

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

Diplomová práce

# **LIDSKÝ VZTAH JAKO SOUČÁST PROFESE SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.

Autor práce: Bc. Martina Baráková

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: prezenční

Ročník: 2.

2016

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

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

Dne 31. 3. 2016

.....

Martina Baráková

Na tomto místě bych velmi ráda poděkovala **Mgr. Markétě Elichové, Ph.D.**, za odborné a erudované vedení, věcné připomínky a především osobní a lidský přístup. Děkuji též **doc. Jindřichu Šrajerovi, Dr. theol.**, odbornému konzultantovi z oblasti etiky. A v neposlední řadě patří velký dík mé **rodině a nejbližším** za podporu při studiu.

## **Obsah**

<b>Úvod .....</b>	<b>5</b>
<b>1 Úloha lidského vztahu (nejen) v sociální práci .....</b>	<b>9</b>
1.1 Důležité aspekty v pomáhajícím vztahu .....	16
1.1.1 Komunikace, komunikační dovednosti a porozumění.....	16
1.1.2 Hranice v pomáhajícím vztahu .....	19
1.1.3 Moc .....	22
<b>2 Aktéři vztahu v sociální práci.....</b>	<b>26</b>
2.1 Sociální pracovník a jeho vliv na vztah s klientem.....	26
2.2 Klient a jeho vliv na vztah k sociálnímu pracovníkovi.....	37
<b>3 Hodnoty a principy důležité pro „lidský vztah“ v sociální práci.....</b>	<b>43</b>
3.1 Lidská důstojnost (lidství).....	45
3.2 Lidskost (humanita) .....	50
3.3 Pomoc a služba druhému aneb láska k bližnímu .....	52
3.4 Komplexní (celostní) vnímání a přístup ke klientovi (integrita).....	55
<b>4 Diskuze nad vztahovými paradoxy působícími v sociální práci.....</b>	<b>57</b>
<b>Závěr .....</b>	<b>77</b>
<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>83</b>
<b>Abstrakt .....</b>	<b>93</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>94</b>

# Úvod

Sociální práce v rámci svého rozkvětu a zkvalitňování služeb neustále pátrá, co je hlavním gros, praktickým a účinným „uměním“ této disciplíny a co stojí také za skutečnou profesionalitou sociálního pracovníka jakožto opravdového odborníka na „lidská fungování“. Za zmíněnou „pomocnou účinností“ sociální práce stojí mnoho skutečností (např. stát, zákony, nastavení systému sociálního zabezpečení a další), ovšem co se týče nejzákladnějšího stupně, jádra, to tvoří přímá interakce dvou ústředních hybatelů v samotném procesu pomoci – sociálního pracovníka a klienta, popř. více klientů (např. u práce s rodinou, skupinou či komunitou).

Sociální práce, pomoc druhým je neodmyslitelně spojena s lidmi, jejich lidskostí, se kterou se (byť různou měrou) angažují ve specifickém vztahu, který mezi sebou tito lidští aktéři vytvářejí. Kontakt s lidmi, spolupráce s klientem je „denním chlebem“ sociálního pracovníka, což s sebou přináší stále nové navazování vztahů. Jak jsem se mohla přesvědčit v různých organizacích, úspěšné navázání, zrod vztahu je základním kamenem další práce, a především efektivní a aktivní spolupráce s klientem. Také proto je ústředním tématem této předkládané diplomové práce právě utváření, rozměr a specifická úloha lidského vztahu založeném na lidském přístupu v sociální práci.

Většina literatury pojednává o pomáhajících profesích komplexně a obdobným způsobem shrnují autoři (např. Matoušek, Navrátil, Musil a další) také budování vztahů. Nejčastěji se tvrzení dají shrnout do jednoduché věty: „V pomáhajících profesích je vztah důležitý.“ *Co ale dělá tento pomáhající vztah lidským a jaká specifika na sebe váže?* Samozřejmě ve všech těchto profesích, kam jsou zařazována všechna povolání od lékařů, zdravotních sester, pečovatelek přes pedagogy, psychology a nakonec také sociální pracovníky, hraje lidský prvek zájmu o člověka a vztahovosti důležitou roli. V naposledy zmíněné sociální práci to však platí dvojnásobně. Sociální pracovníci pracují především se slabými stránkami a citlivými, až intimními tématy lidí, kteří se ocitli v nějaké obtížné životní situaci, mohou mít nejen zdravotní, ale také jiný sociální hendikep, různou osobní historii, se kterou se mohou pojit nejrozličnější traumata, a tím i nedůvěra, která může být bariérou v následné spolupráci. Stejně jako musí věřit pacient na operačním stole ve způsobilost operujícího chirurga, musí také klient věřit

(většinou institučně přidělenému) sociálnímu pracovníkovi a jeho schopnostem mu pomoci, a to navíc s přidavkem neodsuzující atmosféry, porozumění a přijetí. Sociální pracovník by měl disponovat mnoha osobnostními i profesními schopnostmi, mít pochopení pro svou klientelu, a to i v případě, že mu nejsou jeho „svěřenci“ zrovna příjemní. Také sociální pracovník do pomáhajícího vztahu vkládá kus sebe samého, individuální osobnost, svou lidskou zranitelnost. Podstatou vzájemné kooperace by mělo být navázání dobrého vztahu, založeném na lidskosti, oboustranné úctě, respektování lidské důstojnosti obou zainteresovaných stran, a tím zajistit bezpečí, důvěru, otevřenost a především efektivní řešení klientovy situace. Za tuto péči, lásku k bližnímu, své poslání je pomáhající ohodnocen nejen finančně, ale v neposlední řadě také zkušenostně, osobnostně, profesně a kariéře roste. Jak uvádí Rogers, lidská přítomnost pomáhajícího pracovníka je mnohdy důležitější než jeho technický, profesní výcvik.<sup>1</sup>

V kontextu výše uvedeného je formulován **cíl práce**, tj. **popsat význam lidského vztahu v sociální práci a identifikovat možná úskalí (vlivy ze strany sociálního pracovníka i klienta), která mohou vznikat v tomto specifickém profesionálním vztahu.**

V předkládané práci se zaměřím na interaktivní model práce s klientem, který vnáší do pomáhajícího procesu a vztahu přívlastek „lidský“. Sociální pracovník a klient jsou v tomto pojetí rovnocennými partnery, při vzájemné interakci a setkávání se ovlivňují, formují a mění.<sup>2</sup>

Budu se věnovat lidskému vztahu s ohledem na jeho postmoderní podobu, úlohu a důležitost v sociální práci včetně možných úskalí, která vyústí v kapitole *Diskuze nad vztahovými paradoxy působícími v sociální práci*, kde budou podrobněji vztahové obtíže, tj. paradoxy, nahlédnuty rovněž z etického hlediska.

Práce má odpovědět na otázku, které zásadní pilíře stojí za vztahem v sociální práci, co je ovlivňuje a jakou měrou se tyto základní prvky podílejí na vztahu

---

<sup>1</sup> Srov. ROGERS, C. R. *Být sám sebou: terapeutův pohled na psychoterapii*, s. 10.

<sup>2</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 35.

a spolupráci s klientem. To vše s akcentováním úlohy sociálního pracovníka a etické perspektivy, jelikož na téma oblasti vztahu v sociální práci samovolně navazují některé etické otazníky, ať už přímo v podobě zřejmých, psaných (např. etických kodexů či dalších dokumentů), nebo přímo nevyřčených, „skrytých“ nebezpečí. Proto se budu těmto mezníkům věnovat etickou optikou v provázanosti celé práce.

Dá se říci, že stěžejním bodem etiky aplikované v sociální práci je právě vztah, jeho budování a podoba mezi „mocným“ sociálním pracovníkem a klientem. Při jakémkoli jednání s člověkem (klientem) lze očekávat od toho druhého (sociálního pracovníka) lidskost (humanitu), zvnitřnění obecného zájmu, respektování norem i vlastního svědomí. Kantův imperativ říká, že druhý člověk pro nás nemá být pouze prostředkem našeho snažení a prospěchu – cílem je zmíněná lidskost, která se má projevat i ve vztahu ke klientovi. To znamená, že u pomáhajícího by měl být kromě školené odbornosti kladen rovněž důraz na rozměr lidskosti v profesi sociální práce.

Mou pozornost zaujala velmi poutavá, prakticky zaměřená kniha z této oblasti *Lidský vztah jako součást profese*, věnující se právě vztahu jako součásti pomáhajících profesí všeobecně, která umně shrnuje důležité aspekty lidského vztahu v praxi pomáhajících profesí, tj. nosné pilíře v utváření vztahu sociálního pracovníka a klienta. Její autor Karel Kopřiva, zkušený psycholog s dlouholetou praxí také v oblasti výcviku sociálních pracovníků, mne zaujal především tím, že popisuje a objasňuje praktický zrod vztahu včetně různých reakcí a rizik obou zainteresovaných stran – pomáhajícího a klienta. Právě vytvoření vztahu je samo o sobě účinným faktorem, fungujícím v terapii využívané také v sociální práci, jejíž základ lze pozorovat v Rogersovské terapii zaměřené na člověka.

Jako další podpůrné teoretické literární podklady z oblasti sociální práce, etiky a psychologie jsem využila publikace některých ostatních kompetentních autorů, mezi nimiž jsou např. O. Matoušek, M. Nečasová, P. Brnula, C. R. Rogers, S. Banks, Guggenbühl-Craig, A. Mátel a další.

V textu budu pro sjednocení používat generalizovaný pojem „sociální pracovník“. Tímto se však nechci nějak dotknout citlivého tématu genderu a poměru v zastoupení

žen a mužů v této pomáhající profesi. I když je všeobecně známo, že v sociální práci jsou většinou zastoupeny právě ženy. Zastoupení žen v této profesi bude samozřejmě zohledněno také v textu včetně některých specifik, které ženy, „obohacené“ o jakýsi archetyp matky-pečovatelky, do tohoto povolání a pomáhajícího vztahu vnášejí.

Jako doplnění bych chtěla ještě upozornit na to, že předkládaná práce pojednává o podstatě lidského vztahu v sociální práci obecně, nezabývá se tudíž pozicemi sociálního pracovníka, jeho profesní úrovní či konkrétním sociálním zařízením (včetně určitých cílových skupin klientů), organizacemi a jejich nastavením, ve kterých mohou sociální pracovníci působit, jejichž spektrum je velmi široké.



# 1 Úloha lidského vztahu (nejen) v sociální práci

Prostřednictvím vztahů s druhými lidmi se stáváme lidskými bytostmi. Přirozená „sociálnost“ člověka, tíhnutí k druhým, se dotýká jádra lidské osoby – tj. lidství. Lidmi se tedy stáváme pouze ve vztahu k ostatním jedincům, kdy jsme součástí určité vztahové sítě.<sup>3</sup> Člověk sám sebe nemůže plně obsáhnout a pochopit zevnitř, sám, bez objektivního nadhledu to nezvládne. Do svého nitra se dostává skrze druhé, kteří mu poskytují náhled na jeho osobu zvenčí, a to prostřednictvím vztahu.<sup>4</sup> Stejně tak to platí v pomáhajících profesích, resp. v sociální práci, která je dle mnohých autorů (např. Kopřiva, Matoušek, Navrátil aj.) založena právě na lidském vztahu. Vztah v sociální práci je výše zmíněnými autory vnímán jako důležitá složka a interakce (v kontextu sociálního fungování) ho staví do hlavní role. Dá se říci, že na mezilidských interakcích, vztazích je postavena specifická obor sociální práce.<sup>5</sup> Je tedy třeba hned na začátku vymezit, co je to vztah z různých hledisek a co z něj dělá vztah lidský, se kterým se kooperuje, pracuje právě ve výše zmíněné profesi.

Z psychologického hlediska lze **vztah** chápat jako působení mezi dvěma nebo více osobami, které je doprovázeno emocionální vazbou a určitou mírou odpovědnosti.<sup>6</sup> Je tudíž opodstatněné přidat k pojmu vztah adjektivum „**lidský**“ (mezilidský), vztahující se k člověku jakožto jedinečné, individuální osobě.<sup>7</sup> Filozof Buber označuje za základní jednotku personálního vztahu, který je specifický právě pro člověka, vztah „Já-Ty“. „Ty“, tzn. druhý, resp. jeden z aktérů vztahu, není chápán jako předmět, neživá věc, ale jako partner s vlastní důstojností. V tomto pojetí se člověk setkává nejen s druhým člověkem, ale také s lidskou bytostí v sobě samém.<sup>8</sup> Zde klíčovému **vztahu v sociální práci** lze rozumět jako interpersonálnímu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem založeném na nenucenosti, dobrovolnosti, uvolněnosti a vzájemné důvěře obou aktérů, což se pozitivně odráží nejvíce v klientově spolupráci

---

<sup>3</sup> Srov. VYMĚTAL, J. a kol. *Obecná psychoterapie*, s. 91.

<sup>4</sup> Srov. SOKOL, J. *Filosofická antropologie. Člověk jako osoba*, s. 19.

<sup>5</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. *Uvedení do problematiky*. In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*, Praha: Grada, 2016 (in press).

<sup>6</sup> Srov. HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*, s. 296.

<sup>7</sup> Srov. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, s. 295.

<sup>8</sup> Srov. BURDA, F. *Teoretická východiska praxe pomáhajících profesí*, s. 193–194.

se sociálním pracovníkem. Pro opravdové naplnění důvěrného vztahu musí pomáhající pracovník oplývat určitými schopnostmi, osobním nadáním (např. empatií, akceptací, kongruencí, umem aktivního naslouchání atd.) a nabídnout klientovi to, čeho se mu často běžně nedostává – tzv. „ochranná křídla“.<sup>9</sup> V sociální práci nejčastěji aplikovaném psychosociálním přístupu je dle Navrátila „vztah klienta a sociálního pracovníka (...) považován za jeden z klíčových prvků intervence. Sociální pracovník má svým postojem vyjadřovat opravdový lidský zájem o osobnost i potíže klienta.“<sup>10</sup> Vztah v sociální práci tedy v sobě zahrnuje ony zmíněné výlučně lidské altruistické prvky, čímž ho můžeme právem nazvat vztahem lidským. Takový vztah lze přirovnat ke vztahu terapeutickému symetrickému, který Hartl s Hartlovou vymezují jako vzájemné respektování osobností a lidské hodnoty obou zainteresovaných (tj. pracovníka a klienta), klient se ztotožňuje s „léčbou“, aktivně participuje na intervenci a postupech, které projednávají oba aktéři společně.<sup>11</sup> Sociální práce jakožto proces, ne pouze oddělená souhra událostí a náhod, vyžaduje vztah, který v sobě zahrnuje oboustranný vliv aktérů – tzn. nejen klient, ale také sociální pracovník se ve vztahu a interakci s klientem mění a formuje.<sup>12</sup>

**Sociální pracovníci** jako vykonavatelé praktické pomáhající profese se obecně setkávají s lidmi (klienty), kteří buď sami na vlastní kůži prožívají nějakou (sociální) ztrátu (např. zdraví, zaměstnání, domova apod. – tj. sociálního fungování)<sup>13</sup>, nebo jí byli jakkoli jinak zasaženi. **Pracují také s klientovou ztrátou vztahu k druhým i k sobě samému**, potřebou klienta být někým lidsky přijímaným stejně tak, jak to měla v dřívějších dobách za úkol primární instituce rodiny, na což bude poukázáno dále.<sup>14</sup>

Člověku jakožto přirozeně sociální bytosti je vrozená závislost na druhých, na interpersonálních vztazích již od počátku jeho života. Již v počátcích tyto vztahové interakce chtě nechtě zanechávají v jedinci určitou „stopu“, poznamenávající ho nejen pozitivně, ale také negativně (mj. mají vliv na ochotu k případnému opětovnému

---

<sup>9</sup> Srov. BRNULA, P. *Sociální práce: dějiny, teorie a metody*, s. 227.

<sup>10</sup> NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 45.

<sup>11</sup> Srov. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, s. 690.

<sup>12</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 35.

<sup>13</sup> Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 12–13.

<sup>14</sup> Srov. ELIHOVÁ, M., URBÁNEK, L. *Sociální práce se ztrátou*. In ELIHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*, Praha: Grada, 2016 (in press).

setkávání, společné porozumění, vzájemné ovlivňování, určité souznění s tím druhým apod.).<sup>15</sup> Jedním z klíčových vývojových úkolů člověka je vytvoření vztahu k sobě samému, který se neodmyslitelně promítá do dalších navazovaných mezilidských meziosobních vztahů, také s tímto vztahem se pracuje v psychologii a sociální práci.<sup>16</sup> „*Ze všech sil, které působí na člověka, na něj nejsilněji působí zase jen člověk.*“<sup>17</sup> Ostatní lidé se tak stávají jednou z nejdůležitějších, ale zároveň nejnebezpečnějších součástí životního prostředí a údělu lidské bytosti. Určité sociální interakce, vztahové vazby se ukazují jako nejvýznamnější dispozice k evoluční způsobilosti, a tím i k sociálnímu fungování člověka.<sup>18</sup> Každého hřeje u srdce a cítí jisté naplnění, pokud připustí tu skutečnost, pocit, že ho má někdo rád, váží si ho, uznává ho se všemi jeho nedokonalostmi.<sup>19</sup> Vztah dle Guggenbühl-Craiga znamená „*vidět druhého člověka takového, jaký je, nebo jej do určité míry takového poznávat. Dále vztah znamená mít z realisticky vnímaného člověka radost i smutek, být s ním rád nebo s ním něco dělat, obracet se k němu se zájmem a vyměňovat si s ním emoce, pocity a myšlenky.*“<sup>20</sup>

Prvotní vztah lásky k matce, rodičů k dítěti, stejně jako další mezilidské vztahy v průběhu života, se musí formovat, vyvíjet se a dá se říci, že práce na nich je nekončícím procesem. Nemůžeme ustrnout na jednom místě, ale musíme kráčet po společné cestě, která není jen příjemná, ale je plná nečekaných zvrátů, proměn, bolestných ztrát, ale rovněž nových setkání. K druhému (tzn. i k pomáhajícímu pracovníkovi) tíhneme na základě toho, co nás motivuje, posouvá, kde nám je poskytována určitá autonomie, solidarita, kde se můžeme autenticky projevit, tzn. kde nám je poskytován skutečný svobodný lidský vztah.<sup>21</sup> Také v komunikaci s druhým hraje vztah důležitou roli – můžeme díky němu společně důvěrně komunikovat. Reakce a chování osob se pak odvíjí od toho, v jaké situaci (příznivé, či nepříznivé) se nachází a jaké jsou mezi nimi vytvořené vztahy.<sup>22</sup> Vztahy, vytvářené v interakcích mezi lidmi,

---

<sup>15</sup> Srov. SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*, s. 99.

<sup>16</sup> Srov. VYMĚTAL, J. a kol. *Obecná psychoterapie*, s. 91.

<sup>17</sup> HONZÁK, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*, s. 73.

<sup>18</sup> Srov. FUKUYAMA, F. *Velký rozvrat: lidská přirozenost a rekonstrukce společenského řádu*, s. 189.

<sup>19</sup> Srov. ROGERS, C. R. *Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*, s. 33.

<sup>20</sup> GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*, s. 37.

<sup>21</sup> Srov. ŘÍČAN, R. *Cesta životem*, s. 14.

<sup>22</sup> Srov. CHRENKOVÁ, M. *Komunikace s klientem*, s. 5.

mohou být negativního, či pozitivního charakteru, jejich vznik je většinou spontánní, často bez plného uvědomění, co vztah utužuje a jak se formuje a vyvíjí. V pozitivním vztahu (tzv. pacing) se oba aktéři cítí v jisté harmonii, „v pohodě“, s druhým nám je intuitivně dobře, příjemně, navzájem se respektujeme, a to včetně svých názorů, panuje zde určitá shoda, kterou nemusí narušit ani rozdílné názory. Nebezpečí se nachází v přílišném zdůrazňování rozdílů (např. autoritě, moci dané profesí), což může vybudovanou vztahovou harmonii značně narušit, což je nebezpečným a varovným prvkem v sociální práci, kterému se později blíže budu věnovat. Důležitým elementem je zde proto empatie.<sup>23</sup> **„Pokud dokážu nabídnout jistý druh vztahu, druhý v sobě objeví schopnost tento vztah využít k růstu a dojde u něj k osobnímu vývoji.“**<sup>24</sup> Tato ústřední Rogersova myšlenka nalézá jistě uplatnění všeobecně ve všech mezilidských vztazích, ale u dále zmíněných pomáhajících profesí se jedná o těžiště spolupráce.

S postmoderní dobou nastaly změny, a to především v tradičních společenských institucích, u nichž se postupně vytrácela jejich původní podpůrná role v životě a sociálním fungování jedinců. Z těchto institucí, které v dřívějších dobách poskytovaly lidem určitý nastavený tradiční životní rámec, „útočiště“ v náročných časech a mezníkových životních událostech, se postupně vytratil jejich prapůvodní smysl. To znamená, že tradiční skálopevné prvky společnosti, např. rodina, náboženství, obec atd., jejichž úkolem byla především sociální opora, přijetí, usměrnění člověka, se postupně vytrácejí a kvůli stupňovanému individualismu přicházejí o svůj podpůrný smysl a hodnotu. To samozřejmě nezůstalo bez odezvy – postmoderna přinesla do lidských životů řadu dysbalancí a zdánlivě neřešitelných problémů a jedinci jsou nuceni hledat pomoc, radu, útěchu, přijetí a další řešení jinde.<sup>25</sup> Lidé se důsledkem postmoderny „odsoudili“ k individualizaci a vztahové neukotvenosti, v rámci čehož čelí každý jedinec často obtížné realitě a problémům sám. Před člověkem tak stojí závažný úkol – řešit nastalé problémy vlastními silami, často omezenými nebo nedisponovanými zdroji

---

<sup>23</sup> Srov. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 78.

<sup>24</sup> Srov. ROGERS, C. R. *Být sám sebou: terapeutův pohled na psychoterapii*, s. 7.

<sup>25</sup> Srov. LIPOVETSKY, G. *Hypermoderní doba: od požitku k úzkosti*, s. 97.

bez základu jisté podpory svého okolí. Tímto se lidé stávají závislími na společenských systémech a institucích.<sup>26</sup>

Velkých změn doznal systém hodnot. Zvyšuje se možnost svobodné volby, mění se sociální pojítka, vazby a vztahy s ostatními lidmi.<sup>27</sup> Mizí to nejvíce základní a pro člověka existenciálně důležité – soudržnost, jistota, trvalost, kontinuita a především vzájemná důvěra, jež je primárně důležitá pro „pevný základ“ – lidský vztah.<sup>28</sup> Keller doplňuje, že modernizace nevěnuje patřičnou pozornost dopadům v mezilidských vztazích. Vývoj sociální, nejrůznějších mezilidských vazeb a vztahů prošel mnohými změnami – oslabením přirozené struktury sociability (tj. schopnosti a dovednosti vstupovat do vztahů ve společnosti) v rodinách, komunitách, okolí apod. Toto bylo kompenzováno určitým příslibem druhotných „náhradních“, umělých struktur sociability. Otázkou je, jak vlastně a zda lze dále modernizovat lidské vztahy, přátelství, sousedství, partnerství, aniž by se tyto vztahy neminuly jejich primární účelností (tj. sociální oporou jedinci) a nestaly se tímto ohroženějšími, křehčími a nefunkčními.<sup>29</sup>

Na tyto změny, „osobní ztráty“, musela nastat nějaká reakce. Z výše popsaných důvodů vznikl prostor pro zrod pomáhajících profesí, tedy i sociální práci, jejichž úkolem je poskytování pomoci a péče na profesionálním a vztahovém základě. **Důležitým posláním sociální práce** je tedy již zmiňovaná **práce se ztrátou v kontextu vztahů**. Profesionální pomoc se však dostává ke slovu tehdy, kdy jsou nedosažitelné jiné, právě ony tradiční, „zvládací systémy“ (např. již zmíněná rodina) z osobních nebo jiných příčin a selhávají ostatní možné způsoby řešení.<sup>30</sup> Chytil sociální práci v tomto smyslu definuje jako *„nástroj institucí sekundární sociability, jejichž úkolem je řešit problémy moderní společnosti generované procesem modernizace, který připravil lidi o tradiční sociální opory. Sociální práce je tedy bytostně svázána s vývojem vazeb sociální ochrany.“*<sup>31</sup> Sociální práce tak systematicky navazuje

---

<sup>26</sup> Srov. CHYTIL, O. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce/Sociální práca*, 2007, č. 4, s. 65.

<sup>27</sup> Srov. FUKUYAMA, F. *Velký rozvrat: lidská přirozenost a rekonstrukce společenského řádu*, s. 59.

<sup>28</sup> Srov. CHYTIL, O. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce/Sociální práca*, 2007, č. 4, s. 65-66.

<sup>29</sup> Srov. KELLER, J. *Teorie modernizace*, s. 84, 15, 89.

<sup>30</sup> Srov. BRNULA, P. *Sociální práca: dějiny, teorie a metody*, s. 21.

<sup>31</sup> CHYTIL, O. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce/Sociální práca*, 2007, č. 4, s. 69.

na „výdobytky“ postmoderny a je často vymezována jako určitá funkcionální odpověď, „pracovní nástroj“ institucí užity na strukturální změny (především spjaté s vymizením tradičních sociálních opor) svázané s budováním industriální společnosti.<sup>32</sup> Podle Piersona vznikla **sociální práce jako určitá cílená mise**, ve které je kladen do popředí lidský vztah. V kontextu postmoderny je sociální pracovník vnímán jako partner a morální „mentor“, poradce, který vede prostřednictvím vztahu k zodpovědnému lidskému jednání.<sup>33</sup> Posláním sociální práce tak prostřednictvím jakéhosi partnerství umožňuje lidem plně rozvinout jejich potenciál, obohatit jejich životy a předcházet selháním. Sociální práci tedy můžeme chápat jako vzájemně propojený systém hodnot, teorie a praxe, který může značně obohatit životy potřebných.<sup>34</sup>

V sociální práci jako pomáhající profesi hovoříme o specifickém **profesionálním vztahu** jakožto nároku tohoto pomáhajícího oboru a úkolu sociálního pracovníka. Důležitost vztahu jako „léčivou sílu“ samu o sobě lze pozorovat již např. u Rogerse a v jeho přístupu zaměřeném na člověka.<sup>35</sup> *„Situace setkání dvou lidí, v níž jeden vystupuje jako nemocný a druhý přináší léčbu, se opakovaně konsteluje od počátků lidstva. Vztah léčitel-nemocný je stejně zásadní jako vztah mezi mužem-ženou, otcem-synem, matkou-dítětem atd. Ve smyslu psychologie C. G. Junga je archetypový.“*<sup>36</sup> Možná také proto je některými autory (viz Balint (In Pačesová), Guggenbühl-Craig aj.) nahlíženo na pomáhající vztah tvořený sociálním pracovníkem a klientem jako na identický princip vztahu lékaře a pacienta. Lidé (především ti starší) v dnešní době nechodí k lékaři jen pro léky, ale hledají často chybějící kontakt, pochopení, soucit, pocit, že se o ně někdo zajímá, stará. Pro mnohé je tak důležitý a léčebný „pouhý“ osobní, sociální kontakt a přijetí. Takovýto „placebo“ vztah tak může mít větší pomáhající „léčebný“ účinek a vliv na člověka, než si pomáhající pracovník může domyslet. Pokud se tedy mezi pomáhajícím a klientem vytvoří důvěrný a otevřený vztah, klient bude nejen více a lépe spolupracovat, ale také pracovník dokáže

---

<sup>32</sup> Srov. MERTEN, R. *Autonomie der Sozialen Arbeit. Zur Bestimmung als Disziplin und Profession.*, s. 8.

<sup>33</sup> Srov. PIERSON, J. *Understanding Social Work. History and Context*, s. 56, 107, 112.

<sup>34</sup> Srov. ZAJACOVÁ, M. Profesionální sociální pracovník v současné společnosti. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2014, č. 3, s. 9.

<sup>35</sup> Srov. VENGLÁŘOVÁ, M. *Vztah a komunikace s klientem*. In MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 98.

