

Univerzita Karlova v Praze

Husitská teologická fakulta

Bakalářská práce

Víra a morální hodnoty sociálního pracovníka v pomáhajících
profesích

Faith and moral values of social workers in the helping
professions

vedoucí práce

autor práce

Mgr. Sylvie Stretti

Michaela Fiedlerová

Poděkování

Chtěla bych poděkovat své vedoucí bakalářské práce paní Mgr. Sylvii Stretti za její trpělivost a pomoc při zpracovávání jednotlivých částí. Dále děkuji svému příteli a rodině, že mě podporovali při mých studiích psychicky i finančně.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato bakalářská práce byla umístěna v Ústřední knihovně UK a používána ke studijním účelům.

V Praze dne 23. 6. 2013

Michaela Fiedlerová

Anotace

Tato bakalářská práce na téma: „Víra a morální hodnoty sociálního pracovníka v pomáhajících profesích“ se věnuje roli víry a hodnot v sociální práci, poukazuje na oblasti, kde náboženství a spiritualita mají již své pevné místo a odhaluje také stinné stránky religiozity a krizové situace vznikající při zapojování svého světonázoru do vztahu sociální pracovník – klient, ať je věřícím kterákoli z těchto stran. Práce se dále snaží zodpovědět otázku, zda a pokud ano, do jaké míry může sociálního pracovníka ovlivňovat při výkonu služby jeho náboženské přesvědčení. Druhou otázkou je, jak má pracovník přistupovat k náboženským a spirituálním projevům klientů, zda existují situace, kdy je například nebezpečné určité projevy akceptovat či tolerovat. Tato práce je kvalitativní empirickou analýzou doplněná o případovou práci.

Klíčová slova

Sociální pracovník, víra, láska, morální hodnoty, sociální práce, profesionalita, klient, smysl života, zdraví, psychika

Annotation

This thesis on the topic: Faith and moral values of social workers in the helping professions "focuses on the role of faith and values in social work, highlights areas where religion and spirituality are already firmly in place and also reveals the dark side of religiosity and crisis situations arising through involvement of one's worldview into the relationship between social worker – whatever party worker or client is believer. The paper endeavors to answer the question whether and, if so, to what extent can social worker affect the service to his religious beliefs. The second question is how the worker has access to religious and spiritual expressions of the clients, whether there are situations where such a dangerous religious manifestations cannot be accepted or tolerated.

This work is a qualitative empirical analysis accompanied by a case work.

Keywords

Social worker, faith, love, moral values, social work, professionalism, client, meaning of life, health, psyche

Obsah

1. Úvod.....	7
2. Sociální práce v kontextu víry.....	8
2. 1. Sociální práce v kontextu víry.....	8
2. 2. Kompetence sociálního pracovníka.....	11
2. 3. Vzájemné působení sociálního pracovníka a klienta.....	12
3. Víra a religiozita v sociální práci.....	13
3. 1. Křesťanská sociální práce a pastorální péče.....	14
3. 2. Vztah religiozity a sociální práce v praxi.....	17
4. Etika a hodnoty v sociální práci.....	22
4. 1. Etický kodex sociálních pracovníků ČR.....	22
4. 2. Význam hodnot v profesním vztahu.....	25
4. 3. Sociální pracovník jako pomáhající osoba.....	27
4. 4. Jak přistupovat ke klientovi.....	32
5. Krize a řešení.....	36
5. 1. Jak se sociální pracovník vyrovnává se zátěží nebo náročnou situací.....	36
5. 2. Otázka sociální moci.....	40
5. 3. Odpovědnost.....	46
6. Praktická část – případová studie.....	49
6. 1. Anamnéza sociálního pracovníka.....	50
7. Závěr.....	55
8. Seznam použitých zdrojů.....	57

1. Úvod

Dnešní moderní doba se vyznačuje velkým rozvojem pomáhajících profesí. Mnozí lidé potřebují v určitém životním období odbornou pomoc. Existují proto pro ně místa a lidé ochotní poradit. V sociální oblasti jsou na osobu sociálního pracovníka kladeny velké nároky. Je to všeobecný tlak na správnost jeho rozhodnutí, efektivnosti pomoci a jejího praktického dopadu na klientův život.

Ve své práci jsem se převážně zaměřila na dobu posledních několika let, která se vyznačuje rozvojem sociální práce.

Mezi další kapitoly patří i etické otázky, ukotvené v Etickém kodexu sociálního pracovníka ČR a dalších kodexech. Čtvrtou kapitolu věnuji krizím v práci sociálního pracovníka a návrhům jejich řešení se zvláštním důrazem na použití, resp. zneužití sociální moci, protože tato oblast je úzce propojená také s hodnotovým systémem. Praktickou část mé práce tvoří případová studie, kde jsem formou osobního rozhovoru získala informace, které jsou uvedené v písemném zpracování.

Cílem mé práce je definovat roli víry a hodnot v sociální práci, poukázat na oblasti, kde náboženství a spiritualita mají již své pevné místo a odhalit také stinné stránky a krizové situace při zapojování svého světonázoru do vztahu sociální pracovník – klient, ať je věřícím kterákoli z těchto stran. Práce se dále snaží zodpovědět otázku, zda a pokud ano, do jaké míry může sociálního pracovníka ovlivňovat při výkonu služby jeho náboženské přesvědčení. Druhou otázkou je, jak má pracovník přistupovat k náboženským a spirituálním projevům klientů, zda existují situace, kdy je například nebezpečné určité projevy akceptovat či tolerovat.

Tato práce je kvalitativní empirickou analýzou doplněná o případovou práci, jejímž respondentem je vedoucí sociální pracovnice z Domova pro zrakově postižené PALATA na Praze 5.

2. Sociální práce v kontextu víry

Matoušek¹ (2008, 11) charakterizuje sociální práci jako „společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost“ a jako její opory vnímá jednak rámec společenské solidarity, tak ideál naplňování individuálního lidského potenciálu.

2.1. Sociální práce v kontextu víry

V uplynulých dvou tisíciletích spočívala péče o potřebné většinou v rukou náboženských organizací. V židovsko-křesťanském prostředí má tato péče podklad již ve starozákonním „sytit hladové a dávat žíznivým napít, oblékat nahé, navštěvovat nemocné, pohřbívat mrtvé a utěšovat umírající, vykupovat zajatce ...“² (MATOUŠEK, 2001) i „Miluj svého bližního jako sám sebe“³ (srov. Mt 19,19, Mk 12,31). Nový Zákon rovněž obsahuje mnoho výzev k lásce a solidaritě (např. Mt 25, 35-36, Lk 10, 25-37). Naplňování těchto biblických vět s sebou přirozeně mělo za následek zrod sociální práce v Evropě. Ta se totiž rozvíjela se totiž především na půdě církve. Postupně se objevovaly první instituce péče o nemocné nebo chudé na půdě církve, za jejichž založením v některých případech stály dodnes známé osobnosti. (MATOUŠEK, 2001).

Příkladem v českém prostředí je Anežka Česká (1211 - 1282), která společně se svým bratrem, králem Václavem I., založila v roce 1232 na pražském Starém Městě špitál, který se postupně rozrostl až ve Špitální a rytířský řád křižovníků s červenou hvězdou.⁴ Péčí o

¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8

² MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, 312 s. ISBN 80-7178-437-7

³ Dle českého ekumenického překladu. Česká biblická společnost. <<http://www.bible.net.cz>>.

⁴ HREJSA, Ferdinand. *Dějiny křesťanství v Československu*. 1. vyd. Praha: Husova československá evangelická fakulta bohoslovecká, 1947, 322 s.

malomocné byl znám také František z Assisi. Za mnohá staletí církve vybudovaly po světě tisíce zařízení pro chudé a nemocné, a přestože v 19. a 20. století většinu péče převzaly státy, věnují se církve této oblasti i nadále. Příkladem jsou aktivity katolické Charity⁵, Diakonie Českobratrské církve evangelické⁶, občanské sdružení a nadace Adra⁷ a další. Ale i v jiných civilizacích jsou některé úkoly sociální práce zakotveny v náboženské praxi. Matoušek (2008) uvádí příklad islámu, který předepisuje mezi základními předpisy také poskytování almužen chudým. V některých východních islámských státech je tato povinnost dána zákonem, tudíž ji lze chápat jako daň na dobročinné účely.

Sociální práce má mnoho společného s filosofií. Vychází z přesvědčení, že člověk je sociální bytostí, která se chová přiměřeně na úrovni rozumové i duševní. Chování a postoj pomáhajícího pracovníka je podnětem k rozvoji klienta a změně jeho pohledu na život.

Jedná se o dlouhodobé úsilí pomoci lidem, kteří se ocitli v duševní nebo materiální krizi a nevědí, jak své problémy vyřešit. Za posledních 20 let se vybudovala četná zařízení, která poskytují odbornou pomoc i poradenství. Sociální pracovník v sobě spojuje pomocí vztahu dvě strany. Na jedné je to osoba sociálního pracovníka a na druhé klient. Vzájemný kontakt dvou lidí je nezbytnou součástí zvládnutí obtížné situace. Platí přitom dvě pravidla, která uvádí Kopřiva (2000, 113): „1. Jaký vztah má pracovník k sobě, takový mívá ke klientům. 2. Jaké vztahy mají pracovníci mezi sebou, takové mívají ke klientům.“ Dá se tedy přeneseně říci, že je-li člověk mravný k lidem kolem sebe, je schopen přenést tuto vlastnost i do vztahů s klienty.

Jedním z cílů sociální práce, tak jak ji chápeme v euro-americkém prostoru, je zaručení práva na odbornou pomoc každému člověku, a to

⁵ Charita ČR. [online]. [cit. 2013-06-23]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/>

⁶ Diakonie Českobratrské církve evangelické. [online]. [cit. 2013-06-23]. Dostupné z: <http://www.diakonie.cz/>

⁷ Občanské sdružení a nadace ADRA. [online]. [cit. 2013-06-23]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/>

tím, že podporuje schopnost klienta řešit problém, adaptovat se a vyvíjet se. Sociální práce se zaměřuje především na časově adekvátní a efektivní pomoc klientovi, přičemž využívá metody bezpečně vedoucí ke zlepšení situace. Probouzí v něm touhu jít dál, chuť žít a vážit si sám sebe. Rozšiřuje ideály a hodnoty, zlepšuje mezilidské vztahy. Dalším cílem je zprostředkovat klientovi potřebné kontakty na organizace, které mu mohou pomoci, a v obecné rovině sociální práce má přispívat také k rozvoji sociální politiky a efektivnímu a humánnímu fungování systému podpory. Vyšším cílem sociální práce pomáhajících profesí je i přispívání k naplňování a uskutečňování morálních i profesních norem, neboť pozitivní ovlivnění jednotlivce, tedy klienta, představuje příspěvek ke změně celého národa. (MATOUŠEK, 2008)

Jsou ale i skeptické názory na smysluplnost sociální práce: Guggenbühl – Craig⁸ (2007,12) přirovnává sociální práci do jisté míry k novodobé inkvizici. Nemyslí tím nějaké mučení nebo ohrožování života, ale zasahování do jeho průběhu. Sociální pracovník se snaží napravovat lidem rodinné vztahy, bojovat s nežádoucími společenskými jevy. Jeho přesvědčení se přitom nemusí shodovat s osobní vůlí daného klienta. Měl by se přitom ovládat, aby v něm nepřevládla touha určovat klientovi jeho životní kroky. Měl by sám zpozorovat a pečlivě zkoumat vnitřní impulzy provázející jeho jednání. Může totiž snadným způsobem skončit jako manipulátor svého klienta, který se mnohdy není schopen bránit.

⁸ GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007, 113 s., ISBN 978-80-7367-302-4

2.2. Kompetence sociálního pracovníka

Kompetence sociálního pracovníka neboli způsobilosti k jeho výkonu profese, popisuje Matoušek (MATOUŠEK, 2008) jako funkcionální projev profesionální role. Používá přitom soustavu základních kompetencí. Soustava obsahuje tyto schopnosti a dovednosti:

- Rozvíjet účinnou komunikaci;
- Orientovat se a plánovat postup;
- Podporovat a pomáhat k soběstačnosti;
- Zasahovat a poskytovat služby;
- Přispívat k práci organizace;
- Odborně růst

Pod širokým pojmem kompetence se ukrývá působnost ale i rozsah práce sociálního pracovníka, který odpovídá zákonným normám. Zahrnuje ale také požadavky na osobu pracovníka. „Každá kompetence je blíže definována tzv. kritérii kompetence, jež se dají objektivně zjišťovat a jsou nutnou podmínkou pro naplnění pracovníkovy role.“⁹ (MATOUŠEK, 2008) Jsou založeny na důvěře, základním pilíři dodržování etických a morálních norem. Význam morálních vlastností a činů se může vyjádřit slovy, rozdíl je v charakterových vlastnostech vycházejících přímo z osoby sociálního pracovníka. Dobro sídlí v člověku, poctivost a upřímnost vyjadřují jeho přístup k životu. Každý člověk má v sobě určité vlastnosti, které jsou předpokladem pro správný výběr.

