

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra praktické teologie

Diplomová práce

**K aplikaci etických zásad ve vztahu ke klientům
v církevních a necírkevních sociálních zařízeních**

Vedoucí práce: RSDr. Ján Mišovič, CSc.

Autor práce: Bc. Pavla Chmelová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: kombinovaná

Ročník: III.

2011

Prohlášení

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

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

V Českých Budějovicích, dne 30. března 2011

.....

Poděkování

Děkuji vedoucímu diplomové práce RSDr. Jánů Mišovičovi, CSc. za cenné rady, připomínky, metodické vedení práce, ochotu a spolupráci. Díky patří také mé rodině za morální podporu a pochopení, které projevili nejen v době, kdy jsem se věnovala zpracování této práce.

OBSAH

Úvod	6
1. Chápání etiky v sociální práci jako východiska tématu	9
1.1 Vymezení základních etických pojmů	9
1.2 Charakteristické etapy sociální práce	12
2. Zařízení sociální péče	16
2.1 Organizace zabývající se sociální péčí	16
2.1.1 Členění organizací	16
2.1.2 Typy neziskových organizací	17
2.2 Necírkevní organizace zabývající se sociální péčí	19
2.2.1 Dobrovolnictví v neziskové organizaci	20
2.3 Církevní organizace zabývající se sociální péčí	22
2.3.1 Organizační struktura v církevních organizacích	23
2.3.2 Vliv církevních organizací na ostatní zařízení	28
2.3.3 Dobrovolnictví v církevních organizacích	29
2.4 Srovnání mezi organizacemi	30
3. Lidská práva a etický kodex	41
3.1 Právní legislativa ČR	41
3.2 Lidská práva	43
3.2.1 Práva klientů	45
3.2.1.1 Klient jako lidská bytost	45
3.2.1.2 Klient jako občan	45
3.2.1.3 Klient jako zákazník	47
3.3 Sociální služby a etický kodex	48
3.4 Pravidla etického chování sociálního pracovníka	49
3.5 Význam etického kodexu	52
3.6 Kritika etického kodexu	55

4.	Hodnoty jako součást sociální práce	58
4.1	Co nazveme hodnotou	58
4.2	Hodnoty z křesťanského hlediska	60
4.3	Historický pohled na hodnoty v sociální práci	61
4.4	Hodnoty v sociální práci	63
4.5	Systemy hodnot v sociální práci	65
4.6	Hodnoty ve vztahu sociálního pracovníka a klienta	68
5.	Sociální práce ve vztahu k lidské důstojnosti	71
5.1	Lidská důstojnost a sociální práce	71
5.2	Respekt a úcta k druhým lidem	73
5.3	Osobnost sociálního pracovníka	75
5.4	Sociální práce ve vztahu k lidské důstojnosti a kvalitě života	76
6.	Vztahy pracovníků a klientů	78
6.1	Vztah pracovníků v sociálních zařízeních	79
6.1.1	Pracovní kolektiv	81
6.2	Vztah člověka k sobě samému, k okolnímu světu a křesťanské pojetí člověka	82
6.3	Vztah ke klientům	83
6.4	Konflikt pro organizaci	85
6.4.1	Důsledky pracovních konfliktů pro organizace	85
6.4.2	Negativa konfliktů z hlediska organizace	86
6.4.3	Pozitiva konfliktů z hlediska organizace	88
	Závěr	90
	Seznam použitých zdrojů	92
	Seznam zkratk	98
	Abstrakt	99
	Abstrakt	100

Úvod

Pro svou diplomovou práci jsem zvolila téma „K aplikaci etických zásad ve vztahu ke klientům v církevních a necírkevních sociálních zařízeních“. Toto téma je obsáhlé, jako množství sociálních zařízení na území České republiky a stejně tak jako hlediska a principy, kterými se řídí jejich zaměstnanci a vedení. Pro její rozsah se tedy musím zabývat pohledem etiky, jež bude v mé práci jednou ze stěžejních oblastí. Zároveň také pohledem z oblasti práva (legislativní a právní rámec práce v oblasti sociálních zařízení), dále oblastí sociologie (jde o sociální interakce, vzájemné působení a sociální dopad, jednak práce a také i života v těchto sociálních zařízeních) a psychologie (pohled psychologie na práci v sociálních zařízeních - syndrom vyhoření, vnímání hodnot a konflikt v organizacích).

Toto téma volím z osobních a profesních důvodů, díky praxím a poté i mým pracovním zkušenostem v obou typech organizací. Dále pak také díky studiu na Teologické fakultě Jihočeské univerzity a z něj plynoucím teoretickým poznatkům z předmětových etik, sociální práce, psychologie, práva, sociologie a samozřejmě studia náboženství.

Obecným cílem mé práce je uvedení čtenáře do základní problematiky aplikace etických zásad v sociální práci ve vztahu ke klientům, kterými se sociální práce v těchto organizacích řídí.

Dílčím cílem mé práce bude nejen poukázat na rozdíly mezi těmito organizacemi, ale poukázat také na jejich vzájemné působení a mnohdy rozdílné pochopení a přístupy k potřebám klientů, včetně těch duchovních.

Druhým dílčím cílem mé práce je ilustrovat značné rozdíly v přístupu zaměstnanců těchto organizací ke klientům vycházejících z víry, hodnot a postojů nebo z profesních kodexů. Posoudit, zda je důležitější samotný postoj k životu ke svým blízkým a především ke klientům. Tedy jaké hodnoty ve svém životě jedinec zvolil a volí, a čeho chce docílit. To vše vychází z hodnot sociálního pracovníka jako člověka, které si osvojil kulturou, rodinou, prostředím, výchovou, životními zkušenostmi atd., tak i těmi, které přijal z náboženství. Právě náboženská víra je součástí postoje ke světu a z ní se odvíjejícího postoje ke své profesi. Nebo zda jsou pro jeho profesi důležitější standardy, kodexy a vzorce, kterými se musí ve své činnosti řídit. Ty částečně vychází z hledisek, jež jsem uvedla výše. Snaží se tak tím obsáhnout celou jejich šíři. Přesto se v některých

ohledech odlišují a vztahují se mnohdy k ideálnímu stavu, jak by pracovník měl svou práci vykonávat. Často také standardy sociálního pracovníkovi přidělávají práci navíc.

Má diplomová práce bude teoretická vzhledem k charakteru tématu. Dělit jí proto budu dále na 6 kapitol.

V první kapitole se zaměřím na krátké vysvětlení základních etických pojmů, které s prací souvisí a jsou pro její pochopení, vhléd a orientaci v dalších kapitolách mé práce podstatné.

Ve druhé kapitole této práce se zaměřím na rozdělení organizací zabývajících se sociální péčí - na církevní a necírkevní. Popíši tyto organizace, jejich poslání a cíle. Zaměřím se na jejich organizační strukturu a jejich vliv (vliv církevních organizací na ostatní organizace). S tím související téma dobrovolnictví, které je v dnešní době důležitým fenoménem a v současnosti mnohdy nezbytnou součástí života těchto organizací a samozřejmě také společnosti. Závěrem shrnu rozdíly v těchto zařízeních a nastíním, čím se od sebe církevní a necírkevní organizace odlišují.

Ve třetí kapitole se chci v návaznosti na předchozí, která se týká hlavně struktur organizací, jejich cílů a rozdílů, zabývat tím, čím jsou určeny. Zaměřím se tedy na právní legislativu, na práva klienta, kde je klient jako lidská bytost, občan nebo zákazník. Důležité pro mne bude popsat lidská práva, která souvisí se sociální prací. „Sociální práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí a na právech, která z toho vyplývají“.¹ V této části budu klást důraz na etický kodex a zaměřím se také na jeho kritiku a jeho slabé stránky. Zabývat se také budu i etickými zásadami, které pracovníci pomáhající profese musí dodržovat. Stejně tak na respekt k dodržování lidských práv a jedinečnost každého člověka, bez ohledu na jeho rasu, původ, věk, víru aj. Hlavním tématem této kapitoly bude etický kodex, v němž jsou obecné etické zásady, které mají pomoci při rozhodování ve složitých situacích a jež mají sociální pracovníci dodržovat.

Ve čtvrté kapitole se budu zabývat hodnotami a to pro lepší pochopení této tematiky jednak obecně lidskými, tak i hodnotami profesními a hodnotami vztahu sociálního pracovníka ke klientovi. Hodnotami, jež se promítají do principů sociální práce. Hlavní podkapitolou pro mou práci budou hodnoty v sociální práci, včetně jejich vývoje až po současnost. Dále hodnoty z křesťanského hlediska a také hodnoty ze vztahu sociálního pracovníka a klienta.

1 JANDEJSEK, P., KOMBERCOVÁ, Z. *Lidská práva a sociální spravedlnost v sociální práci*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 94.

V kapitole páté se zaměřím na pojem kvality života a to hlavně z hlediska sociologického. Východiskem pro mě bude pojem lidské důstojnosti a s ním spojená sociální práce.

V poslední šesté kapitole chci navázat na nastíněné hodnoty a zaměřit se na vztahy sociálního pracovníka a klienta, jež z těchto hodnot vycházejí. Hlavním tématem bude vztah člověka k sobě samému, k okolnímu světu a k ostatním organizacím. Na úplný závěr této kapitoly pro mne bude důležité popsat časté konflikty, které jsou z předchozí podkapitoly vyplývající a jejich důsledky pro organizaci samotnou.

Pro zpracování diplomové práce použiji literaturu, která s daným tématem úzce souvisí. Nejčastěji díla: NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J., *Blízké a vzdálené*, BENEDIKT XVI. *Encyklika Deus caritas est*, PONĚŠICKÝ, J. *Člověk a jeho postavení ve světě*, SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese* a také i z webových zdrojů, z cizojazyčné literatury a především z teologických textů. Další jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

1. Chápání etiky v sociální práci jako východiska tématu

Ve své práci se budu zabývat především etickými zásadami v sociální práci a srovnáním církevních a necírkevních sociálních organizací a jejich odlišnými přístupy ke klientům, jak je patrné ze samotného názvu této práce. Zákonitě v mé práci bude zásadní etické hledisko, které má vliv na cíle těchto organizací, ale také na vztah a přístup ke klientům a standardy jednotlivých organizací, kterými jsou vázáni zaměstnanci. Etické hledisko má tedy dopad na tyto organizace a jejich fungování a kvalitu poskytovaných služeb. Nejprve vysvětlím tyto základní etické pojmy, které jsou pro orientaci dalšího textu zásadní.

Etika má obecně vliv na naše rozhodování, a podílí se na morálce a utváření společnosti. Je o dodržování norem (zákonů, předpisů, úmluv a deklarácí či kodexů), nebo o obecně slušném či dokonce společensky přijatelném chování.² Jak bylo řečeno, etika odkazuje na jistá pravidla a předpisy. Těmi se řídí chování odborníků, jakými jsou například sociální pracovníci.³ Jindy považujeme etiku za způsob jednání vedoucí k dobru.⁴

1.1 Vymezení základních etických pojmů

Etika pochází z latinského slova *éthos* – a znamená mrav, zvyk, obyčej, charakter. Je teorií morálky. Je to věda o morálce jako stránce společenského života člověka, vypovídá o původu a podstatě morálního vědomí a jednání – zabývá se tedy studiem morálky. Zdroj morálky bývá hledán např. v přírodě a přirozenosti člověka, ve společnosti. Etika se snaží objasnit principy a hlediska, která vedou člověka

² FISHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A., a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci* [online]. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. [cit. 2011-01-15].

Dostupné na WWW: <<http://www.vevscr.cz/ke-stazeni/37etika-a-lidska-prava.pdf>>.

³ Srov. *The role of the social worker in the 21st century: a literature review*, The Scottish Government © 2005. [cit. 2011-01-12].

Dostupné na WWW: <<http://www.scotland.gov.uk/Publications/2005/12/1994633/46349>>.

⁴ FISHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A., a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci* [online]. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. [cit. 2011-01-15].

Dostupné na WWW: <<http://www.vevscr.cz/ke-stazeni/37etika-a-lidska-prava.pdf>>.

k odpovědnému jednání.⁵ Autor F. Ricken uvádí, že „etika se neptá, jak se lidé chovají, ale jak se chovat mají, neptá se, zda se nějaký způsob jednání pokládá za správný, nýbrž zda správný je.“⁶

Jak je patrné z těchto definic etiky – tato věda se zabývá principy našeho jednání a naším myšlením. Proč jsou pro nás některé věci morální a proč jiné nejsou, hledá tento zdroj našeho myšlení v různých formách (Bohu, společnosti, kultuře atd.). Ptá se potom, jak se lidé mají chovat a potom hledá, jaký způsob chování je správný. Právě hledání způsobu, jak se chovat máme, našeho jednání a našemu přístupu k okolí, který máme daný kulturou, výchovou, naší hodnotovou orientací atd. Což má i pro nás velký dopad na utváření zásad ve vztahu ke klientům v církevních a necírkevních organizacích.

Pro mou práci, která se zaměřuje na sociální organizace bude důležitá i **Etika sociální práce**, kterou O. Matoušek definuje jako: „soubor mravních zásad, které by měl pracovník v sociálních službách dodržovat“.⁷

V současnosti je v západních zemích formalizována do podoby kodifikovaných pravidel neboli standardů, které byly schváleny profesní komorou či jinou reprezentativní národní asociací sociálních pracovníků. Tato pravidla fixují způsob profesionálního chování zejména s ohledem na náročné, resp. konfliktní situace. Týkají se klientova práva na sebeurčení, ochrany klientova soukromí, klientova přístupu k záznamům, klientova nároku na služby, na způsob jejich poskytování, způsobu ukončování kontaktu, způsobu kontaktu s klientovou rodinou a okruhem blízkých osob, ohlašovací povinnosti v případech, kdy klient překračuje zákon, rozhodování o omezených zdrojích pomoci, omezování klientovy svobody v případě, kdy sám sebe svým chováním ohrožuje, konfliktu zájmů sociálního pracovníka, apod. Odpovědnost sociálního pracovníka je etickým standardem definována nejen vůči klientům, ale také vůči kolegům, vůči vlastní profesi i vůči celé společnosti.⁸

Etika sociální práce se tedy zaměřuje přímo na jednotlivé mravní zásady, na které by se měl pracovník v organizacích zaměřit a také jak se má práce dodržovat. Mají mu pomáhat posuzovat a rozhodovat se v každodenních pracovních činnostech a také v konfliktních situacích. Stejně tak se zabývá i ochranou práv klientů a přístupem sociálních pracovníků k nim. Tato část etiky je tedy pro porovnání zásad v církevních a necírkevních sociálních organizacích stěžejní.

⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 11-12.

⁶ Srov. RICKEN, F. *Obecná etika*, s. 14.

⁷ MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, s. 62.

⁸ Srov. MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, s. 62-63.

Dále je důležité poukázat také na **profesi sociálního pracovníka**, která vznikla jako reakce na potřebu řešit nové nepříznivé sociální situace, které způsobují problémy nejen jednotlivci, ale také celé společnosti. Staré mechanismy tyto problémy již nedokáží vyřešit. Právě sociální pracovník tak vstupuje do boje za zlepšení lidské společnosti prostřednictvím práce s jednotlivcem, skupinou lidí či celou komunitou. Sociálního pracovníka charakterizuje jeho společenský úkol. Patří sem zejména úkol přispívat ke zlepšení narušených sociálních vztahů v přirozeném prostředí, učit jednotlivce správným životním postojům a chování, pomáhat člověku ke svobodnému životu v demokratické a svobodné lidské společnosti.⁹

Důležitý aspekt tvoří také i **Profesní etika**. Mohli bychom říci, že k jakékoliv profesi se váží normy a hodnoty, které určují, jak se má daná profese správně vykonávat. Takovému okruhu norem a hodnot lze říkat profesní etika. Autorka Sýkorová k tématu profesní etika dodává, že je třeba odlišovat schopnost profesionální a neprofesionální jednání s ohledem na normy dané profesí (což je např. etický kodex). Do profesní etiky také patří schopnost dbát na požadavky profesní organizace, která zároveň dohlíží na dodržování morálních norem profesí.¹⁰

Nedílnou součástí mé práce tedy musí být právě profesní etika, která se váže na normy a hodnoty. A díky tomu pak může správně posuzovat, jak se má profese správně konat. Tedy i to, co může z hlediska norem a hodnot považovat za profesionální nebo neprofesionální. Na již zmíněnou Profesní etiku má vliv také Etický kodex.

Můžeme říci, že samotný pojem **Kodex** je „volný nebo systematický soubor předpisů určitého oboru. Např. práva (kodex církevního práva, kodex rodinného práva), mravní kodex, etický kodex atd.“¹¹ Podle S. Banks **etické kodexy** profesních asociací jednotlivých zemí většinou obsahují vyhlášení základních hodnot profesí ve formě úcty k lidským bytostem a k jejich sebeurčení a závazek podporovat sociální spravedlnost a integritu profesí.¹² Podle autorky I. Duškové je Etický kodex souborem požadavků na etické jednání a je užitečným nástrojem řešení různých otázek a problémů, zejména těch, které nelze uspokojivě řešit právní normou.¹³

⁹ Srov. HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, roč. 4, č. 1, s. 5.

¹⁰ Srov. SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 68-69.

¹¹ GOLDMANN, R. CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 9.

¹² NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 65.

¹³ Srov. DUŠKOVÁ, I., DŽBÁNKOVÁ, Z. *Etická dimenze institucionálních změn: vybrané problémy*, s. 61.

Pro orientaci v mé práci je důležité pochopit etiku, jako hlavní východisko. Jak je patrné ze základních pojmů uvedených v této kapitole, má etika dopad nejen na každého jednotlivce, ale zvláště na sociální pracovníky působící v církevních i necírkevních sociálních organizacích. Pole její působnosti ovlivňuje u sociálních pracovníků nejen vnímání a přístup ke klientům, ale i vztahy mezi pracovníky samotnými. Etika se snaží tuto oblast obsáhnout a zaměřuje se také na zkvalitnění péče a služeb klientům. Zabývá se přístupem sociálních pracovníků v těchto organizacích ke klientům jako lidem, nikoli jako k zákazníkům a snaží se pomocí etických zásad standardizovat přístup, péči a kvalitu. Stanovuje si vlastní morální směrnice pro práci zaměstnanců v sociálních organizacích (viz. Kapitola 3.3 Sociální služby a etický kodex).

Proto je tedy seznámení se s etikou a jejím dělením a členěním pro mou práci, která se zabývá právě etickými hledisky v církevních a necírkevních sociálních organizacích základní.

1.2 Charakteristické etapy sociální práce

Historie týkající se sociální práce je velmi rozsáhlá a v této práci bych se proto chtěla zaměřit jen na její nastínění.

Dobročinnost a charita má kořeny v křesťanské nauce a v demokratické tradici společnosti, které uznávaly hodnotu každého jednotlivého člověka. V počátku 19. století působily v Anglii myšlenkové proudy liberálů a reformátorů, kteří vyvíjeli filantropickou nebo bychom mohli říci dobročinnou činnost a opírali se o výsledky svého zkoumání a pozorování záporných jevů.¹⁴

V 19. století zároveň s reformami ve státní sféře vznikaly významné iniciativy na půdě církve. Tak např. komunitní projekty péče o chudé v západoevropských zemích často iniciovala církev. Nejznámější z nich je anglická Charity Organization Society (COS), založená roku 1869 reverendem Thomasem Chalmersem. Členové těchto organizací navštěvovali jako tzv. přátelští návštěvníci chudé v jejich domovech, kde zkoušeli spojovat pastorační s přímou materiální pomocí. Ve společnosti v té době převládalo mínění, že sociálně vyloučení si za svou situaci mohou sami. Služby COS

¹⁴ Srov. NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce: její vývoj a metodické postupy*, s. 29.

a podobných organizací v Německu se především zaměřovaly na posilování žádoucí hodnotové orientace cílové skupiny. Nicméně zásadní změnou je navštěvování potřebných lidí v jejich domovech – čili princip služba jde za uživatelem do jeho přirozeného prostředí. Z dnešního hlediska budou tyto služby nevyhnutelně hodnoceny jako manipulativní a paternalistické.¹⁵

Přelom 19. a 20. století byl dobou vzniku církevních i jiných organizací zaměřených na práci s mládeží (například Salesiánská kongregace, Skaut), které jsou dodnes vitální. Pozoruhodný je zejména vývoj skautské organizace. Ta se od původní vojenské inspirace odklonila v druhé polovině 20. století k ekologii a k poskytování dobrovolnických sociálních služeb.¹⁶ Chudinská péče byla u nás i v okolních zemích poskytována až jako krajní řešení situace, kdy chudý nebyl podpořen z jiných zdrojů. Primárně měla zabezpečení chudého obstarat rodina, dále pak měl být zajištěn z jiných systémů veřejného zabezpečení a v neposlední řadě bylo možné zabezpečení ze strany spolků, fondů a jiných soukromoprávních subjektů. Pokud člověk nemohl být dostatečně zabezpečen z těchto zdrojů, vznikala povinnost správních orgánů – postupně obce, okresu a země – poskytnout potřebnému chudinskou péči.¹⁷

Od počátku 20. století je sociální práce ovlivněna poznatky soudobé sociologie a psychologie. Proces kapitalistické industrializace provázený prohlubováním třídních protikladů, zejména ekonomické nerovnosti, vyvolává řadu sociálních problémů. Vládnoucí třída hledá cesty, jak se s nimi vyrovnat. Pod vlivem sociologie se rozvíjí případová sociální práce, která řeší individuální životní situaci člověka. Zakladatelkou tohoto směru zvaného “case work“ je Američanka M. Richmondová. Její díla “Social Diagnose“ z r. 1917 a “Chat is Social Case Work?“ z roku 1922 jsou považována za první pokusy vědeckého přístupu k řešení sociálních problémů jednotlivců.¹⁸

Povolání sociálního pracovníka byla v Česku, respektive Československu v posledních padesáti letech zásadně poškozena. Vývoj byl po únoru 1948 přerušen a po obnovení sociální práce držen na úrovni středního školství. Neexistence vysokoškolského vzdělání a degradace sociální práce na administrativní znemožnila dostatečnou přípravu sociálních pracovníků na nástrahy dnešní doby. Ještě několik let po listopadu 1989 převládala na některých školách ve vzdělání budoucích sociálních pracovníků administrativa nad vlastní metodologií sociální práce. Sociální pracovník

¹⁵ MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 22.

¹⁶ Srov. Tamtéž, s. 22.

¹⁷ Tamtéž, s. 23.

¹⁸ NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce : její vývoj a metodické postupy*, s. 31.

byl připravován na dobu, která právě minula. Tato situace se již naštěstí změnila. Vzdělávání sociálních pracovníků převzaly vyšší odborné a vysoké školy. Nové požadavky na odbornost sociálních pracovníků se odrazily také v nové legislativě.¹⁹

Po vzniku samostatného státu v roce 1918 se otevřel prostor pro svobodnou činnost nejrůznějších dobrovolných soukromých iniciativ v oblasti sociální a zdravotní péče, kultury, vzdělávání, péče o děti a mládež, charitativní spolky apod. Dobrovolné neziskové organizace byly v té době zřizovány na základě spolkového práva, zahrnovaly celou škálu organizačních forem, od soukromých přes obecní, náboženské, národnostní, až po tak zvané spolky s charakterem polooficiálním, které byly pověřeny poměrně širokými kompetencemi. Například Zemské a Okresní péče o mládež, Československý Červený kříž, apod. Organizace byly bohatě strukturovány a zahrnovaly síť malých organizací a poboček až po okresní, zemská nebo národní ústředí. Velké množství spolků se v té době věnovalo péči o chudé spoluobčany a mládež. Po roce 1930 bylo na území Československa pouze v oblasti sociální péče registrováno 5 140 spolků a 1 540 ústavů a zařízení, které byly v majetku soukromých neziskových organizací a které se podílely na celkových nákladech na sociální a humanitární péči 26%. Dobrovolné neziskové organizace během svého vývoje zdokonalovaly svou činnost a odbornost, rozšiřovaly okruh své působnosti a směřovaly k vyšší institucionalizaci. Tento vývoj byl násilně přerušen německou okupací v roce 1939 a následným protektorátem.²⁰

Co se týče historie sociální práce na našem území, až do roku 1948 se rozvíjela vcelku obdobným způsobem jako v západních zemích.²¹

Obdobně tomu bylo v období, které následovalo po roce 1948, kdy byla tradice dobrovolné spolkové činnosti obrozující se v letech 1945-1948 cílevědomě a násilně přerušena, zredukována a zcela podřízena stranickému (KSČ) vedení. Neziskové soukromé organizace, které poskytovali veřejně prospěšné služby byly nahrazeny zcela státními rozpočtovými a příspěvkovými organizacemi. Organizace, které se věnovaly vzájemně prospěšné činnosti (kultura, tělovýchova, mládež, hobby, odbory) se staly dobrovolnými společenskými organizacemi direktivně integrovanými do střešové státní (stranické) Národní fronty (obdoba protektorátním Národním souručenstvím není náhodná), nad kterou vykonávaly dozor místně, regionálně a resortně příslušné výbory

¹⁹ Srov. HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce/Sociální práce*, 2007, č. 1., s. 6.

²⁰ Srov. REKTOŘÍK, J. a kol. *Organizace neziskového sektoru*, s. 33.

²¹ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 54.

komunistické strany.²² I v těchto nepříznivých podmínkách ojediněle vznikala seskupení ve formě petičních občanských iniciativ, nezařaditelných pod společenské organizace a Národní frontu a proto režimem pronásledovaných. Tato občanská seskupení se zaměřovala na prosazování občanských svobod, dodržování lidských práv, podporu pronásledovaných rodin, vydávání časopisů, pěstování alternativní kultury a také ochraně životního prostředí.²³

Současnost svobody sdružování v ČR je poznamenána především adaptací celé společnosti na tržní podmínky, ve kterých vše co není ziskové je ztrátové a neziskové organizace si proto v těchto podmínkách musí tvrdě prosazovat své místo, svůj prostor, svoje opodstatnění. Při tom mají hned několik handicapů, jako například omezené možnosti v získání profesionálů (značné rozdíly ve mzdovém ohodnocení pracovníků v ziskovém a neziskovém sektoru), prodlužování období deetatizace delegace moci ze státních subjektů na soukromé, neziskových organizací na finančních zdrojích ze zahraničí, které nemohou mít trvalý charakter. Tuto situaci neřeší snaha státní moci o přesun odpovědnosti za finanční způsobilost neziskových organizací na obce a ziskový (tržní) sektor. Ani obce, ani podnikatelské organizace zatím nemají finanční zdroje v objemech, které by umožňovaly jejich pravidelné a dostatečné přelévání do soukromých neziskových organizací. I za těchto složitých podmínek, kdy se také upravuje stávající a vytváří nová legislativa pro činnost neziskových organizací, se neziskový sektor prosazuje a občanské iniciativy překonávají již zmíněné brzdy sdružování.²⁴ Po vzniku samostatného státu se umožnil prostor pro činnost iniciativ v oblasti, jak sociální, tak i zdravotní péče, vzdělávání apod. Také se rozvíjely charitativní spolky. V kapitole je zvýrazněna i dobrovolná činnost a její rozvoj. Její dnešní rozvoj je pro naši společnost velkým přínosem. Důležité je také zmínit iniciace církve, která se postupně podílela na pastoraci a to i přímou materiální pomocí.

²² REKTOŘÍK, J. a kol. *Organizace neziskového sektoru*, s. 33.

²³ Tamtéž, s. 34.

²⁴ Tamtéž, s. 34.

2. Zařízení sociální péče

Na úvod je třeba říci, že se v poslední době zařazuje církevní organizace do širšího výběru občanských organizací. Dále je také v definicích občanských organizací řada znaků, která je vlastní také církevním organizacím. V závěru kapitoly se tedy zaměřím na jejich rozdíly a pokusím se je stručně shrnout.

