

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Diplomová práce

KOMPETENCE DŮVĚRYHODNOSTI PRO LEGITIMIZACI SOCIÁLNÍ PRÁCE
(OHROŽENÍ, POŠKOZENÍ, PŘÍLEŽITOSTI REHABILITACE)

Vedoucí práce: RSDr. Ján Mišovič, CSc.

Etický konzultant: Doc. Jakub Sirovátka, Dr. Phil.

Autor práce: Bc. Milan Graus, DiS.

Studijní obor: Etika v sociální práci

2016

Diplomová práce v nezkrácené podobě

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci sem vypracoval 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 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 Prachaticích 6. 3. 2016

.....
Bc. Milan Graus, DiS

Děkuji vedoucímu diplomové práce panu RSDr. Jánu Mišovičovi CSc., za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Rovněž děkuji panu Doc. Jakubovi Sirovátkovi Dr. Phil., za etické konzultace, korekce, rady a významná doporučení. Děkuji za podporu.

Obsah

Úvod.....	7
1 Od biologických konstant lidství k souvislostem života v postmoderní společnosti.....	10
1.1 Biologické základy pro rozvoj prosociálního či afiliativního chování člověka.....	10
1.1.1 Sociální prostředí a tržní směna jako zdroje altruistického chování..	10
1.1.2 Skupinový život jako podmínka rozvoje identity	12
1.1.3 Formy společenského zřízení a míra individualizace	13
1.2 Důvěra a sociální kapitál.....	14
1.2.1 Důvěra.....	14
1.2.2 Sociální kapitál.....	15
1.3 Výpovědi sociálních pracovníků ve vztahu k dimenzím sociálního v kontextu etických postojů.....	19
1.3.1 Metodický postup získávání odpovědí.....	19
2 Souvislosti sociálně podmíněných oblastí lidské existence	23
2.1 Lidské potřeby.....	23
2.2 Potřeby sociálních pracovníků, jak je popsali v biografickém interview..	26
2.3 Lidské hodnoty.....	29
2.3.1 Hodnoty v psychosociálních perspektivách.....	29
2.3.2 Hodnoty v souvislostech postmoderní doby	33
2.3.3 Hodnoty sociálně znevýhodněných skupin.....	36
2.3.4 Hodnoty a důvěra	37
2.4 Role rodiny pro formování důvěry.....	38
2.4.1 Vliv kultury kontra vliv prostředí ve vztahu jedinec a rodina	38
2.4.2 Funkce rodiny	41
2.4.3 Rodinná realita současné české společnosti.....	42

2.5 Rodiny v životech sociálních pracovníků	43
3 Důvěra v souvislostech etických přístupů	45
3.1 Deontologie – etika smýšlení (povinnosti)	47
3.3 Etika utilitarismu a etika ctností.....	49
3.4 Etická dilemata.....	51
3.5 Etické problémy z pohledu biografických vyprávění sociálních pracovníků.....	52
4 Lidské interakce a fenomén důvěry	58
4.1 Vztahová typologie – konflikt, spolupráce, atd.	58
4.1.1 Emoční aspekty důvěrného vztahu	58
4.1.2 Vztahová typologie v práci sociálního pracovníka	61
5 Důvěra ve vztahu sociální pracovník/uživatel – klient	64
5.1 Možnosti vzdělávání ve vztahu ke kompetenci důvěryhodnosti sociálního pracovníka.....	64
5.2 Role vzdělávání a kompetencí v biografickém vyprávění sociálních pracovníků.....	66
5.3 Tělesně zakotvené prožívání (příklad přístupu k sociální práci s důrazem na reflexi intrapsychických s předpokladem umožnění rozvoje věrohodnosti).....	68
5.4 Syndrom pomáhajícího a syndrom vyhoření (ohrožení psychického zdraví pomáhajících jako ohrožení důvěry).....	73
5.5 Úloha metodických směrnic a etických kodexů	76
6 Navázání, posilování, poškození a příležitosti obnovy důvěryhodnosti	78
6. 1 Předpoklady důvěryhodnosti a problém moci	78
6.1.1 Legitimita moci v pomáhajících profesích.....	78
6. 2 Moc v pomáhajícím vztahu jako problém.....	79
6. 3 Důvěra a vztah v biografickém vyprávění sociálních pracovníků	83
Diskuze.....	91
Závěr	94

Seznam literatury.....	97
Abstrakt.....	101
Abstract.....	102
Přílohy.....	104

Úvod

Výchozím bodem k přemýšlení nad výběrem tématu byla má několikaletá osobní zkušenost se sociální prací s uživateli služeb v terénním programu. Během této doby jsem nabyl přesvědčení, že snad jednou z nezákladnějších potřeb pro naplňování cíle sociální práce byla starost o vztah s uživatelem, respektive o jeho kvalitu. Za nejvyšší dosaženou úroveň této kvality považuji s odstupem času právě to, co bych snad mohl nazvat důvěrou.

Jakkoli rozmanité činnosti jsme plánovali a následně realizovali, tak vztah důvěry byl předpokladem, ale i završením těchto činností. V ideálním případě. A protože se mnohokrát nepodařilo důvěrný vztah vytvořit, nebo se jej naopak porušit či dokonce zničit. Pak zbývá dodnes v člověku otázka, která míří i do budoucnosti, a to - jak jednat a naopak, jak nikdy nejednat, aby kvalita důvěrného vztahu byla co nejvyšší, zda vždy ve prospěch klienta, sociální práce a sociálního pracovníka.

Z výše popsané osobní zkušenosti plyne má motivace k výběru tématu diplomové práce. Pod názvem práce se tedy skrývá snaha srozumitelně a komplexně uchopit souvislosti vzniku předpokladů pro navázání vztahů s lidmi, jejichž nejvyšší kvalitou může být právě důvěra.

Cílem práce bude poznat a popsat jaké okolnosti ovlivňují formování důvěry a také jaké prostředky, v jakých situacích, jaké fráze používají sociální pracovníci k vytvoření důvěrné atmosféry, a naopak čemu se snaží vyhnout. Dílčím cílem je zmapovat základní etické pozice a dilemata v sociální práci ve vztahu k fenoménu důvěryhodnosti.

V textu jsem se zaměřil nejprve na souvislosti – biologicko/sociálně/psychologické, které určují skutečnosti, proč důvěra může být tak podstatnou proměnnou v životě jedince, společnosti a odtud samozřejmě i v sociální práci. V kapitole Důvěra a sociální kapitál obracím pozornost k tématu důvěry jako ukazatele kvality sociálních vztahů ve společnosti. V kapitole Souvislosti sociálně podmíněných oblastí lidské existence se dotýkám hodnot, potřeb ve vztahu s fenoménem důvěry, včetně souvislostí s faktorem rodiny. V další části si všímám, že lidské interakce a fenomén důvěry souvisí se vztahovými typologiemi, emočními aspekty důvěrného vztahu, kompetencemi a úlohou vzdělávání. V závěrečné kapitole Navázání, posilování, poškození a příležitosti obnovy důvěryhodnosti rekapituluji a naznačuji určité aspekty, které jsou s kvalitou vztahu důvěry propojeny.

Jako ústřední prostředek této práce považuji organické propojení teoretických východisek s diskuzemi nad zachyceným biografickým vyprávěním sociálních pracovníků k tématu důvěry. Tento postup je inspirován mimo jiné pozicí narativně etického přístupu. Dle narativní metody je nutné přihlídnout ke skutečnosti, že lidé sami chápou svůj život lineárně jako jakýsi příběh, který je spojen červenou nití z minulosti přes přítomnost do budoucnosti, přičemž vychází z předpokladu, že základním obecným cílem každého člověka je štěstí, které vzniká z úsilí působit dobro a následkem toho se cítit v životě dobře. Rozmanitosti lidských cest a životních příběhů je společné to, že nabízí příležitost uskutečnit nejlepší lidské možnosti. Přes tendenci k mnohosti identit moderního člověka, vyplývající z neustálého pohybu mezi rolemi a identitami, zůstává jedinec osobou poháněnou nutností neustále hodnotit a evaluovat své osobní cíle a měnit tak interpretaci sebe sama ve světle obecných pojmů jako je důstojnost, čestnost nebo důvěra.¹ Myslím, že úvodem je vhodné explicitně vyjádřit dva výchozí předpoklady:

- a) považuji promýšlení a jednání s ohledem na vztah důvěry za etické jednání,
- b) mám za to, že jako sociální pracovníci vždy eticky jednáme jakkoli nediferencujeme etické pozice.

¹ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J.: *Blízké a vzdálené*, Boskovice, s. 68 – 71.

Výše naznačený přístup mi umožnil pojednat téma způsobem, který představuje, jak pracovníci vztah důvěry s klienty budují - a dodávám, že v této práci se jedná o vedoucí pracovníky služeb. Jak je téma oslovuje, jak promyšlejší nejen téma z pozice toho, co má být pro rozvoj vztahu učiněno a co nikoli, ale také jak to vztahují aktuálně ke svým životům, jelikož vztah důvěry nelze vytvořit uměle, delegovat jej, ale lze se domnívat, že tak, jak jsme schopni myslet a žít, tak i eticky jednáme.

Pro rozvinutí tématu práce jsou použity tyto hlavní literární zdroje: Studie M. Sedláčkové o vztahu mezi důvěrou a demokracií, včetně rozvinutí pojmu sociálního kapitálu.² Práce M. Ridleye o hledání původu etického rozhodování, důvěry a ctností.³ Kniha J. O. Henriksena, a A. Vetlesena o hlavních etických principech práce s lidmi.⁴ V neposlední řadě jde o knihu M. Nečasové o principech a zásadách metod sociální práce z pohledu etiky a filozofie.⁵

² Srov. SEDLÁČKOVÁ, M., *Důvěra a demokracie*, Slon, Praha, 2012.

³ Srov. RIDLEY, M., *Původ ctnosti*, Portál, Praha, 2000.

⁴ Srov. HERIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J.: *Blízké a vzdálené*, Boskovice, 2000.

⁵ Srov. NEČASOVÁ, M., *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, Brno, MÚ, 2001.

1 Od biologických konstant lidství k souvislostem života v postmoderní společnosti

1.1 Biologické základy pro rozvoj prosociálního či afiliativního chování člověka

1.1.1 Sociální prostředí a tržní směna jako zdroje altruistického chování

Prosociální chování je charakteristické snahou pomáhat druhému člověku. Jedná se o vyvrcholení chování sociálního. Někteří autoři také rozšiřují o afiliativní chování, které označuje snahu člověka sdružovat se, vyhledávat oporu, přátelství a společnost.⁶

Původ lidské tendence k prosociálnímu chování dovozují také vědecko – evoluční teorie, a to tak, že vzájemný altruismus a skupinová výpomoc se u lidí vyvinula prostřednictvím společného lovu, který vyžadoval spolupráci. Nejkomplexnějším výsledkem této spolupráce se stal fenomén lidské řeči.⁷ Lidská řeč je bezpochyby základním, ale současně i nejkomplexnějším a vysoce sofistikovaným prostředkem pro interdruhovou komunikaci. (Viz. kapitola Navázání, posilování, poškození a příležitosti obnovy důvěryhodnosti).

Přestože je, například z hlediska základních tezí o evolutivním pojetí vzniku člověka, poukazováno na skutečnost, že chování jedince je dominantně určováno snahou o zajištění prospěchu genů, jejímž populárním propagátorem této teorie se stal Richard Dawkins prostřednictvím atraktivního pojmu - sobecký gen, tak vždy v těchto pojetích platí, že sobecké geny někdy dosahují svých cílů prostřednictvím altruistického jednání svých nositelů.⁸

⁶ Srov. HARTL, P.: *Psychologický slovník*, s. 71.

⁷ Srov. MORRIS, D.: *Lidský živočich*, s. 52.

⁸ Srov. RIDLEY, M.: *Původ ctnosti*, s. 29 – 32.

Ridley ukazuje, že mezilidská reciprocita lidských jedinců je takřka instinktivní záležitostí, jelikož se tato strategie chování vyvinula v mezích zákonitostí přírodního výběru – přírodní výběr zapříčinil, že lidé profitují ze svého života jako života sociálních tvorů. Reciprocita je přímo závislá na velikosti mozku neboli - pouze druhy s velkým objemem mozku jsou schopni žít ve složitých společenstvích. Mozek člověka se vyvíjel a rostl v závislosti na složitých společenských vazbách. Přesto funguje reciprocita mezi lidmi nejlépe ve skupinách okolo 150 členů – to jsou jednotky, v nichž jsou jedinci schopni navázat osobní znalost.⁹

Fylogeneticky formovaly člověka miliony let vývoje v kmenových společenstvích a to od instinktivního tribalismu až k solidaritě se soukmenovci. V evoluci tak v zásadě platí zákon, že jak jsou harmonické vztahy uvnitř skupin tak o to nelítostnější jsou pak jedinci v chování mezi skupinami. Podstatným prvkem pro udržení dobrých vztahů mezi skupinami je obchod a jeho logika komparativních výhod.¹⁰

Tržní směna podporuje reciprocitu tak, že z ekonomického života přenáší do života morálního tím, že podporuje morální zájmy lidí, kteří se směny účastní. Avšak díky technologickým změnám je současný kapitalismus tak dynamický, že neustále mění podmínky směny a z tohoto hlediska je naopak původem pro rozvrat morálních norem.¹¹

⁹ Srov. (tamtéž, s. 78 – 81).