Dalšími důležitými předpoklady pro vykonávání profese sociálního pracovníka je mít v sobě motivaci a sílu přesvědčení, že chci pomáhat. Klient z nás podporu cítí a podvědomě naše nastavení přijímá. Sociální pracovník tak může částečně přenést své odhodlání na druhého. (MATOUŠEK, 2008)

⁹ MATOUŠEK, 2008, s. 16

2.3. Vzájemné působení sociálního pracovníka a klienta

Sociální pracovník se učí pomocí svých schopností přiblížit emocionálnímu stavu svého klienta. Je potřeba, aby byl bdělý a nepoddal se bouřlivým emocím. Dokáže tím zachovat klid a správně posoudit klientovu situaci. Názory a životní představy klienta jsou často odlišné od vlastního přesvědčení sociálního pracovníka. Na základě profesní etiky je nemůže klientovi vyvracet nebo tvrdit, že jsou nepřijatelné. Sociální pracovník naslouchá a snaží se pochopit, jaké události předcházely utvrzení názoru. Vyčkává vhodného okamžiku, kdy klient již nebude chtít mluvit a dostat tím ze sebe alespoň část své bolesti a pak sděluje klientovi své stanovisko. Často v oboustranném dialogu vyvstanou otázky, které jsou pro život člověka rozhodující.¹⁰ (KOHOUTEK, 2001)

¹⁰ KOHOUTEK, Rudolf. *Poznávání a utváření osobnosti*. 1. vyd. Brno, 2001, 275 s. ISBN 80-7204-200-9

3. Víra a religiozita v sociální práci

Víra je vnitřním zdrojem energie a posily pro člověka. Nenechává ho bez pomoci a neustále mu připomíná, co je pro život skutečně důležité. Míra její pevnosti i její vnější projevy jsou individuální. Společně s morálními hodnotami představují obraz vnitřního světa, který rozhodujícím způsobem zasahuje do všech oblastí života. Projevuje se při prvním kontaktu s lidmi, udržováním vztahů i při řešení těžkých rozhodnutí. Práce sociální pracovník je uměním skloubit vnitřní hodnoty daného člověka s aktivním prováděním. Sociální pracovník je bedlivě pozorován svými klienty. Jejich vidění je reálné a přísné. Člověk, který přichází s problémem, starostmi, ztrátou sebevědomí a životní energie, se na pracovníka obrací jako na zachránce za všech okolností. Očekává od něj odpovědi na otázky, se kterými si sám nedokáže poradit. Tento přístup klienta vede ke zvýšeným požadavkům na sociálního pracovníka. Nevědomě nás tak klient dovádí k nikdy nekončící práci na sobě samých a stanovování si stále vyšších hodnot, ke kterým se chce člověk propracovat.¹¹ (TAVEL, 2007) V tomto smyslu jde ještě dál vídeňský psychiatr Viktor Emanuel Frankl se svou logoterapií. Klienti, kteří mnohdy velmi trpí a jsou proto hodni obdivu, jsou pro Frankla těmi, kdo jsou ve vztahu sociální pracovník-klient učiteli. Frankl se vedle řady jiných prací jako psychiatr zabýval duševními chorobami. Své poznatky v tomto oboru shrnul ve své práci „Teorie a terapie neuróz“¹² Vedle etiologie a patogeneze se zabýval právě interpretací a pátrání po smyslu onemocnění, při čemž mu šlo jak o smysl pro pacienta, tak pro lékaře. Smysl podle Frankla nespočívá v nemoci samé, ale je jí dávaný, přidělovaný právě pacientem samým. Nemocný člověk je tím, kdo své nemoci musí dávat smysl. Nejdříve jej však musí hledat, musí po něm pátrat. Jak jednu z metod, jak nemoci čelit, doporučoval Frankl

¹¹ TAVEL, Peter. Smysl života podle Viktora Emanuela Frankla: potřeba smyslu života, přínos Viktora E. Frankla k otázce smyslu života. Vyd. 1. Praha: Triton, 2007, 303 s. Psyché (Triton), sv. č. 48. ISBN 80-725-4915-4.

¹² FRANKL, Viktor Emil. Teorie a terapie neuróz: [úvod do logoterapie a existenciální analýzy]. Vyd. 1. Praha: Grada, 1999, 171 s. ISBN 80-7169-779-6.

objektivizovat si chorobné dění a distancovat se o něj. Pacient se musí naučit hledět faktům, jako jsou úzkost a nutkání, do tváře a umět se jim vysmát (metoda paradoxní intence). (FRANKL, 1999).

3.1. Křesťanská sociální práce a pastorační péče

„Víra, která by chtěla zavírat oči před utrpením lidí, je jen iluze.“¹³ (HALÍK, 2002, 37)

Jak jsem již uvedla v první kapitole, sociální práce je pevnou součástí křesťanství již od jeho počátků.

Soudobá křesťanská (katolická) sociální práce se vedle biblických zdrojů opírá o sociální nauku církve. Sociální nauka církve vychází z představy jednoho sociálního pořádku, tedy rozumného uspořádání společnosti (Ordo Socialis). Novodobým pramenem sociální nauky katolické církve jsou tzv. sociální encykliky. Jako první z nich se označuje encyklika Rerum Novarum (1891) papeže Lva XIII, vzniknuvší v reakci na negativní důsledky průmyslové revoluce a urbanizace v druhé polovině 19. století. Po ní následovaly další - Quadragesimo anno (1931), Mater e Magistra (1961), Pacem in terris (1963), Populorum progressio (1967), Laborem exercens (1981), Sollicitudo rei socialis (1987), Centesimus annus (1991), Deus caritas est (2005).¹⁴ (TAVEL, 1996). Evangelium a jeho sociální poselství mají vést církve také k dvojímu pastoračnímu úkolu také pastorační úkol: má pomoci lidem při nalézání pravdy a také při volbě cesty, kterou mají kráčet. Zároveň má povzbuzovat křesťany, aby svědčili pro evangelium v sociální oblasti.¹⁵ (TAVEL, 2008). Křesťanská sociální práce v sobě

¹³ HALÍK, Tomáš. *Co je bez chvění, není pevné: labyrintem světa s vírou a pochybností*. Praha: Lidové noviny, 2002, 379 s. ISBN 80-710-6628-1.

¹⁴ TAVEL, Peter. *Sociální encykliky: 1891-1991*. 1. vyd. Praha: Zvon, 1996, 303 s. Psyché (Triton), sv. č. 48. ISBN 80-711-3154-7.

¹⁵ TAVEL, Peter. *Kompéndium sociální nauky církve: 1891-1991*. 1. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2008, 505 s. Psyché (Triton), sv. č. 48. ISBN 978-80-7195-014-1.

spojuje aspekty praktické, odborně podložené sociální práce s hodnotami vyjádřenými křesťanskou vírou.

V křesťanském prostředí je sociální práce úzce propojena s pastorální péčí. Pastorální péče je Bluhmem (dle KŘIVOHLAVÉHO, 2000, 12) definována jako „*osobní opatrování věřícího člověka duchovním*“. Opatrného¹⁶ (2005) konkrétnější charakteristika chápe pastorální péči jako jednání respektující člověk v jeho jedinečnosti, přistupuje k němu z pozice křesťana a doprovází ho v jeho obtížích a pomáhá k důstojnému zvládnání životní situace. Opatrný (2005) k pastorální péči v sociální práci uvádí, že „přesahuje odbornou praktickou pomoc,“ protože souvisí s vírou pomáhajícího či klienta.

Cíle pastorační práce v sociální práci v sobě spojují cíle obou disciplín. Základním cílem pastorační práce v sociální práci je pomoci člověku – jak to vychází z encykliky *Gaudium et spes* (1992). Podle ní je cílem sdílet trápení a radosti lidí dnešního světa a být tam, kde je třeba pomáhat. V encyklice *Deus Caritas Est* (2005) je jasné sdělení pro pastorační práci v sociální práci. Podle ní má být pomoc poskytována z lásky, ne za účelem evangelizace. Evangelizace tudíž není na prvním místě. Jde o pomoc člověku. (SMUTNÁ, 2011)

Jaro Křivohlavý¹⁷ (2000) ve své knize *Pastorální péče* nabízí dělení cílů pastorační péče. Podle něj mohou mít dvě dimenze. První z nich je duchovní. Jedná se o duchovní pomoc, posílení víry, bezpečí, naděje, povzbuzení a pomoc v životní orientaci člověka. Druhou dimenzí je upevnění psychického zdraví a pomoc v obtížných životních situacích.

Mezi tyto cíle pak například patří:

¹⁶ OPATRŇÝ, Aleš. Pastorační péče v méně obvyklých situacích. [online]. [cit. 2013-06-23]. Dostupné z: <http://www.pastorace.cz/Tematicke-texty/Pastoracni-pece-v-mene-obvyklych-situacich-cast-I-P-ing-Ales-Opatrny.html>

¹⁷ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pastorální péče*. Praha: Oliva, 2000, 177 s. Studijní texty (Evangelikální teologický seminář v Praze). ISBN 80-859-4242-9.

- pomáhat lidem v jejich životních problémech
- pomáhat tam, kde si chtějí navzájem lépe porozumět
- pomáhat změnit neefektivní způsoby chování
- poskytovat sociální oporu
- podněcovat
- pomáhat jim k tomu, aby se rozvíjeli a zráli jako osobnosti
- pomáhat jim ukončit rozvíjející se katastrofické dění, které hrozí, že to s nimi bude ještě horší
- preventivně je učit účinnějším způsobům zvládnání zátěže, stresu a distresu

(KŘIVOHLAVÝ, 2000, 16)

3.2. Vztah religiozity a sociální práce

Nobilisová (2010)¹⁸ vedla rozhovory s věřícími sociálními pracovníky a zaměřila se přitom na vliv religiozity na práci a na přístup v sociální práci, vztah religiozity a přijetí klienta a vztah religiozity a intervence.

Podle Nobilisové (2010) religiozita sociálního pracovníka v jeho práci ovlivňuje tak, že ho k sociální práci motivuje, k jejímu výkonu mu poskytuje hodnotový žebříček (pokora, trpělivost, zodpovědnost) a někdy slouží také jako opora. Vyhodnotila, že tito pracovníci přisuzovali vysoký význam přístupu zaměřenému na bližního a roli křesťanství na změnu vlastního charakteru. S touto motivací také přistupovali ke své práci.

Nobilisová (2010) dále uvádí, že religiozita v přijetí klienta pracovníky ovlivňuje kladně i záporně. „Na jednu stranu jim pomáhá vidět v každém klientovi důstojnost založenou na stvoření Bohem a

¹⁸ NOBILISOVÁ, Marija. *Přístup sociálních pracovníků vyznávajících křesťanství ke klientovi* [online]. Brno, 2010 [cit. 2013-06-23]. Dostupné z:

http://is.muni.cz/th/219259/fss_b/Nobilisova_bakalarska_prace_FINAL_rsy9c.pdf. Bakalářská práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce Mgr. Jiří Vander, DiS.

otevírat se mu, na druhou však přináší hodnotové konflikty a někdy možná přílišnou angažovanost v duchovním životě klienta“. Uvádí také, že intervenci pracovníků vyznávajících křesťanství religiozita ovlivňuje tak, že vede pracovníky k porovnávání svých hodnot s postupy v práci, větší odpovědnosti za svoje kroky a prohlubování vztahu s klientem. Za negativní dopady religiozity Nobilisová považuje skutečnost, že někdy pracovníci kvůli svému přesvědčení zaujímají již předem postoj shodný s křesťanským učením a tíhnou k přesvědčování klientů o jeho pravosti.

Věřící přitom tíhnou ke sdílení své víry jakožto základu svých hodnot. Nevěřící pracovníci však vnímají toto předávání spíše negativně, protože v něm vidí buď riziko porušení hranice mezi pracovníkem a klientem, nebo dokonce vynucování svého postoje. (NOBILISOVÁ, 2010)

Klíčová je tedy otázka, jak věřící zná sám sebe a dokáže regulovat své případné evangelizační tendence, které jak je výše uvedeno, mohou být na překážku jak při komunikaci s kolegy, tak s klienty.

Šikýřová¹⁹ (2008) ve své práci „*Spiritualita a sociální práce*“ uvádí přehled přístupů ke spiritualitě a náboženství, s nimiž se lze v praxi setkat.

Rejekcionisté

Tento přístup odmítá jakoukoli posvátnou realitu, jako je například existence Boha. Například psychoanalýza interpretuje náboženství jako obrannou primitivní idealizaci a touhu po všemocném pečovateli a redukuje náboženský altruismus na obranné mechanismy, jimiž odčiňuje své minulé hříchy. (ŠIKÝŘOVÁ, 2008) Tento přístup tedy snižuje náboženství na úroveň pouhé psychologické obrany nebo dokonce poruchy. Takto nepřátelský přístup stěžuje navázání pevného

¹⁹ŠIKÝŘOVÁ, Helena. *Spiritualita a sociální práce*. In: *Profese a etika sociální práce: sborník studentských prací*. Editor Pavla Kodymová, Dalibor Holda. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 2008, 154 s. ISBN 978-80-7308-222-2.

vztahu s věřícími klienty. Neochota anebo odpor ze strany pracovníka zesiluje jejich obavu z toho, že jejich víra či hodnoty budou v průběhu spolupráce snižovány, bagatelizovány nebo měněny.

Exkluzivisté

Ústřední princip toho přístupu je víra v Boha, v to, že spirituální zkušenosti ovlivňuje lidské chování, že existují absolutní hodnoty zakotvené v náboženských spisech a že profesionál musí sdílet náboženský nebo spirituální světonázor klienta, aby byla jejich vzájemná spolupráce efektivní, avšak poznamenaná přesvědčením je pouze jediná „verze“ této reality, tj. „jediná cesta na vrchol boží hory“.

Exkluzivisté respektují názory klientovy náboženské názory, ale pouze v mezích svého vlastního zúženého porozumění realitě – např. buddhistický klient, který vyhledá katolického exkluzivistického terapeuta, riskuje střet hodnot, ale také nebezpečí, že bude vnímán jako příslušník „falešného náboženství“. Tento přístup funguje pouze tehdy, pokud pracovník i klient jsou si velmi blízcí, co do náboženských představ.

Konstruktivisté

Odmítají existenci absolutní reality, ateismus i náboženství považují za konstrukci. „Klíčovými body náboženského konstruktivismu je tak ochota vstoupit do jiného světonázoru, ochota pomáhat lidem porozumět jejich problémům z perspektivy jejich vlastních konstrukcí a ochota nalézat řešení problémů pomocí metod a metafor, která vycházejí z klientova orientačního systému.“ (ŠIKÝŘOVÁ, 2008, 128) Tento přístup se sice může jevit jako lepší než výše dva zmíněné, přesto však z pozice pracovníka může takto docházet k manipulaci s klientem či se pracovník může stavět do pozice náboženské pseudoautority, aniž by k tomu měl příslušné oprávnění. Riziko představuje také relativistický přístup ke klientovým konstrukcím. Vystává totiž otázka, kde vést pomyslnou čáru mezi zdravím a patologií. Některá náboženská učení mohou být potenciálně škodlivá

pro klienta či jeho rodinu. Pracovník se v takové situaci musí rozhodovat, zda na základě osobních, etických či dokonce zákonných důvodů nezasáhnout.