<sup>36</sup> GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*, s. 65.

klienta lépe vyslechnout, projevit o něj opravdový zájem, a tím učiní velký krok k důvěře v aktivní a efektivní spolupráci a pomoci.<sup>37</sup>

Jak výstižně uvádí Úlehla: „vědu z pomáhání je nutné dělat všude tam, kde je prohlásíme za své poslání a svou pozici v něm jako profesionální.“<sup>38</sup> V tomto kontextu je tedy potřeba „dělat vědu“ i ze zdánlivě „obyčejného“ lidského vztahu, jelikož sociální pracovník by měl být, s nadsázkou řečeno, kompetentním expertem na svého klienta. V současné době nalezneme mnoho povolání, jejichž hlavním posláním a náplní práce je pomoc lidem. Mezi tzv. pomáhající profesionály můžeme zařadit lékaře, zdravotnický personál, pečovatele, učitele, psychology a v neposlední řadě také sociální pracovníky. Stejně jako jiná povolání mají tyto profese, včetně sociální práce, své zvláštní požadavky. Mimo určité vědomosti a kvalifikaci získanou adekvátním vzděláním je zde kladen požadavek na zapojení „hlavního nástroje“ pracovníka – tj. jeho osobnosti, která je důležitým a významným prvkem při utváření pilíře pomáhání – totiž vytvoření lidského vztahu mezi pomáhajícím a klientem.<sup>39</sup>

Již u studentů sociální práce, stejně tak jako u praktikujících sociálních pracovníků, se očekává emocionální angažovanost, autenticita, zesílené altruistické a prosociální chování. Tyto zde očekávané a ceněné položky vchází do kontextu lidského vztahu v sociální práci a mají tak vliv na efektivní výkon poslání této profese a dostání významu adjektiv „sociální“ a lidský.<sup>40</sup> Do takového lidského vztahu klienta a sociálního pracovníka vstupuje řada aspektů – mj. osobnosti obou aktérů, osobitost a individualita každého z aktérů, hodnoty, celistvé chápání klienta, hranice a některé další specifické faktory<sup>41</sup>, na které ještě přijde v této práci řada. Při vymezení významu lidského vztahu v sociální práci je důležité začít u počátku – tzn. hlavních ovlivňovatelů, aktérů podoby vztahu.

---

<sup>37</sup> Srov. PAČESOVÁ, M. *Lékař, pacient a Michael Balint: Balintovské skupiny v Česku*, s. 25–26.

<sup>38</sup> ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 9.

<sup>39</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14.

<sup>40</sup> Srov. ZÁŠKODNÁ, H., MLČÁK, Z. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*, s. 11.

<sup>41</sup> Srov. BRNULA, P. *Sociální práce: dějiny, teorie a metody*, s. 228.

## 1.1 Důležité aspekty v pomáhajícím vztahu

Než se dostanu ke zmíněným aktérům sociální práce, ráda bych ještě navázala na to, co již bylo naznačeno výše, a zmínila důležité aspekty, které utváří podobu jakéhokoli vztahu, ať už se jedná o ty primární rodinné, přátelské, profesní, či zde stěžejní pomáhající vztahy. Tyto základní aspekty – komunikace, hranice, moc – se velkou měrou podílí na vytvoření jasného, důvěrného vztahu, na jejichž základě, zřejmosti a srozumitelnosti oběma aktérům může teprve dojít k vybudování osobního meziaktérského vztahu v sociální práci.

### 1.1.1 Komunikace, komunikační dovednosti a porozumění

Všichni jsme účastníky mezilidských vztahů, kde komunikace s druhými hraje prim. Pomáhající vztah v sociální práci lze v nástinu postmoderní doby chápat jako jeden z příkladů („kompenzace“) mezilidských vztahů.<sup>42</sup> Vztah se v pomáhajících profesích ukazuje jako základní pole, na němž se realizuje sama práce – nejen že klienta pozitivně motivuje ke spolupráci, ale také mu dodává kladnou zkušenost s druhými lidmi.<sup>43</sup> Komunikace se stává nástrojem pro vytváření pozitivního vztahu a nedílnou součástí jeho profesní, transparentní a lidské podoby. Je tak podstatnou složkou pomáhajícího procesu a dá se říci, že je rovněž jednou z dominantních součástí pracovní náplně sociálního pracovníka (v porovnání s dalšími aktivitami).<sup>44</sup> Prosociální komunikace, která je zároveň specificky zaměřená k individuálnímu klientovi (či cílové skupině) a případu, je díky klientově citlivosti a zranitelnosti vysoce eticky vedená a vychází z obecně daných pravidel a zásad jednání s klientem.<sup>45</sup>

---

<sup>42</sup> Srov. ROGERS, C. R. *Být sám sebou: terapeutův pohled na psychoterapii*, s. 51, 56.

<sup>43</sup> Srov. VENGLÁŘOVÁ, M. *Vztah a komunikace s klientem*. In MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 97.

Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M. GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 77.

<sup>44</sup> Srov. JANIŠ, K. *Etika v komunikaci sociálního pracovníka*. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové, 16. až 17. října 2009*, s. 154.

Srov. ROGERS, C. R. *Být sám sebou: terapeutův pohled na psychoterapii*, s. 53.

<sup>45</sup> Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M. GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 77.



Motschnig s Nyklem uvádí dopis Tausche, ve kterém píše: „*Když mají lidé respekt ke druhým, váží si jich, dokážou se vcítit do jejich duševního světa, aniž by je hodnotili, jsou autentičtí a upřímní a podporují druhé nedirektivním způsobem, pak jsou položeny optimální podmínky pro dobrou komunikaci a podmínky jednání člověka vůči druhým.*“<sup>46</sup> Tato myšlenka koreluje se základními podmínkami/požadavky v Rogersově přístupu (komunikaci) zaměřeném na člověka. V sociální práci to znamená, že pokud si oba aktéři (pracovník a klient) nabízejí navzájem určité pozitivní klima a naladění, mohou se dále rozvíjet nejen v komunikaci, ale také jako partneři ve vztahu s pomáhající aktualizační tendencí. Pokud se tedy účastníkům v procesu pomáhajícího vztahu (i komunikaci) daří budovat základní podmínky, tj.: **autenticita a transparentnost** (tzn. projevovat své vlastní reálné pocity), **respekt a** (bezpodmínečně) **přijetí** druhého jako svébytné lidské bytosti, **empatie** (tzn. schopnost nahlížet na druhého a jeho situaci jeho očima), pak dochází k žádoucí integritě a efektivní spolupráci obou. Klientovi vztah poskytující souhrn těchto aspektů může dopomoci k aktivizaci, samostatnosti, ke schopnosti sebevyjádření a vnímavosti vůči druhým, uvědomění a pochopení potlačovaného, nabytí sebevědomí, náhled na vlastní osobu z jiné perspektivy, čímž se snadněji uschopní ve vypořádávání se se sociální ztrátou, tj. problémem, situací, se kterou jakožto zakázkou vstoupil do pomáhajícího procesu.<sup>47</sup>

Na sociální pracovníky (a obecně všechny pomáhající pracovníky) je často kladem **požadavek empatie**.<sup>48</sup> Je však důležité uvědomit si, co všechno empatie obnáší. Zahrnuje v sobě totiž interakci vnímání a komunikace. Nestačí klienta jen vnímat nebo s ním pouze komunikovat. Sociální pracovník sice může registrovat, vidět a slyšet klientovy projevy, chápat je a soucítit s ním, ale pokud se určitým způsobem nevyjadřuje (např. má kamennou tvář, tzv. poker face, nebo mlčí), protože neví nebo se bojí v danou chvíli nějak projevit, není jeho empatie, ať už je myšlena sebevážněji, klientovi moc přínosná. Mlčení nebo nesprávná, pro klienta neadekvátní odezva jím

---

<sup>46</sup> MOTSCHNIG, R., NYKL, L., *Komunikace zaměřená na člověka. Rozumět sobě i druhým*, s. 34.

<sup>47</sup> Srov. ROGERS, C. R. *Být sám sebou: terapeutův pohled na psychoterapii*, s. 57.

Srov. MOTSCHNIG, R., NYKL, L., *Komunikace zaměřená na člověka. Rozumět sobě i druhým*, s. 35-36.

<sup>48</sup> MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 78.

Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*.

In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 37-38.

může být viděna jako bariéra nejen v další komunikaci a důvěře, a také ve vzájemném, důvěrném vztahu. Obdobná neefektivně přínosná situace může nastat v případě, že pracovník s klientem sice komunikuje, poskytuje mu odezvu, např. v podobě tzv. „planých“ fráží, ale ve skutečnosti klienta hlouběji lidsky nevnímá. Navázání hlubšího vztahu s klientem vyžaduje pozornost, pochopení, přijetí, vyslechnutí včetně verbální i neverbální zpětné vazby a aktivní naslouchání.<sup>49</sup> Porozumění druhým není jednoduchou záležitostí, dokonce může být jednou z nejobtížnějších mezilidských dovedností. Vzájemné porozumění závisí na řečníkovi i posluchači, aby nedošlo k omylům či neodvratným chybám, které mohou značnou měrou ovlivnit jejich vztah.<sup>50</sup>

V úvahu je nutné brát **faktory, které ovlivňují komunikaci, potažmo také pomáhající vztah** – klientův věk, pohlaví, sociální prostředí, vzdělání, to, zda je u něj předpoklad dobré spolupráce, např. na základě dobrovolnosti a vlastní žádosti o pomoc. Především noví klienti bývají z počátku nedůvěřiví, jelikož sice očekávají pomoc, ale zároveň se bojí případných komplikací či komisního „výslechu“ sociálním pracovníkem. Sociální pracovník tak musí zvolit vhodný (nejlépe srdečný a ohleduplný) postup a jednání, nesmí se nechat klientem odradit, vyprovokovat či se mu podbízet a slibovat např. nějaké výhody. Sociální pracovník si musí udržet autoritu a profesionální distanc, ale zároveň získat klientovu důvěru odborným, věcným a klidným jednáním a působit tak jako klientův lidský partner a průvodce.<sup>51</sup> Předpokladem dobré komunikace ze strany sociálního pracovníka je nejen poznat a reflektovat svou vlastní komunikační zručnost, ale také přiměřené (pozitivní) duševní naladění, vyhrazený dostatek času na klienta a zabezpečení vhodného prostředí bez rušivých vlivů.<sup>52</sup>

V rámci vzájemné komunikace obou aktérů se setkávají nejen rozdílné osobnosti a odlišné vnitřní světy. Mohou se tak vyskytnout některé výše popsané ovlivňující faktory, úskalí, či přímo bariéry (např. sociální, životní, kulturní, vzdělanostní aj.), které

---

<sup>49</sup> Srov. ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé. Principy, proces, metody*, s. 103.

<sup>50</sup> Srov. MIKULAŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 95.

<sup>51</sup> Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M. GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 77–78.

<sup>52</sup> Srov. DÁVIDEKOVÁ, M. *Zachovávanie ľudskej dôstojnosti a kľúčové hodnoty v profesii sociálneho pracovníka*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. *Aplikovaná etika v sociálnej práci 2. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*, s. 46.

znesnadňují aktérům komunikaci a navázání vzájemného vztahu. Proto je důležité přistupovat ke klientovi také v rámci samotné komunikace s určitými etickými zásadami, čímž lze přilepšit meziosobnímu vztahu mezi pracovníkem a klientem a také problému klienta včetně jeho řešení. Tyto zásady je třeba si uvědomovat již před samotným prvním kontaktem s klientem (resp. již před volbou profese sociálního pracovníka).<sup>53</sup>

Jak zmiňuje také Burda, v sociální práci *„nejde o to ‚dělat‘ dialog, ale být dialogičtí, respektovat druhého jako osobu na základě důstojnosti, která osobě náleží, vytvářet osobní vztah. Nejintenzivnějším a privilegovaným místem dialogu, oslovení, není sám jazyk, ale tvář. Ve tváři se zjevuje osoba, tvář hovoří dříve, než mluví řeč, je výrazem, ještě než přijdou slova.“*<sup>54</sup>

### 1.1.2 Hranice v pomáhajícím vztahu

Hranici ve vztahu mezi dvěma aktéry definuje Kopřiva jako *„dělitko, které určuje, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhého.“*<sup>55</sup> Pro člověka jsou přirozeným stavem hranice polopropustné, kdy se jedinec stará především o své potřeby, svou soběstačnost. Při vstupu do vztahů s druhými přijímá to, co se mu zdá pro něj samého dobré, pozitivní, přínosné a naopak se odkloňuje od špatného. Dá se tedy zde hovořit (stejně jako ve výše uvedené komunikaci) o určitém dialogu.<sup>56</sup> Hranice v sociální práci znamená vymezení okruhu působnosti poskytované sociální práce (resp. služby) a také stanovení ujasnění pravidel – tj. odpovědnosti klienta a sociálního pracovníka, včetně dohody na vzájemných setkáních.<sup>57</sup> Profesionální vztah sociálního pracovníka a klienta tak musí mít jasně stanovené hranice, a to nejen v rámci „aktivního“ plnění klientovy

---

<sup>53</sup> Srov. JANIŠ, K. *Etika v komunikaci sociálního pracovníka*. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové, 16. až 17. října 2009*, s. 154.

<sup>54</sup> BURDA, F. *Teoretická východiska praxe pomáhajících profesí*, s. 194–195.

<sup>55</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 74.

<sup>56</sup> Srov. tamtéž, s. 82.

<sup>57</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 79.

zakázky a samotného průběhu osobního kontaktu, např. v působišti pomáhající organizace, ale v jistých případech také mimo zdi své kanceláře.<sup>58</sup>

Venglářová v souvislosti s hranicemi mezi pracovníkem a klientem v sociální práci vymezuje jejich trojí působnost:

- **(1) hranice prostoru a času**, která je základním fyzickým rámcem, hranicí mezi sociálním pracovníkem a klientem. Oba aktéři se setkávají ve vymezeném prostoru, ve kterém má každý své místo a respektují osobní zóny a prostor toho druhého. Mají na sebe přesně vymezený čas, který musí co nejefektivněji využít. Tato hranice profesionálního vztahu chrání oba zainteresované, jde však především o (osobní) prostor a jsou vyjádřeny chováním, jednáním, zacházením s vyřčenými informacemi a chrání a respektují osobní prostor a individualitu klienta i sociálního pracovníka;
- **(2) hranice pomoci a kontroly** – profesionální pomoc a vztah jsou založeny na určitém partnerství, jehož realizace je v některých případech obtížná, jelikož v pomáhajícím vztahu existuje určitá asymetrie (jelikož sociální pracovník směřuje a volí způsob pomoci klientovi) a dlouhodobější spolupráce s klientem může tak v pracovníkovi vybudovat pocit osobní převahy, což může vést až k zneschopnění klienta.<sup>59</sup> Sociální pracovník je jednak zástupcem majoritní společnosti (státu) a na druhé straně jako prostředník mezi klientem a společností. V této „dvojroli“, tj. kontrolora státu a obhájce klienta (viz dále podrobněji in *Pomoc a kontrola v rukou sociálního pracovníka* v kapitole *Diskuze nad vztahovými paradoxy působícími v sociální práci*), je mu svěřena určitá moc nad klientem, která je vázána profesionální povinností dodržovat zákonná ustanovení a normy, což jistým způsobem ovlivňuje jeho postoje a rozhodování.<sup>60</sup>

---

<sup>58</sup> Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*, s. 110.

<sup>59</sup> Srov. VENGLÁŘOVÁ, M. *Vztah a komunikace s klientem*. In MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 99.

<sup>60</sup> Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M. GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 86.

- (3) **hranice profesionálního vztahu** je možné porušit dvojím způsobem: Za prvé jednak potlačením potřeb sociálního pracovníka, přílišná (až osobní) otevřenost vůči klientovi a posun profesionálního vztahu k přátelství či intimnímu vztahu. Pracovníci se mohou cítit angažováni až do té míry, že nabízí vybranému klientovi až nadstandardní pomoc (např. mu dávají soukromé telefonní číslo, půjčují peníze apod.), kvůli níž může klient zvyšovat na pracovníka své požadavky. Druhým způsobem je využívání moci nad klientem, kdy sociální pracovník vyžaduje protislužby (např. finanční úplatu, fyzický či sexuální kontakt apod.).<sup>61</sup>

Hranice v pomáhajícím vztahu by tedy měly být jasně stanovené, neměly by být dvojnásobné – tzn., neměla by existovat víceznačná pouta, čímž jsou myšleny další vztahy (např. partnerské, rodinné, sexuální, podnikatelské aj.), které existují vedle primárně účelného profesionálního vztahu, jelikož tyto další vztahy a vazby mohou velmi ovlivňovat cílenou pomoc, adekvátní posouzení aktuálního stavu klienta a zastřít profesně vymezenou hranici mezi pomáhajícím a klientem. Tato situace může mít vliv na potencionální odborné posudky (a jejich zkreslení) vydané ovlivněným sociálním pracovníkem (např. na úřadu práce v rámci přiznání dávky apod.), může vést ke zneužití klienta či způsobit střet zájmů.<sup>62</sup> Barker v tomto kontextu hovoří o neetické praxi sociálních pracovníků, dá se říci, až tendenci ke zneužívání, která může mít u klienta neblahý vliv nejen na jeho aktuální situaci, ale také dlouhodobější dopad na jeho další fungování.<sup>63</sup> Také proto je hranicím v pomáhajícím vztahu věnována pozornost mj. také v profesních etických kodexech, kde jsou uváděny rovněž hranice ve fyzické, intimní a sexuální oblasti.<sup>64</sup>

Vztahy založené právě na nepřehledné dualitě a celkovém nejasném vymezení vztahu mohou působit tedy až destruktivně. Reamer v tomto smyslu rozlišuje pět kategorií, do nichž můžeme zařadit:

#### 1. intimní vztahy,

---

<sup>61</sup> Srov. VENGLÁŘOVÁ, M. *Vztah a komunikace s klientem*. In MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 100.

<sup>62</sup> Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*, s. 110.

<sup>63</sup> Srov. BARKER, R. L. *The Social Work Dictionary*, s. 131.

<sup>64</sup> Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*, s. 110.

2. hledání osobního prospěchu,
3. hledání odpovědi na své vlastní emocionální potřeby (např. osamělost) či závislosti,
4. altruistické projevy (např. osobní vzkazy a dárky klientům, dávání soukromého telefonního čísla, e-mailu, kontaktu na sociální síť, adresy apod.),
5. reakce na nepředvídatelné okolnosti (např. sociální pracovník v roli klienta, který řeší svůj osobní problém, se setká se svým klientem v rámci společného skupinového sezení apod.).<sup>65</sup>

Hlavním problémem, který může v pomáhajícím vztahu nastat, je **splyvání hranic**, které je založeno na soucitu. Proto je důležité umět rozlišovat mezi empatií (tj. vcítěním zachycujeme rozpoložení druhého, ale zároveň zůstáváme sami sebou) a soucitem (tj. ztotožněním se s druhým). Soucit nastává v případě, že se sociální pracovník ztotožňuje s klientovou situací, bere ji za svou vlastní. Jelikož je sociální pracovník zasažen lítostí, úzkostí, tím, co se klientovi děje, dochází ke ztrátě „zdravé“ hranice. Sociální pracovník se proti splyvání sice může bránit netečností, ta však může být rovněž problematická. Jednou z běžných starostí sociálního pracovníka je obhajoba a uhájení svých hranic vůči klientově manipulaci, a to prostřednictvím **asertivity**, tj. sebeprosazení, resp. vyjádření vlastních práv a současně respektování práv druhých (klientů). Splyváním hranic je znehodnocován celý pomáhající proces, jelikož „trpícím“ se stává i sociální pracovník. Klient ale potřebuje porozumění (ne spolutrpícího), ale také to, aby se sociální pracovník „nevychýlil“ ze své pozice kompetentního pomahače, který je připraven pomáhat a poskytnout podpurný lidský vztah.<sup>66</sup>

### 1.1.3 Moc

Problematika moci je právem považována za jeden z nejdůležitějších aspektů práce s klienty v pomáhajících profesích obecně. Aspekt moci významně formuje a ovlivňuje

---

<sup>65</sup> Srov. REAMER, F. *Social Work Values and Ethics*, s. 109.

<sup>66</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 78–84.

proces spolupráce a budování vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem.<sup>67</sup> Sociální práce jakožto profese je založena na nerovnoměrném rozložení moci mezi sociálním pracovníkem a klientem.<sup>68</sup> „Pracovník je do jisté míry mocný už tím, že pomáhá (nebo aspoň slibuje pomoc), aby málo mocný klient byl o něco mocnější.“<sup>69</sup> Také Banks dokládá, že vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je disproporční, protože je sociální pracovník nejen více aktivní, ale také disponuje nad klientem určitou mocí.<sup>70</sup> Mocenská pozice sociálního pracovníka má vliv na způsob a možnosti poskytování pomoci i vztah s klientem, jelikož čím větší mocí pracovník disponuje, tím větší tendenci k nedůvěře a odměřenosti má klient. Daný mocenský systém může nejen chránit před újmou, ale také nežádoucně zneschopňovat, a to včetně oboustranné manipulace.<sup>71</sup>

Konkrétně Kopriva rozlišuje moc institucionálně přidělenou a moc vzniklou v rámci vztahu pomáhání. **Institucionálně přidělená moc** se váže k právu sociálního pracovníka rozhodovat ve věcech, úkonech a intervencích, které mohou klientovi pomoci, ale také ublížit. Rozhodnutí sociálního pracovníka může klient totiž chápat jako určitý projev osobních nesympatií, až nepřátelskosti, a může tak dojít k neodvratitelné ztrátě kontaktu a důvěry. Čím větší (pravo)mocí sociální pracovník disponuje a rozhoduje o věcech, jež pro klienta znamenají pozitivní změnu, výhodu nebo naopak újmu, tím komplikovanější podmínky to má pro lidsky nastavený pomáhající vztah, tedy pro to, aby se sociální pracovník stal odborným lidským konzultantem a emočně kongruentním partnerem v pomáhajícím vztahu. Nicméně sociální pracovníci, obdobně jako rodiče, musí chtět nechtě určité (byť nemilé) pravomoci v rámci své profese vykonávat a podobně jako rodič sám také vykonávat zároveň podpůrnou i kontrolní funkci.<sup>72</sup>

---

<sup>67</sup> SMUTKOVÁ, L., SMUTEK, M. *Problematika moci v pomáhajících profesích a balancování vztahu s klientem*. In SMUTEK, M., KAPPL, M. a kol. *Proměny klienta služeb sociální práce: Social work client metamorphoses*, s. 466.

Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 40–42.

<sup>68</sup> Srov. BAJER, P. *Moc ve vztahu sociálního pracovníka a klienta uplatněná z pohledu PCA*. *Sociální práce/Sociální práca*, 2015, č. 5, s. 90.

<sup>69</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 40.

<sup>70</sup> Srov. BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*, s. 14.

<sup>71</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 40.

<sup>72</sup> Srov. tamtéž, s. 41–42.

**Moc vzniklá v rámci vztahu pomáhání** vzniká bez vymezených formálních pravomocí tím způsobem, že klient přijímá určité vedení řídicí autoritou (sociálním pracovníkem). Roli řídicí autority může pracovník aktivně přijímat a vyžadovat ji dokonce jako podmínku k pomoci a spolupráci. Opačným pólem je určení, někdy až vnucení, moci do rukou sociálního pracovníka klientem. Autorita sociálního pracovníka, která na sebe váže moc, předpokládá jeho odbornost (vzdělanostní, zkušenostní, informační), na emoční, vztahové a životní problémy a jejich řešení „selským rozumem“ je autorita pracovníka tzv. krátká a stává se spíš rozpačitým břemenem, jelikož na životní problémy všeobecné „odborné“ odpovědi neexistují. Sociální pracovník by si proto neměl klást povinnost řešit a plnit tyto zapeklité a nereálné úkoly.<sup>73</sup>

Téma moci se tak ukazuje jako důležité ve vztahu ke klientovi hned v několika ohledech. Bajer ve svém článku uvádí zajímavou souvislost, kdy přidáním předpony PO- a BEZ- ke slovu MOC ukazuje souvislost mezi pojmy pomoc-bezmoc-moc. Sociální pracovník může klientovi nejen PO-moci, ale na druhou stranu ho dovést k BEZ-moci, např. kvůli nadměrnému užití kontroly.<sup>74</sup> Domnívám se, že Bajer mohl uvést ještě jako přídavek PRAVO-moc (který uvádí Kopriva ve svém pojetí moci), tedy právo, oprávnění rozhodovat, dbát na dodržování práva a spravedlnosti.

Moc je v sociální práci často spojována či přímo ztotožňována s kontrolou. Sociální pracovník, který přebírá nad klientem kontrolu, přebírá rovněž moc. Je tedy důležité, aby si pracovník tuto skutečnost uvědomoval, ať už své konání pojmenovává jakkoli. Pomoc, moc i kontrola se vzájemně prolínají a doplňují. Je užitečné vědět, v jakém vztahu jsem ke klientovi a v jakém ke společnosti a jejím požadavkům. To vše za asistence důležitého kritéria vlastní reflexe pracovníka.<sup>75</sup>

---

<sup>73</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 42–43, 51.

<sup>74</sup> Srov. BAJER, P. *Moc ve vztahu sociálního pracovníka a klienta uplatněná z pohledu PCA. Sociální práce/Sociálna práca*, 2015, č. 5, s. 91.

<sup>75</sup> Srov. KVĚTENSKÁ, D. *Moc a pomoc v pomáhajících profesích*. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12.-13. 10. 2007*, s. 113–114.



Sociální pracovníci mají povinnost jednat za každých okolností eticky – tzn., že musí čelit lákavé moci, odolat jejímu zneužití ve svůj prospěch.<sup>76</sup> Sociální pracovníci cítí a ctí povinnost odolat zneužití moci. V nepodlehnutí tomuto fenoménu mohou pomoci např. časté supervize, (sebe)reflexe, dodržování pracovní doby aj.<sup>77</sup> Je proto důležité, aby si sociální pracovníci byli své svěřené moci vědomi, dovedli s ní uvážlivě nakládat a uměli reflektovat a obhajovat své jednání ve vztahu ke klientovi.<sup>78</sup>

---

<sup>76</sup> Srov. BAJER, P. 2015. Moc ve vztahu sociálního pracovníka a klienta uplatněná z pohledu PCA. *Sociální práce/Sociálna práca*, 5/2015, s. 90.

<sup>77</sup> Srov. tamtéž, s. 102.

<sup>78</sup> Srov. HAUKE, M. 2012. Moc a pomoc v sociálních službách, etická dilemata. *Sociální služby*, 24 (4), 18, s. 18.

## 2 Aktéři vztahu v sociální práci

Abych mohla dále definovat specifika vztahu působícího v sociální práci, je nutné podrobněji vymežit specifické role aktérů sociální práce, (pomáhajícího) objektu a subjektu (tomu, jemuž je pomáháno), kterými jsou sociální pracovník a klient. Jsou to právě oni, kteří v rámci své spolupráce, setkávání mezi sebou tváří v tvář, utváří určité „klíma“, tj. podobu vztahu a míru onoho „lidského“ v něm obsáhlou.

Jak zmiňuje Banks, vztah mezi sociálním pracovníkem a uživatelem služby je disproporční, a to v tom smyslu, že sociální pracovník je více aktivní a disponuje nad klientem určitou mocí.<sup>79</sup> Na jedné straně „vykonává službu“ (pomáhá) a na druhé „vykonává moc“ (kontroluje).<sup>80</sup> Sociální pracovník přináší do tohoto vztahu jednak svou odbornou, a také, stejně jako klient, svou zranitelnější, ne zcela dokonalou, lidskou složku, svou osobu a jedinečnou osobnost. Proto se nejdříve budu věnovat sociálnímu pracovníkovi, jeho úloze, kompetencím a na něj kladeným požadavkům.

### 2.1 Sociální pracovník a jeho vliv na vztah s klientem

Sociální pracovník je vykonavatelem a realizátorem úloh sociální práce, který svůj vztah s klientem buduje v atmosféře založené na empatii a altruistickém postoji.<sup>81</sup> Působí jako odborník, řešitel sociálně obtížné situace klienta, zprostředkovatel, distributor pomoci uživatele sociální práce. Úkolem sociálního pracovníka je též preventivní činnost, zabraňovat vzniku či prohlubování nepříznivé situace, a tím tak zároveň působit jako „ochránce“ těch, kteří momentálně nepocítují žádný problém a ohrožení.<sup>82</sup> Sociální pracovník je také přirovnáván k umělci, protože musí prokázat jistou míru intuice, tvořivosti, nadání, osobních hodnot, se kterými, včetně nasazení své jedinečné osobnosti jako důležitého pomáhajícího nástroje, vstupuje do vztahu s klientem.<sup>83</sup> Další náhled sociálního pracovníka (např. Guggenbühl-Craig, Balint aj.)

---

<sup>79</sup> Srov. BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*, s. 14.

<sup>80</sup> Srov. NAVRÁTIL, P. *Kontrola*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 129.