¹⁰ Srov. RIDLEY, M.: *Původ ctnosti*, s. 203.

¹¹ Srov. FUKUYAMA, F.: *Velký rozvrat*, s. 273.

1.1.2 Skupinový život jako podmínka rozvoje identity

Lidský jedinec je bytostí sociální do té míry, že od počátku utváření jeho identity závislé na přebírání obrazu o sobě od své matky. Identita má proto motivačně vztahový charakter. Jedinec ve vztahu k druhému usiluje, aby jej přijímal takový jaký je, což se nikdy nedaří a tak je člověk motivován dvěma touhami – uskutečnit vytoužený svět a současně se přizpůsobovat očekáváním okolí.¹²

Nejpřirozenějším prostředím pro rozvoj lidské identity je malá skupina. K tomu dodává Kosek (2014), že komunikace dvou osob vytváří tzv. dyádu - nejmenší malou skupinu. Největší velikost malé skupiny je cca 40 osob. Při větším počtu členů pak dochází k tvorbě podskupin, kde již přestávají fungovat znaky malé skupiny, mezi něž patří nejen spojení trvalejšími svazky, ale i vzájemná znalost, komunikace tváří tvář, vytváření závazných společných norem a vzájemná závislost společných sociálních rolí.

13

K sociabilitě člověka Prudký (2009) zdůrazňuje, že ... *nejde jen o to, že nejsme schopni bez pomoci druhých přežít a už vůbec ne vůbec plnohodnotně žít, ale také o to, že mezi genetickou výbavou člověka byly objeveny biologické a chemicky definovatelné dispozice, které opravňují konstatování o sociální části mozku a vrozených sociálních dispozicích každé bytosti.*¹⁴

Také z psychologického pohledu je členství ve skupinách nejen nezbytnou podmínkou socializace, ale je i klíčové v zájmu rozvoje identity jedince, utváří lidské normy a v neposlední řadě jde o naplnění lidských potřeb – odtud lze dovodit i vznik norem, ať už mravního, etického nebo právního charakteru.¹⁵

¹² Srov. PONĚŠICKÝ, J.: *Člověk a jeho postavení ve světě*, s. 27.

¹³ Srov. KOSEK, J.: *Člověk je (ne)tvor společenský*, s. 112.

¹⁴ Srov. PRUDKÝ, L.: *Inventura hodnot*, s. 127

¹⁵ Srov. KOSEK, J.: *Člověk je (ne)tvor společenský*, s. 114.

1.1.3 Formy společenského zřízení a míra individualizace

Míra individualizace jedince závisí úzce na formě uspořádání nebo na stupni vývoje společnosti. Západní kultura až v průběhu svého vývoje vytvořila základ pro zkušenost individuality, a to díky politickému a hospodářskému osvobození jednotlivce, ale i díky výchově k samostatnému myšlení, díky osvobození od autoritativního tlaku. Fromm (2009) ukazuje, že rozvoj lidského druhu je charakteristický právě mírou rozvoje oddělené individuální identity – uvědomění si sebe sama jako bytosti odpoutané od klanu, atd. neboli do jaké míry se v něm realizuje míra individualizace. Členové klanových společenství měli rozvinutou „my“ identitu, která nemohla existovat mimo skupinu. Ve středověku byl jedinec ztotožňován s rolí ve feudální hierarchii – společenská role byla do značné míry nezměnitelná. Zhroucení feudálního systému lze zrcadlit i ve filozofickém kladení si otázky po vlastní subjektivitě, jak ji známe u Descartova – Cogito ergo sum – je zde výlučná zkušenost subjektivity myšlenkového procesu jako zdroje individuálního uvědomění.¹⁶

Dle Poněšického (1996) je moderní doba charakteristická vyžadováním individualizace každého jedince, ne všichni jsou ochotni se procesu individualizace zcela přizpůsobit, nebo spíše přestože s moderní dobou se projeví možnosti individualizace jedince v masovém měřítku, ne všichni jedinci dokáží této možnosti využít. Určitá tendence ke konfliktogenní povaze moderního člověka (polarita mezi egoismem a altruismem, emotivitou a rozumností, atd.) ukazuje, že je nutné se zamyslet nad tím, zda si tuto polaritu sami nevyrobíme, abychom neustále stáli před novými výzvami, jelikož binární rozdělení světa má na člověka adaptivní vliv. Zjevný zdroj neklidu je současně i zdrojem vývoje, a to už na úrovni osobní, ale současně jde i v intencích evolučních zákonů.¹⁷

¹⁶ Srov. FROMM, E.: *Cesty z nemocné společnosti*, s. 59.

¹⁷ Srov. PONĚŠICKÝ, J.: *Člověk a jeho postavení ve světě*, s. 34 – 35.

1.2 Důvěra a sociální kapitál

1.2.1 Důvěra

Mezilidská důvěra má základ v dávném praktikování rituálů, což byl velmi dlouho trvající proces trvající po mnohé generace, čehož si povšiml ve svých pracích James G. Frazer¹⁸.

Tradičně byl pojem důvěra vztahován k víře, což znamenalo důvěru v nadpřirozenou sílu na níž daný člověk cítil závislost. Důvěra byla chápána jako součást víry a tudíž jako protiklad rozumu. Přesto již v tomto raném uvažování není jen spolehnutí se, ale lze zde shledat i prvky taktického podstoupení rizika v podmínkách nejistoty.¹⁹

Důvěru můžeme rozlišit na confidence – spoléhání se na to, že něco s určitostí nastane, či naopak, že k tomu rozhodně nemůže dojít. Tato masivní až skálopevná důvěra má svůj původ v náboženské víře. Je tedy založená primárně na pocitu silné loajality a bezvýhradné poslušnosti, nikoliv na poznání. Ve druhé poloze je důvěra (trust) spojena s kalkulací, s volbou. Přijímáme určitou míru nejistoty – kalkulujeme i s neúspěchem.²⁰

Nejdůležitější faktory pro vznik osobnosti jako morálního subjektu jsou tyto:

- a) důvěra ke světu jako obyvatelnému a bezpečnému místu,
- b) důvěra v platnost subjektivního světa,
- c) důvěra k prožitkům druhých.

Platí tedy, že bez těchto podmínek může dítě těžko rozvinout otevřený postoj k tomu, co ho obklopuje.²¹

¹⁸ Srov. KELLER, J.: *Nejistota a důvěra*, s. 128.

¹⁹ Srov. SEDLÁČKOVÁ, M.: *Důvěra a demokracie*, s. 37.

²⁰ Srov. KELLER, J.: *Nejistota a důvěra*, s. 107.

²¹ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J.: *Blízké a vzdálené*, s. 50.

1.2.2 Sociální kapitál

Jak ukazuje Sedláčková (2012) pro pojem důvěry je vhodné rozlišování mezi důvěrou k osobám a důvěrou k systémům a institucím. V souvislosti s níže vymezeným konceptem sociálního kapitálu je pro účely této práce nutné zdůraznit, že se jedná o obecnou důvěru v druhé lidi, které neznáme a kteří jsou reprezentováni právě neosobními institucemi a společenstvími.²²

Sociálním kapitálem se rozumí soubor sdílených hodnot – i tato forma kapitálu se svým dílem podílí na tvorbě bohatství a má ekonomickou hodnotu v národním hospodářství. S mírou sociálního kapitálu je v přímém vztahu i soudržnost společnosti. Zejména v moderních společnostech se díky rozmachu individualismu projevuje ztráta komunit – soudržné občanské společnosti. Komunity jsou stmelovány hodnotami, normami a společnými zážitky – čím hlubší a pevnější je jejich víra ve společné hodnoty, tím silnější je pocit sounáležitosti.²³

Sociální kapitál je mnohorozměrný koncept, jehož základní dimenze jsou formální a neformální sociální sítě, důvěra a sdílené normy, hodnoty a porozumění, občanská angažovanost a sounáležitost s lokalitou. Sociální kapitál je analyzován v souvislosti s nejrůznějšími aspekty společenského života, ať již jde o občanskou společnost, výkon institucí, hospodářskou situaci, komunitní život, zdraví populace, vzdělávání či kriminalitu. Stejně jako jiné formy kapitálu je sociální kapitál produktivní, umožňuje dosahování určitých cílů, které by bez něj dosažitelné nebyly. Může či nemusí být konstruktivní, což závisí na tom, jak ho individuum či kolektivní aktér využije.²⁴

²² Srov. SEDLÁČKOVÁ, M.: *Důvěra a demokracie*, s. 68.

²³ Srov. FUKUYAMA, F.: *Velký rozvrat*, s. 124.

²⁴ Srov. STACHOVÁ, a kol.: *Sociální kapitál v ČR v mezinárodním srovnání*, s. 15.

Keller (KELLER, 2009) předkládá několik konceptů sociálního kapitálu:

1) Koncept Pierra Bourdieua – zdůrazňuje významnost druhých lidí jako zdroje, jenž může jedinec mobilizovat ve svůj prospěch, pokud jsou spojeni sítí vztahů. Velikost kapitálu je určena velikostí sítě vztahů – jedinci profitují z členství prestižní skupiny.

2) Koncept Jamese Colemana - koncept pěti forem, což je vlastně vymezení pěti okolností pomocí nichž mohou být mobilizovány sítě. Jedná se o:

a) ochotu zúčastněných plnit závazky vůči druhým lidem a naplňovat jejich očekávání: inspirované teorií racionální volby, podle níž si závazky děláme jedinečně z tohoto důvodu, že věříme, že až my to jednou budeme potřebovat, pak nám druzí vrátí více, než kolik nás momentálně naše vstřícnost stojí,

b) víru, že je možné vytěžit i ze vztahů navázaných pro jiné účely,

c) existenci platnosti uznávaných norem a platných sankcí,

d) poslušnost vůči autoritě,

e) schopnost sdružení vytvořených s určitým cílem – pro akumulaci a k dalším dopředu netušeným cílům. Těchto pět forem má společné to, že vznikají jako vedlejší produkt činností, jejichž záměrem bylo něco jiného, než investovat do něčeho, co zúčastněným přinese v budoucnu větší profit.

3) Koncept Roberta Putnama, který sociální kapitál vymezuje jako hustotu (četnost) a početnost členství v asociacích, jež jsou aktivní v rámci občanské společnosti. Putnam především chápe sociální kapitál jako pestré předitivo mezi osobních vztahů, které fungují na základě norem reciprocity a v atmosféře vzájemné důvěry. Rozlišuje mezi reciprocitou (důvěrou) osobní a generalizovanou – založené na víře, že se jim jejich osobní vstřícnost vrátí odjinud, až to budou sami potřebovat. Společnost naplněná generalizovanou důvěrou funguje hladčeji.²⁵

²⁵ Srov. KELLER, J.: *Nejistota a důvěra*, s. 63.

Sociální kapitál vzniká např. i ve společenství lidí bez domova či jinak vyloučených. Sociální kapitál je duch komunity, který svými způsoby produkuje bezpečí. Vzájemná sousedská výpomoc produkuje kapitál v nejčistší formě. Problém ovšem je, že se tím do společností vrací všechny problematické aspekty sociability z dob předmoderních. Právě institucionální formy zajištění svým veřejným a anonymním charakterem dokázaly toto odstraňovat nebo zmírňovat. Což v důsledku znamená, že sociální kapitál, pokud je chápán jako náhrada za veřejný sektor může působit i jako negativní činitel.²⁶

Ze sociologických šetření zřejmé, že nejvýznamnějším aspektem života v chudobě je přerušení sociálních interakcí, přestřížení kontaktů a stažení do soukromí, které slouží jako útočiště před hrozbou odsudku, zesměšnění či nevyžádaného soucitu.²⁷

Reflektovány jsou ovšem i poznatky o odvrácené straně sociálního kapitálu. Dle Portese (Portes, 1998) a Fielda (Field, 2003) lze tyto důsledky v těchto skupinách - exkluze těch kdo do sítě nepatří, tlak na členy, omezování osobní svobody, omezování osobní svobody ve jménu konformity a posilování vnitřní solidarity vyvoláváním averzí vůči vnější společnosti.²⁸

S ohledem na širší souvislosti měření sociálního kapitálu se zaměřuje metodika sociologických šetření na následující dimenze. „*Dimenze důvěra a reciprocita měří ochotu lidí vzájemně prospěšně kooperovat. Občanská angažovanost pak měří individuální zapojení do veřejného dění a vnímání vlastní schopnosti ovlivnit toto dění, ale také důvěru institucím. Pohled na lokalitu, či chceme-li na sounáležitost s místem, je těsně spojen s mírou a kvalitou osobních vztahů jednotlivce s tím, jak se ve svém životě cítí šťasten, spokojen a bezpečný.*“²⁹

²⁶ Srov. KELLER, J.: *Nejistota a důvěra*, s. 63.

²⁷ Srov. BAUMAN, Z.: *Svoboda*, s. 103.

²⁸ Srov. KELLER, J.: *Nejistota a důvěra*, s. 22.

²⁹ Srov. STACHOVÁ, a kol.: *Sociální kapitál v ČR v mezinárodním srovnání*, s. 114.