Pluralisté

Tento přístup uznává existenci náboženské nebo spirituální reality, ale bere v úvahu množství interpretací a cest, které k ní vedou. Pluralistický pracovník si může uchovat své vlastní přesvědčení a zároveň si vážit víry, kterou zastává klient. Je si rovněž vědom toho, že náboženské rozdíly mezi pracovníkem a klientem mohou existovat, aniž by to ovlivňovalo společnou práci. „Jisté nebezpečí představuje zejména skutečnost, že tento přístup vyžaduje od pracovníka značnou míru sebepoznání. Pracovník a klient se také mohou mylně domnívat, že pokud sdílejí společnou víru v oblasti náboženské nebo spirituální reality, je tomu také tak, pokud jde o hodnoty (mohou tak například předčasně ukončit diskusi o problémech, o kterých se domnívají, že jsou tomu druhému jasné, ačkoli to tak vůbec být nemusí).“

(ŠIKÝŘOVÁ, 2008,128-129)

Z výše uvedeného rozčlenění, jehož kategorie se v praxi mohou částečně prolínat, vyplývá, že religiozita může mít kromě pozitivních důsledků také vlivy negativní (především u exkluzivistického přístupu).

Se spiritualitou, resp. religiozitou je možné a důležité pracovat především v následujících oblastech sociální práce (dělení podle ŠIKÝŘOVÉ, 2008)

Práce s pacienty v terminální fázi

V okamžiku blízkosti smrti se člověk ocitá před základními otázkami po smyslu života, jeho přesahu, případně posmrtném životě. Důležitými tématy bývají usmíření, odpuštění, návrat k tradici, ve které člověk vyrostl, rituální aktivity (například návštěva významných míst, náboženské nebo spirituální obřady, rozloučení s blízkými, sepsání poselství potomkům, modlitba, meditace, poslech duchovní hudby atd.),

rozhovory s duchovním nebo vůdcem náboženské komunity, případně otevřeným sociálním pracovníkem apod.

Práce s pozůstalými

Pozůstalí si kladou obvykle podobné otázky jako umírající. Důležité jsou rituály rozloučení se zemřelým.

Krizová intervence, práce v případě hromadných neštěstí

Člověk v krizové situaci se často ptá, proč se to stalo právě jemu, jak to mohl Bůh dopustit, zda to byl jeho osud. V takovém případě je spirituální reflexe velmi důležitá. Může pomoci nalézt nový smysl a směr a nalézt naději do budoucna.

Práce s rodinou

Je důležitá tam, kde je náboženská či duchovní orientace důležitou součástí života rodiny. Náboženství může být pojítkem a stejně tak může i rozdělovat. Typickými případy jsou mezináboženské manželské svazky, rozhodování o náboženské výchově dítěte, spirituální nebo náboženské neshody mezi rodiči a dětmi apod.

Práce se závislostmi

Spiritualita pomáhá nalézat smysl života a překonávat překážky také u drogově závislých. Chápání života jako posvátného či výjimečného daru či úkolu pomáhá klientovi lépe a méně rizikově nakládat se svým tělem. Transcendentální rozměr je např. reflektován ve dvanáctikrokovém programu Anonymních alkoholiků.²⁰ Význam má také zapojení rituálů v průběhu léčby – při nástupu, přestupu z jedné fáze do druhé a při jejím ukončení.

Práce s dětmi a mládeží

²⁰ Dvanáct kroků AA. *ANONYMNÍ ALKOHOLICI* [online]. [cit. 2013-06-26]. Dostupné z: <http://www.anonymnialkoholici.cz/o-nas/dvanact-kroku.html>

V naší společnosti neexistuje mnoho možností, jak děti a mládež mohou uspokojovat své spirituální zájmy a hledání. Dokladem jejich zájmu je i zájem o specifický druh literatury (např. pseudomytologické).

Práce se seniory

Mezi seniory je nejvyšší procenty věřících (religiozita ve společnosti stoupá s přibývajícím věkem). V tomto věku si nejvíce lidí klade otázky po smyslu lidské existence. O duchovní otázky v tomto věku projevují zájem i nevěřící lidé.

Práce s národnostními a etnickými menšinami

Při práci s národnostními a etnickými menšinami se sociální pracovník setkává s u nás méně obvyklými náboženskými či spirituálními systémy, ale také se skutečností, že náboženství hraje v komunitách minorit mnohdy větší roli než ve většinové společnosti. Pracovník se musí vyrovnávat s řadou nábožensko-kulturních odlišností (rodinné vztahy, hodnotový rámec, náboženská praxe, úloha duchovních a náboženských vůdců atd.), přičemž právě jejich náboženský aspekt se nesmí opomíjet, aby v důsledku neznalosti a necitlivosti sociální pracovník neztížil nevědomky vzájemnou komunikaci a nezpůsobil nedorozumění. Z českých menšin je vysokou, avšak nekonvenční a synkretickou religiozitou známá romská menšina. (ŠIKÝŘOVÁ, 2008)

4. Etika a hodnoty v sociální práci

„Etické uvědomění je nutnou součástí odborné praxe sociálních pracovníků. Schopnost a oddanost etickému jednání je základním aspektem kvality služby nabízené uživatelům služeb sociální práce.“²¹

Toto konstatování schválilo valné shromáždění IFSW (Mezinárodní federace sociálních pracovníků) v říjnu 2004 jakožto návrh Mezinárodního etického kodexu sociální práce. Ale i na národní úrovni je třeba ukotvovat profesní etiku sociálních pracovníků. V České republice existuje Etický kodex sociálních pracovníků ČR již od roku 1995.²² Prošel však vývojem a současná verze byla schválena plénum Společnosti sociálních pracovníků v roce 2006.²³

4.1. Etický kodex sociálních pracovníků ČR

Sociální pracovník respektuje ve své práci zákonné normy a ustanovení daného státu. Základní ustanovení, kterými se sociální pracovník ve své práci řídí, jsou ukotvena v Ústavě a Listině základních práv a svobod, Chartě lidských práv Organizace spojených národů, Úmluvě o právech dítěte i Všeobecné deklaraci lidských práv. Navíc si však sociální pracovníci formou výše zmíněného Etického kodexu sociálních pracovníků ČR určili pro sebe závazné etické zásady, kterými se chtějí ve své práci s klienty řídit.

Etický kodex sestává ze dvou hlavních částí – etických zásad a pravidel etického chování sociálního pracovníka.

Mezi etické zásady patří, že sociální pracovník respektuje svého klienta jako celistvou osobnost, bez jakýchkoli diskriminačních prvků.

²¹ Mezinárodní etický kodex sociální práce - principy. *Sociální práce/Sociální práca* [online]. 2004, č. 4, s. 31-34 [cit. 2013-06-23]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2004-4-090221132958.pdf>

²² Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. *Sociální práce/Sociální práca* [online]. 2004, č. 4 [cit. 2013-06-23]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2004-4-090221132958.pdf>

²³ Etický kodex sociálního pracovníka ČR. In: *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online]. 2006 [cit. 2013-06-23]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf

Sociální pracovník nemůže uplatňovat pouze své osobní zájmy, ale jedná v rámci profesní etiky a je garantem nejvyšší kvality jím poskytovaných služeb. Nezajímá se také pouze a jedině o osobu klienta, ale snaží se o vytvoření analýzy jeho nejbližšího prostředí - rodiny, sociálních vazeb i zájmových aktivit. Stejně jako v lékařské profesi je požadavkem zachování mlčenlivosti o informacích, které slouží pouze pro důvěrnou vazbu mezi klientem a pracovníkem. Ten nemůže být indiskrétní a používat informace proti vůli svého klienta. Existují ale výjimky, kdy se jedná o ohrožení života klienta nebo újmy dalších osob. Jiný postup je i v případě nezletilých dětí. (MATOUŠEK, 1995)

Mezi etické povinnosti sociálních pracovníků patří prevence nežádoucích jevů, jejich řešení a náprava konkrétních osob. Zároveň se musí být schopen rozhodnout, který případ vyžaduje jeho větší profesní pozornost. Umět odhadovat potřebný čas, aby se mohl věnovat všem klientům, ale zároveň být schopen posoudit jejich akutnost. Respektuje zvyky svého klienta a umožňuje mu v plné míře jeho seberealizaci. V profesní oblasti se dostáváme na hranici, kterou je potřeba respektovat vždy. Ke klientovi se chováme podle jednoznačně vymezených norem a pravidel, abychom dokázali zachovat naši profesionalitu i lidský přístup. (MATOUŠEK, 1995)

Etický kodex umožňuje vybudovat vztah s klientem na základě dodržování principů. Usiluje o navození určité rovnováhy mezi upořádáním vztahu mezi pracovníkem a klientem. Jedná se o úzké propojení souboru profesní a etiky a morálních požadavků. Spojení je umocněno i vyžadovanou prací v oblasti pracovních vztahů mezi spolupracovníky a práce zaměřené na osobní rozvoj každého z nich. Je důležité uvědomění, že právě pro sociální oblast není možné vydat takový kodex, který by pokrýval veškerou sociální oblast se všemi jejími pravomocemi a morálními hledisky. Vždy je ponecháván osobní prostor v rozhodování u jednotlivých případů, nelze ustanovit všechny možnosti, které mohou při výkonu povolání nastat a je kladena důvěra a odpovědnost na osobu sociálního pracovníka. V takovýchto případech mají svou profesi zatíženu sevržením svých pracovních kompetencí

v závislosti na typu organizace, ve které pracují. Denně čelí tlaku, jak přijatelným způsobem skloubit práci s vnitřním nastavením. „*Tento kodex vyjadřuje respekt ke klientům a jejich sebeurčení především tím, že staví na hodnotách lidských práv, jedinečnosti člověka, potřebě realizace klienta, vedení klienta k vlastní odpovědnosti, hledání možností, jak klienta zapojit do řešení problému.*“²⁴ (MATOUŠEK, 1995, 42)

Na jedné straně se sociální pracovník považuje skoro za úředníka, který musí respektovat a prakticky provádět pravidla bez možnosti odchýlení, zároveň má být osobou, která jedná vždy podle svého nejlepšího uvážení ve shodě s morálními i etickými normami. Ze strany zaměstnavatele by měl mít zajištěno respektování jeho rozhodnutí v případech svých klientů i jejich vedení. „*Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy.*“²⁵ (MATOUŠEK, 1995, 44) Balancování mezi všemi požadavky je mnohdy složité, protože si je sociální pracovník vědom jejich významu, ale někdy by pro svou praxi potřeboval urychlení zákonných norem. (MATOUŠEK, 1995)

Vedle Etického kodexu sociálních pracovníků ČR upravuje etické normy v dílčích oblastech například také Etický kodex České asociace streetwork²⁶. Ten ve vztahu k religiozitě uvádí mj. „Sociální pracovník ctí jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ...náboženské a politické přesvědčení...“ a v bodě 2.2. „Pracovník přistupuje se stejným úsilím a bez jakékoliv možnosti diskriminace ke všem uživatelům služeb“.

Práva duševně nemocných jsou chráněna Deklarací lidských práv a duševního zdraví schválené Světovou federací pro duševní zdraví v roce 1989.

²⁴ MATOUŠEK, 1995, 42

²⁵ MATOUŠEK, 1995, 44

²⁶ *Etický kodex České asociace streetwork*. [online]. 2006, 2006-09-13 [cit. 2013-06-23]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=152&site=cas

4.2. Význam hodnot v profesním vztahu

*„Jestliže nám jde o smysluplnost života – a o tu nám zde jde v první řadě – pak naše zamyšlení nad hodnotami se blíží takovému, s jakým se setkáváme ve filosofii.“*²⁷ (KŘIVOHLAVÝ, 2010, 47). V dnešním světě se člověk potýká s otázkou smyslu života. Jaké hodnoty jsou pro život potřebné. Nejdůležitější hodnotou, které člověk dosáhl, je uvědomění si vlastní existence. Výrazně souvisí s výběrem povolání. Jde o vyjádření hodnoty jako významu poměření její důležitosti. Každý obor, ať je to umění, lékařství, psychologie nebo ekonomie, si představuje jiný význam pojmu. Ekonomické hodnoty se dají více uchopit racionálním vnímáním, do těch ostatních se již více promítá citová stránka jedince. Největší rozdíl v hodnotách spočívá v jejich reálném uskutečňování, členíme je totiž do dvou kategorií, hodnoty, o které člověk usiluje, chce takový být. *„Najdeme pak stále ještě dva druhy: lidi po ideálu „toužící“ a lidi o ideál usilující.“*²⁸ (ABD-RU-SHIN, 2011, 128)

Ideály a hodnoty se vyznačují hlediskem uskutečnitelnosti. Nejedná se o nekonečné snění o tom, co by jednou mohlo být. Sociální pracovník usiluje o propojení svého niterného bohatství s praktickou uchopitelností. Hodnoty pohánějí sociálního pracovníka a také klienta k dosahování vytyčených cílů. Jsou hybnou silou, kterou potřebují sociální pracovníci k vedení případů svých klientů. *„Člověk skutečně usilující o ideál se tedy pozná podle toho, že se snaží povznést vše pozemské, nikoli snad v rozumovém smyslu k velikosti a moci, nýbrž k zušlechtění.“*²⁹ (ABD-RU-SHIN, 2011, 129)

Rozhodne-li se sociální pracovník pro uskutečnění svých hodnot, dokáže svým přístupem a odhodláním klientovi skutečnost, že vůle je prostředek k dosažení jejich uskutečnění. *„Člověk je schopen stanovit*

²⁷ KŘIVOHLAVÝ, 2010, 47

²⁸ ABD-RU-SHIN, *Ve světle Pravdy: Poselství Grálu*. 9. vyd., Brno: Integrál Brno, 2011, 3 sv. (206, 397, 431 s.). ISBN 978-80-87176-09-23, 1. sv., s. 128

