

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta

Diplomová práce

APLIKACE POZNATKŮ POZITIVNÍ PSYCHOLOGIE
V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Autor práce: Bc. Lenka Lišková

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

Studijní program: Etika v sociální práci (PS)

2022

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.“

V Českých Budějovicích dne

.....

Bc. Lenka Lišková

Poděkování

V první řadě bych tímto chtěla poděkovat vedoucí diplomové práce Mgr. Veronice Zvánovcové, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost, cenné rady a ochotu při řešení problémů. Velmi si této spolupráce vážím. Dále bych ráda poděkovala konzultantovi diplomové práce PhDr. Jaroslavu Hálovi za jeho čas, ochotu a doporučení. V neposlední řadě patří mé poděkování také komunikačním partnerkám, podporujícímu partnerovi a rodině.

OBSAH

Úvod	6
1 Vztah pozitivní psychologie a sociální práce	7
1.1 Vymezení oboru pozitivní psychologie	7
1.2 Vymezení oboru sociální práce	9
1.3 Propojenost oborů	11
2 Pozitivní psychologie z hlediska času	12
2.1 Historie pozitivní psychologie	12
2.2 Současnost pozitivní psychologie	14
2.3 Budoucnost pozitivní psychologie	15
3 Pozitivní psychologie z hlediska úspěšnosti	16
3.1 Úspěchy a nové směry pozitivní psychologie	16
3.2 Úskalí a kritika pozitivní psychologie	16
4 Poznatky pozitivní psychologie aplikované v jednotlivých teoriích sociální práce	18
4.1 Humanistické a existenciální teorie sociální práce	18
4.1.1 Přístup orientovaný na klienta	19
4.1.2 Existenciální analýza a logoterapie	20
4.1.3 Transakční analýza	21
4.2 Psychodynamické teorie	22
4.2.1 Psychosociální přístup	23
4.3 Kognitivně behaviorální teorie	24
4.5 Sociálně ekologický model	26
5 Silné stránky aplikované v profesi sociálních pracovníků	27
5.1 Výzkumné šetření	27
5.2 Aplikace silných stránek v profesi sociálních pracovníků	29
5.2.1 Vytrvalost, pracovitost, píle	29
5.2.2 Sociální inteligence, emoční inteligence	32
5.2.3 Spravedlivost, nestrannost	34
5.2.4 Obezřetnost	36
5.2.5 Naděje, orientace na budoucnost	38
5.2.6 Laskavost, velkorysost, starost a péče, soucit, altruistická láska, přívětivost	40
5.2.7 Smysl pro humor, týmová práce	42
5.3 Zdroje a možnosti rozvíjení silných stránek	43
5.4 Well-being a štěstí v profesi sociálních pracovníků	45
5.5 Převažující způsob myšlení – optimismus, pesimismus	47

Závěr	49
Seznam použitých zdrojů	53
Seznam zkratk	60
Seznam příloh.....	61
Přílohy	62
Abstrakt	76
Abstract.....	77

Úvod

Pozitivní psychologie je v současné době velmi aktuálním tématem ať už v České republice nebo jinde ve světě. Nabízí nám nový vhled do psychologie jako takové, jelikož se snaží na život dívat jiným způsobem, než původní oblasti psychologie, které se zabývají především nemocemi a dalšími negativními vlastnostmi člověka.¹ Taktéž je to i se sociální prací, která se zabývá tématy nezaměstnanosti, domácího násilí, sociálně vyloučenými lokalitami, dluhovou problematikou a dalšími negativními jevy ve společnosti. Pozitivní psychologii proto vnímám jako obohacující podnět pro sociální práci, jelikož ukazuje, jakým způsobem můžeme začít vnímat pozitivní aspekty života, zaměřovat se na silné stránky nebo pozitivní emoce, které všichni máme a prožíváme, avšak z důvodu zahlcení negativními jevy v životě na ně často zapomínáme.

Cílem práce je zjistit, jak lze využívat poznatky pozitivní psychologie v sociální práci. Diplomovou práci tvoří pět kapitol, k nimž v určitých částech textu připojuji mimo odbornou literaturu i své osobní zkušenosti z praxe. První kapitola se zabývá vzájemným vztahem pozitivní psychologie a sociální práce, kde jsou oba obory nejprve vymezeny a následně propojeny. Druhá kapitola je zaměřena na časovou orientaci pozitivní psychologie, která je rozložena do minulosti, současnosti i budoucnosti. Z toho důvodu třetí kapitolu tvoří vhled do pozitivní psychologie z hlediska úspěšnosti, jelikož jak jsem již zmínila, jedná o úspěšný a rychle se rozšiřující směr, který má jako každá nová disciplína kromě úspěchů i svou kritiku. Čtvrtá kapitola je důkazem dalšího propojení pozitivní psychologie a sociální práce. V této kapitole je pozornost zaměřena na poznatky pozitivní psychologie v rámci jednotlivých vybraných sociálních teorií. Sociální práce disponuje mnoha teoriemi, ze kterých mohou sociální pracovníci v rámci práce s klientem vycházet. Každý přístup je jiný, tudíž si sociální pracovník může vybrat, podle jaké teorie bude s klientem pracovat. Zajímavé je, že teorie obsahují mnoho prvků pozitivní psychologie, které jsem se s pomocí dostupné literatury snažila odhalit.

Pátá kapitola se zabývá aplikací silných stránek v profesi sociálních pracovníků. V této kapitole se opět snažím o propojení pozitivní psychologie a sociální práce tím způsobem, že jsem si zvolila důležité prvky pozitivní psychologie, kterými jsou silné stránky², jež jsem aplikovala do profese sociálních pracovníků. Cílem výzkumného šetření je tedy zjistit, jak lze aplikovat silné stránky v profesi sociálních pracovníků. Diskuze je zahrnuta v páté kapitole, ve které jsou výsledky výzkumného šetření propojeny s odbornou literaturou a mými zkušenostmi z praxe sociálních pracovníků. V závěru je obsaženo shrnutí výsledků a závěrečné zhodnocení práce.

Základní zdroje, o něž se diplomová práce opírá, tvoří autoři Seligman (Opravdové štěstí: pozitivní psychologie v praxi, 2003; Naučený optimismus: Jak změnit své myšlení a život, 2013; Vzkvétání. Nové poznatky o podstatě štěstí a duševní pohody, 2014), Slezáčková (Průvodce pozitivní psychologií: nové přístupy, aktuální poznatky, praktické aplikace, 2012; Sborník prací filozofické fakulty brněnské univerzity studia, 2008), Křivohlavý (Pozitivní psychologie, 2010), Navrátil (Teorie a metody sociální práce, 2001), Matoušek (Základy sociální práce, 2012; Slovník sociální práce, 2003), Novotná (Teorie sociální práce, 2014) a další.

¹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J., *Pozitivní psychologie*, str. 7.

² Silné stránky charakteru jsou charakteristiky osobnosti, u kterých autoři konceptu předpokládají, že jejich rozvíjení zvyšuje životní spokojenost (Seligman, Peterson, Park, 2004).

1 Vztah pozitivní psychologie a sociální práce

V rámci první kapitoly nejprve představím obor pozitivní psychologie, přičemž se budu s pomocí dostupné literatury zabývat definicí tohoto směru a tématy, kterými se pozitivní psychologie zabývá. Taktéž budu postupovat při vymezení oboru sociální práce. V další části první kapitoly se zaměřím na vzájemný vztah výše zmíněných oborů, jelikož vnímám za důležité vymezení vztahu těchto dvou společenskovedních disciplín, které na sebe navazují.

1.1 Vymezení oboru pozitivní psychologie

Pozitivní psychologie je v současné oblasti psychologie aktuálním a rychle se rozvíjejícím směrem, který cílí na teoretické, výzkumné i praktické doplnění celistvého obrazu psychiky o donedávna spíše opomíjená kladná témata.³

Ve společnosti by v rámci diskuze o pozitivní psychologii pravděpodobně jen málokdo věděl, co pozitivní psychologie je, zkoumá či popisuje. Do nedávné minulosti jsme se setkali ve velké míře s tím, že psychologové a výzkumní pracovníci se ubírali spíše směrem negativních a psychopatologických myšlenek. K tomu vyšlo mnoho publikací, článků a studií, také se konalo nespočet přednášek a konferencí na téma stres, vyhoření, bolest, deprese, apod.⁴ Ke zrodu zájmu o pozitivní psychologii přispěl rostoucí zájem o výše zmíněné negativní jevy v životě, kvůli kterým by mohlo dojít k tzv. „fascinaci negativními jevy v životě“ a budoucímu vidění světa v černých barvách. Tato fascinace se v budoucím životě může odrážet v jedincově chování a postojích, jelikož nastávají tendence více se zaměřovat na negativa, zatímco na kladné stránky osobnosti nereagovat.⁵

Pozitivní psychologie se zaměřuje na kladné psychologické jevy, jako je duševní zdraví, radost, duševní svěžest a síla, apod. Chce zdůraznit, že negativní psychologické jevy nejsou jedinými existujícími projevy, ale že vedle nich existují také pozitivní – zdraví udržující a posilující prvky. Cílem je doplnění celkového obrazu lidské psychiky stávajícího souboru poznatků psychologie o kladné jevy. Podle Seligmana (2002) je cílem pozitivní psychologie budování nejlepších kvalit života. Mareš (2002) vidí cíl pozitivní psychologie v péči o zdravý psychický vývoj, o kvalitní sociální život, o zrání osobnosti, o spění k moudrosti a o vedení smysluplného života.⁶

Vůdčí osobnost tohoto směru, americký psycholog Martin Seligman (2003) pozitivní psychologii deklaruje jako vědu o pozitivních emocích (radost, štěstí, láska, naděje) a kladných životních zážitcích a zkušenostech, dále o pozitivních individuálních vlastnostech a rysech osobnosti (optimismus, nezdolnost, smysl pro humor, svědomitost, sebedůvěra) a o pozitivně fungujících společenstvích a institucích. Nynější výzkum je

³ Srov. POZITIVNI PSYCHOLOGIE. *Co je pozitivní psychologie?* [online]. ČR: Pozitivní psychologie.cz, © 2022 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na: WWW: <https://www.pozitivni-psychologie.cz/clanky/co-je-pozitivni-psychologie.html>

?fbclid=IwAR10eq_qa8DZT23hidGrK941FtbOMfkn4ZhhP53Pg5ea2tkvBY2uuRNVREA

⁴ Srov. SLEZÁČKOVÁ, A., *Průvodce pozitivní psychologií*, str. 11.

⁵ Srov. KRÍVOHLAVÝ, J., *Pozitivní psychologie*, str. 8.

⁶ Srov. Tamtéž, str. 7 - 10.

ubírán všemi výše uvedenými oblastmi pozitivní psychologie, jako je výzkum kvality života, životní spokojenosti, motivace pozitivního prožívání a nalézání silných stránek osobností lidí.⁷

Psychologie jako taková byla orientována spíše na jedince, tzn. na individuum. Odvětví pozitivní psychologie chce tuto orientaci doplnit větším zájmem o sociální dimenzi psychického života s pomocí prohlubování našich poznatků o působení vzájemných vztahů mezi lidmi na duševní život jedinců. Pozitivní psychologie tedy cílí na rozšíření původních poznatků psychologie o prvky ovlivňující dobré mezilidské vztahy.⁸

Po přehlednost představím témata, kterým se podle Snydlera a Lopeze (2002) pozitivní psychologie věnuje:

A. Témata z kognitivní oblasti (myšlení)

- *moudrost*
- *touha poznávat*
- *vnímaná osobní zdatnost (self-efficacy)*
- *schopnost a dovednost kladení si cílů (setting goals)*
- *naděje*
- *optimistický způsob chápání životního dění*
- *optimismus (i naučený optimismus)*
- *životní pohoda (well-being)*
- *tvořivost*
- *sebeovládání, sebekontrola a sebeřízení*

B. Témata z oblasti emocionálního života

- *místo kladných citů a silných kladných emocí v životě člověka*
- *vrcholné emocionální a životní zážitky (flow)*
- *subjektivní emocionální pohoda*
- *emocionální inteligence*
- *emocionální tvořivost*
- *nadějně zvládání emocionálních problémů*
- *emocionální nezlomnost, nezdolnost a houževnatost*
- *kladné sebeoceňování (self-esteem).*

C. Témata z oblasti vzájemných vztahů mezi lidmi (sociální psychologie)

- *soucitění (compassion)*
- *sociální blízkost*
- *odpouštění a smiřování*
- *vděčnost*
- *láska*
- *empatie a altruismus*
- *morální motivace*

⁷ Srov. POZITIVNÍ PSYCHOLOGIE. *Co je pozitivní psychologie?* [online]. ČR: Pozitivní psychologie.cz, © 2022 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na: WWW: <https://www.pozitivni-psychologie.cz/clanky/co-je-pozitivni-psychologie.html>

⁸ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J., *Pozitivní psychologie*, str. 10.

D. Speciální způsoby zvládnání životních problémů, konfliktů a distresů⁹

- *hledání smysluplnosti života*
- *humor*
- *meditace*
- *spiritualita*
- *vnímání kladných věcí (kladů dění) a růstu (zrání)*
- *připomínání si kladných okamžiků*
- *vyprávění a psaní životních zážitků*

E. Speciální osobní přístupy k životu

- *osobní pravost a opravdovost – autenticita*
- *pokora*
- *zacházení s představa a iluzemi*
- *snaha být sám sebou, nejen jako jiní – osobní identita strategie zvládnání a cesta k seberealizaci¹⁰*

1.2 Vymezení oboru sociální práce

Sociální práce jako taková vychází z altruismu. Jejím hlavním cílem bylo vždy pomáhat a angažovat se pro potřebné. Za dobu svého působení měla různé podoby a její vývoj se utvářel v různých částech světa celá staletí. Byla zkoumána jednotlivci, skupinami i celými komunitami, kteří ji udržovali a prohlubovali v řadě oblastí až do současnosti.¹¹

Již od svých začátků sociální práce směřuje k naplnění lidských potřeb a rozvinutí lidských možností. Sociální práce vytváří vzájemně provázaný systém hodnot, teorie a praxe, přičemž hodnoty sociální práce jsou součástí národních a mezinárodních etických kodexů. Klíčovými principy jsou lidská práva a společenská spravedlnost, přičemž tyto principy slouží jako motivace a zdůvodnění činnosti sociální práce. Dále ve svých různých formách zkoumá rozmanité, komplexní vztahy mezi lidmi a jejich prostředím. Důležitým úkolem je umožnit všem lidem naplno otevřít jejich možnosti, obohatit jejich životy a v neposlední řadě předcházet selhání a zvládnout obtíže. Z toho vyplývá, že sociální práce cílí na sociální změnu, řešení problémů mezilidských vztahů a podporu jedinců při cestě za naplněním jejich osobního blaha. Sociální práce vychází z teorií lidského rozvoje, chování a teorií sociálních systémů s cílem možného analyzování komplexní situace a následného zprostředkování osobní, organizační, sociální nebo jiné změny.¹² Sociální pracovník pomáhá klientům s problémy, které lze vyřešit či ovlivnit, dále může pomoci ke zlepšení situace tam, kde by bylo možné upravit sociální poměry.¹³

⁹ Distres: nadměrná zátěž, která může jedince poškodit a vyvolat onemocnění či dokonce smrt.

¹⁰ SNYDER, CH. R., LOPEZ, S. J. *Handbook of positive psychology*. New York: Oxford University Press.

¹¹ Srov. GULOVÁ, L., *Sociální práce pro pedagogické obory*, str. 14.

¹² Srov. MS. *Definice sociální práce* [online]. (...), 2005 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na: WWW: http://socialnirevue.cz/item/definice-socialniprace?fbclid=IwAR2YTcKOKk5V2sBE2Tj_pnjXMZY_bmrJMXc9OBv-0XaGLirvI_3KsHBj0Y

¹³ Srov. ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce*, str. 21.

Globální definice sociální práce ji vymezuje jako profesi, která je založená na praxi. Zároveň se jedná o akademickou disciplínu, jež cílí na sociální změny a rozvoj, dále také na sociální soudržnost a posílení lidí. Principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektu k rozmanitosti jsou jádrem sociální práce. Sociální práce, s odkazem na různé její teorie, společenské a humanitní vědy a domorodé znalosti, napovídá lidem při řešení životních výzev a zvyšování blahobytu.¹⁴

„Sociální práce je společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo i získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“¹⁵

Mezi hlavní činnosti patří podpora fungování klienta v situacích, ve kterých si neumí pomoci sám. Sociální práce se snaží zlepšovat fungování jednotlivců i sociálních systémů a chránit slabé a potřebné. V první řadě spoléhá na společenskou solidaritu a usiluje o naplnění lidského potenciálu a lidství, při kterých se lidé angažují pro potřebné zcela přirozeně.¹⁶ Sociální práce má v solidaritě se znevýhodněnými snahu zmírnit chudobu a pomáhat zranitelným lidem za účelem posílení jejich společenského zapojení.¹⁷

Systemy, které si kladou za cíl jedincům pomoci, se rozdělují na formální, neformální a společenské. Mezi formální systémy pomoci patří různé organizace nebo asociace, které podporují své členy. Neformálními systémy pomoci se označují rodina, přátelé, sousedé, spolupracovníci a další. Posledními systémy pomoci, společenskými, jsou například nemocnice, školy, programy sociálního zabezpečení, apod.¹⁸ Sociální pracovník se při své práci zaměřuje na systém zprostředkovávající změnu, jež tvoří sociální pracovníci a organizace, ve kterých profesně působí. Tento popis pracovníkovi v praxi zobrazuje schéma, jež může využít při snaze něco změnit. Schéma mu může pomoci stanovit úkoly, kterých musí být, s ohledem na úspěšnost změny, dosaženo.¹⁹

„Posláním sociálního pracovníka je pomáhat všem osobám v nepříznivé životní situaci podle bydliště nebo místa, kde problém nastal. Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení své situace nebo jejímu předjetí.“²⁰ Sociální pracovník má důležitý a nelehký úkol v komplexním posouzení životní situace klienta. Na základě tohoto posouzení by měl být sociální

¹⁴ Srov. Mezinárodní federace sociálních pracovníků: *Globální definice sociální práce* [online]. Rheinfelden, 2021 [cit. 2021-12-14]. Dostupné na: WWW: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

¹⁵ MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*, str. 11.

¹⁶ Srov. GULOVÁ, L., *Sociální práce pro pedagogické obory*, str. 14 – 15.

¹⁷ Srov. MS. *Definice sociální práce* [online]. (...), 2005 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na: WWW: http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace?fbclid=IwAR2YTcKOKk5V2sBE2Tj_pnjXMZY_bmrJMXc9OBv-0XaGLirvI_3KsHBJh0Y

¹⁸ Srov. PINCUS, A., MINAHAN, A. *Social Work Practice: Model and Method*, str. 3 – 9.

¹⁹ Srov. Tamtéž, str. 64 – 68.

²⁰ Srov. Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace [online].

pracovník kompetentní ve vhodném zvolení přístupu k intervenci a následně umět naplánovat následný postup práce s klientem.²¹

1.3 Propojenost oborů

Výše zmíněné definice sociální práce s určitostí ukazují, jak je podstatná pro její aplikaci spolupráce s dalšími disciplínami, především s psychologií a sociologií, které jsou součástí různých metod sociální práce.²²

V sociální práci je nepostradatelnou součástí návaznost na jiné pomáhající profese a následná zprostředkovaná pomoc klientům. Je vytvořena mezioborová síť služeb a organizací, ve které se sociální pracovníci a další pracovníci pomáhajících profesí snaží vyřešit konkrétní problémy určité cílové skupiny.²³

Profese sociálního pracovníka je velmi náročná, a proto je potřeba, aby sociální pracovník pečoval o své psychické zdraví například tím, že bude využívat poznatků pozitivní psychologie. Aby byl sociální pracovník spokojený jak v profesním, tak v osobním životě, měl by umět využívat svých silných stránek. Pokud tedy sociální pracovník chce maximálně využívat svou pracovní spokojenost, je potřeba, aby své silné stránky a ctnosti aplikoval do své práce nejlépe každý den. Pokud se toto sociálnímu pracovníkovi podaří, jeho práce se stane efektivnější a svou profesi začne pracovník vykonávat jako poslání s vlastním potěšením.²⁴

Mimo využívání svých silných stránek sociální pracovník nesmí zapomínat na své slabé stránky, které mohou být důležitým faktorem při zvládání životních těžkostí, a to například formou aktivního přijetí dané emoce. Za správné se nepovažuje potlačování negativních emocí, nýbrž akceptace těchto emocí jako něčeho, co je předpovězené a s čím je potřeba počítat. Další formou zvládání těžkostí může být slovní vyjádření emocí nebo pozitivní přehodnocení emocí.²⁵

Silné stránky²⁶, které jsou hlavním prvkem pozitivní psychologie, se promítají i do předpokladů sociálního pracovníka, u kterého by neměla chybět důvěryhodnost, schopnost aktivního naslouchání a hluboké empatie, cílevědomost, iniciativa, vysoká motivace, odolnost k neúspěchům, schopnost sebekritičnosti a sebepoznání, apod. Silné stránky sociálního pracovníka jsou primárním předpokladem ke kvalitně odvedené intervenci.²⁷

Za jednu z pozitivních a zároveň nutných schopností a forem komunikace se u sociálního pracovníka považuje schopnost empatie. Přičemž být empatický znamená, že jedinec je v každé chvíli citlivý v rámci změn odehrávajících se v druhém jedinci, ať jde o zlost, štěstí, strach nebo o cokoli, co druhý jedinec v danou chvíli prožívá. Empatie je součástí moderní psychologie, jelikož odděluje jedince od druhých (já od ty). Dnešní psychologie úzce spojuje empatii s kompetencemi mimo jiné sociálního pracovníka, který je předurčený porozumět druhému a umět s ním komunikovat. Empatie patří do

²¹ Srov. MUSIL, L. *Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat*, str. 9. [online].

²² Srov. GULOVÁ, L., *Sociální práce pro pedagogické obory*, str. 15.

²³ Srov. MUSIL, L in MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, str. 506 – 509.

²⁴ Srov. SELIGMAN, M., *Opravdové štěstí pozitivní psychologie v praxi*, str. 200.

²⁵ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J., *Pozitivní psychologie*, str. 172.

²⁶ Silné stránky (anglicky: Strengths): jsou interní vlastnosti pozitivně ovlivňující dosažení cíle.

²⁷ Srov. MUSIL, L. a kol., *Předpoklady a osobnostní rysy vhodné pro výkon sociální práce*, str. 19.

krásných jevů sociálního života, který je jádrem spokojených vztahů, jež jsou nám nejbližší a kam spadá přátelství, láska, partnerství a další.²⁸

2 Pozitivní psychologie z hlediska času

Ve druhé kapitole diplomové práce se zabývám vymezením oboru pozitivní psychologie z hlediska času. Nejprve se zaměřím na historii pozitivní psychologie, kde se pokusím nastínit samotný vznik tohoto oboru a následný vývoj až do současnosti. Dále zde představím důležité osobnosti podílející se na vzniku a vývoji pozitivní psychologie. V další části se pokusím uvést, jakou podobu má současná pozitivní psychologie a v poslední části druhé kapitoly se zaměřím na analýzu toho, kam se vývoj pozitivní psychologie ubírá a jaká je další možná budoucnost zmíněného směru.

2.1 Historie pozitivní psychologie

Pokud se zaměřím na opravdu dávnou minulost, je možné spatřit filozofické kořeny uvažování o štěstí, které sahají hluboko do období antické filozofie, konkrétně tedy k Aristotelově pojmu „eudaimonia“ (štěstí, které vychází ze správného a smysluplného jednání a úsilí o mravní dokonalost) a Epikurově hédonismu (štěstí a blaženost spojené se smyslovým potěšením). Myšlenky těchto badatelů se dodnes odrážejí v tzv. eudaimonickém versus hédonickém pojetí osobní pohody.²⁹

V historii psychologie si můžeme všimnout, že psychologové, hlavně ti klinicky orientovaní, se v posledních padesáti letech zajímali častěji a více o negativní, popř. psychopatologické jevy – například o obsese, úzkost, strach, bolest, obavy, deprese, vyhoření, apod.³⁰ I přes to, témata, týkající se pozitivní psychologie, nejsou úplně nová, spíše „staronová“. Lidé se těmito tématům věnovali od nepaměti. Některým soudobým tématům z oblasti pozitivní psychologie se učenci věnovali již od antiky ve svých spisech, ve kterých se zabírali například otázkami morální motivace, ctností, moudrosti, spirituality, apod. Za nové se však považuje to, že zájem o tato témata začal být soustavný a přesnější, k čemuž dopomohly experimentální způsoby studia.³¹

Již v období 20. a 30. let 20. století se například L. M. Terman orientoval na studium osobnosti talentovaných dětí a zkoumání příčin spokojenosti v manželství a E. L. Thorndike se zaměřoval na studium morálních kvalit jedince. Základy hnutí pozitivní psychologie pravděpodobně sahají do 50. až 60. let 20. století, nýbrž některé práce zabývající se kladným stránkám člověka lze však nalézt ještě dříve.³² V 60. až 80. letech 20. století přispěli svými poznatky v oblasti psychologie zdraví například Lazarus s vymezením copingových strategií, dále J. Rotter přinášející nosný termín „locus of

²⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, str. 54.

²⁹ Srov. SLEZÁČKOVÁ, A. *Průvodce pozitivní psychologií: nové přístupy, aktuální poznatky, praktické aplikace*, str. 13.

³⁰ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J., *Pozitivní psychologie*, str. 7.

³¹ Srov. Tamtéž, str. 10.

³² Srov. SLEZÁČKOVÁ, A. *Sborník prací filozofické fakulty brněnské univerzity studia minora facultatis philosophicae universitatis brunensis P 12 /2008* [online]. (...), 2008 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na WWW: https://digilib.phil.muni.cz/bitstream/handle/11222.digilib/114389/P_Psychologica_12-2008-1_9.pdf?fbclid=IwAR2Yse90ZnoNugZVy4xcsaDS4mjhe7WQIk0bLSUpXhrKyUF4aI3LqNZOFo, str. 100.

control³³, A. Antonovský se svou koncepcí salutogeneze a pojetí nezdolnosti ve smyslu „sense of coherence“³⁴, také nezdolnost v pojetí „hardiness“³⁵ S. Kobasové a S. Maddiho, dále dispoziční optimismus Scheiera a Carvera, „naučený optimismus“ M. Seligmana a další.

Z historie je patrné, že před druhou světovou válkou měla psychologie tři odlišné mise: léčit duševní choroby, učinit životy všech lidí produktivnějšími a naplňujícími, a odhalovat a podporovat vysoký talent, napsal Seligman v roce 2005. Zanedlouho po druhé světové válce se základní zaměření psychologie orientovalo na první prioritu - léčbu abnormálního chování a duševních chorob. Během padesátých let pomohli humanističtí myslitelé obnovit zájem o další dvě oblasti tím, že rozvíjeli teorie zaměřené na štěstí a pozitivní aspekty lidské přirozenosti.³⁶ Představiteli humanistické psychologie, kteří svou prací a svými díly předznamenali touhu ke studiu pozitivních aspektů osobnosti člověka, jsou například A. H. Maslow (2000) s jeho konceptem sebeaktualizace, V. E. Frankl (1994), který zdůrazňuje lidskou „vůli ke smyslu“ či C.R. Rogers (1998) s konceptem tzv. „plně fungující osoby“ (fully functioning person). Úplně poprvé jsme se zřejmě podle I. Šolcové (2005) setkali s pojmem „pozitivní psychologie“ v Maslowově knize *Motivation and Personality* z roku 1954.³⁷

V roce 1998 byl Seligman zvolen prezidentem Americké psychologické asociace a pozitivní psychologii tak uchopil jako velké téma svého výzkumu.³⁸

Pozitivní psychologie je psychologickým směrem, který se začal naplno rozvíjet počátkem 21. století, a již za první desetiletí jeho uplatňování se objevil daleko za hranicemi Spojených států amerických a dosáhl zastání i v mnoha evropských i asijských zemích. Za oficiální počátek směru pozitivní psychologie je označeno první společné setkání psychologů ztotožňující se s tímto oborem, který je datován k podzimu roku 1999 v americkém Lincolnu. Zkraje roku 2000 vyšel v časopise *American Psychologist* článek zabývající se představením pozitivní psychologie jako nového psychologického směru.³⁹ Na podzim stejného roku se ve Washingtonu uskutečnila druhá konference pozitivní psychologie, která nesla název „Budování pozitivní lidské budoucnosti“. Toto setkání se stalo začátkem pro každoroční „Washingtonskou schůzi pozitivní psychologie“.⁴⁰

³³ Locus of control (volně přeloženo místo či těžiště kontroly) je pojem v psychologii, který označuje, do jaké míry jsou jednotlivci přesvědčeni o tom, že jsou schopni kontrolovat a ovládat výsledky své činnosti.

³⁴ Sense of coherence je specifický způsob nahlížení na život s jeho přirozenými strastmi a překážkami, jako na život pochopitelný, zvládnutelný a smysluplný. Pojem je do češtiny často překládán jako „smysl pro soudržnost“

³⁵ Hardiness je schopnost vlastními silami tvrdě a usilovně bojovat se všemi obtížemi, které nás v životě potkají.

³⁶ Srov. CHERRY, K. *Pozitivní role psychologie* [online]. (...), © 2022 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na: WWW: <https://cs.reoveme.com/pozitivni-pole-psychologie/>

³⁷ Srov. SLEZÁČKOVÁ, A. *Sborník prací filozofické fakulty brněnské univerzity studia minora facultatis philosophicae universitatis brunensis P 12 /2008* [online]. (...), 2008 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na WWW: https://digilib.phil.muni.cz/bitstream/handle/11222.digilib/114389/P_Psychologica_12-2008-1_9.pdf?fbclid=IwAR2Yse90ZnoNugZVy4xcsaDS4mjhe7WQIk0bLSUpXhrKyUF4aI3LqNZOFo, str. 100.

³⁸ Srov. CHERRY, K. *Pozitivní role psychologie* [online]. (...), © 2022 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na: WWW: <https://cs.reoveme.com/pozitivni-pole-psychologie/>

³⁹ Srov. SELIGMAN, M. E. P., CSIKSZENTMIHALYI, M. *Positive psychology: An introduction. American Psychologist*, str. 5-14.

⁴⁰ Srov. SLEZÁČKOVÁ, A. *Sborník prací filozofické fakulty brněnské univerzity studia minora facultatis philosophicae universitatis brunensis P 12 /2008* [online]. (...), 2008 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na

2.2 Současnost pozitivní psychologie

Jako jedno z nejnovějších odvětví současné psychologie je označována pozitivní psychologie, jejíž poznatky se v dnešním světě stále častěji uplatňují. Odborníci se touto oblastí psychologie čím dál více zabývají, jelikož se zaměřuje na pomoc lidem prosperovat a vést zdravý a šťastný život, což je cílem většiny společnosti. Jednotlivci, skupiny či komunity se již nechtějí soustředit pouze na dysfunkci a abnormální chování, obecný zájem se proto spíše ubírá na to, jak se stát šťastnějším. Zájem o informace o tom, jak lidé mohou dosáhnout plného potenciálu, se zvýšil také na vysokých školách.⁴¹

Pozitivní psychologie se v České republice vyučuje na filozofických, pedagogických a dalších fakultách vysokých škol většinou jako součást předmětů psychohygieny, psychologie zdraví, základů psychologie nebo jako samostatný výběrový seminář. Z reakcí studentů je patrný jejich zápal ke vzdělávání se v kladných tématech psychologie a také v kvalitách osobnosti, které ji posilují a rozvíjejí.⁴² Govindji a Linley (2007) se přesvědčili, že studenti vysokých škol využívající svých silných stránek, disponují vyšší sebedůvěrou a sebeúctou a jsou celkově spokojenější.⁴³

Včleněním výuky pozitivní psychologie můžeme získat jistou rovnováhu a doplnit tak komplexní obraz lidské osobnosti a prožívání, kde jsou začleněny jak pozitivní, tak negativní jevy. Pozitivní psychologie však nemá za cíl dívat se na život přes „růžové brýle“, a tím snižovat důležitost negativního prožívání v nepříznivých životních situacích. Často jsou právě tyto negativní emoce a prožívání spouštěčem síly tvořivosti nebo sebevyjádření, a to za cílem seberealizace.⁴⁴

Za účelem výuky pozitivní psychologie byly vytvořeny různé kurzy, jejichž cílem je, aby účastníci získali povědomí o základech pozitivní psychologie, jako jsou například poznatky o psychické odolnosti, význam vděčnosti, otázka smysluplnosti, silné stránky charakteru, význam pozitivních emocí, koncept optimálního prožívání flow⁴⁵, ale i to, jak vytvářet a cílit na kladné mezilidské vztahy.⁴⁶

WWW: https://digilib.phil.muni.cz/bitstream/handle/11222.digilib/114389/P_Psychologica_12-2008-1_9.pdf?fbclid=IwAR2Yse90ZnoNugZVy4xcsaDS4mjhe7WQIk0bLSUpXhrKyUF4aI3LqNZOFo, str. 100.