Ve vztahu důvěry a demokratického zřízení rozlišit dva proudy. Kulturalistické pojetí nahlíží problematiku vztahu důvěry a demokracie z pohledu na důvěryhodnost jako na ctnost (vzniká tím, že jedinec vždy apriori pohlíží na ostatní jako na důvěryhodné), naopak racionalistické pojetí, které zdůrazňuje racionální aspekt důvěry, kdy lidé vyjadřováním důvěry zesilují vlastní zájmy. Kromě těchto dvou hlavních teoretických proudů se vztah důvěry a demokracie diskutuje v kontextu: a) individualismu a rozpadu komunit (Uslaner, 1999, Hardin, 1999, Etzioni, 1991, Paterson, 1999)., b) rovnováhy práv a povinností – tzv. právní mafie (Donohua, 1990)., c) občanskou participací (Almond, Verba, 1963, Putnam 1993, 2000, Iglehart, 1999)., d) nedůvěře jako podmínky fungování demokracie (Warren, 1999, Dunn, 1988, Hardin, 1999, Sztompka, 1999).³⁰

³⁰

Srov. SEDLÁČKOVÁ, M.: *Důvěra a demokracie*, s. 114.

1.3 Výpovědi sociálních pracovníků ve vztahu k dimenzím sociálního kapitálu v kontextu etických postojů

1.3.1 Metodický postup získávání odpovědí

Jako metodický postup pro sběr výpovědí byla zvolena technika terénního výzkumu s realizačními pracovníky vybraných sociálních služeb. Jako metoda byl použit biografický rozhovor zaměřený nejen na volné vyprávění o průběhu životních událostí narátorů - dvou sociálních pracovníků, nýbrž byl pokládán důraz na pojmy a související jevy v těchto oblastech: důvěra, potřeby, etika, dilemata, apod.

Technika interview byla upřednostněna před technikou sběru pomocí dotazníku. K tomu Gavora (2000) dokládá dva současně platící důvody, které legitimují techniku ve smyslu zisku výpovědí více důvěrného charakteru. „*Tedy je osobní kontakt výzkumníka a respondenta předpokladem, že se respondent více otevře, než by tomu bylo u dotazníku ... jelikož je předpoklad, že návratnost dotazníku bude velmi malá*“.³¹ Jedná se o intenzivní přístup, kdy vzorek byl malý, ale ponor do uvažování narátora hlubší, což přineslo možnost výpovědi následně kvalitativně interpretovat a diskutovat.

Použity byly otevřené otázky - doplněné o fragmenty strukturovaného rozhovoru. Vstupní část byla zaměřena na motivování a zaujetí narátora, na navození osobního vztahu. Odpovědi byly zaznamenávány na audio zařízení a následně přepisovány do podoby tištěného textu. V kontextech jednotlivých kapitol budou prezentovány stanoviska narátorů k jejich tématům.

³¹ Srov. GAVORA, P., *Úvod do pedagogického výzkumu*, s. 110

Helena

„... já osobně stoprocentně důvěřuji sobě, ale i tak když někdy vidím své reakce, tak sama sobě nedůvěřuji zcela ... rodině, příteli a nejbližším deseti přátelům důvěřuji a dám za ně ruku do ohně. Státní správa - funguje, zdravotnictví je individuální – někomu důvěřuji, protože je vidět, že chtějí lidem pomoci. Např. bratrova klišťová encefalitida byl problém, páč jeho doktorka mu nepomohla – museli jsme hledat, je to o hodnotách těch lidí ... pokud člověk řeší nějaké snadné věci pak instituce státu fungují – je to ale formální způsob ... nic nedělají navíc ... takhle úroveň chování mi nevyhovuje, je to špatný – hodnoty člověka poznáš i z vybavený kanceláře, ovšem dá se v takové společnosti žít ...“

Z vyprávění sociální pracovnice vyplývá jistá ambivalence k dimenzím sociálního kapitálu. Helena odvozuje svůj vztah ke společenským institucím prostřednictvím vztahu ke své osobě. Upřesňuje, že její důvěra k institucím je funkční, pokud je instituce reprezentována lidmi, kteří jsou sami důvěryhodní. Domnívám se, že důvěryhodnost vyvozuje z ochoty člověka nasadit se o zájem druhého. V tomto postoji rozeznávám silnou motivaci etiky péče s akcentem v etice utilitarismu.

Hodnocení míry důvěry je v zde patrně odvislé od následků jednání. Kritériem Helenina hodnocení vztahu k institucím státu se odvíjí dle principu následků, principu užitečnosti, principu hédonismu, tedy z pozic utilitaristické etiky.³²

Současně rozeznávám u Heleny i etiku péče, která je charakteristická prioritním důrazem na vztahovost. V ústředí této etiky tkví přesvědčení, že člověk je s druhou osobou vzájemně propojen³³ a je charakteristické, že Helena hodnotí svůj vztah k neosobním institucím – dimenzím důvěry, právě skrze jednání druhé osoby.

³² Srov. ANZENBACHER, A.: *Úvod do etiky*, s. 32 – 34.

³³ Srov. GILLIGENOVÁ, C.: *Jiným hlasem, O rozdílné psychologii žen a mužů*, s. 97.

Adam

„ ... jsem spokojen se životem, ale nespokojen s úrovní stresu, méně zátěže by bylo třeba – důvěra mezi lidmi se horší, lidé jsou více podezřívají a projikují své starosti do druhých, je to současnou politickou situací, polarizuje se společnost, krize... přestává mě zajímat politika, dříve jsem se snažil být více informovaný, takže už mě to tolik nezajímá, snažím se dělat, to co můžu, spíše v oblasti nějaké té přímé práce, přátel, maximálně sleduji regionální politiku, na zprávy se nedívám, nemám televizi – občas si přečtu nebo každý den si v rychlosti přečtu, co se děje na internetu, neunavuju se tím ... jsem členem sdružení neziskové pomáhající organizace, jako předseda současně jsem v ní angažován i zaměstnaneckým poměrem, z rybářského spolku jsem vystoupil pro nedostatek času ... dále se neangažuji ... K volbám chodím pravidelně, nikdy jsem ještě nevynechal ... důvěra v instituce celkově? – je to hodně o lidech a ty bývají často hodně frustrovaný, takže pak ani nechodí na místa, kde můžou potkat dobrý lidi ... “

Ve vztahu k dimenzím sociálního kapitálu popisuje pracovník Adam zájem, který je by bylo možné interpretovat jako jednání založené na povinnosti v kombinaci s aspektem užitečnosti, tedy etiky utilitarismu a to tak, že poměřuje své jednání s principem užitečnosti.³⁴ V základu výpovědi tkví zájem o veřejné záležitosti, ovšem sám Adam předkládá jisté ochlazení „ ...dříve jsem se snažil být více informovaný, takže už mě to tolik nezajímá... “ Jelikož Adam popisuje silné pracovní vytížení, které jej vede k tomu, aby investoval své úsilí do činností, které se jej maximálně bezprostředně dotýkají – tzn. práce, rodina, bydlení, tak vše uvozuje jako patrné, že ostatní společnost je podobná, poněvadž společnost charakterizuje jako polarizovanou a nedůvěřivou.

³⁴

Srov. ANZENBACHER, A.: *Úvod do etiky*, s. 32 – 34.

V aspektu vztahu k institucím se shoduje s Helenou, tzn., že důvěra Adama je diverzifikována podle jednotlivých jednajících osob, které realizují činnost a poslání institucí. V Adamových slovech „...*snažím se dělat, to co můžu*...“ rozpoznávám silný akcent etiky povinnosti, jelikož Adam zpětně hodnotí své jednání jako „dělání toho, co se jeví jako maximálně možné“. Nelze určit, zda si Adam ukládá tento mravní rozměr svého jednání jako povinnost ve smyslu znění kategorického imperativu – „... jednej tak, aby se maxima tvého jednání měla na základě tvé vůle stát obecným přírodním zákonem...“³⁵, nicméně z kontextu rozhovoru je patrné, že Adam promýšlí své jednání z pozic maximálních nároků na své jednání.

³⁵ Srov. KANT, I.: *Základy metafyziky mravů*, s. 76.

2 Souvislosti sociálně podmíněných oblastí lidské existence

2.1 Lidské potřeby

V úvodu kapitoly o potřebách bych rád naznačil souvislost a spojitost s tématem práce. Pokud předpokládám a dokládám, že důvěra je podstatnou součástí mezilidských vztahů a současně i předpokladem úspěšně realizované sociální práce, pak se ukazuje jako nezbytné ukázat, zda je důvěra také tím, co označujeme jako lidské potřeby, kde bychom jí mohli hledat a jak vůbec s psychologického hlediska s tématem souvisí.

Z psychologického hlediska jsou potřeby jako danosti zakotvené v psychice jako dispozice.³⁶

Potřeba je nutnost organismu něco získat a něčeho se zbavit, nebo také stav organismu člověka, který se znamená porušení vnitřní rovnováhy.³⁷

Základními rysy lidské existence je vůle k životu a souběžná snaha po sebezáchově. Proto jsou esenciálními rysy závislost a zranitelnost, jelikož člověk je bytostí, která si nevystačí sama. Deficit soběstačnosti ovšem nekončí dětstvím, ale přetrvává v jiných formách až do konce lidského života. Závislost a zranitelnost nejsou výsledkem volby, ale naopak je nelze odmítnout.³⁸

Ke zdůraznění kulturní a sociální determinovanosti člověka a jeho potřeb je možné použít teorii vývojových stádií života E. H. Eriksona, která poukazuje na ontogenetické vázanosti člověka na sociální prostředí. Proto v prvním roce života (období kojence) se v lidském mozku vytváří pocit základní důvěry. Při nedostatečném naplnění těchto ontogenetických potřeb prožívá jedinec svůj život v nejistotě, beznaději a úzkosti. Chybí mu zakotvení, často podléhá závislostem a stává se klientem totálních institucí.³⁹

³⁶ Srov. PRUDKÝ, L.: *Inventura hodnot*, s. 181.

³⁷ Srov. HARTL, P.: *Psychologický slovník*, s. 153.

³⁸ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J.: *Blízké a vzdálené*, s. 21.

³⁹ Srov. JANKOVSKÝ, J.: *Etika pomáhající profese*, s. 62.

K důvěrnému a tudíž skupině závislému chování může dojít, pokud dítě dostatečně socializuje své emoce. C. Sarani (1999) jenž podává přehled osmi základních schopností a dovedností jenž jsou základem socializace emocí v dětství a dospívání. Jedná se o:

- a) vědomí vlastního emočního stavu,
- b) schopnost rozpoznat a rozumět emocím jiných na základě situačních a výrazových klíčů,
- c) schopnost užívat emoční slovník,
- d) schopnost empatie pro emoční stavy jiných,
- e) schopnost uvědomit si, že vnitřní stav nemusí odpovídat vnějšímu výrazu,
- f) schopnost zvládat emoce distresu,
- g) uvědomění si, že interpersonální vztahy jsou do značné míry záležitostí toho, jak jsou emoce ve vztahu sdělovány a opětovány,
- h) schopnost emoční sebeúčinnosti (self-efficacy) – pohled jedince na sebe sama jako schopného akceptovat emoční prožívání⁴⁰.

Potřeby v obecnosti odrážejí snahu člověka po zachování nebo údržbě životního optima člověka - v zásadě jde o balancování mezi naprostým egoismem a spoluprací s ostatními.⁴¹

K reflexi napětí mezi individuálními a kolektivními zájmy jedince je možné ukázat na fakt, že toto napětí je zakotveno v samotné psychice jedince.⁴²

Téměř všechny lidské potřeby, zejména pokud jsou frustrované, lze uspokojit skrze víru v Boha. Velmi důležitý je například pocit uznání, který odráží potřebu osobní hodnoty nás samých, naší jedinečnosti a nezaměnitelnosti. Ve víře v Boha roste i pocit sebeúcty, jelikož Bůh má ke každému z nás osobní vztah neboli osobní zájem. Tato vztahovost je důležitá, zejména pokud zhodnotíme význam vztahování se k druhému člověku v architektuře lidské psychiky.⁴³

⁴⁰ Srov. SAARANI, C.: *The development of emotional competence*, New York, Guilford, 1999. In Slaměník (2011).

⁴¹ Srov. PONĚŠICKÝ, J.: *Člověk a jeho postavení ve světě*, s. 47.

⁴² Srov. BAUMAN, Z.: *Umění života*, Academia, s. 60.

⁴³ Srov. PONĚŠICKÝ, J.: *Člověk a jeho postavení ve světě*, s. 102.

V souvislosti s tématem lidských potřeb rozlišuje Úlehla (2012) několik okruhů potřeb, které pracovník může uspokojovat v jednání s klientem. Kromě formulace zobecněné potřeby „pomáhat“ se může jednat i o:

- a) potřeba být dobrý – zejména ve vztahu ke klientům, kterým se to nedaří,
- b) potřeba vydělat si na živobytí,
- c) potřeby naplnění poslání otevírat cesty k lepšímu životu,
- d) naplnění potřeby být potřebný,
- e) naplnění potřeby být profesionální,
- f) uspokojení z legalizovaných zásahů do soukromí druhých osob,
- g) naplnění potřeby mít zaměstnání,
- h) potřeba dělat práci jen těžko prokazatelnou a kontrolovatelnou,
- i) další potřeby⁴⁴.