²⁹ ABD-RU-SHIN, 2011, 129

si cíle. “³⁰ (KŘIVOHLAVÝ, 2010, 47). Záleží i na vlastních hodnotách klienta. Sociální pracovník nedokáže přestavět pevně zaryté přesvědčení nebo hodnoty jiného člověka okamžitě změnit. Může ale prakticky dokázat, že jsou i hodnoty jiné, které umožňují člověku jiný životní postoj. Každý člověk má vlastní možnost volby. Závisí pouze na něm samém, na jaké hodnoty se v životě upíná. Zda se zaměřuje více na materiální svět či přemýšlí o otázkách přesahující běžný denní chod. (KŘIVOHLAVÝ, 2010, 47)

Hodnoty sociálního pracovníka v jeho práci se projevují ve slušném jednání s klientem. „*Existuje řada povolání, jejichž hlavní náplní je pomáhat lidem: lékaři, zdravotní sestry, pedagogové, sociální pracovníci, pečovatelky psychologové.*“³¹ (KOPŘIVA, 1997, 14) Jsou dnes četná povolání, která mají společné hodnoty pro svůj pracovní styl. Velmi důležitá součástí každého profesionálního přístupu ke klientovi je odbornost. Spojení praktických znalostí a dovedností s lidským přístupem. „*Na rozdíl od jiných povolání však hraje v těchto profesích velmi podstatnou roli ještě další prvek – lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem.*“³² (KOPŘIVA, 1997, 14)

Vztah v sociální práci je obzvláště založen na důvěře a zájmu pracovníka o osobu klienta. Sociální pracovník je člověk, který své vlastnosti používá jako prostředku k dosažení pomoci druhému. Aktivně se o ně zajímá, poslouchá je a ptá se na věci, které nebyly jednoznačné. Umožňuje klientům mít dostatečný prostor pro vlastní vyjádření, je pomocníkem a doprovázejícím po celou dobu vztahu. Dokáže je kladně motivovat, povzbudit a jedná kladně. Sociální pracovník vytváří na pracovišti atmosféru, která pomáhá klientovi s navázáním důvěry, sdílnosti, ochoty sdělit své osobní prožitky úplně neznámému pracovníkovi. Napomáhá k tomu přátelský a vstřícný postoj, vyjadřující pozitivní přístup. Do té chvíle, než klient promluví, nevíme, s jakým

³⁰ KŘIVOHLAVÝ, 2010, 47

³¹ KOPŘIVA, 2000, 14

³² KOPŘIVA, 2000, 14

problémem k nám přichází. Důležitá v sociální práci je také trpělivost. Ochota počkat na informace z klientovy strany. Klienti také „*pátrají po signálech, které by jim pomohly vytušit kvalitu prožitků pracovníka při vzájemném kontaktu.*“³³ (KOPŘIVA, 2000, 15) Podíl na úspěšném navázání vztahu je i spolupráce od klienta k pracovníkovi. Zkušený sociální pracovník dokáže již z mimického vyjadřování usoudit, jak jeho jednání působí, jaká je osobnost klienta. Bez těchto vlastností je osoba sociálního pracovníka pouhým vykonavatelem sociální činnosti. Sociální pracovník podporuje svého klienta v úsilí o vlastní iniciativu v případě. Důležitým bodem je i předchozí zkušenost s nějakým jiným pracovníkem nebo pracovištěm. Klient je vědomě zachycuje a tím si také utváří obraz o člověku, který sedí naproti němu. Reakce odráží jeho vlastní prožívání i citové vnímání. Podle působení pracovníka a jeho vlastností si jednotlivé organizace vybírají, jakého člověka do svého kolektivu přijmou. Temperament i citlivost sociálního pracovníka je pomocnou složkou při rozhodování v jaké sociální skupině bude působit. Klienti se také rádi vrátí na místo, kde se jim dostalo odpovídající pomoci a péče. „*Každý z účastníků vztahu může rozdělení kompetencí pojímat odlišně.*“³⁴ (KOPŘIVA, 2000, 74)

Někdy se mohou při výkonu práce sociálního pracovníka vyskytnout obtíže spojené se sociálními podmínkami klienta. Pracovník tak sám objevuje své hranice a skutečnost, že nedokáže pomoci úplně všem sociálním skupinám. Jedná se o jev překonávání vlivů, které mohou provázet sociálně slabší jedince.

4.3. Sociální pracovník jako pomáhající osoba

Úkolem sociálního pracovníka je pomáhat druhým lidem, kteří trpí nebo z jakéhokoliv důvodu potřebují poradit ve své současné situaci. Druhá strana se týká klientů, kteří pomoci nechtějí. Nepřišli dobrovolně a jejich situace jim vůbec nepřipadá jako problémová. Je potřeba jim

³³ KOPŘIVA, 2000, 15

³⁴ KOPŘIVA, 2000, 74

ale na základě zákona zasáhnout do jejich života. Zpočátku se sociální pracovník u takovýchto klientů setkává i s výčitkami nebo nevděkem. Musí být připraven i na tyto situace. Schmidbauer (2008) přirovnává sociální činnost ke drogám. „*Je to prostředek, jak udržet v řádu a pod kontrolou to, co by nás jinak nekontrolovatelně ohrožovalo.*“³⁵ (SCHMIDBAUER, 2008, 134)

Podle Schmidbauera se pomáhání člení do tří kategorií:

1. Spontánní pomáhání, kdy velký význam má soucit při řešení případu,
2. Racionální řízená interakce – postup, kdy jde o výměnu něco za něco
3. Pomoc druhému jako způsob uspokojení vlastních potřeb, touhy po moci a ovládání druhého.

Ve výkonu povolání sociálního pracovníka hraje významnou roli jeho vlastní postoj ke své profesi „*Účinná pomoc při mezilidských konfliktech předpokládá neutralitu pomáhajícího.*“³⁶(KOPŘIVA, 2000, 130). „*Sociální pracovník usiluje o objektivní vidění svého klienta, nedává klientovi vinu za vzniklou situaci.*“³⁷(SCHMIDBAUER, 2008, 134)

Sociální pracovník si je vědom vztahu propojení mezi tělem a duší svého klienta. „*Je-li nám zdraví skutečně takovýmto „darem“, ba „vzácným pokladem“, pak by nás mohlo zajímat, co toto zdraví ovlivňuje – kladně i záporně.*“³⁸(KŘIVOHLAVÝ, 2010, 43)

Na tělesnou schránku člověka má velký vliv jeho psychické naladění. Významným způsobem ovlivňuje zdraví sociálního pracovníka, tak i klienta. Zajímavé je i zjištění, že někteří lidé onemocní pod působením určitých faktorů a jiní nikoliv. Záleží na tom, na kolik dokáží působit na naši psychickou rovnováhu. V případě, že jsme nemocní tělesně, musíme se snažit o uzdravení našeho vnitřního já, navozením určitého psychického stavu. Často se klient trápí starostmi, strachy z budoucnosti. To se ukládá do fyzického těla a může

³⁵ SCHMIDBAUER, 2008, 134

³⁶ KOPŘIVA, 2000, 130

³⁷ SCHMIDBAUER, 2008, 134

³⁸ KŘIVOHLAVÝ, 2010, 43

to později vyvolat i závažné onemocnění. „*Lidské emoce, naše pocity jsou elementární události, které nelze trvale potlačovat bez poškození osobnosti.*“ ³⁹(SCHMIDBAUER, 2008, 73)

Práce sociálního pracovníka spočívá také ve tvorbě preventivních opatření. Zamezují tomu, aby se klient zbytečně dostával do krizových situací. Většina povolání má za svůj úkol pomáhat ostatním lidem. Někteří pracovníci to činí přímou pomocí, jiní výrobou nebo obchodem. Na vazbě mezi dáváním a braním je založena celá lidská sociální společnost. (KŘIVOHLAVÝ, 2010)

Existují povolání, která umožňují spojení více oborů v jeden. Stoupá tím procento úspěšného vyřešení náročného případu, kdy je potřeba zvážit více okolností najednou. V sociální práci to tak právě funguje. Propojení psychologie, medicíny i vlastností konkrétního sociálního pracovníka dává tomuto oboru jedinečné sociální spojení vývoje, a náročných požadavků na jeho osobu. Vůle pomáhat je o pomoci druhému podle našeho nejlepšího svědomí. Zároveň se jedná vždy o pomoc v reakci na konkrétní situaci a je potřeba ji podle toho posuzovat. Pracujeme s informacemi, které se nám dostávají do rukou právě teď. Když se za jedinou hodinu změní tak, že nastává ohrožení života klienta, musíme umět zasáhnout. Sociální pracovníci se nespokojí pouze se situací, že všechno zvládli a nemohou se objevit další komplikace. Příkladem je týrání dítěte, kdy sociální pracovník nemá k dispozici ještě takové množství důkazů umožňující odebrání dítěte z rodiny, ale jakmile se naleznou, je potřeba okamžitě zahájit nápravu. Čas a sociální správnost řešení případu hraje rozhodující roli. (KŘIVOHLAVÝ, 2010)

Sociální pracovník by měl postupně naučit své klienty jinému přístupu k životu. Zvládat své emoce, nepropadat panice při sebemenším neúspěchu, snažit se o klid, věřit v to, že má naději na zlepšení i kdyby se situace jevila bezvýchodnou. Základním heslem pro každodenní boj v sociální oblasti je: Nikdy se ničeho a nikoho nebát,

³⁹ SCHMIDBAUER, 2008, 73

věřit ve svou sílu a v to, že pomoc je neustále při nás, nikdy nejsme sami. Musíme se jen naučit o ni poprosit a být za ní vděční. (ABD-RUSHIN, 2011)

U klienta mohou nastat situace, které se pro něho zdají kruté. Ptá se po sociální nespravedlnosti v lidském životě, jak si je zasloužil. Ve své práci nemůže sociální pracovník vykonávat povolání soudce. Řídí se svým přesvědčením, intuicí i praktickými zkušenostmi. Žádný člověk ze svého pohledu, nedokáže poznat dění provázející život ostatních. Věří, že veškeré dění se odehrává pod sociální spravedlivým vedením vyšší moci. Klient prochází těžkou událostí, ale nevzdává se, sám se snaží za pomoci svého pomocníka vše zvládnout. Získává tím znovu novou důvěru v sebe sama. Posláním sociální práce je nejen v přímé pomoci, ale také v podpoře osobního úsilí klienta, aby dokázal na sobě pracovat. (KŘIVOHLAVÝ, 2010)

Ve většině případů se, podle Křivohlavého, sociální pracovník setkává s klientem, který je nešťastný. Ocitl se v situaci, kterou neví, jak řešit a dosáhl hranice svých sil. Všechny negativní emoce, se kterými klient přichází, působí bezprostředně a přímo na osobu sociálního pracovníka a ten se s nimi musí umět vypořádat. Klient přichází za pracovníkem jako vidinou konce svého trápení a očekává okamžitou pomoc. Je plný pocitů a potřebuje od nich osvobodit, odlehčit. Sociální pracovník by měl být na takové situace připravený. Jejich důsledky se projevují ve vysokém psychickém i fyzickém vypětí. Zároveň jsou úsilím naučit se zvládat emoce pracovníků i klientů, někdy i za pomoci fyzické síly. (KŘIVOHLAVÝ, 2010)

Sociální pracovník vnímá intenzivně svou vnitřní potřebu pomáhat. Dokáže se vyrovnat i s realitou své profese, že ne každá jeho pomoc je vítána a bude kladně přijata. Žádný pracovník nemůže o sobě a své práci přemýšlet jako o jediné záruce sociální správnosti řešení konkrétního případu. Tendencím, že jedině on je schopný všechno zvládnout a dokáže zachránit celý svět. Pomáhá ve svém okolí,

vykonává svou práci naplno. Nedokáže ochránit ale všechny své klienty před nebezpečími, které jim v každodenním životě hrozí. Být u nich 24 hodin denně a snažit se je ohlídat na každém kroku. Nemůže být sociálním supermanem. Sociální pracovník si také musí být svým profesním přístupem maximálně jistý, že to co opravdu považuje za sociální správné, souhlasí i s jeho vnitřním nastavením hodnot, protože jinak je jeho chování pokrytecké a vůbec nepomáhá klientovi. Pokud je ale všechno ve shodě, nastupuje ještě jedno hledisko a to je uplatňování názoru pracovníka na klienta i přes jeho nesouhlas. Zde je samozřejmě tenká hranice mezi tím, co uplatňuje na svého klienta. Nesmí mít toto jednání za žádných okolností mocenské tendence, které by ohrožovaly jednu ze stran. „*V případech, kdy sociální pracovník jedná v zájmu svého klienta ale zároveň proti jeho vůli, musí být do nejmenšího detailu přesvědčen o sociální správnosti svého jednání.*“⁴⁰

(KŘIVOHLAVÝ, 2010, 10)

Sociální pracovník se snaží objektivně nalézt příčinu klientova trápení. Obě strany se při rozhovoru snaží o toleranci, aby se dokázala popojít emocionální rovina mezi oběma lidmi. V případě, že jeden nebude chtít, okamžitě se negativní reakce promítá do charakteru rozhovoru. Sociální pracovník je pro své klienty symbolem naděje na zlepšení jejich životních podmínek. Měl by si být tohoto očekávání vědom. Jeho práce se totiž neskládá pouze na odpracovaném času na pracovišti, ale především z nároků, které jsou na něj kladeny ve zvýšené míře oproti jiným povoláním. Vždy je mnohem těžší vidět nedostatky na sobě samém, než na druhých. Tato skutečnost pomáhá sociálnímu pracovníkovi neodstraňovat nedostatky pouze na straně klienta, ale i na té své. *Sociální pracovník by měl být především profesionálem schopným reflexe a z této pozice by měl posuzovat ostatní povinnosti.*⁴¹ Umět si říci, zda vlastnost nebo chování, které mu na klientovi vadí, nemá také on sám. (MATOUŠEK, 1995)

⁴⁰ KŘIVOHLAVÝ, 2010, 10

⁴¹ MATOUŠEK, 1995, 46

Při práci s rizikovými skupinami obyvatel je sociální pracovník povinen ochraňovat bezpečnost klienta, dalších lidí i svou vlastní. Má také právo říci, že se mu prostřednictvím klienta, který na konzultace dochází, promítají špatné vzpomínky z jeho života. Může klienta znát osobně a ví, že by k němu nemohl uplatnit profesionální přístup, být nestranný. V takové situaci je uměním v pravý čas od klienta odejít, předat případ kolegům nebo jiné organizaci. Nebát se sám pro sebe vyhledat pomoc nebo se zeptat na názor jiného pracovníka či odborníka. (MATOUŠEK, 1995)

4.4. Jak přistupovat ke klientovi

Sociální pracovník se připravuje na aktivní pomoc tím, že se pokouší pomocí empatie představit si složitou situaci svého klienta. Tato schopnost je pro něho klíčová. Je zároveň nesmírně náročné se v sociální oblasti denně setkávat s lidmi, kteří mají problémy, starosti a přinášejí si je s sebou za sociálním pracovníkem. „*Jen málokdo chce být denně konfrontován se starostmi jiných lidí, protože každý má dost těch svých.*“ ⁴²(GUGGENBÜHL – CRAIG, 2007, 19). Vyrovnává se tak z lidského pohledu se skutečností, že musí zvládnout větší zátěž a dokázat pomoci i sám sobě, aby nedocházelo k vlastnímu úbytku sil a rostoucímu napětí ve své práci.