<sup>81</sup> Srov. ELICHOVÁ, M., FLÍDROVÁ, M., PEJCHOVÁ, N., OPATRŇÝ, M. *Střet osobních hodnot s profesními*. In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*, Praha: Grada, 2016 (in press).

<sup>82</sup> Srov. BRNULA, P. *Sociální práce: dějiny, teorie a metody*, s. 223.

<sup>83</sup> Srov. ŘEZŇÍČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 25.

přirovnává jeho profesi k lékaři.<sup>84</sup> Lékař a pacient mají vůči sobě vymezené postavení, role, s nimiž je spjato určité očekávané chování. Lékař (obdobně jako sociální pracovník) je pro pacienta (klienta) autoritou, jehož osobní (a také osobnostní) vliv, metody léčby (práce) a autorita může působit a fungovat jako placebo efekt.<sup>85</sup>

Sociální pracovník působí jako adekvátně vzdělaný (podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách), kompetentní, samostatný profesionál, který zasahuje do života, intimního prostoru klientů, a z tohoto důvodu je třeba, aby jeho zásahy byly legitimní. Proto musí respektovat určitá pravidla (např. etické kodexy, profesní standardy), jež působí jako ochrana klientů. Řídí se proto profesním etickým kodexem, hodnotami, posláním služby a organizace, ve které pracuje, respektuje práva a potřeby klientů, které chápe jako aktivní, participující spolupracovníky. Sociální pracovník musí být připraven vyrovnat se s riziky, nejistotami a (hodnotovými) konflikty, které provází profesi sociální práce. Důležitou schopností sociálního pracovníka je promýšlet, reflektovat a umět si veřejně obhájit své jednání ve vztahu s klientem.<sup>86</sup> Je však nutno zmínit, že většina soudobých sociálních pracovníků pracuje v sociálních službách, kde jsou jeho role a působení značně determinovány zákonem.<sup>87</sup>

Dle Géringové má role sociálního (resp. pomáhajícího) pracovníka jasně stanovená pravidla a jasná očekávání.<sup>88</sup> Sociální pracovník by měl krom vědomostní výbavy splňovat rovněž jisté předpoklady a disponovat určitými sociálními schopnostmi.<sup>89</sup> Základním předpokladem je u něj **lidskost** – tzn. zájem o člověka, určité nasazení, „zdravý lidský zápal“ k pomáhání druhým, slušnost, tolerance, odpovědnost za sebe i svěřené, empatické vnímání, ochota otevřít se druhému a citlivý um ovládat verbální i neverbální komunikaci včetně aktivního naslouchání. Žádoucí je tedy prosociální jednání, jehož projevem je určitá spontánní ochota být k dispozici, ku pomoci potřebnému a poskytnout mu srdečný vztah. Otázkou je, zda jsou tyto požadavky na

---

<sup>84</sup> Srov. BRNULA, P. *Sociální práce: dějiny, teorie a metody*, s. 223.

<sup>85</sup> Srov. PAČESOVÁ, M. *Lékař, pacient a Michael Balint: Balintovské skupiny v Česku*, s. 22–23.

<sup>86</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 44–45.

<sup>87</sup> Srov. OPATRŇÝ, M., FLÍDROVÁ, M., SÝKOROVÁ, A. *Návrat ke klientovi: k současnému hledání smyslu sociální práce*. *Caritas et Veritas*, 2015, č. 1, s. 144–149.

<sup>88</sup> Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*, s. 36.

<sup>89</sup> Srov. BRNULA, P. *Sociální práce: dějiny, teorie a metody*, s. 224.

sociální pracovníky reálné a nepřevzaly pouze roli dle zákona školených administrativních úředníků.<sup>90</sup> O tomto svědčí poměrně častý rozpor mezi vysokoškolskou přípravou sociálních pracovníků, která je založena na humanistických principech, a zaměřena tedy více na lidský přístup. Po nástupu do praxe však vystoupí realita, která si žádá spíše byrokratickou, šablonovitou, až lidsky odcizenou práci s klientem.<sup>91</sup> Sociální pracovníci tak často vykonávají svou profesi v byrokratickém pojetí, kdy jsou vnímáni jako neosobní, úřední „dozorci“ nad jednáním jednotlivce, rodin a komunit, ale na rozdíl od jiných služeb a institucí jsou ochotni jít blíže, za svou formální úlohu – tzn. pracovat přímo s potřebnými lidmi v jejich přirozeném, známém prostředí, získat důvěru potřebnou k vytvoření vztahu (např. v případě terénní sociální práce/streetwork), hledat pro ně konkrétní adekvátní řešení sociálních problémů, pomoci jim ke svépomoci.<sup>92</sup> „*Základní pracovní polohou pomáhajícího je být v empatickém kontaktu s klientem a zároveň neztratit zakotvení v sobě samém.*“<sup>93</sup>

Sociální pracovník je vnímán nejen jako průvodce reálným světem, ale rovněž je průvodcem po vnitřním světě klienta, tzn., **jako terapeut** podporuje klientovu schopnost reflexe vlastních možností a potřeb, které mu jeho nastalá situace dává.<sup>94</sup> Právě proto by měl být sociální pracovník morálně a osobnostně vyzrálý, schopen na sobě dále, celoživotně pracovat nejen v oblasti dalšího vzdělávání, ale také právě v oblasti osobnostního rozvoje. Zmíněné „zrání“ sociálního pracovníka předpokládá jeho sebevzdělávání, sledování trendů a vývoje teorií, metod a technik potřebných a využitelných v praxi a v neposlední řadě také pravidelnou a kvalitní supervizi. Nezbytností by měl být pozitivní náhled na svět, citová vyrovnanost, kultivovaný projev

---

<sup>90</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Proměny povolání sociálního pracovníka. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, č. 4, s. 42.

<sup>91</sup> Srov. MLČÁK, Z., KUBICOVÁ, A. *K pojetí klienta v sociální práci: manažerismus nebo humanistický přístup?* In SMUTEK, M., KAPPL, M. a kol. *Proměny klienta služeb sociální práce: Social work client metamorphoses*, s. 410.

<sup>92</sup> Srov. VASKA, L. *Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov*, s. 108.

<sup>93</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 92.

<sup>94</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Klientův přirozený svět jako východisko sociální práce*. In MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 24.

a přirozená autorita. O tyto uvedené hodnoty je třeba pečovat, rozvíjet je a jít svým klientům, ale také kolegům příkladem.<sup>95</sup>

*Předpokladem pro vytvoření důvěryhodného vztahu v prostředí stále se prohlubující ztráty je především vlastní osobnost sociálního pracovníka.*<sup>96</sup> Matoušek mj. mezi osobnostní předpoklady a dovednosti sociálního pracovníka, které figurují též v utvoření profesního vztahu, zařazuje jeho **zdatnost a inteligenci, přitažlivost, důvěryhodnost a komunikační dovednosti**. Pomáhání lidem je psychicky i fyzicky náročná až vysilující práce. Je tedy důležité, aby sociální pracovník respektoval svoje tělo, jeho potřeby, udržoval si tělesnou i duševní kondici (např. adekvátní stravou, cvičením a jinými metodami psychohygieny).<sup>97</sup> „*Je velmi důležité, aby pomáhající rozvíjel své tělové vnímání, aby bydlel v těle jako ve svém domově. Ze dvou důvodů: protože tělo je důležitým nástrojem poznání a protože tělo je zdrojem energie*“<sup>98</sup> Pokud se o svou tělesnou i psychickou stránku pracovník stará, lze říci, že se chová zodpovědně nejen sám k sobě samému, ale i ke svým klientům. Má to vliv nejen na jeho profesní kvality, pozornost, samotnou efektivitu práce, ale snižuje se tím také riziko ohrožení klientů a zvyšuje kvalita odvedené sociální práce.<sup>99</sup> Aby byl sociální pracovník schopen reagovat na potřeby svých klientů, napomáhat jim v jejich situacích, je důležité, aby on sám měl vybudované tolerantní a chápající rodinné prostředí a také pozitivní vztah k sobě samému.<sup>100</sup> Protože jak zmiňuje Úlehla: „*Jaké vztahy máme k sobě, takové vztahy máme ke klientům.*“<sup>101</sup>

---

<sup>95</sup> Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M. GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 75.

<sup>96</sup> ELICHOVÁ, M., URBÁNEK, L. *Vzdělání nebo osobnost sociálního pracovníka*. In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*, Praha: Grada, 2016 (in press).

<sup>97</sup> Srov. MATOUŠEK, O., HARTL, P. *Nároky sociální práce a syndrom vyhoření*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52.

<sup>98</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 94.

<sup>99</sup> Srov. ELICHOVÁ, M., BARÁKOVÁ, M., KACZOR, M. *Sociální pracovník jako předobraz postmoderního superhrdiny?* In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*, Praha: Grada, 2016 (in press).

<sup>100</sup> Srov. DÁVIDEKOVÁ, M. *Zachovávanie ľudskej dôstojnosti a kľúčové hodnoty v profesii sociálního pracovníka*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. *Aplikovaná etika v sociálnej práci 2. Zborník z mezinárodnej vedeckej konferencie*, s. 46.

<sup>101</sup> ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 113.

Potřebnému intelektu jsem se již věnovala výše v rámci sebevzdělávání. Diskutabilní je ovšem další položka, tedy **přitažlivost**. Ta je zde myšlena nejen jako fyzická, ale také myšlenková, názorová, citová. Pracovník tedy může být klienty oblíben nejen z důvodu fyzické atraktivity, vkusu v oblékání, líčení, ale také svým osobitým chováním, odborností, tím, že mají něco společného (koníček, věk apod.), a také svou pověstí a vlídností ke klientům. Výsledkem může být prospěšná sympatie, náklonnost k sociálnímu pracovníkovi účinná v procesu pomáhání, ale také riziko překročení profesních hranic, čemuž se budu věnovat podrobněji v kapitole o hranicích v pomáhajícím vztahu. Stejně tak bude podrobněji rozveden požadavek důvěryhodnosti a komunikačních dovedností sociálního pracovníka.<sup>102</sup>

*„Představitelé pomáhajících profesí investují do své práce mnohem více než znalosti a dovednosti; nasazují také část své osobnosti (...) Práce s lidmi a jejich trápením je mnohem náročnější než práce s neživým materiálem.“<sup>103</sup>* Sociální pracovníci vnášejí osobitou úlohu do života jedinců v případě, že pracují s klienty, kteří mají sníženou či omezenou schopnost rozhodovat sám za sebe, jako je tomu např. u dětí, seniorů, umírajících, osob psychicky nemocných či mentálně postižených, drogově závislých apod. Pomáhají nejen na bázi ochrany jejich prospěchu, zájmů a práv, ale také často intenzivně pracují s jejich nejbližšími (často pečujícími) v jejich přirozeném prostředí.<sup>104</sup> Vztah mezi klientem (popř. jejich blízkými) a sociálním pracovníkem činí pomáhání nebo intervenci více důvěryhodnou, čímž dochází k tomu, že jsou rady sociálního pracovníka vyslyšeny a využity ku prospěchu potřebným. Velmi důležitá je ale motivace klientů (o té bude podrobněji zmínka u klienta), jelikož poskytnutá pomoc či rada má jinak menší hodnotu, pokud je větší motivace a snaha k nápravě spíše na straně pomáhajícího pracovníka. Sociální pracovník by se krom odborné způsobilosti a její jistoty, která mu zajistí větší šance na přijetí jeho osoby

---

<sup>102</sup> Srov. MATOUŠEK, O., HARTL, P. *Nároky sociální práce a syndrom vyhoření*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52.

<sup>103</sup> Srov. HONZÁK, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*, s. 55.

<sup>104</sup> Srov. MÁTEL, A. *Etika sociální práce*, s. 101.

u klienta, měl zajímat a poznávat osobnost svého klienta, což mu umožní reálný náhled na klientovy schopnosti a také využití adekvátní intervence.<sup>105</sup>

Komplexní profesní kompetence k výkonu své profese dosáhne pracovník tehdy, když se naučí sjednocovat, propojovat a využívat jak nástrojovou, tak také svou vlastní reflexivní a sociální kompetenci – tedy schopnost na profesionální úrovni propojovat teorii s praxí a svou osobnostní složkou.<sup>106</sup> Banks doplňuje, že sociální pracovník má mít nejen výše zmíněné specifické znalosti, zkušenosti a předpoklady, ale musí mu být též dána důvěra ze strany uživatelů služeb, tj. klientů, že jeho jednání a úkony jsou v jejich nejlepším zájmu.<sup>107</sup> „Pracovník, jenž má pomáhat, by přitom měl být s klientem naladěn na stejnou vlnu, nejen projevovat pochopení, ale angažovaně se účastnit klientových obtíží.“<sup>108</sup>

Jak již bylo zmíněno, sociální pracovník je profesionál, jehož hlavní náplní práce je neustálá interakce s lidmi, klienty, a proto by jeho osobnost měla mít určité výše zmíněné charakterové a povahové předpoklady. Jeho morální postoje by měly být příkladem pro ostatní (klienta i společnost), se kterými přichází do kontaktu. Nesmí mu být tedy cizí vše, co je lidské. Vztah jakožto podstata sociální práce je založen na optimální vzájemné komunikaci a aktivním naslouchání (o tom bude pojednáváno dále), které podstatně ovlivňuje tento meziaktérský profesionální vztah. Důležitá je také osobní nezaujatost pracovníka, a to z toho důvodu, aby byl schopný soustředit se na problémy klientů bez osobního zkreslení, dále um vyzdvihnout pozitivní stránky klienta, popř. také jeho situace.<sup>109</sup> Profese sociálního pracovníka tedy vyžaduje řadu výše zmíněných předpokladů, dovedností a znalostí. Zároveň jsou lidé, kteří se pro toto povolání rozhodli, často vystaveni určitým rizikům (např. syndromu vyhoření) a také se stává, že tuto praxi chtějí vykonávat osoby s určitými rizikovými osobnostními

---

<sup>105</sup> Srov. BROŽA, J. *Poradenství v terénní a kontaktní práci*. In KALINA, K. a kol. *Základy klinické adiktologie*, s. 111.

<sup>106</sup> Srov. VASKA, L. *Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov*, s. 110.

<sup>107</sup> Srov. BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*, s. 14.

<sup>108</sup> MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*, s. 7.

<sup>109</sup> Srov. DÁVIDEKOVÁ, M. *Zachovávanie ľudskej dôstojnosti a kľúčové hodnoty v profesii sociálneho pracovníka*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. *Aplikovaná etika v sociálnej práci 2. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*, s. 46.

dispozicemi za účelem řešit či kompenzovat si své vlastní problémy (např. syndrom pomocníka dále).<sup>110</sup>

U Musilova tzv. filantropického pojetí (oproti dalšímu pojetí administrativnímu a profesionálnímu) by neměl sociální pracovník sklouznout pouze do „škatulky“ úředníka či specialisty, ale má především projevít svou lidskou stránku, lidství, tj. to, co klient opravdu potřebuje. Takový „ideální“ **filantropický (lidumilný, lidský) sociální pracovník** má být empatický, vnímavý k individuálním potřebám klienta včetně jeho projevovaných emocí (např. zvládání náročné situace, stres, obtíže ve vztazích apod.). Za základní nástroj pomoci je tedy považován spontánní lidský vztah sociálního pracovníka ke klientovi, jenž poskytuje zároveň prostor, ve kterém se sociální pracovník řídí svým vlastním osobitým úsudkem a prožitky.<sup>111</sup> Tento osobitý úsudek sociálního pracovníka, zájem o klienta a participování ve vztahu může být zkreslen a stát se rizikovým některými osobnostními faktory či osobní angažovaností.

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Vlivy, které působí na vztah ke klientovi ze strany sociálního pracovníka</b></li></ul>
--

Jak jsem zmínila již v samotném úvodu, v této práci používám pro sjednocené označení pomáhajícího generické maskulinum „sociální pracovník“, stejně jako tomu je ve většině mnou prostudovaných odborných publikací z oblasti sociální práce. Sociální práce je již od svých počátků považována za ženskou profesi a i nadále zůstává značně feminizovaným oborem. Oficiálně však obsazení mužů-sociálních pracovníků a žen-sociálních pracovník není znám, resp. je náhodným stavem v důsledku společenských hodnot a výslednicí volby profesního zaměření.<sup>112</sup> To znamená, že prakticky konaná sociální práce, přístup ke klientovi i **vztah** s klientem může být **ovlivněn genderem**, tj. souborem rolí, vlastností, společenských pozic a vzorců chování

---

<sup>110</sup> Srov. MATOUŠEK, O., HARTL, P. *Nároky sociální práce a syndrom vyhoření*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52.

<sup>111</sup> Srov. MUSIL, L. 2008. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociální práce*, 2008, č. 2, s. 68.

<sup>112</sup> Srov. JANEBOVÁ, R. Úvahy nad genderovým tichem aneb Je gender relevantní kategorií v sociální práci? *Sociální práce/Sociální práce*, 2008, č. 2, s. 90–91.



přisuzovaným ženám a mužům společností.<sup>113</sup> Profese sociální práce je přitažlivá pro jedince, kteří ve své osobnosti mají velmi silně obsáhlou tzv. rodičovskou složku, zejména nejvíce motivující mateřskou složku (a to včetně mužů-sociálních pracovníků).<sup>114</sup> Co se týče konkrétních vlivů působících na vztah s klientem a převažujícího obsazení žen v pozici sociální pracovníce, jsou zde některé podstatné rozdíly oproti přístupu mužů-sociálních pracovníků. Dle Gilligan najdeme rozdíly již v morálce mužů a žen, která má vliv i v přístupu a vztahování se ke klientovi. Muži-sociální pracovníci dle ní uznávají tzv. nezávislou (rigidní) morálku spravedlnosti (tj. s každým klientem má být zacházeno stejně), oproti tomu jeho kolegyně ženy-sociální pracovníce pracují ze své ženské podstaty, archetypu matky-pečovatelky, na základě emocí, citu a flexibility, tzn. na morálce pečování (tj. nikomu nemá být ublíženo).<sup>115</sup> Dá se říci, že **sociální pracovníce** se tedy více a osobněji orientují na klienta, emocionální komunikaci a kladou důraz na budování vztahové roviny s klientem. Žena-sociální pracovníce potřebuje od klienta zpětnou vazbu, jistotu, zda klient jasně rozumí jejímu sdělení a jestli ona správně chápe jím vyřčená slova a (neverbální) gesta. Sociální pracovníce chce navázat s klientem užší kontakt, založený na aktuálních pocitech a dojmu. Nejen k tomu jí pomáhá um „čtení mezi řádky“ klientova sdělení, kterým se snaží uchopit klientovu individualitu a navodit autentickou atmosféru, důležitou pro autenticitu také v jejich vzájemném vztahu. Svou ženskou stránkou si ovšem často vysluhuje menší respekt u klientů než její mužský kolega, klienti ji neberou jako odbornici a je často svými klienty-muži vnímána jako sexuální objekt.<sup>116</sup> Sociální pracovníce mají ze své ženské podstaty silnější potřebu vytvářet s někým, tj. i klientem, vztah, mít někoho rády, v oblibě a pečovat o něj, přijímat ho, i za cenu potlačení určitých existujících antipatií. Očekávají obdobnou „protislužbu“, lidskou harmonii, také z druhé strany – tzn., že si i je klient oblíbí.<sup>117</sup>

---

<sup>113</sup> Srov. VODÁKOVÁ, A., VODÁKOVÁ, O. *Rod ženský: kdo jsme, odkud jsme přišly, kam jdeme?*, s. 342.

<sup>114</sup> Srov. MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ, A. *Mládež a delikvence*, s. 250.

<sup>115</sup> Srov. HEIDBRINK, H. *Psychologie morálního vývoje*, s. 119–131.

<sup>116</sup> Srov. ELICHOVÁ, M., DVOŘÁKOVÁ, P. *Genderové rozdíly při řešení životních situací klientů u sociálních pracovníků*. In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*, Praha: Grada, 2016 (in press).

<sup>117</sup> Srov. PONĚŠICKÝ, J. *Fenomén ženství a mužství: psychologie ženy a muže, rozdíly a vztahy*, s. 50.

Oproti tomu **mužští sociální pracovníci** se více zaměřují a pracují s informacemi, spíše než na citové a emocionální bázi komunikují s klientem věcněji a jsou více respektováni (možná i díky svému méně početnějšímu a vzácnějšímu zastoupení v oboru).<sup>118</sup> Jako pozitivum je viděn mužský pud ochránce, který se projevuje nejen ve vztahu ke klientům, resp. klientkám, ale také u jeho kolegyň v případě, že jim hrozí nebezpečí (např. v případě agresivního klienta).<sup>119</sup> Mužský sociální pracovník si tedy umí zjednat pořádek. Klienty je ceněn právě za přímé jednání „na rovinu“. Také tím si pracovník buduje autoritu. Otázkou je, zda zmíněná autorita, popř. klientův strach z ní, není spíš kontraproduktivní v rámci budování „nějakého“ (natož „lidského“, důvěrného) vztahu vůbec.<sup>120</sup>

Krom zmíněného genderového aspektu lze do kontextu vlivu ze strany sociálního pracovníka zařadit již základní projevy pracovníka, které se dají vyčíst z dostupných typologií angažovanosti ke klientovi vůbec. Kopřiva ve své publikaci rozlišuje dva základní **typy pomáhajících pracovníků** – angažovaného a neangažovaného. Míra angažovanosti sociálního pracovníka se projevuje velkou měrou rovněž ve vztahu ke klientovi – buď má tvořivou, nebo naopak zhoubnou funkci.<sup>121</sup> Tato typologie je mimo to nápomocná k náhledu na způsoby přístupu pracovníka k jeho praxi, na jeho osobní postoje, zájem o klienta, a tudíž vnáší důležité aspekty pro podobu spoluaktérské součinnosti. Typy pracovníků se z hlediska způsobů přístupu k praxi v reálu prolínají, nevyskytují se tedy ve zcela „čisté“ podobě.<sup>122</sup> Z hlediska osobní angažovanosti sociálního pracovníka pro svou profesi a vlivu na vybudování profesionální vztahové vazby bych tedy ráda podrobněji vymežila alespoň ony dva základní typy sociálních pracovníků (– Banks uvádí konkrétně až čtyři typy sociálních pracovníků: angažovaného, radikálního, byrokratického a profesionálního).<sup>123</sup>

---

<sup>118</sup> Srov. ELICHOVÁ, M., DVOŘÁKOVÁ, P. *Genderové rozdíly při řešení životních situací klientů u sociálních pracovníků*. In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*, Praha: Grada, 2016 (in press).

<sup>119</sup> Srov. VALDROVÁ, J. *ABC feminismus*. Brno: Nesehnutí, 2004. ISBN 80-903228-3-2, s. 45.

<sup>120</sup> Srov. ELICHOVÁ, M., DVOŘÁKOVÁ, P. *Genderové rozdíly při řešení životních situací klientů u sociálních pracovníků*. In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*, Praha: Grada, 2016 (in press).

<sup>121</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 16–17.

<sup>122</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 46.

<sup>123</sup> Srov. BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*, s. 222.

**Angažovaný sociální pracovník** není jen ideální představa, vize pomáhajícího odborníka, ale naštěstí stále se vyskytující realita. Ano, stále existují lidé, kteří se dokáží pro svou profesi nadchnout, svědomitě, smysluplně a pečlivě ji vykonávat a nesklouznout do fáze rutinně vykonávané činnosti, a to i přes některá úskalí, která s sebou sociální práce přináší (např. nižší finanční ohodnocení oproti jiným jistě lukrativnějším profesím). I sociální práce jakožto služba druhým patří k profesím, pro které se může člověk nadchnout, vykonávat ji angažovaně, celostně, lidsky, s láskou a určitým entuziasmem.<sup>124</sup> Takový angažovaný pracovník své povolání vnímá jako poslání, způsob, kterým realizuje své osobní morální hodnoty i ve vztahu ke klientovi. Se svěřenými klienty jedná empaticky, respektuje jejich odlišnosti a důstojnost vlastní všem lidským bytostem. Tento sociální pracovník opravdově pečuje o své klienty a jedná s nimi na přátelské bázi. Sebe sama chápe jako (jakoukoli jinou běžnou) osobu a až poté vnímá svou „mocnou“ roli sociálního pracovníka. Při práci, zacházení s klientem uplatňuje etické principy shodné s těmi, které by jinak aplikoval v životě osobním. Je důležité, aby sociální pracovník uměl v tomto ohledu správně balancovat v rámci svých práv a povinností. Pokud si udrží svůj „správný směr“, lze potom nazývat takového pracovníka za autonomního profesionála, jehož zájmem je vytvořit individuální vztah s klientem, tj. aktivním, participujícím aktérem, založený na právech a zájmech klientů.<sup>125</sup>

Rizikem se může stát až enormní angažování – může totiž dojít k vytvoření až příliš osobního (v tomto ohledu až nezdravého) vztahu s klientem, při kterém by mohlo dojít ke zneužití mířeného z obou zainteresovaných stran, sociální pracovník by mohl být obviněn z upřednostňování určitých klientů (– je obtížné poskytnout všem stejný podíl péče) a porušením hranic, čemuž se blíže budu věnovat v kapitole o hranicích v pomáhajícím vztahu. Takovíto pracovníci jsou navíc ve větší míře ohroženi syndromem vyhoření. I tento zdánlivě ideální typ a přístup sociálního pracovníka je tak v současné praxi problematizován především z důvodu možných rizik. Je tedy třeba, aby se sociální pracovník držel institucionálně přidělených povinností

---

<sup>124</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 17.

<sup>125</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 46.

a kompetencí a nezašel za zakázanou mez.<sup>126</sup> Otázkou jsou také motivy k pomáhání druhým – k pomáhajícím povoláním obecně tíhnou lidé, kteří touží mj. překonat sami sebe, svou osamělost, budovat si vlastní sebeúctu na základě moci a kontroly nad „slabšími“, kontaktu a pomáhání druhým, včetně tzv. syndromu pomocníka, na kterého ještě přijde řada.<sup>127</sup>

Opakem výše zmíněného typu angažovaného pracovníka je **neangažovaný sociální pracovník**, který svou práci vykonává, dá se říci, až „roboticky“, bez jakéhokoli osobní zainteresovanosti, zájmu o vytvoření vztahu s klientem a jeho dobra. Bohužel tento typ pracovníka není v praxi nijak vzácným a ojedinělým úkazem. Zde se dá opět aplikovat již zmíněný model vztahu lékař-pacient, a to v kontextu, že lékař (sociální pracovník) nemá zájem se angažovat v budování vztahu s pacientem (klientem) a společně, angažovaně s ním bojovat, podporovat ho v léčbě se sžíravou nemocí (sociálním problémem). Vztah neangažovaného sociálního pracovníka ke klientovi je tedy neutrální, spíše lhostejný, až neetický. Přitom klient vyžaduje, potřebuje a předpokládá od profesně kompetentního pracovníka pracujícího denně s lidmi slušné jednání a zacházení, kterého se mu u takového pomáhajícího nedostává.<sup>128</sup>

Zainteresovanost, osobní zájem o klienta hraje v sociální práci důležitou roli. Osobnost sociálního pracovníka, jeho mentální i profesní vyzrállost, může na klienta působit jako účinný medikament.<sup>129</sup> S osobností sociálního pracovníka vstupují do pomáhajícího procesu nejen jeho určité schopnosti, odborná výbava pro vykonávání sociální práce, ale také jeho velmi osobní zkušenosti, jak ty pozitivní, tak naopak negativní (traumata) a také kompenzace, které se chtě nechtě promítají rovněž ve vykonávané profesi. Problémem, až nebezpečím v angažovanosti sociálního pracovníka se může stát na první pohled „neškodná a žádaná“ (silná) potřeba pomáhat druhým, za kterou ovšem stojí specifická narcistická porucha, nevědomá obrana, kterou si sociální pracovník řeší a kompenzuje svou vlastní neschopnost prožívat a vyjadřovat své vlastní

---

<sup>126</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 46.

<sup>127</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 17–18.

<sup>128</sup> Srov. tamtéž, s. 16.