Proto je otázkou etiky pro profesu sociální práce zejména zabývat se tím jaké potřeby člověk v sobě nese, přestože neexistuje žádný seznam jediné správných potřeb. Předpokládám, že alespoň rámcová znalost vlastních potřeb a s nimi souvisejících psychologických procesů, stejně tak, jako sociálních konsekvencí, umožňuje sociálnímu pracovníku případnou reflexi. Zejména proto je důležité, aby pracovník reflektoval (s pomocí supervizorů, učitelů) proč svou práci dělá právě tak a ne jinak. *„Čím přesněji tak bude moci odpovědět na tuto otázku, tím otevřeněji bude moci respektovat své potřeby při práci s klientem a nečinit tak na jeho úkor“*. Hodnoty souvisí úzce s potřebami, nicméně to, co je potřebné nemusí být člověku vždy hodnotou, kam bývají někdy nesprávně zařazeny.

⁴⁴ Srov. ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat*, s. 115.

2.2 Potřeby sociálních pracovníků, jak je popsali v biografickém interview

Helena

„...Potřeby bych spíše vyjádřila jako přání ... nic mě nenapadá, já asi většinou řeším potřeby někoho ostatního, všechno se točí kolem ostatních ... když mám potřebu, tak to nějak zařídím, jinak se řídím tím, že to, co má být, tak bude ... to co chci, to závisí na mě, ale to, co je navíc to přijde samo ... obecně já nerada říkám někomu o pomoc, snažím se pomoci si sama ... vidím potřeby ostatních jako důležitějších než ty svoje ... třeba zdraví, štěstí, nejsou ovlivnitelný mnou - jsou, ale jsou to nejzákladnější ... na druhou stranu, když člověk něco chce tak toho dosáhne zdraví je to nejdůležitější, a já tomu taky hodně věřím ... například jsem se setkala s rodinou, kde je velká materiální nouze, tak to člověka hodně ovlivňuje ... například si myslím, že na výchově hodně záleží jaký člověk v životě bude ... zdraví, rodinné zázemí je nejdůležitější, pak člověk může něco dokázat ... ostatní to mají těžký. Já mám rodinu, přítele, cítím se zdravá přestože – to zdraví souvisí se vším, mě třeba selhala imunita – nic mi nepomáhá, ale není ten jednotlivý aspekt života pro mě důležitý, ale nechtěla bych Alzheimerovu chorobu – to bych nechtěla, nesnáším bezmoc ...“

Z rozhovoru s Helenou je zřejmé, že téma potřeb je představováno jako něco, co je třeba vnímat skrze potřeby druhých. Helena uvádí, že naplňování jejích potřeb je sekundární naplňování potřeb jejich klientů – tak to dává Heleně smysl, nicméně dodává, že její vlastní zdravotní situace podmiňuje to, jak bude pomáhat druhým. Zdraví považuje obecně za tak fundamentální potřebu, která je nezbytná k rozvoji ostatních životních potřeb.

Adam

„...Potřeby ... to je otázka na delší zamyšlení ... mám to tak, že bych potřeboval cítit větší smysluplnost ... mám rád, když jsem do něčeho zapojený, ten boj za něco ... nebo snaha za něco čemu věřím a myslím si, že ta současná situace tomu úplně nepomáhá, protože ten svět je dneska hodně složitý, není to černobílý – to je jasné, takže potřebuju abych měl dobrý prostor pro svoji rodinu, dobrý vztah se svojí ženou ... a taky aby děti byly zdravý, finanční zajištění, smysluplná práce, bydlení – beru to tak, že jsem dospělý a že bych se měl snažit je naplňovat sám, nečekám že se o mě někdo postará...“

... to se mi daří i když je to boj, tzn. když se chci bydlet, tak se musím zadlužit a svépomocí ten dům stavět i když nejsem stavitel, už jsem ve fázi dokončování, teď je to ve fázi dokončování, problémy s kolaudací – boj s úřady, bývají chvíle, kdy jsem z toho hodně vyčerpaný, ale beru to tak, že je to pro mne důležitý, tak jsem s tím srovnaný, vztah je pro mne taky důležitý téma, takže kdyby byly nějaký problémy ... věřím v psychoterapii, co se týče dětí – tak se také hodně inspiroji terapeutickým výcvikem a četbou nějakou, aby to nějak fungovalo ... finance – děláme co můžeme se ženou, abychom to utáhli ...v rámci našich přátel je to různý, záleží jakou kdo má startovní čáru, někdo něco zdědí, někomu stačí míň, tak je spokojený s tím, co má ...někdo se smíří s tím co má ...

„...Mám určitou potřebu práce, která by mi dávala smysl, která by se týkala lidí a aby ta práce měla nějaký dlouhodobější efekt ... možná to byly nějaký traumatický osobní zážitky, kdy jsem se musel zamyslet nad tím, co v životě má smysl a že to vždycky nebylo úplně snadný, nějaké úmrtí, možná, blízké osoby, možná nějaké spirituální motivace, také určitě nějaký sklon být v té roli pomáhající, zajímavá knížka je od Schmidbauera - vlastně to by mělo být na školách povinná četba – vlastně když člověk jde pomáhat se hodně dá shrnout tou větou, že touha pomoci je touha po-moci, jo, že ve chvíli když jsme roli toho pomáhajícího jsme vlastně těmi, kteří mají navrch, takže za tím může být malé sebevědomí nebo vlastní zranění, potřeba být konečně oceněný, v roli kdy člověk má jakoby navrch, někdy je i z dětství, kdy člověk mohl např. hrát důležitým rodičovským rolím hrát pomocníka, atd. ... během terapeutických výcviků jsem se dotkl většiny těchto témat, takže potom můžu tu práci dělat dobře vlastně pokud si tím sám v sobě něco nesytlím, není to moje potřeba, abych ty lidi zachraňoval, než abych si tím sám něco sytlil ... těžko soudit, zda angažovaná, např. nábožensky motivovaná pomoc má smysl, z dlouhodobějšího hlediska, určitě to udělá spousta dobrého, ale jak to dopadne dál, nicméně máme pracovníky, kteří jsou více terapeutičtí, někteří jsou věřící ... je to různé ...“

Otázka na potřeby znamená pro Adama příležitost vyjádřit se k tématu smysluplnosti – považuje tento aspekt sama sebe za v současnosti nenaplněný, jelikož se mu nedostává příležitosti být aktivně angažovaný v nějakém intenzivním úsilí za něco. Obecně považuje za nutné mít možnost uspokojovat potřeby své rodiny a práce – svou roli chápe jako aktivní a ukládá si vše zabezpečit. Potřeba smysluplnosti a bytí v modu pomáhající osoby naznačuje jako výsledek minulých traumatických zážitků, které jej nastavily tak, že vyhledává práce ve prospěch druhých osob. Nicméně, zdůrazňuje, že potřeba pomáhat má být sociálními pracovníky reflektivně uchopena, aby se vyhnuli nebezpečí zneužití sebepotvrzení a moci nad osobami v nouzi. Upozorňuje, že za touhou pomáhat může být nějaké vnitřní zranění nebo malé sebevědomí, případně nedoceněnou v dětství. Introspektivní pohled na své tendence a motivace považuje Adam jako nezbytnost pro dobrou práci s osobami, které jsou objekty pomáhajících profesí.

2.3 Lidské hodnoty

2.3.1 Hodnoty v psychosociálních perspektivách

Hodnotu lze definovat jako určitý názor na to, co je žádoucí (dobré) nebo nežádoucí (zlé), jedná se o vlastnost, kterou jedinec připisuje určitému objektu, subjektu nebo činnosti a to především ve spojení s uspokojováním svých potřeb. (viz. kapitola Lidské potřeby). Hodnoty se u člověka utvářejí a specifikují v průběhu socializace. Lze je rozlišovat a dělit podle oborů lidské činnosti.⁴⁵

Lidský jedinec provádí své volby s ohledem na určité hodnoty a hodnotové postoje. Civilizační vývoj lidského rodu byl provázen vývojem souboru norem, a to jak právních, tak etických. Považuji za přínosné poukázat, že tento vývoj byl provázen vývojem souborů norem (hodnot), které jsou spojeny určitými rysy:

Jsou vázány na cílově orientované jednání – spojeny s rozhodováním, se záměry a ambicemi.

Jsou spojeny s globální hodnotovou a kulturní atmosférou pospolitosti.

Jsou-li vázány na cíle a hranice, pak mají určeny meze, které nemají být překročeny.

Jde vždy o komunikační procesy – jazykové i mimojazykové, o sociální vzory.⁴⁶

⁴⁵ Srov. HARTL, P.: *Psychologický slovník*, s. 63.

⁴⁶ Srov. PRUDKÝ, L.: *Studie o hodnotách*, s. 19.

Vývoj hodnot podléhá především zákonitostem fylogeneze a ontogeneze, tedy vývoj poznávacích schopností a sociálního učení. Hodnota je specifickou psychickou kategorií, která tvoří celkem stabilní strukturu osobnosti. Hodnoty představují jedinečně subjektivní přesvědčení o prospěšném (dobrém) nebo nežádoucím (zlém), regulují individuální nebo skupinovou aktivitu. Hodnocení je psychický proces, v němž je vztah mezi subjektem a objektem určen intenzitou hodnoty.⁴⁷

Z jiného hlediska jsou hodnoty zobecněním snahových tendencí člověka, jsou formovány každým jedincem a z jeho subjektivního hlediska. Hodnoty jsou uspořádány v individuální hierarchickou strukturu hodnotového vědomí které pak spoluurčuje život tvůrce a nositele. Jedinečné a hierarchické uspořádání hodnot jako hodnotové vědomí nebývá člověku ani subjektivně přístupné ve vědomí. V průběhu vývoje však nabývá stále vyšší osobitosti, zralosti a integrovanosti.⁴⁸

Analýza podstatných aspektů procesu hodnocení musí respektovat strukturální a funkční propojenost poznání, citění a motivace. Souhrnně lze hodnocení klasifikovat jako vztah člověka vůči prožívané realitě. Poznávání je vůbec určitým předpokladem hodnocení. Emocionální složka prožívání tvoří základ vztahu mezi subjektem a objektem. Konativní složka pak představuje tendence k artikulaci a k naplnění hodnot.⁴⁹

Ohledně pojmu hodnoty se jako nejfunkčnější definicí dá označit tato: hodnota je tím, co vzniká mezi subjektem a objektem hodnocení. Jakkoli je obtížné vymezit úžeji hodnoty, jelikož existuje velké množství definic, pak Cakirpaloglu uvádí jejich uspořádání podle použití teoretických kritérií. Jedná se o:

Kdo je nositelem hodnot – hodnoty individuální, skupinové, univerzální.

Původ hodnoty – podle zdroje vzniku lze rozlišovat hodnoty individuální a institucionální.

Vztah k přirozenosti člověka a živočichů – vztah k lidem, jindy vztah k živočichům.

Role a hodnoty – jedná se o význam hodnot.

⁴⁷ Srov. CAKIRPALOGLU, P.: *Psychologie hodnot*, s. 343.

⁴⁸ Srov. ČAČKA, O.: *Psychologie vrstev duševního dění osobnosti a jejich autodiagnostika*, s. 333 – 337.

⁴⁹ Srov. CAKIRPALOGLU, P.: *Psychologie hodnot*, s. 346.

Pozice v hierarchii – nejvýznamnější je Maslowova hierarchie potřeb – D hodnoty jako výsledek fyziologického nedostatku nebo přebytku, B hodnoty představují vysoce subjektivní tendence k růstu osobnosti.

Stupeň obecnosti – některé jsou pouze specifickými preferencemi.

Podstata hodnoty – lze dělit na normativní standardy chování (souvisí s prospěšností kolektivu) a na hodnoty směřující k naplnění existence.

Funkce hodnot – adaptující či poznávací.

Obsah hodnot – normativně, individuálně, sociálně.

Oblast směřování hodnot – kategorie morálních, estetických, náboženských, atd.

Intenzita projevu hodnoty – explicitní a implicitní, manifestní a latentní, aktuální a potenciální.

Stupeň vědomosti – vědomé nebo nevědomé.

Stupeň zakotvenosti – povrchové (extrinsic) nebo vnitřní (intrinsic).

Umístění hodnoty – subjektivní/objektivní.

Stupeň vzdálenosti hodnoty od osoby – konkrétní/abstraktní.

Modalita účinku – pozitivní/negativní – progresivní/regresivní – potenciální/aktuální.

Časová dimenze – minulé/současné/budoucí.

Způsob přístupu ke skutečnosti – ontologické/teleologické/normologické.

Deduktivní/induktivní přístup – pohled na způsob vzniku hodnot.

Způsob operacionalizace hodnot – nezávislé/zprostředkující/závislé.

Velikost hodnoty – intenzita zejména z hlediska materiálního, biologického, či fyziologického původu.

Intenzita hodnoty – v objektivních psychofyzických měřeních individuální citlivosti.⁵⁰

⁵⁰ Srov. ÇAKIRPALOGLU, P.: *Psychologie hodnot*, s. 362.