2.1 Organizace zabývající se sociální péčí

A. Giddens označuje organizace jako velké seskupení lidí, které je neosobního charakteru a vzniká s konkrétním záměrem. V současné době hrají organizace daleko významnější roli v našem běžném životě, než tomu bylo kdy předtím. Nejenže nás do tohoto světa přivádějí, ale provázejí nás v něm na každém kroku.²⁵

2.1.1 Členění organizací

Formální organizace jsou definovány jako umělý prostředek koordinace aktivit většího počtu lidí za určitým účelem. Je to uměle ustanovený sociální útvar vybavený formalizovanými postupy za účelem mobilizace a koordinace kolektivního úsilí k dosažení stanovených cílů. Jejím základem je soubor pravidel, předpisů, směrnic, kterými se členové organizace řídí.²⁶ Jedná se také o vzdělávací a výzkumná centra a o organizace, které se snaží prosazovat zájmy profese.²⁷

Dále je v organizaci soubor různých neformálních prvků, které vytvářejí tzv. **neformální organizaci**. Obě složky jsou přirozenou a neoddělitelnou součástí a obě ovlivňují fungování organizace a efektivnost procesů.²⁸ Neformální vznikají v organizaci zcela spontánně, v průběhu času dochází ke vzájemnému poznání jednotlivců a zaujetí postojů vůči sobě. Příčiny vzniku neformálních skupin lze

²⁵ Srov. GIDDENS, A. *Sociologie*, s. 288.

²⁶ Srov. BATHOVA, B. *Různá pojetí organizace* [online]. Dostupné na WWW: <<http://bbathova.webpark.cz/organizace.htm>>.

²⁷ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 63.

²⁸ BATHOVA, B. *Různá pojetí organizace* [online]. Dostupné na WWW: <<http://bbathova.webpark.cz/organizace.htm>>.

spatřovat jednak v nedostatečích formální struktury organizace, která neobsáhne a není schopna regulovat veškeré vnitropodnikové procesy, druhá ze zákonitostí chování jedinců, vycházejícího z pohnutek. V rámci neformální struktury vznikají sympatizující, přátelské skupiny, které mohou zahrnovat širší okruh lidí nežli jen zaměstnance organizace.²⁹ Jsou to menší skupiny kolegů, kteří se sdružují např. podle specializace, povahy práce, místa bydliště, zájmů a zálib, náboženství apod. Vzájemné ovlivňování členů formálních a neformálních skupin vytvářejí profesní kulturu, která se stává z vlastních norem.³⁰ Normy, které vycházejí ze soustavy idejí a hodnot a skupinových činností. Jejich význam je v tom, že usnadňují sociální komunikaci, provádějí částečnou sociální kontrolu a silně ovlivňují formování postojů, norem a hodnot.³¹ Normy profesní skupiny slouží jako průvodce v různých sociálních situacích (existují např. psané i nepsané způsoby, jak odkazovat klienty na kolegy, jak s klienty jednat, jak se chovat k nadřízeným a podřízeným, jak zavádět do praxe nové postupy).³²

2.1.2 Typy neziskové organizace

Rozhodujícími právními formami nestátních neziskových organizací v ČR jsou pak z hlediska jejich počtu a zaměření činnosti občanská sdružení a jejich organizační složky, nadace a nadační fondy, obecně prospěšné. Na základě uvedených charakteristik a typologií neziskových organizací i na základě členění používaného poradním orgánem vlády ČR - Radou vlády pro nestátní neziskové organizace, chápu pod označením "neziskové organizace" tyto dva typy, resp. skupiny.³³

- **vládní (státní, veřejné) neziskové organizace**, které zabezpečují převážně realizaci výkonu veřejné správy. Jejich opodstatnění je dáno jejich posláním, kterým je podílení se na výkonu veřejné správy na úrovni státu, regionu či obce. Jejich právními

29 Rozdíl mezi formální a neformální strukturou společnosti [Cit. 2010-12-20]. Dostupné na WWW: <<http://psychologie-pedagogika.studentske.cz/2010/09/19-rozdil-mezi-formalni-neformalni.html>>.

30 Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 63.

31 Srov. *Rozdíl mezi formální a neformální strukturou společnosti* [Cit. 2010-12-20]. Dostupné na WWW: <<http://psychologie-pedagogika.studentske.cz/2010/09/19-rozdil-mezi-formalni-neformalni.html>>.

32 NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 63.

33 ŠKRABELOVÁ, S. *Vymezení pojmu nestátní nezisková organizace* [online]. Dostupné na WWW: <http://www.e-cvns.cz/soubory_diskuse/vymezeni_nno.pdf>.

formami jsou v podmínkách ČR příspěvkové organizace a bývalé rozpočtové organizace, od roku 2001 organizační složky státu, kraje či obce. Jejich určitá část se charakteristikami svých činností blíží nestátním neziskovým organizacím. Ze strukturálně-operacionálních definic neziskových organizací se jich tedy týká pouze institucionalizovanost, samosprávnost a neziskovost, tj. nejsou založeny za účelem podnikání a s tím spojenou produkcí zisku, který by sloužil k rozdělování mezi členy organizace.

- **nestátní (nevládní, občanské, soukromé) neziskové organizace**, jejichž existence vychází z principu sebeřízení společnosti, což představuje schopnost určitého společenství lidí žijících a spolupracujících ve vymezeném prostoru, organizovat a vzájemně usměrňovat své jednání. Jde o podílení se na veřejné politice v rámci občanské společnosti, kdy se občané sdružují do různých typů nestátních neziskových organizací, čemuž napomáhá i svoboda sdružování jako jedna ze základních svobod demokratického státu. Jejich základní právní formy představují v České republice občanská sdružení, nadace a nadační fondy, obecně prospěšné společnosti, církve a náboženské společnosti a hlavně církevní právnické osoby, protože ty se zaměřením své činnosti blíží více veřejně prospěšným aktivitám než samotné církve či náboženské společnosti.³⁴

Formální rámec pro vznik občanských iniciativ v našem státě vytvořil zejména zákon č. 83/1990 Sb. o sdružování občanů, zákon č. 308/1991 Sb. o svobodě náboženské víry a postavení církví a náboženských společenství (humanitární organizace církví) a zákon č. 248/1995 o obecně prospěšných společnostech. Od r. 1990 lze tedy pozorovat nárůst aktivit nevládních neziskových organizací, které společně s privatizačním procesem v oblasti služeb pro osoby se zdravotním postižením, tak vytvářejí alternativu pro péči státu (zajišťovanou státními zařízeními) při poskytování nejrůznějších služeb pro osoby s postižením. Tyto služby se snaží postupně aktivně přejímat různé nestátní organizace (stacionáře, poradenská centra, speciální školy a školská zařízení, chráněná pracoviště, aj.). Neznamená to však, že by se stát zcela „vyvázal“ z oblasti péče o občany se zdravotním postižením. Nestátní organizace jsou totiž na státu závislé v oblasti financování.³⁵

³⁴ ŠKRABELOVÁ, S. *Vymezení pojmu nestátní nezisková organizace* [online]. Dostupné na WWW: <http://www.e-cvns.cz/soubory_diskuse/vymezeni_nno.pdf>.

³⁵ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Ucelená rehabilitace dětí s tělesným a kombinovaným postižením*, s. 92-93.

2.2 Necírkevní organizace zabývající se sociální péčí

Každá organizace musí jednoznačně a konkrétně definovat poslání, obecné i zcela konkrétní cíle, jichž chce dosáhnout, a také definovat hodnoty, podle kterých dokáže pracovat a stavět na nich svoji politiku.³⁶

Definice poslání musí mít provozně technické zaměření, jinak je pouhým heslem vyjadřujícím dobré úmysly. Musí se zaměřit na to, co se organizace skutečně snaží vykonávat, aby každý její příslušník měl jasno v tom, jak jeho činnost konkrétně přispívá k dosažení cílů organizace.³⁷

Poslání vyjadřuje důvod existence neziskové organizace, říká, proč je organizace tady a čeho chce vůbec dosáhnout. Poslání je vyjádřený nebo pociťovaný smysl existence určitého subjektu. Může jít o poslání skupiny lidí nebo i celé společnosti, stejně jako o poslání jednotlivce. To, čeho chce jednatlivec dosáhnout, můžeme nazvat jeho osobním posláním. Pokud skupina lidí zjistí, že určitá část jejich osobních poslání se v principu shoduje, mohou se, v závislosti na stupni důležitosti, kterou této části přiřkládají, sdružit v určité instituci.³⁸

Úkolem vedoucího neziskové organizace je transformovat poslání do specifických cílů. Poslání může platit navěky, nebo tak dlouho, jak daleký časový horizont si dovedeme představit.³⁹

Poslání neziskové organizace říká, o co tato organizace usiluje. Poslání dává činnosti organizace směr a zdůvodňuje její bytí. Nejobvyklejším posláním organizací v neziskovém sektoru je ovlivňování podmínek života lidí ve společnosti. Nejčastěji se tak děje cestou objevování, pojmenovávání a zvládnutí konfliktních rysů soužití lidské pospolitosti. Konflikty ve společnosti mívají různou podobu a mohou se vyskytovat často. Někdy se v jejich rámci lidé bijí za svou pravdu a snaží se dosáhnout splnění svých zájmů a svých představ o řešení konfliktu. Jindy jsou lidé postaveni před nutností řešit potíže, které se jich týkají stejně a bez rozdílu. Potom spíše než by prosazovali svá „jedině správná“ řešení, snaží se společnými silami najít řešení objektivně nejlepší.

³⁶ DANIHELKOVÁ, E. *Církevní pomáhající organizace ve světle encykliky Deus caritas est* [online]. In Teologické texty. Číslo: 2006/4. [cit. 2010-11-02]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologicketexty.cz/casopis/2006-4/Cirkevni-pomahajici-organizace-ve-svetle-encykly-Deus-caritas-est.html>>.

³⁷ BAUMAN, P. *Úvod do řízení neziskových organizací* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.tf.jcu.cz/getfile/1622fc205325bcfc>>.

³⁸ Srov. Tamtéž

³⁹ Tamtéž

Bývají to spory nebo problémy, pod jejichž přímým nebo nepřímým vlivem vznikají jednotlivé neziskové organizace, s jejich řešením se vyvíjejí a po jejich případném vyřešení se transformují nebo zanikají. Spor nebo problém, který dá impuls ke vzniku neziskového subjektu, může spočívat v postavení nějaké menšiny ve společnosti (fyzicky či mentálně postižení, drogově závislí, národnostní menšiny atd.). Pro některé aktivity se více hodí skupina než jednotlivec nebo se může odvíjet od vztahů společnosti vůči jejímu okolí.⁴⁰

Cíle mohou být krátkodobé, mohou se i velmi měnit, neboť poslání již bylo naplněno.⁴¹ Aby organizace dosáhla stanoveného cíle, musí pracovní kolektiv koordinovat své úsilí, jednatel sám by to nedokázal.⁴²

Cílem neziskové organizace je prosazovat svůj pohled na věc, i vlastní názor na řešení takového konfliktu. Nebo hledat či usnadňovat hledání dobrého, objektivně spravedlivého a maximálně funkčního řešení. Podle toho, zda konflikt vnímá jako spor nebo jako problém.⁴³

Neziskové organizace jedinečností svého postavení mohou poskytovat originální pohled na úskalí života společnosti a díky nim mohou včas rozpoznat některé problematické aspekty daleko dříve než subjekty podnikatelské, státní či jiné. V tom je jejich síla i cena.⁴⁴

Je zřejmé, že poslání je pro každou organizaci zcela zásadní, protože se od něj odvíjí její zaměření a její další cíle. V poslání je třeba uvést důvod, čeho chce konkrétní organizace dosáhnout. Při tom často také záleží na vedoucím organizace, pro jaké hlavní poslání se s svým týmem pracovníků rozhodne. Hlavní je, aby cíl organizací byl veden dobrým směrem a umožnil tak co nejvíce pozitivních výsledků pro své klienty.

2.2.1 Dobrovolnictví v neziskové organizaci

Dobrovolník je člověk, který nabízí organizaci své znalosti, schopnosti, dovednosti a zkušenosti za dohodnutých podmínek a není za tuto činnost finančně odměňován

⁴⁰ Srov. BAUMAN, P. *Úvod do řízení neziskových organizací* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.tf.jcu.cz/getfile/1622fc205325bcfc>>.

⁴¹ Tamtéž

⁴² SCHEIN, E. H., *Psychologie organizace*, s. 61.

⁴³ Srov. BAUMAN, P. [online]. *Úvod do řízení neziskových organizací*. [cit. 2010-12-01]. Dostupné na WWW: <<http://www.tf.jcu.cz/getfile/1622fc205325bcfc>>.

⁴⁴ Tamtéž

formou platu. Organizace mu může poskytnout nové zázemí, nové přátele, může zde uplatnit dovednost, kterou v placené profesi nevyužívá, může najít novou dimenzi v životě tím, že pracuje dobrovolně. Dobrovolná činnost je výměnný vztah vzájemné prospěšnosti mezi organizací a dobrovolníkem. Obě strany se dohodnou na vzájemných potřebách a podmínkách.⁴⁵

Proč organizace využívají dobrovolníky?

- protože dobrovolníci jsou levnější než zaměstnanci
- protože určitá práce se hodí nejlépe právě pro dobrovolníky (práce ve správní radě, pomoc starým a osamělým lidem, pomoc při propagačních akcích, jednoduchá rutinní administrativní práce apod.),
- chtějí dobrovolníkům nabídnout šanci něco se naučit, chtějí obohatit a doplnit své profesionální služby,
- dobrovolníci mohou mít výchovný efekt na mezilidské vztahy.⁴⁶

Dobrovolníky najdeme nejčastěji v nestátních neziskových organizacích, které po roce 1989 kromě obnovy své činnosti rehabilitují také dobrovolnictví, jako jednu z občanských ctností, která je v řadě zemí světa považována za samozřejmou součást života. V českých zemích má dobrovolnictví bohatou tradici. Jeho kořeny sahají do období národního obrození a následně do doby prvního československého státu po roce 1918. V tomto roce dobrovolné spolky významně ovlivnily kulturní úroveň mladého českého státu.⁴⁷

Dobrovolníci dělají vše dle potřeb organizace (má nedostatek zaměstnanců, nemá dostatek financí, aby přijala nové zaměstnance a některé práce mohou zastoupit dobrovolníci, někdy organizace potřebuje spíše jednorázovou pomoc, jindy stálý tým dobrovolníků pro pravidelné aktivity). Dobrovolníci mohou pracovat například jako členové správní rady, při zajišťování finančních prostředků. Také i jako poradci a terapeuti, na krizové lince, poskytovat administrativní pomoc, mohou pracovat v obchodě či klubu dotyčné organizace, mohou dělat „společníky“ klientům (starším lidem, mladým problémovým lidem), mohou pomáhat pečovatелům, pracovat jako řidiči, podávat rady a informace, propagovat organizaci, pomáhat při propagačních

⁴⁵ Srov. BAUMAN, P. [online]. *Úvod do řízení neziskových organizací*. [cit. 2010-12-01]. Dostupné na WWW: <<http://www.tf.jcu.cz/getfile/1622fc205325bcfc>>.

⁴⁶ Tamtéž

⁴⁷ Srov. *O dobrovolnictví, Druhy dobrovolnictví, Historie dobrovolnictví* [online]. [Cit. 2010-12-10]. Dostupné na WWW: <<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>>.

kampaních či jiným způsobem hájit zájmy organizace.⁴⁸ Dobrovolníci netvoří peníze, ale zvyšují hodnotu organizace.⁴⁹

Existují nějaké důvody, proč říci NE dobrovolnictví? Autor J. Horecký se domnívá, že nikoliv. A pokud, tak jde převážně o dílčí, možná i regionálně dané problémy. Všechny ostatní považuje spíše za pseudoproblémy. Jedním z takovýchto pseudodůvodů je tvrzení, že zařízení dobrovolníky nepotřebuje. Zařízení možná ne, ale lidé v tomto zařízení zcela určitě. Dalšími důvody často bývají názory, že je to riskantní, organizačně náročné, drahé apod. To je otázkou priorit. Důvodů, které vedou k ANO vůči dobrovolnictví, je ale daleko více. Dobrovolnictví vede ke zvyšování kvality poskytovaných služeb, dobrovolnictví vede k naplnění některých standardů, dobrovolnictví posiluje prestiž organizace a způsobuje efektivní reklamu, dobrovolnictví přináší organizaci zpětnou vazbu, cenné podněty, nápady apod.⁵⁰

Dobrovolná pomoc nemůže být vnucena, vychází z motivace dobrovolníka, při respektování potřeb klientů či služeb. Při zvažování, jak začít organizovat dobrovolnictví stojí na jedné straně míra spontaneity a tvořivosti dobrovolníků, a tedy jejich vlastní rozhodnutí, kdy a na co se soustředí. Na straně druhé stojí míra pravidel, kterým se dobrovolník musí podřídit, aby jeho činnost organizaci prospívala a nenarušovala její chod.⁵¹

2.3 Církevní organizace zabývající se sociální péčí

Církevní organizace můžeme definovat takto: Církevní organizace je především sociálně technický systém, který sleduje své cíle. A také jako i ostatní systémy sestavuje plány, dělá rozhodnutí, kontroluje, zaměstnává pracovníky, které musí motivovat. Hospodaří se svými zdroji a dosahuje výnosy, sleduje své výsledky. Jde o produktivní

⁴⁸ BAUMAN, P. *Úvod do řízení neziskových organizací* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.tf.jcu.cz/getfile/1622fc205325bcfc>>.

⁴⁹ Srov. TOŠNER, J. *Dobrovolnictví v neziskových organizacích* [online]. Praha: Národní dobrovolnické centrum Hestia, 2007. [cit. 2011-02-06]. Dostupné na WWW:

<http://www.farnostcheb.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=416&Itemid=893>.

⁵⁰ Srov. HORECKÝ, J. Dobrovolnictví v sociálních službách. *Odborný časopis sociální služby*, 2010, roč. XII., červen-červenec 2010, s. 20.

⁵¹ TOŠNER, J. *Dobrovolnictví v neziskových organizacích* [online]. Praha: Národní dobrovolnické centrum Hestia, 2007. [cit. 2011-02-06]. Dostupné na WWW: <http://www.farnostcheb.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=416&Itemid=893>.

systém, jehož působení je umožněno plněním řídicích úloh prostřednictvím managementu.⁵²

Křesťanství dalo vzniknout mnoha církevním organizacím, mezi nimi např. Církvi katolické, protestantské a dalším, které v dějinách soupeřily o dominanci. V současnosti existuje trend tzv. ekumenismu neboli náboženskému dialogu mezi stoupenci jednotlivých církví. Důležitým prvkem křesťanské věrouky jsou i etická pravidla známá ve své psané podobě díky Bibli, základní knize všeho křesťanstva. V jejím rámci nalezneme mj. Desatero přikázání božích, v nichž jsou stanovena hlavní pravidla správného a pravého chování a jednání v souladu s boží vůlí. V rámci výkladu víry se hovoří o tom, že pravidla lidského chování zakládají značnou míru solidarity mezi lidmi. Solidarita je principem, na kterém je založeno poskytování sociální péče a pomoci, což se odráží i v dějinách sociální práce. Mluvíme o tom, že tou první organizací, která vždy hájila práva a potřeby chudých a nemocných byla **církevní organizace**. V současné době je institucionalizována jako Katolická Charita.⁵³

Slovo **charita** pochází z latinského *caritas*. Tento výraz označuje křesťanskou lásku a do dnešních jazyků vešel z bible. Do doby příchodu státu blahobytu byly církevní organizace většinou výsledkem či vyjádřením dobročinnosti buď jednotlivce, anebo státu. Jak moc a vliv aristokracie a církve postupně slábla, přecházely postupně dobročinné instituce a organizace pod vliv státu. Týkalo se to především organizací podporujících chudé, ale i například škol zabezpečujících vyšší vzdělání.⁵⁴

2.3.1 Organizační struktura v církevních organizacích

V církevních organizacích je možné vypořádat různé organizační přístupy, kterými se lidé v managementu zabývají a které mohou mít zásadní vliv na podobu a směřování organizací.

Cíle občanských organizací, a církevních zvláště, mají komplexnější charakter, v němž je mnoho komponent kvalitativního původu. To ztěžuje měření dosaženého cíle. Vyžaduje to proto precizně zformulovaný strategicky orientovaný cíl. Nová encyklika

⁵² Srov. DANIHELKOVÁ, E. *Církevní pomáhající organizace ve světle encykliky Deus caritas est* [online]. In Teologické texty. Číslo: 2006/4. [cit. 2010-11-02]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologicketexty.cz/casopis/2006-4/Cirkevni-pomahajici-organizace-ve-svetle-encykliky-Deus-caritas-est.html>>.

⁵³ SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 43.

⁵⁴ Srov. REKTOŘÍK, J. a kol. *Organizace neziskového sektoru*, s. 25-26.

Deus caritas est nabízí základnu, na níž může být formulován cíl i to, čím bude jedinečný ve srovnání s definováním cílů jiné občanské organizace. Součástí cíle je úkol křesťanství, uplatňovat lásku ve formě organizované aktivity věřících.⁵⁵

Jakou strukturu organizace má formální či neformální? V církevních organizacích, tak jako v jiných občanských organizacích, probíhají většinou různé fáze organizačního vývoje. Změny v organizační struktuře jsou formulovány jinak než v ziskové sféře. Spektrum organizačních systémů církevních organizací sice není široké, ale i v rámci jedné církve nalézáme různé formy organizace. U každé diecéze je systém řízení jiný. Tady je velký úkol před managementem církevní organizace, aby řešil otázky volby typu organizační struktury, ale také problém změny, rozdělení formálních a neformálních činností, postavení kontrolních orgánů, apod. Pro tyto instituce je typická vlastní forma byrokracie a různé formy rozhodování.⁵⁶

I přes jednoznačnou argumentaci o potřebě a nezbytnosti managementu v občanských organizacích existuje ještě v této oblasti značný deficit. Problémy managementu tam mají komplexní charakter a sotva jsou zvládnutelné běžnými metodami a nástroji managementu. Techniky managementu byly vyvinuty pro ziskovou sféru a potřeby komerčních firem a není jednoduché je aplikovat v občanských či církevních organizacích.⁵⁷

Organizace jsou řízeny osobami, které jsou vzdělány v úplně jiných oblastech a nemají manažerské vzdělání.⁵⁸ Pomáhající musejí být formováni takovým způsobem, aby uměli vykonat dobře, co je třeba, a aby dokázali pokračovat v příslušné péči.⁵⁹ A tady rovněž platí, že „je v první řadě třeba dbát na odbornou kompetenci (...) Odborná kompetence je první a základní předpoklad, ale sama o sobě nestačí, jedná se totiž o lidské bytosti, které potřebují něco víc nežli pouze technicky správně prováděnou péči. Potřebují lidskost. Potřebují pozorné srdce.“⁶⁰ Pracovníci církevních organizací se tedy mají vyznačovat „pozorným srdcem“, což neznamená nic jiného, než že mají do

⁵⁵ Srov. DANIHELKOVÁ, E. *Církevní pomáhající organizace ve světle encykliky Deus caritas est* [online]. In Teologické texty. Číslo: 2006/4. [cit. 2010-11-02]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologickertexty.cz/casopis/2006-4/Cirkevni-pomahajici-organizace-ve-svetle-encykliky-Deus-caritas-est.html>>.

⁵⁶ Srov. Tamtéž

⁵⁷ Tamtéž

⁵⁸ Tamtéž

⁵⁹ BENEDIKT XVI. *Encyklika Deus caritas est*, s. 47.

⁶⁰ DANIHELKOVÁ, E. *Církevní pomáhající organizace ve světle encykliky Deus caritas est* [online]. In Teologické texty. Číslo: 2006/4. [cit. 2010-11-02]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologickertexty.cz/casopis/2006-4/Cirkevni-pomahajici-organizace-ve-svetle-encykliky-Deus-caritas-est.html>>.

pomoci vkládat také svou lidskost.⁶¹ Všude tam, kde je podporována lidskost či, jinak řečeno, humanita všech možných pracovníků v sociálních službách, je také zachována a uskutečňována bliženecká láska, takže jejich činnost tak dostává charakter práce charitativní.⁶²

Křesťanská povaha sociální práce situuje spíše do intrapersonální sféry. V tomto případě se klade důraz na křesťanskou „motivaci“, resp. na „identifikaci“ sociálního pracovníka s tradičním profilem zbožnosti křesťana v souladu s danou konfesí. V takovém pojetí je křesťanský nárok na sociálního pracovníka promítán jen do sféry jeho soukromého duchovního života a v katolickém prostředí je charakterizován zejména liturgickými znaky, jako např. účast na svátostech církve, praxe osobní modlitby atd. Nebezpečí tohoto pojetí spočívá v hrubém oddělení sebeidentifikace sociálního pracovníka od jeho profesních znalostí a postupů. Jednoduše vyjádřeno: „Je důležité, abys žil spořádaným katolickým životem, a pak používej libovolné pracovní metody“. Transport křesťanských prvků/inspirací do procesů pomáhání a organizace práce je zde zcela nahodilý a neřízený. K tomuto modelu může svádět i konstrukce použitá v encyklice *Deus caritas est*, která v církevní sociální práci pečlivě odlišuje profesní kompetence od osobnostní kultivace pracovníků.⁶³

Autor dále zmiňuje, že jediným relevantním znakem křesťanské kvality sociální práce je podle H. Haslingera ochrana jeho důstojnosti, osvobození z nouze a otevření nových životních možností. Sociální pracovník, jemuž záleží na důstojnosti potřebného a jeho osvobození k životu v plnosti, se podobá Kristu, neboť na sebe bere jeho způsob existence. V této úvaze je potom logické, že jediným křesťanským specifíkem sociální práce je motiv nezištnosti, orientace na člověka kvůli člověku, nikoliv pro vlastní užitek.⁶⁴ Pro některé sociální a zdravotní pracovníky má jejich práce podobný význam jako pro některé věřící jejich kultovní služba, u věřících sociálních pracovníků a zdravotníků nabývá často jejich pomoc druhým lidem taktéž významu náboženského (služba Bohu a bližnímu, projev soucítění apod.).⁶⁵ Také i sociální pracovníci zaujmají postoje k náboženství, případně přímo postoje náboženské. Stejně jako klienti máme právo tyto postoje zastávat a své náboženství soukromě i veřejně projevovat.⁶⁶

⁶¹ OPATRŇY, M. LEHNER, M. a kol., *Teorie a praxe charitativní práce*, s. 66.

⁶² Tamtéž, s. 46.

⁶³ Tamtéž, s. 24.

⁶⁴ Srov. Tamtéž, s. 25.

⁶⁵ WEINIGER, R., J. DOHNALOVÁ, Z. *Etika sociální práce vzhledem k náboženským systémům*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 117-118.

⁶⁶ Srov. Tamtéž, s. 121.