<sup>129</sup> Srov. SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*, s. 127.

potřeby a emoce pramenící většinou z raného traumatu odmítnutého dítěte.<sup>130</sup> V tomto případě lze hovořit o tzv. **syndromu pomocníka (pomáhajícího)**, který dle Schmidbauera „*tkví v neschopnosti projevit vlastní city a potřeby, která se stala součástí osobnostní struktury. V ní se spojila se zdánlivě nenapadnutelnou fasádou v oblasti sociálních ‚služeb‘ a latentními fantaziemi o vlastní všemohoucnosti*“.<sup>131</sup> V praxi to znamená, že takto patologicky „motivovaný“ pracovník touží ve vztahu s klientem po uznání, porozumění a vděku, a právě proto se rozhodl pracovat v (třeba této) pomáhající profesi. Emoce, zranitelnost, slabost, otevřené přiznání vlastní bezmocnosti, vyjádření potřeb náleží v profesionálním vztahu v sociální práci klientům, kdežto sociální pracovník si musí (resp. by měl) zachovávat „chladnou hlavu“ za každé situace, bez projevení, resp. s potlačením vlastních potřeb. Bohužel, již u studentů sociální práce se dbá spíše na znalosti než na hlubší, ovšem také dlouhodobější a pracnější výcvik včetně poznání vlastního motivu pomáhat druhým. Ke zlepšení je tedy třeba důkladná a častá supervize pracovníků za účelem uvědomění jak jejich schopností, tak také nedokonalostí, které mohou ohrožovat nejen samotného sociálního pracovníka (např. syndromem vyhoření), ale také narušovat vztah s klientem a degradovat klientovu osobu na pouhý kompenzační objekt osobního uspokojení sociálního pracovníka.<sup>132</sup>

## 2.2 Klient a jeho vliv na vztah k sociálnímu pracovníkovi

Partnerem sociálního pracovníka v pomáhajícím vztahu je klient<sup>133</sup>. Klient je zde myšlen jako subjekt, příjemce a uživatel služeb v sociální práci. V anglické a americké sociální práci se hovoří o pojmu „sociální klient“ (který se zatím v České republice a na

---

<sup>130</sup> Srov. MATOUŠEK, O., HARTL, P. *Nároky sociální práce a syndrom vyhoření*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 59.

<sup>131</sup> SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*, s. 16.

<sup>132</sup> Srov. MATOUŠEK, O., HARTL, P. *Nároky sociální práce a syndrom vyhoření*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 59.

<sup>133</sup> Pozn.: Pojmenování „**klient**“ je římského původu (lat. *cliens*, chráněnc). Už zde byla patrná určitá vztahovost – klient byl závislý na svém patronovi (*patronus*), který mu dodával určitou společenskou prestiž. Za tuto „službu“ ho pak patron živil, finančně podporoval a ochraňoval. Sociální práce převzala tento pojem z práva již před 2. světovou válkou. Srov. BRNULA, P. *Sociální práce: dějiny, teorie a metody*, s. 226.

Slovensku neujal).<sup>134</sup> V sociální práci v současné době však nemůže plně fungovat tato podmíněčná služba „něco za něco“. Klient je sice zadavatelem úkolu oprávněné osobě sociálního pracovníka, sám svobodně rozhoduje, jestli chce, nebo nechce být klientem, je svéprávnou osobou.<sup>135</sup> Ale vystupuje zároveň v roli spolupracovníka a stejně rovnocenně důstojného partnera „mocnějšího“ sociálního pracovníka, který se spolupodílí na řešení své sociální situace. Mohou ovšem nastat situace, kdy se nedaří těmto zásadám dobrovolnosti zcela dostát, a to např. v případě, kdy je ohroženo klientovo zdraví, život a sociální fungování, tzn. je např. nutná hospitalizace směřovaná k dobru klienta (tj. u duševně nemocných, dětí, seniorů apod.).<sup>136</sup>

Mimo označení subjektu sociální práce jako „klienta“ můžeme hovořit nejčastěji také (a poměrně nově) o „uživateli“, které někteří autoři považují za více neutrální a tolik neevokující mocenské aspekty spojené s poskytováním sociální služby. Tudíž se jeho užívání aktuálně rozšiřuje a uživatelé začínají být vnímáni jako zásadní a významní aktéři sociálních služeb, ke kterým vše směřuje. S tím jsou spojena také určitá očekávání uživatelů (resp. klientů) od sociálních pracovníků – např. očekávají blízkost sociálního pracovníka, jeho pozitivní naladění včetně pozitivního vhladu na život a plány uživatele, aktivní naslouchání potřebám, schopnost zhodnocení uživatelské situace jako celku, podporu v aktivním řešení jeho problémů včetně přímé praktické pomoci a v neposlední řadě hájení zájmů uživatelů na „vyšších“ místech.<sup>137</sup>

Podle Jany Levické jako klienta označujeme „*jedince, který se ocitl v pro něho neřešitelné situaci a z toho důvodu přichází požádat sociálního pracovníka o některou z forem pomoci. Klientem sociálního pracovníka se tak stává jedinec, který po zhodnocení vlastní situace dospívá k názoru, že pro její vyřešení potřebuje odbornou pomoc.*“<sup>138</sup> Nejdůležitějším faktorem pro klientovu změnu, pro práci s jeho ztrátou, je tedy **klientova vlastní motivace**, včetně jejího neustálého podněcování. To znamená, že klient musí chtít pomoci – musí si přiznat, že má nějaký problém, a umět tento problém

---

<sup>134</sup> Srov. BRNULA, P. *Sociálna práca: dejiny, teórie a metódy*, s. 223.

<sup>135</sup> Srov. tamtéž, s. 226.

<sup>136</sup> Srov. MAHROVÁ, G. *Klient v sociální práci*. In MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 27.

<sup>137</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Klient (uživatel služby)*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 216.

<sup>138</sup> LEVICKÁ, J. *Základy sociální práce*, s. 66.

reflektovat včetně aktuální situace.<sup>139</sup> Klienti bývají na různém stupni motivace ke své změně i spolupráci a navázání vztahu s pracovníkem – od extrému „spaste mě“ až po „mě nedostanete“.<sup>140</sup> Co se týče otázky motivace s ohledem na gender klientů, ženy-klientky jsou považovány za motivovanější – své problémy řeší aktivněji, mají snahu spolupracovat se sociálním pracovníkem a vytvářet s ním pozitivní podobu vztahu. Muži-klienti jsou naopak tradováni mezi sociálními pracovníky jako méně motivovaní, což vnáší z jeho strany nedůvěru i do vztahu s pomáhajícím.<sup>141</sup> Poskytnutí adekvátní pomoci má menší hodnotu, pokud je více ke spolupráci s klientem motivován sociální pracovník.<sup>142</sup> Sami sociální pracovníci vnímají práci s nemotivovaným klientem jako zátěž. Vztah s klientem se sociálnímu pracovníkovi samozřejmě navazuje lépe s motivovaným, spolupracujícím klientem, který změnu chce. To znamená, že pokud je motivace u klienta přítomná, klient spolupracuje v pomáhajícím vztahu lépe, pokud naopak klient motivován není, často to vede k nevzniknutí či rychlé destrukci vztahu, nespolupráci a neúčinnosti pomáhajícího procesu.<sup>143</sup> Klienta má k sociálnímu pracovníkovi přivést žádost, touha jeho samotného nalézt pomoc. Klient sám sebe definuje jako toho, kdo si žádá pomoc od sociálního pracovníka, a to za účelem naděje, že by mu mohl přeci jen pomoci.<sup>144</sup>

Pod označením „klient“ (či „sociální klient“) si lze představit široké spektrum osob, se kterými sociální pracovník pracuje a je s nimi v interakci. Specifikem sociální práce je to, že se zde nemusí jednat pouze o jednotlivce, ale termín „klient“ shromažďuje a pojmenovává také celé soubory klientů, jimiž jsou rodiny, skupiny

---

<sup>139</sup> Srov. DVOŘÁKOVÁ, P., ELICHOVÁ, M. *Genderové rozdíly při řešení životních situací v sociální práci*. In *Sborník z konference Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese, České Budějovice, 11. 12. 2014*, s. 69–70.

<sup>140</sup> Srov. BROŽA, J. *Poradenství v terénní a kontaktní práci*. In KALINA, K. a kol. *Základy klinické adiktologie*, s. 113.

<sup>141</sup> Srov. JANEBOVÁ, R., ČERNÁ, L. *Konstrukce žen-klientek a mužů-klientů v praxi sociální práce*. In *Gender, rovné příležitosti, výzkum*. 2008, č. 2, s. 40.

<sup>142</sup> Srov. BROŽA, J. *Poradenství v terénní a kontaktní práci*. In KALINA, K. a kol. *Základy klinické adiktologie*, s. 111.

<sup>143</sup> Srov. MILOVSKÝ, M., ČÁBLOVÁ, L. *Časná diagnostika a krátké intervence v adiktologii*. In KALINA, K. *Klinická adiktologie*, s. 297.

Srov. KALINA, K. *Faktory významné pro léčbu, změnu a úzdravu*. In KALINA, K. *Klinická adiktologie*, s. 610.

<sup>144</sup> Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 18.

a komunity.<sup>145</sup> Sociální pracovník se tak může setkat s různými klienty, resp. cílovými skupinami klientů – zneužívanými, týranými a zanedbávanými dětmi, rodinami (problémovými či v rozvodu), osamocenými rodiči, muži i ženami, zdravotně znevýhodněnými, mentálně postiženými, duševně nemocnými, seniory, umírajícími (v hospici), uživateli drog, oběťmi násilí, prostitutkami, rizikovou mládeží, pachateli trestných činů, nezaměstnanými, bezdomovci, uprchlíky aj., se kterými musí umět specificky zacházet a komunikovat, jak zmiňuje např. Matoušek.<sup>146</sup>

Jak dodává Šiklová v Kopřivově publikaci, u samotného aktu sociální práce klient očekává a vyžaduje od pomáhajícího sociálního pracovníka také projev osobního zájmu. Klient nechce být vnímán jen jako objekt, který potřebuje pomoc v rámci nějaké intervence, ale také jako blízký, přítel, se kterým sociální pracovník soucítí – to znamená, že očekává osobní, lidský vztah se všemi aspekty, např. včetně vedlejších projevů jako žárlivosti v případě projevení zájmu o jiné klienty.<sup>147</sup> Hlavní je pro něj potřeba (bezpodmínečného) přijetí, důvěry, porozumění, neodsuzování za jeho činy, spoluúčast druhého, jednoduše pocit, že není sociálnímu pracovníkovi na obtíž. Proto také (někdy nevědomě) klienti pátrají po určitých signálech, neverbálních projevech, maličkostech, které jim mohou naznačit, jak obstávají v očích sociálního pracovníka, co prožívá pomáhající při vzájemném setkání. Všechny tyto projevy utvářejí jistou atmosféru, která na klienty působí různě – buď klienta posiluje a dodává mu odvahu a energii, nebo ho naopak sráží, až ponižuje. Bez tohoto vztahového rámce, bez přijetí, důvěry a bezpečí se pak sociální práce stává pouhým výkonem svěřených pravomocí bez pravé podstaty pomáhající profese.<sup>148</sup> Klient spolu se sociálním pracovníkem vytváří partnerství, vztah, který klientovi dopomáhá v pátrání po vlastní odpovědi a odpovědnosti na jeho situaci a ztráty.<sup>149</sup>

---

<sup>145</sup> Srov. BRNULA, P. *Sociálna práca: dejiny, teórie a metódy*, s. 226.

<sup>146</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 5–12.

<sup>147</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jakou součástí profese*, s. 8.

<sup>148</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součástí profese*, s. 15.

<sup>149</sup> Srov. HARTL, P. *Poradenství*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 86.



## • Ovlivnění vztahu ze strany klienta

Stejně jako u sociálních pracovníků se vyskytuje téma a problematika a ovlivnění vztahu z pohledu genderu také u klientů. **Genderové aspekty klientů** mohou hrát významnou roli ve vztahovém, tak i pomáhajícím procesu, stejně jako u sociálních pracovníků.<sup>150</sup> Pokud se dá hovořit o sociální práci jako o feminizované profesi, obdobná situace je také na druhé straně „barikády“ – tj. u klientely. To znamená, že co se týče zastoupení pohlaví klientů sociální práce, tak převažují právě ženy. Proto je třeba věnovat se tomu, do jaké míry mohou genderové stereotypy ovlivnit vztah a pomáhající proces.<sup>151</sup> I když je kladen na sociální pracovníky požadavek respektu jedinečnosti každého z klientů, kvůli určitému sociálnímu a kulturnímu kontextu ovlivňuje pohlaví klienta, ženství či mužství, posuzování klientské osoby i nastalé situace sociálními pracovníci či sociálními pracovníky.<sup>152</sup> Janebová s Černou se ve svém výzkumu věnovaly genderovým stereotypům ve vnímání klientů žen/mužů sociálními pracovníky. **Klientkám** byly připisovány pozitivní i negativní charakteristiky. Na jednu stranu tak klientky vnáší do vztahu s pomáhajícím ženskou emotivní složku (především lítost), jsou komunikativnější, zodpovědnější a motivovanější, což dokládá i to, že vzniklé problémy začínají řešit dříve oproti mužům a lépe spolupracují. Mají potřebu se někomu vypovídat, vše rozebrat, promyslet, prodiskutovat, potřebují, aby je sociální pracovník důvěrně vyslechl. Na straně druhé dovedou být oproti mužským klientům hysterické a manipulativní (např. říkají nepravdy, promyšlené lži atp.), což může mít neblahý vliv na pomáhající i vztahový proces.

**Klienti-muži** jsou viděni z temnější stránky – jako více negativní, nespolupracující, méně motivovaní, protože vykazují i menší míru zodpovědnosti, neradi přiznávají svou chybu (přiznání by brali jako svou slabost), ve vztahu k pracovníkovi nedůvěřiví, s občasnými prvky agrese, ovšem k dobru jim lze přičíst přímočarost. Často jsou mužští

---

<sup>150</sup> Srov. JANEBOVÁ, R. Úvahy nad genderovým tichem aneb Je gender relevantní kategorií v sociální práci? *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, č. 2, s. 92.

<sup>151</sup> Srov. DVOŘÁKOVÁ, P., ELIHOVÁ, M. *Genderové rozdíly při řešení životních situací v sociální práci*. In *Sborník z konference Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese*, České Budějovice, 11. 12. 2014, s. 67.

<sup>152</sup> Srov. JANEBOVÁ, R. Úvahy nad genderovým tichem aneb Je gender relevantní kategorií v sociální práci? *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, č. 2, s. 92.

klienti k sociálnímu pracovníkovi vysláni, jelikož sami neradi žádají o pomoc nebo jsou ostýchaví. To často vede k tomu, že jsou k sociálnímu pracovníkovi nedůvěřiví, nechtějí se mu svěřovat a vytvářet s ním vůbec nějakou důvěrnou koalici či vztah. Pokud se s ním sociálnímu pracovníkovi podaří navázat kontakt a proniknout blíže, tak je pak klient přímočarý, tzn., otevřeně sdělí, co chce a očekává. Pokud by sociální pracovníci a sociální pracovnice měli shrnout, co nejvíce charakterizuje klientky a klienty, byla by to právě hysterie žen a agrese mužů.<sup>153</sup>

Sociální práce i pomáhající vztah může být ovlivněn (stejně jako je tomu u sociálního pracovníka) také **osobností klienta**. Sociální pracovníci přicházejí do kontaktu s různými typy osobností klientů – např. již zmíněnými manipulativními (často ženami), nedobrovolnými, perfekcionistickými, nekomunikujícími, agresivními a dalšími, což vnáší i do jejich vzájemného vztahu řadu specifik a určitou „hru“. Proto musí sociální pracovník trénovat komunikaci, dovednosti a přístupy využitelné právě s těmito druhy klientů např. v rámci dalšího celoživotního vzdělávání, které poskytuje prohloubení, aktualizaci problematik, aby dokázali být ve vztahu stále profesionální.<sup>154</sup> Stejně tak má na vztahování ke klientovi vliv **problém, s nímž klient přichází**. Na to sociální práce reaguje způsobem práce a **typem služby** – vychází vstříc klientům, přizpůsobuje se jejich potřebám a požadavkům. Příkladem může být terénní sociální práce (streetwork) praktikovaná např. v K-centrech, nízkoprahových zařízeních či jiných terénních službách.<sup>155</sup>

---

<sup>153</sup> Srov. JANEBOVÁ, R., ČERNÁ, L. Konstrukce žen-klientek a mužů-klientů v praxi sociální práce. In *Gender, rovné příležitosti, výzkum*, 2008, č. 2, s. 40.

<sup>154</sup> Srov. MPSV. 2003 [online]. *Návrh koncepce celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků a výchovy k lidským právům* [online]. [cit. 2016-03-23]. Dostupné na WWW: <[http://www.epolis.cz/download/pdf/materials\\_45\\_1.pdf](http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_45_1.pdf)>.

<sup>155</sup> Srov. BAŠTECKÁ, B. a kol. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*, s. 80. Srov. MAREK, J. *Proces integrace mladých bezdomovců do společnosti*. In VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY, L., MAREK, J. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*, s. 307.

### 3 Hodnoty a principy důležité pro „lidský vztah“ v sociální práci

Výběr tzv. „klíčových“ hodnot pro sociální práci je poměrně složitý úkol, jelikož je závislý na mnoha specifických faktorech, a různí autoři (např. Reamer, Mátel, Matoušek, Nečasová, Řezníček aj.) je proto definují odlišně, ne zcela jednotně.<sup>156</sup> Hodnoty jsou v sociální práci důležité nejen ze samotné povahy a poslání sociální práce, ale také hned v několika důležitých ohledech – mj. právě v **oblasti vztahů**, které mají sociální pracovníci s klienty, ale také se svými kolegy a společnostmi, ve volbě metod, které použijí sociální pracovníci v rámci intervence s klientem, rovněž v rámci řešení etických dilemat, jejichž řešení ovlivňuje práci s klientem, potažmo i vztah.<sup>157</sup> Jak zmiňuje Flídrová s Opatrným: „*Sociální pracovník tedy nepotřebuje jen znalosti a dovednosti, proč a jak dělat sociální práci, ale i hodnoty, aby se při výkonu sociální práce mohl správně rozhodovat.*“<sup>158</sup>

V souvislosti s hodnotami ve vztahu sociálního pracovníka a klienta je uváděno, že sociální práce se ve svých počátcích zaměřovala (a stále zaměřuje) především na **principy, kterými se sociální pracovník ve vztahu ke klientovi má řídit**. Dá se říci, že šlo o jakési rozpracování Kantova kategorického imperativu<sup>159</sup> („*Jednej tak, abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.*“<sup>160</sup>) – tedy úcty ke každému člověku (klientovi), jeho osobě a důstojnosti. Biestek formuloval koncem 50. let 20. století principy pro efektivní práci, které zůstávají aktuální a platné rovněž pro současnou praxi sociální práce a přinášejí důležité stavební prvky a zároveň také etickou rovinu praxe pro vytvoření důvěrného a lidského vztahu s klientem. Mezi sedm principů uvedených Biestekem (1957) patří **individualizace**, tedy uznání jedinečné osobnosti každého klienta včetně z toho odvozeného individuálního a bezpředsudečného přístupu ke klientovi, volné

---

<sup>156</sup> Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociálnej práce*, s. 81.

<sup>157</sup> Srov. REAMER, F. G. *Social Work Values and Ethics*, s. 11.

<sup>158</sup> FLÍDROVÁ, M., OPATRNÝ, M. Role hodnot v identitě sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2014, č. 2, s. 122.

<sup>159</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 37.

<sup>160</sup> KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 91.

a svobodné **vyjadřování pocitů**, a to ať už se jedná o pocity pozitivní, či negativní, dále důležitý prvek **empatie**, um vcítění sociálního pracovníka do situace a prožívaných pocitů klienta, **akceptace** klienta včetně jeho silných i slabých stránek a podpora klientovy důstojnosti a hodnoty jeho osoby, nemoralizující, neobviňující a **nehodnotící postoj** osobnosti klienta, respekt klientova práva na **sebeurčení**, rozhodování a svobodnou volbu. Jako poslední je uváděna podstata efektivní práce s klientem – **diskrétnost**, tedy základní právo klienta a také etický závazek sociálního pracovníka zachovat v diskrétnosti a důvěře klientem sdělené informace (který je limitován odpovědností pracovníka k sobě samému a společnosti).<sup>161</sup> Pokud se na všechny vytčené principy podíváme vlastní perspektivou, tyto prvky jsou pro nás jako lidské bytosti velmi důležité a jsou často obsažené nejen v přátelských, soukromých vztazích, které jsou pro nás důležité a poskytují nám oporu. V sociální práci by taktéž měly fungovat jako hodnotné „krůčky“, kterými se sociální pracovník dostane blíže a důvěrněji ke klientovi a na základě nichž utvoří vztah, o kterém můžeme hovořit jako o vztahu lidském, a ne pouze správně technicky provedeném.

K profesionálně vykonávané sociální práci, praxi sociálního pracovníka, patří tedy krom získaných vědomostí, určité osobnostní zralosti a zručnosti, schopností a postojů také etické principy, resp. hodnoty, které by měl sociální pracovník při své práci s klientem dodržovat. **Respekt etických hodnot a principů ve vztahu s klientem je považován za základní a nosný předpoklad úspěšného, lidského výkonu služby druhému** při výkonu sociální práce.<sup>162</sup>

Jak již bylo uvedeno na začátku, autoři jsou v konkrétním definování hodnot nejednotní, stejná situace nastává i při určení konkrétních hodnot, které jsou důležité pro lidský, meziaktérský vztah v sociální práci (pokud se neodvolávají na principy Biesteka<sup>163</sup>).

---

<sup>161</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 37–38.

<sup>162</sup> DÁVIDEKOVÁ, M. *Zachovávanie ľudskej dôstojnosti a kľúčové hodnoty v profesii sociálneho pracovníka*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. *Aplikovaná etika v sociálnej práci 2. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*, s. 42–43.

<sup>163</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 37.

Při pátrání po hodnotách důležitých pro lidský pomáhající vztah lze však narazit v publikacích na shodné pojmy, kterými se lze odvolávat právě na etické zacházení a vztah s druhým. Jedná se o **lidskou důstojnost – tj. lidství** (včetně sociální spravedlnosti), **službu a pomoc druhému, komplexní, celostní vnímání a přístup ke klientovi (integrita)**.<sup>164</sup> Krom těchto hodnotových položek je s lidským vztahem neodmyslitelně spjata **humanita (lidskost)**, kterou uvádí ve smyslu lásky k bližnímu, přívětivosti a laskavosti jako klíčový pojem Křišťan.<sup>165</sup> Například National Association of Social Workers (NASW) a Mátel pak uvádí jako vlastní hodnotu samotný **(mezi)lidský vztah** a jeho důležitost.<sup>166</sup> Všechny tyto stěžejní pojmy, hodnoty se způsobem vážou na lidskou osobu, její nedotknutelnost či zranitelnost a působí tak jako důležité, ohledové prvky ve vztahu k druhému, tzn. ve vztahu sociálního pracovníka ke klientovi i naopak. Proto se nyní budu těmto diskurzům blíže věnovat.

### 3.1 Lidská důstojnost (lidství)

Při charakterizování hodnot důležitých pro lidské spolufungování a vztah záměrně začínám právě lidskou důstojností. Dá se říci, že od hodnoty lidské důstojnosti se odvíjí další vztahové hodnoty, principy a práva aplikovaná v praxi sociální práce,<sup>167</sup> jako bude

---

<sup>164</sup> Srov. NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS (2008): *Code of Ethics*. Washington: NASW, 2008. Dostupné na WWW: <<https://socialwork.utexas.edu/dl/files/academic-programs/other/nasw-code-of-ethics.pdf>>.

Srov. ELICHOVÁ, M., FLÍDROVÁ, M. OPATRŇY, M. *Hodnoty v sociální práci a její identitě*.

In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*. Praha: Grada, 2016 (in press).

Srov. ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, č. 2, s. 109–113.

BRNULA, P., BAŽOVÁ, K. *Hodnoty – sociálna práca – sociální pracovníci v 21. století*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. (eds.) *Aplikovaná etika v sociální práci 2. Zborník z mezinárodnej vedeckej konferencie*, s. 37.

<sup>165</sup> Srov. KŘIŠŤAN, A. *Humanita*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 201–202.

<sup>166</sup> Srov. NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS (2008): *Code of Ethics*. Washington: NASW, 2008. Dostupné na WWW: <<https://socialwork.utexas.edu/dl/files/academic-programs/other/nasw-code-of-ethics.pdf>>.

Srov. BRNULA, P., BAŽOVÁ, K. *Hodnoty – sociálna práca – sociální pracovníci v 21. století*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. (eds.) *Aplikovaná etika v sociální práci 2. Zborník z mezinárodnej vedeckej konferencie*, s. 37.

<sup>167</sup> Srov. DÁVIDEKOVÁ, M. *Zachovávanie ľudskej dôstojnosti a klúčové hodnoty v profesii sociálního pracovníka*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. *Aplikovaná etika v sociální práci 2. Zborník z mezinárodnej vedeckej konferencie*, s. 44.

uvedeno dále. Lidská důstojnost tak ani v profesi sociálního pracovníka není pouhou „vznešenou“ ideou, představou o určitém statusu a postoji člověka, ale jedná se o nejdůležitější lidské právo, které velmi úzce souvisí s právem na život, jeho realizaci a uzpůsobení.<sup>168</sup> Princip důstojnosti člověka jistým způsobem definoval už Kant ve svém požadavku „respektu k osobám“, který říká, že se s každou osobou má jednat jako s lidskou bytostí bez ohledu na jeho osobní zásluhy, výkony, tím, kým je.<sup>169</sup> Také v chápání dnešního postmoderního člověka je lidská důstojnost vnímána jako něco jiného než jen jakási „cena na trhu“, která je vypočítávána dle výkonu, schopností, inteligence – ve stručnosti řečeno, dle jeho dostupného lidského kapitálu, kterým může obohatit společnost.<sup>170</sup>

Důstojnost nám je dána do vínku, každý jsme ji dostali stejným dílem, nedá se zaměnit za něco jiného a není tu nic takového, co by ji vyvážilo. Naše vrozená (inherentní) lidská důstojnost je identická s nezaměnitelnou vnitřní hodnotou jedince. Současná společnost chápe důstojnost jako základní prvek lidského soužití. Proto se stala také důležitým základem chart, ústav, etických a profesních kodexů aj. I přes to je v některých případech problematické nalézt všemi akceptovatelné zdůvodnění, přesný obsah a definování tohoto pojmu. Pojem lidské důstojnosti tak může nešťastně sklouznout k prázdné frázi, pouhému slovu, které má vliv na degradaci správného chápání a jeho zneužití. Lidská důstojnost by tedy v první řadě měla být chápána jako něco inherentního, tj. člověku vrozeného, automaticky náležícího, nezpochybnitelného a nezcižitelného, nezávislého na sociálním postavení či dalších osobních a osobnostních faktorech. Tento „posvátný lidský dar“ byl podrobněji rozvinut a reflektován křesťanstvím, které člověka chápe jako svébytnou celostní bytost s neodcižitelnou důstojností. Na základě tohoto univerzálního daru důstojnosti, věnované všem bez rozdílu, jsou si všichni lidé rovni bez jakéhokoli rozlišení, na čemž

---

<sup>168</sup> Srov. DÁVIDEKOVÁ, M. *Zachovávanie ľudskej dôstojnosti a kľúčové hodnoty v profesii sociálneho pracovníka*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. *Aplikovaná etika v sociálnej práci 2. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*, s. 43.

<sup>169</sup> Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociálnej práce*, s. 83.

<sup>170</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 26-27.

Srov. OPATRŇY, M., FLÍDROVÁ, M., SÝKOROVÁ, A. *Návrat ke klientovi: k současnému hledání smyslu sociální práce*. *Caritas et Veritas*, 2015, č. 1, s. 144-153.

je postaven také princip lidské (bratrské) sounáležitosti, který je motivem lásky k bližnímu.