Neopominutelným aspektem hodnoty je její vztahový charakter – je vždy hodnotou pro někoho. Hodnotu vymezuje něco, co má společnou nebo individuální citovou a kognitivní významnost. Jakkoli hodnotné je to, co se stalo (pro naši kulturně přenášenou zkušenost) atraktivním, důležitým a hodnotným je zřejmé, že lidé neustále kognitivně i emočně evaluují význam věcí a událostí a tím vznikají motivační postoje. Zde se odhaluje signální význam hodnot – emoční obsazení nám ukazuje dobré či zlé, míru jistoty, obecně kvality. Atraktivita pozitivních hodnot a naopak odpudivost negativních tvoří cosi jako souřadnicový systém morálky v různých společnostech. Z psychoanalytického hlediska je nutné zmínit, že lidé obsazují určité hodnoty i podprahově, zejména za účelem potřeby ohraničení svých potřeb, včetně potřeby obnovy své strukturální identity.⁵¹

Dále Čačka (1997) ukazuje, že klasifikace hodnot je velmi roztržštěná a obsáhlá zároveň a specifikuje:

Dle C. R. Rogerse můžeme hodnoty členit:

- a) Fyziologicky operativní – dané významem pro organismus
- b) Sociálně uznávané – tzn. vynucené oceňováním
- c) Obecně univerzální (nadosobní) – přechodový stav hodnot osobních a univerzálních.

Dle V. E. Frankla rozdělujeme:

- a) Tvůrčí hodnoty – snaha něco umět, něco dělat.
- b) Zážitkové hodnoty – něco prožít, někoho milovat.
- c) Postojové hodnoty – snaha nalézt smysl věcí.⁵²

⁵¹ Srov. PONĚŠICKÝ, J.: *Člověk a jeho postavení ve světě*, s. 69 – 70.

⁵² Srov. ČAČKA, O.: *Psychologie vrstev duševního dění osobnosti a jejich autodiagnostika*,

2.3.2 Hodnoty v souvislostech postmoderní doby

Domnívám se, že hodnoty je nutné reflektovat také v perspektivách specifické situace postmoderní doby. Preferuji k tomu účelu popis situace střední třídy, jelikož se jedná o nejširší skupinu obyvatel v situaci rozvinutých západních zemí.

Dle Baumana (2010) je člověk vyzýván k rozvrhování sama sebe jako autenticky individualizovaného bytí, což je nicméně složité zejména pro střední třídu moderní společnosti, jelikož tato třída je neustále vystavena úzkosti ze ztráty svého nesamozřejmého postavení, jehož těžce dosáhla.⁵³

Jednou z nejpodstatnějších hodnot v soudobé společnosti je hodnota svobody. Významní myslitelé současnosti a nedávné minulosti (Fromm, Heidegger, Patočka, Sokol) reflektují základní ambivalenci, která charakterizuje vztah hodnoty svobody a současného člověka. Na jedné straně se člověk odcizil nebo emancipoval od vlivů přírody, osvobodil se, ale na druhé straně prahne po spojení se světem a se sebou. Libovolnost chování (nabytí svobody) přináší uvědomění si osobní jinakosti, včetně fundamentální cizosti druhých osob. Svoboda přináší zdání fundamentální oddělenosti osob, což v praktickém životě vyústuje v anomii – v rozpad společných hodnot.⁵⁴

Pokud přijímáme tezi, že osvojení hodnot je významnou kompetencí občanů, pak je nutné zmínit, že to zahrnuje i schopnost určité hodnoty odmítat. „...hodnotová kompetence zahrnuje nejen smysl pro pozitivní, prospěšné, krásné a lidské ..., ale také hodnotovou náročnost, jistou rozumnou vybíravost a zejména velkou kritičnost a osobní i společenskou odpovědnost.“⁵⁵

⁵³ Srov. BAUMAN, Z.: Umění života, s. 56.

⁵⁴ Srov. PONĚŠICKÝ, J.: *Člověk a jeho postavení ve světě*, s. 19 -20.

⁵⁵ Srov. PRUDKÝ, L.: *Studie o hodnotách*, s. 35 - 40.

Význam hodnot, tzn. společných – sdílených hodnot je něčím, co je klíčové i pro rozvoj demokratické společnosti. Otevřená, občanská společnost je nejvhodnějším prostředím pro učení se způsobům života ve svobodě, neboli je klíčová pro tvořivé hledání vlastní identity ověřováním sebe sama prostřednictvím svobodného rozhodování a učení se spoluodpovědnosti. Dále Prudký shrnuje hodnoty v duchu otevřené společnosti:

- Prohlubování a rozvoj pestrosti a diferenciacie
- Nezbytnost komunikace mezi různými uskupeními
- Přebírání odpovědnosti za své skutky a jejich důsledky
- Vzdělanost jako podmínka pro růst tvořivosti a kritického racionálního přístupu ke světu a sobě samým
- Tvorba nových pravidel spolupráce v zájmu rozvoje identity
- Participace jako základ hledání místa ve společnosti
- Respektování odlišností⁵⁶

⁵⁶ Srov. PRUDKÝ, L.: *Inventura hodnot*, s. 138

V souvislosti s tématem práce je zajímavé shrnout, jak si ve výzkumu hodnotových preferencí stojí obyvatelstvo České republiky. Jak naznačuje Prudkého práce z roku 2009 je v České republice ve srovnání s kontextem evropských zemí na vzestupu nárůst hodnoty „přátelé a známí“ a zvláště „volný čas“. Klesá váha hodnoty „práce“ a hodnoty „náboženství“. Hodnota „rodiny“ se udržuje na stejné, v podstatě velmi vysoké úrovni. Podobně jako v dalších evropských zemích klesá váha hodnoty „politiky“. Hodnotové preference jsou jednoduchým vyjádřením pořadí, váhy a skladby hodnot. V jiných srovnáních, tzv. hodnotových orientací – je zaznamenán nárůst „hédonistických hodnotových orientací, současně vzrostly „hodnostářské“ orientace a orientace soustředěné na „konformitu“, naopak mírně poklesly „liberální“ hodnotové orientace, a u náboženských orientací podíl dále poklesl.⁵⁷ V souvislostech se sociálním akcentem tématu práce uvažují za vhodné zmínit i situaci na poli sociálního znevýhodnění, chudoby, nepřátelství, a nesolidárnost existující v určité vzájemně se podmiňujícím vztahu naznačuje také zjištění, že ... „*Xenofobní orientace jsou ve společnosti České republiky dlouhodobě výrazné. V roce 2007 byly jejich představiteli především lidé s nižším sociálním a ekonomickým postavením, s nižším vzděláním a z menších obcí, také spíše s nižšími příjmy.*“⁵⁸

⁵⁷ Srov. PRUDKÝ, L.: *Inventura hodnot*, s. 238 – 249.

⁵⁸ Srov. PRUDKÝ, L.: *Inventura hodnot*, s. 296.

2.3.3 Hodnoty sociálně znevýhodněných skupin

Považuji za přínosné vytknutí specifické jinakosti osob se sociálním znevýhodněním, jelikož obecnost postmoderní doby na ně naléhá ještě trochu jiným způsobem. Mimo jiných souvislost – jsou častěji, než jiné skupiny cílem specifických forem solidarity.

Dle mého názoru je proto možné zvýraznit, že v postmoderní společnosti, kde jsou pravidla života typické svou „tekutostí“ se jedná se situaci, kdy vazby mezi vzájemně soutěžícími jednotlivci jsou příjemně volné, ale současně až nesnesitelně nespolehlivé. Být solidární je tak obtížné, jelikož je stejně obtížné tuto hodnotu pochopit.⁵⁹

Předpoklad, že sociální znevýhodnění znamená vždy především hrozbu chudoby, tak je zajímavým postřehem, zejména v kontextu Baumanovi teze o nutnosti spotřebitelských svobod pro životní optimum člověka. *„Spotřebitelé nejsou nepřátelé chudých. Jsou jen modelem kvalitního života, jemuž se každý snaží v rámci svých možností co nejvíce přiblížit. Chudí chtějí jen hrát s lepšími kartami, nemají v úmyslu hrát jinak. Trpí proto, že jsou nesvobodní. Konec svého utrpení si ztotožňují se získáním tržní svobody. Nejen postavení outsiderů, ale i jejich možné výstupy jsou definovány podmínkami světa spotřebitelů.“* (BAUMAN, 2003, str. 112).⁶⁰

⁵⁹ Srov. BAUMAN, Z.: *Tekuté časy, život ve věku nejistoty*, s. 31.

⁶⁰ Srov. BAUMAN, Z.: *Svoboda*, s. 112.

2.3.4 Hodnoty a důvěra

Vzhledem k obsahu kapitoly, totiž popsání fenoménu důvěry ve vztahu k hodnotám, považuji za vhodné vymezit především humanistickou koncepci, jelikož ta se prosazuje zejména v pomáhajících profesích. Humanistická tradice především zakládá důvěrný vztah jako předpoklad pro legitimitu sociální práce.

Abraham Maslow považuje hodnoty za instinktivní připravenost, Z pro vývoj vlastních potenciálů v souladu s danou kulturou. Odvozuje je z teorie potřeb a hovoří o tzv. metamotivech, tzv. B – hodnotách (pravda, dobrota, krása, celistvost, živost, jedinečnost, dokonalost, dokončenost, spravedlnost, prostota, bohatost, nenucenost, hravost, soběstačnost a smysluplnost). Cíl seberealizace tak chápe, jako vývoj hodnot za současného omezení působení nižších potřeb, tedy D – hodnot (d – deficient). Hodnoty mají tendenci se seskupovat do větších funkčních a psychologických celků. Právě triády hodnot, např. – pravda, dobrota, krása nacházel Maslow u lidí s nejvyššími stupni seberealizace.⁶¹

V České republice je míra zastoupení hodnotových rámců vztahujícím se k metahodnotám (míra důvěry, míra náboženskosti nebo míra identity) na poměrně nízké úrovni. Zřetelněji jsou rámce zastoupené s pojetím smyslu existence, kde jasně nábožensky založený smysl existence je pouze kolem 15 procent, naopak je preferováno pojetí ovlivňování osudu vlastními silami. Není jistě bez zajímavosti, že v menšině je podíl fatalistů, stejně tak jako podíl nihilistů.⁶²

⁶¹ Srov. ÇAKIRPALOGLU, P.: *Psychologie hodnot*, s. 258.

⁶² Srov. PRUDKÝ, L.: *Inventura hodnot*, s. 299.

2.4 Role rodiny pro formování důvěry

2.4.1 Vliv kultury kontra vliv prostředí ve vztahu jedince a rodina

Téma rodiny je nezbytné reflektovat v souvislosti s tématem důvěry proto, jelikož rodina je v sociokulturním prostředí brána jako základní jednotka pro soužití za účelem plození a výchovy dětí a proto předpokládám, že identita jedince a vůbec jeho schopnost navazovat důvěrné vztahy se rozvíjí především v rodině, která plní své základní funkce.

Soubor rysů prostřednictvím nichž je jedinec znám v určité sociální skupině definuje Hartl (1996) jako identitu. Aktuální identita představuje, to co jedinec skutečně je, na rozdíl od identity potencionální spočívající v nerealizovaných vlastnostech.⁶³

Identita má proto motivačně vztahový charakter. Jedinec ve vztahu k druhému usiluje, aby jej přijímal takový jaký je, což se nikdy nedaří a tak je člověk motivován dvěma touhami – uskutečnit vytoužený svět a současně se přizpůsobovat očekáváním okolí.⁶⁴

Primární skupinou ve které probíhá socializace jedince je rodina. V současné době je rodina uskupením uznaným zákonem, která plní určité funkce: reprodukční, ekonomickou, výchovnou, socializační, ochrannou a emocionální. Ačkoli může mnohé nasvědčovat tomu, že současná rodina postupně ztrácí svůj význam, nebo přesněji nenaplňuje všechny funkce a že se mění též její základní poslání, stále je rodina v mnoha směrech nenahraditelná. V rodině se postupně vytváří pocit bezpečí, jistoty a důvěry, jsou zde přítomny identifikační vzory, v rodině se jedinec socializuje neboli internalizuje normy.⁶⁵

⁶³ Srov. HARTL, P.: *Psychologický slovník*, s. 75.

⁶⁴ Srov. PONĚŠICKÝ, J.: *Člověk a jeho postavení ve světě*, s. 27.

⁶⁵ Srov. JANKOVSKÝ, J.: *Etika pomáhající profese*, s. 79.