Náboženství má pro lidi po celém světě různý význam. Někdy se jedná především o víru v Boha a jejich uctívání. Jindy může jít o vedení určitého způsobu života nebo o usilování o specifické duchovní cíle. Náboženství však není rozmar, který se musí toho času tolerovat. Je stejně závažné a má stejné právo na důstojnost jako kterékoli jiné životní přesvědčení. Nikdo nesmí při svém náboženském konání omezovat práva druhých lidí ani k jejich omezování nabádat.⁶⁷ Autor Jan Sokol uvádí ve své knize *Člověk a náboženství*, že „V náboženství nejde o pouhé poznání, nýbrž o vedení života, o dobré jednání.“⁶⁸ Podle J. Hellera, uznávaného klasika obnovené české religionistiky a zároveň barthovského dialektického teologia, „...v náboženství jde o vztah člověka (ať teoretický, v učení, nebo praktický – v etice a kultu) k tomu, co má vůči němu roli boha“. Přitom bohem je pro člověka to, co je pro něj nejvyšší normou a hodnotou, čemu nejvíce důvěřuje, čemu se cítí zavázán. V tomto smyslu každý člověk má své náboženství, říká J. Heller podle Bartha.⁶⁹ Náboženství má sílu zabránit sociálním pohromám a nabízí lidem hodnoty, které se zapomínají v technicky rozvinutých společnostech, jako úcta k jednotlivcům, cit solidarity, spolupráce na obecném dobru a péče o ty, kteří jsou mravně zpuštělí.⁷⁰ Pokud náboženství ovlivňuje motivaci chování, pak není souhrnem učení a přesvědčení, je zakořeněno v určité charakterové struktuře individua, a pokud je náboženstvím skupiny, je zakořeněno v sociálním charakteru. Náš náboženský postoj lze chápat jako aspekt naší charakterové struktury, protože jsme tím, co uctíváme, uctíváme to, co motivuje naše chování. Lidé si někdy ani neuvědomují skutečný objekt svého osobního uctívání. Zaměňují svou „oficiální“ víru za svou skutečnou, i když tajnou víru. Jestliže například člověk uctívá moc a hlásá náboženství lásky, je jeho tajným náboženstvím náboženství moci, kdežto tzv. oficiální náboženství, např. křesťanství, je pro něho pouze ideologií.⁷¹ Např. i pracovník, který jako křesťan pracuje v sekulární pomáhající organizaci. Ale i pracovníkům nebo i organizacím, kteří se ke křesťanství a ke křesťanské víře nehlásí. Nemusí být cizí primární zaměření se na problémy, které se přehlížejí, občansko-společenský charakter jejich práce, obhajoba klientů, starost o spirituální stránku klienta a opravdovost vztahu k němu.⁷² V lásce k bližnímu může dominovat soucit s jeho utrpením, její spektrum je však mnohem

⁶⁷ Srov. WEINIGER, R., J. DOHNALOVÁ, Z. *Etika sociální práce vzhledem k náboženským systémům*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 117.

⁶⁸ SOKOL, J. *Člověk a náboženství*, s. 11.

⁶⁹ ŘÍČAN, P. *Psychologie náboženství*, s. 36.

⁷⁰ BAJER, P. Sociální etika vychovává k péči o vlastní budoucnost. *Sociální práce/Sociální práce*, 2004, č.4, s. 18.

⁷¹ Srov. FROMM, E. *Mít, nebo být?*, s. 158.

⁷² Srov. OPATRŇÝ, M. LEHNER, M. a kol., *Teorie a praxe charitativní práce*, s. 45.

bohatší: potěšení ze vzájemné blízkosti, sdílení radosti druhého a radost ze společných aktivit.⁷³

Organizace církve představují naproti tomu *opus proprium*, tedy úlohu, která je církvi přiměřená a na jejímž naplňování se církev pouze nepodílí, nýbrž jedná jako přímo odpovědný subjekt a koná při tom to, co odpovídá její vlastní povaze. Nikdy nenastane situace, v níž by nebylo třeba lásky (*caritas*) každého jednotlivého křesťana, protože člověk kromě spravedlnosti bude vždycky potřebovat lásku.⁷⁴ Církev chápou svou roli tak, že kromě svých vlastních institucionálních zájmů musí hájit také hodnoty plynoucí z etiky a sociálního učení. Vztah mezi státem a církví je poznamenán vzájemnými, ne vždy však identickými očekáváními.⁷⁵

Církevní instance prostřednictvím průhlednosti své činnosti a věrnosti vůči povinnosti vydávat svědectví lásky budou moci ovlivňovat křesťanským duchem také občanské instance, když bude upřednostňována oboustranná spolupráce. Tato spolupráce může výrazně přispět k účinnosti charitativní služby. Vznikla také celá řada organizací s charitativním a filantropickým zaměřením, které vynakládají úsilí na to, aby v záležitostech sociálních a politických problémů bylo dosaženo řešení, která budou z humanitárního hlediska co nejuspěšnější.⁷⁶

V církevních organizacích máme stejně jako v necírkevních organizacích určenou strukturu, jež tvoří především cíle, formy a také personální management. Právě personální management je jiný v církevní organizaci, protože je ovlivňován diferencovanými personálními strukturami, což jsou placení zaměstnanci a také i dobrovolníci. Těmto organizacím nejde jen o zisk či naplnění cílů, ale zahrnují do managementu i křesťanské zásady. To je důležitým bodem pro tyto organizace, ve kterých jde o více než jen o management, a to o společnou motivaci. „Jeden a týž cíl, totiž opravdový humanismus, který v člověku uznává Boží obraz a chce člověku pomáhat k tomu, aby vedl život odpovídající této důstojnosti“.⁷⁷

⁷³ ŘÍČAN, P. *Psychologie náboženství*, s. 248.

⁷⁴ BENEDIKT XVI. *Encyklika Deus caritas est*, s. 42.

⁷⁵ KULESSA, M. *Role německých církví v rozvojové spolupráci* [online]. Praha: Ekumenická Akademie, 2008. [cit. 2010-12-08]. Dostupné na WWW: <<http://www.ekumakad.cz/cz/temata/role-nemeckych-cirkvi-v-rozvojove-spolupraci>>.

⁷⁶ Srov. BENEDIKT XVI. *Encyklika Deus caritas est*, s. 44.

⁷⁷ DANIHELKOVÁ, E. *Církevní pomáhající organizace ve světle encykliky Deus caritas est* [online]. In Teologické texty. Číslo: 2006/4. [cit. 2010-11-02]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologicketexty.cz/casopis/2006-4/Cirkevni-pomahajici-organizace-ve-svetle-encykliky-Deus-caritas-est.html>>.

Důležitým při pohledu na církevní organizaci je to, že právě církev nemůže být nikdy zproštěna úkolu uplatňovat lásku, protože člověk kromě spravedlnosti bude vždy potřebovat lásku. Abych byla při hodnocení struktury církevních organizací objektivní, musím poukázat i na jejich nedostatky. Církevní organizace mají často slabší řízení, menší odbornost. Je také zapotřebí zmínit profesní kvalifikace a stránku stálého vzdělávání se a doplňování odborné kvalifikace.

Tedy kromě implementace křesťanských zásad, které dávají církevním organizacím specifický charakter a již zmíněnou společnou motivaci, je zapotřebí i v nich rozvíjet úkoly řízení a klást důraz na odbornou a profesní kvalifikaci jejich zaměstnanců, což je požadavkem napříč všemi druhy sociálních zařízení v současnosti.

2.3.2 Vliv církevních organizací na ostatní zařízení

Součástí hlavní kapitoly týkající se církevních a necírkevních sociálních zařízení je také to, jak na sebe organizace navzájem působí. Právě vliv církevních institucí, které mají často tuto práci jako součást svého poslání a jejich hodnoty, jež jsou do sociální práce přejímány a na nichž jsou i často stavěny, je zásadní.

Mohli bychom se zmínit také, že z praxe známe mnoho iniciativ, které svědčí o spolupráci mezi církevními a necírkevními institucemi.⁷⁸

Církevní instituce by se mohli učit od občanských a naopak, zejména v otázkách manažerského myšlení. Konkrétní specifikace manažerského systému je stanovena prostřednictvím vnějších vlivů. Čím je tlak vnějšího okolí vyšší, tím zesiluje tlak na důsledné uplatňování a profesionalizaci managementu. Nejde jen o spolupráci občanských a církevních organizací, ale také stále nutnější potřebu spolupráce se ziskovými, podnikatelskými subjekty. A veliké rezervy jsou ještě v české společnosti v chápání užitečnosti spolupráce mezi církevními institucemi různých církví.⁷⁹

Odlišnost těch, kteří pracují v charitativních institucích, spočívá v tom, že „se neomezují pouze na správné vykonávání toho, co je potřeba, ale navíc věnují druhému pozornost (...) aby ti druzí zakoušeli bohatství jejich lidskosti (...) láska k bližnímu pro

⁷⁸ DANIHELKOVÁ, E. *Církevní pomáhající organizace ve světle encykliky Deus caritas est* [online]. In Teologické texty. Číslo: 2006/4. [cit. 2010-11-02]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologicketexty.cz/casopis/2006-4/Cirkevni-pomahajici-organizace-ve-svetle-encykliky-Deus-caritas-est.html>>.

⁷⁹ Tamtéž

ně už nebude uložené přikázání, ale důsledek vyplývající z jejich víry, která se stává činnou v lásce (srov. Gal 5,6)⁸⁰.

Ať církev světa pomáhá, nebo od světa pomoc přijímá, jde vždycky jen za jedním: aby přišlo Boží království a uskutečnila se spása celého lidstva. Všechno dobro, které Boží lid během svého pozemského putování může poskytnout lidské rodině, plyne z toho, že církev je „všeobecná svátost spásy“, která zjevuje a zároveň uskutečňuje tajemství Boží lásky vůči lidem.⁸¹

Pro oba typy organizací je důležité, že se mohou od sebe navzájem učit a stejně také i spolupracovat. To je přínos pro všechny typy organizací. V současnosti je navíc povinností pracovníků v sociální sféře se vzdělávat a zvyšovat kvalifikaci, a také získávat praxe v napříč organizacemi zajišťující sociální práci.

2.3.3 Dobrovolnictví v církevních organizacích

„Dobrovolnictví není oběť, ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích.“⁸² Důležitým jevem naší doby je to, že se zrodily a rozvinuly různé formy dobrovolnictví (volontariátu), které na sebe berou celou řadu služeb.⁸³ I pro církevní instituce je velmi důležité téma dobrovolnictví.

V blízkosti církevních organizací existuje obrovský potenciál pro dobrovolnou službu. Můžeme sledovat různé formy dobrovolnictví a různé motivy pro dobrovolnou službu: „(...) dávat ne něco ze svého, nýbrž sebe samého.“⁸⁴ Dobročinnost provází člověka už od nepaměti, v našem "západním" světě mají kořeny v křesťanské morálce (bez ohledu na to, zda jsme věřící či ne). Na tradice křesťanské pomoci bližním navazuje síť zařízení České katolické charity, Diakonie Českobratrské církve

⁸⁰ OPATRŇY, M. LEHNER, M. a kol., *Teorie a praxe charitativní práce*, s. 66.

⁸¹ *Dokumenty 2. vatikánského koncilu*, s. 220.

⁸² HORECKÝ, J. Dobrovolnictví v sociálních službách. *Odborný časopis sociální služby*, 2010, roč. XII., s. 20.

⁸³ Benedikt XVI. *Deus caritas est*, s. 44-45.

⁸⁴ DANIHELKOVÁ, E. *Církevní pomáhající organizace ve světle encykliky Deus caritas est* [online]. In Teologické texty. Číslo: 2006/4. [cit. 2010-11-02]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologicketexty.cz/casopis/2006-4/Cirkevni-pomahajici-organizace-ve-svetle-encykly-Deus-caritas-est.html>>.

evangelické a mnoha dalších.⁸⁵ Péče o potřebné, nemocné a slabé jako výraz křesťanské lásky k bližnímu patří neodmyslitelně k životu i práci Českobratrské církve evangelické. Tato křesťanská služba, pro niž máme v Novém zákoně řecký pojem „*diakonia*“, je společně se zvěstováním Božího slova a vysluhováním svátostí základním posláním a úkolem církve a každého jejího sboru. Církev vede své členy k tomu, aby se podle svých obdarování a možností na této službě podíleli.⁸⁶

Ačkoli různá světová náboženství neznají pojem dobrovolnictví, můžeme snad ve všech najít motiv nezištné služby bližnímu, či nasazení pro obecné blaho. Tato dobročinnost má různá východiska v posvátných textech a jejich výkladech, stejně jako se odlišně projevuje v praxi. Křesťanství, které je jedním z konstitutivních prvků naší kultury, klade velký důraz na službu bližním.⁸⁷

Známý příběh o Milosrdném Samaritánovi, je jedním z příkladů, jak se mají jeho následovníci chovat k lidem v nouzi. Biblické texty vedou věřící k tomu, aby v každém potřebném viděli samotného Krista a přitom netrvali na odměně pozemské. Na jiném místě Písma můžeme najít zmínku o situaci v první křesťanské obci. Společenství zřídilo zvláštní službu diakonů, kteří se měli starat o spravedlivé rozdělování prostředků společenství vdovám a sirotkům. Ozvěnu jména tohoto úřadu můžeme zaslechnout v názvu protestantských charitativních organizací. Starost o lidi v nouzi provází od té doby život církevních obcí jako nedílná součást jejich působení ve světě. Dnes vykazují církevní dobročinné organizace největší objem dobrovolné práce nejen v zemích jejich vzniku, ale též v misijních územích třetího světa.⁸⁸

2.4 Srovnání mezi organizacemi

Při porovnání církevních a necírkevních organizací zabývajících se sociální péčí můžeme najít jejich shodné znaky. Každá organizace si volí svou formu a z ní pak vychází i její struktura. Každá organizace si také stanovuje své cíle a poslání. Organizace uplatňují různé druhy řízení a managementu. Pracují v nich lidé rozdílně

⁸⁵ Srov. *O dobrovolnictví, Druhy dobrovolnictví, Historie dobrovolnictví* [online]. [Cit. 2010-12-10]. Dostupné na WWW: <http://www.dobrovolnik.cz/d_coje.shtml>.

⁸⁶ ČESKOBATRSKÁ CÍRKEV EVANGELICKÁ *Diakonie ČCE* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.e-cirkev.cz/rubrika/89-Diakonie-CCE/index.htm>>.

⁸⁷ *O dobrovolnictví, Druhy dobrovolnictví, Historie dobrovolnictví* [online]. [Cit. 2010-12-10]. Dostupné na WWW: <http://www.dobrovolnik.cz/d_coje.shtml>.

⁸⁸ Srov. TUTOR, V. *Náboženství a dobrovolnictví* [online]. [cit. 2010-12-02]. Dostupné na WWW: <http://www.dobrovolnik.cz/d_naboz.shtml>.

motivovaní a odborně kvalifikovaní, a i když často uznávají společné hodnoty, právě jejich chápání a přístup k nim a již zmíněná motivace se často liší. Jak je již patrné, rozdíly tedy nebudou jen v rozličných formách organizací a jejich strukturách a vedení, ale i v motivaci a hodnotové orientaci jejich zaměstnanců a také jejich přínosu pro společnost a to i nad rámec sociální péče.

Rozdíl ve formě (státní-nestátní)

Jak již bylo také uvedeno, organizace můžeme členit na formální a neformální (oba typy, tedy církevní a necírkevní organizace zabývající se sociální péčí mohou mít formální i neformální strukturu). Oba tyto druhy členění mají určité výhody. U organizací s formální strukturou je výhodou především pevně daná struktura a formálně daná pravidla a předpisy. Další výhodou je lepší organizace, zejména většího počtu lidí (nebo také zaměstnanců), je také vhodnější pro prosazování zájmů určité profese nebo výzkum. Organizace s neformální strukturou vznikají oproti tomu většinou spontánně a často také jako reakce na nedostatky organizací s formální strukturou. Jejich výhodou je větší motivace, která vychází z větší spontánnosti jejich členů (zaměstnanců). Důležitý rozdíl je i v obvyklém počtu členů, který bývá menší než u formálních organizací.

Nevýhody obou typů organizací jsou zřejmé. U organizací s formální strukturou je to často díky předpisům a přílišné formálnosti cílů nebo přílišnému lpění na dosažení cílů samotných, menší motivace zaměstnanců. S tím souvisí také menší pružnost těchto organizací a s tím vznikající problémy, na které tyto organizace nejen svou vinou nemohou vždy pružně reagovat. Zde se ale může nacházet prostor pro neformální organizace. Jejich nevýhodou může být právě opak. Často malý důraz na dosažení cíle (který pak nejsou schopny naplnit) a jejich užší zaměření. Tyto typy organizací se ale mohou navzájem doplňovat a ovlivňovat, tím mohou zlepšovat svou funkčnost.

Podobně je tomu i u dělení organizací na státní neziskové organizace a nestátní neziskové organizace. Státní neziskové organizace mají výhodu v pevném začlenění ve výkonu státní správy (například garantovaný přísun financí na jejich provoz – nutné je ale dodat, že i ten se často mění v závislosti na vládě). Nestátní neziskové organizace pak mohou vykrývat jejich výpadky a problémy, na které státní neziskové organizace nedokáží reagovat. Výhodou nestátních neziskových organizací je princip sebeřízení a podíl na politickém životě společnosti (například pomocí rozvíjení občanské

společnosti). Další výhodou a zároveň nevýhodou je pak částečná nezávislost na finanční pomoci státu. Nezávislost na státu vede k určité svobodě a autonomii organizace, ale zároveň také k určité nejistotě a nutnosti hledat další finanční zdroje, což může ohrožovat plynulý chod organizace. Pro úplnost tohoto srovnání je dobré upozornit na současný vztah státu a nestátních neziskových organizací zabývajících se sociální péčí, jejíž součástí jsou i církevní instituce.

Stát začíná stále více prostřednictvím legislativy ovlivňovat nejen individuální akce, ale také chování charitativních institucí. Dobrovolné vztahy mezi jedinci navzájem, popř. mezi jednotlivci a státem se postupně mění. Především ve vztahu mezi státem a církevními institucemi. Tyto instituce začínají vytvářet novou společenskou sílu. Nové vztahy jsou čím dál tím silnějším a také respektovanějším subjektem, schopným ovlivňovat veřejnou politiku. Jako každá instituce se i církevní organizace snaží stabilizovat a posilovat své pozice. Mezi jednotlivce dávajícího a přijímajícího definitivně vstupuje další subjekt. Je oprávněné předpokládat stále užší partnerství státu na jedné a církevními institucemi na druhé straně. Obě strany se dostaly do stavu, kdy se navzájem potřebují a jsou na aktivitách protistrany závislé. Je potřeba sdělit, že církevní instituce a jiné neziskové organizace potřebují ke své kvalitní činnosti prostředky z veřejných rozpočtů, zatímco stát potřebuje jejich kreativitu a flexibilitu při řešení společenských problémů.⁸⁹ Díky svému vzájemnému působení se tak tyto typy organizací navzájem doplňují a vykrývají lépe potřeby současných i potencionálních klientů.

Rozdíl poslání v cílech a orientaci cílů

Další významný rozdíl mezi těmito dvěma typy organizací bude v jejich poslání a cílech (popřípadě orientaci cílů). Poté, co si organizace zvolí formu (formální nebo neformální) a právní formu (statní nebo nestátní), zaměřuje se tím na stanovení svého poslání a z něho pak vychází její cíle.

Církevní i necírkevní organizace zabývající se sociální péčí musí jednoznačně a konkrétně definovat své poslání a obecné i zcela konkrétní cíle. To je shodné pro oba typy organizací. Stejně tak, jak jsem uváděla v předchozích podkapitolách této práce, organizace také musí definovat hodnoty, podle kterých dokáže pracovat a stavět svojí

⁸⁹ Srov. REKTOŘÍK, J. a kol. *Organizace neziskového sektoru*, s. 27.

politiku.⁹⁰ Dalším důležitým kritériem při sestavování poslání organizace je také to, že poslání vyjadřuje důvod existence organizace, říká tedy, proč je organizace tady a čeho chce dosáhnout. Poslání je vyjádřený nebo pociťovaný smysl existence určité organizace.⁹¹ Na první pohled jsou požadavky na oba druhy organizací stejné, díváme-li se na ně jen jako na formální požadavky. Tedy jako požadavky na konkrétní definice poslání, definovat hodnoty a smysl existence organizace. Rozdíl pak přichází v praxi stanovování poslání. Necírkevní organizace musejí často tyto hodnoty hledat, určit a najít shodu v těch, které začlení do svého poslání. Necírkevní organizace také při určování poslání musí často déle hledat smysl své existence. Tyto požadavky musíme vztáhnout i na církevní organizace zabývající se sociální péčí. Organizace vycházející z křesťanské praxe a víry, kterou žijí, mají tyto hodnoty zakotveny ve své víře (a i v samotné křesťanské nauce) a mají tak díky tomu jasnější smysl své existence. Je nutné podotknout, že žádný příslušník církve není a nemůže být absolutně dokonalý, a proto nemůžeme brát znalost hodnot věřících jako dokonalou nebo ideální. Přesto je díky křesťanské nauce a životu v ní hodnotová orientace křesťanů (nejen těch, které se přímo vztahují k sociální práci, neboť tato práce se dotýká všech otázek lidského života), často daleko větší než u lidí nevěřících. Pokud tedy při sestavování svého poslání vychází církevní organizace zabývající se sociální péčí ze své křesťanské nauky, praxe a historie, má při sestavování poslání výhodu a jejich poslání má větší záměr, neboť do něj implementují i svou víru a hodnoty z ní vycházející a stejně tak mají zřejmější smysl existence organizace.

Hodnoty, na nichž jsou postaveny občanské organizace, jako např. integrita, otevřenost, transparentnost, odpovědnost a další, jsou potřebné i v církevních organizacích. Ale církevní organizace je navíc bohatší o takovou hodnotu, jako je láska, která má základ v Bohu.⁹²

Poslání církevní organizace zabývající se sociální péčí je tak komplexnější a má větší přesah, než jen pouhé poslání jakékoli jiné organizace. Díky živé víře má její poslání autentičtější charakter, neboť jak už jsem několikrát zmínila, jsou tyto hodnoty v dané organizaci žity. To bude patrné i při sestavování cílů vycházejících z jejich poslání.

⁹⁰ Viz kap. 1.1, s. 20.

⁹¹ Viz kap. 2.1, s. 20.

⁹² DANIHELKOVÁ, E. *Církevní pomáhající organizace ve světle encykliky Deus caritas est* [online]. In Teologické texty. Číslo: 2006/4. [cit. 2010-11-02]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologicketexty.cz/casopis/2006-4/Cirkevni-pomahajici-organizace-ve-svetle-encykliky-Deus-caritas-est.html>>.

Dalším krokem každé organizace bude převést poslání do konkrétních cílů. V praxi získáme rozdílné sestavení poslání a jeho záměr. Tak bude rozdílné i sestavení cílů. Cíle v církevních organizacích zabývajících se sociální péčí budou mít komplexnější charakter. Součástí těchto cílů je totiž také úkol křesťanství, uplatňovat lásku ve formě organizované aktivity věřících, jak to zmiňuje encyklika *Deus caritas est*.⁹³ Tedy i přes požadavek na precizně zformulované strategické cíle, musí být jejich součástí samotné jádro křesťanství a to požadavek lásky k bližnímu a to nejen individuálně, ale i organizovanou aktivitou.

Rozdíl „v důrazu na profesionalitu a odbornost“

Stěžejní pro každou organizaci tedy bude zvolit si formu a stanovit si poslání, z kterého pak zformulovat cíle. To stanovují lidé, kteří jsou buďto pověřeni (zřizovatelem organizace) nebo ze svého vlastního rozhodnutí organizaci vytváří. Další rozdíl tedy můžeme vidět právě v lidech, kteří organizaci vedou a řídí, tedy jejím managementem. Dále pak také v odbornosti a profesionalitě managementu podřízených, tedy zaměstnanců organizace, která je v dnešní době zvláště aktuální.

Podíváme-li se stručně zpět na předchozí první kapitolu, můžeme vidět vývoj a rozvoj sociální práce, služeb atd., a samozřejmě i organizací, které toto zabezpečují a poskytují. Právě z jejího vývoje a zvětšujícího se počtu organizací se odvíjí i rostoucí potřeba po větší odbornosti a profesionalizaci těchto služeb a stejně tak i potřeba po odbornosti a profesionalitě pracovníků zaměstnaných v sociálních organizacích (managementu i jemu podřízených zaměstnanců, tedy vzato v celek, po celé organizaci).

V důrazu na odbornost a profesionalizaci má svůj velký podíl stát, který určuje nejen legislativní podmínky pro činnost organizací samotných. Klade důraz na kvalifikaci a další vzdělávání zaměstnanců (například nutností dosažení určitého vzdělání v dané oblasti, tak i požadavcích na další vzdělávání pomocí stáží, kurzů, praxí, proškolení, atd.), ale také například i odměňování zaměstnanců v této sféře pomocí „tabulkových platů“ (v platových třídách je vidět jasný rozdíl v dosaženém odborném vzdělání). Velký podíl má i Evropská unie, jejíž požadavky a nařízení se také vztahují na sociální práci. Stejně důležitý je i vliv organizací samotných, jež si vytváří

⁹³ Viz kap. 2.3.1, s. 26.

vlastní standardy a přejímají či se podílejí na vytváření etických kodexů sociálních pracovníků.

V dnešní době stále více nabývá na významu profesionalita, daná vzděláváním, praxí, sebereflexí, sociálními kompetencemi atd.⁹⁴ Je tedy patrné, jak z vývoje, tak i důrazu státu a organizací samotných, že požadavky na odbornost a profesionalitu rostou. Proto se na tuto oblast ještě podrobněji zaměřím v další kapitole mé práce. Rozdíl v církevních a necírkevních organizacích zabývajících se sociální péčí je často právě v odbornosti a v profesionalitě managementu i zaměstnanců. Na jedné straně můžeme vidět tlak a důraz po odbornosti a profesionalitě ze strany státu a také organizací samotných, na straně druhé značný deficit vycházející často z toho, že management i zaměstnanci organizací mají vzdělání v různých oblastech, ale nemají ekonomické či manažerské vzdělání.⁹⁵ Tento deficit pak můžeme vidět u obou již zmíněných druhů organizací. Zvláště pak v církevních organizacích, jejichž poslání má širší záměr. Díky tomu v nich byl opomíjen důraz na profesionalitu daleko více. Důraz kladený na specifikum křesťanské sociální práce, jež tvoří motiv nezištnosti, orientace na člověka kvůli člověku, nikoliv pro vlastní užitek.⁹⁶ Toto specifikum křesťanské sociální práce je nepochybně správné, ale neobsahuje důraz na odbornost a profesionalitu.

To rozlišuje například O. Haičman, který se touto otázkou zabývá a uvádí, že by se křesťansky orientovaný sociální pracovník měl zaměřit na svou odbornost a profesionalitu a rozsah a kvalitu své pomoci. „Navíc víra není patentem na nejlepší výkon, kvalitu i nejprofesionálnější přístup k lidem v nouzi. Je to návod na život, který každý používá podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, a je věcí každého člověka a jeho svobodné vůle, zda svoji víru nasměruje v prospěch lidí v nouzi.“⁹⁷ Podobně to říká i encyklika papeže Benedikta XVI. *Deus Caritas est*. Pouhá formace srdce k pomoci bližním v nouzi nestačí, je potřeba také vysoká míra profesionalizace charitních služeb.⁹⁸

Když jsme častou menší odbornost a profesionalitu nejdříve označili jako deficit a tento deficit našli ve větší míře v církevních organizacích zabývajících se sociální

⁹⁴ HAIČMAN, O. *Činnost Charity je zárukou důvěryhodné filantropie a veřejné prospěšnosti*. In Sociální práce/Sociální práca, 2008, č. 4, s. 19.

⁹⁵ Viz kap. 2.3.1, s. 26.

⁹⁶ Viz kap. 2.3.1, s. 27.

⁹⁷ HAIČMAN, O. *Činnost Charity je zárukou důvěryhodné filantropie a veřejné prospěšnosti*. In Sociální práce/Sociální práca, 2008, č. 4, s. 19.

⁹⁸ Srov. Tamtéž, s. 19.

pěči, je z uvedených citací vidět snaha samotných církevních organizací tento deficit odstranit. Zároveň je nutné uvést, že to, co se může jevit jako deficit, může být v tomto případě velké obohacení pro sociální péči. Pokud je vzdělání a kvalifikace sociálních pracovníků mimo požadovanou oblast (u managementu je požadovanou oblastí ekonomie a management, u sociálních pracovníků je to oblast sociální práce) a motivované vírou, přináší obohacení do sociální práce o aspekt mezioborový a o aspekt lidský. Pokud se k tomuto poté připojí i odbornost a kvalifikace v sociální oblasti (například dalším vzděláváním), může mít organizace opravdu profesionální pracovníky s více než jedním zaměřením, což obohatí nejen organizaci, ale i spektrum služeb, které je schopná poskytnout.