Lidská důstojnost se tak stává neodmyslitelně základním kamenem, podnětem a motivem pro službu druhému člověku – tedy i zdrojovým stimulem pro sociální práci. Služba jako i pomoc člověku vychází z důstojnosti člověka, ale také je současně jejím cíleným účelem.<sup>171</sup> „Sociální práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí a na právech, která z toho vyplývají. Sociální pracovníci podporují a chrání fyzickou, duševní, emocionální a duchovní integritu a blaho každého člověka.“<sup>172</sup> Sociální práce jako profese je, jak je již výše zmíněno, založená na lidské důstojnosti, resp. úctě a hodnotě všech lidí a na právech, která z toho vyplývají. Sociální pracovníci tak mají za úkol chránit klientovo blaho a jeho fyzickou, psychickou a duchovní integritu. To znamená také ve vztahu ke klientovi respektovat jeho právo na sebeurčení a podporovat jeho vlastní rozhodnutí a volbu, a to nezávisle na svých hodnotách a rozhodnutích, ovšem za předpokladu, že to neohrozí práva a zájmy druhých lidí. Sociální pracovníci musí jednat s každým klientem na základě lidství i lidskosti, tzn. jako s celostní bytostí, zajímat se o něj „celého“, komplexně, včetně jeho (přirozeného) sociálního okolí (rodiny, komunity apod.), a snažit se porozumět všem důležitým činitelům v jeho životě. Pracovníci mají podporovat plnou spoluúčast a zapojení uživatelů služeb, a to tak, aby mohli dosáhnout kýženého zmocnění ve svém jednání. Požadavek je kladen rovněž na zodpovědnost čelit negativní diskriminaci věku, pohlaví, kultury, víry, barvy pleti, sexuální orientace, sociálně-ekonomického statusu aj. Mají respektovat kulturní a etnickou různorodost a čelit dalším sociálním podmínkám, jež přispívají ke stigmatizaci, utlačování a sociálnímu vyloučení.<sup>173</sup> Sociální pracovníci by neměli nějakým klientům či skupinám přisuzovat to, zda jsou zlí, špatní, neschopní atd.<sup>174</sup> Co se týče respektování, znamená i to, že klient/ka, určitá skupina nebo komunita

---

<sup>171</sup> Srov. BURDA, F. *Teoretická východiska praxe pomáhajících profesí*, s. 183–186.

<sup>172</sup> NEČASOVÁ, M. Mezinárodní etický kodex sociální práce - principy. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2004, č. 4, s. 32.

<sup>173</sup> Srov. DÁVIDEKOVÁ, M. *Zachovávanie ľudskej dôstojnosti a kľúčové hodnoty v profesii sociálneho pracovníka*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. *Aplikovaná etika v sociálnej práci 2. Zborník z mezinárodnej vedeckej konferencie*, s. 44.

Srov. NEČASOVÁ, M. Mezinárodní etický kodex sociální práce - principy. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2004, č. 4, s. 32.

<sup>174</sup> Srov. BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*, s. 33.

mohou mít odlišné názory na věc, různé reakce a způsoby chování, které se liší od jednání sociálního pracovníka (resp. majoritní společnosti). Vzhledem k mnohým specifikům komunit a etnických či náboženských skupin je tedy potřeba orientovat se v jejich specifikách, zvycích, a to jak po sociálně-ekonomické, tak také např. náboženské stránce. Sociální pracovníci mají svou znalostí problematiky a svým přístupem k uznání a respektu druhých (tj. jejich kulturní a sociální různorodosti) přispívat rovněž ke zmírnění, odstranění negativního vnímání oněch „druhých“ společností, což je zvláště dnes velmi aktuální otázkou (např. co se týče tzv. uprchlické krize).<sup>175</sup>

Sociální pracovník tedy přijímá klienta, vnímá jeho individuální osobnost a kulturní či etnické rozdíly, zachází s ním za každých okolností starostlivě, uctivě a s respektem. Kromě toho při tom podporuje vlastní schopnosti klienta příhodně k jeho změně, jeho zodpovědnost za sebe sama a právo na sebeurčení. Sociální pracovník nesmí opomínat svou dvojitou zodpovědnost – jak vůči klientům, tak vůči širší společnosti. Mimo tuto dvojitou zodpovědnost by se měl zodpovídat též sám sobě. Sociální pracovník může být za jiné zodpovědný do té míry, jak dokáže být zodpovědný sám za sebe.<sup>176</sup>

V sociální práci, profesi založené na určité formě lidského vztahu, se zaměřujeme tedy na důstojnost klienta a přístup k němu, ale nesmíme zapomínat též na **důstojnost sociálního pracovníka** a jeho profilu.<sup>177</sup> „Přijetí sebe sama, utváření svého profilu na základě vlastní důstojnosti spojené s úctou k důstojnosti klienta, je základem kvality práce (služby) sociálního pracovníka.“<sup>178</sup> Toto tvrzení je vlastně identické s požadavkem „Miluj svého bližního jako sebe samého“ (Mt 22, 39). Je důležité, aby si byl sociální pracovník vědom své důstojnosti a vlastní lidské hodnoty, kterou je s to nadále rozvíjet a budovat k tomu adekvátním jednáním – tj. niterné chápání (sebepojetí) a celostní péče také o sebe sama. Tato zásada se zdá prostá, ovšem otázkou je, proč se i nadále v pomáhajících profesích obecně hojně vyskytuje např. syndrom vyhoření, únavový syndrom a jiná skrytá nebezpečí. Tyto problémy mají často kořeny

---

<sup>175</sup> Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociálnej práce*, s. 105–106.

<sup>176</sup> Srov. tamtéž, s. 83, 88.

<sup>177</sup> Srov. ŠRAJER, J. *Lidská důstojnost a sociální práce. Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, č. 2, s. 111.

<sup>178</sup> Tamtéž, s. 112.



v nesprávném pochopení jak významu svého poslání (pomoci a služby druhým), tak také sebe sama (např. určitá kompenzace, snaha ospravedlnit se před druhými i sebou samým aj.). Žijeme sice v „době výkonu“, která je, zdá se, zásadním měřítkem, ale lidskou důstojnost nelze spojovat a porovnávat s výkonem, který bude pracovník též nárokovat od klienta, který řeší nějaký sociální problém. Je jasné, že tento nárok výkonnosti sociálního pracovníka na sebe samého nebo klienta je utopický a může vést až k rezignaci (obou aktérů) nebo nezájmu a vyčerpanosti sociálního pracovníka.<sup>179</sup> Pokud sociálnímu pracovníkovi chybí zájem o sebe samého, může se stát to, že bude projevovat (pečí) lásku svému bližnímu (tj. klientovi) namísto toho, aby měl rád sám sebe.<sup>180</sup>

Důstojnost člověka a jeho vztahovost spolu také neodmyslitelně a podstatně souvisí. Opravdový, personální vztah může být utvářen pouze mezi dvěma rovnocennými aktéry, partnery. Tato partnerská ekvivalence je založena na jejich důstojnosti bytí osobou. V lidském vztahu se tak člověk sebeuskutečňuje a plní svou dynamickou podstatu svého osobního lidského bytí. Tím, že se (jako sociální pracovníci) zaměřují na druhé (klienty), vychází ze sebe sama a setkávají se s nimi v jejich absolutní hodnotě. Na tuto hodnotu je třeba dát odpověď, a to nesobeckostí, přejícností, oddaností a láskou.<sup>181</sup> *Jednej tak, abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.*<sup>182</sup> Tento Kantův výrok (jedno ze znění tzv. kategorického imperativu) znamená, že člověk jakožto svobodná a morální bytost si sám sobě stanovuje mravní zákony, tedy určité standardy, pravidla svého chování. Člověk je účelem sám o sobě, což je třeba respektovat, nesmí se nikdy stát pouhým prostředkem k dosažení jiných cílů a účelů. Pokud jednáme důstojně sami se sebou, ale také s druhými, jednáme dle Kanta rozumně a mravně.<sup>183</sup> Sociální pracovník tedy zachází s kterýmkoli klientem jako s plnohodnotnou, rozumnou bytostí, která je hodna stejné úcty, jež náleží každému

---

<sup>179</sup> Srov. ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, č. 2, s. 111-112.

<sup>180</sup> Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociálnej práce*, s. 89.

<sup>181</sup> Srov. BURDA, F. *Teoretická východiska praxe pomáhajících profesí*, s. 187–188.

<sup>182</sup> KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 91.

<sup>183</sup> Srov. SVOBODOVÁ, H. *Důstojnost*. In HEŘMANOVÁ, J., VÁCHA, M. SVOBODOVÁ, H. a kol. *Etika v ošetrovatelské praxi*, s. 74.

a nabízí mu možnost, variantu řešení, kterou musí zvážit klient sám. Pokud tomu tak není a klientovi nejsou nabídnuty alternativy, v tom případě pracovník ovlivňuje klienta jinými prostředky, např. manipulací, zastrašováním či poskytnutím nepravdivých informací, u čehož nebere ohledy na rozumovou složku a schopnost druhého člověka.<sup>184</sup> *Sociální práce je profesionální práce s člověkem a pro člověka..., jejímž základním kritériem a požadavkem je humanita. Lidská důstojnost tak pro oblast sociální práce představuje základní etický pojem, který v sobě zahrnuje základní požadavky humanity.*<sup>185</sup>

Ze všeho, co zde bylo řečeno, je zřetelně zjevné, že lidská důstojnost je právem považována za hodnotový horizont sociální práce.<sup>186</sup>

## 3.2 Lidskost (humanita)

Pokud hovoříme o vztahu s adjektivem „lidský“, je s ním neodmyslitelně spojena humanita, tj. lidskost. Pojem humanita lze chápat také jako lidumilnost, laskavost, přívětivost či lásku k bližnímu jako takovou.<sup>187</sup> Rogers zmiňuje: „*Je-li člověk co možná nejvíce lidský, lze mu důvěřovat.*“<sup>188</sup> Lidskost je tak v sociální práci míněna nejen jako důležitá a ve vztahu aplikovaná výchozí hodnota, ale rovněž základní vlastnost, kterou by měl sociální pracovník neodmyslitelně disponovat. Sociální pracovník, jenž je během svého výkonu profese prakticky každodenně osobně v konfrontaci s lidskými problémy a osudy, vstupuje často do nejintimnějších lidských zón a témat, má tedy často velký vliv na osudy jedinců i jejich okolí. Navíc přicházejí stále noví klienti, se kterými je třeba navazovat nové vztahy a řešit jejich nelehké životní situace, a to právě

---

<sup>184</sup> Srov. PALOVIČOVÁ, Z. *Rešpekt k lidské důstojnosti a sociální služby*.

In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. a kol. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové, 16. až 17. října 2009*, s. 142.

<sup>185</sup> ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce, *Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, č. 2, s. 111

<sup>186</sup> Srov. ŠRAJER, J. Etika a požadavek komplexnosti v sociální práci. *Sociální práce/ Sociálna práca*, 2012, č. 3, s. 82.

<sup>187</sup> Srov. KŘIŠŤAN, A. *Humanita*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 201.

<sup>188</sup> ROGERS, C. R. *Být sám sebou: terapeutův pohled na psychoterapii*, s. 8.

(a stále) na základě laskavého přístupu, pozornosti věnované druhému (tj. klientovi) – tedy lidskosti, bez které nelze tuto profesi realizovat.<sup>189</sup>

V sociální práci se humanita dle Křišťana uplatňuje ve třech významech. První, tzv. asymetrický význam, lze shledat v konkrétní pomoci sociálního pracovníka, kompetentní osoby, jejíž postavení umožňuje směřovat pomoc k potřebnému – klientovi. Humanita je zde tedy chápána jako dobrá vůle lidumila, „výše“ postaveného člověka (sociálního pracovníka). Druhý, tzv. výchovně-vzdělávací význam, souvisí s termínem zmocňování (posilování), kdy sociální pracovník pomáhá klientovi rozvíjet jeho schopnosti, aby mohl plnit své životní role a naplňovat tak své lidství resp. osobní blaho. A poslední třetí – tzv. symetrický význam humanity v sociální práci formuluje základ hodnot v této profesi, přístupů v sociální práci a postojů. Tento význam lze nejlépe demonstrovat na tom, že stejnou hodnotu má v pomáhajícím procesu a vztahu jak profesionální sociální pracovník, tak rovněž potřebný klient. Je zde vyjádřena také potřeba vnímat klienta jako celistvou bytost s negativy i pozitivy, které patří k jeho lidství. V tomto smyslu se sociální práce navrácí k původnímu významu humanity jako lidskosti vycházející z lidské přirozenosti.<sup>190</sup>

Podle Křišťana a Musila by sociální pracovníci, pracující především v církevních (katolických) charitativních organizacích, krom kvalitní odborné přípravy a kompetencí měli disponovat tzv. „formací srdce“. Tento termín, vycházející z encykliky Benedikta XVI. *Deus caritas est*, vypovídá o tom, že je třeba ze strany sociálního pracovníka druhému, tj. klientovi, věnovat tolik pozornosti, kolik mu napovídá jeho vlastní srdce, a tak, aby mu nechal zakusit své lidskosti a její bohatosti.<sup>191</sup> Klienti jsou totiž „*lidské bytosti, které vždy potřebují něco (...) víc nežli pouze technicky správně prováděnou péči. Potřebují lidskost. Potřebují pozorné srdce.*“<sup>192</sup>

---

<sup>189</sup> Srov. DÁVIDEKOVÁ, M. *Zachovávanie ľudskej dôstojnosti a kľúčové hodnoty v profesii sociálneho pracovníka*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. *Aplikovaná etika v sociálnej práci 2. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*, s. 44.

<sup>190</sup> Srov. KŘIŠŤAN, A. *Humanita*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 201–202.

<sup>191</sup> Srov. KŘIŠŤAN, A., MUSIL, L. *Nezodpovězená otázka vztahu „pozorného srdce“ a „odbornosti“ v křesťansky zakotvené praxi sociální práce*. *Sociální práce/ Sociálna práca*, 2008, č. 4, s. 94.

<sup>192</sup> BENEDIKT XVI. *Encyklika Deus caritas est*, s. 46–47.

Vykonavatelé sociální práce, tedy sociální pracovníci, vkládají do svého profesního konání více méně něco vlastního, dá se říci osobitě lidského, co souvisí s úrovní jejich osobní mravní vyspělosti. Jejich činy, konkrétní úkony jsou ovlivněné mnohými faktory, které pracovníci nedokáží úplně ovlivnit vlastní vůlí. Nevkládají tedy do svých úkonů nejen vlastní já (osobnost), ale ovlivňují je i vnější faktory, a to jak ty osobní, tak také profesní – např. působení vzdělavatelů, pracovní kolektiv, požadavky zaměstnavatele a v neposlední řadě také hodnoty sociální práce a instituce. Etické jednání pracovníků tak může být prezentováno a zpracováno podle jejich vlastního osobního úsudku, ale funguje v širších souvislostech.<sup>193</sup> V sociální práci lze sledovat uplatnění humanity v kontextu lidumilnosti a dobré vůle, budování a rozvoje lidské bytosti a ve významu společně přirozeně „lidského základu“ daného všem.<sup>194</sup>

### 3.3 Pomoc a služba druhému aneb láska k bližnímu

Prakticky každý den se setkáváme s tím, že člověk dělá nějakou činnost pro druhého člověka či více osob, jejímž výsledným cílem je stav spokojenosti se situací toho druhého. Takovou činnost běžně nazýváme pomocí.<sup>195</sup> Pomoc druhému je nesporně ovlivněna lidskou racionalitou (na rozdíl od animality). Je to subjektivní schopnost, vybavenost člověka vnímat „jiného“ člověka, soucítit s ním a spolupodílet se na jeho problémech (ale také úspěších), případně ho dále stimulovat. Dá se hovořit o projevu určitého altruismu protkaného solidaritou, participací na bytí a fungování druhých lidí, obzvláště těch, kteří se ocitli v nějaké krizové situaci. Schopnost někomu pomoci je „vnitřním centrem“ zralé sociální bytosti, člověka, kterého lze právem definovat jako spravedlivého, nápomocného, dobrého, obětavého pro věc záležitosti druhých.<sup>196</sup> S pomocí, jak uvádí Jana Levická, souvisí také samotná činnost, tj.

---

<sup>193</sup> Srov. BRNULA, P., BAŤOVÁ, K. *Hodnoty – sociální práce – sociální pracovníci v 21. století*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. *Aplikovaná etika v sociální práci 2. Zborník z mezinárodnej vedeckej konferencie*, s. 38.

<sup>194</sup> Srov. KŘIŠŤAN, A. *Humanita*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 202.

<sup>195</sup> Srov. BRNULA, P. *Sociální práce: dějiny, teorie a metody*, s. 13.

<sup>196</sup> Srov. BRNULA, P., KUSIN, V. *Fenomén pomoci v sociálním myslení*, s. 142.

pomáhání, činnost přítomná ve všech typech lidské společnosti, jež se stala její imanentní složkou.<sup>197</sup>

Pomáhání, resp. péče o druhého, je pokládána za „hvězdnou hodinu evoluce chování“. Tato péče o druhého souvisí na jedné straně s motivací k pomáhání a ošetřování a s hledáním a očekáváním pomoci na straně druhé. Každý v sobě máme vrozené altruistické signály, které nás podněcují k péči o druhé a jsou činiteli sociálního vývoje sociálních bytostí. Ve službě druhým se tak vážou do vztahů i nepokrevní příbuzní (což je opakem oproti příbuzenským vztahům).<sup>198</sup> Pro lidské **altruistické chování** je však specifická a podstatná schopnost empatie.<sup>199</sup> „Pomahačství“ v naší západní (křesťanské) kultuře je postaveno na altruismu a lásce resp. pomoci bližnímu.<sup>200</sup> Služba druhému předpokládá od pomáhajícího vycházení ze sebe sama prostřednictvím respektování darované a nezpochybnitelné lidské důstojnosti.<sup>201</sup>

Na základě toho tak lze **altruismus** definovat jako „*nesobecký způsob myšlení, cítění a nezištného konání ve prospěch jiných, jako mravní princip. V podstatě jde o ochotu pomáhat bez očekávání nějaké odměny.*“<sup>202</sup> Nevylučují se však jiné typy odměn a osobních výhod, jako jsou např. pocit uspokojení, sebeúcta, splnění morální povinnosti – jednoduše řečeno – „dobrý pocit“ sám ze sebe. Objevují se však názory, že altruismus vlastně neexistuje, protože veškeré lidské jednání, chování, a tedy i pomoc druhému má skrytý egoistický motiv, kterým si kompenzujeme potřebu uznání a obdivu. Nutno dodat, že někteří lidé mohou mít tak silně naučenou, zvnitřněnou, vštípenou povinnost pomoci, což může souviset s primární výchovou, a může se tak sám (nevědomě) pasovat do role „dokonalého (profesionálního) pomahače“, který nemá daleko k superhrdinovi.<sup>203</sup>

Košč uvádí, že „*láska k bližnímu se uskutečňuje v srdci člověka a projevuje se v mezilidských vztazích i v sociálních interakcích člověka k člověku, přičemž při*

---

<sup>197</sup> Srov. LEVICKÁ, J. a kol. *Sociální práca I.* 1, s. 7.

<sup>198</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*, s. 93-94.

<sup>199</sup> Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese. Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*, s. 19.

<sup>200</sup> Srov. tamtéž, s. 23.

<sup>201</sup> Srov. BURDA, F. *Teoretická východiska praxe pomáhajících profesí*, s. 209.

<sup>202</sup> BRNULA, P. *Sociální práca: dějiny, teórie a metódy*, s. 14.

<sup>203</sup> Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese. Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*, s. 19.

*samotných projevech lásky je třeba dát druhému nejen cosi, ale cosi ze sebe samotného.*<sup>204</sup> Na tzv. bliženecké lásce je vystavěna charitativní práce, která klade důraz právě na osobní postoj, lidský vztah k potřebnému (klientovi) při poskytování pomoci. Jakkoli se to může zdát, tak pojmy lidskost (humanita) a láska k bližnímu nejsou odlišnými principy lidského pomáhajícího vztahu, takže bliženecká láska není pouhou křesťansky motivovanou alternativou k již zmíněné lidskosti. Oba tyto pojmy se, dá se říci, překrývají s tím, že bliženecká láska považuje za prapůvod pomáhajícího vztahu Boha. Lze tedy dojít ke shrnutí, že pokud je ve vztahu ke klientovi podporována lidskost sociálního pracovníka, je zde také uskutečňována bliženecká láska – to znamená, že prováděná pomoc sociálního pracovníka dostává charakter charitativní práce.<sup>205</sup>

Etický požadavek lásky k druhému, resp. svému bližnímu (z této perspektivy ke klientovi), je podmíněn tím, aby člověk (sociální pracovník) měl rád sám sebe, svou jedinečnou osobnost, vlastní identitu, přijímal se takový, jaký je, včetně svých nedokonalostí. Nelze mít rád druhého, „milovat bližního svého“ pokud sociální pracovník nemá rád sebe samého a staví se sám k sobě odmítavým způsobem.<sup>206</sup>

Jak zmiňuje Lipovetsky, postmoderna přinesla nový pohled na poskytování pomoci. V současnosti je pomáhání, vztah k sociálně potřebným viděn jen jako jakási formální povinnost, někdy také tendence ke zviditelnění sebe sama. Humanitní a charitativní aktivity (sociální pomoc) sice vzbuzují (mediální) zájem veřejnosti, ale stále jsou „přebíjeny“ zájmem a uctíváním ega člověka a konzumní společnosti. Charita, pomoc potřebným je objevována tam, kam úplně nepatří, v rámci „rezonování na lidská srdce“.<sup>207</sup> Současná postmoderní a postmoralistní společnost, která je zbavená

---

<sup>204</sup> Srov. BRNULA, P. *Sociálna práca: dejiny, teórie a metódy*, s. 16.

<sup>205</sup> Srov. OPATRŇÝ, M. *Charitativní práce: interakce sociální práce a diakonie*. In OPATRŇÝ, M., LEHNER, M. a kol. *Teorie a praxe charitativní práce. Uvedení do problematiky. Praktická reflexe a aplikace*, s. 44–46.

<sup>206</sup> Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociálnej práce*, s. 88–89.

<sup>207</sup> Srov. LIPOVETSKY, G. *Soumrak povinnosti. Bezbolestná etika nových demokratických časů*, s. 173.

morálního závazku a jeho postavení v tradiční hierarchii hodnot, v ideál pomoci bližnímu nevěří.<sup>208</sup>

Přítom fenomén pomoci je také jakýmsi měřítkem další z hodnot – lidské **solidarity**, představuje jednu ze základních dimenzí lidského bytí, soudržnosti, vzájemné účasti na řešení problémů těch, kteří z různých důvodů nezvládají jejich řešení. V jevu pomoci je rovněž možné identifikovat míru etické zralosti jejího poskytovatele. Tato etická zralost spočívá ve vyjádření morální zodpovědnosti nejen za lidsky důstojný život sebe samého, ale zvláště těch druhých, a to tehdy, když se ocitnou v nějaké z limitujících situací, jejichž řešení je mimo jejich reálné možnosti. Zodpovědnost v tomto významu znamená především potlačit svou lhostejnost vůči druhým.<sup>209</sup>

### **3.4 Komplexní (celostní) vnímání a přístup ke klientovi (integrita)**

Hodnota komplexnosti, resp. celostního přístupu ke klientovi je aktuálním tématem pomáhajících profesí. Hovoří se o globálním pohledu na lidskou bytost a „lidské bytí“ (human being), který zahrnuje člověka v jeho rovinách – tj. oblast **tělesná** (somatická, tj. hmotný organismus), **psychická** (duševní, tj. prožívání, cítění, emoce, racionalita), **vztahová** (sociální, tj. vztahy minulé a stávající, rodina), **přesahová** (duchovní, spirituální či transcendentální, tj. otázky po životním smyslu, existenci apod.). Tyto lidské složky jsou neoddělitelně propojeny ve vzájemných vazbách a interakcích. Dalo by se tedy zjednodušeně říci, že vše v životě člověka souvisí se vším. V odborných publikacích se tak setkáváme s pojmy jako **bio-psycho-sociální-spirituální přístup** nebo komplexní, celostní přístup (jehož částečným synonymem je pojem psychosomatika, která je ovšem užším pohledem a zahrnuje pouze tělesnou

---

<sup>208</sup> Srov. BRNULA, P., BAŤOVÁ, K. *Hodnoty – sociálna práca – sociálni pracovníci v 21. storočí*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. (eds.) *Aplikovaná etika v sociálnej práci 2. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*, s. 36.

<sup>209</sup> Srov. BRNULA, P., KUSIN, V. *Fenomén pomoci v sociálnom myslení*, s. 9.

a psychickou stránku člověka).<sup>210</sup> Jak zmiňuje Opatrný: „*Sociální práce pak není jen jakousi „technologí pomoci“, naukou o tom, jak co nejlépe pomoci člověku v obtížné životní situaci, ale vnímá člověka ve všech souvislostech, které se týkají jeho života.*“<sup>211</sup> Náhled na člověka v jeho komplexnosti nemusí být pouze určitým principem a pracovním přístupem sociálního pracovníka, ale též důležitou hodnotou, jelikož jejím cílem je naplnění samotného lidství, lidské důstojnosti.<sup>212</sup>

Společenské změny do sociální práce přinesly řadu změn. Mezi pozitivní změny lze zařadit subtilnější vhléd do niterních, dá se říci, antropologických potřeb člověka – to znamená věnovat se vedle somatické a psychické složky člověka také té spirituální. Klienti očekávají od sociálních pracovníků určitý druh znalostí včetně spirituální kompetence a osobní zkušenosti s ní. Klienti si často potřebují promluvit o něčem, co je přesahuje, „mluvit o Bohu“, což je velmi intimní záležitostí. Takovýto „duchovní rozhovor“ lze pojímat také jako jistý způsob vykonávání sociální (resp. charitativní) práce s tradičními prvky. Toto propojení moderní sociální práce a tradiční charitativní péče přináší obohacující impuls do pomáhajícího procesu, ale také co do příznivé intimity v pomáhajícím vztahu.<sup>213</sup>

Potřeba komplexního vnímání a především spirituality je důležitá především u některých skupin klientů – např. zdravotně postižených, seniorů či umírajících. Aktivizování klientů se často vztahuje k rozvíjení fyzické, psychické a sociální složky. Pokud není do tohoto „balíčku“ zařazena spiritualita, tzn. člověk není chápán komplexně, vede to k marginalizaci zdánlivě neviditelného, ale velmi důležitého rozvoje spirituální a transcendentní dimenze lidského života.<sup>214</sup>

---

<sup>210</sup> Srov. OREL, M., ŠIMONEK, J. *Celostní přístup v psychiatrii (a nejen tam)*. In OREL, M. a kol. *Psychopatologie*, s. 39-40.

<sup>211</sup> OPATRŇÝ, M. *Jak uvažovat o charitativní práci*. In OPATRŇÝ, M., LEHNER, M. a kol. *Teorie a praxe charitativní práce. Uvedení do problematiky. Praktická reflexe a aplikace*, s. 7.

<sup>212</sup> Srov. ELIHOVÁ, M., FLÍDROVÁ, M., OPATRŇÝ, M. *Hodnoty v sociální práci a její identitě*. In ELIHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v České republice*, GAJU (in press).

<sup>213</sup> Srov. CHADIMA, M. *Charitativní prvky v sociální práci*. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové, 16. až 17. října 2009*, s. 214.

<sup>214</sup> Srov. ELIHOVÁ, M., SUCHOMELOVÁ, V. *Spiritualita seniorů v kontextu sociální práce*. In ELIHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*. Praha: Grada, 2016 (in press).



## 4 Diskuze nad vztahovými paradoxy působícími v sociální práci

V této stěžejní části práce bych ráda zhodnotila uvedené poznatky a věnovala se diskuzi nad možnými problémy, vztahovými paradoxy, které mohou mezi aktéry v kontextu praktického výkonu sociální práce vzniknout, a stát se tak destruktivními prvky v pomáhajícím vztahu vybudovaném na bázi lidskosti. V rámci provázanosti celé tematiky lidského vztahu v sociální práci se budu těmito mezníkům, paradoxům věnovat etickou optikou tak, aby celá práce měla jasnou kontinuitu/propojení.

Dle Kopřivy je úkolem (angažovaného) sociálního pracovníka vnímat, chápat, zajímat se, podporovat, empaticky se vcítovat a přijímat klienta takového, jaký je, včetně všech jeho nedokonalostí a slabostí. Stručně se dá říci, že úkol sociálního pracovníka je „prostý“ – mít svého klienta rád, vidět v jeho osobě (případně situaci) pozitivní perspektivu, která je často zahalená stinnou rouškou jak samotnému klientovi, tak také jeho nejbližšímu okolí, které by mělo být primárním zdrojem opory.<sup>215</sup> Pro sociálního pracovníka se může v některých situacích stát problematickým právě požadavek, který se vztahuje na každého klienta, jenž je uváděn jak např. v Etickém kodexu Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále Etický kodex SSP ČR), a také (výstižněji) v Mezinárodním etickém kodexu sociální práce, který shrnuje, že: „*Sociální práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí a na právech, která z toho vyplývají. Sociální pracovníci podporují a chrání fyzickou, duševní, emocionální a duchovní integritu a blaho každého člověka.*“<sup>216</sup> Všechny tyto vymezené položky – tedy hodnota a důstojnost člověka (klienta), jeho bio-psycho-sociální-spirituální složka působí jako důležité činitele a zároveň jako etické argumenty vnášející do sociální práce etický diskurz (polemiku) nad konáním sociálního pracovníka ke klientovi včetně jejich meziaktérského vztahu a lidského působení sociálního pracovníka.