⁴¹ Srov. CHERRY, K. *Pozitivní role psychologie* [online]. (...), © 2022 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na: WWW: <https://cs.reoveme.com/pozitivni-pole-psychologie/>

⁴² Srov. SLEZÁČKOVÁ, A. *Sborník prací filozofické fakulty brněnské univerzity studia minora facultatis philosophicae universitatis brunensis P 12 /2008* [online]. (...), 2008 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na WWW: https://digilib.phil.muni.cz/bitstream/handle/11222.digilib/114389/P_Psychologica_12-2008-1_9.pdf?fbclid=IwAR2Yse90ZnoNugZVy4xcsaDS4mjhe7WQIk0bLSUpXhrKyUF4aI3LqNZOFo, str. 102-103.

⁴³ Srov. SLEZÁČKOVÁ, A. *Průvodce pozitivní psychologií*, str. 103.

⁴⁴ Srov. SLEZÁČKOVÁ, A. *Sborník prací filozofické fakulty brněnské univerzity studia minora facultatis philosophicae universitatis brunensis P 12 /2008* [online]. (...), 2008 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na WWW: https://digilib.phil.muni.cz/bitstream/handle/11222.digilib/114389/P_Psychologica_12-2008-1_9.pdf?fbclid=IwAR2Yse90ZnoNugZVy4xcsaDS4mjhe7WQIk0bLSUpXhrKyUF4aI3LqNZOFo, str. 102-103.

⁴⁵ Flow: je okamžik, ve kterém jsou lidé tak ponořeni do určité činnosti, že nic jiného se jim nezdá důležité.

⁴⁶ Srov. SLEZÁČKOVÁ, A. *Průvodce pozitivní psychologií*, str. 224.

2.3 Budoucnost pozitivní psychologie

Jak se bude konkrétně vyvíjet pozitivní psychologie v budoucích letech, bohužel s určitostí říci nemůžeme. Nýbrž můžeme teoreticky vycházet z pravděpodobných třech rovin, které nabízí možnosti toho, jakým směrem se bude pozitivní psychologie ubírat:

- 1) Pozitivní psychologie bude jen přechodnou záležitostí, která nepřináší žádné důležité vědecké poznání.
- 2) Pozitivní psychologie bude poměrně samostatným psychologickým směrem, který se bude dále rozvíjet a bude se soustředit primárně na studium pozitivních jevů s využitím vědeckých metod.
- 3) Pozitivní psychologie bude zkoumat jak pozitivní, tak negativní jevy v jejich celistvosti a jejich vzájemných souvislostech. Dále bude považována jako součást psychologie.⁴⁷

Po letech zkoumání a rozšiřování původních poznatků pozitivní psychologie, si můžeme dovolit tvrdit, že i když je pozitivní psychologie stále mladým směrem, tak došlo k různorodým vědeckým studiím reprezentovanými mnoha autory, kteří svými výzkumy garantují kvalitu práce a validitu výsledků. Proto si můžeme dovolit s klidem říci, že první hypotetický směr budoucnosti pozitivní psychologie lze vyloučit. Druhý směr již není tak podceňující, nýbrž separací od ostatních oblastí oboru přesně nepopisuje aktuálnost pozitivní psychologie. Je tedy patrné, že se nynější pozitivní psychologie ztotožňuje s třetím směrem náhledu na budoucnost jejího vývoje. Toto přesvědčení lze potvrdit tím, že vzniká stále silnější zájem o propojování a obohacování poznatků pozitivní psychologie s ostatními obory. Poznátky se s úspěchem využívají v klinické i poradenské psychologii, ve zdravotnictví, ve školství, v managementu, v psychologii zdraví a dalších sférách. Aplikace poznatků pozitivní psychologie je a velice pravděpodobně i nadále bude žádaná v různých oblastech života jako obohacující zdroj inspirace zejména pro odborníky z různorodých profesí.⁴⁸

⁴⁷ Srov. SLEZÁČKOVÁ, A. *Průvodce pozitivní psychologií*, str. 225.

⁴⁸ Srov. Tamtéž, str. 225-226.

3 Pozitivní psychologie z hlediska úspěšnosti

Třetí kapitola diplomové práce se zabývá vymezením oboru pozitivní psychologie z hlediska úspěšnosti. Nejprve se zaměřím na úspěchy pozitivní psychologie, kterých si lze všimnout již ve druhé kapitole. Podkapitolu úspěchů pozitivní psychologie obohatím novými trendy v její aplikaci. A jelikož je celá práce zaměřena na kladné hodnocení pozitivní psychologie, ve druhé části třetí kapitoly se zaměřím na možná úskalí pozitivní psychologie a na její kritiku dalšími autory.

3.1 Úspěchy a nové směry pozitivní psychologie

Pozitivní psychologie je z časového hlediska poměrně mladou disciplínou, nýbrž za dobu jejího využívání v praxi se stále úspěšně rozvíjí. Martin Seligman sdílí v předmluvě své knihy „Opravdové štěstí“ tvrzení: „*Konečně nastal čas na vědu, která se snaží pochopit pozitivní emoce, posilovat silné stránky a ctnosti a poskytovat vodítka k nalezení toho, co Aristoteles nazval „dobrým životem“.*“⁴⁹

Nyní představím některé nové směry pozitivní psychologie. Hlavními současnými směry je studium silných stránek charakteru, pozitivní edukace, flourishingu, flow, well-beingu a posttraumatického rozvoje. Rozsáhlý výzkum poznatků pozitivní psychologie se stále rozšiřuje, a tak vznikají nové zkoumané oblasti, do kterých by bylo možné poznatky pozitivní psychologie aplikovat. Jedná se například o problematiku stárnoucí populace, kde se pozitivní psychologie zabývá studiem faktorů přispívajících k úspěšnému stárnutí. V závislosti na kulturních rozdílech v otázkách lidského štěstí a životní spokojenosti by byla žádoucí mezinárodní a srovnávací studie. Další oblastí zkoumání z hlediska pozitivní psychologie může být vliv meditace a pozitivního prožívání na mozkovou aktivitu. Roste také snaha o ověřování efektivit intervencí pozitivní psychologie v psychoterapii, školství apod. V dnešní době enormně přibývá online intervencí pozitivní psychologie, o které je velký zájem hlavně z řad pracovníků pomáhajících profesí i jiných profesních oblastí.⁵⁰

3.2 Úskalí a kritika pozitivní psychologie

Úskalím pozitivní psychologie může být například to, že existují nejméně čtyři její podoby, což může zájemce o pozitivní psychologii zmást v jejím pochopení:

- 1) Od počátku 20. století vznikaly pozitivně psychologické pohledy na člověka. Hlavními představiteli jsou například: W. James, J. Dewey, G. W. Allport, C. R. Rogers, M. Jahodová, A. H. Maslow a A. Antonovsky.
- 2) Na přelomu 20. a 21. století vzniklo pozitivně psychologické hnutí, které má své mezinárodní a národní organizace a své časopisy, například „Journal of Positive Psychology“.
- 3) Zjednodušený výklad pozitivní psychologie určený některými „vynavači“, kterými jsou koučové, vedoucí výcvikových kurzů, apod. Úskalím může být

⁴⁹ SELIGMAN, M. *Opravdové štěstí: pozitivní psychologie v praxi*, str. 7.

⁵⁰ Srov. SLEZÁČKOVÁ, A. *Průvodce pozitivní psychologií*, str. 256.

neznalost celé problematiky. Je zde i riziko velkých očekávání o silných účincích pozitivního myšlení.

- 4) Pozitivně psychologické koncepční přístupy a rozšířené empirické výzkumy. Hlavními představiteli jsou například: Peterson, Seligman, J. Linley, J. Wood. Příznivci mohou tuto podobu pozitivní psychologie nalézt například u těchto českých autorů: Mareše, Křivohlavého, Slezáčkové.⁵¹

Tab. 1: Kritika stanovisek pocházejících zejména z druhé a třetí podoby pozitivní psychologie:⁵²

<i>Kritizované stanovisko</i>	<i>Kritizovaný autor</i>	<i>Kritici prezentovaného stanoviska</i>
<i>přehlížení přínosu předchozích badatelů, někdy až odmítání historické kontinuity</i>	<i>Seligman, Csikszentmihalyi (2000)</i>	<i>Rathunde (2001); Lazarus (2003b); Fernández-Rios, Cornes (2009)</i>
<i>tvrzení, že humanistická psychologie nepracovala běžnými empirickými metodami, že je nevědecká až antivědecká</i>	<i>Friends of positive psychology digest, 1999; Seligman, Csikszentmihalyi (2000)</i>	<i>Taylor (2001); Rich (2001)</i>
<i>samotné označení „pozitivní psychologie“ je nevhodné, nešťastné, neboť navozuje hodnotící konotace; vyvěrá až z „naivního dualismu“ (Taylorův termín, 2001): pozitivní versus negativní</i>	<i>Gillhamová, Seligman (1999); Seligman, Csikszentmihalyi (2000)</i>	<i>Taylor (2001); Linley, Joseph, Harringtonová (2006)</i>
<i>snaha vytvořit samostatnou, oddělenou, odlišnou vědu; „deklarace nezávislosti na patologickém modelu“</i>	<i>Snyder, Lopezová (2002); Seligman, Peterson (2003)</i>	<i>Heldová (2004); ; Resnick, Rosenheck (2006)</i>
<i>označování většiny dosavadních výzkumů za „negativní psychologii“</i>	<i>Gillhamová, Seligman (1999)</i>	<i>Lazarus (2003a); Šolcová (2005)</i>
<i>ignorování relativnosti toho, co je pozitivní a negativní stránka jevu; vytváření „falešné dichotomie“ (termín Lazarusův, 2003 b)</i>	<i>Seligman, Csikszentmihalyi (2000)</i>	<i>Lazarus (2003a); Ryff, Singer (2003); Resnick, Rosenheck (2006)</i>
<i>zdůrazňování vlivu pozitivních aspektů na příznivý výsledek a ignorování skutečnosti, že příznivých výsledků lze dosáhnout vhodným zpracováním negativních zážitků</i>	<i>Seligman (1998) Snyder, Lopezová (2002)</i>	<i>Harvey (2001); Miller, Harvey (2001) Harvey, Pauwels (2003)</i>
<i>výzkum posttraumatického rozvoje člověka po vážném onemocnění nebo po traumatické zkušenosti má vážné metodologické nedostatky a jeho výsledky tedy nejsou přesvědčivě doloženy</i>	<i>Aspinwallová, Tedeschi (2010 a)</i>	<i>Coyne, Tennen (2010)</i>
<i>„tyranie pozitivního pohledu“ na člověka a svět; tvrzení, že člověk hlavně musí myslet pozitivně, musí se usmívat, musí být šťastný</i>	<i>Seligman (2003); Seligman, Peterson (2003)</i>	<i>Heldová (2004), Fernández-Rios, Cornes (2009)</i>

⁵¹ Srov. MAREŠ, J. et al. *Pozitivní klinická psychologie*. Československá Psychologie 58(5):485-502 [online], 2014 [cit. 2022-2-18]. Dostupné na: WWW: https://www.researchgate.net/publication/274379587_Pozitivni_klinicka_psychologie, str. 6.

⁵² Srov. Tamtéž, str. 7-8.

4 Poznatky pozitivní psychologie aplikované v jednotlivých teoriích sociální práce

Čtvrtá kapitola je zaměřena na jednotlivé vybrané teorie sociální práce, ve kterých lze nalézt propojení sociální práce a pozitivní psychologie. Nejprve si definují humanistické a existenciální teorie sociální práce. V konkrétních podkapitolách se věnují Přístupem orientovaným na klienta, jejímž představitelem je Carl R. Rogers, Existenciální analýzou a Logoterapií, kterou reprezentuje V. E. Frankl, a Transakční analýzou Erica Berneho. Dále se budu v rámci pozitivní psychologie zabývat psychodynamickými perspektivami, prosociálním přístupem, kognitivně behaviorální teorií a sociálně ekologickým modelem.

Sociální práce jako taková je v přímé interakci s jinými vědními disciplínami, ze kterých výhradně čerpá. Jedná se především o oblast psychologie, dále sociologie, pedagogiky, právní disciplíny apod.⁵³ Pouze ojediněle vznikají přístupy pouze v rámci sociální práce, kterým je například Úkolově orientovaný přístup.⁵⁴ Jednotlivé teorie a metody sociální práce vznikaly na základě poznatků významných psychologů, kteří svá díla tvořili již o mnoho let dříve. A proto má psychologie i její obory, jako například psychopatologie, psychoterapie, poradenská psychologie, psychologie zdraví, pozitivní psychologie a další, nezastupitelnou roli a tvoří tak základní kámen sociální práce jako vědní disciplíny.⁵⁵

4.1 Humanistické a existenciální teorie sociální práce

Zaměřím-li se na humanismus a existencialismus z hlediska filozofie, zjistím, že jsou mezi nimi jisté odlišnosti, zatímco v rámci teorií sociální práce jsou oba směry označovány jako humanistické. Člověka vnímají jako autonomní osobnost, jež má za každé okolnosti svou hodnotu, a upírají pozornost především na jedincův subjektivní zážitkový svět než na aktivity mimo něj. Dále se zabývají otázkou smyslu života, vztahu života k transcendentním otázkám a kladou důraz na jedinečnost každé osobnosti. Humanistické a existenciální modely sociální práce označují každého jedince jako cennou osobnost především svými názory a postoji. Staví na osobním růstu člověka, dávají velký význam lidské seberealizaci, individuálním hodnotám a životním posláním. Naopak nejsou v souladu s objektivním a neutrálním pohledem na chování a sociální interakci jedince. Pomáhají klientům rozpoznávat významy jejich zkušeností, aby tak mohli hledat kontrasty zážitků. Klient je veden k poznání nadosobních hodnot nebo k uvědomování si emocionálních prožitků v přítomnosti, a především být v pozitivním souladu sám se sebou.⁵⁶

Humanistické principy se zaměřují na získání vědomí vlastní hodnoty a úcty, dále na seberealizaci, potenciál osobnosti, vrcholné zážitky, smysluplnost a objevování vlastního Já v mezilidských vztazích a sociálních skupinách. Sociální pracovník s klientem jedná partnersky a pomáhá mu ukazovat vhodnou cestu životem za účelem pomoci v reflexi sebe samého.⁵⁷

⁵³ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, str. 128.

⁵⁴ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, str. 40.

⁵⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, str. 5.

⁵⁶ Srov. KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*, str. 90.

⁵⁷ Srov. KERN, H. *Přehled psychologie*, str. 271.

Důležitou charakteristikou humanistických přístupů sociální práce, v souvislosti s pozitivní psychologií je, že pokud klient zažívá nějaké situace nebo si vytváří postoje, tak je nevnímá jako problém, čímž vyjadřuje svůj pozitivní postoj k možnosti žádoucí změny a svůj zdravý potenciál. Nejdůležitějším prvkem je, aby klient sám chtěl, jelikož se v rámci humanistických přístupů považuje za odborníka na svůj život, tudíž konečné rozhodnutí závisí vždy výhradně na klientovi a sociální pracovník ho pouze doprovází a pomáhá mu odhalovat a efektivně využívat jeho silné stránky.⁵⁸

4.1.1 Přístup orientovaný na klienta

Z hlediska humanistických teorií je neznámější právě Přístup orientovaný na klienta, jehož představitelem je Carl R. Rogers. Tento přístup se zaměřuje na to, jak sociální pracovník přistupuje ke vztahu s klientem a jak na tento vztah klient reaguje. Dále pracovník usiluje o kongruenci⁵⁹ a opravdovost, o bezpodmínečnou pozitivní zpětnou vazbu a o empatii. Klient má schopnost se sám rozvíjet a utvářet své pozitivní vlastnosti. Přístup je nehodnotící a nenařizující, součástí je aktivní naslouchání. Přístup orientovaný na klienta je výhradně zaměřen na sebepojetí klienta. Přístup je charakterizován stálý a ucelený proces, který cílí na pozitivní vztah člověka k sobě samému i k jeho důležitým subjektivním rozhodnutím v jeho životě. Sebepojetí či sebehodnocení tedy vyjadřuje to, co si o sobě myslíme, jak se vnímáme a prožíváme a jak si sami sebe představujeme.⁶⁰

V rámci psychoterapie Carl R. Rogers klade důraz na jedinečnost, svobodu a kreativitu klienta, což jsou silné stránky z řad pozitivní psychologie. Osobnost člověka je chápána jako proces. Každý jednotlivec je podle něj svobodný, tudíž nese za své jednání i zodpovědnost. Člověk míří k osobnímu růstu, rozvoji a k naplňování pozitivních možností. „*Jedinci disponují ve svém nitru obrovským potenciálem k porozumění sami sobě a proměně vlastního sebepojetí, základních postojů a jednání zaměřeného na vlastní já. Tento potenciál je možno využít v případě, že je k dispozici atmosféra facilitujících psychologických postojů.*“⁶¹ Není žádoucí si představovat, jací by klienti měli být, nýbrž je potřeba je brát takové, jací jsou. Dále by sociální pracovník měl chtít porozumět a přizpůsobit se jejich způsobu vyjadřování a umět nabídnout podporu k tomu, aby našli vlastní kroky k zacházení s realitou s ohledem na jejich možnosti a schopnosti.⁶²

Za další z důležitých prvků přístupu orientovaného na klienta považujeme pozitivní přijetí. Znamená to, že sociální pracovník jedná s klienty bez předem stanovených podmínek a zaujímá pozitivní a chápající postoj. Klient se tak může cítit svobodným, přijímaným takovým, jakým je a nebojí se naplno vyjádřit své pocity. Pokud to takto v praxi vypadá, pozitivní změna v klientově životě nebo jeho samotný růst je pravděpodobnější. Nesmí chybět ani pozitivní očekávání, při němž je věnována klientovi zvláštní pozornost, kterou v běžném životě postrádá.⁶³

⁵⁸ Srov. KERN, H. *Přehled psychologie*, str. 271.

⁵⁹ Kongruence: soulad mezi terapeutovým chováním a prožíváním, terapeut jedná podle toho, jaký opravdu je, bez přetvářek, neskrývá své pravé reakce.

⁶⁰ Srov. VYMĚTAL, J. *Rogersovská psychoterapie*, str. 43.

⁶¹ ROGERS, C. R. *Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*, str. 120.

⁶² Srov. PÖRTNER, M. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*, str. 15.

⁶³ Srov. NYKL, L. *Pozvání do rogersovské psychologie: přístup zaměřený na člověka*, str. 86.

Neméně důležitou součástí tohoto přístupu je empatie, která je prostředkem k prožívání a chápání klientovi situace očima sociálního pracovníka, přičemž je potřeba velice citlivého, aktivního naslouchání. Klienti, kteří cítí, že jsou akceptováni, mají větší zájem o své Já. Empatické naslouchání pomáhá klientovi lépe reagovat na jeho vnitřní prožitky, dále dochází k porozumění a váží si sám sebe. Společnost empatického člověka nabízí opravdovost a úctu a přináší hojivý účinek.⁶⁴

4.1.2 Existenciální analýza a logoterapie

Představitelem existenciálního pojetí sociální práce je Niel Thompson a jádrem existencialismu je bytí – bytí o sobě (prostá existence) a bytí pro sebe (vědomá existence). Pro existencialisty je bytí a svět vzájemně provázanými částmi, jelikož obě tyto části tvoří v podstatě člověk. Z hlediska pochopení lidské bytosti je nutné porozumět osobnímu světu jedince, který si sám tvoří.⁶⁵

Dalšími přístupy vstupujícími do teorií sociální práce, které v sobě mají prvky pozitivní psychologie, jsou existenciální analýza a logoterapie. Mezi nejvýznamnější představitele patří V. E. Frankl, který je původcem logoterapie, jež se zabývá myšlenkou „vůle ke smyslu“, která je podle něj základní lidskou potřebou. Cílem logoterapie je vnitřní naplnění člověka a jeho duševní zdraví. Frankl tvrdí, že pro lidi v nouzi je důležité vyhledat oporu, která by pro ně mohla být klíčem k sebeurčení.⁶⁶ Podstatné je přitom to, aby člověk po svém smyslu pátral ve všech situacích života, ať již těžkých nebo lehkých. Pokud se zaměřím na těžké životní situace, tak právě v nich se lidem vyskytují různé úkoly, kdy každý z nich je podle Frankla zvládnutelný, a po splnění každého úkolu se zvyšuje smysl jejich existence.⁶⁷ Logoterapie má v pozitivní psychologii také své místo, jelikož sociální pracovníci vedou klienty k tomu, aby si postupnou spoluprací začali uvědomovat smysl jejich životní situace. S pomocí sociálního pracovníka by tedy klienti měli zaujmout pozitivní postoj ke svému životu. Neznamena to však přehlížet všechna negativa v životě, nýbrž se spíše zaměřit na možná pozitiva, která by klientovi v obtížné životní situaci mohla pomoci při nalézání, akceptování a naplnění vlastního smyslu života.

Hledání a naplňování smyslu života je důležitou součástí spokojeného života, jelikož člověk žije pro něco. Při otázce dosahování štěstí/slasti jako smyslu života Frankl tvrdí, že štěstí samo o sobě není hlavní motivační silou, ale je důsledkem naplnění smyslu. Práce V. E. Frankla jsou také známé hodnotami člověka, které rozděluje na zážitkové, tvůrčí a postojové. Zážitkovými hodnotami jsou ty, které přijímáme z vnějšího světa k sobě samému, přičemž se jedná o hodnoty spojené s uměním, přírodou atd. Tvůrčí hodnoty jsou orientovány na práci, u kterých je stěžejní to, zda ke své práci přistupujeme poctivě a odpovědně. Tyto hodnoty směřují od jedince k vnějšímu světu. Třetími a zároveň posledními jsou hodnoty postojové, které jsou orientovány na to, jak člověk přistupuje ke své životní situaci, ve které se zrovna nachází.⁶⁸ Z hlediska tématu diplomové práce se dá říci, že je potřeba se zabývat všemi třemi výše zmíněnými hodnotami člověka, jelikož je

⁶⁴ Srov. ROGERS, C. R. *Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*, str. 162.

⁶⁵ Srov. PROCHASKA, O. J., NORCROSS, C. J. *Psychoterapeutické systémy: průřez teoriemi*, str. 87.

⁶⁶ Srov. FRANKL, V. E. *Vůle ke smyslu: Vybrané přednášky o logoterapii*; S příspěvkem Elisabeth S. Lukasové, s. 61.

⁶⁷ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, str. 61.

⁶⁸ Srov. Tamtéž, str. 61.

pro sociální pracovníky důležité to, jak k hodnotám jedinci přistupují. Lze tedy podotknout, že za úspěšným sociálním pracovníkem stojí mimo jiné pozitivní přístup k zážitkovým, postojovým i tvůrčím hodnotám.⁶⁹

Mezi techniky obecné logoterapie patří například Sokratovský rozhovor, jež cílí na pomoc klientovi vyjasnit si, co je osud, odpovědnost, svoboda a také na motivaci klienta. Ve chvíli, kdy se nedaří odstranit problémy, je vhodné klientovi poskytnout alespoň podporu jeho pozitivních postojů (postojových hodnot) k vlastnímu životu.⁷⁰

4.1.3 Transakční analýza

Transakční analýza je psychologický přístup, jehož hlavním představitelem je Eric Berne. Tento přístup přejímá humanistická východiska a označuje lidi jako odpovědné a autonomní jednotky, které mají schopnost i chtít řídit vlastní životy.⁷¹ V sociální práci je tato teorie použitelná v rámci způsobu komunikace mezi lidmi, a proto je také spjata s Teorií komunikace. Transakční analýzu tvoří čtyři části: strukturální analýza, transakční analýza, analýza her, analýza scénářů.⁷²

Strukturální analýza vychází z toho, že naše osobnost disponuje třemi úrovněmi nazírání na svět – rodičovskou, dětskou a dospělou. Transakční analýzu charakterizují transakce, které se odehrávají mezi dvěma a více lidmi. Sociální pracovník se snaží zjistit, které osobnostní úrovně (dospělí – dospělí, rodič – dítě apod.) jsou uplatňovány v průběhu transakcí a snaží se klientům pomoci komunikovat konstruktivněji.⁷³

Analýzu her tvoří transakce z hlediska charakteristik interakcí a chování. Hrou je vyznačován sled po sobě jdoucích transakcí. Sociální pracovník v průběhu analýzy her zkoumá to, jak účastníci určitých her naplňují své potřeby a z jaké životní pozice vycházejí. Dále tato teorie pozoruje zkušenosti, které jsme získali v dětství, jelikož ovlivňují naši životní pozici. Z hlediska pozitivní psychologie se zaměřím na pozici „Já jsem OK – Ty jsi OK“. Cílem transakční analýzy je totiž co nejvíce času v životě strávit v této pozici. V tomto stavu jde o vědomé rozhodnutí, které jsme si museli utvořit v průběhu života tím, že se mimo jiné zaměříme spíše na pozitiva života, což je umění vycházet s lidmi a umění nakládat se svým životem. Člověk vnímá své silné stránky a svůj potenciál. Pokud se klient cítí v jiné pozici, sociální pracovník mu pomáhá dosáhnout cíle uspokojivějších interakcí, a to konkrétně nalézáním potřeb, které klient postrádá. Poslední částí Transakční teorie je Analýza scénáře, která je v sociální práci důležitá především při práci s rodinou, jelikož se scénáře dědí po rodičích. Vyjadřuje, jak transakce přeběhly v minulosti ovlivnily životní situaci v přítomnosti.⁷⁴

Důležitými jsou pozitivní transakce, jako například: „všechno se dá zvládnout; svět je fajn; musíš si věřit.“ Často se ale při výchově dětí vyskytují i negativní transakce, jako například: „na co sáhneš, to pokazíš“. Tyto transakce formují u dětí pozici, na jejímž základě později jednají. Je tedy potřeba, aby rodiče na děti přenášeli výhradně pozitivní transakce, ze kterých mohou celý život čerpat. Taktéž by měly být v dětství naplňovány

⁶⁹ Srov. FRANKL, V. E. *Vůle ke smyslu: Vybrané přednášky o logoterapii*; S příspěvkem Elisabeth S. Lukášové, s. 87.

⁷⁰ Srov. NOVOTNÁ, J. *Teorie sociální práce*, str. 85.

⁷¹ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, str. 63.

⁷² Srov. Tamtéž, str. 63.

⁷³ Srov. NOVOTNÁ, J. *Teorie sociální práce*, str. 86.

⁷⁴ Srov. Tamtéž, str. 85 – 86.

tyto potřeby: potřeba bezpečí (nic zlého se ti nestane), dále potřeba akceptace – přijetí (rozumí mi a přijímá mě takového, jaký jsem) a potřeba ocenění (udělal si to dobře).⁷⁵

4.2 Psychodynamické teorie

Psychodynamické teorie tvoří psychoanalytické a psychoterapeutické směry, které čerpají z díla Sigmunda Freuda. Tyto přístupy ovlivnily formování sociální práce především na počátku 20. století. V rámci teorie lidského vývoje Freud stanovil pět fází vývoje člověka, ve kterých jedinec v daném věku dosahuje orální, anální a falickou částí těla pocitu slasti (štěstí).⁷⁶

Další částí Freudovi psychoanalýzy je teorie osobnosti, jenž tvoří topografický a strukturální model osobnosti. První model popisuje tři vrstvy psychiky člověka, kterou tvoří vědomí (představuje aktuální vnímání a prožívání jedince), předvědomí (obsahuje zapomenuté vědomé obsahy) a nevědomí (nevědomky nás ovlivňuje například našimi pudy, představami či nějakým přáním). Freudův druhý strukturální model obsahuje trojici subsystémů, které jsou spolu i s prostředím ve vzájemné interakci. Jedná se o ID (označuje se jako nevědomé, iracionální jednání, hlavním cílem je princip slasti prostřednictvím snů, fantazie apod.), EGO (jde o vědomé a racionální jednání, kde je cílem udržení stability osobnosti) a SUPEREGO (odmítá slasti a řídí se principem dokonalosti). Abychom měli zdravý psychický vývoj, je potřeba, aby mezi těmito subsystémy byla harmonie. V životě však často dochází ke vzájemným konfliktům těchto složek, které mohou člověku vyvolat úzkosti.⁷⁷

Obranou proti negativním emocím a vzpomínkám je vytěsnit je do nevědomí, kdy dochází k tzv. obranným mechanismům, které cílí na zachování psychické stability člověka. Obrannými mechanismy si člověk pomáhá k lepšímu zvládnutí dané negativní zkušenosti, což je pro něj v danou chvíli pozitivním krokem, který mu zajistí spokojenější život. Není však možné tyto obranné mechanismy užívat na každou negativní zkušenost, jelikož jak tvrdí Atkinson: „*Obranné mechanismy jsou projevem špatného přizpůsobení pouze tehdy, když se stanou převládajícím způsobem reagování na problémy.*“⁷⁸ Je žádoucí, aby sociální pracovníci typy obranných mechanismů znali, jelikož to může ulehčit rozhodování o tom, jak s klientem bude pracovník jednat. Pokud sociální pracovník ví, co klient prožil, ale i přesto na to klient reaguje, jako by se nic nestalo, může mu znalost těchto ochranných mechanismů pomoci lépe pochopit klientovy pocity a spolupráce tak může být efektivnější.⁷⁹

Obranné mechanismy⁸⁰ mohou být jakýmsi zkreslováním reality, jelikož nám v prvních chvílích mohou pomoci lépe se vyrovnat s těžkými situacemi. Slouží nám tedy jako jakýsi nárazník, který nám pomůže překonat počáteční nápor problému. Z dlouhodobého hlediska je však doporučeno, aby se člověk k negativním vzpomínkám

⁷⁵ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, str. 63.

⁷⁶ Srov. MOJŽIŠOVÁ, A. *Teorie a metody sociální práce* [online]. České Budějovice: ZSF JCU V ČB [cit. 2022-02-14]. Dostupné na WWW: https://www.ospod.cz/e_download.php?file=data%2Feditor%2F41cs_1.pdf&original=teorie_a_metody_socialni_prace.pdf&fbclid=IwAR1EJksZXh003xMc-OzIoRzf52tZJ21uGfuKP4pMyV_pgN0RJb4C6tC6TpE

⁷⁷ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, str. 35-42.

⁷⁸ ATKINSON, R. L. *Psychologie*, str. 615.

⁷⁹ Srov. MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, str. 110.