K tématu rodiny jako prostředí ve kterém probíhá primární socializace dítěte se vrací také Možný (2006), který shrnuje, že v zásadě existují tři klasické culture koncepce, a to Freudova – psychoanalytická, Piagetova – pedagogicky - vývojová a Meadova sociologická. Tyto přístupy reprezentují také jednu stranu sporu o zásadní vliv na utváření lidského jedince. Možný ukazuje, že v 90. letech 20. století se již odborná obec shodla na skutečnosti, že spor o vlivu – nature contra culture je zbytečně vyhocený a převládlo interakční pojetí sociobiologie – tzn. že vlivy kultury a vlivy prostředí, včetně vlivu genů spolupůsobí při socializaci jedince.⁶⁶

Schopnost navazovat individualizované sociální vztahy je jednou ze schopností uloženou v genové výbavě člověka. Modelovým individualizovaným sociálním vztahem je pro sociobiologii vztah dítěte k matce. V tomto vztahu se dítě naučí, co je to individualizovaný vztah a rozvine se v něm schopnost lásky v rámci vztahu. Tato schopnost nabyla významu po neolitické revoluci – člověk se usadil, začal zakládat párové rodiny, s tabuizovaným incestem a delegitimizací nevěry. Současný přístup zpochybnil přesvědčení, že základní sociální vazbou je v rodině vztah muže a ženy a podtrhla se vazba vztahu matka a dítě, přesněji dítě a pečující osoba.⁶⁷

Významnost vztahu s pečující osobou – tzn. takzvanou teorii attachmentu předložil ve svých pracích John Bowlby.⁶⁸

Rodiče dětem předávají svoji kulturní zkušenost a jsou tudíž nositeli kulturní kontinuity. Pro vývoj dětských emocí jsou rozhodující vlivy od blízkých dospělých, na které děti spoléhají při řízení vlastních emocí. Osvojují si tak poznatky o tom, které situace a jak emoce vyvolávají, jak jsou vyjadřovány sociálně akceptovatelným způsobem a jak mají reagovat na emoce sdělované jinými v různých situacích.⁶⁹

⁶⁶ Srov. MOŽNÝ, I.: *Rodina a společnost*, s. 163.

⁶⁷ Srov. MOŽNÝ, I.: *Rodina a společnost*, s. 88.

⁶⁸ Srov. BOWLBY, J.: *Vazba*, s. 38.

⁶⁹ Srov. MORGENSTERNOVÁ, M., ŠULOVÁ, L. a kol.: *Interkulturní psychologie. Rozvoj interkulturní senzitivity*, s. 54. In SLAMĚNÍK (2011).

K rozvoji rozumění emocím přispívá hovoření rodičů a dalších dospělých o emocích – obecně nápodobou, sociálním učením, nebo explicitně – tj. např. nabádáním k vyjádření radosti při obdarování nebo naopak studu při provinění. Rodiče obvykle popisují různé emoční scénáře chování a také od rodičů mají děti první zkušenost, že emoce mohou mít i důsledky pro interpersonální vztahy.⁷⁰

To jak rodiče projevují dětem důvěru v opravdovost jejich emocí je také důležité pro rozvoj a regulaci emocí. Tuto roli „zrcadlení“ přebírá ve starším věku vrstevnická skupina.⁷¹

⁷⁰ Srov. THOMPSON, R., LAGATTUTA, K.: *Feeling and understanding: Early emotional development*. In: MCCARTNEY, K., PHILLIPS, S., (Eds), *The Blackwell handbook of early childhood development*(317 – 337). Oxford: Blackwell. In Slaměník (2011).

⁷¹ Srov. SLAMĚNÍK, I.: *Emoce a interpersonální vztahy*, s. 85.

2.4.2 Funkce rodiny

Rodina je první sociální skupinou, jejíž normy si dítě osvojuje. Dítě si skupinové emoce nejen přisvojuje, ale i je obohacuje. Vzájemné emoční reakce a klima vytváří emoční klima rodiny. Pro socializaci emocí jsou podstatné reakce rodičů. Dítě jako objekt socializace je vystaveno k jistému tlaku k regulaci svých emocí a dodržování určitého emočního výrazu. Děti v rodinách internalizují prostřednictvím emocí základní normy. Rodina má i základní produkční funkce rodiny:

- a) práce prodávaná na trhu,
- b) neformální ekonomické aktivity domácnosti,
- c) reprodukce,
- d) produkce sociálního kapitálu – aktiv důvěry.⁷²

Dle Mlčocha (2014) je rodina, ačkoli je současně předpokladem i důvodem ekonomie státu, zároveň je i obětí konzumní dynamiky současné společnosti. „...*vnitřní dynamika konzumní společnosti motivovaná sváděním za cenu všudypřítomné manipulace s preferencemi spotřebitelů – rodin a domácností, především marketingovou komunikací založenou na informační distorzi a šířením polopravd a mystifikací postupně podryvá neviditelné, ale podstatné klima důvěry.*”⁷³

Současná rodina v postmoderní západní rozvinuté společnosti je definována určitými znaky.

- a) Hodnotová diskontinuita mezi rodiči a dětmi, plynoucí z větší hodnotové závislosti na masmédiích nežli na rodičích.
- b) Nestabilita v párovém soužití – vzestup rozvodovosti a nesezdaného soužití.
- c) Systematická demolice konceptu rodinného hnízda nukleární rodiny v nové liberalizaci žen.⁷⁴

⁷² Srov. MLČOCH, L.: *Ekonomie rodiny v proměnách času, institucí a hodnot*, s. 25.

⁷³ Srov. (tamtéž), s. 133.

⁷⁴ Srov. MOŽNÝ, I.: *Rodina a společnost*, s. 232.

2.4.3 Rodinná realita současné české společnosti

Současnou českou společnost je možné vymezit také z perspektivy pěti nerovností:

- a) mění se poměr dětí, lidí středního věku a seniorů,
- b) nerovnováha v poměru mezi šancemi imigrantů a starousedlíků,
- c) investice do vzdělanostní společnosti versus úbytek dětí (talentů),
- d) poměr mezi singles a rodiči,
- e) nerovnováha mezi chudými a bohatými.⁷⁵

Rodina prostřednictvím své mimosmluvní povahy vnitřní solidarity a také skrze neformální vnitřní hierarchií dlouho odolávala moderní době. Nicméně vliv modernizace a liberalizace postupně narušil tyto vazby, jež umožnily vytyčit rozdíl mezi veřejným a soukromým, který ovšem v současnosti tento rozdíl podemílá a to zejména imperativem trvalého ekonomického růstu. Trhem živený apel na růst životní úrovně napadá rodinnou strukturu měšťanského typu, která si vystačila s jedním příjmem. Situace dospívá i do extrémních podob, kdy samy děti se stávají překážkou pro stále se individualizující potřeby svých rodičů.⁷⁶

⁷⁵ Srov. MOŽNÝ, I.: *Rodina a společnost*, s. 269 – 278.

⁷⁶ Srov. (tamtéž), s. 232 – 234.

2.5 Rodiny v životech sociálních pracovníků

Jakkoli nebudu v následujícím textu interpretovat současné rodinné a vztahové podmínky respondentů, tak pokládám za zajímavé dokládat, jaký mají současní sociální pracovníci k tomuto tématu vztah, jak vzpomínají na svou „osobní historii“, nikoliv objektivně, ale spíše jak osobním zaujetím a vůbec přístupem k tématu rozhovoru.

Helena

„... Rodiče jsou rozvedení, taťka odešel z rodiny asi když mi bylo pět, mamka se podruhé vdala, když jsem chodila do základní školy, ... ale dětství jsem měla hezký, myslím. Odjakživa více kamarádím s rukama, takže kamarády z dětství mám i teď, bych řekla – moje největší kamarádka je od dětství, takže dobrý... Ve škole jsem se neuměla moc učit, takže mamka se mnou musela fakt dřít, v prvním pololetí jsem měla dvojku, ale pak sem to chytila, mě se ve škole líbilo. Z dětství si pamatuju, že muj děda byl u vojáků a byl nemocný, takže já jsem za ním chodila do nemocnice, takže to byl takový dětský cíl. A vzor ... asi myslím, že konkrétní osobu jsem neměla – ale vždycky když mi bylo ouvej tak jsem četla knížku velké trápení od Šmahelové – tak to byla taková povzbuzující knížka. Nejvíce mě ale ovlivnila ta dědova nemoc, to rozhodlo, co jednou budu chtít dělat ...myslím, že děda by byl spokojený s tím co dělám teď, ale kdyby neumřel a táta neodešel, tak já nebudu dělat to, co teď dělám ...myslím si, že dětství je dost důležitý a dost tě formuje k tomu, co děláš teď – to v čem vidíš smysl, člověk si něco vysní, toho trochu odvádí, ale stejně jsi v té oblasti. Třeba já jsem chtěla být u vojáků, tam jsem se nedostala – na medicínu, dostala jsem se na management, ale to jsem zase nechtěla, tak jsem si řekla, že to zkusím zas – takže jsem pořád zůstávala v té oblasti toho pomáhání. Později se do rodiny narodil mladší bratr a to byla velká změna, našla jsem si také novou kamarádku – má svalovou atrofii. Pro mne významné bylo poznat ten nový okruh lidí – a také jsem se naučila neřešit kraviny. Všechny chtění a plánování, dovolená, atd. a teď je tu člověk s radostí z nového vozíku, který se těší z toho, jak se vaří polévka – protože vidí do hrnce z nového vozíku. V dospělosti jsem si našla partnera – jak je člověk naprogramovaný, tak sobě přitahuje určité lidi – a tak mu selhaly ledviny, tzn., že on ode mě něco potřebuje ... a tak to je o těch hodnotách... a tak se mi všichni smějí a říkají, že to ke mně patří. Děti nemáme ...“.

Adam

„... jsem ženatý, mám tři děti, žil jsem v úplné rodině, mám bratra a sestru, sestra je mladší, on se domnívá, že v jeho životě se nevyskytovalo žádné velké trauma – nejvýznamnější osoba – rodiče, strejda – později děda – vnímá jejich negativní a pozitivní vliv“

3 Důvěra v souvislostech etických přístupů

V této kapitoly považuji za vhodné vymezit, co to etika vlastně je, jelikož z pohledu vztahu důvěry mezi sociálním pracovníkem a uživatelem (klientem) je důležitá etika profesní, jenž je vázaná na etické kodexy, které postihují specifické aspekty etického jednání.

Etika je filozofickou vědou o správném způsobu života, který vychází z racionálních přístupů na nichž morálka stojí – tak lze říci, že etika je vlastně teorií morálky (teorií poznání, jak v životě jednat v souladu s ideami nejvyšších dober).⁷⁷

Etika rozhodně není pouhá teorie nebo technika, nýbrž se jedná o umění rozeznávat, o co v daném problému jde. Být vnitřně zapojen a zaangažován, znamená nacházet se v blízkosti lidí, s nimiž pracujeme. Jsou, zde dva momenty, které je třeba si uvědomit. Musíme umět znát a používat své osobní schopnosti, předpoklady a danosti.⁷⁸

Z pohledu vývoje lidského jedince vymezuje Poněšický (2006), že pro rozvoj základu etického rozvažování je nezbytné, aby dítě vyrůstalo ve zkušenosti kladného sebeobrazu – přijetí ve spojení s důležitými vztahy (pečující osoby) a spolehlivost těchto vztahů. Tyto podmínky vytvoří v dítěti podklad pro etické rozhodování, zejména ve smyslu dvou základních otázek (jak nastolovat pozitivní mezilidské vztahy a bojovat proti ubližování).⁷⁹

Pracovník profesionální pomoci je mimo jiné v ambivalentní situaci. Je sám sebou se svým prožíváním a současně je nucen neustále volit mezi možnostmi. Jeho osobní etika je nesmírně důležitá, protože bezpečně může určit pouze sama sebe.⁸⁰

⁷⁷ Srov. JANKOVSKÝ, J.: *Etika pro pomáhající profese*, s. 22 – 23.

⁷⁸ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J.: *Blízké a vzdálené*, s. 16.

⁷⁹ Srov. PONĚŠICKÝ, J.: *Člověk a jeho postavení ve světě*, s. 68.

⁸⁰ Srov. ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat*, s. 113.

V současném multikulturní realitě, tzn. ve světle dalších etik, je klíčové usilovat především o etiku vztahovosti či jinak etiku dialogu. Zde se ukazuje určitá podobnost s etikou odpovědnosti. *„Etika dialogu do sebe již zahrnuje postoj druhého, tj. odpovědnost, ale i vzájemnost, korekci zpětnou vazbou, což vede i k větší realističnosti a skromnosti, vcítění do druhého ohledně vlivu vlastního chování na něj pak vede k uznání vlastního pochybení a viny a otvírá z opačné strany i možnost odpuštění ... Dialog odpovídá i lidské podstatě a jeho identita se vytváří v dialogu s matkou, identifikací s tím, jak zrcadlí dítě, interakcí s ní. Dialog znamená i neustálé aktivní přehodnocování rovnováhy mezi potřebou individuace a vztahovosti, mezi obhajováním vlastní hrdosti (sebeúcty, názoru) nasloucháním (tolerancí, respektu k jinakosti), mezi věrností sobě a druhým. Jde o odvahu k autentickému dialogu a snahu o utváření vzájemně si rozumějících vztahů.“*⁸¹

⁸¹

Srov. (tamtéž), s. 85.