---

<sup>215</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 21.

<sup>216</sup> Srov. *Mezinárodní etický kodex sociální práce*, Dostupné na WWW: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni\\_eticky\\_kodex.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf)

V soukromém životě si svobodně můžeme volit, koho přijmeme do své přízně, komu věnujeme své sympatie a zahrneme ho přátelskými gesty, aniž by to po nás někdo (zaměstnavatel, etický kodex) požadoval. Také proto je třeba všimnout si a objevovat případy, které mohou znesnadňovat či ovlivňovat z nějakých (osobních) příčin přijetí klienta sociálním pracovníkem. Přece jen – i přes svou odbornou školenou stránku je sociální pracovník také obyčejným člověkem, který může přirozeně sympatizovat nebo naopak stranit určitým „vybraným“ klientům. A nemusí pro něj být jednoduché oprostít se od určitých společenských mýtů a společností určených stigmat některých jedinců.<sup>217</sup>

Důležitým etickým aspektem, „měřítkem“, principem a hodnotou je už zde zmíněná lidská důstojnost neboli lidství, které stanovuje hranice a vymezuje podmínky pro jednání a zacházení s klienty, ale také myslí na osobu sociálního pracovníka. *„Každý člověk kvůli sobě samému má právo na úctu a nikdo nesmí být obětován výlučně jako prostředek pro účely druhých. Každá lidská osoba je jedinečnou, neopakovatelnou skutečností. Každý má takovou bezpodmínečnou hodnotu sám o sobě, i když nějak zaostává za svými možnostmi díky postižení, nemoci, věku či procesu umírání a dokonce – a to je náročné přijímat a na tom stojí program zacházení s odsouzenými ve vězení – když selhal a spáchal např. závažný trestný čin, jímž porušil důstojnost oběti, ale jednal i pod svou důstojnost. Lidskou důstojnost prostě nelze ztratit, nelze ji nikomu odebrat či jen propůjčit na určitý čas.“*<sup>218</sup>

#### ❖ Pochopení pro každého klienta

Jak už bylo popsáno výše, je přirozené, že nejen v soukromých vztazích upřednostňujeme osoby, které vykazují nějakou kvalitu, která je pro nás jistým způsobem libá, přitažlivá. Bylo zjištěno, že např. psychologové, kteří se rovněž společně se sociálními pracovníky zařazují mezi pomáhající profese, upřednostňují pro ně sympatické, atraktivní, mladé, inteligentně se vyjadřující a úspěšné klienty před těmi,

<sup>217</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 21.

<sup>218</sup> MILFAIT, R. *Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů sociálních pracovníků. Objasnění s odpovídajícími povinnostmi a zodpovědnostmi*. In FISCHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*, s. 66.

kterým se nedostalo tolik kvalitativních vlastností a jakéhosi charismatu. Je tedy paradoxní, že pomáhající pracovníci mají chuť pomáhat a utvářet pracovní (resp. pomáhající) vztah s klientem, který to zdánlivě (a také nejspíš reálně) potřebuje nejméně. Po odpovědi, proč tomu tak je, můžeme ještě dále pátrat. Zřejmě mají sociální pracovníci tendenci lidem, kteří jsou jim v něčem podobní, jsou dostatečně inteligentní, zdatní, dobře řečově vybaveni, pomáhat raději, protože jim jsou sympatičtí, lze se s nimi snáze domluvit a tím také lépe a snadněji navázat vztah. Přitom se při výkonu sociální práce velmi často nesetkávají jen s mladými, krásnými a úspěšnými, ale většinou naopak s lidmi s viditelným hendikepem, určitým stigmatem jako např. zdravotně či mentálně postiženými, drogově závislími, seniory, bezdomovci apod. Je přeci jen náročnější, pro pracovníka méně komfortní, vcit'ovat se do nějak znevýhodněných osob a vidět za svou práci nějaké (nejlépe jen pozitivní a trvalejší) výsledky. U zmíněných „lepší“ dá se říci „vysněných“ klientů, jde toto přeci jen snáz. Sociální pracovník by si měl proto ujasnit motivy k výkonu své profese, zda chce pomáhat úspěšným, přitažlivým apod., nebo naopak „reálným“ klientům, tedy těm, kteří pomoc opravdu potřebují<sup>219</sup>. To koresponduje s nehájením práv klientů. Jak uvádí Janebová a kol., *„práce s příčinami problémů a ovlivňování podmínek prostředí, ve kterém klienti žijí, není u nás zvykem. Důsledkem takového ustálení sociální práce může být i „mlčení“ sociálních pracovníků, kteří vlastně obhajobu práv klientů ani nemusí považovat za součást poslání své profese.“*<sup>220</sup>

Zde tedy byla nastíněna otázka určité osobní preference, motivu pracovníka, která je často k neprospěchu ve spolupráci na pomáhajícím procesu s klientem, stejně jako dále to, že sociální pracovník může mít touhu se zalíbit pro něj nějak atraktivnímu klientovi, se kterým by se za jiných okolností neseznámil. To znamená, že pracovník může určitého klienta upřednostňovat, dělat na něj dojem tím, že se mu bude až přehnaně věnovat, naslouchat, radit, pečovat aj., což se rozchází s praxí i teorií sociální práce. Zde se objevuje určité nebezpečí nejen v genderovém poměru zastoupeném v sociální práci. Je proto důležité, zda sociální pracovník ví o tomto případném

---

<sup>219</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 21–22.

<sup>220</sup> JANEBOVÁ, R., HUDEČKOVÁ, M., ZAPADALOVÁ, R., MUSILOVÁ, J. Příběhy sociálních pracovníků a pracovníků, kteří nemlčeli – Popis prožívaných dilemat. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2013, č. 4, s. 68–69.

působícím motivu, nebo si ho naopak neuvědomuje, vytváří v něm samém zmatek, napětí a nejen profesní nejistotu.<sup>221</sup> Někteří pracovníci nemusí upřednostňovat sympatické, „bezproblémové“ klienty, ale jejich zájem je opačný – mohou chtít pomáhat klientům proto, že je láká a zajímá cizí neštěstí, selhání a jiné osobní ztráty druhých, což je znakem temné stránky, nebezpečné patologie sociálního pracovníka.<sup>222</sup>

Sociální pracovníci by měli být obdarováni altruismem, pochopením pro potřebné bez aspektu hodnocení – např. na základě prvního dojmu.<sup>223</sup> Dnešní „cool“ (in, moderní) doba si žádá jistým způsobem i „cool“ **pomáhající sociální pracovníky** a moderní podobu pomoci, ze které se vytrácí základní požadavek lásky k bližnímu.<sup>224</sup> Především mladí, začínající sociální pracovníci (nebo studenti sociální práce) se často ostýchají pracovat s nějakou cílovou skupinou (např. seniory, zdravotně či mentálně postiženými), natož s nimi vytvářet něco jako osobní a lidský vztah. Tito jmenovaní pro ně nejsou tolik „atraktivní“, komunikace a navozování vztahů s nimi je psychicky i časově náročnější než např. s dětmi a mládeží, se kterou často najdou snáze společné téma rozhovoru, což dopomáhá k vzájemným sympatiím potřebným k budování vztahu,<sup>225</sup> jak jsem již zmiňovala. **Stejně jako je na sociálního pracovníka kladen požadavek přitažlivosti, sociální pracovníci si jistým způsobem kladou nárok na přitažlivost klientů.**<sup>226</sup>

Dle Řezníčka do profesního vztahu sociálního pracovníka a klienta přicházejí často intolerance a předsudky vůči osobám klientů, které se nějak odlišují od průměru, a pro některé sociální pracovníky se může jednat o obtížně překonatelnou bariéru.<sup>227</sup> Při práci se starými, postiženými, osamělými či chudými tak záleží na osobnosti sociálního pracovníka, jeho vlastní životní filosofii, morální vyzrálosti. Zde je lidský přístup a vztah opravdu „ceněn zlatem“. Někomu se může práce s výše uvedenými skupinami zdát jako nesmyslná, bezúčelná, neproduktivní, zvláště tehdy, když za svým úsilím

---

<sup>221</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 21–22.

<sup>222</sup> Srov. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*, s. 112.

<sup>223</sup> Srov. ZÁŠKODNÁ, H., MLČÁK, Z. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*, s. 11.

<sup>224</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 84.

<sup>225</sup> Srov. tamtéž, s. 22.

<sup>226</sup> Srov. MATOUŠEK, O., HARTL, P. *Nároky sociální práce a syndrom vyhoření*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52.

<sup>227</sup> Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 31.

(pokud se tedy skutečně snaží) nevidí výsledky. Jiný, „správný“ sociální pracovník dokáže vnímat, chápat např. stáří a s ním často spojenou osamělost jako výzvu, důležitý zlom v lidském životě, bod existenciálního tématu, bilancování, kterého se chce spoluúčastnit společně se seniorským klientem a působit jako průvodce, lidský partner.<sup>228</sup> Obdobnou situaci zažívají pracovníci v organizacích pracujících s mentálně či zdravotně postiženými. I zde je nezbytností, aby se sociální pracovník nezaměřoval na klienta jako na „divný, vadný a odosobnělý výrobek“, ale aby byl klient naopak brán jako každá jiná lidská bytost se svou důstojností, která má také pozitivní potenciál a životní určení. Takový, dá se říci, optimistický, lidský pohled je nutným předpokladem k tomu, aby hendikepovaní klienti mohli pocítit z chování sociálního pracovníka svou vlastní lidskou hodnotu a pracovníkovu vlídnou lidskou tvář.<sup>229</sup> Na základě respektu k jedinečnosti každé lidské osoby, lidské důstojnosti klienta a zodpovědného jednání sociálního pracovníka ke klientovi nelze v sociální práci akceptovat jeden objektivně osvědčený technický „mustr“ přístupu ke klientovi s vynecháním „náročného“ požadavku lidskosti.<sup>230</sup> Sociální pracovník by tak neměl vidět hodnotnou lidskou bytost, zdravý a léčivý, hojivý potenciál pouze ve své „zdatnější“ osobě, ale také v každém klientovi.<sup>231</sup> Jak výstižně v tomto kontextu dodává Úlehla: „Do profesionální práce se ovšem promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem.“ *Jde o to poukázat na to, jak hluboce jsme ve své práci ovlivněni tím, co si myslíme o světě a lidech. To je také jeden z důvodů, proč pracovníci v různých profesích zaujímají zcela odlišné postoje a vytvářejí protichůdné teorie.*<sup>232</sup>

Sociální pracovníci mají také např. na základě Mezinárodního etického kodexu sociální práce „Čelit negativní diskriminaci – sociální pracovníci mají povinnost čelit negativní diskriminaci na základě takových charakteristik, jako jsou schopnosti, věk, kultura, rod nebo pohlaví, rodinný stav, socio-ekonomický status, politické názory, barva pleti nebo jiné fyzické charakteristiky, sexuální orientace nebo duchovní

---

<sup>228</sup> Srov. ELICHOVÁ, M., URBÁNEK, L. *Úloha sociální práce při doprovázení na poslední cestě člověka*. In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*, Praha: Grada, 2016 (in press).

<sup>229</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 22.

<sup>230</sup> Srov. MILFAIT, R. *Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů sociálních pracovníků. Objasnění s odpovídajícími povinnostmi a zodpovědnostmi*. In FISCHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*, s. 65.

<sup>231</sup> Srov. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*, s. 112.

<sup>232</sup> Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 133.

*přesvědčení.*“<sup>233</sup> Sociální pracovníci tak nemají právo vynášet mravní soudy nad svými klienty, hodnotit určité (především z jejich perspektivy) sporné situace, i když by je mimo svůj profesní život řešili úplně jinak, a to ani v případě, že je jejich vztah s klienty již v důvěrné fázi. Výjimka však potvrzuje pravidlo – existuje možnost, kdy ostrou, razantně vymezenou kritikou můžeme klientovi pomoci v prozření z bezvýchodné situace (např. alkoholikovi). Toto užití manipulace se někdy stává možnou volbou, ovšem je nutno mít na zřeteli následky takové razantní intervence, např. že klient vnímá zásah pracovníka jako zradu, nesvobodu a klienta tím odradí od své osoby jakožto pomáhajícího a další spolupráce založené na důvěře.<sup>234</sup>

Společnost, instituce, pomáhající organizace a také sociální pracovníci mají na základě rovnosti a spravedlnosti všem klientům poskytovat stejné, tj. spravedlivé zázemí, přijetí, totožné možnosti, autonomii a nepoškozování bez ohledu na to, do jaké skupiny (produktivity, výkonnosti, etnika, věku, genderu, atraktivity, fyzické či mentální kondice aj.) spadají. Tento požadavek rovnosti a spravedlnosti, rovněž na základě stejné důstojnosti, náleží všem, bez ohledu na výše zmíněné „diskriminační“ položky.<sup>235</sup>

Podstatný vliv na to, koho je sociální pracovník ochoten lidsky přijmout a u koho se mu budou do cesty stavět určité osobní varovné bariéry, má původ v životní historii a současné osobní situaci sociálního pracovníka.<sup>236</sup> Přitom existuje profesní etický požadavek, že má sociální pracovník rozeznávat osobní a profesní život a s nimi spojené meze.<sup>237</sup> Každý člověk, včetně pomáhajících, si s sebou nese břímě individuálně citlivých míst, které v nás zanechávají nesmazatelné vrypy. Existuje nespočet variant, kde se mohou tato osobní zranitelná místa pracovníka projevit ve vztahu ke klientovi (např. otec sociálního pracovníka byl agresivní alkoholik, což mu

---

<sup>233</sup> Srov. *Mezinárodní etický kodex sociální práce*, Dostupné na WWW: <[http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni\\_eticky\\_kodex.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf)>.

<sup>234</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 23.

<sup>235</sup> Srov. MILFAIT, R. *Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů sociálních pracovníků. Objasnění s odpovídajícími povinnostmi a zodpovědnostmi*. In FISCHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*, s. 73.

<sup>236</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 22.

<sup>237</sup> Srov. *Mezinárodní etický kodex sociální práce*, Dostupné na WWW: <[http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni\\_eticky\\_kodex.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf)>.

pracovník dodnes zazlívá → pracovník nenachází porozumění s klientem alkoholikem, otcem od rodiny, právě z důvodu obdobně zažité situace sebou samým). O vytvoření pozitivního, nehodnotícího a nestranného vztahu se dá v tomto případě hovořit pouze s obtížemi. Záleží, jak moc určité osoby a nastalé (negativní) situace s nimi spjaté sociálního pracovníka v soukromém životě ovlivnily a aktuálně ovlivňují a zda je dokázal uchopit také z jiného pohledu a vyrovnal se s nimi. Pak se určitá vlastní zkušenost pracovníka může stát výhodou. Pokud sociální pracovník nemá tato vlastní zranění dostatečně zreflektována, měl by klienta předat dál, tzn. do rukou kolegy či jiné organizace.<sup>238</sup>

#### ❖ **Láska ke klientovi (bližnímu) jako potřeba úspěchu**

Stejně jako ostatní lidé, tak i sociální pracovník potřebuje, touží být ve svém povolání dobrý, úspěšný. Na jeho úspěchu se podílí jeho (dobrá) lidská i odborná pověst, kterou má v okolí svého působiště. Klient půjde a raději naváže kontakt s „tím oblíbeným“ sociálním pracovníkem, který má v okolí dobrou pověst než za „nějakým“ neurčitým pracovníkem, od kterého neví, co očekávat. Aby měl klient rád jakéhokoli sociálního pracovníka, kterého mu přidělí, je nereálné. Jistým způsobem je to však nezbytné k tomu, aby si pracovník mohl vytvořit povědomí o tom, že je tzv. odborníkem na pravém místě a potřebný lidem. Proti sobě stojí touha po slávě, moci, chvále a vděčnosti versus viditelná pozitivní změna u klienta, která je sama o sobě puncem, stvrzením, profesionální kompetence. Ve vztahu klienta a sociálního pracovníka netouží po přijetí a úspěchu jen klient, ale také sociální pracovník v rámci potřeby svého pozitivního sebehodnocení a sebeúcty.<sup>239</sup>

Podle Guggenbühl-Craiga průměrný člověk nemá potřebu konfrontovat se, jednat a vytvářet vztahovou koalici s třpícím bližním, maximálně si o tom přečte v bulvárním plátku a zapomene. Tvrdí, že se ani u pomáhajících nelze odkazovat na altruismus či lásku k bližnímu a křesťanské hodnoty. Chuť pomáhat, vztahovat se k potřebnému ale také nelze chápat z obrácené perspektivy jen jako temné choutky a touhu po moci ze

<sup>238</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 22.

<sup>239</sup> Srov. tamtéž, s. 24–26.

strany sociálního pracovníka. V případě sociálních pracovníků musí jít o osobnosti, které si jako životní úlohu zvolily denně se vystavovat a lidsky působit v polaritě sociálně zdravý – sociálně nemocný, která je sama o sobě fascinující.<sup>240</sup>

Sociální pracovník by měl v první řadě být spokojený sám se sebou, mít rád sám sebe a bezpodmínečně se přijímat bez toho, aby si kompenzoval potřebu úspěchu na druhých a jejich zranitelnosti. Měl by ctít požadavek „*Miluj svého bližního jako sebe samého*“ (Mt 22, 39). Nelze přijímat a mít upřímně rád druhé, pokud svůj úspěch a sebehodnocení sociální pracovník staví na neštěstí klientů a sám ke své osobě se vztahuje odmítavě.<sup>241</sup> Stejně tak je důležité, aby sociální pracovník přijímal sebe sama a vnímal svou lidskou důstojnost, která není budována na základě nějakého úspěchu či pochvaly od druhých, ale patří k vrozenému základu každého lidského jedince. To vše se odráží ve službě, praxi a vztahu, které sociální pracovník svým sebepojetím značně formuje.<sup>242</sup> Kopřiva proto apeluje: „*V etických kodexech pomáhajících by měla být proto uvedena ještě jedna zásada, která tam zatím přítomna nebývá: Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.*“<sup>243</sup>

#### ❖ **Láska ke klientovi (bližnímu) jako zboží**

Sociální práce není jen posláním, ale také profesí, zaměstnáním sociálního pracovníka, které ho živí. Za službu druhému, lásku k bližnímu je pomáhající ohodnocen nejen peněžitě, ale také ho to obohacuje zkušenostně, osobnostně, profesně a kariérně roste. V této pomáhající profesi se nelze zaměřovat pouze na finanční ohodnocení, také sociální pracovníci mají jiná očekávání, než je tomu v ostatních profesích – samozřejmě, finanční ohodnocení hraje roli i zde, ale často je převyšuje potřeba uznání a dobré vztahy na pracovišti.<sup>244</sup> Sociální pracovník si vydělává také kvalitou své lásky

<sup>240</sup> Srov. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*, s. 19–20.

<sup>241</sup> Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*, s. 88–89.

<sup>242</sup> Srov. ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. *Sociální práce/Sociální práca*, 2006, č. 2, s. 112.

<sup>243</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 91.

<sup>244</sup> Srov. TICHÁ, M. Motivace a motivování. *Sociální služby*, 2013, č. 2, s. 20.



k bližnímu, tj. klientovi. Otázkou je, zda je možné za altruistickou pomoc, za službu bližním, žádat a brát finanční odměnu a zda to nedevaluje lidský vztah obsažený v procesu pomáhání na pouhý „výměnný obchod“, službu za službu, a není tak upřednostněna finanční odměna před klientem. Tím nechci říci, že sociální pracovník by měl pracovat nezištně, pouze na bázi motivace a dobrého pocitu. Je přirozené požadovat výdělek za odvedenou práci, byť se jedná o službu druhému, a to i z důvodu, aby sociální pracovník nebyl ve stresu, napětí, nouzi, nezabýval se neodbytnými rušivými myšlenkami, které se mohou promítat do vztahu ke klientovi.<sup>245</sup>

*„Bezvýhodným protestem je, když pomáhající odreagovává svoji nespokojenost s platem ve svém vztahu ke klientům.“<sup>246</sup>* Nedostatečné finanční či pouhé slovní ohodnocení, uznání stojí za narušení pohody zaměstnance, což se odráží v jeho jednání ke druhým. Napětí a konflikty mohou znamenat další zátěž, nátlak na osobnost sociálního pracovníka.<sup>247</sup> Tento paradox tedy tkví v tom, že realizování lásky k bližnímu, tj. ke klientovi, je zde profesí, tedy zdrojem finančního zabezpečení, ale zároveň také zdrojem úspěchu a pozitivního sebepojetí sociálního pracovníka. Oba tyto motivy, finanční i sociální, mohou narušovat pomáhání a vztah s klientem, který může být chápán jako objekt přinášející zisk.<sup>248</sup>

Stejně jako klienti mají také sociální pracovníci nárok na to, aby byli klienty vnímáni celostně, s respektem, svou hodnotou včetně svých potřeb, a to ať už se jedná o zmíněnou finanční odměnu za provedenou práci nebo vyslouženou pochvalu, úctu. Zacházení s klientem, lidskou osobou v nouzi, jako s pouhým objektem zájmu, případem a směnným „zbožím“ znamená provinění proti lidské důstojnosti klienta. Rovněž každý sociální pracovník má jako osoba svou nezaměnitelnou a nezúctovatelnou lidskou důstojnost, jež převyšuje jeho pracovní výkonnost, kterou koná dobro, a to ať už pro organizaci, ve které je zaměstnán, nebo pro klienty, s nimiž spolupracuje. Sociálního pracovníka nelze tedy redukovat jen na odbornou

---

<sup>245</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 26.

<sup>246</sup> Tamtéž, s. 27.

<sup>247</sup> Srov. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*, s. 86.

<sup>248</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 28.

a kvalifikovanou pracovní sílu, ale je třeba ho vnímat jako osobu, která si zaslouhuje ocenění za svou práci – tj. (finanční) odměnu, právo na uznání a respekt.<sup>249</sup>

Problémem současné postmoderní doby je ekonomizace, která vchází také do sociální práce, kde může podporovat znevýhodněné klienty tím, že se zaměří na jejich efektivitu a výkonnost. Nebezpečím se tak může stát převádět vše „lidské“ na neosobní, měřitelný kapitál, a to včetně klientů na vítaný „kus“, za který získá sociální pracovník „body“ a utrží finance.<sup>250</sup> Vztah s klientem, jednání s lidskou bytostí je tak většinou regulován na potřebné minimum a vede k rutinnímu poskytování pomoci.<sup>251</sup> V tomto smyslu by se jednalo o nedůstojné zacházení s klientem, jeho odosobnění, utilitaristické degradování na míru užitku, kterou přinese, na prostředek pro účely druhého – tj. sociálního pracovníka.<sup>252</sup>

---

Kopřivova publikace *Lidský vztah jako součást profese* (jejíž první vydání se datuje již do roku 1995) definuje pouze tyto tři výše uvedené paradoxy profesionálního pomáhání, resp. problematiky, úskalí a patologické motivy vztahování a lidského vztahu sociálního pracovníka ke klientovi. Od data jejího vydání ovšem uběhla řada let, nejen v českém prostředí se změnila nikoli jen platná legislativa (zejména zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, Standardy kvality sociálních služeb), ale za dobu cca 20 let došlo také k dalšímu vývoji společnosti a s ní spojených nových sociálních problémů a rizik (aktuálně např. sociální vyloučení či práce s uprchlíky), výzvam, na které sociální práce musela zareagovat nejen zřízením, rozšířením či aktualizací adekvátních sociálních služeb. Sociální pracovníci se tím pádem setkávají s „novou“ klientelou, jejími (jinými) specifiky a požadavky, tudíž s novými paradoxy a riziky pro profesní pomáhající vztah. Proto bych si nyní dovolila definovat některé „**nové vztahové**

---

<sup>249</sup> Srov. MILFAIT, R. *Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů sociálních pracovníků. Objasnění s odpovídajícími povinnostmi a zodpovědnostmi.* In FISCHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*, s. 66.

<sup>250</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. OPATRNÝ, M. FLÍDROVÁ, M., SÝKOROVÁ, A. *Krise smyslu sociální práce.* In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR.* Praha: Grada, 2016 (in press).

<sup>251</sup> Srov. ELICHOVÁ, M., URBÁNEK, L. *Důsledky postmoderny ve výkonu sociální práce.* In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR.* Praha: Grada, 2016 (in press).

<sup>252</sup> Srov. MILFAIT, R. *Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů sociálních pracovníků. Objasnění s odpovídajícími povinnostmi a zodpovědnostmi.* In FISCHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*, s. 66.

**paradoxy**“, které mohou ve vztahu sociálního pracovníka a klienta nastat anebo ho velkou měrou ovlivňovat.

#### ❖ Závislost na „schopném“ klientovi

Tento paradox se týká neukončení pomáhajícího procesu sociálním pracovníkem, i když už byl naplněn cíl vztahu a spolupráce s klientem – tzn., že klient je již zmocněn ve svém sociálním fungování.<sup>253</sup> Přitom Etický kodex NASW (*Code of Ethics of the National Association of Social Workers, 2008*) říká, že sociální pracovník má ukončit poskytování služby a profesionální vztah s klientem, pokud pomoc a vztah klient již nepotřebuje, resp. neslouží k jeho dalšímu rozvoji, k jeho potřebám a zájmům.<sup>254</sup>

Podle Úlehly může být ukončování vazby, kontaktu s klientem, obecně vnímáno jako problematická záležitost. Čím jasnější je zakázka, na které budou aktéři spolupracovat, tím zřejmější je také doba, kdy je třeba pomáhající vztah ukončit, tj. tehdy, až dojde k naplnění cílové zakázky klienta.<sup>255</sup>

Do všeho však může vstoupit skrytý motiv sociálního pracovníka (případně také nátlak pomáhající organizace na sociálního pracovníka, aby vytvářel zisk skrze další zakázky klienta), ten, že je pro něj „pohodlnější“, pokud i s tímto „schopným“ klientem, který již další pokračování profesního pomáhajícího vztahu nepotřebuje, dále spolupracuje a vyhledává další drobné, dílčí zakázky, na kterých by s klientem mohli, byť třeba jen „prokrastinačně“, spolupracovat. Děje se tak např. tehdy, kdy sociální pracovník má klienta, se kterým se mu dobře spolupracuje, mají spolu vybudovaný určitý, pro oba aktéry důvěrný, „pohodlný“ vztah, klient je svou osobou pro sociálního pracovníka „bezproblémový“, tím pádem se sociálnímu pracovníkovi nechce ukončovat

---

<sup>253</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. Mezinárodní etický kodex sociální práce - principy. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2004, č. 4, s. 31-34.

<sup>254</sup> Srov. NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS (2008): *Code of Ethics*. Washington: NASW, 2008. Dostupné na WWW: <https://socialwork.utexas.edu/dl/files/academic-programs/other/nasw-code-of-ethics.pdf>

<sup>255</sup> Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 97.

spolupráce.<sup>256</sup> Jedná se tedy o protipól častější a v literatuře diskutovanější problematiky, kdy spolupráci nechce z nějakého důvodu ukončit klient.<sup>257</sup>

Klient je v tomto ohledu utlačován ve své svobodě, autonomním fungování, je degradován na kapitál, zdroj zisku, jak bylo již zmíněno v oddílu *Láska ke klientovi (bližnímu) jako zboží*. Přitom vztah založený na důvěře by měl klientovi poskytovat dostatečnou autonomii, a ne její odvrácenou stranu, tj. kontrolu sociálního pracovníka nad klientem, která hraničí až s manipulací.<sup>258</sup>

Klient, resp. počty klientů jsou pro zejména neziskové organizace důležitým zdrojem zisku. Na základě počtu klientů a konzultací získávají totiž organizace finance. Nezřídka se stává, že klient využívá jeden typ služby u více organizací, jelikož je vítaným prostředkem organizace v boji o přežití.<sup>259</sup> Tím pádem ale také klient znehodnocuje snažení sociálních pracovníků, které tzv. „vodí za nos“, a deformuje tak také pomáhající vztah se sociálním pracovníkem, resp. více sociálními pracovníky.