Ten musí v sobě postavit proti těmto negativním emocím obranný štít, který by mu umožňoval laskavý přístup k druhým, ale zároveň umožnil vlastní ochranu. Základní přístup sociálního pracovníka se v mnohém shoduje s činností psychoterapeuta. Naslouchá svému klientovi, vede rozhovor, odpovídá na otázky. Na konci setkání nabízí možnosti řešení. S některými klienty se vidí pouze jednou, jiní naopak docházejí pravidelně po dobu i několika let.

Zabývá se denně otázkami, které klienty zaměstnávají a jsou pro ně náročné. Celý proces provázejí emoce, které jsou potřeba odžít a nenechávat je narůstat uvnitř sebe. Namáhavé je také neustálé hledání

⁴² GUGGENBÜHL – CRAIG, 2007, 19

řešení a zkoumání praktických dopadů všech rozhodnutí klienta.
(GUGGENBÜHL – CRAIG, 2007)

Sociální pracovník dbá na dodržování harmonie mezi tělem a duchem klienta. Dnešní doba již příznivě reaguje na propojení těchto dvou sfér, které jsou na sobě závislé a navzájem se prolínají. Je známou skutečností, že člověk před velkým fyzickým vypětím musí být i v dobré duševní formě a naopak. Jedná se o aktivní přístup k denním činnostem, nastavení řádu a láskyplného prostředí. Klient může trpět velkými projevy stresu, zklamání nebo smutku v důsledku nevyrovnání se se svou osobní situací. Sociální pracovník se pokouší nalézt optimální činnosti, které by pomáhaly vzájemnému rozvoji.
(GUGGENBÜHL – CRAIG, 2007)

Osobní přesvědčení klienta, jako ukazatele vnitřního stavu, promítajícího se aktuální reakcí navenek, se odvíjí od nastavení hodnot. Klient, který se zajímá o smysl života, má v sobě touhu po zlepšení a chuť na sobě pracovat se jeví v očích sociálního pracovníka jako ideálnější zdroj vlastní realizace. V hlubší smysl věcí okolo něj i samotného života. Důležité z hlediska sociální práce je umění spolupráce. Sociální pracovník umožňuje svému klientovi konfrontaci s životními hodnotami. Měl by mu být schopen ukázat, jaké nasměrování je pro něho dobré a jaké by naopak znamenalo zhoršení momentální situace. (GUGGENBÜHL – CRAIG, 2007)

Sociální pracovník by měl rozvíjet u svého klienta touhu po zabezpečení jeho základních životních potřeb. Projevuje se tím nejen jeho praktické vedení, ale také ochota naučit klienta se o sebe postarat. Ukázat mu nový pohled a hodnotu lidské práce, která člověka nesmírným způsobem obohacuje a dodává mu pocit užitečnosti. Je to velmi vhodná součást terapie i léčby dlouhodobých onemocnění. Frankl se pomocí svých zkušeností snažil pomáhat lidem v hledání jejich smyslu života. Dokázal lidem vyzdvihnout jejich klady, to, co v životě dokázali, co zvládli překonat. Pak, když přijdou těžké chvíle v životě, může si člověk vzpomenout na to, co zvládl a pokusit se tak o jejich

překonání. Je nesmírně důležité, aby sociální pracovník věděl, jak svým klientům říci a dokázat, že žádný lidský život není beze smyslu, když jej člověk sám takovým neučiní. (FRANKL, 2006)

Existují různá témata, která sociální pracovník se svým klientem řeší. Některá jsou ale podnětná. Každý v něco věříme, jinak bychom nemohli žít. Je zásadní rozdíl v tom, jak svou víru nazýváme a co pro nás znamená. Sociální pracovník ve své každodenní praxi, musí nacházet odpovědi a zabývat se jimi. V některých chvílích na nás tlačí jakýsi slabý hlásek, v psychologii často označovaný termínem svědomí, aby člověk hledal odpovědi a nedal se ukolébat starostmi a povinnostmi všedního dne. (FRANKL, 2006)

Mnoho pomoci v oblasti sociální práce se odehrává na psychické bázi. Pracovníci se snaží druhého vyslechnout, vcítit se do jeho situace a nalézt pro něho odpovídající řešení. Každý člověk, který je v pracovním životě v přímém kontaktu s lidmi se snaží být vlídný a přátelský. V sociální oblasti je nutné naučit se zvládat i druhou stránku tohoto povolání a to zůstat sami sebou, nehrát roli někoho, kým nejsme. Nepodvolovat se za každou cenu vůli svého klienta, když je to proti svědomí. Nabídnout mu pomocnou ruku, vést jej, ale zároveň vědět, kdy už je ruku potřeba zase stáhnout zpět, jinak by začala překážet. Klient si často do osoby svého pomáhajícího pracovníka může promítat určité povahové rysy. (KŘIVOHLAVÝ, 2010)

V první řadě je rozhodující pro všechny typy pomáhajících profesí včetně sociální práce stanovení osobního etického kodexu. Tyto předpisy mají ochranou funkci pro klienty i sociální pracovníky. Vyjadřují normy, za které se nepůjde, bude se jimi v ideálním případě poměřovat a řídit každý člověk. Nebude v nich činit rozdílu a nikoho diskriminovat podle osobních sympatií nebo zkušeností. (MATOUŠEK, 1995)

S vývojem společnosti docházelo k upevňování morálky. Naše hodnoty se podobají v mnoha ohledech antické nebo starověké filosofii, ale jsou naproti tomu i značně rozdílné.

Sociální pracovník pracující v nějaké instituci, která je zaštiťována církevní nebo jinou skupinou věřících lidí, může působit ve své práci daleko lépe. Hlavní cíl se rovná i poslání organizace. Skloubí tak své vnitřní přesvědčení, nemusí ho skrývat a pomáhají svým klientům harmonií víry a vykonávané činnosti. (KOPŘIVA, 2000)

5. Krize a jejich řešení

Tato kapitola se věnuje situacím, které jsou pro sociálního pracovníka ve vztahu s klientem zátěžová. Zvláštní pozornost je věnována otázce sociální moci, kterou pracovník nad klientem má.

5.1. Jak se sociální pracovník vyrovnává se zátěží nebo náročnou situací

Sociální pracovník si vytváří o svém klientovi představy, které reagují na jeho nabídku pomoci. Dochází u něho k určité projekci ideálu a věří, že všechno jeho úsilí je pro klienta nejvhodnější. I sám je jenom člověk a také má své starosti a problémy, které ovlivňují jeho úsudek. Snaží se najít pro svého klienta vždy to nejlepší řešení, což může být mnohdy tak vyčerpávající, že sám tím přichází o svůj volný čas a psychické zdraví. Po několika letech strávených v takovémto duševním provozu může dojít ke krizi u samotného sociálního pracovníka a odstartování i negativních pocitů ke svým klientům až lhostejnosti. Nastává proces vyhoření, který si pracovník musí zvládnout sám ohlídat a často se již v pokročilé fázi donutit pro delší volno nebo i odchod ze zaměstnání. Jakákoliv práce s lidmi vyžaduje veliké osobní nasazení, ale toto nasměrování není možné používat k vlastnímu sebezničení. Často je těžké prosadit opatření, která by byla pro našeho klienta nejlepší. Na jedné straně se sociální pracovník potýká s nevyhovujícími zákonnými předpisy a na straně druhé s přílišnou přísností a tlakem okamžitého řešení. Jak se vůbec naučit zvládat takové náročné situace? Nestane se mu nic, když se vrátí domů a zase bude na očích svým rodičům nebo partnerovi? Pro správně a kvalitně odvedenou práci sociálního pracovníka je velmi důležité jeho vlastní psychické zázemí, tedy zda i on sám vyrůstal v odpovídajícím harmonickém prostředí. Jestli si také v sobě nenese komplexy z dětství, které se mohou i otevřít při práci s klientem, který je právě prožívá. Sociální pracovník vynakládá dvojnásobné úsilí, jak pomoci člověku, kterého má před sebou a zároveň překonat sám sebe. V nejlepším případě úplně vyřešit i svoje citlivé téma a nedostat se do žádného

krizového stavu. V dnešní době je již výborně propracovaný systém pomoci i pro sociálního pracovníka. Může se obrátit s důvěrou na své kolegy, psychologa nebo dát podnět k supervizi. Také potřebuje mít svého sociálního pracovníka. (MATOUŠEK, 1995)

Sociální pracovník denně prožívá situace, které jsou pro něho více či méně náročné. Závisí to v první řadě i na jeho osobní psychické kondici. Po zcela konkrétní události, která na něj zapůsobila, je schopen posoudit, zda se mu jeví v daný okamžik kladně nebo záporně. Slouží to pro něho jako zrcadlo sebe sama. Nejdříve se vyrovnává se svým vlastním nitrem, rozbouřenými pocity a snaží se o znovunastolení klidu a rovnováhy. Pak si začíná ve své mysli uvědomovat, co se vlastně stalo a snaží se posoudit hledisko klienta i své. Rozebírá odehranou situaci a zkouší najít její řešení. Hodnotí si pro sebe, zda situaci dokázal zvládnout a klientovi opravdu pomoci. V opačném případě se pokusí příště zareagovat jinak s přihlédnutím k zachování všech etických i profesních hledisek. Některé důsledky události je schopen zpracovat až po delší době, kdy jsou více patrné důsledky rozhodnutí. Každá vzájemná interakce s klientem je výbornou pomocí pro vnitřní zpevnění sociálního pracovníka. Roste nebo klesá vlastní sebehodnocení a učí jej měnit přístup ke krizové situaci. Časové hledisko velmi silně ovlivňuje zpětné posuzování odehrané události. Sociální pracovník si nedokáže vzpomenout na všechny pocity, které se v něm odehrávaly.

Sociální pracovník si je vědom nerovnováhy, kterou člověk přináší do objektivního rozhodování. Je lidské, že člověk k někomu druhému chová větší sympatie a k jinému menší. Přesto je potřebné, aby přístup byl ke všem co možná stejný. Náročněji se jeví situace, kdy se jedná o anamnézu rodinného prostředí. Najednou mezi posuzováním pouze jedné osoby se sociální pracovník pokouší odhalit stav celé rodiny. Podle Kopřivy se dá rodinné prostředí přirovnat k fotografii. Každý z hodnotitelů si povšimne jiného detailu, probouzí to v něm jiné pocity a vzpomínky. Příkladá detailu také jinou důležitost. Kresby nebo

jakékoliv praktické dovednosti, které od klienta vycházejí, velmi přesně určí, co právě daný jedinec prožívá. (KOPŘIVA, 1997)

Často u forem dětských terapií se volí metoda kreslení, kdy obrázky řeknou více než slova. Nejde při ní o výtvarné umění, ale o vyjádření pocitů, které sociálního pracovníka přibližují k pochopení situace. Práci sociálního pracovníka s klientem je možné srovnávat jako vztah dvou lidí. Jeho kvalita má výrazným způsobem formující charakter. Vztah jako jakýkoliv jiný je převážně o komunikaci, ať již je vyjádřena klasicky formou verbální nebo neverbální. Každá z nich napomáhá k úspěšnému řešení problému. Sociální pracovník by však neměl svou práci zneužívat v mocenském slova smyslu a dělat si z klienta svoji hračku nebo oběť svých pokusů, když pozná, že jde o klienta závislého. Je v přímém rozporu s profesní etikou se na klienta vyvyšovat a zesměšňovat jeho problémy. Kdo jiný, než právě sociální pracovník by měl vědět, že, co je pro jednoho člověka nepřekonatelná překážka, je pro druhého snadným skokem. Sociální pracovník se tak dostává důležité zpětné ohodnocení od klienta, který si ho chce vážit a pociťuje k němu úctu a vděčnost. Svoboda jednoho člověka končí tam, kde začíná svoboda toho druhého. Pro sociálního pracovníka je nesmírně důležité dokázat si udržet od svého klienta profesionální odstup a zároveň mu být dobrým přítelem.