3.1 Deontologie – etika smýšlení (povinnosti)

V jádru etiky smýšlení jsou vymezení určená Immanuelem Kantem. Tento klade morální zdroje do lidské schopnosti používat morální rozum jakožto základ morálního jednání - jednání z lidské morální přirozenosti mravního zákona, který je platný za všech okolností a je zdrojem všech dalších norem. Formulaci mravního zákona nacházíme v kategorickém imperativu: „... **člověk má povinnost jednat podle takové normy (maximy) o níž si přeje, aby byla ustavena jako obecně platný zákon.** Rozumnost člověka je tou vlastností, která mu ukládá jednat podle zásad, které si sám formuloval, a tato rozumnost je člověku i jeho svobodou. S ohledem na zajištění této svobody a lidské důstojnosti, pak je zpřesněním druhá formulace „...**jednat vždy tak, jakoby člověk považoval sebe i druhého jako cíl sám o sobě, nikoli pouze jako prostředek.**”⁸²

K podstatným rysům Kantova myšlení je ovšem nutné přičíst i rozměr štěstí. Dle Sirovátky (2015) Immanuel Kant vymezuje, že základním přáním každého člověka je být šťastný. Toto přání je třeba vnímat jako základní východisko deontologické etiky, přičemž touha být šťastný není jen individuálním konečným cílem jedince, ale celkovým nastavením bytosti. Nejedná o nesoulad s mravní filozofií, která je aktuální až ve chvíli, kdy je na člověka kladen etický nárok – nárok, tzn. nárok, aby se člověk choval eticky, ale tento ohled zpřesňuje Kantovo myšlení.⁸³

⁸² Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J.: *Blízké a vzdálené*, s. 70.

⁸³ Srov. In SIROVÁTKA, J.: *Bezpodmínečně platný mravní zákon, Etika Immanuela Kanta*, In: ČAPEK, J. atal : *PŘÍSTUPY K ETICE II.*, s. 88.

3.2 Diskursní etika a antiopresivní akcent

Diskusní etika je fenoménem, který dále rozvíjí Kantovu etiku povinnosti a hledá oporu pro své zdůvodnění především ve faktu, že v morálních otázkách je vždy zapojeno více stran a tudíž nejvyšším dobrem bude to řešení, které vzejde z dialogu. Je to metoda, která zohlední více autenticky zastoupených úhlů pohledu, což přinese silnou legitimitu řešení. Etický diskurs je dle Habermase nejlepším řešením pokud platí, že procedura zaručí výsledek, který vznikne samotnou aplikací procedury, že každý musí být v diskursu ochoten zkoumat i svůj postoj, nikoli za automaticky platný, ale potenciaálně platný. Diskursivní etika tedy vzniká tak, že účastníci by měli dojít takové shodě, která každému umožní s tím žít. V důsledku jsou východiskem i závěrem diskursivní etiky lidská práva, která ač jsou zákonnými (obecně platnými normami), tak vymezují předmět i hranice budoucích diskursních etických rozvah.⁸⁴

Etika diskurzu se především snaží nastolit dialog mezi oprávněnými zájmy klienta i pracovníka. Pokud by situace byla viděna pouze jednostranně, pak se neberou v úvahu nároky druhé osoby a hrozí situace zneužití nebo jednání pod vlivem přílišné moci.⁸⁵

Antiopresivní hnutí v zásadě klade důraz na zplnomocňování klientů, ale i pracovníků a to se záměrem eliminovat různé formy útlaku a zdůrazňují především pomoc ve směru rozvoje sebekontroly klienta nad svým životem.⁸⁶

⁸⁴ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J.: *Blízké a vzdálené*, s. 137 - 147

⁸⁵ Srov. LAAN, G. van der, *Otázky legitimity sociální práce*, s. 49.

⁸⁶ Srov. NEČASOVÁ, M.: Profesionální etika. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 30.

3.3 Etika utilitarismu a etika ctností

Utilitaristická etika v nejobecnějším vymezení předpokládá, že žádné lidské jednání není dobré a špatné, jelikož etické bude takové jednání podle očekávatelných následků. Kritérii hodnocení jsou úspěšnost a užitek.⁸⁷

Utilitaristická etika je tedy charakteristická svou otázkou po nejužitečnějším jednání – zde se jednající nedostává k východiskům pro své jednání tím, že poměřuje a zvažuje principy, ale tak, že si jej stanovuje v libosti, štěstí a pohodě. Motivace pro jednání tedy nevyplývá z obecného principu, ale z kalkulovatelného následku. Pro zjevnou účelovost lze etiku utilitarismu rozlišit na utilitarismus jednání (viz. výše) a utilitarismus zásad, který si klade otázku, jak by to vypadalo, kdyby určité v místě a čase preferované jednání bylo dodržováno obecně. Utilitarismus jednání se tedy zabývá pouze konkrétním kroky k dosažení jednotlivých účelů (cílů).⁸⁸

Situaci podmíněnosti etického jednání kulturními normami reflektuje především etika ctností neboli novoaristotelská etika. Ctnost vymezují jako ustálený způsob jednání vedoucí k určitému dobru – nejdůležitější ctností je morální zralost – tzn. schopnost zdůvodnit a provést rozhodnutí, jenž je optimální.

Etika ctností obsahuje:

- a) popis člověka, jaký je,
- b) popis člověka po dosažení cíle,
- c) popis prostředků, které k tomu vedly.

⁸⁷ Srov. NEČASOVÁ, M.: Profesionální etika. In: Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 27 – 28.

⁸⁸ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J.: *Blízké a vzdálené*, s. 148 – 156.

Těmito prostředky jsou člověku jeho normy, hodnoty, ale také ctnosti. Ctnosti jsou zakotveny v osobnosti člověka a formují jeho jednání, jsou vázány na pojetí konkrétních hodnot, které jsou přijímány v dané kultuře, ctnosti samotné jsou součástí dobrého života – člověk profituje již z jejich aplikace. Etika ctností se tedy ukazuje, že ctnosti nejsou jen prostředkem k dosažení dobrých výsledků, ale jsou atraktivními hodnotami samo o sobě. Ctností nelze dosáhnout jinak než cvikem v procvičování schopností, v porozumění, v síle vůle a ochotě prozkoumat otázky z různých stran.⁸⁹

⁸⁹ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J.: *Blízke a vzdálené*, s. 157 – 160.

3.4 Etická dilemata

Pomáhající profesionál žije a pracuje v určitém „morálním poli“, a je v jeho jednání stavěn do situací rozhodování. Etické rozhodování je implicitně obsaženo už ve způsobu předběžného pochopení a nevyzkoušeného uchopení situace. Nejdůležitějším zdrojem pro rozvinutí morální situace nejsou lidé sami, ale druzí lidé a je tedy v každé situaci přítomno již určité rozhodnutí, určitý postoj. Kdy tedy nastupuje etický problém:

- v okamžiku, kdy si je člověk nejistý, co je správné a co dělat,
- má několik alternativ, které se zdají stejně dobré, ale vzájemně se vylučují,
- existují dvě varianty vedoucí k určitému cíli, který si člověk nepřeje,
- jsme konfrontováni s nerealizovatelnou alternativou, která by byla žádoucí.

Etický problém je v každém případě nejasnost, co máme konat, nebo když naše kroky vedou k tomu, co si za žádnou cenu nepřejeme (např. konflikt loajalit).⁹⁰

⁹⁰ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J.: *Blízké a vzdálené*, s. 207.

3.5 Etické problémy z pohledu biografických vyprávění sociálních pracovníků

Helena

„...Všechny poznatky si píšu, pak vedu klíčové pracovníky, je to takhle dobrý a někdo na to reaguje a někdo ne, to co kdy dělají – nemyslí zle, je to třeba na jeho ochranu, a někdy je to opravdu trápí, jednají však pouze s cílem ulehčit si svou práci ...myslím si, že je to hodně důležitý, oni (klienti) jsou tam doma, měli by se tam tak také cítit ... Většinou získávám informace bezprostředně, ale následné informování klientů si připravuji, dělám si koncepty. Myslím, že klienti jsou rádi, že to takhle dělám, jak dělám, chtějí abych byla diskrétní a neříkala, že si ztěžují. Pro ně je důležitý se někomu svěřit a to, že jejich důvěra nebude zneužitá ... Důvěru s klienty navozuji různě, vždy ovšem přes povídání ... ověřuji si informace, pak taky má klienty, kteří všechno řeknou ... což využívám jako zdroj informací.

U nás v malém zařízení máme k sobě blízko, tykáme si, cíl je zjistit, to co potřebuji, tzn. ověřit si pravdivost informací, nenálepkovat – někdo je oblíbený, někdo je věčný stěžovatel, důležité je mluvit pomalu a srozumitelně, nemohu mluvit přímo - nejdřív získávám důvěru a pak až mám možnost získávat informace, klienti by jinak neřekli nic...“

Sociální pracovnice Helena v odstavci reflektuje své činnosti včetně vedení kolektivu a předjímá, že v konfliktech zájmů (etických dilematech) nejednají podřízené pracovnice se zlými úmysly – rozuměj se záměry „ublížit“, nicméně připouští, že různé dilematické situace nastávají („...nemyslí zle,... je to třeba na jeho ochranu, a někdy je to opravdu trápí, jednají však pouze s cílem ulehčit si svou práci“). Helena považuje za legitimní hájit problematiku jednání svých podřízených, pokud je sama přesvědčena, že pracovník nejedná s úmysly přímo ublížit – tzn., nemá záměr ublížit. V těchto souvislostech využijeme teorii atribučního efektu, který ukazuje, že lidé mají tendenci připisovat kauzalitu jednání osobám, ačkoli se jedná o vliv okolí.

Tudíž bychom jednání a uvažování sociální pracovnice Heleny zvažili z pohledu etiky utilitarismu, která poměřuje následky neboli užitky z jednání. Předpokládám totiž, že Helena reprezentuje nejen zájmy klientů, ale i podřízených pracovníků. Jedná se o poměrně klasické etické dilema, jak je eticky správné jednat, pokud existuje konflikt zájmů. Dle utilitaristické teorie je eticky správné takové jednání, které maximalizuje maximum užitku pro všechny aktéry. Dle Nečasové (2001) se jedná o utilitaristický způsob jednání sociálního pracovníka, který zvažuje přínosy a zápory jednání a poměřuje je tak, prospěšné jednání převážilo.⁹¹ Ztotožňuji se s tímto názorem, jelikož aspekty jiných etik nelze v rozvažování sociální pracovnice Heleny vysledovat.

Nicméně, i v tomto aspektu se nabízí, zda by nebylo vhodné interpretovat etické ohledy sociální pracovnice Heleny z pohledu etiky účasti a to zejména proto, že je nesporná silná orientace na vztah s klientem, který je podle této etické teorie charakteristický pro vývoj morálního vědomí, jak jej popisuje Gilliganová (2001). V této etice je základní mravní odpovědnost vyplývající ze vztahu, kdy osoba je na pracovníku velmi závislá a spoléhá na něj.⁹² Sociální pracovnice Helena o vztah s klienty velmi pečuje, vztah s klientem je významnou prioritou, tak významnou, že je pro Helenu předpokladem pro navazování vztahu důvěry. Jak sama uvádí „...nejdříve získávám důvěru a pak až mám možnost získávat informace, klienti by jinak neřekli nic“.

⁹¹ Srov. NEČASOVÁ, M.: *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, Brno, Masarykova Univerzita, 2001, s. 36.

⁹² Srov. GILLIGENOVÁ, C.: *Jiným hlasem, O rozdílné psychologii žen a mužů*, Praha, Portál, 2001, s. 79.

Adam

Problematické je, z hlediska etiky – pokud člověk má schizofrenii, je pod vlivem, bludů a halucinací, on říká, že něco chce, ale zároveň škodí sám sobě – najednou špatně hospodaří s penězi, i když dříve mu to šlo, najednou se více uzavírá do sebe, v garáži vytváří centrum na komunikaci s vesmírem, nemyje se, nejí a někdy se dostáváme do situace kdy je třeba zasáhnout, ale vlastně zasahujeme proti jeho vůli, v tu chvíli se dostáváme do situace, kdy je důležitý to udělat (porušit vztah důvěry), ale ten člověk to nechce, výrazně to nechce – chce bojovat s vesmírem, nebo věnovat se svému poslání, které je ale zjevně bludné, takže to je takové nešikovné etické téma, který je nešikovný tím, že se volá záchranka, někdy ho odveze a někdy, jsou případy, kdy se ho zeptají, jestli chce odjet – o řekne, že ne – tak si to nechají podepsat a odjedou – a jsou situace, kdy to třeba skončilo sebevraždou toho člověka, zašlo to tak daleko, že ten člověk se zabil ... takže to je to etický téma – jestli vlastně má právo skončit a jestli vlastně když se zabije někdo kdo nemá schizofrenii, jestli vlastně je to možný brát, jako bilanční sebevraždou – další situace se může týkat komunikace s lékaři s rodinnými příslušníky, jestli informace je možné sdělit bez souhlasu klienta, v situacích, kdy jsme přesvědčeni, že doktor by mu mohl pomoci tím, že mu změní léky – takže je to složitý, že bychom vlastně ty informace bez souhlasu neměli poskytnout a někdy to stejně uděláme – jedná se o výjimečné případy, snažíme se být hodně opatrný v tom, aby to bylo opravdu v zájmu klienta a abychom si byli opravdu jistí, zda je to zájem toho klienta ...

Velké etické téma jsou dlouhodobé hospitalizace, kdy klienti, tam vypadají jako tak nějak naklizený, ale ve skutečnosti jde o nějakou represí ...

Myslím si, že úplně nemáme problémy s etikou v oblasti sexuality, bereme to tak, že když se dva lidi, kteří třeba mají schizofrenii, chtějí vzít a chtějí mít děti, tak prostě je to jejich rozhodnutí i když je velká pravděpodobnost, že to dítě nemoc bude mít, tak jim prostě pomůžeme najít doktora, který s nima prostě bude ochotný pracovat a třeba jim dočasně snížit pravděpodobnost v důsledku užívání těch psychiatrických léků ...