Při shrnutí rozdílů mezi oběma typy organizací po odborné a profesionální stránce nám nesmí uniknout, že v samém středu této práce je člověk, který potřebuje pomoci. Pomoc by proto měla být nejen profesionální, ale měla by obsahovat úctu a pochopení klienta, a to myslím, jen pouhá odbornost nezajistí. „Pro křesťanského sociálního pracovníka je důležitá odborná kompetence i pozorné srdce.“⁹⁹

Rozdíl v orientaci a motivaci dobrovolníků

Další rozdíl mezi církevními a necírkevními organizacemi zabývajícími se sociální péčí můžeme najít v motivaci dobrovolníků. Jak je patrné, dobrovolnictví motivované službou bližnímu můžeme v různých praxích najít i napříč světovými náboženstvími.¹⁰⁰ Zvláštní význam pak má v křesťanství, které je jedním z konstitučních prvků naší společnosti. Právě křesťanství klade velký důraz na službu bližnímu. Jeho kořeny nalézáme v Bibli (například v příběhu O milosrdném samaritánovi) a v křesťanské morálce. Z křesťanství a díky tomu, co z něj bylo do naší společnosti zakořeněno, je dobrovolnictví dnes vnímáno pozitivně a podílí se na něm nejen věřící, ale i lidé, kteří se k žádnému náboženství nehlásí. To zmiňuje při pohledu na dobrovolnictví i J. Horecký: „Dobrovolnictví není obětí, ale přirozeným projevem občanské zralosti.“¹⁰¹

Pokud tedy takto vnímáme dobrovolnictví, můžeme přesto vidět rozdíl v motivaci dobrovolníků v církevních a necírkevních organizacích zabývajících se sociální péčí. Jednou z obecných motivací dobrovolníků, která je vede k nezištné pomoci, je právě

⁹⁹ Srov. KRÍŠŤAN, A. MUSIL, L. *Nezodpovězená otázka vztahu „pozorného srdce“ a „odbornosti“ v křesťanský zakotvené praxi sociální práce*. In Sociální práce/Sociálna práca, 2008, č. 4, s. 95.

¹⁰⁰ Viz kap. 2.3.3, s. 32.

¹⁰¹ Viz kap. 2.3.3, s. 31.

tato potřeba pomoci, ve které nachází smysl. Často bude tato motivace silnější u věřících lidí, v jejichž náboženství je tato dobrovolná činnost zakotvená. Tedy motivace vychází nejen ze smysluplnosti potřeby pomoci, ale i z morálních požadavků věřících vůči sobě, jež přijali právě z křesťanského náboženství.

To dokládá i větší počet dobrovolníků, tedy celkový objem dobrovolné práce, které vykazují církevní dobročinné organizace. To nejen v zemích svého vzniku, ale také v misijních územích třetího světa.¹⁰²

Rozdílný vliv obou typů organizací na sebe navzájem a na společnost

Posledním důležitým rozdílem mezi těmito druhy organizací bude rozdílný vliv těchto organizací na sebe navzájem. Nejdříve je nutné znovu připomenout, že na sebe nepůsobí jen dva druhy organizací, ale také především jejich zaměstnanci, které v sobě nesou určité hodnoty a životní postoje, jež také často vychází z jejich náboženství. Tyto hodnoty, postoje a víra na sebe působí napříč druhy organizací. V necírkevních organizacích zabývajících se sociální péčí působí věřící zaměstnanci na své okolí, kolegy a klienty. Stejně tak určitým způsobem působí v církevních organizacích zabývajících se sociální péčí nevěřící zaměstnanci na své kolegy a klienty a organizaci samotnou. Toto vzájemné působení může být pak menší nebo větší v závislosti na individuálních vlastnostech zaměstnance a také na vůli jeho okolí a organizace samotné.

Středem bodem sociální práce je člověk a proto je také nutné si uvědomit, že věřící i lidé, kteří nepřijali náboženství, jsou klienty obou druhů organizací. Tak v necírkevních i církevních organizacích najdeme nejen zaměstnance, ale i klienty, kteří se hlásí nebo nehlásí k náboženství. Vidíme zde různé roviny vzájemného působení a vlivu. Zjednodušeně se tedy dá říci, že na sebe navzájem působí lidé věřící i bez konkrétního náboženství. Tedy klienti, zaměstnanci, kolegové, podřízení i nadřízení. V rámci těchto vztahů by se dalo hledat a najít velké množství rozdílů ve vzájemném působení a dovolím si říci, že by tyto vztahy a rozdíly mohli být samostatným tématem další diplomové práce. Pro mé téma bude důležitější vliv a působení organizací samotných, pro jehož uvědomění jsou právě podstatné i již zmíněné roviny působení uvnitř organizací samotných. Pro shrnutí je dobré si uvědomit, že toto vzájemné působení uvnitř organizací není jednosměrné, neboť přináší i zpětnou vazbu. Přínos

¹⁰² Viz kap. 2.3.3, s. 33.

zaměstnanců nemusí být vždy závislý na druhu organizace nebo přijetí či nepřijetí náboženství.

Blíženecká láska pomáhajícího, či přesněji její praktická podoba např. v dobře prováděné pracovní činnosti sociálního pracovníka, je také odkazem, resp. svěděním, že i klient je milován a doprovázen především Bohem. Může tedy svou prací odkazovat na Boha, který překonává zlo a utrpení, i nekřesťan, resp. nevěřící člověk, pro kterého je blížecká láska možná nesrozumitelný pojem.¹⁰³ Z výše uvedené citace je vidět, jak křesťanský ideál blížecké lásky zprostředkovává, byť nevědomě, nevěřící zaměstnanec obou typů organizací. Stejně tak, ač vědomě, jej bude zprostředkovávat věřící zaměstnanec, jenž tento ideál přijímá i na základě své víry a obohacuje jej právě o duchovní rozměr. Právě na tomto příkladě bychom mohli vidět rozdíl v působení věřících a nevěřících zaměstnanců napříč oběma druhy organizací. Důležité rozdíly jsou pak ve vlivu organizací, jež na sebe působí navzájem. Ty jsou patrné z již předešlých rozdílů.

Za nejvýznamnější považují vliv necírkevních organizací na církevní, právě v působení na odbornost a profesionalitu v církevních organizacích. Tady se musejí církevní instituce učit od občanských a naopak, zejména v otázkách manažerského myšlení. Konkrétní specifikace manažerského systému je stanovena prostřednictvím vnějších vlivů. Čím je tlak okolí vyšší, tím zesiluje tlak na důsledné uplatňování a profesionalizaci managementu.¹⁰⁴ Z tohoto je patrné zásadní působení necírkevních organizací na církevní. Za nejvýznamnější vliv církevních organizací na necírkevní považují působení církevních organizací na duchovní rozměr člověka a plnost hodnot, které vycházejí z náboženství a jsou v církevních organizacích implementována. K tomuto tématu se vyjadřuje i encyklika *Deus caritas est*.

Věrnost vůči povinnosti vydávat svědectví lásky, transparentnost církevních organizací, jsou schopnosti jak „ovlivňovat křesťanským duchem také občanské instance“.¹⁰⁵ Církevní organizace by tedy měla usilovat o to, aby ve svých vztazích navenek dávala najevo hodnoty, které jsou jí vlastní např. gesta lásky, upřímnou pozornost, schopnost dát druhému víc než vnější potřebné věci, pohled lásky, která

¹⁰³ OPATRŇY, M. LEHNER, M. a kol., *Teorie a praxe charitativní práce*, s. 45.

¹⁰⁴ Viz kap. 2.3.2, s. 28-29.

¹⁰⁵ Srov. DANIHELKOVÁ, E. *Církevní pomáhající organizace ve světle encykliky Deus caritas est* [online]. In *Teologické texty*. Číslo: 2006/4. [cit. 2010-11-02]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologicketexty.cz/casopis/2006-4/Cirkevni-pomahajici-organizace-ve-svetle-encykliky-Deus-caritas-est.html>>.

vychází z vnitřního setkání s Bohem.¹⁰⁶ Takto navenek působit a ovlivňovat své okolí mohou jen církevní organizace zabývající se sociální péčí. Zde je tedy patrný rozdílný vliv v působení obou druhů organizací na sebe navzájem. Vzájemné rozdílné působení a vlivy organizací na sebe navzájem nemůžeme brát jako negativa. Právě pozitivní pohled může přinést obohacení a rozvoj obou druhů organizací.

Je třeba, aby byla jednak víra člověka podrobena kritickému zkoumání rozumu, ale také aby byl rozum pomocí křesťanské víry konfrontován s vlastními limity. To znamená, že nejen teologie může inspirovat sociální práci, ale také sociální práce může ovlivňovat křesťanské pojetí „služby chudým a trpícím“.¹⁰⁷ Z dané citace je zřejmé, jak přínosné může být vzájemné působení obou druhů organizací.

Podobně je tomu i při vzájemném působení diakonie a sociální práce, které může vést k rozvoji obou typů sociální práce. Interakce diakonie a sociální práce spočívá nejen v tom, že jsou do sociální práce vnášeny inspirace ze strany teologie a osobní víry pomáhajícího, ale že jsou do diakonie také vnášeny zákony a hodnoty sociální práce. Tento proces vzájemného působení nebo jinak vyjádřeno, prostor, ve kterém se diakonie a sociální práce protínají a navzájem ovlivňují, můžeme nazvat právě charitativní prací.¹⁰⁸

V každodenní praxi církevních organizací můžeme pozorovat, jak na sebe diakonie a sociální práce i se svou autonomií čas od času narazí. Může jít jak o snahu, aby uskutečňování diakonie získalo v organizaci navrch nad sociální prací, tak i o stálé a preventivní vymezování se sociální práce vůči křesťanské diakonii. Jak diakonii, tak i sociální práci by ale mohlo prospět, pokud bychom se naučili vnímat tato jejich setkání ne jako snahu o vymezení se nebo nadvládu, ale jako vzájemnou interakci.¹⁰⁹

Při hledání rozdílů mezi oběma typy organizací zabývající se sociální péčí bychom mohli hledat další a další. Pro svou práci jsem proto vybrala jen ty nejdůležitější, jež přímo z mé práce vycházejí. Podstatou rozdílů dle mého osobního názoru by mělo být poučení se z kladů a nedostatků obou druhů organizací a uvědomění si možného vzájemného přínosu obou organizací pro sebe navzájem. Při vzájemném působení a provázanosti vztahu uvnitř i napříč organizacemi by se ze zřetele neměl ztratit středo

¹⁰⁶ Srov. DANIHELKOVÁ, E. *Církevní pomáhající organizace ve světle encykliky Deus caritas est* [online]. In *Teologické texty*. Číslo: 2006/4. [cit. 2010-11-02]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologicketexty.cz/casopis/2006-4/Cirkevni-pomahajici-organizace-ve-svetle-encykliky-Deus-caritas-est.html>>.

¹⁰⁷ OPATRŇY, M. LEHNER, M. a kol., *Teorie a praxe charitativní práce*, s. 7.

¹⁰⁸ Srov. Tamtéž, s. 43.

¹⁰⁹ Srov. Tamtéž, s. 43.

bod obou druhů organizací, tedy člověk, klient a jeho rozdílné potřeby (i včetně duchovních), které mohou a nemusí naplňovat obě organizace různými praxemi nebo vzájemným prolínáním.

3. Lidská práva a etický kodex

Důležitost lidských práv a jejich dodržování je v naší zemi stále aktuální a to nejen například ve vztahu k menšinám, ale také při pohledu na naši vlastní minulost (období 40. let vlády komunistické strany), kdy tato práva nebyla naplňována. Zvláště aktuální význam pak mají pro pracovníky v sociálních zařízeních, kde respektování lidských práv klientů tvoří jednu z hlavních zásad, což jak bude dále patrné z této kapitoly, vychází i z jejich kodexu. Pro mou práci, která se zabývá aplikací etických zásad, bude nutné nejdříve tyto zásady popsat, z čeho vycházejí.

3.1 Právní legislativa ČR

Základní práva a svobody tvoří jádro lidských práv. Je to neomezitelné minimum, které je pod ochranou vnitrostátních soudních mocí i Evropského soudu pro lidská práva ve Štrasburku, v rámci Rady Evropy.¹¹⁰ Dělí se na:

- politická práva – druhá generace lidských práv
- hospodářská, kulturní, sociální práva – třetí generace lidských práv (jejich konkrétní obsah je do značné míry dán ekonomickou a kulturní situací jednotlivých států, státy je garantují zejména svým občanům, dlouhodobého pobytu, práce na území státu).¹¹¹

Mezinárodní dokumenty (úmluvy) a ústavy a listiny práv a svobod jednotlivých států vymezují základní práva a svobody jednotlivce vůči veřejné moci i vůči jiným subjektům, které se veřejná moc zavazuje respektovat a chránit.

- základní svobody (garantované prostory, povinnost ostatních zdržet se zasahování)
- základní práva (oprávnění jednat)¹¹²

Jak je zřejmé základní práva a svobody tvoří jádro lidských práv. To je garantované jednak vnitrostátními ústavami zemí EU a také i samotnou EU (je možné se při jejich porušení domáhat pomoci u Evropského soudu). Lidská práva jsou tedy dnes lépe

¹¹⁰ KOŘÍNKOVÁ, J. [online]. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb* [cit. 2010-02-08]. Dostupné na WWW: <http://www.bobelovka.cz/upload_files/dokumenty_111.pdf>.

¹¹¹ Srov. Tamtéž

¹¹² Tamtéž

chráněna a to v rámci celé EU. V naší zemi se jí zabývá Listina základních práv a svobod, také i spolu s Ústavou ČR, které jsou zásadními dokumenty státu. V zákoně o sociálních službách se pak odvíjí kodexy a standardy pracovníků v sociálních službách.

Lidská práva, důstojnost a svoboda člověka nesmějí být jakýmkoli způsobem omezovány, stanoví listina základních práv a svobod. Z ní vychází i zákon o sociálních službách.¹¹³ Kde nám tento Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách uvádí, že bychom měli „vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby“ (§ 88).¹¹⁴ Nikdo nemá mít moc nad druhým člověkem, nikdo nemá právo za klienta, až na výjimky, rozhodovat. Přání a potřeby klienta mají být v největší možné míře respektovány.¹¹⁵ Křesťanský obraz Boha a člověka, jakož i deklarace lidských práv a sociální spravedlnosti OSN a Rady Evropy slouží jako motivace a zdůvodnění činnosti křesťanské sociální práce.¹¹⁶

Sociální pracovník operuje v rámci práv a povinností definovaných právním rámcem, zaměstnavatelem a profesí. Institucionální rámec je důležitý, protože sociální pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby jeho právo zasahovat bylo legitimní. Odhaluje také detaily ze života klientů, proto je důležité, že existují pravidla, která zajišťují klientům ochranu. Práva a povinnosti, která patří k roli sociálního pracovníka, lze označit jako:¹¹⁷

- zákonná (právní systém)
- profesní – vycházejí ze členství v profesi, která má definuje vlastní standardy jednání
- morální – vychází z toho, že sociální pracovník pracuje s jednotlivci a ovlivňuje jejich život
- sociální – vycházejí z toho, že sociální pracovník je občan, který má více příležitostí přispět k obecnému dobru než ostatní (např. reforma sociální politiky)

¹¹³ Srov. JANEČKOVÁ, H. PROVAZNÍKOVÁ, E. Služby v evangelické diakonii jsou poskytovány každému bez ohledu na jeho víru. In *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, č. 4, s. 21-22.

¹¹⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

¹¹⁵ JANEČKOVÁ, H. PROVAZNÍKOVÁ, E. Služby v evangelické diakonii jsou poskytovány každému bez ohledu na jeho víru. In *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, č. 4, s. 22.

¹¹⁶ Tamtéž, s. 56.

¹¹⁷ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 83.

- procedurální – vycházejí z toho, že zaměstnavatel má vlastní pravidla, která určují, jak má zaměstnanec postupovat¹¹⁸

3.2 Lidská práva

Na jedné straně je tady člověk přirozeně nelibovolně zaměřen na systém existenciálních cílů a na druhé straně může toto své určení uskutečňovat zjevně jen v sociální interakci. Proto je pochopitelné, že lidé upravují svůj vzájemný vztah tak, aby se každý mohl podílet na sociální komunikaci a spolupráci způsobem, který mu dává možnost vést dobrý život ve smyslu systému existenciálních cílů. Tak je tomu tehdy, když svůj vztah chápou jako vztah vzájemného uznávání. Toto uznávání přitom implikuje, že si vzájemně přiznávají práva, která mají ve smyslu systému existenciálních cílů charakter základních podmínek lidství, a že přejímají povinnosti odpovídající těmto právům. Tato práva nazýváme **lidská práva**.¹¹⁹

S lidskými právy operují především specializované (státní) instituce a neziskové organizace, které se většinou věnují jedné nebo více oblastem jejich porušování. Jedná se o hlavní předmět jejich činnosti a mnohé z těchto organizací odvádějí vynikající práci. Ve většině ostatních sociálních pracovníků pak vzniká přesvědčení, že tyto oblasti jsou již dostatečně pokryté a ošetřené, a není tak třeba je více tematizovat.¹²⁰ Samotná znalost teorie lidských práv sociálním pracovníkům nezaručí jejich úspěšnou aplikaci v praxi. Vedle znalostí pojmů a definic je třeba porozumět, „jak přeložit lidská práva do profese sociální práce.“¹²¹

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky uvádí ve svých principech: „Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů“. Lidská práva jsou v těchto kodexech zmíněna jednak jako východisko (v případě mezinárodního), a jednak jako kritérium (v případě českého kodexu) pro eticky správné

¹¹⁸ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 83.

¹¹⁹ ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika*, s. 186.

¹²⁰ FISHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A., a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci* [online]. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. [cit. 2011-01-15].

Dostupné na WWW: <<http://www.vcvscr.cz/ke-stazeni/37etika-a-lidska-prava.pdf>>.

¹²¹ Tamtéž

jednání.¹²² O etickém kodexu se ještě více zmiňují v kapitole 3.3 Sociální služby a etický kodex.

Teorie lidských práv obecně vychází ze dvou klíčových hodnot, kterými jsou lidská důstojnost a rovnost. „Lidská práva lze chápat tak, že vymezují základní normy nezbytné pro život v důstojnosti. A jejich univerzálnost vyplývá z toho, že přinejmenším v tomto ohledu jsou si všichni lidé bez rozdílů rovni.“¹²³

Nejdůležitějším celosvětovým nástrojem na ochranu lidských práv je Všeobecná deklarace lidských práv, která byla přijata Valným shromážděním OSN v roce 1948. Hlavními právně závaznými dokumenty na celosvětové úrovni jsou Mezinárodní pakt o občanských a politických právech a Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech, které byly přijaty Valným shromážděním OSN v roce 1966 a vešly v platnost v roce 1976. Ty tvoří společně s Všeobecnou deklarací lidských práv mezinárodní „listinu práv“.¹²⁴ Sociální pracovníci dbají na dodržování lidských práv u skupin a také i jednotlivců. Jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte.¹²⁵

Právě sociální práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí, která z toho vyplývají. Sociální pracovníci by měli podporovat blaho jednotlivce, chránit každého člověka především po fyzické, psychické, emocionální a duchovní stránce. To znamená:¹²⁶

- Respektovat práva na sebeurčení – sociální pracovníci by měli respektovat a prosazovat práva lidí na provádění vlastních výběrů a rozhodnutí, nezávisle na jejich hodnotách a životních rozhodnutích, za předpokladu, že to neohrozí práva a legitimní zájmy druhých.

- Podporovat práva na participaci – sociální pracovníci podporují plné zapojení a účast lidí, kteří používají jejich služby způsobem, který jim umožní být zmocněn ve všech aspektech rozhodování a jednání, které ovlivňuje jejich životy.

¹²² JANDEJSEK, P., KOMBERCOVÁ, Z. *Lidská práva a sociální spravedlnost v sociální práci*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 94.

¹²³ Tamtéž, s. 96.

¹²⁴ Tamtéž, s. 100.

¹²⁵ Srov. Sociální revue. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online]. [cit. 2010-10-18]. Dostupné na WWW: <socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>.

¹²⁶ Srov. *The role of the social worker in the 21st century: a literature review*, The Scottish Government © 2005. [cit. 2011-01-12].

Dostupné na WWW: <<http://www.scotland.gov.uk/Publications/2005/12/1994633/46349>>.

- Jednat s každým člověkem jako celkem – sociální pracovníci se zajímají o celého člověka v rámci rodiny, společenského a přirozeného prostředí. Usilují o rozpoznání všech aspektů života daného člověka.
- Rozvíjet silné stránky – sociální pracovníci by se měli zaměřit na silné stránky jednotlivců, skupin a tak podporovat jejich zmocnění.¹²⁷

3.2.1 Práva klientů

Každý klient je lidská bytost, která má práva a svou jedinečnost. Jsou daná pravidla a zákony, které klientům ochranu zajistí. Klient je brán jako lidská bytost, občan a jako zákazník. Nesmíme zapomínat, že díky lidským právům a svobodám je brán především jako člověk (lidská bytost).

3.2.1.1 Klient jako lidská bytost

Původní etické principy se soustřeďovaly spíše na univerzální práva, která platí pro všechny lidi, než na zvláštní práva, která vyplývala z toho, že je člověk klientem. Tento pohled vychází z Biestekových principů a Kantovy filozofie. Morální principy pro sociální práci se nelišily od morálních principů obecně, ačkoliv právě kontext sociální práce přinášel sociálním pracovníkům speciální problémy a otázky.¹²⁸

3.2.1.2 Klient jako občan

V 70. a 80. letech se zdůrazňuje chápání klienta jako občana. Je to reakce na dřívější chápání sociálního pracovníka jako experta, který klientovi vysvětluje jeho problémy. Podněty z oblasti radikální sociální práce a výzkumy, zabývající se pohledem klienta na sociální práci, tak přispěly k tlaku na vyvážení moci mezi sociálním pracovníkem a klientem. Tento přístup znamená, že práva klientů by měla být chápána jako práva

¹²⁷ Srov. *The role of the social worker in the 21st century: a literature review*, The Scottish Government © 2005. [cit. 2011-01-12].

Dostupné na WWW: <<http://www.scotland.gov.uk/Publications/2005/12/1994633/46349>>.

¹²⁸ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 76.

občanů na to, aby se s nimi nezacházelo podle libovůle úředníka, tzn., že klient má mít např. právo na informace o účelu sociální práce, na nahlédnutí do osobního spisu, na aktivní účast při plánování a rozhodování apod. Princip úcty ke klientovi jako k občanu může být chápán jako rozvoj ideje respektu k lidem. Banks nicméně poznamenává, že pojem „občan“ je užší než pojem „osoba, lidská bytost“ – soustřeďuje se na práva „člověka v roli občana“ spíše než na úctu k „člověku jako k osobě“. Občanství zahrnuje specifická práva včetně sociálních, politických a občanských. Termín občan může mít různý obsah podle toho, jak je občanství v tom kterém státě konstruováno. Občanství může být založeno na liberální tradici individuálních práv, může jít o občanství s důrazem na vzájemnost a obecný zájem nebo na naplnění lidských potřeb.¹²⁹

Sociální práce je jednou z institucí, které jsou odpovědné za poskytování sociálních práv (práva na welfare). Sociální práva jsou zakotvena jak v právním systému (např. právo na vzdělání) i v morálním systému (např. právo na důstojný život). Campbell (in Banks) poznamenává, že obojí práva (legální i morální) jsou považována za občanská práva. To znamená, že klienti, kteří dostávají peněžní pomoc nebo službu, by je měli považovat za své právo. Sociální pracovníci nemají moc, aby z klientů udělali občany. Služby a kontakt, které nabízejí, však mohou poskytovat v duchu občanství – tedy tak, aby klient nepocítil stigmatizaci.¹³⁰

Tento přístup má několik úskalí:

- klient, který není občanem daného státu, má přístup ke službám značně omezený
- pro mnoho lidí, kteří hledají sociální pomoc, je obtížné svá práva uplatnit (např. kvůli chudobě, nedostatku sebevědomí, kompetence apod.). Mohou mít také pocit, že na službu nemají právo, nebo nemají sílu ke stížnostem na špatnou kvalitu služeb. Může se stát, že pak existenci sociálních práv popírají.

- problémem je také nedostatek jasných pravidel – komu a jakou pomoc poskytovat. Potom je i pro klienty obtížné si stěžovat. Mimo to mají sociální pracovníci nemalou moc právě proto, že svým profesionálním úsudkem určují, jaký je vlastně klientův zájem.¹³¹

¹²⁹ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 76.

¹³⁰ Tamtéž, s. 77.

¹³¹ Tamtéž, s. 77.

3.2.1.3 Klient jako zákazník

Jde o pojetí klienta, které se ve Velké Británii vyvinulo v 80. a 90. letech v souvislosti s vytvářením indikátorů standardu a kvality služeb. Podle Banks představuje další zúžení konceptu lidské bytosti s univerzálními právy. Termín „zákazník, spotřebitel, konzument služby“ má zdůrazňovat možnost výběru. Zákazníci jsou lidé, kteří jsou schopni si mezi nabízenými službami vybírat. Nejsou tedy jen pasivními příjemci, prokazují určitou moc v tom, že si mohou vybrat jinou službu, když jim ta současná nevyhovuje. Tento model je založen na tradiční představě trhu, kde prodávající spolu soutěží o zákazníky a kde zákazníci vyhledávají takové služby, které vyhovují jejich jedinečným potřebám (úroveň kvality a cena).¹³²

Představa trhu však nebývá běžně aplikována na služby sociálního státu – a to především z následujících důvodů:

- stát bývá často monopolním dodavatelem služeb
- vyhovující rozsah služeb není všude dostupný
- někteří klienti nemají právo odmítnout službu (probace, péče o děti)¹³³

Klienti sociálních služeb mají odlišnou pozici než zákazníci, takže představa možností výběru je zavádějící. Kupujícím není pouze klient (zastupuje ho např. člen rodiny, lékař nebo sociální pracovník). Nejde také jen o zájem a potřeby klienta, ale i o finanční zdroje. Samotná představa, že zákazník na trhu může svobodně volit není podle Banks pravdivá, protože záleží na moci, schopnostech a solventnosti zákazníka.¹³⁴ Kopřiva upozorňuje i na to, že v pomáhajících profesích je nutné, aby profesionálové byli schopni vytvořit s klientem vztah. Naproti tomu, v ostatních profesích (kde jde o zákazníky) většinou stačí, když se chová v souladu s konvencí.¹³⁵

Lidé jsou si navzájem rovni a je zřejmá důležitost dodržování lidských práv. Vymezují nám normy, které jsou dnes už nedílnou součástí lidského života. V každé profesi je nutné dbát na tyto práva. Stejně a možná více je důležité na lidská práva dbát i v sociální práci a proto jsou důležitou částí mé práce. V následující kapitole se tedy budu zabývat etickým kodexem, který vychází z principů základních lidských práv a svobod. V každé profesi je stanovený určitý etický kodex, podle kterého se řídí, a o to více nutný je v pomáhajících profesích.

¹³² NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 77.

¹³³ Tamtéž, s. 77.

¹³⁴ Tamtéž, s. 77.

¹³⁵ Tamtéž, s. 78.

3.3 Sociální služby a etický kodex

Mohli bychom říci, že oblast profesní etiky a etického chování v pomáhajících profesích je velice zásadní. Pro samotného pracovníka, klienta, celou organizaci a potažmo celou společnost. Z takového množství účastníků a jejich hodnotových orientací vyplývá, že je velmi obtížné rozlišitelné, co a za jakých okolností lze a nelze považovat za etické. Etické teorie, hodnotové orientace a etické kodexy však vytvářejí užitečné rámce, jakési světlo na konci tunelu, které se pro nás může stát vodítkem v náročných pracovních a profesních situacích.¹³⁶

Hlavní zásady, kterých se etický kodex týká, spadají do oblasti vztahu sociálních pracovníků ke klientovi, ke svým kolegům, k instituci, jíž jsou členy, ke společnosti a ke své profesi. Formulace etického kodexu vyplývá ze zásad demokracie, humanismu a otevřenosti.¹³⁷

- **Demokratický princip** nastoluje v sociální práci povinnost jednat s ohledem na svrchovanost práv druhého člověka, ať je vůči profesionálovi v jakémkoli postavení. Pomáhá nám porozumět problematice odlišností mezi lidmi a práva na jinakost.