⁸⁰ Obranné mechanismy jsou v psychoanalytické teorii sebeklamné mechanismy, které nevědomě používají jednotlivci či skupiny k uchování pocitu vlastní hodnoty a integrity v situacích neúspěchu.

vrátil a vyrovnal se s nimi plnohodnotným způsobem. Obranné mechanismy jsou sice účinné, nýbrž se jedná o obelhávání sebe sama, kterým může být narušeno sebepojetí člověka. Za účelem kvalitního sebepoznání a práci na osobním rozvoji je žádané užívání obranných mechanismů omezovat.⁸¹

V praxi se tedy jedná o práci s lidmi po traumatu, kde je důležité se z hlediska pozitivní psychologie zaměřit na zdroje klienta a jeho pozitivní potenciál. I přes negativní vzpomínky je důležité u klienta nalézat psychické oblasti, které nebyly těmito vzpomínkami poškozeny, a jež mohou být pro klienta zdrojem útěchy. Oceňování přítomných zdrojů představuje jednu z technik, jak si může klient udržet psychickou rovnováhu.⁸² Další technikou je tzv. kufřík pro naléhavé situace, který obsahuje různé vědomé copingové strategie⁸³. Poslední technikou je nalezení pozitivních, hojivých obrazců, které si klient může vytvořit pomocí imaginace, v níž si představuje místo (například prázdná pláž), kde se cítí bezpečně. Klient zde vnímá pozitivní emoce a vždy pokud je potřeba, může si tuto představu vytvořit sám, když například prožívá nějaké nepříjemné situace.⁸⁴ Aktivní imaginaci zařadil do technik psychoterapie C. G. Jung. „*Prostor imaginace je prostorem svobody – zcela přirozeným způsobem v něm překračujeme hranice, relativizujeme čas i prostor a prožíváme možnosti, které již nebo ještě nemáme. Je to prostor vzpomínek, ale také – a to hlavně – prostor, v němž do přítomnosti vstupuje budoucnost.*“⁸⁵

4.2.1 Psychosociální přístup

Přístup vychází z Freudovy teorie osobnosti a navíc klade důraz na interakci jednotlivce s prostředím (s rodinou). Sociální pracovník se orientuje na strukturu osoba-situace.⁸⁶

V popředí stojí psychosociální pomoc lidem, kterým se zatím nepodařilo sociální přizpůsobení, i když o tuto pomoc jeví zájem. Jedná se například o jedince, kteří se nachází v životní situaci, jež na něj vyvíjí neúměrný tlak.⁸⁷ Dalším charakteristickým znakem je snaha nalézt rovnováhu mezi klientovým chápáním vnitřního psychického života a jeho mezilidských vztahů. Nynější podobu ovlivnila Florencie Hollisová, která navrhla psychosociální přístup a jeho intervenci. „*Je to pokus mobilizovat síly osobnosti a zdroje prostředí k rozvoji individua.*“⁸⁸ Jestliže klient maximálně využije svých silných stránek a naleznou se bohaté zdroje prostředí, je pravděpodobná úspěšná pozitivní změna.

⁸¹ Srov. PETERKOVÁ, M. *Ego-obranné mechanismy* [online]. [cit. 2022-02-17]. Dostupné na WWW: <https://www.psyx.cz/ego-obranne-mechanismy/>

⁸² Srov. REDDEMANNOVÁ, L. *Léčivá síla imaginace*, str. 29-30.

⁸³ Srov. LAZARUS, R. S., FOLKMAN, S. *Stress, appraisal, and coping*, str. 89.

⁸⁴ Srov. REDDEMANNOVÁ, L. *Léčivá síla imaginace*, str. 29-30.

⁸⁵ KAST, V. *Imaginace jako prostor setkání s nevědomím*, str. 11.

⁸⁶ Srov. MAHOVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, str. 10.

⁸⁷ Srov. HOLLIS, F., WOODS, M. E. *Casework, a Psychosocial Therapy*, str. 41.

⁸⁸ HOLLIS, F. *Social casework: The Psychosocial Approach*, str. 1300.

4.3 Kognitivně behaviorální teorie

Tato teorie sociální práce se skládá ze dvou různých přístupů. Kognitivní teorie vychází z racionalismu, který se zaměřuje na poznání prostřednictvím rozumu. Zatímco behaviorální teorie staví na empirismu, tedy poznání uskutečňující se pomocí smyslů (zrak, sluch, čich, hmat, chuť) a pravost poznatků ověřující se prostřednictvím pozorování a experimentu. Známé jsou především výzkumy I. P. Pavlova. Behaviorismus definoval Watson jako objektivní experimentální vědu o chování, na které má vliv prostředí. Základní myšlenkou tedy je, že je naše chování (dobré či špatné) naučeno v interakci s prostředím, ve kterém žijeme.⁸⁹

Hlavním pojmem se stalo učení, které probíhá na základě klasického podmiňování nebo operativního podmiňování, které cílí na osvojování si takového chování, které vede k pozitivním následkům. Klient se učí tím, co sám dělá, ale také se učí pozorováním druhých lidí a mapováním důsledků, které vznikly kvůli jejich chování. Hlavním cílem je, aby u klienta nastala změna toho chování, které klientovi brání ve zdárném fungování. Dále aby uměl poznat, jakých chyb se v chování dopouští, a jaké iracionální názory by měl nahradit racionálním myšlením. Například technikou Expozice je klient systematicky veden k tomu, aby se pozvolna vystavoval situacím, kterých se obává, či technikou Autoregulace, při níž má člověk schopnost sebeřízení a je schopný ovlivňovat běh svého života v rámci determinant, které ho omezují.⁹⁰ Pozitivní psychologie se zde ztotožňuje s tím, že je přínosné, když si klient snaží uvědomovat své neracionální chování, které mu znemožňuje jeho osobní rozvoj. Každý člověk disponuje jak pozitivními, tak negativními vlastnostmi. Uvědomění si těch negativních nás může v životě posunout vpřed. Sociální pracovník upírá pozornost na chování, řešení, pozitivní změnu a budoucnost.⁹¹

Tento přístup se používá při řešení osmi problémových okruhů, kterými jsou: interpersonální konflikty, problémy vznikající v souvislosti se sociálními změnami, neuspokojení v sociálních vztazích, problémy s formálními organizacemi, potíže v naplňování rolí, reaktivní emocionální úzkost, neadekvátní zdroje a potíže s chováním.⁹² Příkladem Kognitivně behaviorální terapie může být využití například u pacientů s poruchou příjmu potravy, přičemž pokud chceme, aby byla změna trvalá, nestačí pouze vyvážit jídelní návyky a váhu, ale léčba se musí také především zaměřit na změnu postoje vůči vlastnímu vzhledu a váze, ze kterého primárně pramení narušené způsoby jednání. To znamená, že je potřeba změnit negativní sebepojetí klienta.⁹³

Kognitivně behaviorální teorie má s pozitivní psychologií společný především zájem o učení, přičemž pozitivní psychologie zmiňuje učení v pojmech naučená bezmoc či naučený optimismus. Počátkem 20. století s experimenty začal I. P. Pavlov, který zahájil pokusy na psech s využitím elektrošoků. V 60. letech minulého století se pokusil na pokusy na psech navázat i hlavní představitel pozitivní psychologie Martin Seligman. Důležitý byl experiment, při němž Seligman dával elektrické impulzy psům, kteří nemohli nikam utéci. V další části experimentu již měli psi možnost útěku, nýbrž této

⁸⁹ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, str. 99-106.

⁹⁰ Srov. MOJŽISOVÁ, A. *Teorie a metody sociální práce* [online]. České Budějovice: ZSF JCU V ČB [cit. 2022-02-14]. Dostupné na WWW: https://www.ospod.cz/e_download.php?file=data%2Feditor%2F41cs_1.pdf&original=teorie_a_metody_socialni_prace.pdf&fbclid=IwAR1EJksZXh003xMc-OzIoRzf52tZJ21uGfuKP4pMyV_pgN0RJb4C6tC6TpE

⁹¹ Srov. Tamtéž, str. 41.

⁹² Srov. VYMĚTAL, J. *Obecná psychoterapie*.

⁹³ Srov. KRCH, D. F. *Mentální anorexie*.

možnosti nevyužily. Z toho vyplynulo, že pokud je zvíře v nesnázích, kde nemá jinou možnost než snášet nepříjemné, v té chvíli nebude umět na tyto situace dobře reagovat ani v budoucnu, a to ani za předpokladu, pokud by mělo jinou možnost. Později byl experiment aplikován i na lidi, přičemž Seligman změnil techniku elektrošoků na techniku nepříjemného zvuku. Rozděлил studenty na tři skupiny. První skupina byla vystavena nepříjemnému zvuku a neměla možnost jej vypnout, druhá skupina doslala tlačítko pro vypnutí a třetí skupina byla prozatím vynechána. Když opětovně zazněl nepříjemný zvuk a všechny skupiny měly k dispozici tlačítko pro vypnutí, druhá a třetí skupina zvuk vypnula, avšak první nikoliv. Potvrdilo se, že ti, kteří v první fázi neměli jinou možnost, než nepříjemnému zvuku odolávat, ve druhé fázi již s naučenou bezmocí neuměli reagovat jinak. Seligman se naučené bezmocnosti věnuje ve svých publikacích.⁹⁴

„Naučená bezmoc (nebo též bezmocnost) je kapitulace, únik, který pramení z víry, že nemá cenu cokoli dělat. Vysvětlovací smysl je myšlení, jímž se vysvětluje, proč se co stalo. Mění se jím naučená bezmoc. Optimistický vysvětlovací styl bezmoc zastavuje, kdežto pesimistický ji posílí. To, jak si událost vysvětlíme, rozhodne, jak bezmocní, nebo naopak energičtí se budeme cítit tváří v tvář nezdarům a krátkodobým porážkám.“⁹⁵

V rámci naučené bezmocnosti se člověk stává pasivním z důvodu dřívějších negativních zkušeností. V sociální práci jde například o dlouhodobě nezaměstnané nebo o oběti domácího násilí, kteří přestanou v životě bojovat a vyrovnají se s touto situací tak, že jiné to již nebude. Jedná se o jedince s negativním vysvětlovacím stylem, kdy může mít naučená bezmocnost u těchto lidí nepříjemný dopad na jejich duševní zdraví a pohodu s vyskytujícími se příznaky deprese, zvýšených stresových stavů či menší motivaci k péči o své fyzické zdraví. Kognitivně behaviorální terapie je forma psychoterapie, jenž může přispět k překování myšlenek k učení bezmocnosti.⁹⁶

Na druhé straně stojí optimistický vysvětlovací styl, který je charakterizován naučeným optimismem. Pokud člověk reaguje spíše pesimisticky, neznamená to, že by nemohlo dojít ke změně, pesimismus totiž není pevný a neměnný. Člověk se může naučit schopnosti, které vedou k upuštění od pesimismu a zároveň k nastartování pozitivního myšlení. Proces začíná nejprve prozkoumáním svého srdce na cestě k novému porozumění své mysli.⁹⁷ Seligman ve své knize „Opravdové štěstí“ popisuje, že není rozený optimista, nýbrž zarytý pesimista. Zastává názor, že jen pesimisté mohou psát reálně o optimismu. Sám prý metody, které uvádí v knize „Naučený optimismus“, trénuje každý den.⁹⁸

⁹⁴ Srov. CHERRY, K. *Co se naučí bezmocnost a proč se to stalo?* [online]. (...), © 2022 [cit. 2022-02-17]. Dostupné na WWW: <https://cs.reoveme.com/co-se-nauci-bezmocnost-a-proc-se-to-stalo/>

⁹⁵ SELIGMAN, M. E. P. *Naučený optimismus*, str. 40.

⁹⁶ Srov. CHERRY, K. *Co se naučí bezmocnost a proč se to stalo?* [online]. (...), © 2022 [cit. 2022-02-17]. Dostupné na WWW: <https://cs.reoveme.com/co-se-nauci-bezmocnost-a-proc-se-to-stalo/>

⁹⁷ Srov. SELIGMAN, M. E. P. *Naučený optimismus*, str. 41.

⁹⁸ Srov. SELIGMAN, M. *Opravdové štěstí: pozitivní psychologie v praxi*, str. 38.

4.5 Sociálně ekologický model

Ekologické koncepty vychází z obecné biologie a ekologie, dále navazují na sociální fungování, sociální systémy a jejich interakci se sociálním prostředím.⁹⁹ Dle Germainema by se sociální pracovník měl orientovat na člověka, prostředí a jejich vzájemný vztah. Je žádoucí, aby sociální pracovník disponoval znalostmi o potřebách, chování a motivacích člověka v rámci jeho kultury a prostředí. Těmito znalostmi poté může v praxi zmírňovat napětí. Důležitými prvky ekologické perspektivy jsou individualita, právo klienta vyjadřovat vlastní názor, jeho právo na sebeurčení a na důvěrnost jeho tajemství.¹⁰⁰

Pomoc sociálního pracovníka je potřeba, pokud stresy v životě působí na konkrétní prostředí klienta. Cílem sociálního pracovníka je snaha o úspěšnou adaptaci nebo readaptaci klienta na jeho životní prostor.¹⁰¹ V první iniciační fázi sociální pracovník opatrně vstupuje do klientova světa a uzavírá s ním smlouvu. V průběhu společně odhalují a definují problémy. V pokračovací fázi pracuje sociální pracovník s klientem na řešení situace z hlediska životních změn. V konečné fázi se sociální pracovník odděluje od klienta a klient se vrací do svého světa.¹⁰²

Důležitou součástí sociálně ekologického modelu je „Life“ model sociální práce, který se odvrací od přístupů založených na klinických procesech, které cílí na léčení osobních deficitů. Místo toho je vytvořen s ohledem na životní procesy a orientuje se tak jako pozitivní psychologie na:

- silné stránky lidí, jejich vrozenou touhu po zdraví, trvalém růstu a uvolnění potenciálu;
- modifikaci prostředí, s ohledem na potřeby lidí;
- zlepšování vztahu člověk-prostředí.¹⁰³

Se sociálně ekologickou perspektivou a jejím využitím souvisí mimo jiné pojem sebeúcta, se kterým se neztotožňuje například klient s poruchou příjmu potravy. Ke spokojenému životu je proto potřeba, aby si uvědomoval své schopnosti a svou hodnotu. Dále by měl vlastnit schopnost si „sebevládnout“, být zodpovědný za svá rozhodnutí a jednání a měl by tak mít kontrolu nad vlastním životem, ve kterém jsou neodmyslitelnou součástí mezilidské vztahy. Právě v těchto vztazích mívá klient s poruchou příjmu potravy zjevné nedostatky, jelikož necítí kladný vztah k sobě a je pro něj tak těžké starat se o potřeby druhých.¹⁰⁴

V modelu jde o zmocňování klienta, který potřebuje posílit osobní angažovanost ve vztazích, podpořit v růstu kompetence vytvářením příležitostí pro úspěšné jednání a také posílit sebedůvěru formou zájmu a úcty ze strany sociálního pracovníka.¹⁰⁵

⁹⁹ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, str. 99-106.

¹⁰⁰ Srov. Tamtéž, str. 99-106.

¹⁰¹ Srov. MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol., 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, str. 11.

¹⁰² Srov. GERMEIN, C. B., GITTERMAN, A., *The life model of social work practice*, str. 235-255.

¹⁰³ Srov. MOJŽÍŠOVÁ, A. *Teorie a metody sociální práce* [online]. České Budějovice: ZSF JCU V ČB [cit. 2022-02-14]. Dostupné na WWW: https://www.ospod.cz/e_download.php?file=data%2Feditor%2F41cs_1.pdf&original=teorie_a_metody_socialni_prace.pdf&fbclid=IwAR1EJksZXh003xMc-OzIoRzf52tZJ21uGfuKP4pMyV_pgN0RJb4C6tC6TpE

¹⁰⁴ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, str. 87.

¹⁰⁵ Srov. MOJŽÍŠOVÁ, A. *Teorie a metody sociální práce* [online]. České Budějovice: ZSF JCU V ČB [cit. 2022-02-14]. Dostupné na WWW: https://www.ospod.cz/e_download.php?file=data%2Feditor%2F

5 Silné stránky aplikované v profesi sociálních pracovníků

Pátá kapitola je důležitou součástí diplomové práce, jelikož se zde zaměřím na konkrétní stěžejní prvky pozitivní psychologie, kterými jsou silné stránky, jež doplním o výsledky z výzkumného šetření. V rámci pozitivní psychologie jsem se konkrétně zaměřila na silné stránky sociálních pracovníků pracujících ve vybraných zařízeních sociální práce, jelikož si myslím, že jsou velice často v praxi opomíjeny.

5.1 Výzkumné šetření

V rámci výzkumného šetření specifikuji metodiku výzkumu, cíl výzkumu, výzkumné otázky, charakteristiku výzkumného souboru a jednotlivé fáze výzkumu.

Metodika výzkumu

Jako styl výzkumné strategie byl zvolen kvalitativní typ výzkumu s metodou dotazování a s technikou polostrukturovaných rozhovorů. Tato technika je pro sběr kvalitativních dat nejvyužívanější, jelikož je reflexním procesem, který je založen na srozumitelnosti otázek a citlivém přístupu výzkumníka. Rozhovorem výzkumník zjišťuje, jak komunikační partner vnímá téma výzkumníka.¹⁰⁶ Za výhodu polostrukturovaného rozhovoru můžeme považovat to, že nemá konečnou podobu, což usnadňuje dávat prostor k otázkám, které nás v průběhu rozhovoru napadnou.¹⁰⁷

K výběru výzkumné strategie je potřeba dodat, že kvalitativní výzkum je účinný v tom, že vytváří holistický obraz dotazovaných, informuje o jejich názorech, postojích a dále zkoumá různé typy textů. Zpočátku si kvalitativní výzkumník vybírá téma, na jehož základě si stanoví primární výzkumné otázky, které mu pomáhají dokreslit cíl výzkumu.¹⁰⁸ Pro dosažení cíle jsem si zvolila tři výzkumné otázky, které budou zodpovězeny po provedení a vyhodnocení rozhovorů. K zodpovězení výzkumných otázek byla zvolena kvalitativní metoda výzkumu, jelikož cílí k porozumění neprozkoumaných jevů subjektivním pohledem komunikačních partnerů a současně slouží k dosažení kvalitativních informací, které by se kvantitativní metodou těžko získávaly.¹⁰⁹

Cílem výzkumu je zjistit, jak lze aplikovat silné stránky v profesi sociálních pracovníků. K celistvosti cíle byly stanoveny níže uvedené výzkumné otázky:

VO1: Jak jsou konkrétní silné stránky aplikované v profesi vybraných sociálních pracovníků?

VO2: Jaké jsou zdroje a možnosti rozvíjení silných stránek u vybraných sociálních pracovníků?

VO2: Jaký způsob myšlení (optimistický, pesimistický) u vybraných sociálních pracovníků převažuje?

41cs_1.pdf&original=teorie_a_metody_socialni_prace.pdf&fbclid=IwAR1EJksZXh003xMc-OzIoRzf52tZl21uGfuKP4pMyV_pgN0RJb4C6tC6TpE

¹⁰⁶ Srov. MIŠOVIČ, J. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*, str. 81.

¹⁰⁷ Srov. Tamtéž, str. 120.

¹⁰⁸ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*, str. 48 – 50.

¹⁰⁹ Srov. MIŠOVIČ, J. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*, str. 40.

Charakteristika výzkumného souboru

Výběr komunikačních partnerek probíhal na základě více kritérií. Prvním kritériem, které vychází z mé osobní zkušenosti profese sociální pracovnice se zaměřením na práci s rodinami s dětmi, byla samotná cílová skupina, se kterou komunikační partnerky pracují. Výzkumný soubor tedy tvoří komunikační partnerky z institucí a služeb sociální práce, které se přímo orientují na práci s rodinami nebo se s touto cílovou skupinou ve své profesi setkávají. Dalším předpokladem pro výběr komunikačních partnerek byla dostupnost a jejich časové možnosti a také osobní zkušenost s některými komunikačními partnerkami jako se spolupracujícími odborníky při mém zaměstnání. V neposlední řadě jsem využila i techniku „sněhové koule“ (snowball sampling¹¹⁰), při níž se komunikační partneři získávají na základě doporučení předchozích komunikačních partnerek. Výzkumný soubor tvoří šest komunikačních partnerek z různých zařízení sociální práce a sociálních služeb, jimiž jsou Orgán sociálně právní ochrany dětí (OSPOD), azylový dům pro matky s dětmi, intervenční centrum, sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, kontaktní centrum a nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

Realizace výzkumu

První fáze realizace výzkumu byla přípravná, při níž byla hlavní činnost zaměřena na studium odborné literatury. V rámci přípravy jsem si ujasnila, že výzkumná část se bude věnovat silným stránkám u sociálních pracovnic, jelikož jsou silné stránky důležitým a vystihujícím prvkem pro pozitivní psychologii, a sociální pracovnice se dle mého názoru ve své profesi příliš nezaměřují na své silné stránky, potažmo silné stránky svých klientů, jelikož se ve většině případů v praxi zabývají tím, jak vyřešit nějaký problém. Na základě této zkušenosti jsem si definovala cíl výzkumu a výzkumné otázky.

V odborné literatuře jsem si nastudovala a vybrala sedm silných stránek¹¹¹, které jsem u sociálních pracovnic chtěla zkoumat. Výběr probíhal s pomocí klasifikace silných stránek charakteru a ctností od Petersona a Seligmana (2004).¹¹² Na základě vybraných silných stránek jsem sestavila otázky, které tvořily osnovu polostrukturovaných rozhovorů, jež jsou obsaženy v Příloze I.

Realizace výzkumu probíhala v měsíci únoru 2022, při kterém byly polostrukturované rozhovory uskutečňovány v rámci osobních setkání. Rozhovory byly se souhlasem komunikačních partnerek nahrávány a následně přepsány do tištěné podoby a jsou obsaženy v Příloze II. Poznámky z rozhovorů můžeme řadit mezi jednu z technik sběru dat kvalitativního výzkumu.¹¹³

Při vyhodnocování polostrukturovaných rozhovorů byla využita metoda kódování¹¹⁴, při které jsem zjišťovala spojitosti v odpovědích komunikačních partnerek. Následné vyhodnocování probíhalo prostřednictvím propojení odpovědí komunikačních partnerek s poznatky v odborné literatuře.

¹¹⁰ Srov. MIOVSKÝ, M. *Příručka k provádění výběru metodou sněhové koule* (snowball sampling).

¹¹¹ Vytrvalost, pracovitost, píle; Sociální inteligence, emoční inteligence; Spravedlivost, nestrannost; Obezřetnost; Naděje, orientace na budoucnost; Laskavost, velkorysost, starost a péče, soucit, altruistická láska, přívětivost; Smysl pro humor, týmová práce.

¹¹² Srov. VIA klasifikace silných stránek charakteru a ctností (Peterson, Seligman, 2004)

¹¹³ Srov. MIŠOVIČ, J. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*, str. 81.

¹¹⁴ Srov. MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, str. 228.

5.2 Aplikace silných stránek v profesi sociálních pracovníc

Každý člověk disponuje nějakými silnými stránkami, avšak někdo více a někdo naopak méně. Pokud jsme ti, kteří jimi disponují méně neboli skrytě, neznamená to, že bychom je neměli nebo byli automaticky našimi slabiny. V různých životních situacích můžeme poznávat, jaké silné stránky máme.¹¹⁵

Silnými stránkami mohou být například kombinace dovedností a zkušeností, získané znalosti a specifické „know-how“, námi vybudovaná jedinečná komunita, vztahy s ní a její podpora a různé zdroje, které máme k dispozici.¹¹⁶

Seligman poukazuje na nejdůležitější znaky silných stránek charakteru. Dle něho každá silná stránka: pomáhá člověku zvládat obtíže a těžkosti v jeho životě a pomáhá mu naplňovat smysl jeho života (např. perspektiva, vytrvalost, apod.), je morálně ceněna pro sebe samu (např. upřímnost, laskavost, apod.), při jejím projevení bývá zdrojem pozitivních emocí a obdivu ostatních (např. láska k učení, perspektiva, apod.), může a nemusí mít svůj negativní protiklad (např. sociální inteligence, vděčnost, apod.), dlouhodobě se projevuje v chování, myšlení a prožívání jedince (např. zvědavost, vitalita, apod.), je zřetelně rozlišitelná jedna od druhé (např. humor, spravedlnost, apod.), je pozorovatelná v běžně uznávaných vzorcích společenského chování, můžeme ji spatřovat např. i v pohádkách a bájích (např. vděčnost, udatnost, apod.) a je také ceněna v každé významné náboženské i kulturní tradici po celém světě (např. spiritualita, láska, apod.).¹¹⁷

Z výše zmíněných silných stránek jsem vybrala sedm různě zaměřených, které jsou dle mého názoru podstatné pro udržení kvality intervence a pro upevnění profesionálního vztahu sociálních pracovníc.

5.2.1 Vytrvalost, pracovitost, píle

První silná stránka, která byla u sociálních pracovníc analyzována, je vytrvalost, pracovitost a píle. Pro přehlednost se pokusím tyto pojmy blíže definovat. Vytrvalost představuje lpění na věcech, na kterých nám záleží. To vyjadřujeme tak, že jsme pracovití a dokončujeme to, co jsme započali navzdory překážkám a obtížím, které se mohou objevit. Pro ty, kteří mají vytrvalost jako svou silnou stránku, je splnění úkolů a cílů velkým potěšením a motivací dále vytrvat.¹¹⁸ Tvrzení mohu ověřit subjektivním pohledem komunikační partnerky KP2: „*Ano, toto je moje velmi silná stránka. Nedělá mi totiž moc dobře, když mám nedokončené věci, práci... A tak se snažím vždycky vše dotáhnout do konce a mít takzvaný čistý stůl a odškrtnáno v mém sešitě s úkoly... Tuto silnou stránku využívám v podstatě pořád, je to i jakýsi můj hnací motor. A co se týče klientské práce, tak se snažím vždycky klienty motivovat k dokončování našich*

¹¹⁵ Srov. FRIEDEL, L., 2019. *VIA silné stránky pro studium MBA* [online]. Praha: European business school [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://ebschool.cz/via-silne-stranky-pro-studium-mba?fbclid=IwAR3kQzUCDwrIkAFHE8AZYQgEdePbIXMju9zDrYQyI7hNZICknzXt3SLfVC8>

¹¹⁶ Srov. FRIEDEL, L., © 2015 – 2022. *Silné stránky Values In Action: Test silných stránek* [online]. ČR: liborfriedel.cz [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.liborfriedel.cz/silne-stranky-values-in-action/>

¹¹⁷ Tamtéž.

¹¹⁸ Srov. VIA INSTITUTE ON CHARACTER, © 2022. *Become Aware Of Your Strength* [online]. Cincinnati: VIA INSTITUTE ON CHARACTER [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.viacharacter.org/character-strengths/perseverance?fbclid=IwAR2xPgVrMixBhbQ4EldgZuXzmQqWK0dgGn8sUfSkXfJr61JNfc4XFkHbMo7E>

*naplánovaných cílů a kroků.*¹¹⁹ Z odpovědi komunikační partnerky vyhodnocuji, že je jí vytrvalost velice blízká, což je velice důležité, jelikož mnohdy sociální pracovníci musí v hlavě nosit i to, na co klienti zapomínají. Avšak je potřeba si uvědomit, že práce s klienty při dlouhodobé spolupráci nebývá něčím, co by šlo ze dne na den dokončit a odškrtnout si v seznamu. Naopak ze své praxe vím, že jde o dlouhodobý proces, při kterém se daří naplňovat mnohdy jen malé krůčky stanovených cílů. Zkušenost mi ale říká, že právě i tyto malé krůčky jsou pro nás sociální pracovníky pozitivní zpětnou vazbou.

Po předchozím vyvstává na povrch fakt, že sociální práce je náročná profese, při které jsou sociální pracovníci ohroženi pracovním vyhořením v prvních letech své kariéry tím, že zjistí, že „nezmění svět k lepšímu“, nebo naopak po dlouholeté praxi v sociální sféře, kdy mají pocit, že se u klientů i přes všechnu jejich snahu a motivaci nic nemění.¹²⁰ V tomto případě musí jít sociální pracovníci hluboko do svého nitra a sebrat vůli, aby překonali myšlenku vzdát se.¹²¹ Souvisejícím pojmem, který napomáhá zvládnutí překážek a problémům v životě, je resilience, jež je definována jako nezdolnost, houževnatost nebo také jako souhrn schopností, které člověku pomáhají vypořádat se s těžkými situacemi.¹²²

Pro minimalizaci rizika vyhoření je u sociálních pracovníků nutné rozvíjet a upevňovat dvě stěžejní dovednosti, jimiž jsou odolnost a vytrvalost. Jen s těmito vlastnostmi může sociální pracovník vykonávat svou profesi po mnoho dalších let. Sociální pracovníci, kteří vytrvají, mohou i přes vystupující překážky pomoci mnohem více lidem.¹²³ To dokazuje i příklad z praxe jedné z komunikačních partnerek, která taktéž vnímá vytrvalost jako svou silnou stránku. KP5: „*Ano vnímám. Napadá mě případ klientky, která navázala spolupráci s IC¹²⁴, protože její partner byl vykázan ze společného obydlí, klientka podala návrh na předběžné opatření, od přítele se v té době odstěhovala do azylového domu a docházela na pravidelné konzultace do IC. Poté však spolupráci s IC ukončila. Znovu kontaktovala IC za několik měsíců, k přítelovi se vrátila, ten ji však opět začal fyzicky napadat, takže jsme s klientkou opět začali pracovat na zajištění jejího bezpečí.*“¹²⁵ Tento příklad vypovídá o tom, že pokud sociální pracovnice s klientkou spolupráci nevzdá a bude ji opět nápomocná, může se pozitivní změna u klientky dostavit. Na druhou stranu ale také nemusí a sociální pracovnice by měla dle mého názoru být v těchto opakujících se situacích vytrvalá a nezdolná, jelikož být vytrvalá zahrnuje

¹¹⁹ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP2

¹²⁰ Srov. AATBS, 2018. *Having Resilience and Perseverance in the Social Work Industry* [online]. Coeur d'Alene: AATBS: A triad company [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://aatbs.com/blog/post/having-resilience-and-perseverance-in-the-social-work-industry?fbclid=IwAR0kWRJm_rg1dQ2Sb2TTZUKmZt9UGiEOA7M0JIcybjN0ZvWSCUpAVg2_Jf4

¹²¹ Srov. VIA INSTITUTE ON CHARACTER, © 2022. *Become Aware Of Your Strength* [online]. Cincinnati: VIA INSTITUTE ON CHARACTER [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.viacharacter.org/character-strengths/perseverance?fbclid=IwAR2xPgVrMixBhbQ4EldZuXZmQqWK0dgGn8sUfSkXfJr61JNfc4XFkHbMo7E>

¹²² Srov. KRÍVOHLAVÝ, J., 2010. *Pozitivní psychologie*, str. 168.

¹²³ Srov. AATBS, 2018. *Having Resilience and Perseverance in the Social Work Industry* [online]. Coeur d'Alene: AATBS: A triad company [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://aatbs.com/blog/post/having-resilience-and-perseverance-in-the-social-work-industry?fbclid=IwAR0kWRJm_rg1dQ2Sb2TTZUKmZt9UGiEOA7M0JIcybjN0ZvWSCUpAVg2_Jf4

¹²⁴ IC = Intervenční centrum

¹²⁵ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP5

dobrovolné pokračování akce zaměřené na cíl navzdory přítomnosti výzev a obtíží.¹²⁶ Jelikož ani jedna z komunikačních partnerek vážně neuvažuje o změně zaměstnání¹²⁷, není proto sporu o tom, že z rozhovorů vyplývá, že všechny¹²⁸ komunikační partnerky jsou přesvědčené o tom, že se jedná o jejich silnou stránku. Že se jedná o pozitivní zjištění, dokládá ve svém díle „Vzkvétání“ Seligman tvrzením: „*Čím více této extrémní vytrvalosti (GRIT)¹²⁹ máte, tím více času úkolu věnujete a všechny tyto hodiny se nejen přičítají k dovednostem, které máme vrozené, ale násobí tempo vašeho postupu k cíli.*“¹³⁰

Druhým polem posilování resilience (nezdolnosti) v sociální práci je zaměřování se na respekt k sobě. Sociální pracovníci tak mohou pomalu objevovat nové stránky vnímání sebe, druhých i světa v respektujícím, pomáhajícím procesu sociální práce. Posilování vnímání respektu k důstojnosti člověka je tedy základním předpokladem nezdolnosti ve vytrvání jak v životě samotném, tak i v profesi sociálního pracovníka.¹³¹ Na to navazuje odpověď komunikační partnerky KP6: „*V téhle práci je určitě těžké vytrvat.*“¹³² Ale pokud vytrváme, pomůže nám to dle mého úsudku vybudovat další důvěru pro budoucí úspěch a dosažení cílů.