Tuto slabinu, tj. neukončování práce se „schopným“ klientem, podporuje aktuální financování sociální práce, kdy je sociální pracovník placen za počty klientů a provedených úkonů. Proč by se sociální pracovník zbavoval „schopného“ klienta, se kterým se na základě dobrých zkušeností a vybudovaného vztahu dobře spolupracuje a který mu tak dokáže posloužit jako zdroj pohodlného, snadného, dá se říci, nejen méně lidsky i energicky náročného příjmu?<sup>260</sup> „*Jakkoli má sociální práce především individuálně etické aspirace, je zároveň vykonávána v komplexním politickém rámci moderního sociálního státu a sociální politiky. Ten však bývá motivačnímu horizontu*

---

<sup>256</sup> Srov. ELICHOVÁ, M., OPATRŇY, M., FLÍDROVÁ, M., SÝKOROVÁ, A. *Stát jako element ohrožující sociální práci*. In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*. Praha: Grada, 2016 (in press). Srov. OPATRŇY, M., FLÍDROVÁ, M., SÝKOROVÁ, A. Návrat ke klientovi: k současnému hledání smyslu sociální práce. *Caritas et Veritas*, 2015, č. 1, s. 144–153.

<sup>257</sup> Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 97–98.

<sup>258</sup> Srov. BALÁŽ, R. Možnosti dosahování oborových zájmů sociální práce v organizacích zaměstnávajících sociální pracovníky. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2014, č. 3, s. 50.

<sup>259</sup> OPATRŇY, M., FLÍDROVÁ, M., SÝKOROVÁ, A. Návrat ke klientovi: K současnému hledání smyslu sociální práce. *Caritas et Veritas*. 2015, č. 1, s. 148.

<sup>260</sup> Srov. ELICHOVÁ, M., OPATRŇY, M., FLÍDROVÁ, M., SÝKOROVÁ, A. *Stát jako element ohrožující sociální práci*. In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*. Praha: Grada, 2016 (in press).

*sociálního pracovníka i možností jeho působení vnější, čímž se ona individuálně-etická motivace dostává do napětí vůči institučnímu okolí.*<sup>261</sup>

### ❖ **Pomoc a kontrola v rukou sociálního pracovníka**

Podoba praxe sociální práce, tedy i vztahování ke klientovi, je utvářena nejen sociálními pracovníky, kteří jí vtiskávají odbornou a lidskou tvář, ale formují a ovlivňují ji další faktory – např. zákony a nastavení sociální politiky ve státě, donoři i jedinci, kteří si volí své politické zástupce, jež mají obhajovat právě zájmy občanů, potencionálních klientů sociální práce a podílet se na řešení a reformách aktuálních sociálních problémů. Tyto faktory však tíhnou spíše k normativnosti a kontrole klienta.<sup>262</sup>

Ústředními hybateli, kteří velkou měrou ovlivňují podobu prováděné sociální práce, jsou sami sociální pracovníci.<sup>263</sup> Ti jsou nuceni balancovat mezi pomocí a kontrolou, mezi tím, zda zůstanou věrni závazku ke klientovi a jejich vybudovaném profesním partnerství – tedy se stanou „**obhájci**“ **klienta**, nebo se podvolí tlaku společnosti, instituce, klienta jistým způsobem zradí a stanou se naopak „**agenty**“ **společnosti**.<sup>264</sup> Janebová zmiňuje, že „*sociální pracovníci jsou na jedné straně vázáni vztahem ke svým klientům a pracují na uspokojování jejich potřeb (vykonávají pomoc), ale na druhé straně je sociální práce společenskou institucí, jejímž posláním je prosazovat společenské normy a hodnoty (vykonávají kontrolu).*“<sup>265</sup>

Pojmy „pomoc“ a „(sociální) kontrola“ jsou v sociální práci často prezentovány jako dilemata, jak uvádí mj. např. Navrátil.<sup>266</sup> Pomoc je vystavena na reflexi kontroly

<sup>261</sup> JINEK, J. Sociální spravedlnost pro sociální práci. *Sociální práce/Sociální práca*. 2014, č. 4, s. 36.

<sup>262</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. Pěstování orchidejí a praxe charitativních organizací: teologická reflexe charity a praxe pomáhající organizace. *Caritas et Veritas*. 2011, č. 1, s. 30.

Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 20.

<sup>263</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. Pěstování orchidejí a praxe charitativních organizací: teologická reflexe charity a praxe pomáhající organizace. *Caritas et Veritas*. 2011, č. 1, s. 30.

<sup>264</sup> Srov. JANEBOVÁ, R. *Pomoc*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 207.

<sup>265</sup> JANEBOVÁ, R. *Pomoc*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 207.

<sup>266</sup> Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 20.

mocenských vztahů ke klientovi<sup>267</sup> a je v kontextu sociální práce chápána jako učení, vedení k normalitě, a to takové, jakou si představuje a žádá společnost. To ovšem nevede k individualitě klienta, ale spíše k jakémusi odosobnělému, společenskému normování lidí. Společnost tedy žádá produkt „normálního“, přizpůsobivého jedince, kterého by v pomáhajícím vztahu měl spoluvytvářet a formovat právě sociální pracovník. Sociální práce je však založena na podpoře sociálního fungování, tedy individuálně osobního blaha klienta.<sup>268</sup>

Sociální pracovník stojí mezi jako prostředník mezi systémem a klientem, má stále za úkol vykonávat hodnoty sociální práce. Takže ačkoli se vyžaduje po sociálním pracovníkovi obojí – (individuální) pomoc i (normalizační) kontrola, musí vycházet z hodnot sociální práce jako takové i hodnot, principů důležitých pro vztahování se ke klientovi, které jsou vystavěny na stejném základě – tj. lidské důstojnosti.<sup>269</sup> Významným hybatelem, prvkem v rozhodování sociálního pracovníka by měla být obhajoba práv klienta, na druhé straně ale také komunikace s druhou, normalizační stranou, tj. určovateli směru sociální politiky a sociální práce ve státě.<sup>270</sup> Sociální pracovníci se ale často k aktuálním problémům (pramenících nejen z nastavení sociální politiky a zákonů) nevyjadřují, což může mít za důsledek to, že přestávají vnímat potřebu obhajovat práva klientů. Přestávají si uvědomovat, jako měrou by se mohli podílet na reformách, které by jim mohly usnadnit jejich poslání a zlepšit správné, spolupracující, a tudíž i kvalitnější, vztahy s klienty.<sup>271</sup>

V tomto ohledu je tedy třeba „sladit“ požadavky společnosti, jednotlivce a jejich co nejdélhodobější užitečnost. Užitečnost, blaho člověka jsou v utilitaristickém chápání považovány za základní požadavky etického jednání. Ať už se sociální pracovník rozhodne na základě svého nejlepšího svědomí být „obhájcem“ (pomáhat),

---

<sup>267</sup> Srov. NAVRÁTIL, P., MATOUŠEK, O. *Sociální práce v době současné*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 194.

<sup>268</sup> Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 11–12, 20, 49–50.

<sup>269</sup> Srov. BURDA, F. *Teoretická východiska praxe pomáhajících profesí*, s. 183–186.

<sup>270</sup> Srov. OPATRŇÝ, M., FLÍDROVÁ, M., SÝKOROVÁ, A. *Návrat ke klientovi: k současnému hledání smyslu sociální práce*. *Caritas et Veritas*. 2015, č. 1, s. 145.

<sup>271</sup> JANEBOVÁ, R., HUDEČKOVÁ, M., ZAPADALOVÁ, R. MUSILOVÁ, J. *Příběhy sociálních pracovníků a pracovníků, kteří nemlčeli – Popis prožívaných dilemat*, *Sociální práce/Sociálna práca*, 2013, č. 4, s. 68.

nebo „kontrolním agentem“ (kontrolovat), lze říci, že žádný takový akt lidského jednání s klientem nelze chápat jako dobrý, nebo zlý. Sociální pracovník by měl jednat tak, aby z jeho jednání vzešlo co nejvíce dobra pro klienta/klienty. Je třeba, aby sociální pracovník kalkuloval nejen s pozitivy, ale také s negativy a případnými následky svého rozhodnutí, s tím, že pozitiva by měla vždy převažovat. Je tedy třeba „vytěžit“ co nejvíce dobra pro klienta, jelikož sociální pracovník (na základě trendu reflexivní praxe) by měl být vždy na straně klienta/klientů jako jejich partner v nesnázi.<sup>272</sup>

Trendem, který se uplatňuje v současné sociální práci, je již nastíněná **reflexivní praxe**, která hlouběji nahlíží do situace klienta a způsobu práce a spolupráce s ním. Zajímá se o zkušenosti obou aktérů – sociálního pracovníka i klienta a měla by v sobě obsahovat jak určité ideologie poskytovaných sociálních služeb (včetně nastavení „podpůrného“ kontrolujícího systému sociální politiky), ale také reflexi mocenských vztahů a tužeb (realizovaných především na klientovi), náhledy na situaci klienta, teoretické důkazy a etické perspektivy zjištění, hodnoty, představy a emoce sociálního pracovníka i klienta – tedy vše, co se nějak odráží v pomáhajícím vztahu.<sup>273</sup>

Konečně rozhodnutí na tom, zda se sociální pracovník ve vztahu s klientem stane oním „hlídacím agentem“, nebo naopak vnímavým „obhájcem“, však vždy stojí na osobě sociálního pracovníka. Sociální pracovník tak musí mít nejen odbornou způsobilost, orientaci v obecných požadavcích společnosti, ale také morálně vyvrážděnou osobnost, intuici a neopomenutelnou lidskost. V sociální práci je důležité umět propojit odbornou rovinu profese, včetně té lidské s bonusem vnímavé emoční a spirituální složky, která sociálnímu pracovníkovi dokáže napovědět, pomoci v rozhodování.<sup>274</sup>

---

<sup>272</sup> Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociálnej práce*, s. 31.

<sup>273</sup> Srov. NAVRÁTIL, P., MATOUŠEK, O. *Sociální práce v době současné*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 194.

<sup>274</sup> Srov. VASKA, L. *Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov*, s. 110.

Srov. BRNULA, P. *Sociálna práca: dejiny, teórie a metódy*, s. 223.

Srov. JANKOVSKÝ, J. Proměny povolání sociálního pracovníka. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, č. 4, s. 42.

Opět zde platí „zlaté pravidlo sociální práce“: **sociální pracovník musí promýšlet, reflektovat a umět si veřejně obhájit své jednání ve vztahu s klientem.**<sup>275</sup>

#### ❖ Nevyzrállost (mladého) školeného sociálního pracovníka

Jak již bylo v textu několikrát zmíněno, hlavním nástrojem sociálního pracovníka, který se uplatňuje velkou měrou ve vztahu s klientem, je osobnost sociálního pracovníka. Ta sama o sobě působí jako důležitý prostředek v cestě za sociálním fungováním a zmocněním klienta.<sup>276</sup> „*Sociální pracovník může a musí přispívat svou osobností, svým vzděláním a talentem k pozitivnímu ovlivnění kvality své práce a vztahům.*“<sup>277</sup> Osobnost pomáhajícího se stává tak prvkem k diskuzi, nejen ve smyslu osobnostních darů, dispozic, rizik či patologií, ale také ve smyslu osobnostní a morální vyzrállosti, schopností a vzdělání.<sup>278</sup>

Tomeš uvádí, že „*Sociální práce je odborná činnost, která vyžaduje vysokou odbornou přípravu, dosažení určitého věku, osobní zralosti, zkušeností a etických postojů.*“<sup>279</sup> Aby mohl sociální pracovník vykonávat svou profesi, je tedy od něj očekáváno jak adekvátní vzdělání v sociální práci (vyšší odborná škola či vysokoškolské vzdělání dle zákona 108/2006 Sb.) včetně dalšího, celoživotního vzdělávání<sup>280</sup>, ale také kvalitní a k pomáhání vhodná a zralá osobnost.<sup>281</sup> Otázkou je, zda se (mladý) absolvent sociální práce může považovat za opravdu po všech stránkách kompetentního sociálního pracovníka v pravém slova smyslu, po kterém se očekává zhmotněný zkušený „archetyp postmoderního superhrdiny“, mezi jehož kompetence

<sup>275</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 44–45.

<sup>276</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14.

<sup>277</sup> MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*, s. 79.

<sup>278</sup> Srov. DÁVIDEKOVÁ, M. *Zachovávanie ľudskej dôstojnosti a kľúčové hodnoty v profesii sociálneho pracovníka*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. *Aplikovaná etika v sociálnej práci 2. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*, s. 42–43.

<sup>279</sup> TOMEŠ, I. *Vzdělávací standardy v sociální práci: pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání*, s. 26.

<sup>280</sup> Srov. MPSV. 2003. *Návrh koncepce celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků a výchovy k lidským právům* [online]. [cit. 2016-03-23]. Dostupné na WWW: <[http://www.epolis.cz/download/pdf/materials\\_45\\_1.pdf](http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_45_1.pdf)>.

<sup>281</sup> Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M. GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 75.



patří nejen osobnostní předpoklady, kompilace poznatků z různých oborů, um efektivní komunikace, opravdový prosociální zájem o člověka/klienta včetně připravenosti poskytnout mu svoji sféru prožívání.<sup>282</sup> Tyto komponenty, potřebné zkušenosti a osobnostní vyzrálost nemůže automaticky získat s obdržením diplomu s nezbytným titulem. I mladý sociální pracovník je sice dospělou bytostí, schopnou vnímat relativnost světa, reálnou situaci klientů, ale sociálním pracovníkem se člověk nerodí, stává se jím až praxí, což si myslí i sami praktikující sociální pracovníci.<sup>283</sup>

Člověk (potencionální sociální pracovník), který se rozhodne působit v sektoru sociální práce, by měl disponovat základními osobnostními rysy sociálního pracovníka, a to již před nástupem do adekvátní vzdělávací instituce a reálné praxe, kde se pracovník stává povinným a odpovědným jednat podle organizací daných specifických profesních hodnot. Tento uchazeč by měl mít zvnitřnělé, uvědomované a jasně reflektované (vlastní i profesní) hodnoty, tzn. uvědomovat si, jakou měrou a způsobem ovlivňují jeho konání a také vztahy ke klientům.<sup>284</sup>

V tomto ohledu je nezbytné pro výkon sociální práce v pravém slova smyslu nalézt adekvátní přechod mezi teoretickou záštitou profese a zkušeným, praktickým „selským“ rozumem. Pokud se toto sociálnímu pracovníkovi nepodaří, hrozí, že bude volit při práci s klientem zbytečné až komplikované postupy a opomene stěžejní aspekty důležité pro navázání vazby s klientem.<sup>285</sup>

S praxí a zkušenostmi souvisí morální zralost sociálního pracovníka. Tato pracovníkova zralost znamená morálně zodpovídat nejen sám za sebe a svou důstojnost, ale také za důstojnost potřebných, svých klientů. O sociálním pracovníkovi lze hovořit

---

<sup>282</sup> Srov. ELICHOVÁ, M., BARÁKOVÁ, M., KACZOR, M. *Sociální pracovník jako předobraz postmoderního superhrdiny?* In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*, Praha: Grada, 2016 (in press).

<sup>283</sup> Srov. Výsledky projektu GAJU c.117/2013/H: „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“, řešitelka Mgr. Markéta Elichová, Ph.D., otázka č. 25: „Myslíte si, že sociální pracovník s přibývajícím odbornými zkušenostmi profesně vyzrává?“ – 90 % si myslí, že ANO. (nepublikováno).

<sup>284</sup> Srov. ELICHOVÁ, M., FLÍDROVÁ, M., PEJCHOVÁ, N., OPATRŇ, M. *Střet osobních hodnot s profesními*. In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*. Praha: Grada, 2016 (in press).

<sup>285</sup> Srov. LORENZ, W. *Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků*. Sociální práce/Sociálna práca. 2007, č. 1, s. 63.

jako o zodpovědném tehdy, když se naučí potlačit svou lhostejnost ke svěřeným klientům.<sup>286</sup>

Práce na sobě samém u sociálního pracovníka spočívá v základu – tj. budování růstu osobní, individuální profesní identity, a to skrze vlastní poznání, péči o sebe včetně psychohygieny, sebeřízení, až po „vyšší“ mety jako přijetí profesních a vztahových hodnot a rozvoj vlastního etického uvědomění.<sup>287</sup> Janebová s Musilem pak dodávají, že „*stěžejní rolí sociálních pracovníků není ani filantropie, ani distribuce dávek, ale přemýšlení.*“<sup>288</sup>

### ❖ Vztahovost jako základ profese sociální práce versus postmoderna

Dle Fukuyamy se vztahové vazby ukazují jako nejvýznamnější dispozice k evoluční způsobilosti i k sociálnímu fungování člověka.<sup>289</sup> Tudíž i v sociální práci, jejímž cílem je právě dosažení sociálního fungování klienta, je vztah sociálního pracovníka a klienta považován za jeden z nosných a klíčových prvků profese založené na intervenci, při kterém má sociální pracovník nabídnout klientovi „ochranná křídla“ a projevit opravdový lidský zájem o osobu klienta, a to na základě respektu, lidské důstojnosti a vzájemné spolupráce, při které se oba aktéři ovlivňují a formují.<sup>290</sup>

Jak bylo již podrobněji uvedeno v první kapitole, která se zabývá úlohou a proměnnými lidského vztahu, s postmoderní dobou nastaly změny v tradičních sociálních institucích jako např. rodina, která poskytovala primárně důležité vztahové zázemí důležité pro sociální fungování jedince, vtiskávala člověku hodnoty (rovněž

<sup>286</sup> Srov. BRNULA, P., KUSIN, V. *Fenomén pomoci v sociálním myslení*, s. 9.

<sup>287</sup> Srov. RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce/Sociální práce*, 2009, č. 3, s. 87–88.

<sup>288</sup> JANEBOVÁ, R. MUSIL, L. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníků. *Sociální práce/Sociální práce*. 2007, č. 1, s. 60.

<sup>289</sup> Srov. FUKUYAMA, F. *Velký rozvrat: lidská přirozenost a rekonstrukce společenského řádu*, s. 189.

<sup>290</sup> Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 45.

Srov. BRNULA, P. *Sociální práce: dějiny, teorie a metody*, s. 227.

Srov. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, s. 690.

Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*.

In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 35.

důležité pro další mezilidské vztahy) a poskytovala lidské zázemí.<sup>291</sup> Důsledkem postmoderních vlivů se však lidé odsoudili ke vztahové neukotvenosti, nejistotě, nedůvěře a individualizaci, namísto přirozeného vztahování se k druhým. „Slabou náhražkou“ vztahů se staly instituce, včetně těch zaměřených na podporu zmocnění sociálního fungování jedinců, tedy sociální práce a její operatér – sociální pracovník.<sup>292</sup> S ostatními lidmi žijeme a spoluexistujeme sice velice blízko a komunikační vzdálenosti nehrají roli (např. díky trendu moderních technologií a tzv. online komunikace). V některých záležitostech, které by měly být člověku blízké, se velice osobně a lidsky vzdalujeme. Např. si přivykáme na neosobní komunikaci, jež díky flexibilitě a rychlosti možných technologií upřednostňujeme oproti osobnímu lidskému kontaktu „face to face“, kterým účinně a „live“ lidským prvkem působíme na druhého.<sup>293</sup> Online komunikací, telefonickým hovorem či utopickým „lidským“ robotem<sup>294</sup> však nikdy nenahradíme potřebné lidské vztahování k druhému.

Tyto módní vlivy jsou nevědomě přenášeny na všechny jedince, tudíž se jim nevyhnou ani osoby sociálních pracovníků. Postmoderna tak snižuje profesní dispoziční sociálního pracovníka (který je jakožto osoba také součástí současné společnosti, kde jsou důležité „blíženecké“ hodnoty a vztahy redukovány, odosobňovány či se vztahují do online světa) k tomu, aby se vůbec uměl altruisticky vztahovat ke druhým, tj. klientům, a to i navzdory požadavku profese. I sociální pracovník, odborník na obnovu lidského sociálního fungování, tak může být takto vztahově ovlivněn, znevýhodněn, znekompetentněn a může mu tudíž činit problém navazovat a utvářet osobnější, lidsky pojatý, na hodnotách budovaný vztah s klientem, protože to ze své osobní a dobové podstaty nemusí ani umět, i když se to od něj v sociální práci automaticky očekává.<sup>295</sup>

---

<sup>291</sup> Srov. LIPOVETSKÝ, G. *Hypermoderní doba: od požitku k úzkosti*, s. 97.

<sup>292</sup> Srov. CHYTIL, O. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, č. 4, s. 65, 69.

<sup>293</sup> Srov. ELIHOVÁ, M., URBÁNEK, L. *Důsledky postmoderny ve výkonu sociální práce*. Praha: Grada, 2016 (in press).

<sup>294</sup> Srov. Jeden svět. Tábor, 22. 3. 2016. *Pečovatelka Alice* (2015). Dostupné na WWW: <<http://www.jedensvet.cz/2016/filmy-a-z/29716-pecovatelka-alice>>.

<sup>295</sup> Srov. CHYTIL, O., 2007. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 65.

Aktuálně, v kontextu problematické vztahovosti postmoderny, se v souvislosti se stárnoucí populací objevují vize robotů, kteří budou pečovat o osamělé seniory a vytvářet s nimi na základě naprogramované (slovní a mimické) komunikace náhražkový vztah (např. v případě, že rodina či lidští pečovatelé nebudou mít čas).<sup>296</sup> Otázkou je, jestli se dá v tomto případě hovořit o vztahu jako takovém vůbec, jelikož ten je založen na interakci, vzájemné odpovědnosti a emoční vazbě minimálně dvou lidských osob,<sup>297</sup> což robot jako neživá věc nemůže nikdy poskytnout. V rámci promítání dokumentu *Pečovatelka Alice*<sup>298</sup> byla v diskuzi vyřčena myšlenka, že neustálý rozvoj moderních technologií je neudržitelný, nemůže pokračovat donekonečna. Právě prostřednictvím této neudržitelnosti si lidé začnou uvědomovat pravou hodnotu lidsky působícího vztahu i to, že moderní technologie člověka vytrhávají od bytí v sobě samém. Vztah se tak postupně bude dostávat opět do původních podob a člověk se bude opět blíže setkávat v kontaktu se sebou samým i okolními mezilidskými vztahy jako takovými.<sup>299</sup>

---

<sup>296</sup> Srov. Jeden svět. Tábor, 22. 3. 2016. *Pečovatelka Alice* (2015). Dostupné na WWW:

<<http://www.jedensvet.cz/2016/filmy-a-z/29716-pecovatelka-alice>>.

<sup>297</sup> Srov. HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*, s. 296.

<sup>298</sup> Dokument *Pečovatelka Alice* (Nizozemsko, 2015), promítaný v rámci festivalu *Jeden svět*, pojednává o robotu Alici, jenž je prototypem „pečujícího robota“, s mechanickým tělem a lidskou tváří, jehož schopnosti rozvinul tým vědců a vědkyň z amsterdamské univerzity. Ve spolupráci se sociálními pracovníky vznikne pilotní program, ve kterém má Alice sdílet domácnost a komunikovat se třemi osaměle žijícími osmdesátnicemi. Ty nejprve své opatrovnici nedůvěřují, nakonec k ní ale najdou cestu. Dokument ukazuje budoucnost druhů zkonstruovaných za pomoci moderní technologie a zamýšlí se nad základními lidskými tématy osamělosti, stárnutí a touhy po kontaktu a lidském vztahu.

*Jeden svět*. Tábor, 22. 3. 2016. *Pečovatelka Alice* (2015). Dostupné na WWW:

<<http://www.jedensvet.cz/2016/filmy-a-z/29716-pecovatelka-alice>>.

<sup>299</sup> Srov. Jeden svět. Tábor, 22. 3. 2016. *Pečovatelka Alice* (2015). Dostupné na WWW:

<<http://www.jedensvet.cz/2016/filmy-a-z/29716-pecovatelka-alice>>.

## Závěr

Cílem této diplomové práce bylo *popsat význam lidského vztahu v sociální práci a identifikovat možná úskalí (vlivy ze strany sociálního pracovníka i klienta), která mohou vzniknout v tomto specifickém profesionálním vztahu* s ohledem na to, že práce pojednává o podstatě lidského vztahu v sociální práci obecně a nezabývá se tak profesní úrovní, vztahovostí konkrétních sociálních pracovníků, dle zaměření na určité cílové skupiny, ani rozličným nastavením, východisky organizací.

Byla vymezena různá pojetí **vztahu** s ohledem na přirozeně lidsky danou vztahovost, jejíž aplikace do sociální práce s **adjektivem (mezi)lidský tvoří základní rozměr této profese a bezpečí lidských „ochranných křídel“**. S jinými lidmi se však v současnosti nepojí jen pocit jistoty, bezpečí a přirozená dispozice k sociálnímu fungování, ale druzí se pro nás stávají zároveň nejistým, nebezpečným a nevyzpytatelným elementem.

V návaznosti na postmoderní dobu a prvek stupňujícího se individualismu, s ohledem na vlivy a ztráty přenesené tímto milníkem do mezilidských vztahů, byla nucena sociální práce reagovat na změny ve strukturách společnosti, včetně tradičních pomáhajících „útočišť“ a institucí, kterými byla především rodina, která poskytovala vztahové zázemí, přijetí, oporu, životní rámec a smysl a zaštiťovala jistým způsobem dnešně chápané sociální fungování. Postmoderna vnesla do lidských životů nejen vztahovou dysbalanci, ale naopak si vzala daň v podobě lidské soudržnosti, dovednosti vstupovat do trvalých, vzájemných, důvěrných a funkčních vztahů. **Na tyto postmoderní změny, osobní ztráty musela nastat korektivní reakce v podobě sociálně podpůrných pomáhajících profesí – tedy i sociální práce**, která jako cílená mise opětovně vrátila do hledáčku lidský vztah a jeho důležitou podpůrnou a morální úlohu. Sociální pracovníci tak převzali roli mentorů, „placebo lékařů“, jejichž osobnosti působí jako živý lék a jejich lidský přístup jako významný léčebný zmocňující prvek. Léčebný element (vztah) se musí však dále zdokonalovat, jsou na něj kladeny neskromné požadavky, aby se uměl vypořádat s aspekty a náročnými požadavky, které vstupují do léčebného uschopňujícího procesu.

Práce dále pojednává o důležitých aspektech, které ovlivňují budování a podobu vztahu – komunikaci, hranicím, moci a některým dalším neméně důležitým faktorům. Vztah budují aktéři, zásadní osoby pomáhajícího vztahu – sociálního pracovníka a klienta včetně očekávání, požadavků a osobních (i osobnostních) vlivů, které vnáší do partnerského vztahu – např. vliv osobnosti, genderu, angažovanosti, potenciálních rizik, motivace apod.

Je důležité, aby si sociální pracovníci byli vědomi své role a mezi pomáhajícího, tj. ve spolupracujícím vztahu „mocnějšího“, iniciativnějšího, a dovedli s touto povinností a kompetentními silami uvážlivě nakládat, uměli reflektovat a obhajovat své jednání vůči klientovi. **Na základě uvědomění vlivných aspektů, jasného osobního nastavení, požadavků společnosti, dialogičnosti obou aktérů a reflexe sociálního pracovníka (v jakém vztahu a postavení je ke klientovi) lze předpokládat v sociální práci lidské zacházení, úspěšné budování vztahu a tím i efektivní intervenci v rámci práce s postmoderními ztrátami a dysfunkcemi v sociálním fungování jedinců.** Od sociálního pracovníka se tak očekává soulad určitých osobních a profesních hodnot.

O zmíněných hodnotách profese, resp. vztahových hodnotách, pojednává stěžejní kapitola *Hodnoty a principy důležité pro „lidský“ vztah v sociální práci*, proto jsou vztahové hodnoty dále uchopeny v *Diskuzi nad vztahovými paradoxy působícími v sociální práci*, kde se na ně dále odvolává. **Respekt etických hodnot a principů ve vztahu s klientem je považován za základní a nosný předpoklad úspěšného, lidského výkonu služby druhému při výkonu sociální práce.**<sup>300</sup> Výběr všeobecných klíčových hodnot působících v profesi sociální práce je však nejednotný. Obdobná situace nastává při definování hodnot a principů, působí konkrétně ve vztahu sociálního pracovníka a klienta. V pomáhajícím vztahu nacházejí uplatnění tradiční Biestekovy principy efektivní spolupráce (individualizace, vyjadřování pocitů, empatie, akceptace, nehodnotící postoj, sebeurčení, diskretnost). Co se týče **hodnot důležitých pro lidskou podobu vztahu v sociální práci**, lze nalézat shodu v odvolávání se na **lidskou**

---

<sup>300</sup> DÁVIDEKOVÁ, M. *Zachovávanie ľudskej dôstojnosti a kľúčové hodnoty v profesii sociálneho pracovníka*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. *Aplikovaná etika v sociálnej práci 2. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*, s. 42–43.