- **Humanismus** postuluje povinnost vnímat člověka jako celistvou bytost, která má výhradní právo a dovednost rozhodovat sama o svém životě a životním stylu. Humanismus nám také pomáhá zůstat sami sebou i v rámci výkonu své profese a porozumět hodnotě lidství jako takového.

- **Otevřenost** vnímáme jako ten princip, který nás vede k flexibilnímu jednání založenému na komunikaci a dialogu s okolním světem. Dobrý sociální pracovník je ten, který je všímavý vůči podnětům z vnějšího světa a dokáže měnit sám sebe ve prospěch lepšího výkonu své profese. S tím souvisí také požadavek na další vzdělávání sociálních pracovníků a nejnověji také na supervizi v sociální práci a dalších pomáhajících profesích.¹³⁸

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky zmiňuje náboženské přesvědčení jako jednu z možných odlišností, které by se mohly stát příčinou diskriminace. Poukaz na úctu k jedinečnosti každého člověka vylučuje jakoukoli diskriminaci vůbec. Volněji se náboženství týká i důraz na úctu ke kulturám:

¹³⁶ Srov. SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 69.

¹³⁷ Tamtéž, s. 77.

¹³⁸ Tamtéž, s. 77.

„Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.“¹³⁹ Právě sociální pracovník by měl brát na toto velký důraz a brát opravdu člověka jako individuum, z toho vyplývá, že:

- Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci, aby současně nedocházelo k omezení takového práva druhých osob.
- Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a dobrovolným společenským organizacím svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.
- Sociální pracovník dává přednost své profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.¹⁴⁰

Určitá pravidla sociálního pracovníka, se liší podle toho, komu jsou právě určena, a to buď ve vztahu ke klientovi, ke svému zaměstnavateli, ke svým kolegům, ke svému povolání a odbornosti, a nebo také určením k společnosti.

3.4 Pravidla etického chování sociálního pracovníka

Ve vztahu ke klientovi

- Sociální pracovník vede své klienty k vědomí odpovědnosti sám za sebe. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
- Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Při žádné formě diskriminace nespolupracuje a nezúčastní se jí.
- Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi

¹³⁹ Srov. WEINIGER, R., J. DOHNALOVÁ, Z. *Etika sociální práce vzhledem k náboženským systémům*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 116.

¹⁴⁰ Srov. Sociální revue. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online]. [cit. 2010-10-18]. Dostupné na WWW: <socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>.

poskytnuty. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby s omezenou způsobilostí k právním úkonům nebo jestliže jsou ohroženy další osoby. V případech správního řízení umožňuje účastníkům tohoto řízení nahlížet do spisů.

- Sociální pracovník dbá, aby klienti obdrželi všechny služby a dávky sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které je zaměstnán, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Pomáhá řešit i jiné záležitosti a problémy klienta týkající se jiné složky jeho života.

- Sociální pracovník hledá možnosti jak zapojit klienty do procesu řešení jejich problémů.¹⁴¹

Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

- Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

- V zaměstnavatelské organizaci vytváří takové podmínky, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky, vyplývající z tohoto kodexu.

- Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.¹⁴²

Ve vztahu ke svým kolegům

- Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vykonává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytované sociální služby.

- Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů, ostatních odborných a dobrovolných pracovníků.

¹⁴¹ Sociální revue. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online]. [cit. 2010-10-18]. Dostupné na WWW: <socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>.

¹⁴² Tamtéž

- Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.¹⁴³

Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

- Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

- Brání tomu, aby odbornou sociální práci prováděl nekvalifikovaný pracovník bez patřičného vzdělání.

- Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy a dilema.

- Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.¹⁴⁴

Ve vztahu ke společnosti

- Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na způsoby, kterými společnost, vláda nebo přispívají k obtížím a utrpení lidí a nesnaží se o jejich ukončení.

- Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, politice státu i v politice mezinárodní.

- Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

- Působí na rozšíření možnosti a příležitosti ke zlepšení kvality života pro všechny lidi, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

- Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.¹⁴⁵

Formulace etického kodexu vychází z poznatků a fungování praxe (tedy z odrazu obecných společenských a morálních norem v praxi sociálního života) a zároveň

¹⁴³ Sociální revue. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online]. [cit. 2010-10-18]. Dostupné na WWW: <socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>.

¹⁴⁴ Tamtéž

¹⁴⁵ Tamtéž

z požadavků kladených na sociální práci jako na vysoce erudovanou a vědecky fundovanou disciplínu. Sociální práce bojuje za svou legitimitu i tím, že její realizátoři jednají správně, v souladu s dobrem a dobrými mravy (tedy požadavky veřejnosti). Etický kodex je inspirován mezinárodním etickým kodexem, který přijala Mezinárodní federace sociálních pracovníků v roce 1976.¹⁴⁶

Etické kodexy sociálních pracovníků vydávají profesní asociace.¹⁴⁷ Společnost sociálních pracovníků přijala v roce 1995 Etický kodex sociálních pracovníků. Nejen, že členové Společnosti dokázali formulovat srozumitelné zásady práce v pomáhajících profesích, ale stále se průběžně zasazují o pronikání etických zásad do běžné praxe a také do přípravy pomáhajících profesionálů.¹⁴⁸

Chtěla bych poukázat na hlavní význam etického kodexu. Pro objektivitu přístupu k etickému kodexu musím zmínit i jeho kritiku. Jak budu uvádět dále, kodex není jen pouhým konkrétním průvodcem podle kterého bychom se měli zásadově řídit, ale nabízí nám obecné principy lidského jednání v situacích, které mají etické důsledky.

3.5 Význam etického kodexu

Autoři Robinson a Reeser popisují význam etického kodexu. Mohou z něho porozumět poslání profese a také to, jak profesionálové sami sebe vidí.¹⁴⁹ Další autoři Levy a Banks shrnují význam kodexu:

- kodex vyjadřuje poslání profese ve formě ideálu nebo základního cíle
- zabezpečení vedení a inspirace členům profese, kteří jsou díky kodexu povzbuzováni k etické vnímavosti a reflexi, kodex poskytuje také pravidla správného jednání, je průvodcem dobré praxe
- vytváření a udržování profesní identity – pomocí vyhlášení ideálu služby, základních etických principů a způsobu jednání, které očekávají od profesionála členové profese
- zdůraznění statusu profese – díky samotné existenci kodexu, protože je považován za charakteristický znak profese

¹⁴⁶ Srov. SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 76.

¹⁴⁷ Tamtéž, s. 65.

¹⁴⁸ Srov. Tamtéž, s. 69.

¹⁴⁹ Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesionalismus a etické kodexy*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 84.

- kodex slouží jako měřítko pro hodnocení aktuální praxe – jako podklad pro posouzení stížností a k disciplinárním účelům v případě profesionálního pochybení
- kodex chrání klienty před zneužitím úřední moci a zanedbáním péče. Jedná se o důvěryhodnost profesionála – jeho jednání má být v souladu s očekáváním vztaženými k profesi.¹⁵⁰

Kodexy se také samozřejmě v průběhu času mění, proto zpravidla nejsou koherentní, co se týče formy a obsahu. Mohou obsahovat (Banks, 2004):

- poslání – např. prvořadou misí profese je zvýšení životní spokojenosti lidí
- prohlášení týkající se osobnosti profesionála a hodnot profese (profesionál by měl být čestný, důvěryhodný apod.)
- etické zásady – obecné etické principy podepírající profesi (např. odkaz na lidská práva a sociální spravedlnost, respekt k autonomii klientů)
- etická pravidla – např. nedovolit, aby znalosti profesionála sloužily diskriminaci klientů, chránit všechny důvěrné informace
- zásady profesní praxe – obecná vyjádření způsobu, jak přispět ke zvýšení životní spokojenosti klientů (např. spolupráce s kolegy při pomoci klientům)
- pravidla profesní praxe – velmi konkrétní, např. postup při odkazování klienta na jiného pracovníka¹⁵¹

Autor Levy poukazuje na profesní asociace, které vytvářejí etický kodex v těchto bodech:

- zabezpečení vedení a inspirace svým členům, kodex je průvodcem etické praxe
- kodex slouží jako regulace v oblasti profesního chování svých členů, chrání klienty před zneužitím úřední moci a zanedbáním péče
- kritérium pro hodnocení etičnosti aktuální praxe, podklad pro posouzení stížností
- zdůraznění statusu profese v komunitě a širší společnosti a zároveň udržení identity profese¹⁵²

¹⁵⁰ NEČASOVÁ, M. *Profesionalismus a etické kodexy*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 84.

¹⁵¹ Srov. Tamtéž, s. 84-85.

¹⁵² NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 65.

Podle Banks etické kodexy profesních asociací jednotlivých zemí většinou obsahují vyhlášení základních hodnot profese ve formě úcty k lidským bytostem a k jejich sebeurčení a závazek podporovat sociální spravedlnost a integritu profese. Toto vyhlášení je pak často doplněno návrhem etických principů s komentářem. Kodex není detailní průvodce, ale nabízí obecné principy lidského jednání v situacích, které mají etické implikace. Podle Millersona závisí potřeba profesního kodexu na situaci, ve které se sociální pracovník nachází.¹⁵³ Především to má vliv na:

- typu praxe (neinstitucionální a institucionální sociální služby, v neinstitucionálních je větší potřeba kodexu)
- používanou techniku (větší potřeba kodexu je tam, kde se používá komplexní technika, kodex připomíná, že je povinností zajistit tu nejlepší možnou službu tam, kde by se dalo očekávat, že klient nebude rozumět práci profesionála)
- povahu praxe (přímý a osobní kontakt s jednotlivými klienty vyžaduje existenci kodexu oproti kontaktu nepřímému a se skupinou)¹⁵⁴

Stává se například, že příslušný etický kodex očekává od sociálních pracovníků, psychologů nebo lékařů, že budou cíle a nástroje intervence volit případ od případu podle potřeb jednotlivých klientů. Nadřízení nebo spolupracovníci však očekávají, že s klienty „se bude“ pracovat určitým, zavedeným způsobem, který je z těch či oněch důvodů v organizaci vnímán jako žádoucí. Etický kodex oboru pracovníkům uvedených oborů obvykle „velí“, aby nebyli direktivní a klientovi pomáhali z perspektivy jeho dlouhodobých zájmů, řada klientů však očekává jasnou a okamžitě uskutečnitelnou radu a sponzor předpokládá, že doba spolupráce s klientem bude co nejkratší a služba co nejlevnější. Stává se, že velká část veřejnosti a sdělovací prostředky očekávají, že pomáhající pracovníci budou klienty odrazovat od „zneužívání“ státních prostředků a nedopustí jejich „závislost na pomoci“.¹⁵⁵

¹⁵³ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 65.

¹⁵⁴ Tamtéž, s. 65-66.

¹⁵⁵ ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, s. 84.

3.6 Kritika etického kodexu

Kritika upozorňuje na to, že kodexy nejsou konzistentní – etické principy totiž často nevycházejí z etické teorie a pravidla jednání z etických principů.¹⁵⁶ Také Banks uvádí, že někteří autoři jsou skeptičtí, co se týče hodnoty etického kodexu, a to nejen kvůli tomu, že mohou vést k profesní exkluzi a elitářství. Kritika je založena na následujících bodech:¹⁵⁷

Kodexy mají tendenci implikovat, že etika je profesionálům dána zvnějšku, zatímco je jasné, že sociální pracovníci do ní vkládají své vlastní subjektivní individuální hodnoty.

Mnoho aspektů sociální práce není možné vyjádřit soustavou pravidel nebo povinností.¹⁵⁸ Jedná se např. o požadavek na nezbytnou schopnost empatie, osobnostní předpoklady výkonu profese jako je zdravé sebevědomí, kritická reflexe svých osobnostních dispozic a další.¹⁵⁹

Kodexy jsou exkluzivními pro jednu profesi, zatímco sociální práci stále častěji zajišťují multidisciplinární týmy.¹⁶⁰ Navíc mnoho aspektů sociální práce není možné vyjádřit soustavou pravidel nebo povinností.¹⁶¹ Jedná se o situace, kdy jeden klient přichází s problémem, který vyžaduje několik opatření specializovaných sociálních pracovníků a dalších odborníků. V takové chvíli se zodpovědnost za etiku práce s klientem „tříští“ mezi množstvím profesionálů, jejichž výklad profesní etiky může být odlišný. Etický kodex tedy slouží zejména jako průvodce jednáním sociálního pracovníka, pokud s klientem pracuje individuálně.¹⁶²

Kodexy se zabývají hlavně vztahem mezi sociálním pracovníkem a klientem.¹⁶³

Předpokládá se, že pracovník postupuje v nejlepším zájmu klienta. To ale někdy vzhledem k omezenosti zdrojů a ekonomickému tlaku není možné.¹⁶⁴

¹⁵⁶ NEČASOVÁ, M. *Profesionalismus a etické kodexy*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 91.

¹⁵⁷ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 71.

¹⁵⁸ Srov. Tamtéž, s. 71.

¹⁵⁹ SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 78.

¹⁶⁰ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 71.

¹⁶¹ NEČASOVÁ, M. *Profesionalismus a etické kodexy*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 91.

¹⁶² SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 78.

¹⁶³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 71.

¹⁶⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesionalismus a etické kodexy*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 91.

V kodexech se předpokládá hodnotový konsenzus veřejnosti a profesionálů, který je v moderní demokracii v podstatě nemožný.¹⁶⁵ Je ovšem sporné, jestli takový konsenzus skutečně existuje vzhledem k tomu, že profese je fragmentovaná a klienti stále více požadují, aby byly služby poskytovány spíše podle jejich hodnot než podle hodnot profese sociálních pracovníků.¹⁶⁶ Robinson a Reeser uvádí, že kodex obsahuje základní hodnoty profese. Dává se tak veřejnosti najevo, že pro sociální pracovníky jsou etické implikace při práci s těmi, kterým slouží, důležité. Veřejnost, ale i zájemci o sociální práci si tak ozřejmí poslání profese i to, jak pracovníci chápou sami sebe.¹⁶⁷

Je především nutné poznamenat a zopakovat to, že sociální pracovníci dávají do vztahu ke klientovi i své vlastní subjektivní hodnoty, dle individuálního přístupu. Nelze se řídit kodexem zcela zásadně, jsou to spíše pravidla a povinnosti, nad kterými bychom měli brát zřetel. Samozřejmě jsou i v kodexu zahrnuta pravidla správného jednání. Když se ještě hlouběji zamyslíme nad tímto etickým kodexem, zjišťujeme, že nám vlastně už nesdělujeme, co správně dělat, když se pracovníkovi nějaký požadavek nevydaří. Ale je třeba říci, že je pro nás kodex důležitý, protože představa, že by nebyla žádná stanovená pravidla, by nebylo možné organizaci udržet a řídit ji tím správným směrem.

Mohli bychom tedy říci z předešlých citací, že kodex určuje základní cíle profese, poskytuje nám pravidla základního a správného jednání. Také jsou v kodexu zachyceny obecné etické principy profese, jako je například spravedlnost, respekt ke klientovi a také i lidská práva.

Sociální pracovníci při své práci vycházejí z obecně uznávaných etických pravidel a norem té které společnosti. Eticky posuzují skutečné či zamýšlené činy a jednání svých klientů. Přitom musí respektovat některé etické principy, které jsou vlastní tomuto povolání.¹⁶⁸ Jak uvádím výše v této kapitole.

Etika společnosti, ve které sociální pracovník žije, je obvykle totožná s etikou majoritní společnosti. Sociální pracovník musí však znát rozdíly v etických postojích skupin obyvatel a jejich příčiny. Pokud se nesrovnávají s morálními a právními normami majoritní společnosti mohli by vést i ke konfliktům.¹⁶⁹

Dodržování norem profese, vyjádřených v příslušném etickém kodexu, je garantováno profesní organizací. Rovina víry odkazuje zpět k rovině morality, protože

¹⁶⁵ SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 78.

¹⁶⁶ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 71.

¹⁶⁷ Srov. Tamtéž, s. 71.

¹⁶⁸ NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce: její vývoj a metodické postupy*, s. 109.

¹⁶⁹ Srov. Tamtéž, s. 109.

měřítkem je opět svědomí, které se ve své světonázorové dimenzi opírá o náboženské přesvědčení. Přitom bere v úvahu i církevní étos. V našem křesťanském kulturním okruhu je měřítkem pro hodnocení praxe v této rovině příklon k lásce v podobě agapé nebo příklon k hříchu. Jde o to, že člověk (ať už je založený nábožensky či nikoliv) se svým osobním systémem hodnot žije ve společnosti, kde platí určitý sociální étos a právní normy. V okamžiku, kdy tento člověk začne pracovat v organizaci, která poskytuje sociální služby, bere na sebe roli pracovníka. K této roli patří dodržování profesního etického kodexu a zároveň také povinnost dodržovat normy platné v dané organizaci (Banks, 1995).¹⁷⁰

Z Etického kodexu sociálních pracovníků vyplývá také, že sociální práce se má řídit Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí. Samotný kodex tedy deklaruje podřízenost výkonu profese sociální práce právu.¹⁷¹

¹⁷⁰ NEČASOVÁ, M. *Profesionalismus a etické kodexy*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 83.

¹⁷¹ JANEBOVÁ, R. *Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbavuje odpovědnosti*, 2009. [online]. Dostupné na WWW: <<http://socialnirevue.cz/item/dilemata-mez-pravem-a-etikou-aneb-pravo-nezbavuje-odpovednosti/category/socialni-prace>>.

4. Hodnoty jako součást sociální práce

Hodnotami se zabývám, neboť jsou pro nás velice významné, jaký máme postoj a i vztah k okolnímu světu. Právě i hodnoty určují povahu sociální práce.

4.1 Co nazveme hodnotou

Slovo hodnota na první pohled evokuje cokoliv, co vítáme, čemu umožníme, aby motivovalo naše jednání nebo utvářelo a ovlivňovalo naše myšlení. Jednoznačná definice hodnoty je problematická, a není divu, že narazíme na i tak obecné definice, jako že hodnota je „...obecný pojem pro všechno, čeho si ceníme nebo vážíme“.¹⁷²

Nebo bychom mohli také i říci, že pod pojmem hodnoty se rozumí materiální či nemateriální objekty (například činnosti, chování, vize, vztahy, instituce, atd.), ke kterým jednotlivci prostřednictvím účasti ve skupinách a společnosti zaujímají hodnotící postoj. Připisuje se jim určitý význam a snaha o jejich dosažení, kde je následně vnímána jako různě intenzivní nutnost. Jsou interaktivní reflexí individuálních nebo kolektivních představ o tom, co je v dané kultuře ideální (ve smyslu dobré, žádoucí, přiměřené, povolené, vkusné, cenné a významné) a co je nemístné a nežádoucí, tj. slouží jako kritérium pro hodnocení jednání druhých a jako základ posuzování míry společenské prospěšnosti jednotlivých členů dané skupiny (komunity, společnosti).¹⁷³

Poznávání hodnot člověka v sociologii je několikerým způsobem komplikováno. Především rozsah skutečností, které jsou oceňovány a tudíž vystupují jako hodnoty poté, co jsou hodnocení stabilizována a usazena. Problémem může být to, že jedinec o svých hodnotách neumí přesně referovat. Jiným problémem je, že hodnoty existují v určité možnosti, jsou potenciálně přítomny, ale nikoli aktuálně tak, aby se jimi mohl jedinec sám nebo výzkumník zabývat. Konkrétní hodnoty se aktualizují až v okamžiku rozmyšlení konkrétního jednání za určitých podmínek a za určitých okolností a při rozhodování. Není to ale proces soustavný, celoživotní. Hodnoty a jejich poznávání u člověka znesnadňuje i vcelku obecné vymezení hodnoty a její působnosti. Hodnotou není jedna konkrétní věc, jsou to spíše atributy, které jsou jí přisuzovány a ty mohou být

¹⁷² Srov. FISHER, O. *Role hodnot v etice pro sociální práci*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 59.

¹⁷³ Srov. DUFKOVÁ, J., URBAN, L., DUBSKÝ, J. *Sociologie životního stylu*, s. 39.

spojovány ještě s dalšími věcmi. Hodnoty spojené s prací a zaměstnaneckou organizací jsou v interakcích s dalšími vlivy na člověka, z nich významným je autorita vedoucího a jednání od zaměstnance vyžadované. Rozlišit osobní a vnější organizační vlivy je velmi nesnadné. Čím silnější je omezení svobodného rozhodování, tím slabší je motivace založená na hodnotách. Z uvedených důvodů zabývat se hodnotami a prací a organizací je možné nejrůznějšími způsoby.¹⁷⁴

Právě v četných sociologických teoriích jsou hodnoty považovány za významné předpoklady pro analýzu jednotlivých sociálních a psychologických jevů, společenských vztahů či poměrně stabilních nadindividuálních systémů (stratifikace společnosti, ideologie, aj.). Mravnost a lidské hodnoty jsou v podání sociologického objektivizmu produktem sociálního života, sociálního vědomí, společenských podmínek apod.¹⁷⁵

Podle Popovice (Mihailo Popović, bělehradský sociolog, představitel etiky sociologického objektivizmu) „**hodnoty a normy** představují standardy společnosti, které regulují působení a chování lidí ve společnosti“. Hodnoty určují obsah a cíl lidského jednání, zatímco normy definují sociálně přijatelný způsob realizace aktuálních hodnot. Obě kategorie podléhají procesům socializace, hodnoty navíc reflektují jedinečnost člověka, neboť kromě obecných sociálně-kulturních charakteristik obsahují poměrně trvalé vlastnosti konkrétního jedince. V tradici sociologického pojetí Popović hovoří převážně o společenských hodnotách.¹⁷⁶ Základem vzniku hodnot jsou však především lidé a jejich potřeby.¹⁷⁷

Hodnoty vytvářejí v člověku všeobecné standardy a ideály, dle kterých hodnotíme naše a jiná jednání, a jsou zdroji všeobecných povinností. Hodnotu jsme schopni následovat, přemýšlet o ní nebo o ní usilovat, přizpůsobit jí svůj život nebo ji nabízet druhým.¹⁷⁸ Hodnoty jsou měřítkem kvality, určují povahu sociální práce, povahu vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. Dále určují vztah mezi profesionálem, jeho kolegy a společností. Hodnotové orientace nejen lidí, ale celé společnosti.¹⁷⁹

¹⁷⁴ Srov. SURYNEK, A. *Hodnota práce a kvalita života* [online]. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce. [cit. 2011-01-06]. Dostupné na WWW: <http://kvalitazivota.vubp.cz/prispevky/hodnota_prace_a_kvalita_zivota-surynek.pdf>.

¹⁷⁵ Srov. CAKIRPALOGLU, P. *Psychologie hodnot*, s. 107-108.

¹⁷⁶ Srov. Tamtéž, s. 108.

¹⁷⁷ Tamtéž, s. 108.

¹⁷⁸ FISHER, O. *Role hodnot v etice pro sociální práci*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*. s. 59-60.

¹⁷⁹ Srov. SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 73.

V každém oboru (např. ve filozofii, sociologii, psychologii, ekonomii) jsou hodnoty chápány odlišnými způsoby. Obecně hodnoty znamenají latinsky *Valere* být silný, mít cenu. Definovat je lze jako vše, co považujeme za významné. Hodnoty vycházejí z morálky. Jsou to normativní standardy, které mají vliv na naše rozhodnutí pro jednu z alternativ jednání.¹⁸⁰ Hodnotu ve filozofii chápeme jako určitou vlastnost jevů, dějů a činů v sociální sféře, která určuje jejich pozitivní nebo negativní význam pro člověka či společnost. Nedílnou součástí etiky je **hodnocení**, tedy morální hodnocení. Hodnotu z hlediska etického posuzujeme hodnocením, tj. srovnáváním s určitými standardy, vzory, zvyky, obyčeji atd.¹⁸¹

Lidské konání posuzujeme na základě jeho morálního významu, tj. v kategoriích dobra a zla, příjemnosti a nepříjemnosti atd. Hodnotu činu nebo určitého jednání posoudíme kladně, když konstatujeme, že odpovídá zvyklému vzoru, shoduje-li se s ním, a naopak. Výsledné jednání pak podle toho označujeme jako dobré nebo špatné, mravné nebo nemravné. Některé jednání upřednostňujeme, jiné potlačujeme, až si vytvoříme určité pořadí, **hierarchii hodnot**. Hierarchie hodnot v tomto případě znamená, že by měla být dáována přednost té hodnotě, která stojí z hlediska etických kategorií výše. Pěstování hodnotového citu je významná součást vzdělávání, komunikace a logického myšlení.¹⁸²

4.2 Hodnoty z křesťanského hlediska

V jiných pohledech jsou hodnoty chápány jako něco, co je dáno božím úradkem. Hodnoty jako produkty náboženskosti mají dlouhou tradici. Vlastně po většinu trvání civilizace opírající se o židovské, antické a křesťanské zdroje bylo toto chápání hodnot rozhodující. Přijetí či nepřijetí takto chápaných hodnot je zdrojem smyslu a spásy člověka a celého lidského společenství. K tomu přijetí přispívá nejen poznání, ale i víra a schopnost přijmout sebe sama jako součást transcendentálního proudu existence. Takto založené hodnoty jsou pak rozhodujícími ukazateli pro obsahy chování i pro hodnocení. Prolnutí hodnot a norem v tradici například desatera představuje velmi silný zdroj řádu nejen historicky, ale i v současné podobě kultury a civilizace. Stejně jako jiné

¹⁸⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 49.

¹⁸¹ GOLDMANN, R., CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 8.

¹⁸² Srov. Tamtéž, s. 9.

podoby určení hodnot a norem chování v různých druzích náboženství. Na druhé straně pro krajně sekulární proud myšlení je přiznání náboženského původu hodnot zdrojem zásadních pochybností o existenci hodnot vůbec.¹⁸³ Hodnoty se vymezují jako něco podstatného, jako to, co je nutné pro existenci člověka, skupiny, společenství, kultury a civilizace. Především proto, že vždy jde o součást utváření řádu, který je nezbytnou součástí pro zachování lidské existence.¹⁸⁴

4.3 Historický pohled na hodnoty v sociální práci

Z historického pohledu lze v sociální práci vysledovat rozdíly v důrazu na rozličné skupiny hodnot. Budeme sledovat hodnotové orientace v sociální práci z pohledu od nejstarší po nejnovější.¹⁸⁵

1) Paternalistická hodnotová orientace. Tato orientace převažovala v sociální práci na konci 19. a začátku 20. století. Sociální práce byla realizovaná na bázi charity, sociální pracovníci vedli své klienty k větší ctivosti a užitečnosti jejich života.¹⁸⁶

Sociální pracovník vystupoval spíše jako ten, který vede klienta příkladem svého vlastního života, vzorem vlastního mravného jednání.¹⁸⁷

2) Orientace na sociální spravedlnost. Tento přístup následoval historicky za paternalistickým a jeho ústřední myšlenkou bylo, že sociální problémy klientů, nebo sociální důsledky jejich problémů (př. sociální důsledky tělesného postižení) jsou vedlejšími produkty kultury, která není dostatečně citlivá k odlišnostem a problémovým situacím v životě člověka. Tato hodnotová orientace v sociální práci pak požaduje nastolení rovnosti příležitostí, redistribuce bohatství tak, aby nedocházelo ke tvorbě skupiny vyloučených nebo „underclass“, kteří by byli dále stigmatizováni „dávkami pro chudé“. Jinými slovy taková orientace říká, že bez ohledu na tělesná, duševní či sociální specifika máme mít všichni stejnou startovní čáru.

¹⁸³ PRUDKÝ, L., *Inventura hodnot*, s. 25-26.

¹⁸⁴ Srov. Tamtéž, s. 27.

¹⁸⁵ SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 73.

¹⁸⁶ Tamtéž, s. 73.

¹⁸⁷ Tamtéž, s. 73-74.

3) Náboženská hodnotová orientace. Vzniká jako důsledek charitativní činnosti, která ovládla pole sociální práce. Na rozdíl od paternalistické orientace nemá v úmyslu někoho přeučovat, vést k mravnosti, ale je vedena láskou k bližnímu, která je transformována do smysluplné pomoci v nouzi v podobě promyšleného systému sociálních služeb.