V tomto ohledu se budu opírat o příklady z praxe jedné komunikační partnerky, ve kterých je zřejmé vytrvání v činnosti s následnou pozitivní změnou, ale na druhou stranu i situace, které se pozitivní změny nedočkaly. KP3: „*Vytrvalost, pracovitost a píle je podle mě nedílnou součástí sociálního pracovníka OSPODu. Ne vždycky je možné práci s klientem dovést do zdárného konce, protože každý klient určitě není spolupracující. Pak jsou ale situace, kde je dokončení úkolu nutnost a kdy vnímám vyjmenované jako silnou stránku, například při úspěšném ukončení soudních jednání v zájmu dítěte. Nebo když rodiče byli k tomu a podařilo se vrátit dítě zpět do rodiny.*“¹³³ Existují však dvě podmínky vytrvalosti, kterými jsou úsilí a trvání.¹³⁴ Ze své praxe vím, že jestliže se rodiče nebudou i nadále snažit si dítě v péči udržet, není vyloučené, že znovu dojde k odebrání. Proto je důležité obě podmínky dodržovat, na což ve své profesi klientky často upozorňuji.

Je nutné ještě dodat, že sociální pracovníci převážně myslí na to, jak by motivovali své klienty k přeformulování jejich negativních myšlenek a jednáních. Můj názor je takový, že stejné techniky mohou při svých negativních myšlenkách sociální pracovníci aplikovat taktéž na sobě samých. Místo toho, že se budou soustředit na to, co se nepovedlo, je přínosnější, aby se zaměřili na oblasti, ve kterých vnímají své silné stránky.

¹²⁶ Srov. VIA INSTITUTE ON CHARACTER, © 2022. *Become Aware Of Your Strength* [online].

Cincinnati: VIA INSTITUTE ON CHARACTER [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.viacharacter.org/character-strengths/perseverance?fbclid=IwAR2xPgVrMixBhbQ4EldZuXZmQqWK0dgGn8sUfSkXfJr61JNfc4XFkHbMo7E>

¹²⁷ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6

¹²⁸ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6

¹²⁹ Z anglického grit – vytrvalost, kuráž, odhodlání, výdrž.

¹³⁰ SELIGMAN, M. *Vzkvétání. Nové poznatky o podstatě štěstí a duševní pohody*, str. 245.

¹³¹ Srov. PUNOVÁ, M., NAVRÁTILOVÁ J. et al., 2014. *Praktické vzdělávání v sociální práci optikou konceptu resilience* [online]. Brno: Masarykova univerzita [cit. 2022-03-01]. Sekce I, PUNOVÁ, M. Resilience aneb příznivý vývoj navzdory nepříznivým okolnostem. Dostupné na WWW: https://is.muni.cz/do/fss/kspsp/knihy_esf/prakt_vzdel.pdf?fbclid=IwAR1uAHqd2ZUVzJQrp1u6ELp7fRmE0VPc2uxlMkeY5o-6vw5kevEIZTF9Zew

¹³² Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP6

¹³³ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP3

¹³⁴ Srov. VIA INSTITUTE ON CHARACTER, © 2022. *Become Aware Of Your Strength* [online].

Cincinnati: VIA INSTITUTE ON CHARACTER [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.viacharacter.org/character-strengths/perseverance?fbclid=IwAR2xPgVrMixBhbQ4EldZuXZmQqWK0dgGn8sUfSkXfJr61JNfc4XFkHbMo7E>

Myslet pozitivně je totiž důležitou součástí rozvoje odolnosti, jelikož když vnímáme dobrou stránku naší práce, je snazší v ní i vytrvat.¹³⁵ Z toho vyplývá, že kdo není schopen se sám motivovat, nemůže dobře motivovat ani ostatní, a proto je motivace jednou ze zásadních kompetencí sociálního pracovníka.¹³⁶

5.2.2 Sociální inteligence, emoční inteligence

Stěžejní je podotknout, že sociální inteligence a emoční inteligence představují to, jak dokážeme vnímat pocity a motivy nejen druhých lidí, ale i ty vlastní. Neodmyslitelnou vlastností sociálního pracovníka je schopnost toho, co klienty motivuje a jak se adekvátně zachovat v různých sociálních situacích.¹³⁷ Pokud se více zaměříme na emoční inteligenci, zjistíme, že zahrnuje pozitivní vliv, sociální povědomí, empatii, sebeúctu a další.¹³⁸ Na to mohu reagovat pouze tím, že vyjmenované silné stránky by neměly chybět žádnému sociálnímu pracovníkovi, kterému není lhostejná kvalita jeho práce s klientem. A vnímám, že sociální pracovníce, se kterými jsem nějakým způsobem spolupracovala, neměly o tyto silné stránky nouzi. Na to také navazují odpovědi komunikačních partnerek, z nichž všechny¹³⁹ potvrdily, že se ztotožňují s tím, že emoční i sociální inteligence jsou silnými stránkami jejich osobnosti. KP2: „*Obě dvě vnímám jako své silné stránky*“¹⁴⁰ A využívají je nejen v profesním, ale také v osobním životě. KP4: „*Domnívám se, že je využívám snad v každé sociální interakci, nejen při práci s klienty*“¹⁴¹

Zajímavé je, že sociální cítění jako pojem nemá v psychologii přesné vymezení, nýbrž se můžeme zaměřit na Adlerovský koncept sociálního zájmu, který je definován jako určitý postoj cílený k podpoře blaha druhých lidí. Avšak konkrétněji sociální zájem nevyjadřuje pouze zájem o druhé, ale taktéž zájem o zájmy druhých lidí.¹⁴² Je tedy pravděpodobné, že sociální pracovníce považují sociální cítění za svou silnou stránku a jednají tak, aby se přizpůsobily a souzněly s různými typy klientů. Na to navazuje komunikační partnerka KP1: „*Je důležité vycítit a přizpůsobit svoji komunikaci emočnímu rozpoložení uživatelky, a tím dojít k navázání důvěry*“¹⁴³ A dále pokračuje příkladem z praxe: „*Napadá mě situace, kdy během rozhovoru s uživatelkou vycítím, že se o nějakém tématu nechce bavit, tak to respektuju a změním otázku. Ale samozřejmě když je téma pro klientku stěžejní, snažím se citlivěji, jiným způsobem k tomuto tématu dostat, aby to pro uživatelku nebylo nepříjemné*“¹⁴⁴ Příklad doplňuji definicí sociální inteligence, která je

¹³⁵ Srov. AATBS, 2018. *Having Resilience and Perseverance in the Social Work Industry* [online]. Coeur d'Alene: AATBS: A triad company [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://aatbs.com/blog/post/having-resilience-and-perseverance-in-the-social-work-industry?fbclid=IwAR0kWRJm_rg1dQ2Sb2TTZUKmZt9UGiEOA7M0JIcybjN0ZvWSCUpAVg2_Jf4

¹³⁶ Srov. FRIEDEL, L., 2019. *VIA silné stránky pro studium MBA* [online]. Praha: European business school [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://ebschool.cz/via-silne-stranky-pro-studium-mba?fbclid=IwAR3kQzUCDwrIkAFHE8AZYQgEdePbIXMju9zDrYQyI7hNZlCknzXt3SLfVC8>

¹³⁷ Srov. SLEZÁČKOVÁ, A. *Průvodce pozitivní psychologií*, str. 92.

¹³⁸ Srov. BASU, A., MERMILLOD, M. *Emotional Intelligence and Social-emotional Learning: An Overview*, str. 184.

¹³⁹ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6

¹⁴⁰ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP2

¹⁴¹ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP4

¹⁴² Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*, str. 27.

¹⁴³ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1

¹⁴⁴ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1

vymezena jako schopnost sociálního pracovníka všimnout si rozdílů nálady, temperamentu či motivace mezi klienty a následně se podle těchto rozdílů chovat.¹⁴⁵

Ještě více se zaměřím na emoční inteligenci, jelikož jde o předpoklad dobrého sociálního chování sociálního pracovníka. Pokud se soustředím na detaily, zjistím, že v emocionální inteligenci jde o propojení dvou povahových ctností, jimiž jsou sebeovládání a soucit. Avšak nejdůležitějším nástrojem emocionální inteligence je empatie, tedy vcítění se.¹⁴⁶

Pojem empatie se blíže pokusím definovat autory, kteří se pokusili o jeho vymezení. První definicí Slaměník přirovnává empatii k pokusu člověka o porozumění pozitivnímu i negativnímu prožívání jiného člověka, a to v případě, že si empatický člověk uvědomuje sám sebe. V tomto procesu však nejde o domněnky, nýbrž o přesnost. Z toho vyplývá, že snaha vcítit se do někoho a zároveň mu porozumět je závislá na co nejpřesnějším uvážení.¹⁴⁷ S ohledem na profesi komunikačních partnerek lze jen sotva pochybovat o tom, že by některá uvedla, že se jedná o její slabé stránky. Stvrzením je například odpověď komunikační partnerky: KP3: „*Sociální inteligence a emoční inteligence jdou z mého pohledu ruku v ruce s empatií, která je nezbytná pro sociálního pracovníka. Používám ji hlavně při pohovorech s dětmi a také s rodiči. Myslím si, že je to má silná stránka. Využívám ji hlavně, když podporuju a motivuju rodiče, aby získali své děti zpět do své péče.*“¹⁴⁸ S tvrzením komunikační partnerky se pojí pohled Křivohlavého, který tvrdí, že soucítění je založeno také na motivační stránce, která je pro nás hnacím motorem k tomu, abychom začali jednat tak, aby se utrpení člověka zmírnilo. Dále dodává, že soucítění samozřejmě není jen o tom člověka litovat, nýbrž nás aktivizuje k jednání.¹⁴⁹ V případě komunikační partnerky se jedná o zmírnění utrpení rodičů dětí tím, že se je bude snažit motivovat k tomu, aby u nich došlo k pozitivní změně, která by způsobila návrat dětí domů a zároveň k odstranění utrpení rodičů. Na druhou stranu ze své praxe sociální pracovnice ale vím, že jsou časté i příklady toho, kdy není jednoduché motivovat rodiče, jelikož se například nerozhodují pro vrácení svého dítěte domů. S nelehkostí motivování klientů se ztotožňuje komunikační partnerka: KP2: „*Empatie a intuice mi pomáhá se na klienty naladit. Někdy dokážu situaci zhodnotit velmi rychle a je zřejmé, co klient potřebuje, kam se má posunout nebo třeba co mu může pomoci. No hlavně potom je těžší klienta k tomuto cíli přivést tak, aby to bylo pro něj pochopitelné nebo snesitelné a aby ho to naopak neodradilo. Správně ho motivovat je někdy oříšek.*“¹⁵⁰

Další definicí pojmu empatie je tvrzení, že se jedná o psychologický motivátor, který má za cíl pomoci druhým. Jde tedy o schopnost představit si emoční prožívání jiného člověka, která je součástí sociálního a emocionálního vývoje, jež ve velké míře ovlivňuje naše chování k druhým lidem, a tak i celkové sociální vztahy.¹⁵¹ Ze své praxe vím, že sociální pracovník, který dlouhodobě spolupracuje s nějakým klientem, většinou pozná, co by měl klient udělat a kam by se měl v životě posunout, aby byl spokojenější. Ale i přes veškerou snahu motivace klienta nemusí takovéto pozitivní změny docílit, jelikož je vždy za konečné rozhodnutí odpovědný sám klient, který se rozhodne, zda změnu chce

¹⁴⁵ Srov. SELIGMAN, M. *Opravdové štěstí: pozitivní psychologie v praxi*, str. 176.

¹⁴⁶ Srov. NAKONEČNÝ, M., 2000. *Lidské emoce*, str. 276.

¹⁴⁷ Srov. SLAMĚNÍK, I., 2011. *Emoce a interpersonální vztahy*, str. 141.

¹⁴⁸ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP3

¹⁴⁹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J., 2010. *Pozitivní psychologie*, str. 159-160.

¹⁵⁰ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP2

¹⁵¹ Srov. MÁTEL, A., 2019. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*, str. 27.

či nikoli. Především proto je dle mého názoru důležité se jako sociální pracovník na škále svých zkušeností posouvat, aby bylo dosažení pozitivní změny u klienta realističtější. V rámci otázek týkajících se sociální a emoční inteligence komunikační partnerka KP5 odpověděla: „*Ano, můžu říct, že tyto vlastnosti využívám při každé konzultaci s klientem, pro navázání důvěry je důležitý empatický přístup. V tomto přístupu mi pomohly i kurzy, které jsem absolvovala, a jsou zaměřeny na komunikaci s klientem.*“¹⁵² Z mého pohledu je absolvování různých vzdělávacích kurzů sociálních pracovníků žádoucí například za účelem zvýšení možnosti změny u klienta, jelikož je nutné, aby sociální pracovník uměl s emoční i sociální inteligencí pracovat.

5.2.3 Spravedlivost, nestrannost

Další silnou stránkou, kterou jsem analyzovala u sociálních pracovníků, je spravedlivost, nestrannost. Dá se říci, že spravedlnost představuje respekt k právu, konkrétně k tomu, co je obsaženo v zákonech. Spravedlnost však nemá jen právní rámec, ale i rámec etický, jež je mnohem širší. Z etického slova smyslu se jedná o děláni toho, co je dobré, popřípadě správné.¹⁵³ Z tohoto pohledu je základním principem spravedlnosti férovost, při níž umožníme každému člověku mít stejné šance a příležitosti a zároveň nepřipustíme, aby naše osobní pocity ovlivňovaly naše názory o druhých lidech.¹⁵⁴ Toto tvrzení můžeme doplnit o odpověď komunikační partnerky, pro kterou je v některých situacích náročné to, aby ji neovlivňovaly osobní pocity a jednala tak se všemi klienty nestranně. KP4: „*Snažím se být spravedlivá a nestranná, nicméně vím, že se občas nechám nechtíc strhnout osobními myšlenkami a emocemi, například v případě práce se silně podnapilým klientem se s klony k verbální agresí, což potom může ovlivnit i mé chování k němu samotnému, ale snažím se na tomhle nedostatku pracovat formou vhodně zvolených vzdělávacích kurzů. Čestně a spravedlivě se snažím jednat se všemi klienty, rovněž podle mého názoru jim poskytnu i stejné příležitosti.*“¹⁵⁵

Při dotazování komunikačních partnerek na otázku, zda vnímají spravedlnost a nestrannost jako svou silnou stránku, vyšlo najevo, že ani jedna¹⁵⁶ z komunikačních partnerek ji s určitostí jako svou silnou stránku nevnímá a spíše se o ni ve své profesi snaží. Já sama ze své praxe vím, že absolutně spravedlivá a nestranná být úplně nejde, jelikož je spolupráce s každým klientem úplně jiná. S mým tvrzením souvisí odpověď komunikační partnerky KP5: „*Tyto vlastnosti se snažím vždy v praxi využívat. Nicméně jsou klienti, se kterými se mi pracuje lépe, protože jsme si například osobnostně blízko a jsou klienti, se kterými se mi pracuje hůře, například ti, kteří nedodržují termíny schůzek a neplní úkoly vedoucí k naplnění cíle. Snažím se tyto pocity reflektovat, například při supervizi, abych některým klientům nestránila na úkor jiných.*“¹⁵⁷ Pokud tedy chceme jednat spravedlivě, je důležité nestranné rozhodování, což znamená, že naše rozhodování nestránilo jednomu na úkor druhému. Ještě blíže řečeno, že se snažíme uznávat nejen práva

¹⁵² Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP5

¹⁵³ Srov. KUTNOHORSKÁ, J, CICHÁ, M., GOLDMANN R., 2012. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, str. 60.

¹⁵⁴ Srov. FRIEDEL, L., 2019. *VIA silné stránky pro studium MBA* [online]. Praha: European business school [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://ebschool.cz/via-silne-stranky-pro-studium-mba?fbclid=IwAR3kQzUCDwrIkAFHE8AZYQgEdePbIXMju9zDrYQyI7hNZICknzXt3SLfVC8>

¹⁵⁵ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP4

¹⁵⁶ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6

¹⁵⁷ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP5

vlastní, ale také práva druhého, ať je jím kdokoliv.¹⁵⁸ V tomto ohledu je také důležité být spravedlivý i k sobě samému a dát druhou šanci i sobě, pokud se například něco nepovede.¹⁵⁹

Na straně druhé by mohlo jít o nerespektování práv druhého a pohrdání toho, co by mělo být z etického hlediska správné. Člověk takto nastavený se vyznačuje nečestným jednáním, nedodržováním pravidel a nepoctivostí.¹⁶⁰ Z mého úsudku se tento výrok neshoduje s nastavením komunikačních partnerek, ale spíše s jednáním některých klientů, kteří byli anonymně zmíněni v příkladech z praxe.¹⁶¹ To, že se komunikační partnerky neztotožňují s nerespektováním práv druhého, mohou potvrdit tvrzením komunikační partnerky KP2: „*Můžu říct, že na téhle stránce stále pracuju. Jsou klienti, kde je nalazení snazší a následně tak i spolupráce s nimi... Ale určitě se snažím ke všem klientům přistupovat nestranně a vyzdvihovat jejich silné stránky, které jim můžou pomoci se někam posunout.*“¹⁶²

Výše byla pozornost zaměřena na to, zda dotazované sociální pracovnice vnímají jako svou silnou stránku spravedlnost a nestrannost. Zaměřím-li se na sociální práci jako na obor, zjistím, že sociální práce velmi úzce souvisí se sociální spravedlností, která často vede k ochraně práv ohrožených skupin, kterými jsou například děti, senioři, samoživitelky, zdravotně postižení a další.¹⁶³ A proto někteří autoři uvádí, že k nejdůležitějším hodnotám, o které by v praxi měli sociální pracovníci usilovat, jsou partnerství, rovnost a sociální spravedlnost.¹⁶⁴ Avšak sociální spravedlnost není absolutní a vyvstávají jisté problémy, které mohou pramenit z předsudků v oblastech, jako je pohlaví, náboženství, rasa, vzdělání, duševní a fyzické schopnosti a další. V těchto případech sociální pracovníci využívají své silné komunikační a empatické dovednosti k zajištění toho, aby se s klienty zacházelo s respektem, a prosazují tak sociální spravedlnost na úřadech, ve školách, v nemocnicích, v zaměstnání apod.¹⁶⁵ Pro ověření v praxi, může sloužit odpověď komunikační partnerky KP2, která uvedla, že se setkává s nespravedlností například na úřadech: „*Na nespravedlnost jsem velmi citlivá... Narážím na ni hlavně třeba na úřadech z pozice pracovnic vůči klientům. V tuto chvíli jsem připravena se za klienty postavit, pokud mám důvěru o tom, že opravdu na sobě pracují a nelžou mi.*“¹⁶⁶ Z odpovědi lze potvrdit, že sociální pracovníci cílí k sociální změně se zranitelnými a utlačovanými jednotlivci a skupinami lidí. Toto jejich úsilí o sociální

¹⁵⁸ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN R., 2012. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, str. 60.

¹⁵⁹ Srov. FRIEDEL, L., 2019. *VIA silné stránky pro studium MBA* [online]. Praha: European business school [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://ebschool.cz/via-silne-stranky-pro-studium-mba?fbclid=IwAR3kQzUCDwrlkAFHE8AZYQgEdePbIXMju9zDrYQyI7hNZlCknzXt3SLfVC8>

¹⁶⁰ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN R., 2012. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, str. 60.

¹⁶¹ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP3, KP4, KP5, KP6

¹⁶² Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP2

¹⁶³ Srov. ONLINE MSW PROGRAMS., 2020. *Introduction to Social Justice in Social Work* [online]. Lanham: 2U, Inc. [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.onlinemswprograms.com/social-work/what-is-social-justice/?fbclid=IwAR0LSGsaZfKNbrpYXvH0QrMB6H26Tx4rPIO9-3A9iDkgpkx7II_W_eWWwng

¹⁶⁴ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN R., 2012. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, str. 60.

¹⁶⁵ Srov. ONLINE MSW PROGRAMS., 2020. *Introduction to Social Justice in Social Work* [online]. Lanham: 2U, Inc. [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.onlinemswprograms.com/social-work/what-is-social-justice/?fbclid=IwAR0LSGsaZfKNbrpYXvH0QrMB6H26Tx4rPIO9-3A9iDkgpkx7II_W_eWWwng

¹⁶⁶ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP2

změnu směřuje především na problémy chudoby, nezaměstnanosti, diskriminace a dalších forem sociální nespravedlnosti.¹⁶⁷

5.2.4 Obezřetnost

Na obezřetnost lze pohlížet z více úhlů pohledů, avšak definice z různých zdrojů je obdobná. Obezřetnost představuje především to, aby byl člověk opatrný při rozhodování, při nejlepším se na chvíli zastavil a přemýšlel, než začne jednat. Důležitou charakteristikou je síla zdrženlivosti člověka, při které neříkáme nebo neděláme rozhodnutí či výroky, kterých bychom později mohli litovat.¹⁶⁸ V tomto ohledu se budu opírat o zkušenost z praxe jedné z komunikačních partnerek. KP3: „*Většinou jsem opatrná, ale už se mi i stalo, že jsem jednala ukvapeně a jednomu rodiči řekla, že se mu dítě vrátí do péče dřív, než to bylo možné. A ano, poučila jsem se z té situace, že si musím více ověřovat dané skutečnosti.*“¹⁶⁹ A proto důležitými vlastnostmi sociálního pracovníka je si věci důkladně rozmyslet a podívat se na ně nejlépe ze všech stran. Dále je žádané se neukvapovat v závěrech a při rozhodování spoléhat na jisté důkazy, kterými se může změnit náš názor tak, že si roztřídíme objektivní a racionální informace pro dobro své i druhých. Tento úsudek bývá shodný s kritickým myšlením.¹⁷⁰

Obezřetnost však nepředstavuje přehnanou opatrnost či strach.¹⁷¹ Jedná se spíše o formu praktického uvažování, při které můžeme objektivně zkoumat potenciální důsledky svých činů. Obezřetnost také zahrnuje prozíravé plánování budoucnosti zaměřené na cíl.¹⁷² K tomu bych ze své praxe dodala, že při práci s klientem na stanovených cílech, by měl být sociální pracovník obezřetný při poskytování informací, které klientovi podává, jelikož pro klienta podané informace mohou být důležitým podnětem v jeho rozhodování v životě. Na druhou stranu se klient vždy doporučeními od sociálního pracovníka neřídí, i tak musí sociální pracovník respektovat jeho rozhodnutí. Stejný názor zastává i komunikační partnerka KP5, která přidává příklad z praxe, z kterého je zjevné, že se klient rozhodl tak, že nebylo dosaženo pozitivního posunu v jeho životě i přes vhodné doporučení sociálního pracovníka: „*Myslím si, že určitá míra obezřetnosti je v mé práci nutná. Na druhou stranu jsou situace, kdy je nutné s klientem jednat rychle, aby bylo zajištěno jeho bezpečí, například když chce klient podat trestní oznámení co nejdříve, aby se situace začala řešit, tak klienta doprovodím na policii. Klient si poté trestní oznámení rozmyslí a stáhne jej. Takže má práce ale i práce policie byla vlastně zbytečná. Na druhou*

¹⁶⁷ Srov. ONLINE MSW PROGRAMS., 2020. *Introduction to Social Justice in Social Work* [online]. Lanham: 2U, Inc. [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.onlinemswprograms.com/social-work/what-is-social-justice/?fbclid=IwAR0LSGsaZfKNbrpYXvH0QrMB6H26Tx4rPI09-3A9iDkgpkx7II_W_eWWwng

¹⁶⁸ Srov. VIA INSTITUTE ON CHARACTER, © 2022. *Become Aware Of Your Strength* [online]. Cincinnati: VIA INSTITUTE ON CHARACTER [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.viacharacter.org/character-strengths/perseverance?fbclid=IwAR2xPgVrMixBhbQ4EldZuXZmQqWK0dgGn8sUfSkXfJr61JNfc4XFkHbMo7E>

¹⁶⁹ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP3

¹⁷⁰ Srov. SELIGMAN, M., 2003. *Opravdové štěstí: pozitivní psychologie v praxi*, str. 174-175.

¹⁷¹ Srov. FRIEDEL, L., 2019. *VIA silné stránky pro studium MBA* [online]. Praha: European business school [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://ebschool.cz/via-silne-stranky-pro-studium-mba?fbclid=IwAR3kQzU CDwrIkAFHE8AZYQgEdePbIXMju9zDrYQyI7hNZlCknzXt3SLfVC8>

¹⁷² Srov. VIA INSTITUTE ON CHARACTER, © 2022. *Become Aware Of Your Strength* [online]. Cincinnati: VIA INSTITUTE ON CHARACTER [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.viacharacter.org/character-strengths/perseverance?fbclid=IwAR2xPgVrMixBhbQ4EldZuXZmQqWK0dgGn8sUfSkXfJr61JNfc4XFkHbMo7E>

stranu je náplní mé práce pomoci klientovi plnit jeho stanovené cíle, takže pokud si klient své rozhodnutí rozmyslí, změní názor nebo podobně, musím jeho rozhodnutí respektovat.“¹⁷³ K tomu můžu připojit odpověď komunikační partnerky KP2, která vyjádřila podobný názor: „Ale chci říct, že je vždycky potřeba opatrnosti při jakémkoliv rozhodnutí. Klient může brát ohled na mé doporučení, které se snažím vždy důkladně promýšlet, ale taky se klient doporučeními řídit nemusí, je to jen na něm.“¹⁷⁴

Dle mého názoru o sobě nikdo nemůže říci, že by byl stoprocentně obezřetným profesionálem, nýbrž mohu uvést to, jaká by byla jeho kritéria. Obezřetný profesionál by si měl umět vytvořit vzorce myšlení a chování, které by ho provedly náročnými situacemi. Pokud budeme trénovat naše přemýšlení o etických důsledcích chování, pomůže nám to nás automaticky směřovat k bezpečnému jednání, které může chránit jak klienta, tak profesionála.¹⁷⁵ Obezřetnost totiž bývá označována jako opatrná moudrost, praktická moudrost nebo také praktický rozum.¹⁷⁶ Zmiňované pojmy si můžeme představit na příkladu, kdy má sociální pracovník povinnost mlčenlivosti o klientech. V procesu práce s klientem sociální pracovník získává od klienta důvěrné informace, které podléhají povinnosti nepředávat tyto informace dále. Sociální pracovník však musí být obezřetný v tom, že kromě mlčenlivosti, má také oznamovací povinnost, kterou se musí řídit.¹⁷⁷

Nyní se ale vrátím ke kritickému myšlení, jelikož je důležité pro rozvoj dovedností sociálního pracovníka v přímé praxi. V tomto ohledu uplatnění kritického myšlení pomáhá sociálním pracovníkům například formulovat plán intervence s klientem, kdy je nejprve nutné zvážit své přesvědčení nebo myšlenky, které jsou základem jednání s klientem, aniž bychom udělali rychlé, nepromyšlené rozhodnutí. Kritické myšlení nám pomáhá objektivně prozkoumat zmiňované faktory, zvážit jejich důležitost a dopad na naše jednání.¹⁷⁸ Fakt, že je kritické myšlení v sociální práci potřeba, dokazuje odpověď komunikační partnerky KP3: „Ne, to úplně nevnímám jako svojí silnou stránku. Vidím v lidech dlouho tu lepší stránku, ačkoliv to tak vždycky není a to se někdy nevyplácí.“¹⁷⁹ Usuzuji, že svou odpovědí komunikační partnerka vyjadřuje, že se snaží v lidech vidět to dobré, což koresponduje s poznatky pozitivní psychologie, avšak mezi silné stránky člověka dle pozitivní psychologie, i když se tomu někdo může divit, patří také obezřetnost, která je nutná k tomu, aby svět nebyl viděn pouze „přes růžové brýle“.

Většina¹⁸⁰ z komunikačních partnerek se neztotožňuje s tím, že by obezřetnost byla jejich nejlepší silnou stránku, avšak tvrdí, že se s touto stránkou snaží pracovat, a pokud

¹⁷³ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP5

¹⁷⁴ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP2

¹⁷⁵ Srov. NOBLE, D., 2015. *Celebrating the Prudent: Professional Life of a Social Worker* [online]. Harrisburg: The new social worker [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.socialworker.com/extras/social-work-month-2015/celeb-rating-the-prudent-professional-life-social-worker/?fbclid=IwAR2DDFs_D3k_Cb0MKGfi7YysIn4xbydN9WSfV-iHx9SLBd46F0e89cVxDig0

¹⁷⁶ Srov. VIA INSTITUTE ON CHARACTER, © 2022. *Become Aware Of Your Strength* [online]. Cincinnati: VIA INSTITUTE ON CHARACTER [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.viacharacter.org/character-strengths/perseverance?fbclid=IwAR2xPgVrMixBhbQ4EldZuXZmQqWK0dgGn8sUfSkXfJr61JNfc4XFkHbMo7E>

¹⁷⁷ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN R., 2012. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, str. 57.

¹⁷⁸ Srov. CONTRIBUTOR, CH., 2021. *What Is Critical Thinking in Social Work?* [online]. Houston: Chron.com [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://work.chron.com/critical-thinking-social-work-13779.html>

¹⁷⁹ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP3

¹⁸⁰ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP5

si něčím nejsou jisté, poradí se s kolegyněmi nebo vedoucí. Nelze tedy pochybovat o tom, že diskuse o vašich klientech s nadřízeným nebo s kolegy vám může pomoci utřídit si vlastní názory a úsudky a zabránit tak tomu, aby možné problémy způsobené nedostatečnou obezřetností ovlivnily vaši práci.¹⁸¹ Samozřejmě je potřeba dodat, že je prospěšné podporovat své kritické myšlení také na skupinových supervizích, na kterých můžeme získat zkušenosti zaměřující se na udržení pozitivní etiky sociální práce, dále na sebereflexi nebo na schopnosti zasahovat v krizových situacích.¹⁸²

5.2.5 Naděje, orientace na budoucnost

Naděje představuje souhrn vědomých schopností, které jsou zaměřené na nacházení cest ke stanoveným cílům.¹⁸³ Důležitým prvkem je odhodlání a stanovení cílů, které si stanovíme již na začátku, jelikož je potřeba vědět, jakým směrem bude naše naděje směřovat. Tyto cíle si musíme zvolit také kvůli tomu, abychom zjistili, jaké máme zdroje a možnosti na úspěch.¹⁸⁴ Sociální pracovník si s klientem volí cíle již na začátku spolupráce, aby bylo jasně vymezené, na čem budou společně pracovat. Avšak splnitelný cíl je takový, který si klient zvolí sám. Z toho vyplývá, že pokud klientovi zvolil cíl někdo jiný, bývá jeho motivace ke splnění menší.¹⁸⁵ V tomto ohledu se budu opírat o odpověď komunikační partnerky KP2, která se vyjadřovala k tomu, zda jsou naděje a orientace na budoucnost jejími silnými stránkami při práci s klienty: „*To jsou určitě moje silné stránky. Musím být ale obezřetná při práci s klienty v tom, abych u silně negativistických klientů nevyprovokovala silnou odmítavou reakci. Nejprve se jim musím přizpůsobit, a pokud se podaří situaci stabilizovat, pomalu se můžu snažit ukázat klientovi i světlejší aspekty života. Je všeobecně známé přísloví, s úsměvem jde všechno líp a to se snažím také předávat dál... Pokud je o to zájem samozřejmě.*“¹⁸⁶

K výše zmíněnému patří i to, že se sociální pracovníci snaží u svých klientů o jejich zmocnění. V praxi to vypadá tak, že se sociální pracovník snaží klientovi předávat schopnost vidět možnosti, jak nejlépe využít svých kapacit, dále klientovi pomáhá představit si možné bariéry, se kterými je potřeba počítat, a nakonec se ho snaží podpořit v jeho naději a v hledání zdrojů pro zlepšení kvality jeho života. K významným faktorům těchto silných stránek patří vnitřní motivace, postoj ke vzdělání a mimo jiné naděje v lepší budoucnost.¹⁸⁷ Ve své profesi se snaží vidět naději například i komunikační partnerka KP3: „*Vždycky věřím, že se odebrané dítě vrátí zpět do rodiny nebo mu bude vyhledána vhodná náhradní rodina a dítě hlavně nebude muset být svěřeno do ústavní výchovy.*“¹⁸⁸

¹⁸¹ Srov. CONTRIBUTOR, CH., 2021. *What Is Critical Thinking in Social Work?* [online]. Houston: Chron.com [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://work.chron.com/critical-thinking-social-work-13779.html>

¹⁸² Srov. Tamtéž.