Sociální práci nelze s přihlédnutím k výši reálných výdělků provádět dělat pouze jako zdroj hmotného zajištění. To by sociální pracovník nedokázal být lidský a pomáhající. Do péče o druhé člověk vždy dává kus sebe. Tento vztah by se dal přirovnat k rodičímu se přátelství, začátku nového lidského vztahu. V sociální sféře, jak již její název vypovídá, je kladen velký důraz na citlivou stránku pracovníka a jeho empatii k druhému. Člověk pro výkon povolání sociálního pracovníka by měl splňovat kritéria, která mu umožní danou práci vykonávat. Tím hlavním je ukončené vzdělání podle zákona 108/2006 Sb. Dalšími kritérii jsou nároky na charakter pracovníka – dbající na morální a etické předpisy psané i nepsané, profesní etiku a srdečný přístup. Sociální pracovník sice na oko může tvářit, že takový je, ale

klient to ihned rozpozná. Velkým plusem pro sociálního pracovníka jsou jeho vlastní kladné vlastnosti, které neustále ve vztahu s klientem může rozvíjet. Ani lepší vzdělání nenahradí člověku vlídnost a lásku k druhému. To z člověka “samo“ vychází a není to nic naučeného. Je to zprostředkování daru, který byl svěřen každému člověku a každý jej tak má neustále rozvíjet a dávat dál. Podle průzkumu v domově seniorů, který Kopřiva vyhodnocoval, je na prvním místě vlastností, které by měl dobrý sociální pracovník mít je vlídnost, ochota a láska. Až na místě čtvrtém se umístily profesionální hledisko a vzdělání.⁴³ (KOPŘIVA, 2000)

„Sociální pracovník by měl být především profesionálem schopným reflexe a z této pozice by měl posuzovat ostatní povinnosti.“⁴⁴ (MATOUŠEK, 2008, 46) Měl by jednat s klienty poctivě, být pravdivý a informace dokázat citlivě podat. Protože mnohdy těžká zpráva pro klienta může alespoň o několik málo procent vyznít lépe, než když se podá neurvalým drsným způsobem. Také by si měl umět ta svým názorem jednáním stát a nečinit za něho odpovědným nikoho jiného než sebe sama. Existují různé přístupy, které sociální pracovník může aplikovat při své práci s klientem. Sociální pracovník může svou práci jako jedinečný způsob, jak dokázat svůj osobní postoj promítnout do svého povolání. Zachází s klienty citlivě. (MATOUŠEK, 2008)

Osobně se domnívám, že by sociální pracovník měl být určitým lidským vzorem, který bude chtít svým jednáním pomáhat druhým lidem, zároveň by měl být pevný ve svém přesvědčení, aby lidé věděli, že se na něho mohou kdykoliv obrátit a že to bude člověk, který jim poradí.

⁴³ KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese, Portál s.r.o., Praha, 2000 4. vyd. 151 s. ISBN: 80-7178-429-X

⁴⁴ MATOUŠEK, 2008, 46

5.2. Otázka sociální moci

Téma sociální moci je jedním z ústředních témat sociální práce. Hned úvodem je třeba podtrhnout, že moc sociálního pracovníka je přirozenou skutečností. Pokud by pracovník neměl moc měnit neblahou situaci svých klientů, což je přední důvod, proč jej klienti obvykle vyhledávají, byl by pouhou karikaturou.⁴⁵ (PRAHL, 2008)

Moc je však možno využívat adekvátně, ve prospěch klientů, anebo také nekonstruktivně, samoúčelně, může se stát překážkou procesu. V obou případech jsou třeba dvě skutečnosti, umožňující naplnění moci. První je pravomoc, jako potenciální možnost prosazovat záměry a oficiální oprávnění ovlivňovat druhé na základě zdrojů (materiální, finanční, informační), které jedinec z titulu své pozice spravuje.⁴⁶ (PRAHL, 2008) Pravomoc však není zárukou prosazení moci, protože neodráží nutně schopnosti a kapitál jejího nositele. Druhou skutečností přispívající k realizaci moci je autorita. Na rozdíl od pravomoci se jedná spíše o subjektivní skutečnost, představující respekt, který její nositel požívá.

Zdroji sociální moci jsou (podle BEDRNOVÉ, 2001)⁴⁷

- Legitimní moc
- Kontrola nad zdroji
- Expertní moc
- Sociální vztahy
- Osobní předpoklady, atraktivita, charisma

Legitimní moc je daná zaměstnaneckým poměrem a pracovní pozicí, kterou je pracovník pověřen. Místo pracovníka a pravomoci z něho

⁴⁵ PRAHL, Radim. *Moc pomáhajícího pracovníka. Aspekty moci v pomáhajících profesích*. In: *Profese a etika sociální práce: sborník studentských prací*. Editor Pavla Kodymová, Dalibor Holda. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 2008, 154 s. ISBN 978-80-7308-222-2.

⁴⁶ *Tamtéž*

⁴⁷ BEDRNOVÁ, Eva. *Moc, vliv, autorita*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2001, 126 s. ISBN 80-726-1053-8.

vyplývající znamenají pro klienta jistý příslib, že mu bude za předpokladu splnění určitých formálních požadavků (například vyplněním správného formuláře na dávky, tím, že je zdravotně pojištěn) poskytnuta pomoc.

Pracovník v sociálních službách disponuje také kontrolou nad zdroji. Jedná se o prostředky finanční (sociální dávka) a hmotné (lůžko v azylu, invalidní vozík, příp. preventivní stříkačky). Stále větší roli hrají informační zdroje (pomoc s vystavením ztraceného občanského průkazu bezdomovci, zprostředkování návazných rehabilitačních služeb). Úskalí zneužití moc zde nastává tehdy, mohou-li pracovníci podmiňovat vydání těchto zdrojů žádoucím chováním potřebných. Disponování zdroji bývá žel v našich podmínkách často jediným zdrojem moc a autority v rozhodovací pozici. (PRAHL, 2008)

Expertní mocí se rozumí „zvláštní dovednost pomáhajícího pracovníka asistovat při řešení klientovy sociální situace a mít přitom k dispozici svou odbornost.“⁴⁸ (PRAHL, 2008). Spadá sem i moc informační, založená na informacích o klientovi, jeho situaci, příjmech, zdravotním stavu, jeho selháních jakožto rodiče atd. Problematika expertní moci se týká také vzájemných vztahů pracovníků jednoho pracoviště, mohou hrát významnou úlohu při sebehodnocení pracovníka a jeho pocitu naplnění. V neziskových organizacích sílí expertní moc fundraisera, což se projevuje i na výši jeho mzdy. (PRAHL, 2008)

Pracovník disponuje také kapitálem sociálních vztahů, k němuž lze přiřadit tzv. referenční moc. Principem této moc je, že pracovníkovi nedělá problém pohybovat se ve struktuře a dovede využívat kapitálu spřízněných a jemu nakloněných článků systému. Tento kapitál může dobře zúročit ve prospěch klienta. Může totiž provazovat různé izolované fáze pomoci, vydávat doporučení a také je přijímat. V českém

⁴⁸PRAHL, Radim. *Moc pomáhajícího pracovníka. Aspekty moci v pomáhajících profesích*. In: *Profese a etika sociální práce: sborník studentských prací*. Editor Pavla Kodymová, Dalibor Holda. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 2008, 154 s. ISBN 978-80-7308-222-2. Str. 38-39

prostředí je referenční moc zneužívána například vytvářením protekčních praktik. (PRAHL, 2008).

Kategorie osobní předpoklady, atraktivita, charisma, hovoří samy za sebe.

Sociální moc má také své prostředky, jimiž se uskutečňuje, teprve jimi se stává mocí nejen potenciální, ale realizovanou. Prah (2008) rozlišuje následující pětici základních nástrojů sociální moci:

1. Odměna, výhoda, výměna,
2. Přinucení, nátlak, trest, dominantní vystupování
3. Legitimita, odvolání se k vyšší autoritě, instituci, morálním principům
4. Uznání, racionální argumentace, věcnost, rozumný dialog
5. Profesionalita

První skupinu nástrojů zde tvoří možnost něco dát, změnit podmínky či zdroje druhé strany, nabídnout směnu anebo docílit toho, že na druhé straně se přestane dít neblahý jev. Výhody jsou vzájemné, obohacují obě strany. Tato taktika (nástroj) má pozitivní povahu. Na negativní motivaci se zaměřuje druhá skupina nástrojů. Může se jednat o trest odebrání hmotných či finančních prostředků či vynucenou změnu klientova jednání. Třetí taktika se spoléhá na to, že v klientovi je vždy možné vzbudit pocity odpovědnosti nebo povinnosti směřující k tomu, aby klient ve svém vlastním zájmu jednal určitým způsobem. Referenčními způsoby chování zde mohou být křesťanské desatero, koncept lidských práv, nebo tzv. selský či zdravý rozum (jakkoli je obtížně definovatelný). Odkazuje-li se pracovník na tyto dané normy, předpokládá se, že se jim sám řídí, že se tudíž nejedná o moralizování. Prah (2008) upozorňuje na riziko stylizace do role tzv. jediného spravedlivého a následného uvěření tomuto sebepojetí.

Čtvrtou skupinu nástrojů je uznání jakožto mocný nástroj, kterým dáváme druhé straně najevo, že schvalujeme, jaká je, jak jedná. Pracovník tak může saturovat klientovu potřebu přijetí. Poslední

taktikou je nakládání s profesionalitou. Jsme schopni druhému předat informaci, vědomosti nebo expertní rozbor.

Paralelně s vývojem sociální práce se vyvíjely také etické kodexy a další regule, které moc sociálních pracovníků omezují. Této otázce jsem se věnovala již ve 3. kapitole.

Prahl (2008) rozumí pod prevencí užívání moci jak demokratizační mechanismy, tak nástroje celoživotního vzdělávání. Je třeba do sociální práce vnést více světla, zpřístupnit jej odborné a v jistém smyslu i široké veřejnosti. K demokratizačním mechanismům zde patří rozbor sociální struktury. Yalom⁴⁹ (1999, 172) k tomu uvádí: „*Rozbor sociální struktury a procesu vede k vyrovnání mocenských pozic – zploštění hierarchické pyramidy. (...) Čím strnulejší je mocenská struktura instituce, tím přísnější jsou opatření namířená proti otevřenému hodnocení procesu.*“

„*Mocensky orientované jednání se s demokratickými mechanismy nesnášejí.*“ (PRAHL, 2008, 47)

K prevenci zneužívání moci patří také diskuse s veřejností, před kterou by pracovníci legitimovali svou činnost, vysvětlovali by své pojetí služby. Takto vznikající tlak by mohl přispět k změně nevyhovujících norem, aby více odpovídaly zájmům klienta a pomáhající proces byl transparentnější.

Sociální pracovník v českém prostředí působí ve společnosti, jejíž fungování je založeno na dominanci a v níž je moc jako taková žádoucím statkem. Pracovník sám je vystaven mocenskému jednání – podléhá disciplíně své organizace, nadřízených, musí se smířit s trendem rozpočtů, zákony a marketingovou logikou fundraisingu. Z druhé strany na něj působí klienti, kteří mohou uplatňovat agresivní chování nebo jiné, subtilnější formy směřující k tomu, získat

⁴⁹ YALOM, Irvin D. a Molyn LESZCZ. *Teorie a praxe skupinové psychoterapie*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 647 s. ISBN 978-80-7367-304-8.

pracovníka na svou stranu, dostat pod svou kontrolu buďto pomáhající proces, nebo dokonce i pracovníka. Pracovník má proto obtížnou možnost orientace, kdy se často musí řešit konflikt loajality, tedy rozhodovat se mezi zájmy organizace a klienta.(Prahl, 2008)

Mnoho sociálních pracovníků se ve výkonu svého povolání dostane do fáze pocitu zmaru, bezmoci. Prahl (2008) tento pocit definuje jako „hluboký pocit, že (pracovník) disponuje malými nebo nedostatečnými prostředky, pomocí nichž by mohl uspokojivě intervenovat ve prospěch klienta. Může se cítit svázán požadavky agentury. Ta třeba změni metodiku, kompetence jednotlivých složek nebo začne evaluovat pomáhající práci podle jiných kritérií. Stejně tak jej může začít napadat, že dělá za klienty veškerou práci nebo že jej úkolují. Jinými slovy, že se - sám bezmocný – ocitl v pasti mocenského jednání ostatních hráčů. Jak z tohoto ven? Řešením může být celoživotní péče o vlastní profesionalitu.“ (Prahl, 2008, 48).

V takových případech existují dvě konstruktivní cesty. Jednou je výcvik, druhou supervize. Výcvik, především ten sebezkušenostní, má u nás již více než čtyřicetiletou tradici (Kopřiva, 2000). Skupina frekventantů různých profesí se pravidelně schází po dobu čtyř až pěti let. Využívá se skupinové dynamiky, jsou sdělovány pocity a vztahy uvnitř skupiny. Jedná se o jakousi laboratoř lidských vztahů, v nichž nikdo není pozorovatel, ale každý je účastníkem zkoumaných procesů. Účastník poznává, co neumí, a učí se tuto skutečnost akceptovat. „Takto získaná sebezkušenost může vést i k tomu, že účastník již nebude potřebovat přísun vnějších potvrzení, za které můžeme považovat i moc.“ (PRAHL, 2008, 48). Prahl (2008) zároveň doporučuje absolvovat sebezkušenostní výcvik všem pomáhajícím pracovníkům, kteří mají již alespoň základní praxi. Upozorňuje také na negativní skutečnost, že organizace svým zaměstnancům tento výcvik nehradí, pro mnohé sociální pracovníky je však pak tento výcvik neúnosným ekonomickým břemenem.

Supervize ve svém názvu vyjadřuje výsledný efekt (super-vizi neboli nad-hled). Supervizor-učitel a supervidovaný se zabývají praktickými a konkrétními situacemi ze sociální práce. Nadhledem pracovník získává nejprve odstup, a následně přístup k pochopení toho, co se při jeho práci s klienty vlastně odehrává. Existuje přitom celá řada typů supervizí. Supervizor může být externistou nebo nadřízeným, může vystupovat jako poradce nebo konzultant, nebo jakýsi kontrolní prvek. Přestože je supervizor vůči pracovníkovi v mocenském postavení, může se pracovník mnohému naučit. Supervize je tedy vodítkem pro vztah pracovníka a klienta.