4) Klinická hodnotová orientace. Jde o orientaci na etická dilemata v sociální práci, která převládla od 70. let 20. století (jde o období první krize sociálního státu, se kterou taková hodnotová orientace úzce souvisí). Sociální práce má zohledňovat způsoby komunikace s klientem, jeho důvěru v poskytovanou pomoc. Sociální pracovník má usilovat o získání klientova souhlasu s postupem sociální intervence. Jde o nastolení hodnotové orientace v sociální práci, která se snaží aktivně zapojovat klienta do procesů a změn, které se jej týkají. Výstupem má být ochrana prospěchu klienta v situaci nesterilních hodnotových systémů sociálního pracovníka a klienta. Prostředkem, jak toho dosáhnout má být komunikace, dialog.¹⁸⁸ Hodnoty sociální práce se dostávají do centra pozornosti. V roce 1976 bylo publikováno stěžejní dílo – Levého „Social Work Ethics“ – a do popředí zájmu se dostává aplikovaná a profesní etika. Rozvoj etiky sociální práce souvisí i s celkovým společenským klimatem pozdní moderny.¹⁸⁹

5) Defenzivní hodnotová orientace. V této orientaci jde především o ochranu sociálního pracovníka. Dominuje zde téma odpovědnosti pracovníka vůči své profesi, osobnosti a duševnímu zdraví. Je vlastně v opozici k předchozí orientaci. Taková orientace bude převažovat u práce s nedobrovolnými nebo nějak nebezpečnými klienty. Má také své významné místo v praxi sociální práce i jiných pomáhajících profesí.¹⁹⁰

6) Morálně neutrální hodnotová orientace. V těchto přístupech jde o úplnou absenci morálně hodnotových, normativních soudů vůči klientovi. Cílem takto orientovaného sociálního pracovníka je podat nehodnotící popis, či analýzu klientovy situace spolu s návrhem opatření, aniž by došlo k hodnocení, zda situace je dobrá či špatná apod.¹⁹¹

¹⁸⁸ SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 74.

¹⁸⁹ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 54.

¹⁹⁰ SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 75.

¹⁹¹ Tamtéž, s. 75.

4.4 Hodnoty v sociální práci

V civilizaci našeho typu mají původ v křesťanství a v osvícenských liberálních ideálech. Každá praktická činnost v oblasti sociální práce má souvislost s hodnotami, odkazování k hodnotám je pokusem o definování normativního rámce praktické činnosti. Mezi proklamované hodnoty v sociální práci patří jedinečnost každé lidské bytosti, nárok na svobodu, na spravedlnost, povinnost odpovědnosti vůči společnosti, která je spojena s nárokem na společenskou solidaritu. Můžeme říci, že v praxi to znamená aktivně vyjadřovat respekt každému klientovi bez ohledu na jakékoli společensky nežádoucí charakteristiky, poskytovat a vytvářet mu prostor pro realizaci všech přání, jež jiné lidi neohrožují. Také i při střetu zájmů prosazovat spravedlivé řešení a podporovat zapojení klienta do všech druhů podpůrných společenství, počínaje rodinou až po národní komunitu.¹⁹²

Sociální pracovník musí na sebe vzít další úkol: rozlišit svůj osobní postoj a své osobní hodnoty od postoje, který reprezentuje tím, že je sám profesionálním sociálním pracovníkem. Podobně je třeba uvažovat i s ohledem na hodnoty klienta, či hodnoty, které do etického problému vstupují skrze jiné profese či jiné roviny hodnot. Pouze toto uvažování v rámci hodnot a hodnotových rovin dává zadost požadavku eticky citlivého uvažování v profesi sociální práce.¹⁹³

V sociální práci jsou hodnoty velice podstatné z mnoha důvodů. Jedním z nich je, že určují povahu sociální práce i povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegy i širší společností. Hodnoty také ovlivňují, jakou metodu práce sociální pracovník použije, a jsou klíčové při řešení etických dilemat.¹⁹⁴ Banks uvádí, že etické dilemata nastanou tehdy, když sociální pracovník vidí sám sebe s možností volby mezi dvěma stejně nežádoucími alternativami, které mohou zahrnovat rozpor morálních principů. Není ale zřejmé, která z možností je ta správná.¹⁹⁵ Autor Musil uvádí definici, že dilema je „nutná (někdy obtížná) volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi“. Tato definice upozorňuje na dvě vlastnosti dilematických situací: Za prvé, některé možnosti nejsou slučitelné. Za druhé, s jejich výběrem bývá obtíž. Tvrzení, že volba je „nutná“, může být zavádějící. Zdůrazňuje neslučitelnost možností, mezi nimiž

¹⁹² Srov. MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, s. 77.

¹⁹³ FISHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A., a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci* [online]. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. [cit. 2011-01-15]. Dostupné na WWW: <<http://www.vcvscr.cz/ke-stazeni/37etika-a-lidska-prava.pdf>>.

¹⁹⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 49.

¹⁹⁵ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*, s. 11.

je třeba volit. Může však také budit dojem, že lidé, kteří stojí před dilematem, se musí „nutně“ rozhodnout. Tak tomu ale vždy není. Lidé se totiž mohou dilematu vyhnout nebo alespoň dlouho vyhýbat.¹⁹⁶ Samotná volba je podmiňována jednak povinností respektovat relevantní zákonné požadavky, a jednak potřebou respektování etických hodnot, zásad a principů. Nezřídká dochází k situaci, kdy se zákonné požadavky a etika jednání dostávají do vzájemného střetu a rozporu.¹⁹⁷

Spojení etiky a sociální práce může přinést osvobozující a radostnější vhléd do problémů sociální práce. V souvislosti se znalostí dalších disciplín, což může být např. s právními a lidsko-právními principy. V základě tohoto spojení etiky a sociální práce však musí stát povědomí o charakteristických požadavcích na eticky zajímavé jednání, které bude vycházet z každodenní lidské zkušenosti. Z nich pak může být patrná podpůrná role etiky při řešení dilemat v sociální práci. Ale zároveň se nám spíše objasní rozdíl mezi etikou a ostatními způsoby uvažování, jež do etiky v pravém slova smyslu nespádají.¹⁹⁸

V etickém kodexu lze nalézt řadu klíčových hodnot sociální práce (o etickém kodexu výše v předešlé 3. kapitole). V různých situacích každodenní praxe se může i stávat, že se do vzájemného konfliktu dostane více etických hodnot. Navíc tyto etické konflikty nemusí být o rozlišení mezi „dobrým“ a „špatným“, ale často se jedná o volbu mezi více dobrými možnostmi, či mezi špatnými možnostmi. Mattison uvádí příklady hodnotových tenzí:

- právo na sebeurčení vs. nejlepší zájem klienta
- právo na sebeurčení vs. právo na informace dalších osob
- právo na sebeurčení vs. zájmy dalších osob
- zachování důvěrnosti vs. právo na informace dalších osob
- nejlepší zájem klientů vs. zájem dalších osob
- zachování důvěrnosti vs. zájmy dalších osob.¹⁹⁹

¹⁹⁶ MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“: dilemata práce s klienty v organizacích, s. 36.

¹⁹⁷ JANEBOVÁ, R. *Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbavuje odpovědnosti*, 2009. [online]. Dostupné na WWW: <<http://socialnirevue.cz/item/dilemata-mezi-pravem-a-etikou-aneb-pravo-nezbavuje-odpovednosti/category/socialni-prace>>.

¹⁹⁸ Srov. FISHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A., a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci* [online]. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. [cit. 2011-01-15].

Dostupné na WWW: <<http://www.vcvscr.cz/ke-stazeni/37etika-a-lidska-prava.pdf>>.

¹⁹⁹ Srov. JANEBOVÁ, R. *Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbavuje odpovědnosti*, 2009. [online]. Dostupné na WWW: <<http://socialnirevue.cz/item/dilemata-mezi-pravem-a-etikou-aneb-pravo-nezbavuje-odpovednosti/category/socialni-prace>>.

Code of Ethics vytvořily International Federation of Social Workers (IFSW) a International Association of Schools of Social Work (IASSW). Tento dokument uvádí dva horizonty hodnot: jednak myšlenku lidské důstojnosti, jednak myšlenku sociální spravedlnosti: „Sociální práce je založena na účtě ke zvláštní hodnotě a důstojnosti všech lidí a na právech, které z toho vyplývají.“²⁰⁰

V oblasti profesionální etiky mají hodnoty obvykle podobu obecných etických zásad týkající se toho, jak by měli odborníci jednat s lidmi, s nimiž pracují a jaké druhy činností jsou považovány za správné nebo špatné. Existují čtyři oblasti hodnot v rámci sociální práce. První z nich je oddělená část filozofie, která tvoří pozadí pro etické debaty v sociální práci. Druhou oblastí jsou rozdílné formy právních předpisů, které vytvořily rámec pro sociální práci spolu s poskytováním právních odpovědí na konkrétní sociální pracovní otázky. Třetí jsou oblasti politické ideologie a způsob, jak jsou formovány pracovní modely, metody a postupy. Poslední oblastí je historický vývoj sociální práce jako profese a zápas o profesní identitu, která se zapojila do sociální práce.²⁰¹

4.5 Systémy hodnot v sociální práci

Pojetí etiky pro sociální práci předpokládá schopnost analýzy problematických situací a vynášení etických hodnotových soudů nad uskutečněným nebo zamýšleným jednáním. Napětí, jehož jsme v řešení etických problémů a dilemat v sociální práci svědky, má svůj původ v průniku rovin hodnot, které se při řešení konkrétní kasuistiky objevují.²⁰²

Nyní bych krátce uvedla pouze některé systémy hodnot, se kterými se sociální pracovník může ve své profesi setkat. Jimiž jsou např. osobní hodnoty, společenské, legislativní a také i profesní.

²⁰⁰ OPATRŇY, M. LEHNER, M. a kol., *Teorie a praxe charitativní práce*, s. 30.

²⁰¹ BARNARD, A. *Values, ethics and professionalization: a social work history* [online]. [cit. 2011-02-03]. Dostupné na WWW: <<http://www.mcgraw-hill.co.uk/openup/chapters/9780335222148.pdf>>.

²⁰² FISHER, O. *Role hodnot v etice pro sociální práci*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 64.

Osobní hodnoty

Velmi zjednodušeně lze říci, že osobní hodnoty vstupují do řešení etického problému jako to první východisko, ze kterého by v ideální situaci tento problém řešil sociální pracovník sám za sebe, mnohdy pouze intuitivně a jen na základě svých životních zkušeností. Osobní hodnotou může být důvěra v člověka, primární snaha pomoci spíše než odmítnout, nenechat za sebou nevyřešený úkol, ochota k oběti.

K osobním hodnotám náleží ale i vlastní pohled na svět, vlastní příběh sociálního pracovníka, který umožňuje přistupovat k vlastní profesi také a především jako ke svému osobnímu poslání. Proto je třeba považovat tento systém hodnot v dlouhodobém kontextu své profese jako primární.²⁰³

Osobní hodnotová orientace pracovníka tedy vždy vstupuje do výkonu jeho profese a do kontaktu s klientem. Je žádoucí, aby v pomáhajících profesích pracovali lidé se stabilním hodnotovým žebříčkem, lidé, kteří vědí, co je pro ně samotné důležité a kteří si zároveň uvědomují, že jejich žebříček hodnot nemusí být totožný s žebříčky hodnot ostatních lidí.²⁰⁴

Společenské hodnoty

Vzhledem k tomu, že každodenní život zpravidla neumožňuje odstup od společenského dění, o společenských hodnotách se dozvídáme spíše na základě mimořádné vybídky k reflexi. Společenské hodnoty se totiž projeví v étosu té či oné společnosti jak v individuálním jednání s klienty, tak i v legislativě, v úmluvách, profesních kodexech a strategiích práce jednotlivých organizací. Tyto hodnoty také pronikají i do osobní roviny hodnot.²⁰⁵

Legislativní hodnoty

Právo a legislativa jsou hodnotovou rovinou, kterou lze pozitivně identifikovat díky psanému systému zákonů. Lze namítnout, že vstup legislativy do etického dilematu je

²⁰³ FISHER, O. *Role hodnot v etice pro sociální práci*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 66.

²⁰⁴ SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 63.

²⁰⁵ FISHER, O. *Role hodnot v etice pro sociální práci*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 66.

neproblematický, protože zákony nelze obejít. Právo je však třeba vidět jednak jako projev společenského étosu, tedy i hodnot. Což samy o sobě nemusí být cestou k optimálnímu řešení. Ale je třeba mít na mysli, že i legislativa je předmětem společenského vývoje, v němž hraje svoji roli i výskyt ojedinělých nestandardních případů. Svoji roli v tomto smyslu hrají především hodnoty vymezené lidskými právy, které se zčásti dostávají do právních systémů.²⁰⁶

Profesní hodnoty

Hodnoty profese jsou zpravidla nepsané, nebo v profesních a etických kodexech zaznamenané základní charakteristické rysy, které danou profesi vymezují zejména ve vztahu ke klientům nebo zákazníkům, vůči kolegům v oboru a společnosti. Nemívají závaznost právního charakteru, avšak profesní organizace, např. Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP), může mít určitou možnost výkon profese konkrétního pracovníka nebo instituce komentovat a ovlivnit. Jejich smyslem je především chránit jak klienta, tak například sociálního pracovníka tím, že stanoví hranice, ve kterých svou profesi vykonává.²⁰⁷

Důslední osvojení si profesního étosu a vyrovnání se s hodnotami dané profese by mělo být i kritériem vhodnosti dané profese pro konkrétního pracovníka, neboť skrze výkon konkrétní odbornosti pracovník na sebe bere i nepsanou mravní a právní zodpovědnost za jednání v souladu s příslušným profesním étosem. Profesní hodnoty představují široký systém, který se pro větší efektivitu práce v některých organizacích dále vymezuje, což se zpravidla činí v prohlášeních o poslání organizace (tzv. mission statement). Toto vymezení se pak týká i konkrétních pracovníků organizace, kteří na sebe berou zodpovědnost za jednání v souladu se specifickými hodnotami, se kterými daná organizace pracuje.²⁰⁸

²⁰⁶ Srov. FISHER, O. *Role hodnot v etice pro sociální práci*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 67.

²⁰⁷ Tamtéž, s. 67.

²⁰⁸ Tamtéž, s. 68.

4.6 Hodnoty ve vztahu sociálního pracovníka a klienta

Payne uvádí dva přístupy k sociální práci: tradiční (katalytický) model a nový (interaktivní) model. Pro oba přístupy jsou typické různé hodnoty a oba tyto přístupy současní sociální pracovníci používají.²⁰⁹

Tradiční sociální práce (katalytický model, model přizpůsobení)

Katalytický proto, že katalyzátor, podobně jako sociální pracovník, umožňuje reakci, která by bez něj sama nenastala, ale do reakce nevstupuje a nemění se jejím prostřednictvím. Zachází s klientem jako s problémem (ne zcela s celostní bytostí). To vede k fragmentované pomoci klientovi podle specializace příslušného sociálního pracovníka. Nízká úroveň komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem způsobuje, že je klient málo zapojený do procesu řešení problému. Tak se snižuje nezávislost a osobní potenciál klienta problémy samostatně řešit.²¹⁰

Možné příčiny tohoto stavu:

- Způsob, jakým sociální pracovník i organizace, ve které pracuje, přistupují ke klientovi je relativně neměnný. Sociální pracovník interpretuje informace o klientovi podle konvenčních schémat, která jsou v organizaci daná.
- Klient nemá možnost se prezentovat radikálně odlišným způsobem, protože jeho prezentace je stejně vždycky sociálním pracovníkem reinterpretována podle konvenčních předpokladů.
- Klient díky zkušenosti se sociálním pracovníkem odhadne, jaké chování se od něj očekává, a do této role se stylizuje. Sociální pracovník se snaží dosáhnout toho, aby se klient přizpůsobil podmínkám, případně tyto podmínky klientovi vylepší.²¹¹

Vztah sociálního pracovníka a klienta je spíše paternalistický a v jeho rámci klient pasivně plní pokyny pracovníka. Řešitelem problému je tedy spíše sociální pracovník než klient. Pracovní metodou je především plánování, kontrola a manipulace. Vzájemná komunikace je malá, sociální pracovník dodržuje tzv. rozumnou vzdálenost od klienta – při řešení klientova problému se nezapojuje emocionálně. Udržování převládající

²⁰⁹ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 58.

²¹⁰ Srov. Tamtéž, s. 58.

²¹¹ Srov. Tamtéž, s. 59.

distribuce moci ve společnosti předpokládá existenci takové sociální práce, která je založená na principu distance.²¹²

Nový přístup (interaktivní model, model služby)

Tento přístup vychází z předpokladu, že každý je zodpovědný za svůj život. Sociální práce se chápe jako proces a ne jako statická neměnná procedura a série oddělených událostí. Důležitá je kvalita vztahu. Vztah implikuje oboustranný vliv – sociální pracovník není pouhým katalyzátorem, ale mění se skrze interakci s klientem a naopak. Otevřenost, která se požaduje po klientovi, vyžaduje i na straně sociálního pracovníka odpovídající zájem o klientovy problémy. Podívá-li se totiž sociální pracovník na sebe a svoji představu světa očima klienta, rázem pozná, že je jeho pohled zúžený. Mezi základní rysy kvalitního vztahu patří empatické porozumění klientovi, úcta a vřelý přístup ke klientovi, upřímnost a ryzost. Jde o upřímné a čestné utváření vztahu ke klientovi, takže sociální pracovník je v něm plně přítomen. Sociální pracovník akceptuje klienta jako svéprávnou rovnoprávnou a jedinečnou bytost schopnou pozitivní změny a osobního růstu. Sociální pracovník aplikuje individuální přístup nejen ke klientovi samotnému, ale i k podmínkám, kterým klient čelí.²¹³

Sociální pracovník klientovi nabízí sebe jako společníka. Podporuje klienta na jeho cestě k odhalení základního problému, podmínek, které existenci problému umožňují, až ke vzniku schopnosti problém aktivně řešit. Provádět sociální práci v této podobě znamená, že sociální pracovník je zde, působí na klienta jako výzva, riskuje odmítnutí, ale přesto zůstává k dispozici. Aktivním řešitelem problému je však klient.²¹⁴

Může se dokonce stát, že hodnoty uznávané pracovníkem a hodnoty zastávané klientem se dostanou do rozporu. V takových situacích je nezbytné mít profesní hodnotové měřítko, které nám pomůže zachovat se tak, abychom se nedostali do sporu s vlastními hodnotami a zároveň abychom nenarušili hodnotovou orientaci klienta a nezpochybnili váhu jeho hodnot. Takovými vodítky jsou etická pravidla výkonu daných profesí, která jsou v některých případech zapsána a sdílena v podobě etických kodexů.²¹⁵

²¹² Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 59.

²¹³ Srov. Tamtéž, s. 59-60.

²¹⁴ Srov. Tamtéž, s. 60.

²¹⁵ SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 63-64.

Každý sociální pracovník i jiný pomáhající profesionál by měl znát vodítka, která mu dávají hodnotové orientace společnosti, profese a etický kodex a řídit se jimi. Vždy však musí brát ohled na konkrétní případ, jednotlivce, rodinu či komunitu. Nelze postupovat paušálně, podle nějakého univerzálního vzoru.²¹⁶

²¹⁶ SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 76.

5. Sociální práce ve vztahu k lidské důstojnosti

Sociální práce vzešla z humanistických a demokratických idejí a její hodnoty jsou založeny na úctě v rovnost, hodnotu a důstojnost všech lidí. Od svých začátků před více než stoletím se sociální práce zaměřuje na naplnění lidských potřeb a rozvinutí lidských možností. Lidská práva a společenská spravedlnost slouží jako motivace a zdůvodnění činnosti sociální práce. V solidaritě se znevýhodněnými se sociální práce snaží zmírňovat chudobu a osvobodovat zranitelné a ponížené lidi za účelem posílení jejich společenského zapojení. Hodnoty sociální práce jsou součástí národních a mezinárodních etických kodexů.²¹⁷

5.1 Lidská důstojnost a sociální práce

Sociální práce je profesionální práce s člověkem a pro člověka speciálními pracovními metodami, jejímž základním kritériem a požadavkem je humanita. Lidská důstojnost tak pro oblast sociální práce představuje základní etický pojem, který v sobě zahrnuje základní požadavky humanity.²¹⁸ Zasahuje právě v místech, kde dochází ke vzájemnému působení lidí a jejich prostředí. Využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů.²¹⁹

Pro sociálního pracovníka to v první řadě znamená uvědomit si svoji důstojnost, a tedy hodnotu sebe sama a rozvíjet ji a prohlubovat tomu odpovídajícím jednáním. Tato nakolik všeobecná zásada má v sobě mnoho konkrétního, uvědomíme-li si, že jedním z častých nebezpečí sociálního pracovníka je únavový syndrom či syndrom vyhoření.²²⁰

Práce v pomáhajících profesích je velice pestrá a to především na komunikaci a konfliktní situace. Její součástí je každodenní kontakt s lidmi, klienty, kteří na nás mají vliv. Neměli bychom se proto nechat pohlcovat různými problémy a starostmi.

²¹⁷ HAVRDOVÁ, Z. Definice sociální práce. *Sociální práce/Sociální práca*, 2008, roč. 8, č. 2, s. 35.

²¹⁸ ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. *Sociální práce/Sociální práca*, 2006, č. 2, s. 111.

²¹⁹ Srov. MILFAIT, R. *Společné etické základy pastorační a sociální práce*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*. s. 147-148.

²²⁰ ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. *Sociální práce/Sociální práca*, 2006, č. 2, s. 111-112.

Měli bychom si stále uvědomovat sami sebe, svoji osobnost, naše možné síly a vytrvalost. Stejně tak určitý odstup od naší profese.

Autorka Ludmila Haňková odpovídá na syndrom vyhoření následovně:

Lidé, kteří se dlouho nebo hodně intenzivně věnují pomoci druhým, mohou vyhořet. Co znamená, když se řekne „syndrom vyhoření“? **Syndrom vyhoření** je velmi nebezpečný. Jedná se o soubor příznaků, které postihují především lidi z pomáhajících profesí, může potkat i zástupce jiných povolání, ale ohrožení jsou především ti, kdo pracují s lidmi. Práce s lidmi je velmi vyčerpávající a zároveň je založena na pocitu vlastní hodnoty.²²¹ Jde o udržování rovnováhy mezi dáváním a dostáváním. Vydání se (starání se, obětování se atd.) pro druhé bez recipročního dostávání a přijímání může vést k naprostému vyčerpání, právě i k syndromu vyhoření, ale také i k depresi charakterizované pocitem vyprázdnění.²²² Syndrom vyhoření se projevuje buď na fyzické, emocionální, mentální nebo vztahové rovině anebo na všech zároveň, někdy bývá myšlení to poslední, co dobře funguje, zatímco tělo bolí, přichází ospalost a únava, střídají se pocity únavy, euforie se ztrátou zájmu o sebe sama, o druhé a o vše co donedávna bývalo inspirací. Každý, kdo se potýká s následky krize na jakékoli úrovni, potřebuje vysadit a začít věnovat pozornost sobě, doslova a do písmene dávat sám sobě velkou hodnotu, začít si sebe vážit a všímat, sám sebe dávat na první místo.²²³

Syndromem vyhoření bychom se mohli daleko hlouběji zabývat a mohli rozvést příčiny, fáze atd. Pro mou práci bylo podstatné jen tento pojem objasnit.

Důstojnost člověka představuje nejvyšší morální princip. Jedná se o tak základní rozlišení, že se důstojnost člověka nesmí stát předmětem etického zvažování, ale je vždy principem, a to na základě respektování člověka jako účelu sama o sobě. Pojem důstojnosti může znamenat osobní důstojnost člověka i způsob života, podobu zdařilého života ve smyslu lidsky důstojného života. Individuální důstojnost každého člověka jako personálně tělesné bytosti zahrnuje personální a tělesný aspekt: personálním aspektem se myslí lidské právo na sebeurčení podle nejlepšího vědomí a svědomí a aspektem tělesným lidské právo na tělesnou integritu a život i právo na materiální podmínky samostatného utváření života.²²⁴

221 HAŇKOVÁ, L. *Zdravá sebeúcta roste z překonávání každodenních překážek*. Informatorium, 2010, č. 7, s. 11.

222 PONĚŠICKÝ, J. *Člověk a jeho postavení ve světě*, s. 49.

223 WEBER, Z. *Syndrom vyhoření*. Koučín-poradenství-semináře-motivace [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.zdenekweber.cz/terapie/syndrom-vyhozeni/>>.

224 MILFAIT, R. *Společné etické základy pastorační a sociální práce*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*. s. 167.

Uznat důstojnost člověka znamená zajistit člověku volnost a možnost vést takový život, v němž by sám sebe prožíval jako cenný a oceňovaný. Křesťansko-humanistická tradice ztělesňuje nejvýraznější faktor ideálu rovnoprávnosti, ochrany lidské důstojnosti a lidských práv, jaký dnes ve veřejném životě známe.²²⁵

Přijetí sebe sama, utváření svého profilu na základě vlastní důstojnosti spojené s úctou k důstojnosti klienta, je základem kvality práce (služby) sociálního pracovníka. Že je úcta k druhým bez úcty k sobě samému zcela nemožná, nezdůrazňuje jen Kant, ale již dávno předtím biblická tradice se svým evangelijním požadavkem: „Miluj svého bližního, jako sebe samého“ (Mt 22, 39). Kant však v této rovině vyzdvihuje pro sociálního pracovníka neméně důležitý moment, totiž že nikdo nesmí být nucen, třeba i nepozorovaně, k sebeúctě. Doslova k tomu říká: „Nikdo mě nemůže nutit k tomu, abych byl šťastný, nýbrž každý smí hledat svoji blaženost na cestě, která se jemu samotnému zdá dobrá, když tím jenom není narušena svoboda druhých, kteří o podobný cíl usilují podle nějakého možného společného zákona.“ Znamená to, že sociální pracovník respektuje klientovu světonázorovou či hodnotovou orientaci nebo náboženské přesvědčení. Jeho úkolem není klienta přesvědčit o svém postoji, nýbrž jej maximálně usvědčit z postojů, které ohrožují jak jeho samotného, tak i ostatní, resp. společnost, a motivovat jej k přemýšlení a hledání východisek.²²⁶

Důstojnost se může odvozovat hlavně od určitých kvalit člověka, jeho způsobu života. Zohledňuje se tak více jeho individuální zásluha, společenský výkon či postavení. Nepřísluší automaticky všem a jako taková vznáší požadavek respektu, spojeného s velkou úctou k dotyčnému člověku a jeho vlastnostem.²²⁷

5.2 Respekt a úcta k druhým lidem

Tímto tématem se zabýval psycholog Karel Kopřiva a respektem rozumí úctu, ohled na lidskou důstojnost, jak druhých lidí, tak svou vlastní.²²⁸ Slovo respekt, respektovat vzniklo z latinského *specto* – dívám se, pozoruji. Respektovat někoho znamená být

²²⁵ HENRIKSEN, J.O., VETLESEN, A.J., *Blízké a vzdálené*, s. 104.

²²⁶ ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, č. 2, s. 112.

²²⁷ Srov. Tamtéž, č. 2, s. 110.

²²⁸ Srov. TĚTHALOVÁ, M. Každý člověk potřebuje uznání od druhých, *Informatorium*, 2008, č. 9, s. 8.

především dobrým pozorovatelem, neřešit věci jen ze svého hlediska, ale umět se podívat na situaci také očima druhého.²²⁹

Erich Fromm označuje úctu jako respekt ve smyslu vidět člověka takového, jaký je, a uvědomovat si jeho jedinečnou osobnost. Také podotýká, že podmínkou úcty je svoboda. Člověk musí chtít, aby se milovaná osoba vyvíjela kvůli sobě samé a svým vlastním způsobem, a ne jako prostředek využitý pro svou vlastní potřebu. Je zřejmé, že taková úcta je možná jen na základě nezávislosti. Nezávislý člověk netrpí sklonem ovládat ostatní. Péče, odpovědnost, úcta a poznání na sobě navzájem závisejí. Jsou rysem vyzrálé osobnosti, která tvůrčím způsobem rozvíjí své vlastní vnitřní síly a miluje sama sebe. Kladný postoj k vlastnímu životu, uznání své jedinečnosti, síly, štěstí, růstu a svobody má kořeny ve schopnosti k lásce k ostatním.²³⁰

Respekt a úcta k druhým lidem by měly vycházet ze zdravé sebeúcty. Co když ji nemám? Mohu ji nějak „vypěstovat“?