¹⁸³ Srov. SNYDER, C. R., 2000. *Handbook of hope: Theory, Measures & Applications*, str. 8.

¹⁸⁴ Srov. CLARK, E., HOFFLER, E., 2014. *Hope Matters: The power of social work*, str. 61.

¹⁸⁵ Srov. NAVRÁTIL, P., 2001. *Teorie a metody sociální práce*, str. 110.

¹⁸⁶ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP2

¹⁸⁷ Srov. PUNOVÁ, M., NAVRÁTILOVÁ J. et al., 2014. *Praktické vzdělávání v sociální práci optikou konceptu resilience* [online]. Brno: Masarykova univerzita [cit. 2022-03-01]. Sekce I, PUNOVÁ, M. Resilience aneb příznivý vývoj navzdory nepříznivým okolnostem. Dostupné na WWW: https://is.muni.cz/do/fss/kspsp/knihy_esf/prakt_vzdel.pdf?fbclid=IwAR1uAHqd2ZUVzJQrp1u6ELp7fRmE0VPc2uxlMkeY5o-6vw5kevEIZTF9Zew

¹⁸⁸ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP3

Výsledky výzkumu ukázaly, že polovina¹⁸⁹ dotazovaných se s touto silnou stránkou ztotožňuje, a některé¹⁹⁰ uvedly, že se jí snaží předávat i svým klientům. Jak uvádí například komunikační partnerka KP5: „*Ano, snažím se při práci s klienty tyto vlastnosti využívat a předávat je i klientům.*“¹⁹¹. Podobný názor zastává i komunikační partnerka KP1: „*Ano, určitě se snažím uživatelkám předávat naději, že i když se nachází v jakkoli složité situaci, vždy je tu naděje na zlepšení, a že i každý malých úspěch se počítá.*“¹⁹² Není proto sporu o tom, že pokud budeme očekávat, že budou následovat dobré věci a vyvineme k tomu patřičné úsilí, dobrá nálada a možnost splnění cílů se pravděpodobně dostaví.¹⁹³

V sociální práci je naděje neodmyslitelnou součástí, jelikož právě ona naděje je nutným nástrojem v krizových situacích, které jsou v sociální práci velmi časté. Sociální pracovníci mnohdy cílí k tomu, aby měl klient znovu chuť a sílu svou nepříznivou situaci řešit. A tato řešení by měla dávat klientovi právě onu naději, která může být, jak krátkodobá, tak dlouhodobá. Samozřejmě je vždy lepší, pokud je klient vytrvalý a jeho naděje má dlouhodobý charakter, jelikož vzniká větší pravděpodobnost splnění zvolených cílů.¹⁹⁴ K tomu je stěžejní, aby člověk věřil, že je důležité dosahovat cílů na základě vnitřního odhodlání a vlastní vůle.¹⁹⁵ V to věří i komunikační partnerka KP4: „*Ale určitě věřím, že při dostatečné snaze a pili je lepší budoucnost na dosah.*“¹⁹⁶

Naděje podle známého přísloví umírá poslední.¹⁹⁷ Proto si musíme uvědomit, že žijeme ve světě plném naděje, a jako sociální pracovníci máme povinnost snažit se být pro své klienty nositeli naděje. Beznadějný člověk se totiž stává bezmocným.¹⁹⁸ Z mého pohledu sociální pracovníci mohou z praxe potvrdit, že klienti někdy ztrácí víru v lepší budoucnost velice brzy. Důležitým postřehem je, že přes veškerou snahu sociálních pracovníků je to právě klient, který má v moci svou budoucnost ovlivňovat.

¹⁸⁹ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP2, KP3, KP5

¹⁹⁰ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP5

¹⁹¹ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP5

¹⁹² Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1

¹⁹³ Srov. SELIGMAN, M., 2003. *Opravdové štěstí: pozitivní psychologie v praxi*, str. 190.

¹⁹⁴ Srov. MICELI, M., CASTELFRANCHI, C., 2010. *Hope: The Power of wish and Possibility in Theory and Psychology*, str. 251-253.

¹⁹⁵ Srov. CLARK, E., HOFFLER, E., 2014. *Hope Matters: The power of social work*, str. 61.

¹⁹⁶ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP4

¹⁹⁷ Srov. FRIEDEL, L., 2019. *VIA silné stránky pro studium MBA* [online]. Praha: European business school [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://ebschool.cz/via-silne-stranky-pro-studium-mba?fbclid=IwAR3kQzUCDwrlkAFHE8AZYQgEdePbIXMju9zDrYQyI7hNZICknzXt3SLfVC8>

¹⁹⁸ Srov. CLARK, J. E., 2017. *10 Essentials Social Workers Must Know About Hope* [online]. Harrisburg: The new social worker [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.socialworker.com/feature-articles/practice/10-essentials-social-workers-must-know-about-hope/?fbclid=IwAR1Q08UNZdDWAoqCFIaIGkySNAuGCwUZ_h2UHZvuz8X8Zja-5bPGzozkjOg

5.2.6 Laskavost, velkorysost, starost a péče, soucit, altruistická láska, přívětivost

Zmíněné silné stránky mají mnoho společného. Například být laskavý a velkorysý znamená dělat dobré skutky vůči svým známým, ale i vůči lidem, které příliš neznáme, aniž bychom za to očekávali nějakou odměnu.¹⁹⁹ Takto to vnímá i komunikační partnerka KP2: „*Jsem si ale vědoma, že to, že jsem laskavá a pečující, je jenom moje rozhodnutí, za které mi nemusí být nikdo vděčný, protože to souvisí s pravidly slušného chování a nevíme, kdy budeme za oporu rádi my.*“²⁰⁰

Způsob darování dobra může být uskutečněn například skrz naši profesi sociálního pracovníka, dále účasti na různých charitativních akcích nebo sdílením něčeho, co přineslo někomu prospěch. Laskavost může spočívat i v zcela jednoduchých věcech, které jsou dostupné každému jedinci.²⁰¹ Základem pro tyto rysy je uznání hodnoty druhého člověka, jež zahrnuje různé způsoby poskytnutí pomoci v tom nejlepším zájmu druhého, k čemuž neodmyslitelně patří empatie a soucit.²⁰² Téma empatie a soucitu bylo již součástí podkapitoly sociální a emoční inteligence, ve které je patrné, že jsou neodmyslitelnou součástí kompetencí sociálního pracovníka. U silných stránek jmenovaných touto podkapitolou tomu není jinak. Laskavost, velkorysost, starost, péče, a další jsou kořeny sociální práce. Tvrzení můžeme potvrdit odpověďmi některých²⁰³ komunikačních partnerek, které jsou názoru, že tyto silné stránky by měly být součástí každého sociálního pracovníka. Například KP1 uvádí: „*Považuji je za mou součást, protože si myslím, že jsou to základní a potřebné vlastnosti pro každého, kdo se rozhodne stát sociálním pracovníkem a tedy svým zaměstnáním pomáhat lidem, proto takové vlastnosti u sociálního pracovníka nesmí chybět.*“²⁰⁴ Podobný názor zastává i komunikační partnerka KP2: „*Určitě ano, myslím si, že každý sociální pracovník a snad i většina lidí má v sobě toto zakořeněno.*“²⁰⁵ Další názor zastává komunikační partnerka KP5: „*Myslím si, že bez těchto vlastností nejde poskytovat sociální práci, protože sociální práce je na nich vlastně založena.*“²⁰⁶ Není tedy pochyb o tom, že prosociální chování zaměřené na pomoc či péči vychází právě z altruismu, který je charakterizován jako určitá forma lidské motivace, která cílí na dobro druhého člověka.²⁰⁷ K tomu neodmyslitelně patří i láska, která je silnou stránkou charakterizující úzké vztahy s druhými, vzájemnou péči a sdílení.²⁰⁸

¹⁹⁹ Srov. FRIEDEL, L., 2019. *VIA silné stránky pro studium MBA* [online]. Praha: European business school [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://ebschool.cz/via-silne-stranky-pro-studium-mba?fbclid=IwAR3kQzUCDwrIkAFHE8AZYQgEdePbIXMju9zDrYQyI7hNZICknzXt3SLfVC8>

²⁰⁰ Příloha II Přepis rozhovorů s KP:, KP2

²⁰¹ Srov. GOARAVETISYAN., 2021. *Laskavost srdce: Šťastný den laskavosti! všimati si dobře* [online]. ČR: goaravetisyan.ru [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://goaravetisyan.ru/cs/dobrota-dushevnyaya-s-dnem-dobroty-zamechaya-horoshee-videt/?fbclid=IwAR0xwhSmlwaTJsHmO8UbwEB4z9BR37FddDp6wST-opfPv3q2VofabTRGTEY>

²⁰² Srov. SELIGMAN, M., 2003. *Opravdové štěstí: pozitivní psychologie v praxi*, str. 181.

²⁰³ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP5, KP6

²⁰⁴ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1

²⁰⁵ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP2

²⁰⁶ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP5

²⁰⁷ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J., *Pozitivní psychologie*, str. 158.

²⁰⁸ Srov. FRIEDEL, L., 2019. *VIA silné stránky pro studium MBA* [online]. Praha: European business school [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://ebschool.cz/via-silne-stranky-pro-studium-mba?fbclid=IwAR3kQzUCDwrIkAFHE8AZYQgEdePbIXMju9zDrYQyI7hNZICknzXt3SLfVC8>

Je potřeba také zmínit, že z laskavosti netěží pouze ten, kdo ji přijímá, ale také ten, kdo ji dává. Pokud se chováme laskavě k druhým lidem nebo k sobě, můžeme zažít pozitivní duševní a fyzické změny prostřednictvím snížení úrovně stresu. Skvělé také je, že není těžké být laskavý. Jak řekl dalajlama: „Buďte laskaví, kdykoli je to možné. Vždy je to možné.“²⁰⁹ Pozitivní myšlenky či činy člověka nabíjí, z čehož je patrné, že laskavost člověka i svět kolem něj posiluje.²¹⁰

Druhým pohledem na věc se dívají komunikační partnerky KP3 a KP4, které nepopírají důležitost pečujícího nebo laskavého přístupu ke klientům, avšak si ve své profesi dávají pozor na přehnanou laskavost či péči, která by mohla vyvolat u klientů závislost na sociální službě. KP3 vypověděla: „*Je jasné, že jako sociální pracovnice ráda pomáhám druhým a přeju si, aby vždycky vše dobře dopadlo. Čím déle ale jsem sociální pracovnící, tím víc chci, aby se klienti naučili si pomoci nejprve sami... nechci, aby klienti byli na pomoci závislí. A to hlavně z toho důvodu, že někteří klienti pak urputně žádají, abysme řešili problémy, které nám nepřísluší.*“²¹¹ S dalším zajímavým názorem se připojuje komunikační partnerka KP4: „*Já to asi nevnímám jako svoji silnou stránku, přestože si myslím, že jsem proklientsky založená. Asi spíš vnímám jako silnou stránku to, že už nejsem přespříliš laskavá, velkorysá atd..., plus kvituju to, že se u mě projevil kritický rozum. Snažím se držet hranice služby i mé vlastní, a jestliže je laskavost nebo dobrý skutek mimo ně, neposkytnu jej. Například když klient přišel poprosit o to, jestli mu nedám cigaretu, tak nedám, protože je to úplně mimo poskytované služby, naráží to na mé vlastní hranice, a ještě je to neetické.*“²¹² Je potřeba si uvědomit, že závislost klienta na sociální službě má mnoho podob a příčin. Možný vznik závislostního chování může být například důsledkem neuspokojených potřeb a prožitků úzkosti. V praxi se setkáváme se závislostí klienta na poskytovaných službách nebo na konkrétním pracovníkovi.²¹³ Na druhou stranu se i u sociálního pracovníka může projevit jistá závislost, která je nazývána syndrom pomáhajícího. Tento syndrom je problematický v tom, že se pomáhání stává obranou proti vlastním myšlenkám a sebereflexi. Dále kompenzuje neschopnost prožívat a vyjadřovat vlastní emoce a potřeby. Důsledkem je, že se pomáhající pracovník tak nemusí zabývat svými osobními problémy, nýbrž tím přechází do pozice bezmocného pomocníka. Nebezpečné však je, že syndrom pomáhajícího pracovníka často vede k syndromu vyhoření.²¹⁴

²⁰⁹ Srov. THORNTON, A., © 2022. *The importance of kindness* [online]. London: Foothold [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.myfoohold.org/blog/the-importance-of-kindness/?fbclid=IwAR2LYP5QqHkAuyPwvs_68FmVDYy-rXzie44HiOf7o7doIVbTP6xv7eZpd24

²¹⁰ Srov. GOARAVETISYAN., 2021. *Laskavost srdce: Šťastný den laskavosti! všimati si dobře* [online]. ČR: goaravetisyan.ru [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://goaravetisyan.ru/cs/dobrota-dushevnyaya-s-dnem-dobroty-zamechaya-horoshee-videt/?fbclid=IwAR0xwhSmlwaTJsHmO8UbwEB4z9BR_37FddDp6wST-optPv3q2VofabTRGTEY

²¹¹ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP3

²¹² Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP4

²¹³ Srov. SNÁŠEL, M., © 2013. *Závislost na sociální službě – možné příčiny a východiska* [online]. Hnatice: snasel.info [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: http://www.snasel.info/0nab%3%ADz%3%ADm/lektorsk%3%A1-%C4%8Dinnost/sebereflexe-a-osobnostn%3%AD-rozvoj/8-semin%3%A1_%C5%99e/21-z%3%A1vislost-na-soci%3%A1ln%3%AD-slu%5%BEB_%C4%9B-%E2%80%93mo%5%BE%3%A9-p%5%99%3%AD%_C4%8Diny-a-v%3%BDchodiska.html?fbclid=IwAR2lBGFpTmw-hWG5tHkdpqDK-zSPn9leDjRauqeO7-LluQ-K5o3LR-QAzLA

²¹⁴ Srov. DOLEŽALOVÁ, P., 2015. *Syndrom pomocníka* [online]. Praha: psychologie.cz [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://psychologie.cz/syndrom-pomocnika/?fbclid=IwAR3UWZbje1NAb1diF0h1B-5brNiE9kBFCC12e_SRP9wyqjZwlYyV82bbI9M

5.2.7 Smysl pro humor, týmová práce

Jako poslední ze sedmi vybraných silných stránek jsem u komunikačních partnerek záměrně zvolila smysl pro humor, hravost a týmovou práci, jež od ostatních silných stránek do jisté míry vybočuje, nýbrž je jak v profesi sociálního pracovníka, tak i v každé jiné profesi důležitou součástí. Například smysl pro humor mají lidé, kteří se rádi smějí, rozesmávají i další lidi a snadno vnímají humornou stránku života.²¹⁵ Důležité je, že kromě úsměvu také naznačují, že vidí v konkrétní životní situaci spíše tu světlejší stránku. Uprímně se něčemu zasmát je pro člověka obohacující, navíc dochází k uvolnění atmosféry.²¹⁶

Myslím si, že není překvapením, že všechny²¹⁷ komunikační partnerky se ztotožňují s tím, že smysl pro humor vnímají jak v práci, tak ve svém soukromém životě jako svou silnou stránku osobnosti. Například KP6 uvedla: „*Tohle podle mě otevírá dveře mezi klientem a pracovníkem, alespoň v mé práci, kde se snažíme, aby děti a mladiství efektivně trávili volný čas, kde nesmí chybět zábava. Myslím si, že tohle je největší silná stránka, kterou mám. A funguje to tak i v soukromém životě.*“²¹⁸

V praxi sociální práce je humor užitečný například při práci s jednotlivci nebo rodinami. Využitím humoru můžeme pracovat spolu s informacemi a zdroji na budování vztahu s klienty a následném získání důvěry nebo zmírnění napětí. Humor je v sociální práci akceptovaným nástrojem ke zmírnění stresu.²¹⁹ KP2 odpověděla: „*Jo, humor využívám při práci s klientem, dokonce ho vnímám jako svoji přirozenou součást. Vnímám ho jako pomocníka ke snížení napětí a podpoření důvěry. U klienta může být smích zdrojem informací – třeba jaké má životní postoje a tak. Stejně tak vnímám potřebu humoru v pracovním kolektivu, protože stmeluje lidi.*“²²⁰

Na druhou stranu užívání humoru například v krizovém poradenství může být složitější a to především kvůli vhodnému načasování, důvěře nebo obsahu. Takto odlehčená situace může být pro klienta v krizi naopak nepřijemným momentem. A proto musí být humor, v těchto situacích užívám citlivě, aby klient nepochopil situaci tak, že sociální pracovník jeho problémy zlehčuje.²²¹ Naštěstí smysl pro humor patří mezi konstantní silné stránky, což znamená, že se projevuje stabilně v různých situacích, kdy to uznáme za vhodné.²²² Sociální pracovníci však humor používají jako jeden z mechanismů zvládnutí své nelehké profese. Navíc některé studie ukázaly, že humor a jeho

²¹⁵ Srov. SELIGMAN, M., 2003. *Opravdové štěstí: pozitivní psychologie v praxi*, str. 192.

²¹⁶ Srov. FRIEDEL, L., 2019. *VIA silné stránky pro studium MBA* [online]. Praha: European business school [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://ebschool.cz/via-silne-stranky-pro-studium-mba?fbclid=IwAR3kQzUCDwrIkAFHE8AZYQgEdePbIXMju9zDrYQyI7hNZICknzXt3SLfVC8>

²¹⁷ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6

²¹⁸ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP6

²¹⁹ Srov. THOMPSON, T., 2016. *Keeping It Light: Humor in Social Work Education and Practice* [online]. Harrisburg: The new social worker [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.socialworker.com/extras/social-work-month-project-2016/keeping-it-light-humor-in-social-work-education-and-practice/?fbclid=IwAR2NZ8jvo_1bk0etuagX-AKK-zHh5fJUEtrgEiyQAGQS21RAEvmri8Dus9k

²²⁰ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP2

²²¹ Srov. JANSSEN, S., © 2022. *Web Exclusive* [online]. Spring City: Social Work Today [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.socialworktoday.com/archive/exc_1019.shtml?fbclid=IwAR1AcHtKodAZJQHrP7AG7uxwLdVJkOD15HvLbZFXzEhZawQlzcTo5JcZJ5w

²²² Srov. SLEZÁČKOVÁ, A., 2012. *Průvodce pozitivní psychologií*, str. 89.

sdílení může vybudovat odolnost v týmech sociální práce, jelikož pracovník jím sděluje svou lidskost a stává se odolnějším.²²³

Komunikační partnerky dále odpovídaly na to, zda vnímají týmovou práci jako svou silnou stránku. Z podobných odpovědí vyplynulo, že se jedná o silnou stránku více než poloviny²²⁴ komunikačních partnerek, navíc lze z odpovědí usuzovat, že jsou se svými pracovními týmy spokojené. Potvrzením je například odpověď komunikační partnerky KP1: „*Snažím se být za každých okolností loajální vůči svému týmu, protože si myslím, že dobrý kolektiv lidí je velmi podstatný proto, aby se člověk v práci cítil dobře a těšil se do ní. V mém zaměstnání probíhá skvělá intervize, která mi velmi pomáhá, taky jsou důležité porady a supervize. Když nějaká kolegyně zažívá nějaké osobní trápení, nebo má nějaký problém na pracovišti, tak se je snažím vyslechnout, podpořit a rozveselit.*“²²⁵ Ve kterémkoliv týmu by neměla chybět loajálnost ani respekt jak ke spolupracovníkům, tak k vedoucímu i naopak k podřízeným.²²⁶ Doplněním může být odpověď komunikační partnerky KP4: „*...jsem loajální a taky týmový hráč, což se promítá v rámci kontaktu jak s kolegy, tak i klienty.*“²²⁷ Lidé s touto silnou stránkou vynikají jako členové skupin nebo týmů a také pracují ve prospěch celku.²²⁸ Týmová práce zaručuje mnoho výhod, z nichž hlavní je zvýšení produktivity. Prostřednictvím týmové práce může také skupina docílit lepších výsledků a zvýšit svou efektivitu, a to hlavně díky tomu, že jednotlivci mohou spojit své znalosti a zdroje k efektivnějšímu řešení problému. Nesmíme také zapomínat na mezioborové spolupráce týmů, ve kterých se do pomoci klientovi zapojují odborníci z jiných oborů a přispívají tak doplňkovými službami i dalšími zkušenostmi, které mohou pomoci situaci klienta zlepšit.²²⁹

5.3 Zdroje a možnosti rozvíjení silných stránek

Pro začátek mohou zdroje silných stránek ukázat na příkladu silné stránky naděje, o níž pojednává mezinárodní výzkumný projekt Naděje 2014²³⁰. O výsledcích projektu píše článek Slezáčková, ve kterém uvádí, že většina dotazovaných uvedla jako zdroj naděje právě sami sebe, jelikož je naděje podle nich odpovědností každého člověka. Na druhém místě se objevují nejbližší lidé jako manžel/ka nebo partner/ka a třetí místo obsadili přátelé. Z výzkumu lze také usoudit, že důležitým zdrojem naděje je pro nás příklad lidí,

²²³ Srov. JORDAN, S., © 2022. *Humour and Social work* [online]. Colchester: WillisPalmer [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.willispalmer.com/humour-and-social-work/?fbclid=IwAR1Q08UNZdDWAoqCFIaIGkySNAuGCwUZ_h2UHZvuz8X8Zja-5bPGzozkjOg

²²⁴ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP3, KP4, KP5

²²⁵ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP6

²²⁶ Srov. SELIGMAN, M., 2003. *Opravdové štěstí: pozitivní psychologie v praxi*, str. 183.

²²⁷ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP4

²²⁸ Srov. FRIEDEL, L., 2019. *VIA silné stránky pro studium MBA* [online]. Praha: European business school [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://ebschool.cz/via-silne-stranky-pro-studium-mba/?fbclid=IwAR3kQzUCDwrIkAFHE8AZYQgEdePbIXMju9zDrYQyI7hNZICknzXt3SLfVVC8>

²²⁹ Srov. CANADIAN BUSINESS COLLEGE, © 2022. *The Importance of Teamwork in Community Services Worker Careers* [online]. Toronto: Canadian Business College [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://canadianbusinesscollege.com/2021/07/16/the-importance-of-teamwork-in-community-services-worker-careers/?fbclid=IwAR0BoZLyJxgcToY3Oe2sH3E6oqtKMMMyJgG777V7dg-OtjRkt_5qDDA6hpc0

²³⁰ Srov. SLEZÁČKOVÁ, A., 2014. *Jaké jsou naše naděje a jak podpořit pozitivní přístup k životu* [online]. Brno: Masarykova univerzita [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.em.muni.cz/vite/4124>

kteří jsou v životě nezdolní. Poslední místa výzkumu obsadili politikové, bankovní specialisté a další.²³¹

Právě ona nezdolnost neboli resilience vytváří procesy, které člověku pomáhají zůstat nezdolným v jeho krizových situacích. Literatura zabývající se silnými stránkami a resiliencí dokládá, že se sociální pracovníci mohou učit od klientů, kteří si nějakou těžkou situací již prošli. Mohlo se jednat například o nemoc, zneužívání či morální úpadek, avšak z této situace klienti v některých případech vyšli dokonce posílení. Aby sociální pracovníci získali potřebný vhled, je žádoucí, aby znali kroky, které klienti podnikli, dále jaké procesy si osvojili a v neposlední řadě, jaké zdroje k tomu využili.²³²

Komunikačních partnerek jsem se dále ptala na jejich zdroje pro výše zmíněné silné stránky. Zajímavé je, že odpovědi byly velmi podobné, například komunikační partnerka KP1 uvedla, že za své zdroje vnímá: „*V první řadě určitě podpory schopný tým v zaměstnání, supervize, účast na školení, kde získám nové vhledy a zkušenosti, také vyřešení klientky situace je pro mě zdroj a zároveň pozitivní zpětná vazba. Ze soukromého života je to určitě rodina, přátelé, škola, běh nebo dlouhé procházky.*“²³³ Podobně odpověděla i komunikační partnerka KP4: „*Rozhodně podněty z práce – diskuze s kolegy i klienty, supervize, vzdělávací kurzy, škola, kamarádi, rodina, dokumentární filmy, četba, a možná ještě něco.*“²³⁴ Mezi nejčastěji zmiňované zdroje patří porady pracovního týmu, supervize, vzdělávání ve formě kurzů, osobní zkušenost, partner a rodina.²³⁵ Pokud se zaměříme na rodinu, není překvapením, že právě ona tvoří základ mnoha silných stránek. Výchova, která v rodině probíhá, je základem pro rozvoj například laskavosti a respektu k druhým. A pokud tento základ do výchovy rodiče nezahrnou, výsledkem může být nedostatek těchto ctností.²³⁶

Z hlediska zdrojů silných stránek je důležité vyzdvihnout, že každý člověk má určité talenty, kapacity, znalosti, dovednosti a zdroje, které může využít při dosahování svých vytožených cílů, řešení problémů, fungování v práci a celkovém žití.²³⁷ Je tedy žádoucí se zamyslet nad tím, jakým způsobem můžeme své silné stránky posílit. Už jen rozpoznávání našich silných stránek nám může přinášet mnoho pozitivních důsledků, avšak je nutné podotknout, že v intenzitě projevené přednosti je nejlepší zlatá střední cesta. Můžeme si to vysvětlit s příkladem empatie, kterou s určitostí v pomáhající profesi využíváme. Přehnané užití nás však může naopak zahltit tím, že si například neohlídáme zdravý odstup. Z toho plyne, že ke spokojenosti a dobrému výkonu nás naše silné stránky zavedou jen v tu chvíli, kdy s nimi dokážeme vhodně pracovat.²³⁸

²³¹ Srov. SLEZÁČKOVÁ, A., 2014. *Jaké jsou naše naděje a jak podpořit pozitivní přístup k životu* [online]. Brno: Masarykova univerzita [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.em.muni.cz/vite/4124>

²³² Srov. SALEEBEY, D., 2000. *Power in The People: Strengths and Hope. Advances in Social Work*, 1(2), 127.

²³³ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1

²³⁴ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP4

²³⁵ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6

²³⁶ Srov. GOARAVETISYAN., 2021. *Laskavost srdce: Šťastný den laskavosti! všimati si dobře* [online]. ČR: goaravetisyan.ru [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://goaravetisyan.ru/cs/dobrotadushevnyaya-s-dnem-dobrot-y-zamechaya-horoshee-videt/?fbclid=IwAR0xwhSmlwaTJsHmO8UbwEB4z9BR37FddDp6wST-opfPv3q2VofabTRGTEY>

²³⁷ Srov. Tamtéž, 129.

²³⁸ Srov. SLEZÁČKOVÁ, A., 2012. *Průvodce pozitivní psychologií*, str. 101-102.

5.4 Well-being a štěstí v profesi sociálních pracovníc

V první řadě se pokusím o upřesnění pojmu štěstí, jež je jádrem zájmu našeho života. To vypovídá i o tom, že si my sami nebo někdo druhý klademe častou otázku, zda jsme v životě šťastní. Důležitým upřesněním pojmu štěstí však je, že rozlišujeme jeho dva typy. První typ zažíváme jako dlouhodobý, přetrvávající pocit, který přirovnáváme k osobní pohodě či spokojenosti, a druhý typ vnímáme jako naopak krátkodobý pocit uspokojení či radosti.²³⁹

Má otázka ke komunikačním partnerkám směřovala k tomu, zda jsou ve své práci šťastné/spokojené nebo zda přemýšlejí o tom, že by změnily zaměstnání. Všechny²⁴⁰ komunikační partnerky měly podobnou odpověď v tom smyslu, že jsou ve své nynější práci spokojené a aktuálně by práci určitě neměnily. Jako příklad mohu uvést odpověď komunikační partnerky KP4, u které je její spokojenost z odpovědi patrná: „*V práci jsem nad míru spokojená, teď bych určitě neměnila.*“²⁴¹ A proč je pro ni její práce zajímavá? KP4 odpovídá: „*Baví mě práce s lidma, hlavně s uživateli drog. Žiji v pro mě fascinujícím světě, který zůstává neuživatelům skrytý. Jejich svět bývá plný bolesti, traumat, křivd, bezmoci, s příměsí euforických stavů vyvolaných užitím psychoaktivních látek a mnohdy i bizarních zážitků a neuvěřitelných příběhů. Baví mě pronikat do tohohle tajuplného světa, ve kterém můžu být prospěšná lidem, od kterých se většinová společnost odvrací. A taky jsem měla štěstí na skvělý tým kolegů, se kterými je radost pracovat.*“²⁴² Pro mnoho lidí je sociální práce s drogově závislými nepředstavitelná, ale některé lidi tato práce baví a je pro ně zajímavá. Je tedy v pořádku, že pouze sám člověk je jediným kompetentním k posouzení toho, jestli je v práci spokojený či nikoli. Žádný objektivní názor většiny by proto neměl jeho přesvědčení vyvrátit.²⁴³

Dále Seligman rozděluje štěstí na pocit, který je prchavý, a druhý, který je trvalý a kterému je možno se naučit. Tohoto „opravdového štěstí“ můžeme docílit v rámci těchto třech bodů:

1. Pozitivní emoce – emoce jako radost, láska přispívají k tomu, že svůj život vnímáme jako příjemný. Snaha o navození těchto emocí a prožitků ale nevede k trvalému štěstí.
2. Aktivita a životní angažovanost – jedná se o takové stavy, kdy zažíváme plné ponoření do naší práce, koníčků nebo kontaktu s blízkými osobami.
3. Smysluplnost – zde se jedná hlavně o práci s našimi silnými stránkami. Díky těm můžeme zvyšovat uspokojení nejen našich vlastních potřeb, ale také potřeb druhých lidí a také celé společnosti.²⁴⁴

Pozitivním zjištěním také je, že u většiny²⁴⁵ komunikačních partnerek převažují věci, které je baví. K potvrzení lze ukázat odpověď komunikační partnerky KP1: „*Určitě převažují věci, které mě baví, jinak bych v azylovém domě už asi nepracovala. Každý malý pokrok u klientek je pro mě pozitivní zpětnou vazbou, že dělám něco smysluplného. Mám radost, když si klientky za jakýchkoliv okolností uvědomí, že mohou předat dětem víc, než*

²³⁹ Srov. STUHLÍKOVÁ, I, 2007. *Základy psychologie emocí*, str. 127-128.

²⁴⁰ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6

²⁴¹ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1

²⁴² Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP4

²⁴³ Srov. DOSEDLOVÁ, J. et al. 2008. *Předpoklady zdraví a životní spokojenosti*, str. 40.

²⁴⁴ Srov. SELIGMAN, M., 2013. *Naučený optimismus: Jak změnit své myšlení a život*, str. 9.

²⁴⁵ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP4, KP5, KP6

*jen uspokojení jejich základních potřeb jako třeba jen nakrmit je. Super je, když chtějí změnu a začnou se věnovat dětem například ve školní/předškolní přípravě.*²⁴⁶ Odpověď komunikační partnerky doplním zajímavou citací od Nakonečného: „*Slabší formou radosti je spokojenost, nejsilnější formou je pocit štěstí.*“²⁴⁷

Od pojmu štěstí se přesunu k pojmu well-being, který bývá definován jako pocit, kdy je člověku dobře. Well-being je také mimo jiné obsažen v definici zdraví podle Světové zdravotnické organizace (WHO), která charakterizuje zdravého člověka jako toho, kdo je fyzicky i duševně „v pohodě“. Obecně je well-being překládán jako životní pohoda člověka.²⁴⁸

U komunikačních partnerek mě zajímalo, za jakých okolností v práci well-being zažívají. Odpovědi byly s ohledem na různá zařízení sociální práce odlišná. Většina²⁴⁹ však vnímá pocit duševní pohody v situacích, kdy spoluprací s klientem dosáhnou jeho pozitivní změny nebo v situacích, kdy vnímají podporu pracovního týmu. Například komunikační partnerka KP5: *uvádí, že zažívá pocit duševní pohody: „Pokud je klientovi zajištěno bezpečí, spolupracuje na řešení jeho situace spojené s domácím násilím a daří se mu vymanit z kontroly násilné osoby, to jsou ty okamžiky, kdy si říkám, že tato práce má opravdu smysl. Dále mě napadá určitě pracovní kolektiv. Mám skvělou vedoucí, od které se toho stále hodně učím. Ve složitějších případech se můžu na vedoucí obrátit a vždy mi poskytne radu či pomoc. Mám také ráda společné obědy, které stmelují pracovní kolektiv, je to příležitost popovídat si o jiných tématech, nejen o práci.*“²⁵⁰ Pro porovnání uvedu odpověď komunikační partnerky KP4, která pracuje v jiném typu zařízení: *„Obecně mě těší, že můžu být součástí sociální služby, kde se snažíme snižovat rizika spojená s užíváním návykových látek. Ráda předám info, které může pomoci ke zlepšení aktuálního stavu klienta, a ještě lepší je, když klient následně přijde a poděkuje třeba za dobrou radu, která mu pomohla. Taky je fajn, když se s klientem něco povede, třeba že společně zařídíme nástup do léčby. Jinak duševní pohodu mi ještě zajistí uklizený pracovní prostor, dobrá hudba, skvělý pracovní kolektiv, sdílení si nových informací, humor nebo taky samozřejmě dobré jídlo.*“²⁵¹

Nejčastějšími odpověďmi na to, co komunikačním partnerkám pomáhá jejich well-being zlepšit jsou konzultace s týmem, supervize, teambuildingy, dostatečný odpočinek²⁵² a další²⁵³.