K tématu sociální moci považuji za důležité ještě následující dva aspekty:

Důležité je u klienta, se kterým sociální pracovník pracuje, delší dobu vést si i podrobné zápisy, které nám lépe umožní nahlédnout do změn a vývoje klienta. Potvrdí nám také kroky, zda jsme pracovali správně či jsme někde podcenili nějaký signál. Pracovník by také neměl vystupovat jako jediný ukazatel pravdy, ale jako člověk, který je schopný vést druhého jeho přičiněním k novému životu. Člověk vnitřně šťastný se pozná jinak.⁵⁰ (KOPŘIVA, 2000)

V sociální oblasti se také nesmí u pracovníka objevit chuť dokazovat si, že je silnější. Například ženy, které jsou doma podřízeny manželovi, bez možnosti vlastní realizace, budou mít větší sklon se pokusit být dominantnější. (GUGGENBÜHL – CRAIG, 2007) Léčí si tak svůj vnitřní komplex na svém klientovi. Při delším trvání vztahu se vládnoucí jednání může stát součástí její každodenní pracovní aktivity. Cítí se v této pozici dobře a sebevědomě. Zvládá pak již lépe domácí realitu, protože ví, že další den přijde nový člověk, na kterém bude moci zkoušet své divadlo. V této situaci se již sociální pracovník stává otrokem své projekce. (GUGGENBÜHL – CRAIG, 2007)

⁵⁰ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, 147 s. ISBN 80-7117-8429-X.

5.3. Odpovědnost

Na profesi sociálního pracovníka je kladeno velké břímě odpovědnosti. Pracovník totiž vystupuje nejen svým jménem jako člověka, který reprezentuje pomáhající povolání, ale také člověka, který pracuje pod organizací, která také rozšiřuje určité ideály a hodnoty. Tyto hodnoty by neměly být v rozporu s vlastním přesvědčením sociálního pracovníka ani klienta, aby nedocházelo ke konfliktům. Pro sociálního pracovníka by mělo být téměř samozřejmé, že zvažuje důsledky svého jednání dopředu. Velkým uměním je naučit se posuzovat věci z hlediska toho, jak mají být správně pochopeny, ptát se vzhůru v upřímném díku a čistotě, zda každý čin, který uskutečňují je chtěný a Bohu milý. Mnoho mladých lidí se touží stát předčasně dospělými, myslí si, že jen dospělost zaručuje určité postavení, životní jistoty. Dospělost a práce se projevuje více tím, že si člověk ponechá něco z čisté dětskosti a dokáže uplatňovat svůj cit. V případech, kdy je to potřeba, dokáže vymyslet a navrhnout odpovídající řešení.

Žena a muž jsou dva protipóly, dokáží si ovšem výborným způsobem pomáhat a podporovat. I v profesi sociální pracovník má ženské a mužské působení jsou nezastupitelnou funkci. Klient, který je v těžké situaci, kterou mu způsobil, například jeho otec si bude lépe povídat o tom, co se stalo sociální spíše se ženou, protože si v ní nebude neustále vybavovat svého utlačovatele. Někdy to zase naopak může připomenout bolestivé situace v případě, kdy je potřeba umět pojmenovat prožívané emoce a její bezprostřední reakce. Také volba jak radikální metodu sociální pracovník k léčení svého pacienta zvolí, určuje on sám. Měl by být schopný podle aktuálního stavu klienta a jeho praktických zkušeností posoudit míru vhodnosti, aby zároveň přiměl svého klienta k reakci, kterou potřebuje pro své pozorování, ale zároveň aby ho nepřivedl do ještě většího pocitu zoufalství. Sociální pracovník by měl být také dobrým znalcem lidí a psychologem alespoň amatérem. Člověk, pokud ji v sobě úplně nezazdí, má v sobě hlubokou touhu rozvíjet své vlastní dovednosti a schopnosti. Tlak a sílu, které se projevují neustálým tlakem na jeho svědomí i denní činnosti. Pro

klienta se stává bodem zlomu rozhodnutí, že již dál nechce setrvávat ve svém stavu. Vyhledá si organizaci nebo konkrétního sociálního pracovníka a požádá jej o pomoc. Někdy je situace natolik závažná, že si klient sám nedokáže říci o pomoc, ale je na sociálním pracovníkovi, aby mu ji poskytl. Sociální práce usiluje o propojení vnitřních hodnot aktérů a každodenní péče.

Jako dobrého člověka dnešní svět chápe lidskou bytost, která je čestná, spravedlivá a pomáhající. Nejsou na jejím jednání patrné chyby a působí z něho citlivost. Na tohoto člověka se rádi obracíme v případě naší nouze a potřebnosti vyřešit jakoukoliv složitou otázku. Některý člověk na nás působí seriózně, dobrým dojmem. Pro řadu lidí je ale velkým oříškem tzv. první dojem. Necháme se často unést prvním pocitem, který na nás v souvislosti s fyzickým vzhledem druhého člověka působí. Po určité době se již naučíme rozeznávat pocity, které na nás doléhají od opravdového vnímání druhého. Obzvláště sociální pracovníci by neměli hodnotit všechno podle prvního dojmu a umět si počkat na tu sociální správnou dobu osobnějšiho poznání. Je to však velmi náročné vzhledem k předsudkům typu sociální skupiny, se kterou pracujeme. Často se může také do našeho hodnocení promítnout naše subjektivní vnímání. Když se člověk právě pohádá se svým partnerem nebo mu není dobře, vše toto má vliv na psychické vnímání druhé osoby. A když by zrovna za námi přišel i ten druhý člověk v podobné naladění, který od nás očekává, že mu budeme připravení pomoci a my spíše potřebujeme pomoci sami, nemůžeme se na náš posuzovací úsudek stoprocentně spolehnout. Sociální pracovník dbá na svou psychohygienu a snaží se usilovat o to, aby nebyl podrážděný navenek nebo se to snažil úspěšně maskovat, ale nebyl takový ani uvnitř. Určitě si najde i své pomoci, kterými si u sebe dokáže naladit pozitivní povzbuzení. Může se jednat jak o poslech hudby, přečtení příběhu, který člověka přenesne na chvílku jinam. Někdy i sociální pracovník musí vyzkoušet to, co radí svým klientům, aby si ověřil, jestli to také vůbec funguje. Kreslení, zbavení se pocitů zachycením na papír. Ukazuje se nám, že v lidské společnosti existují určitá měřítká toho, co se považuje

společensky za morální a co za nepřijatelné. Vždy to vyplývá podle aktuální, zrovna nastavené normy, která už příštího dne může být úplně jiná. (KOPŘIVA, 2000)

Musil⁵¹ (MUSIL, JANEBOVÁ, 2008) uvádí: „Domnívám se, že dilema je výsledkem napětí mezi snahou jednat v souladu s přijatým morálním ideálem a potřebou přizpůsobit jednání vůči klientům pracovním podmínkám.“ Zrádné je hledisko ústupu v případě, že sociální pracovník sleví ze svého pohledu na ideálu svých hodnot i přístupu ke klientovi v důsledku pracovního prostředí. Je také možné dodržení věrnosti konkrétnímu nastavení, protože jinak se sociální pracovník potýká s psychickým strádáním. Snaží se o uskutečnění náročné volby. Zároveň se krize týká prosazování hlediska udržení určitých sociálních společenských pravidel a norem, jejich vzájemné respektování. Může se nestejnorodým postupem napomáhat klientovi v nezodpovědném chování. (JANEBOVÁ, 2008)

⁵¹ JANEBOVÁ, Radka, Miroslav KAPPL a Martin SMUTEK (eds.) *Sociální práce: Mezi pomocí a kontrolou*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, 374 s. ISBN 978-80-7041-118-6

6. Praktická část – případová studie

Případová studie představuje druh pozorování, zaměřený na jedince, který potřebuje sociální službu. „*Vyskytuje se zejména v problematice duševního zdraví, vývojových poruch, ve sféře dlouhodobé péče, ve službách pro seniory, pro přistěhovalce, nebo také v péči o lidi nakažené virem lidské imunodeficiencie HIV nebo o nemocné AIDS.*“⁵²(MATOUŠEK, 2008, 67)

Základem této studie je vztah s klientem. Důležité je, jakou míru pochopení je schopen sociální pracovník poskytnout klientovi, který mu otevírá dveře do svého soukromí. Morální vlastnosti a důvěryhodnost pracovníka zde mají nezastupitelnou úlohu. Důležitá je i míra porozumění nejen na profesní úrovni, ale také na náboženské, kulturní a sociální. Nastavení hodnot, které jsou akceptovatelné v současné společnosti. Sociální pracovník poradí klientovi, kde může získat i informace na další organizace, které mu mohou poradit. Cílem případové práce je pomoc klientovi takovým způsobem, aby již nebyl nucen setrvávat v nepřijatelných lidských podmínkách. (Matoušek, 2008)

Případová studie je založena na respektování teorie rolí. Každý člověk hraje roli ve světě okolo sebe. Patří do určité skupiny a na základě jejího působení přijímá i její znaky a charakteristiky. Lidé, kteří potřebují pomoc sociálního pracovníka, jsou často přesvědčeni o skutečnosti, že se jim něco v jejich životě nepodařilo. Nejen v jedné oblasti, ale často se problém objeví i ve více oblastech najednou, protože člověk to nosí uvnitř sebe a projevuje se jak v rodině, tak v zaměstnání i volnočasových aktivitách. Často se ale dostávají pocity selhání nebo vlastní zbytečnosti v kombinaci s tím, že dotyčný člověk zná někoho, kdo je úspěšný, šťastný a on se domnívá, že takový nikdy nemůže být. Této situaci musí sociální pracovník umět zabránit, aby se

⁵² MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8

předešlo případnému zhoršování psychického stavu klienta a jeho fyzickém zdraví.

„Případová studie vychází z předpokladu, že cena jedince je nadřazena všemu ostatnímu.“⁵³ Klient, se kterým se sociální pracovník, dostává do kontaktu, trpí v řadě případů ztrátou důvěry v sebe samého. Je zraněný, vnitřně bolavý a neví, jak jít dál. Hledá člověka a věci, které by mu skutečně pomohly. Je také potřeba v něm znovu probudit sílu a naději v život. Je to mnohdy velmi těžký úkol, obzvláště v případech, kdy člověk neví všechny potřebné informace a samozřejmě není v kůži člověka, kterého má před sebou. Práce případového pracovníka není jen v jediné konkrétní radě, ale zahrnuje v sobě časově a výkonově ohraničenou pomoc. (MATOUŠEK, 2008)

Víra hraje v mnoha zařízeních sociálního charakteru velmi důležitou roli. Velmi důležitý je pocit, se kterým klient přichází, proč hledá zrovna pomoc v zařízení, které se prezentuje a provádí své činnosti prostřednictvím věřících lidí. Důvodem může být to, že klient cítí v sociálním pracovníkovi spřízněného člověka, který mu rozumí. Může s ním mluvit o jakémkoliv tématu a ví, že nebude odmítnut, že může pracovníkům důvěřovat. Předpokladem tohoto vztahu je vlídné prostředí.

6.1. Anamnéza sociálního pracovníka

Na základě své praxe, kterou jsem v prvním ročníku absolvovala v Domově pro zrakově postižené Palata, jsem se rozhodla na základě osobní známosti vytvořit případovou práci. O rozhovor jsem požádala paní Mgr. Evu Švecovou, manažerku kvality a zástupkyní ředitele. Palata je zařízení, které pečuje o lidi postižené slepotou či částečnými vadami zraku. Ráda se tam vracím. Vždy mě uvítá milá přátelská

⁵³ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8

atmosféra, která v domově panuje. Působí samozřejmě i na své obyvatele. Klienti jsou v Palatě šťastní, vždy když se jich zeptám, říkají, že je o ně dobře postaráno. Personál zařízení je poskládán jednak z odborných týmů, zároveň i ze studentů, kteří pravidelně docházejí za účelem plnění své praxe. Zařízení nabízí řadu zájmových aktivit pro své klienty. Jsou pro ně připraveny dílny, hodiny hudby a cvičení i výlety na zajímavá místa. Na jednom takovém výletě jsem měla možnost být i já. Vyjeli jsme objednaným autobusem pro klienty přímo z Palaty a naše cílová stanice byla Plzeň, hlavně její pivovar. Pro nevidomé to byl veliký zážitek.

Na základě osobního rozhovoru s paní Mgr. Evou Švecovou jsem vypracovala následující případovou studii:

Skládá se z těchto částí:

Osobní anamnéza

Rodinná anamnéza

Sociální anamnéza

Pracovní anamnéza

Osobní zkušenosti

Již od svého dětství chtěla paní Švecová pracovat s lidmi. Nevěděla přesně, jaké by chtěla mít jednou povolání. Netoužila po žádných náročných profesích ani po výzkumu. Za svých studentských let jezdila s kamarády jako vedoucí na dětské tábory. Pomáhala také s administrativní činností a později je i sama pořádala. Tato osobní zkušenost s dětmi jí výrazným způsobem pomohla k rozhodnutí. Na základní škole v ní vyvstalo přání stát se učitelkou. Starat se o děti, pomáhat jim v jejich každodenní realitě, učit je věcem, které potřebují. To se jí zdálo úžasné a podporující i ji samou v neustálé práci.

Vzorovou zkušenost v péči o starého člověka získala ze svého domova, kdy se její maminka obětavě starala o svého tatínka, dědečka paní Švecové. Bylo to první seznámení s přímou péčí. Když se později na gymnáziu rozhodovala, na jakou půjde školu, vybrala si hlavní obor:

Sociologie a andragogika. Učitelství jí již tolik neoslovovalo. Studentů pedagogiky bylo hodně, rozhodla se pro změnu. Na vysokou školu se přihlásila prostřednictvím letáčku, který ve škole našla, který prezentoval reklamy škol. Na škole studovala obor, jehož součástí bylo zaměření na sociální práci. Tento obor byl nový a lákavý pro studenty.