Psycholog Pavel Kopřiva odpovídá:

Dobrá sebeúcta se rozvíjí v prostředí bezpečí, přijetí a uznání. Pokud dospělý člověk nemá na takové prostředí štěstí, může se pokusit je hledat a může také na své sebeúctě pracovat sám – v prvé řadě tím, že se přestane soudit a kritizovat a začne se přijímat takový, jaký je. Může poznávat a rozvíjet své silné stránky, stejně jako přijímat a postupně překonávat poznané slabiny. Pomáhá také chovat se s respektem k druhým lidem, člověk má pak lepší pocit i ze sebe. Když si vážíme sebe, vážíme si také druhých a nemáme potřebu se nad ně povyšovat. Lidé s dobrou sebeúctou se nebojí přiznat chybu a učit se, necítí se tolik ohrožení změnami a lépe zvládají nejrůznější náročné situace.²³¹

„Zdravá sebeúcta“ je pro každého člověka různorodá, ale co je v tom výstižné a podstatné je to, aby byl člověk takovým člověkem jaký opravdu je a ne, aby něco ze sebe vytvářel. Hlavně, aby si opravdu vážil sebe, své jedinečnosti a neopakovatelnosti, tím si právě dokáže vážit i ostatních lidí.

Respekt ke klientovi je univerzální hodnotou sociální práce, obsaženou též v jejím etickém kodexu. V křesťansky orientované sociální službě je požadavek respektu, partnerství a rovnosti klientů a pracovníků posílen ještě biblickým důrazem na rovnost

229 TĚTHALOVÁ, M. Každý člověk potřebuje uznání od druhých, *Informatorium*, 2008, č. 9, s. 8-9.

230 Srov. KONSTRUKT. *Láska v konzumní společnosti podle pojetí Ericha Fromma* [online]. Internetový časopis o kulturních studiích, 2010. [cit. 2010-11-10]. Dostupné na WWW: <<http://www.konstruktmag.cz/laska-v-konzumni-spolecnosti-podle-pojeti-ericha-fromma/>>.

231 TĚTHALOVÁ, M. Každý člověk potřebuje uznání od druhých. *Informatorium*, 2008, č. 9, s. 10.

lidí před Bohem, který se zrcadlí v Ježíšových slovech: „Amen, pravím vám, cokoliv jste učinili jednomu z těchto mých nepatrných bratří, mně jste učinili.“ Pomáhá pochopit rovnost lidí i tam, kde existuje faktická nerovnost (v majetku, moci, informacích, vzdělání). Je to rovnost, která pro křesťansky věřícího člověka vyplývá z Boží milosti, lásky, smrti na kříži.²³²

Také jako za jednu z hlavních etických zásad uvádím lidskou důstojnost. Nemůžeme ji v dnešní době brát jako samozřejmost, a proto musíme do popředí vždy stavět i respekt k člověku (jako jedinci už od vzniku života) a jeho jedinečnost. Znovu je ještě nutné připomenout, že i základem kvality sociální práce je přijetí sebe sama, utváření svého profilu na základě lidské důstojnosti spojené s úctou k důstojnosti klienta. Jak je uvedeno výše v citaci. I syndrom vyhoření je jednou z možností selhání jedince a s tím se i odvíjí jeho způsob a kvalita života jedince.

5.3 Osobnost sociálního pracovníka

Sociální práce má velký společenský význam jak svým vlivem na lidi, kterým odborně pomáhá v různých nepříznivých životních situacích, tak na celou společnost, ve které se koná. Proto se požaduje od sociálního pracovníka, aby měl nejen odborné znalosti a dovednosti z oblasti sociální práce, ale i široké všeobecné vzdělání, byl aktivně zapojen do života společnosti a měl některé osobní vlastnosti, které jsou předpokladem dobré práce s lidmi.²³³ Jeho osobnost a jeho celý morální postoj má být příkladem druhým. Jeho jednání má vzbuzovat důvěru a zájem lidí, se kterými přichází do styku při své práci odborné, v pracovním kolektivu i ve svém osobním životě.²³⁴

Postavení a náplň sociálního pracovníka je stanoveno Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sociální pracovníci se podílejí a někdy i sami rozhodují o závažných změnách v životě lidí. Právě tato rozhodnutí musí být založena na vysoké profesionalitě, protože mají rozhodující vliv na efektivitu systémů státní sociální podpory, sociální péče, sociálních služeb, sociálně-právní ochrany dětí a mnoha dalších činností. S ohledem na tuto skutečnost jsou stanovena poměrně velice přísná kvalifikační kritéria k výkonu povolání sociálního pracovníka, kdy požadovaný rozsah

²³² JANEČKOVÁ, H. PROVAZNÍKOVÁ, E. Služby v evangelické diakonii jsou poskytovány každému bez ohledu na jeho víru. Sociální práce/Sociálna práca, 2008, č. 4, s. 22.

²³³ NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce: její vývoj a metodické postupy*, s. 112.

²³⁴ Tamtéž, s. 112.

odbornosti lze získat pouze ve specializovaných oborech vzdělání. Zákon o sociálních službách nastoluje úroveň odborné způsobilosti tak, že odpovídá náročnosti povolání sociálního pracovníka.²³⁵

5.4 Sociální práce ve vztahu k lidské důstojnosti a kvalitě života

Otázkou kvality života se zajímali lidé od pradávna. I když to, co my dnes nazýváme kvalitou života, nazývali poněkud odlišně. Dva druhy zájmu o otázky kvality života je dobré zde uvést. Jednu tvořili ti, kteří se zabývali duchovním (náboženským) životem-spiritualitou přerůzného druhu. Tam šlo o otázky dobrého života či moudrého života v protikladu k životu řízeného chytrostí a vychytralostí. Druhý studijní zájem o otázky kvality života šel cestou filozofickou, speciálně pak etickou a antropologickou. Tam šlo o otázky dobrého v protikladu k špatnému životu.²³⁶

Pojem kvalita života patří v rámci sociologické terminologie používané v souvislosti s problematikou životního stylu mezi ty nejrůzněji definované a také nejobtížněji definovatelné.²³⁷ Lze shrnout, že na nejobecnější úrovni je kvalita života chápána jako důsledek interakce mnoha různých faktorů. Jsou to sociální, zdravotní, ekonomické a environmentální podmínky, které kumulativně a velmi často neznámým (či neprobádaným) způsobem interagují, a tak ovlivňují lidský rozvoj na úrovni jednotlivců i celých společností. S jistým zjednodušením lze konstatovat, že v rámci všech přístupů má koncept v zásadě dvě dimenze, a to objektivní a subjektivní. Subjektivní kvalita života se týká lidské emocionality a všeobecné spokojenosti se životem. Objektivní kvalita života znamená splnění požadavků týkajících se sociálních a materiálních podmínek života, sociálního statusu a fyzického zdraví. Je stále otevřenou otázkou, jak tyto dvě úrovně spolu souvisí, jak by tedy měla být kvalita života nejlépe měřena.²³⁸

V sociologickém pojetí kvality života jsou naopak zdůrazňovány atributy sociální úspěšnosti, jako jsou status, majetek, vybavení domácnosti, vzdělání, rodinný stav. Je zkoumán jejich vztah ke kvalitě života, která je ovšem rovněž definována jako

²³⁵ Srov. SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*, s. 177-178.

²³⁶ KŘIVOHLAVÝ, J. *Kvalita života* [online]. [cit. 2011-02-14]. Dostupné na WWW: <http://www.volny.cz/j.krivohlavy/clanky/c_kv_ziv.html>.

²³⁷ DUFKOVÁ, J., URBAN, L., DUBSKÝ, J. *Sociologie životního stylu*, s. 98.

²³⁸ PAYNE, J. a kol., *Kvalita života a zdraví*, s. 207.

subjektivní životní pocit. Sociologický charakter mají také studie, kdy se sleduje dopad jednotlivých sociálních či sociálně-zdravotních programů na kvalitu života obyvatel určité oblasti. Tímto směrem je také orientovaná významná současná sociologická organizace Mezinárodní společnost pro studium kvality života (International Society for Duality of Life Studies). V jejím pojetí je kvalita života chápána jako „produkt souhry sociálních, zdravotních, ekonomických a environmentálních podmínek, ovlivňujících rozvoj lidí“. Potom je důležitým termínem „životní úroveň“, která je definována jako měřítko kvantity a kvality zboží a služeb, jež jsou lidem k dispozici.²³⁹

Podpora dobrého života záleží také na tom, jak si dobro člověka představuje sociální pracovník, a na tom, jak definuje dobro klient. Záleží na kulturně podmíněné představě základních lidských potřeb a především na kvalitě života. Sociální pracovník by se měl pokusit vymanit ze své představy dobra pro klienta, aby tak klientovi nepodsouval vlastní řešení.²⁴⁰

²³⁹ PAYNE, J. a kol., *Kvalita života a zdraví*, s. 211.

²⁴⁰ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 56-57.

6. Vztahy sociálních pracovníků a klientů

Mohli bychom říci, že jednou z důležitých podmínek úspěchu sociálně výchovného působení je **vytvoření dobrého vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem**. Tento vztah se vytváří a formuje od prvního kontaktu. Je chápán jako dynamické a vzájemné působení postojů a emocí mezi sociálním pracovníkem a klientem, jehož cílem je pomoci klientovi dosáhnout lepšího přizpůsobení svému okolí. F. P. Biestek jej charakterizuje jako životní princip, který oživuje proces studia případu, diagnózy a terapie a dělá ze sociální případové práce živou vřelou zkušenost.²⁴¹

Autor stanovil principy vzájemného vztahu, které jsou vyjádřením podstatných rysů etických zásad sociální práce.²⁴²

- individualizace – jako uznání a porozumění právům a potřebám každého klienta, aby s ním bylo jednáno jako s jedincem, který má své jedinečné kvality pramenící z dědičnosti, jeho prostředí a životních zkušeností;
- odůvodněné vyjádření pocitů – znamená uznat klientovu potřebu komunikovat tehdy, kdy jeho problém je částečně nebo převážně emocionální;
- kontrolované emocionální zaujetí je uznáním klientovy potřeby přiměřeným a vhodným způsobem odpovídat na jeho pocity a emoce;
- akceptace znamená chápat a jednat s klientem takovým, jakým ve skutečnosti je a dodržovat po celou dobu smysl pro klientovu vnitřní hodnotu a osobní cenu;
- neodsuzující postoj spočívá v uznání, že role sociálního pracovníka je porozumět a pomoci klientovi, nikoliv ho posuzovat a odsuzovat;
- klientovo sebeurčení znamená uznání klientova práva a potřeby dělat svá vlastní rozhodnutí;
- nutnost zachovávat důvěrnost sdělení, která klient odhalil v rozhovorech se sociálním pracovníkem.²⁴³

²⁴¹ Srov. NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce: její vývoj a metodické postupy*, s. 64.

²⁴² Srov. Tamtéž, s. 64.

²⁴³ Tamtéž, s. 64-65.

Vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem se postupně vytváří. Svými znalostmi, rozvážným postojem a opravdovým zájmem o další život klientů získává si sociální pracovník nejen jejich důvěru, ale i autoritu. Sám tento vztah, je-li dobrý, má terapeutický účinek. Zůstává vztahem dočasným, který netrvá déle, než čas potřebný k poskytnutí pomoci a k sociálně výchovnému působení.²⁴⁴

Vztahy k sobě zahrnují dvě roviny, které uvádí I. Úlehla, týká se to buď vztahu, jaký má pracovník sám k sobě, tak takový mívá i ke svým klientům a nebo jaký vztah mají pracovníci mezi sebou, tak takový mívají i ke svým klientům. Pracovník jakožto zástupce společnosti a prostředník mezi potřebami klientů a potřebami společnosti stojí na straně toho mocnějšího, na straně zákona a státu. To jej zavazuje k dodržování norem, ale na druhou stranu to ztěžuje jeho kontakt s klienty. Přestože to na první pohled nevypadá, je pracovník velmi mocnou osobou právě vůči konkrétnímu jedinci. Každý klient, který se stane předmětem zájmu pracovníka, je ve velmi nepříjemné a nelehké situaci. Může se i kolikrát cítit obviňován, pronásledován, nucen, i když pracovník nic takového nemá v úmyslu.²⁴⁵ Pravidla jednání, jimiž se pracovníci organizace ve vzájemných kontaktech a v kontaktech s klienty řídí, tedy vymezují mocenské vztahy uvnitř organizace i mezi pracovníky a jejich klienty. Na jedné straně uznávaná pravidla skýtají některým lidem možnost opakovaně rozhodovat o tom, co mají dělat ostatní. Na druhé straně tato pravidla dávají větší nebo menší části pracovníků a klientů možnost vyhýbat se vnější kontrole svého jednání.²⁴⁶

6.1 Vztah pracovníků v sociálních zařízeních

Dobří „znalostní“ pracovníci v organizaci nenavazují dobré „mezilidské vztahy“ proto, že mají „talent na lidi“. Navazují dobré vztahy proto, že se ve své vlastní práci a ve svých vztazích k druhým zaměřují na přínos. Z toho vyplývá, že jejich vztahy jsou produktivní. A to je jediná platná definice „dobrých mezilidských vztahů“. Vřelé city a příjemná slova nemají smyslu a jsou vlastně falešnou fasádou zakrývající mizerné postoje, nemají-li výsledky tam, kde jde v podstatě o vztah zaměřený na práci a na plnění úkolů. Na druhé straně ani občasné hrubší slovo nezkaží vztah, který všem

²⁴⁴ NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce: její vývoj a metodické postupy*, s. 65.

²⁴⁵ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 11.

²⁴⁶ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“: dilemata práce s klienty v organizacích, s. 32.

zúčastněným nějak přispívá a vede je ke splnění úkolů. Zaměření na přínos samo o sobě klade čtyři základní nároky na dobré mezilidské vztahy, jimiž jsou komunikace, týmová práce, rozvíjení sebe sama, rozvíjení ostatních²⁴⁷

Obecně je komunikace definována jako proces vzájemného sdělování, který se odehrává mezi jednotlivci i skupinami. Předmětem tohoto sdělování je poskytování informací, instrukcí, rozhodnutí, řešení problémů apod. Efektivnost systému vyžaduje takovou komunikační síť, která bude spojovat všechny části systému a zajišťovat jeho fungování. Komunikace v organizaci je řetězem vzájemných sdělení, která spojují organizaci. Poskytují jednotlivým částem informace, nezbytně pro jejich činnost. Součástí procesu sdělování je také poskytování tzv. zpětné vazby. Účelnost a efektivnost komunikační sítě je závislá na řadě různých činitelů. Také i na její struktuře, obsahu informací a způsobu jejich předávání.²⁴⁸

Celkem vzato, komunikace je dnes právě tak špatná jako před desítkami let, kdy jsme si poprvé uvědomili potřebu i nedostatek adekvátní komunikace v moderní organizaci. Začínáme však nyní chápat, proč toto obrovské úsilí v oblasti komunikace nemůže přinášet výsledky. Pracovali jsme na komunikaci směrem dolů, od vedení k ostatním zaměstnancům, od nadřízeného k podřízenému. Komunikace je však prakticky nemožná, je-li založena na takovém směřování. Tolik jsme se již ze své práce v teorii percepce a komunikace naučili. „Čím usilovněji se nadřízený snaží něco říci svému podřízenému, tím je pravděpodobnější, že podřízený bude slyšet špatně. Bude slyšet to, co očekává, že bude slyšet, a ne to, co se ve skutečnosti říká.“²⁴⁹

Sociální prožívání a povaha osobních vztahů ve skupině jsou ovlivněny především jejím posláním a pravidly, jež byla stanovena pro její řízení. Pravidla řízení musí být přizpůsobena velikosti skupiny, povaze kooperace mezi členy a podmínkám vzájemné komunikace, nárokům na pohotovost skupiny k akci, rizikům daným druhem činnosti atd.²⁵⁰ Vedoucí pracovník, který se zaměřuje na přínos, stimuluje i ostatní. Může jít zde o podřízené, kolegy nebo nadřízené, k podobnému seberozvoji. Určuje standardy, které nejsou osobní, ale jejichž základem jsou požadavky vyplývající z úkolu. Zároveň jsou to nároky na dosažení vynikající úrovně. Vyžadují totiž značnou aspiraci, ctižádostivé stanovení cílů a práci, která má velký dosah. Odborní pracovníci disponující

²⁴⁷ BAUMAN, P. *Úvod do řízení neziskových organizací* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.tf.jcu.cz/getfile/1622fc205325bfcf>>.

²⁴⁸ Srov. DOKTOROVÁ, B. *Vybrané kapitoly z teorie organizace*, s. 57-58.

²⁴⁹ BAUMAN, P. *Úvod do řízení neziskových organizací* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.tf.jcu.cz/getfile/1622fc205325bfcf>>.

²⁵⁰ ŘÍČAN, P. *Psychologie náboženství*, s. 139.

specializovanými znalostmi zvláště rostou s požadavky, které sami na sebe kladou. Rostou podle toho, co sami považují za úspěch a dobrý výsledek.²⁵¹

Zásadním úkolem personálu je dbát o vzájemné přizpůsobování a vyladování funkce týmu s podmínkami jejího naplnění (především se zdroji, pracovními postupy, s klienty) a díky tomu vytvářet a udržovat fungující pracovní komplex. Aby tomuto úkolu mohli pracovníci dostát, musí především sami být integrovanou „skupinou“. Teprve jedinci, kteří jsou propojeni vzájemnými vazbami, tak mohou vytvářet skupinu. Jsou schopní zajistit účelné vyladění všech prvků pracovního komplexu, jehož jsou jádrem a součástí.²⁵²

6.1.1 Pracovní kolektiv

Psychiatricka O. Kunertová charakterizuje pracovní kolektiv následovně. „Pracovní kolektiv je něco jako živý organismus. Jak s ním zacházet, aby zůstal zdravý? Navíc se málokdy buduje úplně cíleně, lidé různě odcházejí a přicházejí. Vedoucí nebo ředitel, který tým vede, by měl mít zájem o lidi, které v týmu má. Neměl by očekávat, že se dobré vztahy vybudují samy od sebe, a problémy by neměl přisuzovat charakteru lidí. Zažitý je nešvar, že když se něco nepovede, hledáme toho, kdo za to „může“, je hloupý, neschopný. A pak máme viníka a nemusíme nic řešit. To ale pro kolektiv právě zdravé není a vedoucí, který je na výši, by něco takového vůbec neměl dopustit. Měl by své lidi podněcovat k hledání toho, co funguje, a v daném rámci jim dát prostor pro rozvíjení vlastních nápadů. To je ohromně motivující. Lidé by měli mít možnost o dané oblasti rozhodovat, nést za to odpovědnost a být za to také patřičně oceněni. To může začít jediné tehdy, když si vedoucí udělá na své lidi více času a bude se jim věnovat. On tak navíc získá i inspiraci pro svoji vlastní práci. K tomu nestačí společné porady. Individuální rozhovory jsou bohužel často brány jako ztráta času.“²⁵³

²⁵¹ Srov. BAUMAN, P. *Úvod do řízení neziskových organizací* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.tf.jcu.cz/getfile/1622fc205325bfcf>>.

²⁵² Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“: dilemata práce s klienty v organizacích, s. 23.

²⁵³ Srov. TĚTHALOVÁ, M. Pracovní kolektiv je živý organismus. *Informatorium*, 2008, č. 8, s. 9.

6.2 Vztah člověka k sobě samému, k okolnímu světu a křesťanské pojetí člověka

Spojení vztahu k sobě a k druhým dokládá i tzv. projekce: svět vidím takový (v těch barvách), jaký jsem já sám. Jsem-li plný lásky, tudíž šťastný, vidím tyto možnosti i ve svém okolí. A jsem-li zahořklý, nemám co dát, vidím celý svět černě, jako nepřátelský – a často ani nechci slyšet, že ostatní lidé v něm mohou být šťastní, pak bych se musel ptát sám sebe, zdali se nejedná o můj individuální případ, zdali odmítám odpovědnost za svůj život a osud, zdali jsem nerezignoval.²⁵⁴

Dávat ve smyslu produktivního charakteru člověka je nejvyšší výraz moci. Tímto aktem člověk prožívá sílu a bohatství. Ne proto, že se jedná o odříkání, ale proto, že v aktu dávání má člověk možnost prožívat sám sebe jako překypujícího, rozdávacího, živého a radostného. Měli bychom se naučit především dávat něco ze svého, ze sebe. Nejedná se ovšem o vzdávání se něčeho bez poskytnutí protihodnoty. Musíme si zároveň zachovat své vlastní já. Dávání má být aktem vzájemné radosti, má být vyvážené s procesem přijímání. Specificky pro lásku to znamená: láska je síla, která lásku vyvolává.²⁵⁵

Někteří lidé, kteří dělají vše pro druhé a „nemyslí na sebe“, si po čase stěžují, že si to ostatní neuvědomují. Nebo dokonce místo, aby to opláceli stejnou měrou, zneužívají jejich dobrou vůli a sociálnost. Tím dochází k šíření nespravedlnosti. Naproti tomu pravá láska se musí aktivně obhajovat a prosazovat, k dobrému úmyslu patří i čin. Lásku je třeba bránit proti jejímu pošlapání, proti nerespektování toho, co k ní patří: vzájemné úcty, podpory, snahy o empatii, částečného převzetí zodpovědnosti za to, jak se druhým daří. K lásce tudíž patří i vědomí jisté, vzájemné a zralé závislosti.²⁵⁶

Vztah k sobě sama tvoří rámec pro naši schopnost mít účast na situaci druhého. Potřeby a pocity, jež sami sobě zakazujeme, budeme jen těžko schopni akceptovat u druhého. Vhled do vlastní zranitelnosti je klíčem ke schopnosti vžít se do druhého.²⁵⁷

Křesťanské pojetí člověka má svůj původ v příbězích evangelia. V nich se sám Ježíš setkává s lidmi tak, že jim zprostředkuje novou odvahu do života, uznává jejich důstojnost, přestože nemají ekonomické, společenské nebo náboženské postavení.

²⁵⁴ PONĚŠICKÝ, J. *Člověk a jeho postavení ve světě*, s. 48.

²⁵⁵ KONSTRUKT. *Láska v konzumní společnosti podle pojetí Ericha Fromma* [online]. Internetový časopis o kulturních studiích, 2010. [cit. 2010-11-10]. Dostupné na WWW: <<http://www.konstruktmag.cz/laska-v-konzumni-spolecnosti-podle-pojeti-ericha-fromma/>>.

²⁵⁶ Srov. PONĚŠICKÝ, J. *Člověk a jeho postavení ve světě*, s. 74.

²⁵⁷ HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J., *Blízké a vzdálené*, s. 30.

Starostlivost o slabé a ty, kteří se dostali na okraj společnosti, založená na přesvědčení, že tito jsou stejně božími dětmi jako všichni ostatní, byl a je centrálním motivem křesťanského pojetí člověka. Prokazovat milosrdenství může znamenat totéž jako prokazovat respekt důstojnosti člověka, třebaže bychom v historii našli řadu případů opačných. Důležitým momentem křesťanského pojetí je, že osoba a její jednání není jedno a totéž. Jsme prostě něco více než to, co konáme. Z etického hlediska je toto naprosto ústřední bod, který znamená, že můžeme být uznáni za více než jen to, co jsme vykonali. Tento rozdíl je také důležitý pro odpuštění. Činy mohou být odpuštěny právě proto, že můžeme počítat s tím, že člověk znamená více než činy, jež jsou předmětem odpuštění. Tento pohled je důležitý také pro bezpodmínečnou důstojnost člověka, tedy že člověk má svou důstojnost bez ohledu na to, že jeho čin byl morálně zavrženíhodný. Jestliže humanistický světový názor bývá někdy označován za optimistický, pak křesťanské pojetí člověka je považováno za pesimistické.²⁵⁸ Člověk nemusí být křesťanem, aby sdílel vědomí napětí mezi sebestředností a zaměřením na druhé v péči a lásce. Na rozdíl od populárních pojednání se křesťanství netočí jenom a výhradně kolem „nesmrtelné duše“. Největší důraz je kladen na celostní pojetí lidské bytosti, v níž všechny dimenze spolu souvisejí. Je třeba je uznat jako bohem chtěné, mají také i svůj smysl. To se týká tělesných, duševních, psychologických, duchovních a náboženských oblastí. Je podstatné si uvědomit, že člověk tvoří jednotu všech těchto dimenzí a že podle křesťanského pojetí prokazujeme člověku nejvyšší pomoc, pečujeme-li o zachování celistvosti jeho života.²⁵⁹

6.3 Vztah ke klientům

Ještě bych se jen krátce vrátila k etickému kodexu, kdy se zmíním, že profesní etický kodex je formální (psaný) a neformální (nepsaný).²⁶⁰ Pomocí formálního kodexu si profese zajišťuje důvěru komunity. Kodexy mají profese i non-profese, profesní kodexy však bývají systematictější. Je možné je popsat pomocí vztahu klient – sociální pracovník a ve vztahu sociálních pracovníků mezi sebou a k širší společnosti. Na rozdíl od neprofesionála musí být profesionál ve vztahu ke klientům neutrální a musí

²⁵⁸ HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J., *Blízke a vzdálené*, s. 103-104.

²⁵⁹ Srov. Tamtéž, s. 104.

²⁶⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 63-64.

poskytnout službu komukoliv, kdo o ni požádá. Profesionál je motivován snahou o pomoc klientovi a ne vlastními zájmy. Etické jednání ve vztahu ke kolegům se projevuje spoluprací, rovnoprávností a vzájemnou podporou. Členové profese sdílejí technické znalosti a každý pokrok, kterého se dosáhne v praxi nebo v teorii se díky činnosti profesní asociace rozšíří i mezi kolegy. Profesionálové se navzájem podporují. Vzdávají se jednání, které by poškodilo autoritu kolegů, a vzdorují vlivům, které poškozením autority hrozí. Seberegulace dosahují jak formální, tak i neformální cestou. Neformální je tlak, kterým na sebe kolegové navzájem působí. Jde např. o konzultace a odkazování, kdy kolega může odkázat klienta na jiného kolegu, pokud si není jist svými vědomostmi v dané oblasti apod. Jde o recipocitu, díky které jsou kolegové navzájem závislí, což mimo jiné napomáhá sociální kontrole. Formální regulace potom plyne z profesní asociace.²⁶¹

Etiku sociální práce je obtížné vymezit nějakým kodexem pro velkou složitost vztahu sociální pracovník – klient. Do tohoto vztahu se totiž promítá mnoho proměnných veličin, neboť sociální pracovník v něm vystupuje:

- jako představitel státu a tedy jako zástupce majoritní společnosti. Z tohoto postavení je povinen řídit se přesně danými zákony a předpisy, a ve vztahu ke klientovi reprezentuje „normalitu“;
- jako „obhájce“ klienta. Ve vztahu klienta ke státu je zprostředkovatelem, který má prosazovat klientovy nároky a zájmy;
- jako arbitr z hlediska občanských práv klienta.

Z těchto tří rolí vyplývá řada povinností a ovlivňujících jeho jednání. Tyto role se v osobě sociálního pracovníka prolínají. To klade na etiku jednání sociálního pracovníka mimořádné nároky, neboť žádný kodex, (který je vždycky určitým zjednodušením), není schopen složitost každého jednotlivého případu postřehnout a řešit.²⁶²

²⁶¹ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 63-64.

²⁶² Srov. GOLDMANN, R. CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 45.