²⁴⁶ Příloha II Přepis rozhovorů s komunikačními partnerkami, KP1

²⁴⁷ NAKONEČNÝ, M., 2012. *Emoce*, str. 321.

²⁴⁸ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J., 2010. *Pozitivní psychologie*, str. 181.

²⁴⁹ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP4, KP5

²⁵⁰ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP5

²⁵¹ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP4

²⁵² Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2

²⁵³ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6

5.5 Převažující způsob myšlení – optimismus, pesimismus

Optimistický pohled k budoucnosti jsem již nastínila v podkapitole silných stránek sociálních pracovníků, konkrétně 5.2.5, ve které bylo účelem zjistit, zda komunikační partnerky vnímají jako svou silnou stránku naděje a jestli se snaží očekávat od budoucnosti jen to nejlepší. Optimismus a naděje totiž upevňují odolnost vůči negativním jevům, zejména v náročných pomáhajících profesích zvyšují pracovní výkon a zlepšují fyzické zdraví.²⁵⁴

V této podkapitole se však budu zabývat tím, zda u komunikačních partnerek dle jejich odpovědí převažuje optimistické, či pesimistické myšlení. Jako nástroj pro vyhodnocení jsem si zvolila otázky, jak dotazované ve své profesi dokáží reagovat při intervenci krizových situací. Tedy, jak se v těchto okamžicích cítí a zda u nich převažují situace, kdy u klientů vidí naději ke změně, nebo naopak převažují situace, ve kterých komunikační partnerky samy ztrácejí naději.

Před uvedením konkrétních odpovědí komunikačních partnerek je nejprve nutné si pojem krizová intervence vymezit. Například Matoušek ji definuje jako „*rychlou psychologickou a sociální pomoc člověku, který se ocitl v krizové situaci a nedokáže ji zvládnout vlastními silami.*“²⁵⁵ Krizový intervent, jako mediátor mezi klientem a jeho krizí, má za cíl zastavení eskalace krize.²⁵⁶

Většina²⁵⁷ z komunikačních partnerek si při rozhovoru vzpomněly na nějakou situaci, při které poskytovaly krizovou intervenci. Například komunikační partnerka KP4 uvádí: „*Jo vzpomínám si, jak klientka silně intoxikovaná pervitinem přiběhla z nemocnice s tím, že jí tam natestovali pozitivně na žloutenku typu C. V nemocnici jí nepodali žádné informace o onemocnění jako takovém ani o léčbě. Přišla vyděšená s tím, že určitě umře. Klientku se naštěstí podařilo zklidnit poskytnutím informací, možností, které teď má a vyvrácením mýtů. Odcházela v lepší stavu, než ve kterém přišla.*“²⁵⁸ Naváží odpovědí na otázku, jak se komunikační partnerka v této situaci cítila. KP4 odpověděla: „*Asi že mi bylo celkem dobře, protože jsem věděla, že takhle nepříjemná situace má řešení a mile ráda jsem ho nabídla klientce spolu s potřebnými informacemi a odkazy.*“²⁵⁹ Krizová intervence má za cíl dodávat naději a ukazovat, že je krizi možné překonat. Zvládnutá krize však neznamená, že klient zapomene na vše, co se stalo. Ale může být pro něj tato zkušenost podnětem ke zlepšení vztahů, dále nabití energie pro běžné fungování v životě nebo získání schopností znovu pociťovat radost.²⁶⁰

Uvedu další příklad krizové situace komunikační partnerky KP1: „*Vzpomínám si, že u branky AD zazvonila matka se třemi dětmi, která byla v akutní krizi a neměla kde spát, co jíst, žádnou podporu rodiny nebo blízkých, prostě nic. Sepsala jsem s ní krizovou smlouvu na 7 dní, došlo teda k přijetí, poskytla jsem jí potravinovou a materiální pomoc a žena s dětmi tak měla zabezpečené základní potřeby – jídlo, střechu nad hlavou, a tak...*“²⁶¹ Komunikační partnerka KP1 popsala své pocity: „*No, tak protože znám*

²⁵⁴ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J., 2010. *Pozitivní psychologie*, str. 106.

²⁵⁵ Srov. MATOUŠEK, O., 2003. *Slovník sociální práce*, str. 98.

²⁵⁶ Srov. VODÁČKOVÁ, D., 2002. *Krizová intervence: krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb*, str. 60.

²⁵⁷ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP4, KP5

²⁵⁸ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP4

²⁵⁹ Tamtéž.

²⁶⁰ Srov. ŠPATENKOVÁ, N., 2011. *Krizová intervence pro praxi*, str. 15-17.

²⁶¹ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1

*metodiky služby a byla jsem řádně na takovouhle krizovou situaci připravena, tak jsem věděla, jak mám postupovat a co vše je potřeba pro matku s dětmi akutně zajistit. Na druhou stranu pro mě bylo určitě smutné vidět matku se třemi dětmi, jak nemají kam složit hlavu, ale nebylo to pro mě něco stresujícího, spíše hnací motor k tomu, že je teď čas urychleně jednat.*²⁶² V rámci krizové intervence by měl sociální pracovník klienta motivovat k tomu, aby se pokusil zapojit svou vlastní sílu, což by mu mohlo pomoci najít řešení.²⁶³

Z odpovědí lze usuzovat, že jsou komunikační partnerky na krizové situace dobře připravené a zvládají tak poskytovat krizovou intervenci ve prospěch klienta. Z otázky, zda si komunikační partnerky myslí, že v krizových situacích umí adekvátně reagovat, vyvstaly odpovědi, že si polovina²⁶⁴ myslí, že dokáží/dokázaly adekvátně reagovat, avšak některé²⁶⁵ to nevnímají jako svou silnou stránku, jelikož mají kolem sebe například zkušenější pracovnice. Například komunikační partnerka KP2 uvádí: „*Popravdě si nejsem úplně jistá, jestli dokážu reagovat správně na všechny krizové situace, ale z řešení krizových situací, které jsem doposud musela řešit, mám dobrý pocit. Ale nikdy jsem na jejich řešení nebyla sama a konzultovala jsem situaci s kolegyněmi nebo i s dalšími odborníky. Vždycky se mi ale s klienty podařilo se v jejich situaci zorientovat a naplánovat s nima základní styčné body pro řešení situace. Nevnímám však tuto oblast jako svou silnou stránku.*“²⁶⁶

Stěžejní pro vyhodnocení převažujícího způsobu myšlení u sociálních pracovníků však byla otázka, zda u komunikačních partnerek převažují spíše situace, kdy vidí u klientů naději ke změně, samy myslí pozitivně a hledají způsoby, jak maximalizovat klientův zájem o změnu, nebo naopak zda převažují situace, kdy komunikační partnerky ztrácí naději ke zlepšení situace u klientů. Po vyhodnocení odpovědí jsem došla k závěru, že u většiny²⁶⁷ komunikačních partnerek převažují situace, při nichž samy myslí pozitivně a zaměřují se na naději a motivaci klientů k optimistické budoucnosti. Potvrzením může být odpověď komunikační partnerky KP2: „*Určitě u mě ve velké míře převažují situace, kdy vidím naději ke změně, myslím pozitivně a hledám možnosti a způsoby, jak klienty přimět hlavně k jejich aktivitě a také ke změně.*“²⁶⁸ Ukázalo se, že lidé, kteří si udržují vyšší míru naděje a vidí tak optimistickou budoucnost, zažívají kvalitnější mezilidské vztahy a vnímají svůj život smysluplnější. Taktéž jsou radostnější, celkově spokojenější i zdravější.²⁶⁹

²⁶² Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1

²⁶³ Srov. HAVRÁNKOVÁ, O., 1997. *Práce se sebevražednými signály*, str. 40.

²⁶⁴ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP4, KP5

²⁶⁵ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP3, KP2

²⁶⁶ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP2

²⁶⁷ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP4, KP5

²⁶⁸ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP2

²⁶⁹ Srov. SLEZÁČKOVÁ, A., 2014. *Jaké jsou naše naděje a jak podpořit pozitivní přístup k životu* [online]. Brno: Masarykova univerzita [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.em.muni.cz/vite/4124>

Závěr

Diplomová práce zkoumala to, **jak lze využívat poznatky pozitivní psychologie v sociální práci**. Pro splnění cíle práce jsem zvolila dva způsoby.

První způsob spočíval v propojení pozitivní psychologie se sociální prací, ve které jsem se zaměřila na studium prvků pozitivní psychologie, které jsou aplikované v různých teoriích sociální práce. Zmíněné teoretické propojení je obsaženo ve čtvrté kapitole diplomové práce. Nyní se pokusím shrnout stěžejní prvky pozitivní psychologie v rámci vybraných teorií sociální práce.

Například humanistické principy se zaměřují na získání vědomí vlastní hodnoty a úcty, dále na seberealizaci, potenciál osobnosti, vrcholné zážitky, smysluplnost a objevování vlastního Já v mezilidských vztazích a sociálních skupinám.²⁷⁰ V rámci ještě důkladnějšího propojení teorie s pozitivní psychologií se lze zaměřit na silné stránky osobnosti. Abychom mohli rozvinout smysluplné vědomí silných stránek, je nutné je nejprve rozpoznat u sebe. Sebepoznání je totiž východiskem spokojenějšího života.²⁷¹

V rámci psychodynamických teorií je možné nalézt prvky pozitivní psychologie ve Freudových pěti fázích vývoje člověka, při nichž jedinec v daném věku dosahuje orální, anální a falickou částí těla pocitu slasti (štěstí).²⁷² Dalšími prvky jsou obranné mechanismy, s jejichž pomocí se snažíme o zvládnutí krizových situací a zachování psychické stability člověka. Obranou proti negativním emocím a vzpomínkám je vytěsnit je do nevědomí.²⁷³ Mareš uvádí, že emoce jsou důležité v otázce šťastné osobnosti, kterou tvoří tři základní předpoklady: přítomnost pozitivních emocí, absence negativních emocí a spokojenost s dosavadním životem jako celkem.²⁷⁴ Prosociální přístup vycházející z Freudovy teorie osobnosti Hollisová definuje jako pokus podněcovat síly osobnosti a zdroje prostředí k rozvoji jedince.²⁷⁵ Z oblasti pozitivní psychologie je žádoucí doplnit, že kultivací, projevením a zapojením silných stránek charakteru můžeme dosáhnout zvýšené pohody a vzhledu k novým možnostem. Projevované a rozvíjené silné stránky člověku umožňují prospívat a vzkvétat.²⁷⁶

Kognitivně behaviorální teorie má s pozitivní psychologií společný především zájem o učení, při kterém výzkumníci těchto teorií prováděli pokusy na zvířatech a na lidech. V rámci pozitivní psychologie je v tomto směru důležitým pojmem naučená bezmoc a naučený optimismus.²⁷⁷

Pokud se jedinec začne více zabývat poznatky hnutí pozitivní psychologie v sociální práci, není podmínkou se hlásit k jakémukoliv výše uvedenému přístupu. Jde pouze o propojení poznatků pozitivní psychologie s teoriemi a metodami sociální práce k účelům

²⁷⁰ Srov. KERN, H., 2006. *Přehled psychologie*, str. 271.

²⁷¹ Srov. FRIEDEL, L., 2020. *21 klíčových myšlenek k silným stránkám* [online]. ČR: LinkedIn [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.linkedin.com/pulse/21-kl%C3%AD%C4%8Dov%C3%BDch-my%C5%A1lenek-k-siln%C3%BDm-str%C3%A1nk%C3%A1m-libor-friedel/>

²⁷² Srov. NAVRÁTIL, P., 2001. *Teorie a metody sociální práce*, str. 63.

²⁷³ Srov. ATKINSON, R. L., 2003. *Psychologie*, str. 615.

²⁷⁴ Srov. MAREŠ, J., 2001. *Pozitivní psychologie: Důvod k zamyšlení i výzva*, str. 97.

²⁷⁵ Srov. HOLLIS, F., 1997. *Social casework: The Psychosocial Approach*, str. 1300.

²⁷⁶ Srov. FRIEDEL, L., 2020. *21 klíčových myšlenek k silným stránkám* [online]. ČR: LinkedIn [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.linkedin.com/pulse/21-kl%C3%AD%C4%8Dov%C3%BDch-my%C5%A1lenek-k-siln%C3%BDm-str%C3%A1nk%C3%A1m-libor-friedel/>

²⁷⁷ Srov. SELIGMAN, M. E. P., 2013. *Naučený optimismus*, str. 40.

nalézání pozitivního přístupu při práci s klientem. Jedná se tedy o inspiraci sociálních pracovníků ke kladnému přístupu k člověku a ke světu. Nabízí se zde i možnost volby eklettismu²⁷⁸, který je v sociální práci velice častým prvkem.

Druhý způsob splnění cíle práce spočíval v teoreticko-praktickém zjištění aplikace poznatků pozitivní psychologie v sociální práci tím, že jsem si pro výzkumné šetření zvolila důležité prvky pozitivní psychologie, jimiž jsou silné stránky, jejichž přítomnost jsem následně odhalovala u sociálních pracovníků. Výzkumný soubor tvořilo šest sociálních pracovníků z různých typů zařízení sociální práce. Dle dostupnosti tvořily výzkumný soubor pouze ženy. Zde se potvrdilo, že profesi sociálního pracovníka vykonávají ve větší míře ženy a jen málokdy se setkáme s mužem pečovatelem nebo sociálním pracovníkem, a pokud ano, tak převážně ve vedoucí pozici.²⁷⁹

Cílem výzkumného šetření bylo zjistit, **jak lze aplikovat silné stránky v profesi sociálních pracovníků**. K celistvosti cíle byly stanoveny níže uvedené výzkumné otázky.

VO1: Jak jsou konkrétní silné stránky aplikované v profesi vybraných sociálních pracovníků? První výzkumná otázka byla vyhodnocována ze sedmi zvolených silných stránek, jejichž výsledky jsou podrobněji uvedené v podkapitole 5.2 Aplikace silných stránek v profesi sociálních pracovníků. Jednalo se následující:

1. Vytrvalost, pracovitost, píle: Z vyhodnocení odpovědí je patrné, že všechny²⁸⁰ komunikační partnerky se ztotožňují s tím, že vytrvalost, pracovitost a píle vnímají jako svou silnou stránku charakteru. Silné stránky nám pomáhají definovat, kdo jsme a co děláme, když „jsme v síle“.²⁸¹

2. Sociální a emoční inteligence: Taktéž všechny²⁸² komunikační partnerky potvrdily, že se ztotožňují s tím, že emoční i sociální inteligence jsou silnými stránkami jejich osobnosti. Silné stránky jsou klíčovými schopnostmi pro myšlení, cítění a chování se takovými způsoby, které mohou přinést prospěch danému člověku i druhým.²⁸³

3. Spravedlivost, nestrannost: U této silné stránky se všechny²⁸⁴ komunikační partnerky snaží být nestranné a spravedlivé, avšak se jim to v některých situacích nedaří, a proto ji jednoduše nepovažují jako svou silnou stránku. Každá situace totiž vyžaduje jinou míru projevení našich silných stránek. To znamená, že i silné stránky jsou „situační“.²⁸⁵

²⁷⁸ Eklettismus: volba a využití více teorií současně se nazývá eklettický přístup.

²⁷⁹ Srov. ČTVRTNÍČKOVÁ, M., TÁBORSKÁ, T., 2021. *Sociální služby jako samozřejmá ženská práce? Alice se zasadí o její docenění!* [online]. ČR: feminismus.cz [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.feminismus.cz/cz/clanky/socialni-sluzby-jako-samozrejma-zenska-prace-alice-se-zasadi-o-jeji-doceneni>

²⁸⁰ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6

²⁸¹ Srov. FRIEDEL, L., 2020. *21 klíčových myšlenek k silným stránkám* [online]. ČR: LinkedIn [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.linkedin.com/pulse/21-kl%C3%AD%C4%8Dov%C3%BDch-my%C5%A1lenek-k-siln%C3%BDm-str%C3%A1nk%C3%A1m-libor-friedel/>

²⁸² Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6

²⁸³ Srov. FRIEDEL, L., © 2015 – 2022. *Silné stránky Values In Action: Test silných stránek* [online]. ČR: liborfriedel.cz [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.liborfriedel.cz/silne-stranky-values-in-action/>

²⁸⁴ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6

²⁸⁵ Srov. FRIEDEL, L., 2020. *21 klíčových myšlenek k silným stránkám* [online]. ČR: LinkedIn [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.linkedin.com/pulse/21-kl%C3%AD%C4%8Dov%C3%BDch-my%C5%A1lenek-k-siln%C3%BDm-str%C3%A1nk%C3%A1m-libor-friedel/>

4. Obezřetnost: U obezřetnosti byly u komunikačních partnerek také jisté pochyby. Například komunikační partnerka KP2 uvedla, že by tuto vlastnost zařadila mezi své silné i slabé stránky. Z většiny²⁸⁶ odpovědí je ale patrné, že se komunikační partnerky snaží být obezřetné, nýbrž každá nová situace je jiná, a tak se například musí jednat rychle.

5. Naděje, orientace na budoucnost: Výsledky výzkumu ukázaly, že polovina²⁸⁷ dotazovaných se s touto silnou stránkou ztotožňuje a některé²⁸⁸ uvedly, že se ji snaží předávat i svým klientům.

6. Laskavost, velkorysost, starost a péče, soucit, altruistickou láska, přívětivost: V této otázce se odpovědi komunikačních partnerek se do jisté míry lišily. Většina²⁸⁹ vnímá tyto stránky za své silné, jelikož podle nich neodmyslitelně patří k sociální práci. Některé²⁹⁰ komunikační partnerky naopak zastávají názor, že není žádoucí být ke klientům přehnaně laskavý, aby si klienti nevytvořili na sociální službě závislost. Důležitou součástí odhalování a objevování našich silných stránek je otevřít se novým úhlům pohledu a vnímání. Jako vše na světě, ani silné stránky nejsou pouze černobílé či růžové.²⁹¹

7. Smysl pro humor, hravost, týmovou práci. S těmito silnými stránkami se dle výsledků ztotožňují všechny²⁹² komunikační partnerky.

VO2: Jaké jsou zdroje a možnosti rozvíjení silných stránek u vybraných sociálních pracovníků? Druhou výzkumnou otázkou jsem se dotazovala na zdroje silných stránek u komunikačních partnerek, přičemž podrobnější výsledky lze nalézt v podkapitole 5.3 Zdroje a možnosti rozvíjení silných stránek.

Shrnutím výsledků z výzkumného šetření jsem zjistila, že mezi nejčastěji zmiňované zdroje patří rady pracovního týmu, supervize, vzdělávání ve formě kurzů, osobní zkušenost, partner a rodina. Každý z nás má „něco“, co jej dělá silným či talentovaným. Odhalujeme to intuitivně, na základě zpětné vazby od druhých, sebekoumáním a pozorováním i pomocí různých testů a sebehodnocení. Nepoznat své silné stránky či je nevyužít je jakýmsi mrháním svého potenciálu pro rozvoj sebe sama a inspiraci druhých.²⁹³

VO3: Jaký způsob myšlení (optimistický, pesimistický) u vybraných sociálních pracovníků převažuje? Po vyhodnocení odpovědí jsem došla k závěru, že u většiny²⁹⁴ dotazovaných převažují situace, při nichž komunikační partnerky myslí pozitivně a zaměřují se na motivaci a naději klientů k optimistické budoucnosti. Podrobnější výsledky třetí výzkumné otázky jsou obsaženy v podkapitole 5.5 Převažující způsob myšlení – optimismus, pesimismus.

²⁸⁶ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP3, KP5, KP6

²⁸⁷ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP2, KP3, KP5

²⁸⁸ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP5

²⁸⁹ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP1, KP2, KP5, KP6

²⁹⁰ Příloha II Přepis rozhovorů s KP: KP3, KP4

²⁹¹ Srov. FRIEDEL, L., 2020. *21 klíčových myšlenek k silným stránkám* [online]. ČR: LinkedIn [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.linkedin.com/pulse/21-kl%C3%AD%C4%8Dov%C3%BDch-my%C5%A1lenek-k-siln%C3%BDm-str%C3%A1nk%C3%A1m-libor-friedel/>

²⁹² Příloha II Přepis rozhovorů s komunikačními partnerkami, KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6

²⁹³ Srov. FRIEDEL, L., 2019. *Vaše silné stránky ve 118 podobách* [online]. ČR: liborfriedel.cz [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.liborfriedel.cz/vase-silne-stranky-ve-118-podobach/>

²⁹⁴ Příloha II Přepis rozhovorů s komunikačními partnerkami, KP1, KP2, KP3, KP4, KP5

Optimismus je účinnou strategií pro efektivní překonání nepřízně a nepohody, kdy můžeme změnit svůj negativistický způsobu myšlení, který by nás jinak zavedl na cestu bezmocnosti, snížené sebedůvěry, nespokojenosti a zhoršeného zdraví. Nadějně a optimistické myšlení způsobuje přeměrování negativních pocitů a zaměření pozornosti na to, co je nebo může být v našem životě pozitivní a co třeba doposud stálo ve stínu problémů, které si říkají o naši pozornost daleko razantněji a halasněji.²⁹⁵

Jako celkové zhodnocení diplomové práce mohu říci, že cíle práce byly úspěšně naplněny. Rozhovory s komunikačními partnerkami pro mě byly příjemnou zkušeností, která mě obohatila pestrostí uvedených tvrzení z pohledu zaměstnankyň z různých typů zařízení sociálních služeb. Výsledky z rozhovorů byly propojeny s odbornou literaturou a mými zkušenostmi z praxe sociální pracovnice v páté kapitole, která je taktéž diskuzí diplomové práce.

Zpracování diplomové práce pro mě mělo velký přínos v uvědomění si svých silných stránek, možnosti jiného pohledu na život a na lidi kolem mě nebo také dalšího přístupu ke klientům v mé profesi sociální pracovnice. Diplomová práce může být inspirací pro ty, kteří by se rádi dozvěděli více o pozitivní psychologii a jejím propojením se sociální prací.

²⁹⁵ SLEZÁČKOVÁ, A., 2014. *Jaké jsou naše naděje a jak podpořit pozitivní přístup k životu* [online]. Brno: Masarykova univerzita [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.em.muni.cz/vite/4124>.

Seznam použitých zdrojů

Literatura:

- 1) ATKINSON, R. L. *Psychologie*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3.
- 2) BASU, A., MERMILLOD, M. *Emotional Intelligence and Social-emotional Learning: An Overview*, David Publishing, Psychology Research, 2011. ISSN: 2159-5542.
- 3) CLARK, E., HOFFLER, E. *Hope Matters: The power of social work*, Washington DC, NASW Press, 2014. ISBN: 1011805031.
- 4) COLLINS S. *Social Workers, Resilience, Positive Emotions and Optimism. Practice*, č. 4, 2007. ISSN 0950-3153.
- 5) DOSEDLOVÁ, J. et al. *Předpoklady zdraví a životní spokojenosti*. Brno: MSD, 2008. ISBN 978-80-7392-010-4.
- 6) FRANKL, V. E. *Vůle ke smyslu: Vybrané přednášky o logoterapii ; S příspěvkem Elisabeth S.Lukasové*. Brno: Cesta, 1994. ISBN 80-85139-29-2.
- 7) GERMEIN, C. B., GITTERMAN, A. *The life model of social work practice*. New York: Columbia University Press, 1980. 978-0231139984.
- 8) GULOVÁ, L. *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada Publishing, a.s., © 2011. ISBN 9788024733791.
- 9) HAVRÁNKOVÁ, O. *Práce se sebevražednými signály*. In: KNOPPOVÁ, D. a kol. *Telefonická krizová intervence. Linka důvěry*. Praha: Remedium, 1997.
- 10) HENDL, H. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- 11) HOLLIS, F. *Social casework: The Psychosocial Approach*. In: *Encyclopedia of social work*. Washington, D.C.: National Association of Social Workers, 1997.
- 12) HOLLIS, F., WOODS, M. E. *Casework, a Psychosocial Therapy*. New York: Random House, 1981.
- 13) KAST, V. *Imaginace jako prostor setkání s nevědomím*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-702-2.
- 14) KERN, H. *Přehled psychologie*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-121-2.
- 15) KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*. Vyd. 4. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-657-8.
- 16) KRCH, D. F. *Mentální anorexie*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-598-9
- 17) KŘIVOHLAVÝ, J., 2010. *Pozitivní psychologie*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-726-8.
- 18) KUTNOHORSKÁ, J, CICHÁ, M., GOLDMANN R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2012. ISBN 9788024778747.

- 19) LAZARUS, R. S., FOLKMAN, S. *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Pub. Co., 1984. ISBN 0826141900.
- 20) MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. ISBN 9788024766447.
- 21) MAREŠ, J. *Pozitivní psychologie: Důvod k zamyšlení i výzva*. Československá psychologie: Časopis pro psychologickou teorii a praxi, Praha, Academia, 2001. 0009-062X.
- 22) MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.
- 23) MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2003. ISBN 978-80-262-1154-9.
- 24) MATOUŠEK a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN: 978-80-7367-502-8.
- 25) MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada, 2019. ISBN 978-271-2220-2.
- 26) MICELI, M., CASTELFRANCHI, C. *Hope: The Power of wish and Possibility in Theory and Psychology*, Italy, Institute of Kognitive sciences and technologies, 2010. ISBN: 2010117709.
- 27) MIOVSKÝ, M. *Příručka k provádění výběru metodou sněhové koule (snowball sampling)*. Praha: Úřad vlády ČR, 2003. ISBN 80-86734-08-0.
- 28) MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- 29) MIŠOVIČ, J. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2019. ISBN 978-80-7419-285-2.
- 30) MUSIL, L. a kol. *Předpoklady a osobnostní rysy vhodné pro výkon sociální práce*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., 2019. ISBN 978-80-7416-373-9.
- 31) MUSIL, L. *Sociální práce a jiné pomáhající obory/profese*. In MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-802-6203-667.
- 32) NAKONEČNÝ, M. *Lidské emoce*, Praha: Academia, 2013. ISBN: 80-200-0763-6.
- 33) NAKONEČNÝ, M. *Emoce*. Praha: Triton, 2012. ISBN: 978-80-7387-614-2.
- 34) NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
- 35) NOVOTNÁ, J. *Teorie sociální práce*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, © 2014. ISBN 978-80-87035-96-2.
- 36) NYKL, L. *Pozvání do rogersovské psychologie: přístup zaměřený na člověka*. Brno: Barrister & Principal, 2004. ISBN 80-86598-69-1.
- 37) PINCUS, A., MINAHAN, A. *Social Work Practice: Model and Method*, Illinois: F. E. Publisher. 1973. ISBN 9780875811321.

- 38) PÖRTNER, M. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367582-0.
- 39) PROCHASKA, O. J., NORCROSS, C. J. *Psychoterapeutické systémy: průřez teoriemi*, Přeložil Jiří Štěpo. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-766-4.
- 40) REDDEMANNOVÁ, L. *Léčivá síla imaginace*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-530-1.
- 41) ROGERS, C. R. *Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*. Přeložil Jiří KREJČÍ. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0597-5.
- 42) ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2014. ISBN 80-85850-00-1.
- 43) SALEEBEY, D. *Power in The People: Strengths and Hope. Advances in Social Work*, 1(2), 2000.
- 44) SELIGMAN, M. E. P., CSIKSZENTMIHALYI, M. *Positive psychology: An introduction*. *American Psychologist*, 55, 5-14, 2000.
- 45) SELIGMAN, M. *Opravdové štěstí: pozitivní psychologie v praxi*, Praha: Ikar, 2003. ISBN 80-249-0291-1.
- 46) SELIGMAN, M. *Naučený optimismus: Jak změnit své myšlení a život*. Praha: Pavel Dobrovský – BETA, 2013. ISBN 978-80-7306-534-8.
- 47) SELIGMAN, M. *Vzkvétání. Nové poznatky o podstatě štěstí a duševní pohody*. Brno: Jan Melvil Publishing, 2014. ISBN 978-80-87270-95-0.
- 48) SNYDER, C. R. *Handbook of hope: Theory, Measures & Applications*. New York, Academic Press, 2000.
- 49) SNYDER, C. R. a Shane J. LOPEZ. *Handbook of positive psychology*. New York: Oxford University Press, 2002. ISBN 9-780195-187243.
- 50) SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*. Grada, Praha, 2011. ISBN: 978-80-247-3311-1.
- 51) SLEZÁČKOVÁ, A. *Průvodce pozitivní psychologií: nové přístupy, aktuální poznatky, praktické aplikace*. Praha: Grada, Psyché (Grada), 2012. ISBN 978-80-247-3507-8.
- 52) STUHLÍKOVÁ, I. *Základy psychologie emocí*. Praha: Portál, 2007. ISBN: 978-80-7367-282-9.
- 53) ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-2624-3.
- 54) ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.
- 55) VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence: krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-717-8696-9.

- 56) VYMĚTAL, J. *Obecná psychoterapie*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0723-3.
- 57) VYMĚTAL, J. *Rogersovská psychoterapie*. Praha: Český spisovatel, 1998. ISBN 80-202-0605-1.
- 58) ZÁŠKODNÁ, H., MLČÁK, Z. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6.