Po úspěšném absolvování pětiletého studia působila tři měsíce ve vzdělávacím centru v Krči. Po té se přihlásila na výběrové řízení do Palaty, kde hledali sociální pracovníci. Její současná pracovní pozice je Manažer kvality. Prošla si u vedoucích pozicích v sociálním úseku, pod kterou spadá sociální a aktivizační služba. Má na starosti všechny své kolegy, pomáhá jim s jejich starostmi, ale i úspěchy. Přemýšlí a pomáhá realizovat nové aktivity pro klienty. Pracuje ve vynikajícím týmu, s lidmi, kterým důvěřuje a oni jí také. Snaží se o vedení lidí citlivým, ale neústupným přístupem, který je motivuje a dodává jim podporu a sílu. Je zodpovědná vedoucí, která má ráda pořádek a empatii k druhým lidem. V případě, že je nějaká kolegyně nemocná, přebírá za ní její pracovní úlohu a jde pomáhat. Má své klienty, za kterými dochází pravidelně, mívá u nich služby, ale více času poslední dobou tráví v kanceláři.

Organizování a plánování je také součástí její práce. Když je v kontaktu s klienty, září z ní optimismus a štěstí. Dokáže s nimi pravdivě jednat, ukazuje jim jejich pokroky nebo věci, které by se mohly zlepšit. V Palatě je letos 15. rokem. Práce jí neustále těší. Hodně věcí může porovnávat se začátkem své doby nástupu a hodně věcí se zlepšilo a změnilo. Hlavně v otevřenosti a péči o klienty. Věkový průměr, kterého se dožívají obyvatelé Palaty je 83 let, je proto nutné přizpůsobovat veškeré aktivity i hledisku věkové zvládnutelnosti. Někteří klienti se dokáží pohybovat dobře v prostředí pro ně známém, jiní ale mají problémy i v prostředí domácím a nedokáží se již obejít bez osobní asistence, která je doprovází i třikrát denně do jídelny.

Její pracovní týden je i ve znamení výletů, které se často pro klienty konají o víkendu. Vyrazí tak často s nimi i na vzdálenější místa a pomáhá s doprovodem a výkladem. Když má ale víkend volný pro

sebe, jezdí s přítelem na kole po českých kopcích a relaxuje. Příroda, sport, dobrá hudba je pro ni zdrojem radosti a odreagování se. Práce se pro ni nestala stereotypem, protože je to velmi tvůrčí, vynalézavý člověk, který přímo chrlí neustále nové nápady.

V jejím každodenním pracovním úsilí jí pomáhají jako vzor její rodiče. Obdržela od nich dobrý základ, naučili ji všem morálním zásadám. Nikdy neměla problémy s chováním nebo vztahem k ostatním lidem. Ona sama věří hlavně v sebe, svou vlastní sílu, kterou získává a dokáže jí dávat druhým lidem. Když člověk dává, může se mu dostávat i nazpět formou lásky nebo radosti druhých lidí. I skutečnost, že ji její klient pohladí po ruce nebo řekne milé slovo je pro ni dalším impulzem. Záleží podle na nás samých, jak si svůj život uspořádáme, jaký mu dáme smysl, o co budeme chtít usilovat. Důležité jsou vize a cíle, které člověk chce uskutečnit a jít za nimi. Nenechat se za žádnou cenu od nich odtrhnout. Další velkou oporou je pro člověka jeho rodina nebo partner. Je velice komunikativní a ráda se zabývá názory ostatních kolegů na danou problematiku. Nerada rozhoduje bez pravdivých informací a o člověku, který tam není. Snaží se o uvádění věcí do praxe, které jsou samozřejmě v zákonných normách, a dbá na svém pracovišti o dodržování morálních norem. Vztah ke klientovi je pro ni projevem úcty a vzájemné důvěry.

Ráda vymýšlí nová řešení, podílí se na realizaci mnohých projektů, které Palata v poslední době zrealizovala. Snaží se usnadňovat svým klientům jejich mnohdy namáhavý pohyb po budově i práci svých kolegů. Nejoblíbenější činností, kterou s klienty domova vykonává, jsou hodiny vaření. Je to pro všechny přítomné odreagování, povídají se a vyprávějí si veselé příběhy ze života. Tato terapie smíchem a prací je pro její klienty nejlepší. Druhá aktivita v pořadí je poslech hudby nebo společné zpívání. Klienti si dopředu naplánují, co budou zpívat, vyberou si alespoň malý hudební nástroj, na který se snaží zbytek skupiny doprovodit. Tyto společné chvíle člověk vnímá jako balzám na duši a cítí, jak to všem pomáhá. Potvrzují to i ohlasy na uvedená setkání a jejich vysoká návštěvnost. Nejznámější roční akcí,

kteřou Palata pořádá je výlet parníkem do Podolí nebo Tróji. Nevidomí lidé vnímají teplo slunečních paprsků, společnost ostatních i pohyby lodi. Je důležité pro ně nacházet aktivity, ve kterých budou něco plně prožívat a mají možnost si tento svůj zážitek uchovat ve svém srdci. Ideální sociální pracovník by měl být trpělivý, empatický, musí věřit ve smysl své práce, protože to je na ní na první pohled vidět, pak by jí člověk ani nevykonával dobře. Dbát na důležitost zpětné vazby, zda se klientovi aktivity líbí, jestli dokáže poděkovat, říci své pocity. Hlavním nástrojem léčení lidí je mluvení. Sociální pracovník by měl umět naslouchat, ale zároveň poradit ve složité situaci svého klienta. Umožnit jim na chvíli zapomenout na jejich životní problémy a těžké osudy. Přijímat od druhých lásku, péči a umět si jí vážit. Když má sociální pracovník k lidem blízko, dokáže jim více pomáhat. Její péči jí často oplácí klienti ve formě humoru, snaží se jí také rozesmát a potěšit. Je to velmi laskavý způsob poděkování.

Mezi její návyky patří i pravidelná psychohygiena. Když je potřeba, zůstane v práci déle a pomůže dodělat zbývající práci. Domů si ale práci nebere, tam je zóna klidu. Když by její pomoc kdokoliv potřeboval, je k dispozici prakticky nepřetržitě. Například i o víkendu u sebe má služební telefon. Většinu svého volného času tráví mimo Prahu, aby se zregenerovala. Každý všední den chodí se svým přítelem na procházky si vyčistit hlavu.

7. Závěr

Sociální práce má velmi rozmanitý okruh působnosti. Závisí na několika klíčových hlediscích: na lidském přístupu a osobních výkonech, kvalifikaci a praktických zkušenostech daného pracovníka. Důležité je také při posuzování hledisko víry a osobního přesvědčení. Sociální pracovníci mají vzhledem k dnešnímu životnímu stylu, společenské situaci i nasměrování lidí hodně práce. Je důležité nejen lidem okamžitě pomoci v jedné konkrétní situaci, ale ukázat jim, jak se mohou změnit, aby do stejné situace znovu neupadli.

Rozhodujícím kritériem při budování harmonického vztahu mezi klientem a jeho pracovníkem jsou i charakterové vlastnosti obou lidí. Schopnost empatie směrem ke klientovi a zároveň ochota klienta akceptovat řešení nebo rozhodnutí druhé osoby. Vše se samozřejmě odehrává s přihlédnutím ke skutečnosti, že ani jeden člověk nemůže vědět, jak se doopravdy cítí ten druhý. Snaží se pouze o určitý druh napojení, který je podmíněn řadou osobních dispozic.

Sociální pracovník se na druhou stranu musí umět vyrovnat i se situací, kdy jeho pomoc nebude kladně přijata. Dokonce se může ukázat jeho špatný odhad, příliš radikální řešení nebo naopak pozdní. Je si vědom své zodpovědnosti za zachování zdraví svých klientů i jejich blízkých. Zároveň na něho doléhají emoce strachu, bolesti a zoufalství, kterými ho zaměstnávají jeho klienti. Velkým uměním je také se z těchto vlivů rychle dostat, aby pracovníka neničily. Je více jak v jiných profesích potřebný odpočinek, dostatečná psychohygiena a možnost odborné péče i o osobu sociálního pracovníka.

Úskalí religiozity v sociální práci spočívá především v tom, že sociální pracovník může ke svému úkolu přistupovat jakožto k náboženské misi, více či méně vědomě může vyvíjet tlak na klienta (či kolegy), aby akceptovali jeho chápání světa, vyznávali stejné hodnoty a to dokonce stejným způsobem. Sociální pracovník má nad

klientem značnou moc, a to jak legitimní, vyplývající z jeho pozice, moc expertní a především moc vyplývající z kontroly zdrojů. Aby moc sociálních pracovníků byla omezena ve prospěch klientů, vznikají etické kodexy, například Etický kodex sociálních pracovníků ČR. Ty definují mj. nutnost rovného zacházení a předcházení diskriminaci z náboženských důvodů a zdůrazňují důstojnost člověka, bez ohledu na jeho zdravotní stav. K důstojnosti jistě patří také svoboda vyznání a náboženských projevů. Přes všechnu toleranci a liberálnost dnešní doby však mohou nastat situace, kdy sociální pracovník má ze zákona ohlašovací povinnost. Ta může nastat tehdy, je-li náboženskými projevy ohrožen klient, jeho rodina nebo další osoby.

Seznam použité literatury:

ABD-RU-SHIN, *Ve světle Pravdy: Poselství Grálu*. 9. vyd., Brno: Integrál Brno, 2011, 3 sv. (206, 397, 431 s.). ISBN 978-80-87176-09-23

BEDRNOVÁ, Eva. *Moc, vliv, autorita*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2001, 126 s. ISBN 80-726-1053-8.

JANEBOVÁ, Radka, Miroslav KAPPL a Martin SMUTEK (eds.) *Sociální práce: Mezi pomocí a kontrolou*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, 374 s. ISBN 978-80-7041-118-6

FRANKL, Viktor Emanuel. *Psychoterapie a náboženství: Hledání nejvyššího smyslu*. 1. vyd. Brno: Nakladatelství Cesta, 2007, 87 s. ISBN 80-7295-088-6

FRANKL, Viktor Emil. *Teorie a terapie neuróz: [úvod do logoterapie a existenciální analýzy]*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1999, 171 s. ISBN 80-7169-779-6.

GUGGENBÜHL - CRAIG, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, 120 s. ISBN 978-80-7367-302-4

HALÍK, Tomáš. *Co je bez chvění, není pevné: labyrintem světa s vírou a pochybností*. Praha: Lidové noviny, 2002, 379 s. ISBN 80-710-6628-1.

HREJSA, Ferdinand. *Dějiny křesťanství v Československu*. 1. vyd. Praha: Husova československá evangelická fakulta bohoslovecká, 1947

KOHOUTEK, Rudolf. *Poznávání a utváření osobnosti*. 1. vyd. Brno, 2001, 275 s. ISBN 80-7204-200-9

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, 147 s. ISBN 80-7178-429-X

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Mít pro co žít*. 2. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, s.r.o., 2010, 134 s. ISBN 978-80-7195-404-0

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pastorální péče*. Praha: Oliva, 2000, 177 s. Studijní texty (Evangelikální teologický seminář v Praze). ISBN 80-859-4242-9.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, 280 s. ISBN 80-7178-551-2

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 351 s. ISBN 80-7367-002-X

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, 312 s. ISBN 80-7178-437-7

SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka: Podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 240 s. ISBN 978-80-7367-369-7

TAVEL, Peter. *Kompendium sociální nauky církve: 1891-1991*. 1. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2008, 505 s. Psyché (Triton), sv. č. 48. ISBN 978-80-7195-014-1.

TAVEL, Peter. *Sociální encykliky: 1891-1991*. 1. vyd. Praha: Zvon, 1996, 303 s. Psyché (Triton), sv. č. 48. ISBN 80-711-3154-7.

TAVEL, Peter. *Smysl života podle Viktora Emanuela Frankla: potřeba smyslu života, přínos Viktora E. Frankla k otázce smyslu života*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2007, 303 s. Psyché (Triton), sv. č. 48. ISBN 80-725-4915-4.

YALOM, Irvin D a Molyn LESZCZ. *Teorie a praxe skupinové psychoterapie*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 647 s. ISBN 978-80-7367-304-8.

Profese a etika sociální práce: sborník studentských prací. Editor Pavla Kodymová, Dalibor Holda. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 2008, 154 s. ISBN 978-80-7308-222-2.

Elektronické zdroje:

Bible. Český ekumenický překlad. [online]. Česká biblická společnost. Dostupné z: <<http://www.biblenet.cz>>.[cit. 2013-06-23].

Dvanáct kroků *ANONYMNÍ ALKOHOLICI* [online]. [cit. 2013-06-26]. Dostupné z: <http://www.anonymnialkoholici.cz/o-nas/dvanact-kroku.html>

Etický kodex České asociace streetwork. [online]. 2006, 2006-09-13 [cit. 2013-06-23]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=152&site=cas

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. *Sociální práce/Sociální práca* [online]. 2004, č. 4 [cit. 2013-06-23]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2004-4-090221132958.pdf>

Diakonie Českobratrské církve evangelické. [online]. [cit. 2013-06-23].
Dostupné z: <http://www.diakonie.cz/>

Charita ČR. [online]. [cit. 2013-06-23]. Dostupné z:
<http://www.charita.cz/>

Mezinárodní etický kodex sociální práce - principy. *Sociální práce/Sociální práca* [online]. 2004, č. 4, s. 31-34 [cit. 2013-06-23].
Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2004-4-090221132958.pdf>

NOBILISOVÁ, Marija. *Přístup sociálních pracovníků vyznávajících křesťanství ke klientovi* [online]. Brno, 2010 [cit. 2013-06-23].
Dostupné z:
http://is.muni.cz/th/219259/fss_b/Nobilisova_bakalarska_prace_FINAL_rsy9c.pdf. Bakalářská práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce
Mgr. Jiří Vander, DiS.

OPATRŇÝ, Aleš. Pastorační péče v méně obvyklých situacích. [online]. [cit. 2013-06-23]. Dostupné z: <http://www.pastorace.cz/Tematicke-texty/Pastoracni-pece-v-mene-obvyklych-situacich-cast-I-P-ing-Ales-Opatrny.html>

Občanské sdružení a nadace ADRA. [online]. [cit. 2013-06-23].
Dostupné z: <http://www.adra.cz/>

SMUTNÁ, Veronika. *Cíle pastorační práce v sociální práci s vybranou skupinou klientů* [online]. 2011 [cit. 2013-06-26]. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce
Monika Punová. Dostupné z: <http://is.muni.cz/th/333385/fss_b/>.