6.4 Konflikt pro organizaci

Eticky obtížně zvladatelné, často až konfliktní situace v sociální práci pramení z rozporných hledisek, která zaujímají účastníci sociální práce k řešení daného problému (aneb co člověk to názor). Rozpornost spočívá v rozdílnosti pohledu na způsoby řešení klientovy situace ze strany klienta a ze strany organizace, pro kterou pracuje sociální pracovník a jejich administrativních možností. Sociální pracovník tedy může zažívat vnitřní konflikt jako člen organizace vůči svému klientovi, pokud musí hájit práva klienta právě proti byrokratickým nařízením dané organizace.

Základní konfliktní situace či etické problémy v sociální práci můžeme rozčlenit do několika typů, dle toho, jakou otázku si v dané situaci klademe:²⁶³

- Kdy zasahovat do života občana, rodiny, obce či komunity?
- Kterým sociálním případům dát přednost a věnovat jim čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení?
- Kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a odpovědnému jednání a nevedly ke zneužití?
- Kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální péče?²⁶⁴

6.4.1 Důsledky pracovních konfliktů pro organizace

Na život jedinců, skupin i organizací mají velký dopad nejen procesy spolupráce, ale také procesy, které vyrůstají z neshod a rozporů. Člověk se vždy může ocitnout v situaci, kdy musí řešit rozpor mezi tendencí k určitému jednání a zábranou toto jednání uskutečnit. Konfliktnost je v samé podstatě člověka a je vyjádřením jeho postavení ve světě. Sociologická definice konfliktu vychází rovněž z klíčového významu hodnot, zdůrazňuje však více situaci interakce, ve které se konflikt odehrává. Konflikt bychom mohli vymezit jako sociální proces, kdy se jednotlivec nebo skupina snaží o dosažení vlastních cílů neutralizací nebo likvidací soupeře. Podstatným rysem sociologických definic je důraz na skutečnost, že konflikt není jednorázová a časově omezená akce, ale vyrůstá často z dlouhodobého napětí. V tomto smyslu je otevřené

²⁶³ SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 82.

²⁶⁴ Tamtéž, s. 82.

střetnutí pouze vyvrcholením již existující konfliktní situace.²⁶⁵ I nejlépe sestavená a vedená skupina, stmelená společným posláním, se může dostat do situace, kdy vzniknou a sílí konflikty mezi jejími členy. Nezisková organizace se navíc může dostat do konfliktu s někým či něčím zvenčí, mimo její okruh. Konflikty uvnitř organizace, zejména ty dlouho neřešené, které dostaly čas se rozvinout a zesílit, stravují energii lidí. Jde-li navíc o věci, které nejsou tolik závažné, odvádějí organizaci od naplňování poslání, se kterým vznikla a existuje.²⁶⁶

Většinou mohou mít mírné konflikty jako přátelské soupeření nebo i nepatrné odlišnosti v názorech pozitivní důsledky. Zvláště pak vážnější konflikty představují skutečný problém. Vážné konflikty mohou být rozdílné, jsou to ty, které neshledáváme u konfliktů mírných. Překážejí činnosti, protože soupeři se více soustředí na své protivníky než na práci. Vedou k nekalým praktikám zhoršující vztahy na pracovištích.²⁶⁷

Sociální pracovník musí být též schopen vyrovnat se s konfliktními situacemi, které pramení z rozporných hledisek na řešení určitého problému, to je ryze administrativního hlediska vedoucího organizace a jeho vlastního odborného hlediska. V této situaci přichází v úvahu otázka nezávislosti sociálního pracovníka na jedné straně a na druhé straně jeho loajalita vůči vedoucímu pracovníkovi organizace, v níž je zaměstnán. Další konflikt prožívá sociální pracovník jako člen organizace vůči svému klientovi, jestliže je třeba hájit jeho zájmy proti byrokratickým normám instituce. Rovněž je třeba, aby sociální pracovník našel způsob, jak se vyrovnat se stresovými a konfliktními situacemi, ke kterým v jeho práci dochází, a to společensky přijatelným a psychicky účinným způsobem (např. relaxace a odreagování, morální, psychická a odborná pomoc týmu sociálních pracovníků).²⁶⁸

6.4.2 Negativa konfliktů z hlediska organizace

Destruktivní účinky konfliktů jsou obecně známy a není nutno je zvláště připomínat a vykládat. Obecné povědomí řadí synonymicky konflikt na roveň rozkolu, nesouladu, mrzutosti, hádky, sváru. Vážné pracovní konflikty mohou vyústit v řadu negativních

²⁶⁵ Srov. DOKTOROVÁ, B. *Vybrané kapitoly z teorie organizace*, s. 68-69.

²⁶⁶ Srov. PLAMÍNEK, J., SVATOŠ, V. ET. AL. *Řízení neziskových organizací*, s. 61.

²⁶⁷ Srov. ČAKRT, M., *Konflikt v řízení a řízení konfliktů*, s. 64.

²⁶⁸ NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce: její vývoj a metodické postupy*, s. 111.

jevů. Mezi nejvýznamnější patří následující. Je-li konflikt příliš silný a intenzivní, znamená:²⁶⁹

- **energie vyplývanou špatným směrem.** Energie a čas vynaložené na blokování akcí oponentů místo na pozitivní činnost zbytečně vyčerpávají nejvýznamnější zdroje, které má organizace k dispozici. Motivace a úsilí nejsou napřeny na to, aby se dosáhlo účelů, pro něž organizace vznikala a existuje, ale pro prosazení dílčích cílů,

- **vychýlené a zkreslené úsudky.** Schopnost vnímání a úsudky aktérů konfliktu jsou mnohdy nepřesné. Dopustí-li se organizace chyby, má sklon ji přisuzovat všem okolo, jenom ne vlastním chybám a nedostatkům. Lidé ve sporu mají rovněž malou schopnost zamýšlet se nad možným přínosem jakýchkoliv myšlenek a podnětů, které mohou povstat ze znepráteného tábora,

- **psychologické důsledky porážky.** Dochází tak k nepříznivým změnám: porážení popírají, překrucují nebo zlehčují fakt své porážky, straní se od ostatních a nechtějí spolupracovat, stahují se do sebe, hledají viníky na všech stranách. Nemusí mít ani zájem o jiné organizace jako celek,

- **nedostatky v koordinaci a kooperaci.** Skupiny v konfliktu kladou své cíle nade vše ostatní. Tyto cíle jsou většinou negativně formulované a pojímané. Při konfliktu vážně koordinace, spolupráce, účast a snaha o pochopení jiných, vstřícnost a další ingredience nutné k pozitivnímu úspěchu,

- **nezodpovědné chování.** Protivníci, účastníci konfliktu se v jeho průběhu či po takovém řešení, které jim nevyhovuje, uchylují k postojům typu „Mně je všechno jedno“, „Už tady na to kašlu“, „Dělám jen do výše svého platu“. Na ničem jim nezáleží než na nich samých a všechno ostatní pokládají za nepřátelské prostředí podle zásady „čím hůře, tím lépe“,

- **vznik ovzduší nedůvěry a podezřívání.** Předem daný konflikt vytváří ovzduší nedůvěry vůči činům zneprátených stran. I sebelépe míněný skutek je odsouzen jako zvláště úskočná lest a podlý manévr, který jenom posiluje původní podezření.²⁷⁰

Mezi dalšími důsledky bývají uváděny ztráta koncentrace na práci, pocity zmaru, stres, nedostatečná komunikace, osočování a různé nebezpečné formy zesměšňování a další. Tyto jevy jsou nepříjemné nejenom těm, kteří se konfliktu přímo účastní, ale mají rovněž negativní dopady na ostatní pracovníky.²⁷¹

²⁶⁹ ČÁKRT, M., *Konflikt v řízení a řízení konfliktů*, s. 64.

²⁷⁰ Srov. Tamtéž, s. 64-65.

²⁷¹ Tamtéž, s. 65.

6.4.3 Pozitiva konfliktů z hlediska organizace

Existuje mnoho situací, kdy přijatelná a řízená míra nesouladu, která se ventiluje a odpovídajícím způsobem řeší, může věcem pomoci a mnohé urovnat. Konflikt často slouží jako odrazový můstek skutečně tvořivého řešení. Zde je několik příkladů, v nichž může být konflikt konstruktivním činitelem.²⁷²

- **zviditelňuje hodnoty.** Konflikt působí pozitivně i v tom, že ostře zasvěcuje ty hodnoty, jichž si skupina, organizace nebo společnost nejvíce cení. Je to způsob jakési sociální materializace jinak neviditelných hodnot, které jsou natolik významné, že jsou považovány za natolik žádoucí, aby se o ně lidé brali. Nepřítomnost konfliktu tak naopak může být výrazem bagatelizace všech hodnot a může vést až k rezignujícím postojům, jež se dají vyjádřit jako: „Snaž se, jak chceš, stejně na tom budete všichni stejně.“ Konflikt může být přínosný, protože motivuje,

- **vyjasňuje postoje.** Konflikt tím, že záležitosti vyhrotí, může posloužit k tomu, že mnoho dosud zamlžených postojů a názorů se náhle ozřejmí,

- **zvyšuje kvalitu rozhodování.** Konflikt může být konstruktivní, když zvýší kvalitu rozhodování, stimuluje tvořivost, povzbuzuje zájem členů skupiny o dění, poskytuje prostředek a nástroj, jehož pomocí lze formalizovaně vyjadřovat nesouhlas či dávat najevo napětí, podněcuje vznik prostředí pro kritické zkoumání stanovisek a názorů vlastních i jiných,

- **zvyšuje angažovanost.** Konflikt jen málo nechává dlouhodobě chladným, a proto pomáhá k tomu, že lidé se více angažují. Jeho pozitivní vyřešení je velkou příležitostí k tomu, jak tuto angažovanost dále rozvíjet a prohlubovat,

- **podporuje spontaneitu v komunikaci.** V konfliktních situacích se lidé často neohlížejí na to, co a jak říkají a jak jednájí. Vyjasňují se tak nejenom názory a postoje, ale také se ukazuje, kdo je kdo,

- **posiluje produktivitu.** Jsou studie, které ukazují, že v pracovních i sportovních týmech jistá míra soupeření a konkurence (rozumná úroveň konfliktu) vede k vyššímu výkonu a následně i k vyšší spokojenosti. Zásadní je zde to, jak se na konflikt pohlíží, jak se interpretuje jeho význam a samozřejmě také, jak se řeší,

²⁷² ČAKRT, M., *Konflikt v řízení a řízení konfliktů*, s. 66.

- **pomáhá zvyšovat tvořivost.** Čas od času může být pro manažera výhodné podnítit výměny názorů, mírné neshody, soutěživost, kritiku, oponenturu, zpochybnění názorů autorit či vzepření se tradici.²⁷³

²⁷³ ČAKRT, M., *Konflikt v řízení a řízení konfliktů*, s. 67.

Závěr

Ve své diplomové práci jsem si stanovila obecný cíl, kterým bylo formulování obecnějšího pohledu na sociální práci a aplikace etických zásad ve vztahu ke klientům. Velký důraz jsem proto také kladla na etický kodex, podle kterého je třeba se řídit, který ale nelze brát jako dokonalý návod. Mohli bychom říci, že je spíše účinným a přínosným pomocníkem pro pracovníky v sociálních zařízeních. Jako takový nepostačuje v procesu rozhodování při profesi sociálního pracovníka, vyžaduje také individuální přístupy jednotlivých zaměstnanců, vycházející z jejich osobnostních vlastností. Sociální pracovník by se měl zaměřit především na rozsah a kvalitu své pomoci. Má diplomová práce proto může působit tak, že nastoluje další otázky, na které nepřináší jednoznačné odpovědi. V mé práci se tyto otázky týkají i rozdílů v postojích, motivaci, hodnotách, orientaci atd., u zaměstnanců v sociální oblasti, o nichž se nedá vždy jednoznačně rozhodnout. Přesto jsou rozdíly, které jsou při hlubším pohledu na oba rozdílné typy organizací, tedy církevní a necírkevní, vidět a jež právě z výše uvedeného vycházejí. Má práce tedy přináší nejen výčet těchto rozdílů, ale i jejich srovnání, což dává částečnou odpověď na otázky týkající se přístupu jedinců působících v těchto organizacích.

Ve své práci jsem tuto problematiku rozdělila na 6 hlavních kapitol, a to od vymezení základních pojmů, rozdělení organizací na církevní a necírkevní jako takových (včetně vymezení rozdílů mezi nimi), přes oblast lidských práv, etického kodexu pro sociální organizace, až po uvedení hlavních etických zásad, jimiž se právě tyto organizace řídí. Další hlavní kapitoly proto logicky navazovaly na sféru hodnot, které jsou také součástí sociální práce a mají přímý vztah k lidské důstojnosti. V závěru pak práci směřuji na vztahy sociálních pracovníků ke klientům a na řešení konfliktů v organizacích, které z výše uvedených oblastí a témat vychází.

Témata jednotlivých kapitol by zcela jistě zasloužily hlubší rozbor, tím bych však zcela jistě překročila rámec mé diplomové práce. Obecným cílem bylo vytvořit základní vhled do této problematiky a jedním z dílčích cílů pak bylo porovnávání rozdílů, jež jsou z předešlých kapitol patrné a to hlavně v diferencovaných přístupech zaměstnanců těchto organizací ke klientům, jež často také pramení z osobních hodnot a postojů nebo vycházejí z kodexu a standartu, kterým se mají zaměstnanci povinnost řídit.

Tato práce také přináší podnět k zamyšlení nejen o rozdílech v obou typech organizací, ale také o přínosu obou typů organizací a o jejich vzájemném působení. Přínosem nemusí být dění v konkrétní organizaci a jejím poslání, ale především jedinec, který se v ní nachází a zároveň vzájemný vztah lidí, kteří patří do organizace. Jde také o vzájemné obohacování obou organizací, které se mohou vzájemně ovlivňovat a působit na svůj organizační rozvoj. To je tedy druhým dílčím cílem práce. Tento vzájemný vliv se projevuje oboustranně. Necírkevní organizace tak působí na církevní zejména důrazem na odbornost a profesionalitu. Naopak církevní působí na necírkevní často předáváním hodnot, jako je láska, upřímná pozornost atd.

Ve své práci upozorňuji také na duchovní potřeby člověka. Lidé pracující v církevní či necírkevní organizaci by měli víru jako takovou minimálně tolerovat a dát prostor klientovi náboženskou víru přijmout či odmítnout a stejně tak pokud mohou nabídnout či zprostředkovat klientovi duchovní služby, začínající často již jen otevřeným rozhovorem s ním. Lidé zaměstnaní v těchto organizacích by měli mít stále před sebou klienta jako člověka se všemi jeho potřebami a také s tím, z čeho tyto potřeby vycházejí. Právě tak může křesťanská víra ovlivňovat sociální práci a naopak.

„Každý sám za sebe přináší pro profesi v sociální oblasti svou jedinečnost, svou vlastní identitu. I tím by měl respektovat křesťanské hodnoty, když by byl v církevních organizacích zaměstnán.“²⁷⁴ „Víra není patentem na nejlepší kvalitu i nejobornější přístup k lidem, kteří potřebují pomoci, ale je návodem na život, který každý používá podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, a je věcí každého člověka a jeho svobodné vůle, zda svoji víru nasměruje v prospěch lidí v nouzi.“²⁷⁵ Víra je osobním vztahem každého člověka.

²⁷⁴ HAIČMAN, O. *Činnost Charity je zárukou důvěryhodné filantropie a veřejné prospěšnosti*. In Sociální práce/Sociálna práca, 2008, č. 4, s. 19.

²⁷⁵ Srov. Tamtéž

Seznam použitých zdrojů

MONOGRAFIE

1. ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika; úvod a principy*. Brno: CDK, 2004. ISBN 80-7325-030-6.
2. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. 2nd ed. New York: Palgrave, 2001. ISBN 0-333-94798-3.
3. BENEDIKT XVI. *Encyklika Deus caritas est*. 3. revid. vyd. Praha: Paulínky, 2006. ISBN 80-86949-03-6.
4. ČAKIRPALOGLU, P. *Psychologie hodnot*. Olomouc: Votobia, 2004. ISBN 80-7220-195-6.
5. ČAKRT, M. *Konflikt v řízení a řízení konfliktů*. Praha: Management Press, 2000. ISBN 80-85943-81-6.
6. DOKTOROVÁ, B. *Vybrané kapitoly z teorie organizace*. Praha: Karolinum, 1994. ISBN 80-7066-616-1.
7. *Dokumenty 2. vatikánského koncilu*. Praha: Zvon, 1995. ISBN 80-7113-089-
8. DUŠKOVÁ, I., DŽBÁNKOVÁ, Z. *Etická dimenze institucionálních změn: vybrané problémy*. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0961-X.
9. FISHER, O. *Role hodnot v etice pro sociální práci*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
10. FROMM, E. *Mít, nebo být?* Praha: Aurora, 2001. ISBN 80-7299-036-5.
11. GIDDENS, A. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999. ISBN 80-7203-124-4.
12. GOLDMANN, R., CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2004. ISBN 80-244-0907-0.
13. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*. Brno: Sdružení Podané ruce, 2000. ISBN 80-85834-85-5.
14. JANDEJSEK, P., KOMBERCOVÁ, Z. *Lidská práva a sociální spravedlnost v sociální práci*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
15. JANKOVSKÝ, J. *Ucelená rehabilitace dětí s tělesným a kombinovaným postižením*. Praha: Triton, 2006. ISBN 80-7254-730-5.
16. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování,*

- hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
17. MILFAIT, R. *Společné etické základy pastorační a sociální práce*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
 18. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“ : *dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
 19. NEČASOVÁ, M. *Profesionalismus a etické kodexy v sociální práci*. In FISHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
 20. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita Brno, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
 21. NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce: její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-483-5.
 22. OPATRŇÝ, M. LEHNER, M. a kol., *Teorie a praxe charitativní práce*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, 2010. ISBN 978-80-7394-214-4.
 23. PAYNE, J. a kol. *Kvalita života a zdraví*. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-7254-657-0.
 24. PLAMÍNEK, J. a kol. *Řízení neziskových organizací*. Praha: Nadace Lotos, 1996. ISBN nevedeno.
 25. PONĚŠICKÝ, J. *Člověk a jeho postavení ve světě*. Praha: Triton, 2006. ISBN 80-7254-861-1.
 26. PRUDKÝ, L. *Inventura hodnot*. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1751-2.
 27. REKTOŘÍK, J. a kol. *Organizace neziskového sektoru*. Praha: Ekopress, 2004. ISBN 80-86119-41-6.
 28. RICKEN, F. *Obecná etika*. Praha: ISE, 1995. ISBN nevedeno.
 29. ŘÍČAN, P. *Psychologie náboženství*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-547-4.
 30. SCHEIN, E. H. *Psychologie organizace*. Praha: Orbis, 1969. ISBN nevedeno.
 31. SOKOL, J. *Člověk a náboženství*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-886-4.
 32. SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4.
 33. SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2008. ISBN 978-80-7372-323-1.

34. ŠRAJER, J., MUSIL, L. Etické kontexty sociální práce s rodinou. České Budějovice; Brno: Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
35. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
36. WEINIGER, R., DOHNALOVÁ, J. Z. *Etika sociální práce vzhledem k náboženským systémům*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.

PŘÍSPĚVKY V ODBORNÝCH ČASOPISECH

37. BAJER, P. Sociální etika vychovává k péči o vlastní budoucnost. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2004, č. 4, s. 18.
38. HAIČMAN, O. Činnost Charity je zárukou důvěryhodné filantropie a veřejné prospěšnosti. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, č. 4, s. 19.
39. HAŇKOVÁ, L. Zdravá sebeúcta roste z překonávání každodenních překážek. *Informatorium*, 2010, č. 7, s. 11.
40. HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, roč. 4, č. 1, s. 5-6.
41. HAVRDOVÁ, Z. Definice sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, roč. 8, č. 2, s. 35.
42. HORECKÝ, J. Dobrovolnictví v sociálních službách. *Odborný časopis sociální služby*, 2010, roč. XII., s. 20.
43. JANEČKOVÁ, H. PROVAZNÍKOVÁ, E. Služby v evangelické diakonii jsou poskytovány každému bez ohledu na jeho víru. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, roč. 8, č. 4, s. 22.
44. KŘIŠŤAN, A., MUSIL, L. Nezodpovězená otázka vztahu „pozorné srdce“ a „odbornosti“ v křesťansky zakotvené praxi sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, roč. 8, č. 4, s. 95.
45. ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, č. 2, s. 111-112.
46. TĚTHALOVÁ, M. Každý člověk potřebuje uznání od druhých. *Informatorium*, 2008, č. 9, s. 8.

47. TĚTHALOVÁ, M. Pracovní kolektiv je živý organismus. *Informatorium*, 2008, č. 8, s. 9.

ODBORNÉ SLOVNÍKY

48. MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

49. BARNARD, A. *Values, ethics and professionalization: a social work history* [online]. [cit. 2011-02-03]. Dostupné na WWW: <<http://www.mcgraw-hill.co.uk/openup/chapters/9780335222148.pdf>>.
50. BATHOVA, B. *Různá pojetí organizace* [online]. Dostupné na WWW: <<http://bbathova.webpark.cz/organizace.htm>>.
51. BAUMAN, P. *Úvod do řízení neziskových organizací* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.tf.jcu.cz/getfile/1622fc205325bcfc>>.
52. ČESKOBRATRSKÁ CÍRKEV EVANGELICKÁ *Diakonie ČCE* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.e-cirkev.cz/rubrika/89-Diakonie-CCE/index.htm>>.
53. DANIHELKOVÁ, E. *Církevní pomáhající organizace ve světle encykliky Deus caritas est* [online]. In *Teologické texty*. Číslo: 2006/4. [cit. 2010-11-02]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologicketexty.cz/casopis/2006-4/Cirkevni-pomahajici-organizace-ve-svetle-encykliky-Deus-caritas-est.html>>.
54. FISHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A., a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci* [online]. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008 [cit. 2011-01-15]. Dostupné na WWW: <<http://www.vcvscr.cz/ke-stazeni/37etika-a-lidska-prava.pdf>>.
55. JANEBOVÁ, R. *Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezavazuje odpovědnosti*, 2009. [online]. Dostupné na WWW: <<http://socialnirevue.cz/item/dilemata-mezi-pravem-a-etikou-aneb-pravo-nezavazuje-odpovednosti/category/socialni-prace>>.
56. KONSTRUKT. *Láska v konzumní společnosti podle pojetí Ericha Fromma* [online]. Internetový časopis o kulturních studiích, 2010. [cit. 2010-11-10]. Dostupné na WWW: <<http://www.konstruktmag.cz/laska-v-konzumni-spolecnosti-podle-pojeti>>.

ericha-fromma/>.

57. KOŘÍNKOVÁ, J. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb* [online]. [cit. 2011-02-08]. Dostupné na WWW: <http://www.bobelovka.cz/upload_files/dokumenty_111.pdf>.

58. KŘIVOHLAVÝ, J. *Kvalita života* [online]. [cit. 2011-02-14]. Dostupné na WWW: <http://www.volny.cz/j.krivohlavy/clanky/c_kv_ziv.html>.

59. KULESSA, M. *Role německých církví v rozvojové spolupráci* [online]. Praha: Ekumenická Akademie, 2008. [cit. 2010-12-08]. Dostupné na WWW: <<http://www.ekumakad.cz/cz/temata/role-nemeckych-cirkvi-v-rozvojove-spolupraci>>.

60. *O dobrovolnictví, Druhy dobrovolnictví, Historie dobrovolnictví* [online]. [Cit. 2010-12-10]. Dostupné na WWW: <http://www.dobrovolnik.cz/d_coje.shtml>.

61. *O dobrovolnictví, Druhy dobrovolnictví, Historie dobrovolnictví* [online]. [Cit. 2010-12-10]. Dostupné na WWW: <<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>>.

62. *Rozdíl mezi formální a neformální strukturou společnosti*. [Cit. 2010-12-20]. Dostupné na WWW: <<http://psychologie-pedagogika.studentske.cz/2010/09/19-rozdil-mezi-formalni-neformalni.html>>.

63. Sociální revue. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online]. [cit. 2010-10-18]. Dostupné na WWW: <socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>.

64. SURYNEK, A. *Hodnota práce a kvalita života* [online]. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce. [cit. 2011-01-06] Dostupné na WWW: <http://kvalitazivota.vubp.cz/prispevky/hodnota_prace_a_kvalita_zivota-surynek.pdf>.

65. ŠKRABELOVÁ, S. *Vymezení pojmu nestátní nezisková organizace* [online]. Dostupné na WWW: <http://www.e-cvns.cz/soubory_diskuse/vymezeni_nno.pdf>.

66. *The role of the social worker in the 21st century: a literature review*, The Scottish Government © 2005. [cit. 2011-01-12]. Dostupné na WWW: <<http://www.scotland.gov.uk/Publications/2005/12/1994633/46349>>.

67. TOŠNER, J. *Dobrovolnictví v neziskových organizacích* [online]. Praha: Národní dobrovolnické centrum Hestia, 2007. [cit. 2011-02-06]. Dostupné na WWW: <http://www.farnostcheb.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=416&Itemid=893>.

68. TUTR, V. *Náboženství a dobrovolnictví* [online]. [cit. 2010-12-02]. Dostupné na WWW: <http://www.dobrovolnik.cz/d_naboz.shtml>.

69. WEBER, Z. *Syndrom vyhoření*. Koučín-poradenství-semináře-motivace [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.zdenekweber.cz/terapie/syndrom-vyhoreni/>>.

ZÁKONY A VYHLÁŠKY

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Seznam zkratek

apod.	-	a podobně
atd.	-	a tak dále
COS	-	Charity Organization Sociaty
ČR	-	Česká republika
EU	-	Evropská unie
mj.	-	mimo jiné
OSN	-	Organizace spojených národů
popř.	-	popřípadě
resp.	-	respektive

Abstrakt

CHMELOVÁ, P. K aplikaci etických zásadách ve vztahu ke klientům v církevních a necírkevních sociálních zařízeních. České Budějovice 2011. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce RSDr. Ján Mišovič, CSc.

Klíčové pojmy: církevní organizace, necírkevní organizace, lidská práva, etický kodex, lidská důstojnost, hodnoty v sociální práci, vztah sociálního pracovníka a klienta

Diplomová práce se zabývá aplikací etických zásad v sociální práci a srovnáváním církevních a necírkevních sociálních zařízení. Je zde kladen velký důraz na vztah sociálního pracovníka a klienta.

Dělí se celkem na 6 kapitol. První kapitola se zabývá vysvětlením základních etických pojmů, které s prací souvisí a pro snazší orientaci v dalších kapitolách. Druhá se týká rozdělení církevní a necírkevní organizace zabývající se sociální péčí, popisují jejich organizační strukturu a srovnání. Třetí kapitola je věnovaná lidským právům, spolu s nimi související etický kodex a jeho význam i kritika. Čtvrtá poukazuje na hodnoty v sociální práci, jaké jsou hodnoty ve vztahu sociální pracovník a klient. Pátá kapitola vymezuje pojem kvalita života, lidskou důstojnost a s ní spojenou sociální práci. V závěrečné kapitole jde o vztah člověka k sobě samému, ke klientovi a křesťanské pojetí člověka.

Abstract

CHMELOVÁ, P. The application of ethical principles in relation to clients in social institutions run by church organizations or non-church organizations. České Budějovice 2011. Thesis. Jihočeská univerzita in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of practical theology. The supervisor of dissertation RSDr. Ján Mišovič, CSc.

Keys words: religious organizations, non-church organizations, human rights, code of ethics, human dignity, values in social work, social worker and client

This thesis deals with the application of ethical principles in social work and comparing denominational and non-denominational social facilities. Great emphasis is put on the relationship between social worker and client.

It is divided into a total of 6 chapters. The first chapter deals with the explanation of basic ethical concepts related to the work, which makes an easier reference to the following chapters. The second chapter involves the division of church and non-church organizations concerned with social care and describes their organizational structure and comparison. The third chapter is devoted to human rights, along with a related code of ethics and its importance as well as criticism. The fourth chapter refers to the values in social work and the values in the relationships between social workers and clients. The fifth chapter defines the concept of quality of life, human dignity and the related social work. The final chapter about the relationship of man to himself, to the client and the Christian concept of man.