Internetové odkazy:

- 59) AATBS. *Having Resilience and Perseverance in the Social Work Industry* [online]. Coeur d'Alene: AATBS: A triad company, 2018 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://aatbs.com/blog/post/having-resilience-and-perseverance-in-the-social-work-industry?fbclid=IwAR0kWRJm_rg1dQ2Sb2TTZU KmZt9UGiEOA7M0JlcybjN0ZvWSCUpAVg2_Jf4
- 60) CANADIAN BUSINESS COLLEGE. *The Importance of Teamwork in Community Services Worker Careers* [online]. Toronto: Canadian Business College, © 2022 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://canadianbusinesscollege.com/2021/07/16/the-importance-of-teamwork-in-community-services-worker-careers/?fbclid=IwAR0BoZLYJxgcToY3Oe2sH3E6oqtKMMYJgG777V7dg-OtjRkt_5qDDA6hcp0
- 61) CLARK, J. E. *10 Essentials Social Workers Must Know About Hope* [online]. Harrisburg: The new social worker, 2017 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.socialworker.com/feature-articles/practice/10-essentials-social-workers-must-know-about-hope/?fbclid=IwAR1Q08UNZdDWAoqCFIaIGkySNAuGCwUZ_h2UHZvuz8X8Zja-5bPGzozkjOg
- 62) CONTRIBUTOR, CH. *What Is Critical Thinking in Social Work?* [online]. Houston: Chron.com, 2021. [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://work.chron.com/critical-thinking-social-work-13779.html>
- 63) ČTVRTNÍČKOVÁ, M., TÁBORSKÁ, T. *Sociální služby jako samozřejmá ženská práce? Alice se zasadí o její docenění!* [online]. ČR: feminismus.cz, 2021 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.feminismus.cz/cz/clanky/socialni-sluzby-jako-samozrejma-zenska-prace-alice-se-zasadi-o-jeji-doceneni>
- 64) DOLEŽALOVÁ, P. *Syndrom pomocníka* [online]. Praha: psychologie.cz, 2015 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://psychologie.cz/syndrom-pomocnika/?fbclid=IwAR3UWZbje1NAb1diF0hlB-5brNiE9kBfCC12e_SRP9wyqjZwlYyV82bbI9M
- 65) FRIEDEL, L. *VIA silné stránky pro studium MBA* [online]. Praha: European business school, 2019 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://ebschool.cz/via-silne-stranky-pro-studium-mba?fbclid=IwAR3kQzUCDwrIkAFHE8AZYQgEdePbIXMju9zDrYQyI7hNZlCknzXt3SLfVC8>
- 66) FRIEDEL, L. *Silné stránky Values In Action: Test silných stránek* [online]. ČR: liborfriedel.cz, © 2015 – 2022 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.liborfriedel.cz/silne-stranky-values-in-action/>

- 67) FRIEDEL, L. *Vaše silné stránky ve 118 podobách* [online]. ČR: liborfriedel.cz, 2019 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.liborfriedel.cz/vase-silne-stranky-ve-118-podobach/>
- 68) FRIEDEL, L. *21 klíčových myšlenek k silným stránkám* [online]. ČR: LinkedIn, 2020 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.linkedin.com/pulse/21-kl%C3%AD%C4%8Dov%C3%BDch-my%C5%A1lenek-k-siln%C3%BDm-str%C3%A1nk%C3%A1m-libor-friedel/>
- 69) GOARAVETISYAN. *Laskavost srdce: Šťastný den laskavosti! všimat si dobře* [online]. ČR: goaravetisyan.ru, 2021 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://goaravetisyan.ru/cs/dobrota-dushevnyaya-s-dnem-dobroty-zamechaya-horoshee-videt/?fbclid=IwAR0xwhSmlwaTJsHmO8UbwEB4z9BR37FddDp6wST-opfPv3q2VofabTRGTEY>
- 70) CHERRY, K. *Co se naučí bezmocnost a proč se to stalo?* [online]. (...), © 2022 [cit. 2022-02-17]. Dostupné na WWW: <https://cs.reoveme.com/co-se-nauci-bezmocnost-a-proc-se-to-stalo/>
- 71) CHERRY, K. *Pozitivní role psychologie* [online]. (...), © 2022 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na: WWW: <https://cs.reoveme.com/pozitivni-pole-psychologie/>
- 72) MAREŠ, J. et al. *Pozitivní klinická psychologie*. Československá Psychologie 58(5):485-502 [online]. 2014 [cit. 2022-2-18]. Dostupné na: WWW: https://www.researchgate.net/publication/274379587_Pozitivni_klinicka_psychologie
- 73) JANSSEN, S. *Web Exclusive* [online]. Spring City: Social Work Today, © 2022 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.socialworktoday.com/archive/exc_1019.shtml?fbclid=IwAR1AcHtKodAZJQHrP7AG7uxwLdVJkOD15HvLbZFXzEhZawQlzcTo5JcZJ5w
- 74) JORDAN, S. *Humour and Social work* [online]. Colchester: WillisPalmer, © 2022 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.willispalmer.com/humour-and-social-work/?fbclid=IwAR1Q08UNZdDWAoqCFIaIGkySNAuGCwUZ_h2UHZvuz8X8Zja-5bPGzozkjOg
- 75) Mezinárodní federace sociálních pracovníků: *Globální definice sociální práce* [online]. Rheinfelden, 2021 [cit. 2021-12-14]. Dostupné na: WWW: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- 76) MOJŽÍŠOVÁ, A. *Teorie a metody sociální práce* [online]. České Budějovice: ZSF JCU V ČB [cit. 2022-02-14]. Dostupné na WWW: https://www.ospod.cz/e_download.php?file=data%2Feditor%2F41cs_1.pdf&original=teorie_a_metody_socialni_prace.pdf&fbclid=IwAR1EJksZXh003xMc-OzIoRzf52tZJ21uGfuKP4pMyV_pgN0RJb4C6tC6TpE
- 77) MS. *Definice sociální práce* [online]. (...), 2005 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na: WWW: http://socialnirevue.cz/item/definice-socialniprace?fbclid=IwAR2YTcKOKk5V2sBE2Tj_pnjXMZY_bmrJMXc9OBv-0XaGLirvI_3KsHBjH0Y

- 78) NOBLE, D. *Celebrating the Prudent: Professional Life of a Social Worker* [online]. Harrisburg: The new social worker, 2015 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.socialworker.com/extras/social-work-month-2015/celebrating-the-prudent-professional-life-social-worker/?fbclid=IwAR2DDFs_D3kCb0MKGfi7YysIn4xbydN9WSfV-iHx9SLBd46F0e89cVxDig0
- 79) ONLINE MSW PROGRAMS. *Introduction to Social Justice in Social Work* [online]. Lanham: 2U, Inc., 2020 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.onlinemswprograms.com/social-work/what-is-social-justice/?fbclid=IwAR0LSGsaZfKNbrpYXvH0QrMB6H26Tx4rPIO9-3A9iDkgpkx7II_W_eWWwng
- 80) PETERKOVÁ, M. *Ego-obranné mechanismy* [online]. [cit. 2022-02-17]. Dostupné na WWW: <https://www.psych.cz/ego-obranne-mechanismy/>
- 81) POZITIVNI PSYCHOLOGIE. *Co je pozitivní psychologie?* [online]. ČR: Pozitivní psychologie.cz, © 2022 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na: WWW: https://www.pozitivni-psychologie.cz/clanky/co-je-pozitivni-psychologie.html?fbclid=IwAR10eq_qa8DZT23hidGrK941FtbOMfkn4ZhhP53Pg5ea2tkvBY2uuRNVREA
- 82) PUNOVÁ, M., NAVRÁTILOVÁ J. et al. *Praktické vzdělávání v sociální práci optikou konceptu resilience* [online]. Brno: Masarykova univerzita, 2014 [cit. 2022-03-01]. Sekce 1, PUNOVÁ, M. Resilience aneb příznivý vývoj navzdory nepříznivým okolnostem. Dostupné na WWW: https://is.muni.cz/do/fss/kpsps/knihy_esf/prakt_vzdel.pdf?fbclid=IwAR1uAHqd2ZUVzJQrp1u6ELp7fRmE0VPc2uxlMkeY5o-6vw5kevEIZTF9Zew
- 83) SLEZÁČKOVÁ, A. *Sborník prací filozofické fakulty brněnské univerzity studia minora facultatis philosophicae universitatis brunensis P 12 /2008* [online]. (...), 2008 [cit. 2022-01-09]. Dostupné na WWW: https://digilib.phil.muni.cz/bitstream/handle/11222.digilib/114389/P_Psychologica_12-2008-1_9.pdf?fbclid=IwAR2Yse90ZnoNugZVY4xcsaDS4mjhe7WQIk0bLSUpXhrKyUF4aI3LqNZOFo
- 84) SLEZÁČKOVÁ, A. *Jaké jsou naše naděje a jak podpořit pozitivní přístup k životu* [online]. Brno: Masarykova univerzita, 2014 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.em.muni.cz/vite/4124>
- 85) SNÁŠEL, M. *Závislost na sociální službě – možné příčiny a východiska* [online]. Hnátnice: snasel.info, © 2013 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <http://www.snasel.info0/nab%C3%ADz%C3%ADm/lektorsk%C3%A1-%C4%8Dinnost/sebereflexe-a-osobnostn%C3%AD-rozvoj/8-semin%C3%A1%C5%99e/21-z%C3%A1vislost-na-soci%C3%A1ln%C3%AD-slu%C5%BEB%C4%9B-%E2%80%93-mo%C5%BEen%C3%A9-p%C5%99%C3%AD%C4%8Diny-a-v%C3%BDchodiska.html?fbclid=IwAR21BGFPtmw-hWG5tHkdpqDK-zSPn9leDjRauqeO7-LluQ-K5o3LR-QAzLA>
- 86) THOMPSON, T. *Keeping It Light: Humor in Social Work Education and Practice* [online]. Harrisburg: The new social worker, 2016 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.socialworker.com/extras/social-work-month-project-2016/keeping-it-light-humor-in-social-work-education-and-practice/?fbclid=IwAR2NZ8jvo_1bk0etuagX-AKK-zHh5fJUETrgEIyQAGQS21RAEvmri8Dus9k

- 87) THORNTON, A. *The importance of kindness* [online]. London: Foothold, © 2022 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: https://www.myfoothold.org/blog/the-importance-of-kindness/?fbclid=IwAR2LYP5QqHkAuyPwvs_68FmVDYy-rXzie44HiOf7o7doIVbTP6xv7eZpd24
- 88) VIA INSTITUTE ON CHARACTER. *Become Aware Of Your Strength* [online]. Cincinnati: VIA INSTITUTE ON CHARACTER, © 2022 [cit. 2022-03-01]. Dostupné na WWW: <https://www.viacharacter.org/character-strengths/perseverance?fbclid=IwAR2xPgVrMixBhbQ4EldZuXZmQqWK0dgGn8sUfSkXfJr61JNfc4XFkHbMo7E>

Seznam zkratek

PS – prezenční studium

NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

OSPOD – Orgán sociálně právní ochrany dětí

IC – Intervenční centrum

VO – výzkumná otázka

AD – Azylový dům

KP1 – komunikační partnerka č. 1

KP2 – komunikační partnerka č. 2

KP3 – komunikační partnerka č. 3

KP4 – komunikační partnerka č. 4

KP5 – komunikační partnerka č. 5

KP6 – komunikační partnerka č. 6

Seznam příloh

Příloha I Otázky k výzkumu

Příloha II Přepis rozhovorů s komunikačními partnerkami

Přílohy

Příloha I

OTÁZKY K VÝZKUMU:

Jak dlouho pracujete v nynějším zaměstnání? Jste ve své práci šťastná/spokojená nebo vnímáte, že je čas na změnu? Pokud je čas na změnu, změnou by byla práce v sociální oblasti s jiným zaměřením nebo úplně v jiné oblasti? Co Vás na této práci baví, čím je pro Vás zajímavá? Co Vás naopak v práci štve? Převažují více věci, které Vás v práci baví nebo štvou?

Vzpomenete si na nějakou krizovou situaci, při které jste poskytovala krizovou intervenci? Jak jste se v této krizové situaci cítila? Vnímala jste u sebe pocit bezmoci, nevědomosti, smutku, ztrátu naděje nebo to pro Vás byl impulz toho, že před sebou vidíte cestu, která vede k pozitivní změně? Myslíte si, že při intervenci krizových situací umíte adekvátně reagovat, a že dokáže úspěšně namotivovat klienta ke zlepšení jeho aktuální situace? Vnímáte to jako svou silnou stránku? Převažují u Vás spíše situace, kdy u klientů vidíte naději ke změně a sama myslíte pozitivně a hledáte způsoby, jak maximalizovat klientův zájem o změnu? Nebo převažují situace, kdy ztrácíte naději, necháváte řešení na klientech, jelikož si myslíte, že změna je u klientů nemožná?

Ztotožňujete se ve své profesi s níže uvedenými silnými stránkami? Pokud ano, v jakých situacích jste tyto silné stránky při práci s klienty u sebe zaznamenala? Snažíte se tyto silné stránky předávat také klientům? Pokud ano, jak? Jaké jsou Vaše zdroje pro tyto silné stránky? Co by Vám pomohlo v jejich rozvíjení?

1. **Vytrvalost, pracovitost, píle:** vytrvání v činnosti navzdory překážkám a obtížím, dokončování započatého, zažívání pocitu uspokojení ze splněných úkolů.
2. **Sociální inteligence, emoční inteligence:** vnímavost vůči pocitům a motivům klientů i svým vlastním, znalost toho, jak se vhodně zachovat v různých sociálních situacích, poznání toho, co klienty motivuje.
3. **Spravedlivost, nestrannost:** čestné a spravedlivé jednání se všemi klienty, nenechat se při rozhodování ovlivnit osobními pocity, poskytnout všem klientům stejné příležitosti.
4. **Obezřetnost:** opatrnost při rozhodování, zbytečně neriskovat, neříkat a nedělat to, čeho by člověk později litoval.
5. **Naděje, orientace na budoucnost:** očekávání od budoucnosti jen to nejlepší, aktivní snaha dosáhnout cílů, přesvědčení, že je možné dospět k lepší budoucnosti.
6. **Laskavost, velkorysost, starost a péče, soucit, altruistická láska, přívětivost:** konání laskavostí a dobrých skutků, pomoc druhým a péče o ně.
7. **Smysl pro humor, týmová práce:** všímání si světlých stránek života, mít rád legraci a škádlení, umět ostatní rozveselit a rozesmát, schopnost dobře pracovat jako člen týmu, loajalita vůči skupině.²⁹⁶

²⁹⁶ VIA klasifikace silných stránek charakteru a ctností (Peterson, Seligman, 2004)

Příloha II

PŘEPIS ROZHOVORŮ S KOMUNIKAČNÍMI PARTNERKAMI

KOMUNIKAČNÍ PARTNERKA Č. 1 – SOCIÁLNÍ PRACOVNICE AZYLOVÉHO DOMU PRO MATKY S DĚTMI

Jak dlouho celkově pracujete v sociální sféře? 2 roky

A v nynější práci? 2 roky

Jste ve své práci spokojená nebo je čas na změnu? Prozatím jsem v práci spokojená, takže změnu neplánuju.

Co vás na této práci baví, čím je pro Vás zajímavá? Baví mě smysl azylového domu, protože matkám s dětmi poskytnu přístřeší, když se nachází v nouzi. Dále můžeme s matkami pracovat na zlepšení jejich nepříznivé sociální situace... Můžu pomoci lidem v nouzi se zajištěním nejzákladnějších potřeb, aby jejich start do nového života byl realističtější.

Co vás naopak v práci štve? Asi nejvíc mě štve nevděk a nespolupráce některých klientek a taky výchovný přístup některých matek k jejich dětem a co mě fakt nebaví je žádná snaha ke změně. Dalším problémem je, že klientky často hážou odpovědnost na pracovnice. Nedokážu se smířit s azylovou turistikou, hlavně když vidím ty děti, které zřejmě budou takhle žít také.

Azylovou turistikou? Ano, to je, když klientky putují z azylového domu do jiného azylového domu třeba i celý život.

Převažují více věci, které vás v práci baví nebo štve? Určitě převažují věci, které mě baví, jinak bych v azylovém domě už asi nepracovala. Každý malý pokrok u klientek je pro mě pozitivní zpětnou vazbou, že dělám něco smysluplného. Mám radost, když si klientky za jakýchkoliv okolností uvědomí, že mohou předat dětem víc, než jen uspokojení jejich základních potřeb jako třeba jen nakrmit je. Super je, když chtějí změnu a začnou se věnovat dětem například ve školní/předškolní přípravě.

Za jakých okolností v práci zažíváte well-being, což je pocit duševní pohody? Třeba když dojde ke zlepšení klientky negativní sociální situace, postaví se na své nohy a odstěhuje se do svého stabilního bydlení, nebo si aspoň najde práci... věnuje čas dětem. Nebo když si klienta uvědomí, že azylový dům je pouze přechodná záležitost a snaží se tak svou situaci aktivněji řešit.

Co vám pomáhá well-being zlepšit? Pomáhá mi konzultace s kolegyněmi, supervize, teambuilding.

Vzpomenete si na nějakou krizovou situaci, při které jste poskytovala krizovou intervenci? Vzpomínám si, že u branky AD zazvonila matka se třemi dětmi, která byla v akutní krizi a neměla kde spát, co jíst, žádnou podporu rodiny nebo blízkých, prostě nic. Sepsala jsem s ní krizovou smlouvu na 7 dní, došlo teda k přijetí, poskytla jsem jí potravinovou a materiální pomoc a žena s dětmi tak měla zabezpečené základní potřeby – jídlo, střechu nad hlavou, a tak...

Jak jste se v této krizové situaci cítila? Vnímala jste u sebe pocit bezmoci, nevědomosti, smutku, ztrátu naděje nebo to pro Vás byl impulz toho, že před sebou vidíte cestu, která vede k pozitivní změně? No, tak protože znám metodiku služby a byla jsem řádně na takovouhle krizovou situaci připravena, tak jsem věděla, jak mám postupovat a co vše je potřeba pro matku s dětmi akutně zajistit. Na druhou stranu pro mě bylo určitě smutné

vidět matku se třemi dětmi, jak nemají kam složit hlavu, ale nebylo to pro mě něco stresujícího, spíše hnací motor k tomu, že je teď čas urychleně jednat.

Takže si teda myslíte, že při intervenci krizových situací umíte adekvátně reagovat, a že dokážete úspěšně namotivovat klientu ke zlepšení její aktuální situace? Vnímáte to jako svojí silnou stránku? Ano, vnímám. Jak jsem říkala, metodika mi určitě může pomoci k tomu, abych věděla, jak v této situaci jednat. I když samozřejmě metodika není praxe, ale myslím si, že empatický pracovník dokáže matku vyslechnout a vzbudit v ní pocit, že je v bezpečí. Motivace klientky je samozřejmostí a myslím si, že je to i hlavní úkol při práci s uživatelkou.

Převažují u Vás spíše situace, kdy vidíte u klientů naději ke změně, sama myslíte pozitivně a hledáte způsoby, jak maximalizovat klientův zájem o změnu? Nebo převažují situace, kdy ztrácíte naději, necháváte to na klientech, protože si třeba myslíte, že je změna u klientů nemožná? Já sama se snažím myslet co nejvíce pozitivně, u klientů hledám naději a motivuji je ke změně. Ale bohužel se čím dál víc setkávám s klientkami, které nevnímají azylový dům jen jako dočasnou přechodovou záležitost, ale například v azylových domech i vyrůstaly a putují takto celý život, takže ani nehledají motivaci ke změně.... Ani třeba moc nespolupracují, a pokud nespolupracují, není jim prodloužena smlouva a tak se odstěhují do jiného AD a poté znovu zpět.

Jak to máte s vytrvalostí, pracovitostí nebo pílí? Vnímáte je jako své silné stránky? Jo, myslím, že jo. Setkávám se situacemi, kdy se s uživatelkou během intervence dohodneme na dalších postupech, ale při dalším individuálním plánování nedojde ke splnění těchto dohodnutých kroků. Takže vytrvávám a snažím se uživatelku namotivovat, aby z její strany došlo k uskutečnění a mohlo dojít ke zlepšení situace u ní. A když uživatelka i tak takový krok nezvládne, snažím se jí poradit podrobněji a případně připravit podklady, které jí můžou pomoci.

Vzpomenete si ještě na jiný příklad? Ještě můžu uvést příklad situace, kdy dochází ze strany uživatelky k výchovným chybám k jejím dětem. Furt dokola se snažím s uživatelkou rozebírat, že taková výchova je pro její děti nevhodná a jaké může mít důsledky. Poté se snažím uživatele doporučit vhodnější metody výchovy.

Vnímáte jako svou silnou stránku sociální integraci a emoční inteligenci, konkrétněji jestli máte znalost v tom, jak se například vhodně chovat v různých sociálních situacích, nebo jestli umíte rozpoznat, co třeba klientky motivuje? Ano vnímám to jako svojí silnou stránku a myslím si, že je schopnost empatie hodně důležitá pro navázání spolupráce s klientem obecně. Je důležité vycítit a přizpůsobit svojí komunikaci emočnímu rozpoložení uživatelky, a tím dojít k navázání důvěry.

Vybaví se Vám nějaký příklad? Napadá mě situace, kdy během rozhovoru s uživatelkou vycítím, že se o nějakém tématu nechce bavit, tak to respektuju a změním otázku. Ale samozřejmě když je téma pro klientu stěžejní, snažím se citlivě, jiným způsobem k tomuto tématu dostat, aby to pro uživatelku nebylo nepříjemné.

Myslíte si, že jste spravedlivá a nestranná? Spíše ano, protože se každou uživatelku snažím brát rovnocenně bez ohledu na moje osobní pocity, ale samozřejmě, že né s každou uživatelkou se pracuje bez problémů (jako že nechce spolupracovat nebo si neplní svoje povinnosti a třeba je taky problémová k ostatním uživatelkám AD). Proto se snažím s takovou uživatelkou nastavit hranice a upozornit ji na možné důsledky jejího přístupu a tzv. vyčistit atmosféru tak, abysme mohly společně pokračovat v řešení její nepříznivé situace.

A co obezřetnost? Jste opatrná například v rozhodování? Jo, určitě se snažím být opatrná ve svém rozhodování, protože o sobě vím, že občas mám tendence se unáhleně rozhodovat, takže se snažím s touto silnou stránkou pracovat a zlepšovat se v ní, jelikož mé případné špatné rozhodnutí i když to budu myslet dobře, tak to špatné rozhodnutí může

mít neblahý vliv na životy druhých lidí. Takže pokud si ve svém rozhodnutí nejsem jistá, celou situaci radši konzultuji ještě s kolegyněmi nebo s vedoucí.

Vzpomenete si na nějaký konkrétní příklad vašeho ukvapeného rozhodnutí? *Jednou se mi stalo, že uživatelky měly mezi sebou konflikt a za mnou přišla jedna z nich a druhou vážně obvinila. Já jsem celou situaci zapsala, aniž bych si nejdřív pozvala druhou uživatelku, aby se mi k situaci vyjádřila. Uvědomila jsem si, že jsem reagovala ukvapeně a z této situace jsem se poučila. Teď už si na takové a další věci dávám velký pozor.*

Snažíte se uživatelkám předávat naději? *Ano, určitě se snažím uživatelkám předávat naději, že i když se nachází v jakkoli složité situaci, vždy je tu naděje na zlepšení, a že i každý malých úspěch se počítá.*

Jak u sebe vnímáte laskavost, velkorysost, starost a péče, soucit, altruistická láska, přívětivost? *Považuji je za mou součást, protože si myslím, že jsou to základní a potřebné vlastnosti pro každého, kdo se rozhodne stát sociálním pracovníkem a tedy svým zaměstnáním pomáhat lidem, proto takové vlastnosti u sociálního pracovníka nesmí chybět.*

A co smysl pro humor a týmová práce? *Snažím se být za každých okolností loajální vůči svému týmu, protože si myslím, že dobrý kolektiv lidí je velmi podstatný proto, aby se člověk v práci cítil dobře a těšil se do ní. V mém zaměstnání probíhá skvělá intervize, která mi velmi pomáhá, taky jsou důležité porady a supervize. Když nějaká kolegyně zažívá nějaké osobní trápení, nebo má nějaký problém na pracovišti, tak se je snažím vyslechnout, podpořit a rozveselit.*

Snažíte se tyto silné stránky nebo i jiné předávat svým klientům?

Ano, snažím se na uživatelky předávat tyto silné stránky.

A jak například? *Tak například uživatelku během intervence podporuji v tom, aby byla při řešení své situace trpělivá a vytrvalá. Snažím se jí předávat naději, že v této situaci není sama a může se na mě, nebo mé kolegyně obrátit. To je třeba v situacích, kdy mi sděluje, že její situace nemá řešení, že to nezvládne.*

Jaké jsou vaše zdroje pro tyto silné stránky? *V první řadě určitě podpory schopný tým v zaměstnání, supervize, účast na školení, kde získám nové vhledy a zkušenosti, také vyřešení klientky situace je pro mě zdroj a zároveň pozitivní zpětná vazba. Ze soukromého života je to určitě rodina, přátelé, škola, běh nebo dlouhé procházky.*

Co by vám pomohlo v rozvíjení silných stránek? *Možnosti dalšího sebevzdělání se, takže kurzy, školení...*

Jaké jsou vaše další silné stránky? *Myslím, že jsem cílevědomá, pečlivá, tvořivá, trpělivá....*

KOMUNIKAČNÍ PARTNERKA Č. 2 – TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNICE SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI

Jak dlouho celkově pracuješ v sociální oblasti? *Už to bude 10 let*

A v aktuálním zaměstnání? *5 let*

Jsi ve své práci šťastná/spokojená? *S prací jsem spokojená, ale občas se mi stává, že v plánování budoucnosti o vhodnosti změny zaměstnání uvažuji.*

Změna by byla práce v oboru nebo mimo něj? *Jednalo by se určitě o terénní práci v sociální oblasti, takže bych určitě chtěla zůstat v oboru.*

Co tě na tvou práci baví? *Vyhovuje mi, že se jedná o práci v terénu, která je velmi různorodá a nestereotypní. Za mě jde o pozitivně laděnou práci s rodinami, se kterými jsem navázána jako klíčová pracovníce a společně se domlouváme na společné spolupráci a cílech.*

Co tě naopak v práci štve? Hodně mě štve velké množství papírování na úkor práce s klienty.

Převažují více věci, které tě v práci baví nebo štvou? Myslím si, že určitě převažují věci, které mě v práci baví. Je to dáno tím, že v terénu s rodinami trávím většinu mého pobytu v práci.

Za jakých okolností v práci zažíváš well-being, což je pocit duševní pohody? To se jedná o situace, kdy u rodiny nebo jejich členů vnímám posun v řešení jejich situace či pozitivní posun v myšlení jejich členů.

Nějaká konkrétní situace/událost? No tak například situace, kdy matka začala po mě opakovat činnosti zaměřené na podporu vývoje a rozvoje svého dítěte ... následně dítě po matce tyto činnosti vyžadovalo i v průběhu společných schůzek se mnou.

Co ti pomáhá well-being zlepšit? Ke zlepšení dochází třeba v případech zlepšení atmosféry v pracovním kolektivu nebo taky v rámci dostatečného odpočinku bez témat z pracovní oblasti a rovnoměrného rozvržení pracovních úkolů.

Vzpomeneš si na nějakou krizovou situaci, při které jsi poskytovala krizovou intervenci? Ano, tato situace je nedávná... jednalo se o situaci úmrtí matky dvou dětí v rodině, se kterou jsem dlouhodobě intenzivně spolupracovala. Její děti ze dne na den zůstaly v péči babičky, která ale byla psychicky i zdravotně indisponována ... Obávala se o zajištění dětí.

Jak ses v této situaci cítila? No... misily se ve mně pocity bezmoci, nevědomosti, smutku, prázdnoty i beznaděje plynoucí z náhlé ztráty všeho, co jsme společně s klientkou budovaly a na čem jsme společně spolupracovaly ... opravdu dlouho. Tyto pocity jsem prožívala hlavně kvůli tomu, že se jednalo paradoxně o nejnadějnější období klienty na změnu za celou dobu naší spolupráce.

To je mi líto... Jak ses s touto situací vyrovnávala? Byl to pro mě obrovský šok, který se odehrál ze dne na den. Domluvila jsem si ihned individuální supervizi, která mi se zvládnutím situace pomohla.

Můžeme pokračovat v dalších otázkách? Ano, jistě.

Myslíš si, že obecně i v jiných krizových situacích umíš adekvátně reagovat? Popravdě si nejsem úplně jistá, jestli dokážu reagovat správně na všechny krizové situace, ale z řešení krizových situací, které jsem doposud musela řešit, mám dobrý pocit. Ale nikdy jsem na jejich řešení nebyla sama a konzultovala jsem situaci s kolegyněmi nebo i s dalšími odborníky. Vždycky se mi ale s klienty podařilo se v jejich situaci zorientovat a naplánovat s nima základní styčné body pro řešení situace. Nevnímám však tuto oblast jako svou silnou stránku.

Převažují u tebe spíše situace, kdy vidíš u klientů naději ke změně, sama myslíš pozitivně a hledáš způsoby, jak maximalizovat klientům zájem o změnu? Nebo převažují situace, kdy ztrácíš naději? Určitě u mě ve velké míře převažují situace, kdy vidím naději ke změně, myslím pozitivně a hledám možnosti a způsoby, jak klienty přimět hlavně k jejich aktivitě a také ke změně.

Nyní se zaměříme na silné stránky.

Myslíš si, že vytrváš a dokončuješ činnosti navzdory překážkám? Je to tvoje silná stránka? Ano, toto je moje velmi silná stránka. Nedělá mi totiž moc dobře, když mám nedokončené věci, práci... A tak se snažím vždycky vše dotáhnout do konce a mít tzv. čistý stůl a odškrtnáno v mém sešitě s úkoly... Tuto silnou stránku využívám v podstatě pořád, je to i jakýsi můj hnací motor. A co se týče clientské práce, tak se snažím vždycky klienty motivovat k dokončování našich naplánovaných cílů a kroků.

Vnímáš jako svojí silnou stránku sociální inteligenci a emoční inteligenci? Pro upřesnění, zda jsi vnímavá vůči pocitům a motivům klientů i svým vlastním? Obě dvě vnímám jako své silné stránky, protože si myslím, že jsem velmi empatická vůči sama sobě

i ostatním. Někdy si říkám, jestli to spíš není slabá stránka, mnohdy mě to totiž i ubijí... Empatie a intuice mi pomáhá se na klienta naladit. Někdy dokážu situaci zhodnotit velmi rychle a je zřejmé, co klient potřebuje, kam se má posunout nebo třeba co mu může pomoci. No hlavně potom je těžší klienta k tomuto cíli přivést tak, aby to bylo pro něj pochopitelné nebo snesitelné a aby ho to naopak třeba neodradilo. Správně ho motivovat je někdy oříšek.

A jakou váhu má u tebe spravedlivost, nestrannost? *Můžu říct, že na téhle stránce stále pracuju. Jsou klienti, kde je nalazení snazší a následně tak i spolupráce s nimi... Ale určitě se snažím ke všem klientům přistupovat nestranně a vyzdvihovat jejich silné stránky, které jim můžou pomoci se někam posunout. Na nespravedlnost sem velmi citlivá... Narážím na ni hlavně třeba na úřadech z pozice pracovníků vůči klientům. V tuto chvíli jsem připravena se za klienty postavit, pokud mám důvěru v tom, že opravdu na sobě pracují a nelžou mi.*

Další silnou stránkou je obezřetnost. Jsi například opatrná při rozhodování? *Já bych ji zařadila asi mezi své silné ale i slabé stránky. Obezřetnost při práci s klienty považuju jako respekt k životu druhého člověka, který se zrovna nachází ve složité životní situaci, a který mi věří v tom, že mu pomůžu se z této situace dostat. Ale chci říct, že je vždycky potřeba opatrnosti při jakémkoliv rozhodnutí. Klient může brát ohled na mé doporučení, které se snažím vždy důkladně promýšlet, ale taky se klient doporučeními řídit nemusí, je to jen na něm.*

Vzpomeneš si na nějakou situaci, kdy jsi obezřetnost využila?

No, vlastně jo, vzpomínám si na jednu klientku, u které jsem postupně zjistila, že od ní nemůžu očekávat to, že by si vyřídila více než jednu záležitost v časovém horizontu několika dní. Tak v téhle situaci se mi vyplatila obezřetnost tak, že jsem ji hned nezahltila více informacemi a úkoly, naopak jsem se jí to snažila dávkovat postupně.