**důstojnost (lidství)** včetně opomíjené důstojnosti sociálního pracovníka, **službu a pomoc druhému** založenou na altruismu a bliženecké lásce, **komplexní, celostní vnímání a přístup ke klientovi (integrita)**, tedy bio-psycho-sociální-spirituální přístup a vnímání klienta, **humanitu (lidskost)** a v neposlední řadě je za hodnotný považován též **(mezi)lidský vztah** aktérů sociální práce.

Uvedené poznatky jsou zhodnoceny, propojeny a aplikovány do možných vztahových paradoxů v *Diskuzi nad vztahovými paradoxy působícími v sociální práci*. Využity jsou tři základní paradoxy, které ve své publikaci uvádí Kopřiva – tj. *Pochopení pro každého klienta, Láska ke klientovi (bližnímu) jako potřeba úspěchu, Láska ke klientovi (bližnímu) jako zboží*. V souvislosti se změnami ve společnosti, novými riziky a sociálními otázkami, které se dotkly i profese sociální práce a poskytování sociálních služeb, tyto převzaté paradoxy zůstávají sice nadále platné, ale je potřeba reagovat na nové aktuální výzvy a úskalí, se kterými jsou sociální pracovníci konfrontováni. Proto byly vymezeny některé „**nové vztahové paradoxy**“, které mohou ovlivňovat vztah sociálního pracovníka s klientem. Mezi ně jsem zařadila **Závislost na „schopném“ klientovi**, jenž nastává v případě, že sociální pracovník nechce ukončit již naplněný pomáhající proces a vztah s klientem, který je již zmocněn, protože je takovýto klient a již vybudovaný vztah pro pracovníka nejen „pohodlný“, ale také výhodný. Klient (resp. počty klientů a konzultací) je pro pomáhající organizace zdrojem zisku, proč by se tedy měly „zbavovat“ schopného klienta.

Paradox **Pomoc a kontrola v rukou sociálního pracovníka** souvisí s tradičním dilematem sociální práce, ale také dvojrolí sociálního pracovníka – na jedné straně je „obhájcem“ klienta a druhé straně je „agentem“ a „dozorcem“ společnosti. Pracovník tak na jedné straně pomáhá – je vázán vztahem ke klientovi a uspokojení jeho potřeb, na straně druhé je státním a institucionálním „kontrolorem a normalizátorem“. Je tedy nucen stát jako prostředník mezi klientem a systémem a čelí v kontextu toho nesnadným rozhodnutím, která mohou mít vliv na podobu vztahu s klientem.

Diskutabilní záležitostí je rovněž **Nevyvrálost (mladého) školeného sociálního pracovníka**. Sociální práce vyžaduje vysokou odbornost – nejen vzdělanostní, ale také vyvrálost osobnostní a zkušenostní složku, kterou působí na své klienty. Otázkou je, zda

tomuto požadavku může mladý, nedostatečně zralý sociální pracovník dostat, jelikož s diplomem tyto profesní nezbytnosti automaticky nezískává. Stěžejním úkolem sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi je myšlení, zodpovědnost (za sebe samého) a etické uvědomování svého jednání.

*Vztahovost jako základ profese sociální práce versus postmoderna* se prolíná celou předkládanou diplomovou prací již od jejího úvodu. Lidský vztah ve všech svých podobách se ukazuje jako nezbytnost k evoluční způsobilosti a tím také k sociálnímu fungování jedince. Lidské vztahy obecně prošly vlivem postmoderny významnými transformacemi a ztrátami, došlo k silné individualizaci, vztahovým nejistotám, neukotvenosti, namísto přirozeného vztahování se k druhým. „Náhražkou“ vztahů se staly podpůrné instituce, včetně sociální práce, kde se stal vztah základním nástrojem. Osoby sociálních pracovníků jakožto jedinců žijících v postmoderní společnosti jsou ale také konfrontovány s těmito vlivy, které znekompetentňují, snižují vztahové dispozice sociálních pracovníků, kterým může činit problém navazovat osobnější, lidsky pojatý vztah s klientem.

Dá se říci, že ve všech vztahových paradoxech (a nejen v nich), objevujících se v sociální práci, platí určité „zlaté pravidlo sociální práce“ – **sociální pracovník musí myslet, promýšlet, reflektovat a umět si veřejně obhájit své jednání ve vztahu s klientem.**<sup>301</sup> Etika je mostem mezi teorií a praxí sociální práce, zajišťuje „lidskou dimenzi“ – lidskost. „*Sociální práce sice není lidská bytost, ale jde o lidmi tvořenou či konstruovanou představu o specifických způsobech řešení problémů.*“<sup>302</sup>

<sup>301</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 44–45.

JANEBOVÁ, R., MUSIL, L. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníků. *Sociální práce/Sociální práce*, 2007, č. 1, s. 60.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 91.

Srov. NAVRÁTIL, P., MATOUŠEK, O. *Sociální práce v době současné*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 194.

Srov. VASKA, L. *Teoretické aspekty supervízie začínajících sociálních pracovníků*, s. 110.

Srov. ELICHOVÁ, M., FLÍDROVÁ, M., PEJCHOVÁ, N., OPATRŇÝ, M. *Střet osobních hodnot s profesními*. In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*. Praha: Grada, 2016 (in press).

<sup>302</sup> BALÁŽ, R. 2014. Možnosti dosahování oborových zájmů sociální práce v organizacích zaměstnávajících sociální pracovníky. *Sociální práce/Sociální práce*. 14(3), s. 44.



## ➤ Appendix

V předkládané práci jsem se zaměřila na **interaktivní model práce s klientem**<sup>303</sup>, který vnáší do pomáhajícího vztahu přívlastek „lidský“, včetně lidských kvalit a vlivů. Klient i sociální pracovník se v tomto smyslu při vzájemné interakci a setkávání ovlivňují, formují a mění. Jsou si rovnocennými spolupracovníky a je mezi nimi vytvořen osobní vztah<sup>304</sup>, který je skutečným **lidským vztahem tehdy, „když je naplněn láskou, když se v něm současně realizuje darování sebe a přijímání druhého a když se v něm současně poskytuje druhému prostor respektu, rovnocennosti a partnerství.“**<sup>305</sup> V lidské podobě vztahu v sociální práci je tedy důležitá důvěra, (komunikační) porozumění, respekt, jasné stanovení hranic, „rodičovské“ bezpodmínečné přijetí individuální osoby a osobnosti klienta na základě jeho lidské důstojnosti (lidství), a také neopomínání osoby sociálního pracovníka a jeho bytostných potřeb. Pokud nejsou ve službě druhému (klientovi) obsáhnuty tyto lidské faktory, včetně komplexního přístupu, jedná se o formální a „okleštěné“ provedení sociální práce. Nejde tedy o to klientovi „jen“ odborně pomoci, poskytnout radu apod., ale jít lidskostí o kousek dál, hlouběji, do podstaty lidství. Také proto např. na Teologické fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích vychází výuka sociální práce z principu lidské důstojnosti, respektu z ní vycházejících lidských práv a na motu **„odbornost a lidskost“**, nikoli tedy (na aktuální sociální politikou směřovaném) kontrolním, neangažovaném, neosobním přístupem ke klientovi.<sup>306</sup>

Obdobný názor lze nacházet k tématu lidského vztahu zásadní Kopřivově publikaci, ve které se sice nenachází hlubší teoretické vymezení hodnot (např. lidské důstojnosti

<sup>303</sup> Pozn.: existuje také tradiční, tzv. **paternalistický model**, který vychází z medicínského pojetí. Sociální pracovník zde vystupuje jako direktivní odborník, který vyžaduje poslušnost a disciplínu. Sociální pracovník se však brání navazování bližšího osobního vztahu s klientem - Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 35.

<sup>304</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 35.

<sup>305</sup> Srov. POSPÍŠIL, C. V. *Jako v nebi, tak i na zemi: náčrt trinitární teologie*, s. 493.

<sup>306</sup> Srov. Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. *Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Profil katedry* [online]. [cit. 2016-03-28]. Dostupné na WWW: <<http://www.tf.jcu.cz/o-fakulte/katedry-a-oddeleni/katedra-etiky-psychologie-a-charitativni-prace/profil-katedry>>.

atd.) a etických teorií, ale lze zde nacházet stále hodnotnou inspiraci pro aktuálně praktikovanou sociální práci a jakýsi praktický návod, zřetele a varování v budování lidského vztahového rámce s klientem.

K utvoření lidského vztahu je potřebný **nezaměnitelný „lidský faktor“**. Sice se objevují snahy, jak si práci a jednání s lidmi co nejvíce zjednodušit (např. zmíněnými naprogramovanými pečujícími „lidskými“ roboty), ale tím dochází k odosobnění, ke hře s lidmi, jejich přirozeně lidskými potřebami i jejich důstojností. Ani tehdy, pokud by stroje pociťovaly opravdové emoce, psychologické procesy a biologické pochody, se nemohou stát nikdy lidmi, se kterými se pojí mnohem více (např. svědomí, morální jednání, individuální rozhodování na základě citu apod.), než jen technicky správně provedený postup pomoci. Bezúčelná je tedy snaha o nahrazování něčeho, co ničím jiným, než zase jen lidským, nahradit nelze.

Na závěr bych ještě dodala, že tato diplomová práce byla podpořena Grantovou agenturou Jihočeské univerzity, konkrétně grantem GAJU 117/2013/H: *„Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“* (řešitelka Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.) a aktuálně také týmovým projektem GAJU 157/2016/H (řešitel doc. Michal Opatrný, Dr.theol.). Práce tak bude využita v další publikační rovině.

## Seznam použitých zdrojů

### MONOGRAFIE:

1. BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. 2. vyd. New York: Palgrave, 2001. ISBN 978-03-3394-798-2.
2. BARKER, R. L. *The Social Work Dictionary*. Washington, DC: National Association of Social Workers, 2003. ISBN 0-87101-355-X.
3. BAŠTECKÁ, B. a kol. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0708-X.
4. BENEDIKT XVI. *Encyklika Deus caritas est*. Praha: Paulínky, 2006. ISBN 80-86949-03-6.
5. BRNULA, P. *Sociálna práca: dejiny, teórie a metódy*. 2. vyd. Bratislava: IRIS, 2013. ISBN 978-80-89238-77-4.
6. BRNULA, P., KUSIN, V. *Fenomén pomoci v sociálnom myslení*. 1. vyd. Bratislava: IRIS, 2013. ISBN 978-80-89238-81-1.
7. BURDA, F. *Teoretická východiska praxe pomáhajících profesí*. Ústí nad Orlicí: Oftis, 2014. ISBN 978-80-7405-335-1.
8. FUKUYAMA, F. *Velký rozvrat: lidská přirozenost a rekonstrukce společenského řádu*. 1. vyd. Praha: Academia, 2006. ISBN 80-200-1438-1.
9. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. 1. vyd. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-394-3.
10. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.
11. HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1.
12. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.
13. HEIDBRINK, H. *Psychologie morálního vývoje*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-154-1.
14. HONZÁK, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 1. vyd. Praha: Vyšehrad, 2013. ISBN 978-80-7429-331-3.

15. CHRENKOVÁ, M. *Komunikace s klientem*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-424-5.
16. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. 2. vyd. Praha: Svoboda, 1990. ISBN 80-205-0152-5.
17. KELLER, J. *Teorie modernizace*. 1. vyd. Praha: SLON, 2007. ISBN 978-80-86429-66-3.
18. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 7., v Portálu 6. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-8.
19. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
20. LEVICKÁ, J. *Základy sociální práce*, 1. vyd. Trnava: ProSocio, 2005. ISBN 80-968952-8-1.
21. LEVICKÁ, J. a kol. *Sociální práce I*. 1. vyd. Trnava: Oliva, 2007. ISBN 978-80-969454-2-9.
22. LIPOVETSKY, G. *Hypermoderní doba: od požitku k úzkosti*. 1. vyd. Praha: Prostor, 2013. ISBN 978-80-7260-283-4.
23. LIPOVETSKY, G. *Soumrak povinnosti. Bezbolestná etika nových demokratických časů*. Praha: Prostor, 2011. ISBN 978-80-7260-237-7.
24. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
25. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*. 1. vyd. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2010. ISBN 978-80-89271-85-6.
26. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
27. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
28. MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ, A. *Mládež a delikvence*. 2. akt. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-771-X.
29. MERTEN, R. *Autonomie der Sozialen Arbeit: zur Funktionbestimmung als Disziplin und Profession*. Weinheim; München: Juventa, 1997. ISBN 3-7799-1204-X.

30. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. doplněné a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2339-6.
31. MOTSCHNIG, R., NYKL, L., *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3612-9.
32. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 2. přeprac. vyd. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.
33. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
34. REAMER, F. *Social Work Values and Ethics*. 3. vyd. New York: Columbia University Press, 2006. ISBN 978-0-231-13789-8.
35. ROGERS, C. R. *Být sám sebou: terapeutův pohled na psychoterapii*. 1. vyd. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0796-2.
36. ROGERS, C. R. *Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*. 2. vyd. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0597-5.
37. ŘÍČAN, R. *Cesta životem*. 1. vyd. Praha: Panorama, 1990. ISBN 80-7038-078-0.
38. PAČESOVÁ, M. *Lékař, pacient a Michael Balint: Balintovské skupiny v Česku*. 1. vyd. Praha: Triton, 2004. ISBN 80-7254-491-8.
39. PIERSON, J. *Understanding Social Work. History and Context*. New York: Open University Press, 2011. ISBN 978-033523795-1.
40. PONĚŠICKÝ, J. *Fenomén ženství a mužství: psychologie ženy a muže, rozdíly a vztahy*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-350-4.
41. POSPÍŠIL, C. V. *Jako v nebi, tak i na zemi: náčrt trinitární teologie*. 1. vyd. Praha: Krystal OP, 2007. ISBN 978-80-7195-123-0.
42. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: SLON, 1994. ISBN 80-85850-00-1.
43. SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*, 2. vyd. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0865-5.
44. SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-247-3311-1.

45. SOKOL, J. *Filosofická antropologie: člověk jako osoba*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 978-80-7178-627-6.
46. ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé: principy, proces, metody*. 2. akt. a doplněné. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3736-2.
47. TOMEŠ, I. *Vzdělávací standardy v sociální práci: pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání*. 1. vyd. Praha: Sociopress. ISBN 978-80-9022-603-6.
48. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3., v SLONu 2. vyd. Praha: SLON, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
49. VALDROVÁ, J. *ABC feminismus*. Brno: Nesehnutí, 2004. ISBN 80-903228-3-2.
50. VASKA, L. *Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov*. 1. vyd. Bratislava: IRIS, 2012. ISBN 978-80-89238-70-2.
51. VODÁKOVÁ, A., VODÁKOVÁ, O. *Rod ženský: kdo jsme, odkud jsme přišly, kam jdeme?* 1. vyd. Praha: SLON, 2003. ISBN 80-86429-18-0.
52. VYMĚTAL, J. a kol. *Obecná psychoterapie*, 2. přeprac. vyd. Praha: Grada, 2004. ISBN 978-80-247-0723-5.
53. ZÁŠKODNÁ, H., MLČÁK, Z. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6.

### **SBORNÍKY:**

54. BRNULA, P., BAŤOVÁ, K. *Hodnoty – sociální práce – sociální pracovníci v 21. století*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. (eds.) *Aplikovaná etika v sociální práci 2. Zborník z mezinárodnej vedeckej konferencie*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety. ISBN 978-80-8132-087-3, s. 31-41.
55. BROŽA, J. *Poradenství v terénní a kontaktní práci*. In KALINA, K. a kol. *Základy klinické adiktologie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1411-0, s. 111-119.
56. DÁVIDEKOVÁ, M. *Zachovávanie ľudskej dôstojnosti a kľúčové hodnoty v profesii sociálneho pracovníka*. In MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. *Aplikovaná etika v sociálnej práci 2. Zborník z mezinárodnej vedeckej*

konferencie. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety. 2013. ISBN 978-80.8132-087-3, s. 42-51.

57. DVOŘÁKOVÁ, P., ELICHOVÁ, M. *Genderové rozdíly při řešení životních situací v sociální práci.* In *Sborník z konference Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese, České Budějovice, 11. 12. 2014.* České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2015. ISBN 978-80-7394-543-5, s. 67-72.
58. ELICHOVÁ, M. *Uvedení do problematiky.* In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR,* Praha: Grada, 2016 (in press).
59. ELICHOVÁ, M., BARÁKOVÁ, M., KACZOR, M. *Sociální pracovník jako předobraz postmoderního superhrdiny?* In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR.* Praha: Grada, 2016 (in press).
60. ELICHOVÁ, M., DVOŘÁKOVÁ, P. *Genderové rozdíly při řešení životních situací klientů u sociálních pracovníků.* In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR,* Praha: Grada, 2016 (in press).
61. ELICHOVÁ, M., FLÍDROVÁ, M., OPATRŇY, M. *Hodnoty v sociální práci a její identitě.* In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR.* Praha: Grada, 2016 (in press).
62. ELICHOVÁ, M., FLÍDROVÁ, M., PEJCHOVÁ, N., OPATRŇY, M. *Střet osobních hodnot s profesními.* In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR,* Praha: Grada, 2016 (in press).
63. ELICHOVÁ, M., OPATRŇY, M., FLÍDROVÁ, M., SÝKOROVÁ, M. *Krize smyslu sociální práce.* In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR.* Praha: Grada, 2016 (in press).
64. ELICHOVÁ, M., OPATRŇY, M., FLÍDROVÁ, M., SÝKOROVÁ, A. *Stát jako element ohrožující sociální práci.* In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR.* Praha: Grada, 2016 (in press).
65. ELICHOVÁ, M., SUCHOMELOVÁ, V. *Spiritualita seniorů v kontextu sociální práce.* In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR.* Praha: Grada, 2016 (in press).
66. ELICHOVÁ, M., URBÁNEK, L. *Důsledky postmoderny ve výkonu sociální práce.* In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR.* Praha: Grada, 2016 (in press).

67. ELICHOVÁ, M., URBÁNEK, L. *Sociální práce se ztrátou*. In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*. Praha: Grada, 2016 (in press).
68. ELICHOVÁ, M., URBÁNEK, L. *Úloha sociální práce při doprovázení na poslední cestě člověka*. In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*, Praha: Grada, 2016 (in press).
69. ELICHOVÁ, M., URBÁNEK, L. *Vzdělání nebo osobnost sociálního pracovníka*. In ELICHOVÁ, M. a kol. *Sociální práce v ČR*, Praha: Grada, 2016 (in press).
70. HARTL, P. *Poradenství*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2, s. 83-118.
71. CHADIMA, M. *Charitativní prvky v sociální práci*. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové, 16. až 17. října 2009*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5, s. 210-214.
72. JANEBOVÁ, R. *Pomoc*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 207-208.
73. JANIŠ, K. *Etika v komunikaci sociálního pracovníka*. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové, 16. až 17. října 2009*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5, s. 154-157.
74. KALINA, K. *Faktory významné pro léčbu, změnu a úzdravu*. In KALINA, K. *Klinická adiktologie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-9792-2, s. 607-622.
75. KŘIŠŤAN, A. *Humanita*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 201-202.
76. KVĚTENSKÁ, D. *Moc a pomoc v pomáhajících profesích*. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12.-13. 10. 2007*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6, s. 112-115.
77. MAHROVÁ, G. *Klient v sociální práci*. In MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-6644-7, s. 27-38.



78. MAREK, J. *Proces integrace mladých bezdomovců do společnosti*. In VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY, L., MAREK, J. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2418-1, s. 205-322.
79. MATOUŠEK, O. *Klient (uživatel služby)*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 215-216.
80. MATOUŠEK, O. *Klientův přirozený svět jako východisko sociální práce*. In MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X, s. 17-26.
81. MATOUŠEK, O., HARTL, P. *Nároky sociální práce a syndrom vyhoření*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2, s. 51-60.
82. MILFAIT, R. *Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů sociálních pracovníků. Objasnění s odpovídajícími povinnostmi a zodpovědnostmi*. In FISCHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008, s. 61-76.
83. MILOVSKÝ, M., ČÁBLOVÁ, L. *Časná diagnostika a krátké intervence v adiktologii*. In KALINA, K. *Klinická adiktologie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-9792-2, s. 286-300.
84. MLČÁK, Z., KUBICOVÁ, A. *K pojetí klienta v sociální práci: manažerismus nebo humanistický přístup?* In SMUTEK, M., KAPPL, M. a kol. *Proměny klienta služeb sociální práce: Social work client metamorphoses*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. ISBN 80-7041-716-1, s. 410-416.
85. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2, s. 21-49.
86. NAVRÁTIL, P. *Kontrola*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 129-130.
87. NAVRÁTIL, P., MATOUŠEK, O. *Sociální práce v době současné*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 189-194.
88. OPATRNÝ, M. *Charitativní práce: interakce sociální práce a diakonie*. In OPATRNÝ, M., LEHNER, M. a kol. *Teorie a praxe charitativní práce*.

*Uvedení do problematiky. Praktická reflexe a aplikace.* 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, 2010. ISBN 978-80-7394-214-4, s. 39-46.

89. OPATRNÝ, M. *Jak uvažovat o charitativní práci.* In OPATRNÝ, M., LEHNER, M. a kol. *Teorie a praxe charitativní práce. Uvedení do problematiky. Praktická reflexe a aplikace.* 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, 2010. ISBN 978-80-7394-214-4 s. 7-8.
90. OREL, M., ŠIMONEK, J. *Celostní přístup v psychiatrii (a nejen tam).* In OREL, M. a kol. *Psychopatologie.* 1. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3737-9, s. 39-45.
91. PALOVIČOVÁ, Z. *Respekt k lidské důstojnosti a sociální služby.* In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. sa kol. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové, 16. až 17. října 2009.* Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5, s. 140-145.
92. SMUTKOVÁ, L., SMUTEK, M. *Problematika moci v pomáhajících profesích a balancování vztahu s klientem.* In SMUTEK, M., KAPPL, M. a kol. *Proměny klienta služeb sociální práce: Social work client metamorphoses.* 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. ISBN 80-7041-716-1, s. 466-176.
93. SVOBODOVÁ, H. *Důstojnost.* In HEŘMANOVÁ, J., VÁCHA, M. SVOBODOVÁ, H. a kol. *Etika v ošetrovatelské praxi.* 1. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3469-9, s. 71-84.
94. VENGLÁŘOVÁ, M. *Vztah a komunikace s klientem.* In MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním.* 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2138-5, s. 97-101.

### **ČASOPISY:**

95. BAJER, P. Moc ve vztahu sociálního pracovníka a klienta uplatněná z pohledu PCA. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2015, č. 5, s. 89-105. ISSN 1213-6204.
96. BALÁŽ, R. Možnosti dosahování oborových zájmů sociální práce v organizacích zaměstnávajících sociální pracovníky. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2014, č. 3, s. 42-60. ISSN 1213-6204.

97. ELICHOVÁ, M. Pěstování orchidejí a praxe charitativních organizací: teologická reflexe charity a praxe pomáhající organizace. *Caritas et Veritas*, 2011, č. 1, s. 30-33. ISSN 1805-0948.
98. FLÍDROVÁ, M., OPATRŇY, M. Role hodnot v identitě sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2014, č. 2, s. 118-126. ISSN 1213-6204.
99. CHYTIL, O. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, č. 4, s. 64-71. ISSN 1213-6204.
100. TICHÁ, M. Motivace a motivování. *Sociální služby*, 2013, č. 2. ISSN 1803-7348, s. 20.
101. JANEBOVÁ, R. Úvahy nad genderovým tichem aneb Je gender relevantní kategorií v sociální práci? *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, č. 2, s. 90-105. ISSN 1213-6204.
102. JANEBOVÁ, R., ČERNÁ, L. Konstrukce žen-klientek a mužů-klientů v praxi sociální práce. *Gender, rovné příležitosti, výzkum*, 2008, č. 2, s. 37-45. ISSN 1213-0028.
103. JANEBOVÁ, R., HUDEČKOVÁ, M., ZAPADALOVÁ, R., MUSILOVÁ, J. Příběhy sociálních pracovníc a pracovníků, kteří nemlčeli – Popis prožívaných dilemat. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2013, č. 4, s. 68-69. ISSN 1213-6204.
104. JANEBOVÁ, R. MUSIL, L. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, č. 1, s. 50-61. ISSN 1213-6204.
105. JANKOVSKÝ, J. Proměny povolání sociálního pracovníka. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, č. 4, s. 42-44. ISSN 1213-6204.
106. JINEK, J. Sociální spravedlnost pro sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2014, č. 4, s. 32-46. ISSN 1213-6204.
107. KŘIŠŤAN, A., MUSIL, L. Nezodpovězená otázka vztahu „pozorného srdce“ a „odbornosti“ v křesťansky zakotvené praxi sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, č. 4, s. 93-99. ISSN 1213-6204.
108. LORENZ, W. Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2007, č. 1, s. 62-71. ISSN 1213-6204.
109. MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, č. 2, s. 60-79. ISSN 1213-6204.

110. NEČASOVÁ, M. Mezinárodní etický kodex sociální práce - principy. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2004, č. 4, s. 31-34. ISSN 1213-6204.
111. OPATRŇÝ, M., FLÍDROVÁ, M., SÝKOROVÁ, A. Návrat ke klientovi: k současnému hledání smyslu sociální práce. *Caritas et Veritas*, 2015, č. 1, s. 144-153. ISSN 1805-0948.
112. RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce/Sociálna práca*, 2009, č. 3, s. 79-92, s. 87-88. ISSN 1213-6204.
113. ŠRAJER, J. Etika a požadavek komplexnosti v sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2012, č. 3, s. 81-88. ISSN 1213-6204.
114. ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, č. 2, s. 109-113. ISSN 1213-6204.
115. ZAJACOVÁ, M. Profesionální sociální pracovník v současné společnosti. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2014, č. 3, s. 8-10. ISSN 1213-6204.

#### **INERNETOVÉ ZDROJE:**

116. Jeden svět [online]. Tábor, 22. 3. 2016. *Pečovatelka Alice* (2015). Dostupné na WWW: <<http://www.jedensvet.cz/2016/filmy-a-z/29716-pecovatelka-alice>>.
117. *Mezinárodní etický kodex sociální práce* [online]. Dostupné na WWW: <[http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni\\_eticky\\_kodex.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf)>.
118. MPSV. 2003 [online]. *Návrh koncepce celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků a výchovy k lidským právům* [online]. [cit. 2016-03-23]. Dostupné na WWW: <[http://www.epolis.cz/download/pdf/materials\\_45\\_1.pdf](http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_45_1.pdf)>.
119. NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS (2008): *Code of Ethics* [online]. Washington: NASW, 2008. [cit. 2016-03-15]. Dostupné na WWW: <<https://socialwork.utexas.edu/dl/files/academic-programs/other/nasw-code-of-ethics.pdf>>
120. Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. *Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Profil katedry* [online]. [cit. 2016-03-28]. Dostupné na WWW: <<http://www.tf.jcu.cz/o-fakulte/katedry-a-oddeleni/katedra-etiky-psychologie-a-charitativni-prace/profil-katedry>>.

## **Abstrakt**

BARÁKOVÁ, M. *Lidský vztah jako součást profese sociální práce*. České Budějovice 2016. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.

**Klíčová slova:** lidský vztah, postmoderní doba, sociální práce, sociální pracovník, klient, paradoxy

Diplomová práce se věnuje optikou interaktivního modelu podobě lidského vztahu aktérů (klienta a sociálního pracovníka) v profesi sociální práce. Věnuje se úloze, smyslu, důležitým aspektům, principům a hodnotám pomáhajícího vztahu s ohledem na práci s postmoderní (vztahovou) ztrátou. V kritické diskuzi pojednává o možných vztahových úskalích a paradoxech, na které je nahlíženo etickou perspektivou. Ve všech formulovaných vztahových paradoxech platí, že sociální pracovník musí myslet, reflektovat a umět si veřejně obhájit své jednání ve vztahu s klientem.

# Abstract

## *Human relationship as part of a social work profession*

**Key words:** human relationship, postmodernity, social work, social worker, client, paradoxes

This thesis deals with the form of relationship actors (client and social worker) in social work profession, through the optics of interactive model. Thesis also deals with the role, purpose, important aspects, principles and values of helping relationship with regard to working with postmodern (relational) loss. The critical discussion treats with the possible relationship difficulties and paradoxes, which are viewed by ethical perspective. In all of the formulated relational paradoxes is valid, that the social worker has to think, reflect and be able to have publicly defend his dealing with the client.