Považuješ u sebe jako silnou stránku naději, optimismus a pozitivní orientaci na budoucnost? *To jsou určitě moje silné stránky. Musím být ale obezřetná při práci s klienty v tom, abych u silně negativistických klientů nevyprovokovala silnou odmítavou reakci. Nejprve se jim musím přizpůsobit, a pokud se podaří situaci stabilizovat, pomalu se můžu snažit ukázat klientovi i světlejší aspekty života. Je všeobecně známé přísloví s úsměvem jde všechno líp a to se snažím také předávat dál... Pokud je o to zájem samozřejmě.*

Jsi laskavá, velkorysá a ráda pomáháš druhým? *Určitě ano, myslím si, že každý sociální pracovník a snad i většina lidí má v sobě tohle zakořeněno. Jsem si ale taky vědoma toho, že to, že jsem laskavá a pečující je jenom moje rozhodnutí, za které mi nemusí být nikdo vděčný, protože to u mě souvisí s pravidly slušného chování a to ke všemu, co na světě je. Musíme si uvědomit, že každý řešíme své problémy a nevíme, kdy budeme za oporu rádi my.*

Jak to máš se smyslem pro humor, hravostí a týmovou práci? *Jo, humor využívám při práci s klientem, dokonce ho vnímám jako svoji přirozenou součást. Vnímám ho jako pomocníka ke snížení napětí a podpoření důvěry. U klienta může být smích zdrojem informací – třeba jaké má životní postoje a tak. Stejně tak vnímám potřebu humoru v pracovním kolektivu, protože stmeluje lidi.*

Snažíš se tyto silné stránky nebo i jiné předávat svým klientům? *Tyto silné stránky se svým klientům snažím předávat. Některé stránky jsou mi vlastní a jiné jsou vybudované moji dosavadní praxí a zkušenostmi (jak z osobního, tak z profesního života). Pořád se snažím věnovat svému osobnímu rozvoji. Ke klientům přistupuju jako sobě rovným a snažím se jim předávat potřebné. Snažím se je vést k vytrvalosti a hlavně je motivovat. Každému z nich ukazuji směr a cestu, kudy se můžou vydat. Jakou si zvolí, je pouze na nich, k ničemu je určitě nenutím, sami mají právo volby rozhodnutí.*

Jaké jsou tvé zdroje pro tyto silné stránky? *Mou inspirací je pro mě práce a porady, určitě konzultace s kolegyněmi. Vzdělávání a kurzy, kde mě inspirují zkušenosti ostatních účastníků a samozřejmě lektora. Také je pro mě zdrojem i osobní život, konkrétně partner, rodina a osobní zkušenost.*

Co by ti pomohlo v jejich rozvíjení? *V rozvíjení mi pomáhají kurzy, osobní zkušenosti z přímé praxe i zkušenosti kolegyně. Taky supervize, kde si můžu utříbit své myšlenky a dívat se na problém jinýma očima.*

Jaké jsou tvé další silné stránky? *Otevřenost, tvořivost, odhodlanost.*

KOMUNIKAČNÍ PARTNERKA Č. 3 – SOCIÁLNÍ PRACOVNICE ODBORU ŠKOLSTVÍ, SPORTU A PÉČE O DÍTĚ / ODDĚLENÍ SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ (OSPOD)

Jak dlouho celkově pracujete v sociální sféře? *Asi od roku 2017.*

Jak dlouho pracujete v nynější práci? *Nyní 18 měsíců.*

Jste ve své práci šťastná a spokojená nebo vnímáte, že je čas na změnu? *V práci jsem spokojená a šťastná podle aktuálních případů či situace. Změnu neplánuji.*

Co vás na této práci baví, čím je pro vás zajímavá? *Asi tím, že každý nový případ je jiný a tím pádem i zajímavý. Baví mě skvělý kolektiv. A hlavně nesedím jenom v kanceláři, ale jezdím i do terénu, takže je to pestrá práce.*

Co vás naopak v práci štve? *Štve mě nadřazené chování klientů či jiných subjektů. Taky to, že někdy vyvíjím maximální snahu bez uznání a nespoupráce některých klientů.*

Převažují více věci, které vás v práci baví nebo štvou? *Nedá se přesně určit, ale asi teď víc štvou.*

Za jakých okolností zažíváš v práci well-being, což je pocit duševní pohody? *Pocit duševní pohody je méně častý, z důvodu, že se někdy zbytečně stresuji.*

Vzpomenete si na nějakou krizovou situaci, při které jste poskytovala krizovou intervenci? *Vzpomínám, že jsem jednou poskytovala krizovou intervenci po telefonu klientce, která sdělovala, že již neví, jak dál ... se životem, s rodinou, sama se sebou. Nebo časté jsou situace, kdy jsou odebrány děti rodičům, kteří je nejlépe ihned chtějí zpět do péče.*

Jak jste se ve zmíněné krizové situaci cítila? *Z počátku jsem cítila asi beznaděj, nicméně pomoci někomu, kdo o to požádal, bylo příjemné, navíc když vše skončilo dobře. Občas vnímám pocit bezmoci, protože někteří rodiče nespoupracují, tak jak by měli.*

Myslíte si, že obecně při intervenci krizových situací umíte adekvátně reagovat? *Má nejsilnější stránka to asi není, možná je to tím, že pracuji se zkušenějšími, tak mi to třeba jen přijde. Ale určitě když je potřeba, snažím se co nejvíce pomoci.*

Převažují u vás spíše situace, kdy vidíte u klientů naději ke změně a sama myslíte pozitivně a hledáte způsoby, jak maximalizovat klientův zájem o změnu? Nebo převažují situace, kdy ztrácíte naději, necháváte to na klientech, jelikož si myslíte, že změna je u klientů nemožná? *Já za sebe se vždy snažím klientům pomoci a motivovat je ke změně. Ale bohužel málo kdy jsou klienti ochotni participovat na změně. Nejrady by byli, kdybychom vše řešili za ně.*

Jak to máte se silnými stránkami vytrvalosti, pracovitosti a pile? *Vytrvalost, pracovitost a pile je podle mě nedílnou součástí sociálního pracovníka OSPODu. Ne vždycky je možné práci s klientem dovést do zdárného konce, protože každý klient určitě není spolupracující. Pak jsou ale situace, kde je dokončení úkolu nutnost a kdy vnímám vyjmenované jako silnou stránku, například při úspěšném ukončení soudních jednání v zájmu dítěte. Nebo když rodiče byli k tomu a podařilo se vrátit dítě zpět do rodiny.*

A co sociální inteligence, emoční inteligence? Jak jste na tom s vnímavostí vůči pocitům klientů i svým vlastním, rozpoznáte to, co klienta motivuje? Sociální inteligence a emoční inteligence jdou z mého pohledu ruku v ruce s empatií, která je nezbytná pro sociálního pracovníka. Používám ji hlavně při pohovorech s dětmi a také s rodiči. Myslím si, že je to má silná stránka. Využívám ji hlavně, když podporuju a motivuju rodiče, aby získali své děti zpět do své péče.

Je vaší silnou stránkou spravedlivost, nestrannost? Snažím se být spravedlivá a nestranná, ale bohužel to vždy v mé práci nejde, navíc když klienti často sdělují nepravdivé informace, někdy i závažného charakteru. Toto tedy nepovažuju za svou silnou stránku, někdy mi déle trvá orientace v případě. Nicméně se snažím toto používat a setkávám se s tím při dennodenní práci s klienty.

Vnímáte jako svojí silnou stránku obezřetnost? Ne, to úplně nevnímám jako svojí silnou stránku. Vidím v lidech dlouho tu lepší stránku, ačkoliv to tak vždycky není a to se někdy nevyplácí.

Jste opatrná při rozhodování, abyste později rozhodnutí nelitovala? Většinou jsem opatrná, ale už se mi i stalo, že jsem jednala ukvapeně a jednomu rodiči řekla, že se mu dítě vrátí do péče dřív, než to bylo možné. A ano, poučila jsem se z té situace, že si musím více ověřovat dané skutečnosti.

Jak to máte s nadějí, optimismem? Očekáváte od budoucnosti jen to nejlepší? Jsou to vaše silné stránky? Jo, rozhodně to vnímám jako jednu ze svých silnějších stránek.

Vzpomenete si na nějaký příklad, kdy tyto silné stránky využíváte? No tak, využívám je třeba při práci s klienty při soudních jednáních, při pohovorech.... Ale určitě i v osobním životě. Vždycky věřím, že se odebrané dítě vrátí zpátky do rodiny nebo mu bude vyhledána vhodná náhradní rodina a dítě hlavně nebude muset být svěřeno do ústavní výchovy.

Řeknu vám další silné stránky. Laskavost, velkorysost, starost a péče, soucit, altruistická láska, přívětivost. Považujete je za svoje silné stránky? Je jasné, že jako sociální pracovníce ráda pomáhám druhým a přeju si, aby vždycky vše dobře dopadlo. Čím déle ale jsem sociální pracovnící, tím víc chci, aby se klienti naučili si pomoci nejprve sami... nechci, aby klienti byli na pomoci závislí. A to hlavně z toho důvodu, že někteří klienti pak urputně žádají, abysme řešili problémy, které nám nepřísluší.

Jak u sebe vnímáte smysl pro humor, schopnost týmové práce? Týmovou práci a smysl pro humor považuju za svou přednost, a tak i silnou stránku. Rozhodně jsem týmový hráč. Když někdo z kolegů potřebuje pomoc, tak ví, že se na mne může obrátit a i já na kolegy. Smysl pro humor určitě mám.

Jaké jsou vaše zdroje pro probrané silné stránky? Tak určitě konzultování s kolegy, nadřazenými orgány, pracovní zkušenosti, další vzdělávání, školení a tak.

Co by vám pomohlo v rozvíjení silných stránek? Hlavně asi získávání větší praxe postupem času.

KOMUNIKAČNÍ PARTNERKA Č. 4 – KONTAKTNÍ A SOCIÁLNÍ PRACOVNICE KONTAKTNÍHO CENTRA

Jak dlouho celkově pracujete v sociální oblasti? 4 roky

To je vaše celková dosažená praxe v sociální oblasti? Ano.

Jste ve své práci šťastná/spokojená? V práci jsem nad míru spokojená, teď bych určitě neměnila.

Co vás na této práci baví, čím je pro vás zajímavá? Baví mě práce s lidma, hlavně s uživateli drog. Žijí v pro mě fascinujícím světě, který zůstává neuživatelům skrytý. Jejich svět bývá plný bolesti, traumat, křivd, bezmoci, s příměsí euforických stavů vyvolaných

užitím psychoaktivních látek a mnohdy i bizarních zážitků a neuvěřitelných příběhů. Bavi mě pronikat do tohoto tajuplného světa, ve kterém můžu být prospěšná lidem, od kterých se většinová společnost odvrací. A taky jsem měla štěstí na skvělý tým kolegů, se kterými je radost pracovat.

Co vás naopak v práci štve? Štve mě, že se jí prozatím nemůžu věnovat naplno hlavně kvůli škole, která žere hodně času.

Převažují více věci, které vás v práci baví nebo štve? Rozhodně ty, které mě baví.

Za jakých okolností v práci zažíváte well-being, což je pocit duševní pohody? Obecně mě těší, že můžu být součástí sociální služby, kde se snažíme snižovat rizika spojená s užíváním návykových látek. Ráda předám info, které může pomoci ke zlepšení aktuálního stavu klienta, a ještě lepší je, když klient následně přijde a poděkuje třeba za dobrou radu, která mu pomohla. Taky je fajn, když se s klientem něco povede, třeba že společně zařídíme nástup do léčby. Jinak duševní pohodu mi ještě zajistí uklizený pracovní prostor, dobrá hudba, skvělý pracovní kolektiv, sdílení si nových informací, humor nebo taky samozřejmě dobré jídlo.

Vzpomenete si na nějakou krizovou situaci, při které jste poskytovala krizovou intervenci? Musím se zamyslet. Jo vzpomínám si, jak klientka silně intoxikovaná pervitinem přiběhla z nemocnice s tím, že jí tam natestovali pozitivně na žloutenku typu C. V nemocnici jí nepodalí žádné informace o onemocnění jako takovém ani o léčbě. Přišla vyděšená s tím, že určitě umře. Klientku se naštěstí podařilo zklidnit poskytnutím informací, možností, které teď má a vyvrácením mýtů. Odcházela v lepší stavu, než ve kterém přišla.

A jak jste se v této krizové situaci cítila? Asi že mi bylo celkem dobře, protože jsem věděla, že takhle nepříjemná situace má řešení a mile ráda jsem ho nabídla klientce spolu s potřebnými informacemi a odkazy.

Myslíte si, že obecně při intervenci krizových situací umíte adekvátně reagovat? A že umíte klienta dostatečně namotivovat? Myslím si, že v rámci krizové intervence jsou moje reakce adekvátní a cítím se v nich celkem jistě. Práci s motivací klienta se zatím učím, takže prozatím to jako svojí silnou stránku určitě nevnímám.

Převažují u vás spíše situace, kdy u klientů vidíte naději ke změně a sama myslíte pozitivně? Nebo převažují situace, kdy ztrácíte naději? No takhle, cílová skupina, se kterou pracuju, dokáže mnohdy překvapit – jak v pozitivním, tak v negativním slova smyslu. Kolikrát jsem plná naděje a očekávání a najednou přijde zklamání. Ale i naopak, někdy neočekávám vůbec nic, ale klient příjemně překvapí, je to tak 50/50. S tématem změny se s klientem snažím pracovat. Nepříznivý současný stav klienta pro mě nikdy není něčím definitivním, s čím by se už nic nedalo dělat. Takže naději neztrácím a rozhodně si nemyslím, že je změna nemožná.

Jak to máte s vytrvalostí, pracovitostí a pílí? Vnímáte je jako svoje silné stránky? Ano, vnímám je jako své silné stránky, dokončení započatého je pro mne určitě uspokojivé.

Při čem tyto silné stránky využíváte? V práci to používám často v rámci administrativy i v činnostech týkajících se výhradně klientů, například vyplňování clientských smluv nebo dělání revizí kontaktů s klienty.

A co sociální inteligence, emoční inteligence? Jak jste na tom s vnímavostí vůči pocitům klientů i svým vlastním, rozpoznáte to, co klienta motivuje? Taky myslím, že tohle patří k mým silným stránkám. Domnívám se, že je využívám snad v každé sociální interakci, nejen při práci s klienty.

Jak zastáváte spravedlivost a nestrannost? Snažím se být spravedlivá a nestranná, nicméně vím, že se občas nechám nechtíc strhnout osobními myšlenkami a emocemi, například v případě práce se silně podnapilým klientem se s klony k verbální agresi, což potom může ovlivnit i mé chování k němu samotnému, ale snažím se na tomhle nedostatku

pracovat formou vhodně zvolených vzdělávacích kurzů. Čestně a spravedlivě se snažím jednat se všemi klienty, rovněž podle mého názoru jim poskytuji i stejné příležitosti.

Jste obezřetná? Myslim, že obezřetná jsem tak nějak zdravě. Když si nejsem něčím jistá, není problém to zkonzultovat s kolegy.

Jak pracujete s nadějí, optimismem a orientací na budoucnost? Očekáváte od budoucnosti jen to nejlepší? No, myslim, že budoucnost je odrazem dneška, takže jsem v tomhle směru asi spíš pragmatická – jakože nemůžu očekávat od budoucnosti to nejlepší, když pro to nejsem schopna dnes udělat to nejvíc co je v mých silách. Ale určitě věřím, že při dostatečné snaze a pili je lepší budoucnost na dosah.

Dalšími silnými stránkami jsou laskavost, velkorysost, starost a péče, soucit, altruistická láska, přívětivost. Jsou to vaše silné stránky? Já to asi nevnímám jako svoji silnou stránku, přestože si myslim, že jsem proklientsky založená. Asi spíš vnímám jako silnou stránku to, že už nejsem přesprávil laskavá, velkorysá atd..., plus kvituju to, že se u mě projevilo kritický rozum. Snažím se držet hranice služby i mé vlastní, a jestliže je laskavost nebo dobrý skutek mimo ně, neposkytnu jej. Například když klient přišel poprosit o to, jestli mu nedám cigaretu, tak nedám, protože je to úplně mimo poskytované služby, naráží to na mé vlastní hranice, a ještě je to neetické.

Vnímáte za své silné stránky smysl pro humor, hravost, týmovou práci? To asi spíš vnímám jako své silné stránky, snažím se hledat pozitiva, humor mám také ráda, jsem loajální a taky týmový hráč, což se promítá v rámci v kontaktu jak s kolegy, tak s klienty.

Jaké jsou vaše zdroje pro tyto silné stránky? Rozhodně podněty z práce – diskuze s kolegy i klienty, supervize, vzdělávací kurzy, škola, kamarádi, rodina, dokumentární filmy, četba, a možná ještě něco.

Co by vám pomohlo v jejich rozvíjení? Udržení toho, co probíhá již teď, a ještě více času na seberozvoj, na četbu, poslechy podcastů, více dokumentů, čas sama pro sebe, rodinu i kamarády.

Napadnou vás ještě nějaké vaše silné stránky? Možná ještě respekt, aktivní naslouchání, flexibilita, chuť vzdělávat se...

KOMUNIKAČNÍ PARTNERKA Č. 5 – SOCIÁLNÍ PRACOVNICE INTERVENČNÍHO CENTRA

Jak dlouho celkově pracujete v sociální oblasti? Rok a sedm měsíců.

Působení v aktuální práci je stejné? Ano.

Jste ve své práci štěstná/spokojená nebo vnímáte, že je čas na změnu? Jsem ve své práci spokojená, nepřemýšlím nad změnou zaměstnání.

Co tě na této práci baví, čím je pro tebe zajímavá? Určitě různorodost a smysl intervenčního centra. V intervenčním centru s klienty pracujeme na řešení různých cílů, prvotně na zajištění bezpečí, kdy s klienty sestavujeme bezpečnostní plány, sepisujeme taky návrhy na předběžná opatření ve věci ochrany proti domácímu násilí, dále řešíme občansko-právní řízení, tedy svěření dětí do péče, návrhy na rozvod. Dále s klienty řešíme další oblasti sociální pomoci, řešíme bydlení, zajištění financí, zaměstnání atd. Doprovázíme klienty do jiných organizací či institucí, na policii, např. při podání trestního oznámení. Mezi další naše činnosti, které vykonáváme je interdisciplinární spolupráce s jinými organizacemi a institucemi, např. s policií, OSPODy, s neziskovými organizacemi.

Co vás naopak v práci štve? Štve mě nadměrná administrativa. Podrobné zápisy z konzultací plus další administrativní úkony, které jsou nutné u nás v organizaci vést a jsou časově zatěžující.

Převažují více věci, které vás v práci baví nebo štvou? Převažují věci, které mě v práci baví.

Za jakých okolností v práci zažíváte well-being, což je pocit duševní pohody? Pokud je klientovi zajištěno bezpečí, spolupracuje na řešení jeho situace spojené s domácím násilím a daří se mu vymanit z kontroly násilné osoby, to jsou ty okamžiky, kdy si říkám, že tato práce má opravdu smysl. Dále mě napadá určité pracovní kolektiv. Mám skvělou vedoucí, od které se toho stále hodně učím. Ve složitějších případech se můžu na vedoucí obrátit a vždy mi poskytne radu či pomoc. Mám také ráda společné obědy, které stmelují pracovní kolektiv, je to příležitost popovídat si o jiných tématech, nejen o práci.

Vzpomenete si na nějakou krizovou situaci, při které jste poskytovala krizovou intervenci? Při práci s oběťmi domácího násilí přichází klienti velmi často v krizi. Časté jsou také krizové telefonáty. Krizovou intervenci tedy poskytuju při výkomu své práce velmi často. Mnohdy taky u nově přichozích klientů, často jsou v akutní krizi spojené s domácím násilím nebo po fyzickém napadení, mají velký strach o svůj život nebo o děti, neví, co mají dělat...

Jak se v těchto krizových situacích cítíte? Jelikož jsem absolvovala kurz základní krizové intervence a ve své práci krizovou intervenci poskytuju prakticky denně, tak se cítím při jejím poskytování stabilně.

Myslíte si, že při intervenci krizových situací umíte adekvátně reagovat? Vnímáte to za svou silnou stránku? Ano, vnímám to jako svou silnou stránku. Pokud je klient v krizi, je stěžejní nejprve se zaměřit na zpracování akutní krizové situace klienta. Klient v krizi není schopen podnikat žádné praktické kroky, vnímat poradenství, protože je zpravidla zcela pohlcen krizí, která ho ovlivňuje nejen psychicky ale i fyzicky, má roztržité myšlení, není schopen se soustředit, pláče, třese se, je pro něj obtížné vysvětlit, s čím vlastně přichází. V poskytování krizové intervence se chci i nadále zlepšovat, proto jsem přihlášená na navazující kurz krizové intervence.

Převažují u vás spíše situace, kdy vidíte u klientů naději ke změně, sama myslíte pozitivně a hledáte způsoby, jak maximalizovat klientův zájem o změnu? Nebo převažují situace, kdy ztrácíte naději? No, při práci s klienty se je snažím motivovat ke změně a k řešení jejich nepříznivé životní situace, takže určitě vidím cestu za pozitivní změnou. Ale při práci s oběťmi domácího násilí je stěžejní nepřebírání odpovědnosti za klienta, jelikož oběti domácího násilí neustále zažívají kontrolu a moc nad vlastními životy ze strany násilné osoby. A tak mým úkolem je posilovat sebevědomí klienta, vracet do jeho vlastních rukou odpovědnost nad jeho životem a posilovat jeho motivaci k řešení. Když se toto daří a během spolupráce klient naplňuje stanovené cíle, je to pro mě velmi příjemný pocit a z takové práce mám radost.

A máte příklad nějaké situace, kdy ztrácíte naději na zlepšení klientovi situace? Příkladem je například situace, kdy s klientem sepišu návrh na předběžné opatření, jehož příprava a sepsání je časově náročné a klient nakonec návrh k soudu nepodá. Dalším případem je časté stahování trestních oznámení na pachatele domácího násilí, obnovení či zůstávání ve vztahu s násilnou osobou i přes závažné domácí násilí, kterého se násilná osoba na klientovi dopouští. V těchto případech, které jsou v mé práci velmi obtížné, je důležité se neustále vracet k tomu, že nemám právo rozhodovat o životě klienta, a že musím respektovat jeho rozhodnutí, i když s ním třeba nesouhlasím.

Jak to máte s vytrvalostí, pracovitostí a pílí? Vnímáte je jako své silné stránky? Ano vnímám. Napadá mě případ klientky, která navázala spolupráci s IC, protože její partner byl vykázán ze společného obydlí, klientka podala návrh na předběžné opatření, od přítele se v té době odstěhovala do azylového domu a docházela na pravidelné konzultace do IC. Poté však spolupráci s IC ukončila. Znovu kontaktovala IC za několik měsíců, k přítelovi

se vrátila, ten ji však opět začal fyzicky napadat, takže jsme s klientkou opět začali pracovat na zajištění jejího bezpečí.

Vnímáte jako svoji silnou stránku sociální inteligenci a emoční inteligenci? Pro upřesnění, zda jste vnímavá vůči pocitům klientů i svým vlastním? Ano, můžu říct, že tyto vlastnosti využívám při každé konzultaci s klientem, pro navázání důvěry je důležitý empatický přístup. V tomto přístupu mi pomohly i kurzy, které jsem absolvovala, a jsou zaměřeny na komunikaci s klientem.

Jak to máte se spravedlivostí a nestranností? Tyto vlastnosti se snažím vždy v praxi využívat. Nicméně jsou klienti, se kterými se mi pracuje lépe, protože jsme si například osobnostně blízko a jsou klienti, se kterými se mi pracuje hůře, například ti, kteří nedodržují termíny schůzek a neplní úkoly vedoucí k naplnění cíle. Snažím se tyto pocity reflektovat, například při supervizi, abych některým klientům neustranila na úkor jiných.

Myslíte si, že jste obezřetná? Myslím si, že určitá míra obezřetnosti je v mé práci nutná. Na druhou stranu jsou situace, kdy je nutné s klientem jednat rychle, aby bylo zajištěno jeho bezpečí, například když chce klient podat trestní oznámení co nejdříve, aby se situace začala řešit, tak klienta doprovodím na policii. Klient si poté trestní oznámení rozmyslí a stáhne jej. Takže má práce ale i práce policie byla vlastně zbytečná. Na druhou stranu je naplní mé práce pomoci klientovi plnit jeho stanovené cíle, takže pokud si klient své rozhodnutí rozmyslí, změní názor nebo podobně, musím jeho rozhodnutí respektovat.

A co naděje, optimismus a orientace na budoucnost? Ano, snažím se při práci s klienty tyto vlastnosti využívat a předávat je i klientům.

Myslíte si, že jste laskavá, pečující a velkorysá? Myslím si, že bez těchto vlastností, nejde poskytovat sociální práci, protože soc. práce je na nich vlastně založena.

Máte smysl pro humor a je vám blízká týmový práce? Můžu říct, že tým v mé práci je skvělej. Vedoucí je opravdu člověk na svém místě. V práci máme pravidelné týmové porady, při kterých řešíme klientská témata i organizační záležitosti, prostě všechno, co je potřeba probrat v týmu. A když potřebuju poradit, vedoucí mi vždy dá radu, kterou potřebuju ohledně těžších klientských zakázek.

Snažíte se tyto silné stránky nebo i jiné předávat svým klientům? Pokud ano, jak? Ano, snažím se klienty motivovat ke změně a k řešení jejich nepříznivé situace. Mnohdy je důležité klienta podporovat v krocích a v řešení jeho situace, kdy je řešení zdlouhavé například při podání návrhu na rozvod, je potřeba ho podporovat ve vytrvalosti a v tom, dotáhnout věci do konce, například nestahovat trestní oznámení, nevrátit se k násilnému partnerovi, nebo aby nevzali zpět zletilého potomka, který má násilnické sklony a je třeba drogově závislý a na rodiči parazituje.

Jaké jsou vaše zdroje pro tyto silné stránky? Určitě pravidelné týmové porady, vzdělávání, kdy si můžu zvolit kurz, který mě zajímá, a myslím si, že mi bude v práci přínosem, dále skvělá vedoucí a dobré vztahy s kolegy. V osobním životě je mi oporou můj partner, rodina, přátelé, škola.

Co by vám pomohlo v jejich rozvíjení? Určitě další vzdělávání, nyní čekám na pokračující kurz krizové intervence, o který je však velký zájem, takže čekací lhůty jsou dlouhé.

Jaké jsou vaše další silné stránky?

Preciznost, cílevědomost, pracovitost, tvořivost, upřímnost.

KOMUNIKAČNÍ PARTNERKA Č. 6 – SOCIÁLNÍ VOLNOČASOVÁ A REŽIMOVÁ PRACOVNICE NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Jak dlouho celkově pracuješ v sociální oblasti? *Stále jsem student, ale nedávno jsem začala pracovat jednom sociálním zařízení, ve kterém jsem půl roku.*

Jsi ve své práci šťastná/spokojená nebo bych chtěla práci změnit? *Nevím, jestli bych řekla zrovna šťastná, ale baví mě to. Každá práce má pro a proti a bohužel po finanční stránce mi tato práce nevyhovuje.*

Co tě na této práci baví, čím je pro tebe zajímavá? *Moje práce je každý den jiná. Máme různé programy, každý den mi přijde do práce jiný klient, což mi vyhovuje. Nesnáším stereotyp a taky se setkávám s různými životními situacemi klientů a jsem ráda, že můžu být jejich oporou.*

Co tě naopak v práci štve? *Rozhodně finanční ohodnocení a bonusy, ale tuto práci vzala hlavně kvůli praxi, takže se tím snažím uklidňovat.*

Převažují více věci, které tě v práci baví nebo štve? *Řekla bych, že spíš převažují ty věci, co mě baví. Je to hlavně práce s klienty.*

Za jakých okolností zažíváš v práci well-being, což je pocit duševní pohody? *Rozhodně jsem ráda, že jsme si v kolektivu sedly. To bylo pro mě hodně důležité. Taky mám radost, když se nám něco povede. Nějaký projekt nebo program, který má u klientů úspěch.*

Vzpomeneš si na nějakou krizovou situaci, při které si poskytovala krizovou intervenci? *Krizovou situaci si teď moc nevybavuji. Momentálně nemám za sebou ani kurz krizové intervence, takže bych to přenechala spíš na někom zkušenějším. Samozřejmě kdyby k tomu došlo, jsem připravena situaci řešit a když tak se obrátit na kolegyně.*

Vnímáš v práci spíše pocit naděje nebo bezmoci? *Pracuju s dětmi a mládeží, takže tam je to takový sporný. Né, že bych nevěřila svým klientům, ale tady jde spíš o jejich rodiče, který moc nefungují a ty děti to často sami nezvládají. Děti potřebují vzor a jejich přirozený vzor jsou rodiče. Těžko to občas měnit, ale snažím se, se alespoň v NZDM cítí klienti dobře a snažím se jim vytvořit takový program, aby zažili v životě i pocity štěstí, i když se pak vrátí do svého přirozeného prostředí, které mnohdy není ideální.*

Jak to máš v práci s vytrvalostí, pracovitostí a pilí? *V téhle práci je určitě těžké vytrvat. Myslím, že to člověk musí mít určitě v sobě, protože většinou se pracuje s klienty, kteří tyto vlastnosti nemají a my jako sociální pracovníci je přebíráme za ně. Na situaci si konkrétně nevzpomínám.*

Vnímáš jako svou silnou stránku sociální integraci a emoční inteligenci, konkrétněji jestli máš znalost v tom, jak se například vhodně chovat v různých sociálních situacích, nebo jestli umíš rozpoznat, co třeba klientky motivuje? *V některých situacích jsem si několikrát potvrdila, že tyto vlastnosti mám a rozhodně je vnímám jako svoji silnou stránku. Na klientech ve většině případech hned poznám, že mají nějaké trable. Většinou s nima stačí prohodit pár vět a otevřou se o tom, co právě prožívají.*

Jsi spravedlivá a nestranná? *Přiznám se, že s tím to mám občas problém. Víím, že někdo někoho šikamuje, ale v zařízení se to neprojevuje. Takže si dávám na tyto klienty pozor, i když se zrovna nijak neprojevují. Ale celkově se snažím být ke klientům nestranná.*

A co obezřetnost? Jsi opatrná při rozhodování? *V tomto ohledu bych určitě byla opatrná a snažím se hodně přemýšlet o tom, co třeba radím. Každý potřebuje individuální přístup, takže se snažím s každým jednat jinak podle jeho potřeby. Ke každému si můžu dovolit něco jiného.*

Jsi optimistická a očekáváš od budoucnosti jen to nejlepší? *Jsem spíše realista a beru věci tak, jak jsou. Každopádně určitě si vždy představuji, jaké by to mohlo být, ale nezapomínám na realitu, kde je hodně překážek a důvodů, proč to být ideální nemůže.*

***Myslíš si, že jsi laskavá, pečující a velkorysá?** Myslím, že tohle jsou silné stránky sociálního pracovníka a každý to má v sobě.*

***Máš smysl pro humor? Je to tvá silná stránka?** Tohle podle mě otevírá dveře mezi klientem a pracovníkem, alespoň v mé práci, kde se snažíme, aby děti a mladiství efektivně trávili volný čas, kde nesmí chybět zábava. Myslím, že tohle je největší silná stránka, kterou mám. A funguje to tak i v soukromém životě.*

***Jaké jsou tvoje zdroje pro tyto silné stránky?** Hodně mi pomáhají konzultace s kolegy, porady a hlavně zkušenosti mých kolegyň, které se v sociální práci pohybují déle.*

***Co by ti pomohlo v rozvíjení silných stránek?** Určitě absolvovat nějaký kurz. Zase je to něco nového a člověk si z toho může hodně vzít jak do profesního, tak i do soukromého života.*

***Snažíš se silné stránky předávat klientům?** Určitě ano, je fajn jim dát nějaký nadhled nebo je aspoň trochu motivovat k zamyšlení sami nad sebou. Pak se může projevit nějaká pozitivní změna třeba ve škole. Hlavně tedy vytrvalost, aby se naučili dokončovat rozdělané věci, potom také laskavost, smysl pro humor a mnoho dalšího.*

***Napadnou tě ještě nějaké tvé silné stránky?** Myslím, že ty nejdůležitější byli zmíněny.*

Abstrakt

Aplikace poznatků pozitivní psychologie v sociální práci

LIŠKOVÁ, L. *Aplikace poznatků pozitivní psychologie v sociální práci*, České Budějovice 2022. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. Veronika Zvánovcová, PhD.

Klíčová slova: pozitivní psychologie, sociální práce, silné stránky, sociální pracovník, teorie sociální práce

Diplomová práce se zabývá vzájemným propojením pozitivní psychologie a sociální práce. Nejprve jsou oba obory vymezeny a následně propojeny. Další část diplomové práce je zaměřena na hlubší poznání pozitivní psychologie z hlediska času, úspěšnosti a v rámci jednotlivých teorií sociální práce. Poslední částí práce je kapitola věnovaná aplikaci silných stránek v profesi sociálních pracovníků, kdy výzkumný soubor tvořilo šest komunikačních partnerek z různých zařízení sociální práce.

Abstract

Application of knowledge of positive psychology in social work

Key words: positive psychology, social work, strengths, social worker, theory of social work

The thesis deals with the interconnection of positive psychology and social work. First, the two specializations are defined and then linked. The next part of the thesis is focused on a deeper understanding of positive psychology in terms of time, success rates and within the framework of different theories of social work. The last part of the thesis is a chapter on the application of strengths in the social work profession, where the research population consisted of six communication partners from different social work settings.