Klienti často bývají předlužení ... tam je určité dilema, zda nepostupovat více direktivně ve smyslu plnění nějakého splátkového kalendáře.

Ohledně bezpečí práce s klienty může být určité nebezpečí zaměstnanci jsou proškoleni tak fungovat, když je klient agresivní, do jakých situací nevstupovat, kdy není dobrý za ním jezdit do bytu, jak se chovat, když je agresivní... takže to je oblast takového fyzického bezpečí, pak je ale oblast více duševního bezpečí – vlastně práce s klienty, kteří to mají takhle těžký, bývá vlastně zatěžující pro zaměstnance protože se neustále střetávají s tou bezmocí, beznadějí, někdy bývá náročný dlouhodobě být s lidmi, kteří mají schizofrenii, protože ... třeba lidé s poruchou osobnosti často zkouší naše hranice ... tato témata zaměstnance oslovují, je to pro ně výzva a nutí to zaměstnance, aby na sobě nějak pracovali, protože to otvírá i jejich témata osobní, nevyřešený, právě třeba z dětství z výchovy ... otázka smyslu života bývá nějakým způsobem načatá, tím jak je člověk konfrontován s tou nesmyslností – sebevraždy, těžké duševní onemocnění – sou to často i naše témata, to co se těm klientům často děje ...

Obecně v práci s naší cílovou skupinou je práce často frustrující, jelikož nefunguje často úspěch a nebo to dlouho trvá, měsíce, roky, než je vidět nějaký výsledek...

Sociální pracovník Adam vysvětluje s jakými typy dilemat se nejčastěji setkávají a naznačuje, že eticky obtížné je rozhodnutí vstoupit do konfliktu s vůlí klienta – „*on říká, že něco chce, ale zároveň škodí sám sobě*“, „...*zasahujeme proti jeho vůli, v tu chvíli se dostáváme do situace, kdy je důležitý to udělat (porušit vztah důvěry), ale ten člověk to nechce, výrazně to nechce...*“, „... *kdy to třeba skončilo sebevraždou toho člověka, zašlo by to tak daleko, že ten člověk by se zabil, ... jedná se o výjimečné případy, snažíme se být hodně opatrný v tom, aby to bylo opravdu v zájmu klienta a abychom si byli opravdu jistí, zda je to zájem toho klienta...*“. I z pohledu vztahu důvěry je jednání proti vůli klienta velmi obtížné. Toto dilema je v praxi trestního práva rozhodováno, zda byl skutek či nebyl spáchán ve stavu zmenšené přičetnosti. Nicméně sociální pracovník pomáhající organizace by jednal v zájmu klienta, tzn. pomáhal doprovázel by, aby byly zajištěny klientovy zájmy – tzn. zda šlo o jednání pod vlivem duševní choroby nebo ne. Nicméně pracovník Adam má dle mého názoru na mysli dilema, kdy se jedná o situaci, kdy klient pod vlivem své duševní choroby má tendenci jednat proti svým zájmům – pracovník se pak může dostat do situace, že bude klientem vnímán jako nebezpečí, jelikož bude jednat proti jeho vůli. Domnívám se, že pracovník by neměl jednat proti vůli klienta ani v těchto případech a to z pohledu etiky diskurzu usilovat o zlepšení kondice klienta, avšak nikdy by neměl jednat proti jeho vůli. Deontologická etika se k tomu vyslovuje jasně, jako k povinnosti jednat kdykoliv tak, aby nebylo jednáno s klientem jako s prostředkem, ale jako s účelem sama o sobě.⁹³ Pracovník by mohl vyvozovat, že snaha o ochranu života, jej opravňuje k povinnosti jednat proti vůli, nicméně by bylo vždy otázkou, zda by v takovém případě nejednal pracovník ve vlastním zájmu, v zájmu organizace či jiných organizací? Je také otázka, zda případným poškozením s následkem nezaniká klient jako předmět zájmu a zda takovéto otázky má sociální práce vůbec rozhodovat, jelikož pokud, zde není vůle být autonomním objektem v sociálním kontextu, pak dilema ani nevzniká.

Z pohledu utilitaristické etiky⁹⁴ je možné argumentovat, že úmrtí klienta se rozumí jako minimalizace individuálního i společného užitku, takže pracovník by proti vůli klienta zasáhnout měl a to v zájmu maximalizace užitku.

Z pohledu etiky péče⁹⁵ bychom řekli, že klient na nás spoléhá v tom, že pracovník zasáhne, i když bude jednat proti momentální vůli klienta.

⁹³ Srov. KANT, I.: *Základy metafyziky mravů*, s. 76.

⁹⁴ Srov. ANZENBACHER, A.: *Úvod do etiky*, s. 32 – 34

Etika diskurzu by sociálnímu pracovníku ukládala zejména respekt k klientovu přání, neboli v souladu s jeho vůlí, což je jednání omezující rizika ztráty identity klienta – tzv. otázka zplnomocňování a riziko zneužití ve prospěch jiných zájmů či účelů – zejména potřeb systému.⁹⁶

Otázkou míry represe se sociální pracovníci organizace zabývají i v případě předluženosti, nebo tzn., zda a jak omezit vůli klienta: „...*Klienti často bývají předlužení ... tam je určité dilema, zda nepostupovat více direktivně ve smyslu plnění nějakého splátkového kalendáře.* Jiným typem dilematu je dlouhodobý pobyt v ústavní péči, obecně tedy jak pracovat s klientem a vystavit ho tlaku nechráněného prostředí: „*Velké etické téma jsou dlouhodobé hospitalizace, kdy klienti, tam vypadají jako tak nějak naklizený, ale ve skutečnosti jde o nějakou represí ...*“.

Z odstupu viděno jsou však etická dilemata řešená sociálním pracovníkem Adamem a jeho kolegy tak, aby byla intenzivně brána v potaz zájmy a potřeby klienta. Pracovník popisuje taková etická dilemata, kdy není možné jednoznačně zapojit svobodnou vůli klienta a to zejména s ohledem na jejich duševní choroby.

⁹⁵ Srov. GILLIGENOVÁ, C.: *Jiným hlasem, O rozdílné psychologii žen a mužů*, s.97.

⁹⁶ Srov. LAAN, G. van der. *Otázky legitimity sociální práce*, s. 49.

4 Lidské interakce a fenomén důvěry

4.1 Vztahová typologie – konflikt, spolupráce, atd.

4.1.1 Emoční aspekty důvěrného vztahu

Lidský jedinec jako sociální bytost je závislý na interpersonálních vztazích, jejichž základní charakteristikou je časová interakce, která v člověku zanechává určitou stopu v podobě příjemného nebo nepříjemného dojmu. Vztahem je vždy vzniklá určitá vazba. Škála vztahů je velmi pestrá a jejím hlavním znakem je „těsnost“ (closeness), která je charakteristická interakcemi vzájemné péče, odpovědnosti a důvěry. Vysoký výskyt těsnosti znamená korespondenci zájmů. Emoce se podílejí vzniku, uchování a rozpadu vztahu a jsou v nějaké míře přítomny v jakémkoli vztahu mezi dvěma lidmi. Ignorovat emoce druhého člověka je téměř nemožné jelikož protože o lidech něco vypovídají a vyžadují si nějaký způsob odpovědi. Emoce nejen vzbuzují pozornost, ale současně vyžadují nějaký druh interpersonální odpovědi.⁹⁷

Regulace emocí v sociálních vztazích je znakem civilizace. V sociálním prostředí jsou lidé vystaveni požadavkům, jak emoce prožívat a vyjadřovat. Emoce facilitují a inhibují interpersonální interakce, mohou jim prospívat, stejně jako škodit, když jsou projeveny v nevhodnou chvíli nebo v nevhodné intenzitě, jelikož emoční výraz může dramaticky změnit probíhající interakci.⁹⁸

⁹⁷ Srov. SLAMĚNÍK, I.: *Emoce a interpersonální vztahy*, s. 115.

⁹⁸ Srov. GROSS, J., THOMSON, R.A. (2007). *Emotional regulation. Conceptual foundations*. In: J.J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation*(3 – 24). New York: Guilford Press, In: Slaměník, 2011.

Dále také dle Eisenberga (1989) je regulace emocí o důležitou sociální kompetenci. Optimální regulace emocí znamená širokou variabilitu přizpůsobení emocí dané situaci. Schopnost regulovat emoce přináší ve vztazích pozitivní výsledky, zatímco nízká kontrola (zejména) negativních emocí napovídá o malé sociální kompetenci a potížích v sociálních vztazích.⁹⁹

Průběh, vývoj a regulaci sociálních interakcí umožňují lidem emoce a to podle morálních zásad, vůči kterým je hodnoceno chování druhých lidí. Jde zde o pocity studu, nespravedlnosti, ale také náklonnosti, lásky a důvěry.¹⁰⁰

Důležité informace o emocích poskytuje neverbální komunikace člověka a zejména v sociální práci často poskytuje velmi důležitý dorozumivací prvek např. u osob s řečovým postižením nebo u duševně nemocných. Neverbální komunikace je velmi rychlá a funguje prakticky okamžitě při spatření druhé osoby. Je tomu tak i proto, že z hlediska fylogeneze je původnější než komunikace verbální.¹⁰¹

Přestože ne všechny emoce mají sociální funkci, především se jedná o dvě typizované funkce. Udržovat a ustanovit kooperativní harmonické vztahy s jinými lidmi a napomáhat lidem v odlišení se od jiných a soutěžit s nimi o status nebo o moc. Členům skupiny pomáhají emoce definovat skupinové hranice. Zejména se jedná o strach, nenávisť a znechucení vůči jedincům mimo skupinu jasně určují hranice.¹⁰²

Důvěra je relace určená interpersonálním vztahem, který vypovídá o tom, do jaké míry se mohou lidé na sebe navzájem spolehnout. Důvěra se týká očekávání – agent'sofbeliefs – přičemž samotné chování je až následkem. Je spojená s nejistotou nebo neurčitostí – je jen pravděpodobná. Její potenciál je přímo závislý na zkušenostech, které mají jednájící v interakcích.¹⁰³

⁹⁹ Srov. EISENBERG, N., FABES, R. A., MILLER, P. A., FULTZ, J., SHELL, R., MATHY, R. M., RENO, (1989) Relation of sympathy and mistress to prosocial behaviour: A multimethod study. *Journal of personality and social psychology*, 57, 55 – 56, In: Slaměník, 2011.

¹⁰⁰ Srov. SLAMĚNÍK, I.: *Emoce a interpersonální vztahy*, s. 80.

¹⁰¹ Srov. JANKOVSKÝ, J: *Etika pro pomáhající profese*, s. 73.

¹⁰² Srov. SLAMĚNÍK, I.: *Emoce a interpersonální vztahy*, s. 80.

¹⁰³ Srov. MLČOCH, L.: *Ekonomie důvěry a společného dobra*, s. 80.

V současnosti prodělává většina vyspělých společností sociální fragmentaci způsobenou individualizací rizik, které jsou přinášeny změnami v globalizující se informační společnosti. Projevy jsou pozorovatelné v každodenním životě – pokles v oblastech jako je volební účast, pokles v členství v dobrovolných sdruženích, vzrůstající cynismus ve věcech veřejných a úbytek mezilidské důvěry. Nedostatek sociální soudržnosti vede rozpoznávaný také jako nízká solidarita, slabá zakořeněnost v místních komunitách či úbytek mezilidské důvěry - to vše vede, mimo jiné, ke zvýšeným výdajům veřejných rozpočtů. Častěji je úbytek soudržnosti spojován se sociálně problémovými městskými organizacemi, kde častěji dochází ke koncentraci sociálně patologických jevů. Tento stav se tedy projevuje nejen v obecných vztazích, ale i mezi sociálními pracovníky a jejich klienty.¹⁰⁴

¹⁰⁴ Srov. TUČEK, M., eds.: *Soudržnost v diferencující se společnosti*, SOÚ AV ČR, s. 173 – 185.

4.1.2 Vztahová typologie v práci sociálního pracovníka

V obecných souvislostech rozlišují dvě roviny vztahů, které se dotýkají sociálního pracovníka.

- Vztah ke klientům je především odrazem vztahu pracovníka sama k sobě.
- Vztahy mezi pracovníky určují i vztahy mezi klienty.¹⁰⁵

Důležitou podmínkou profesionálního vztahu je respektování hranic profesionality neboli pracovník ví, co dělá, co sleduje a naopak čeho se má vystríhat. Schopnost této sebekázně vymezuje jeho profesionalitu. Hranice vyznačuje pochopení mezi tím, co je záležitostí pracovníka a co je věcí klienta. Z tohoto vědomí odvozují oba aktéři vztahu určité zmocnění pro kompetence. Dlouhodobý vztah má tendenci nastavit určitý oboustranně sdílený model. Hranice vymezuje působnost jakéhokoliv funkčního celku – stejný smysl má i psychická hranice mezi dvěma lidmi. Lidé jsou ohraničenou autonomní jednotkou, která má velký potenciál a kompetence především pomáhat sama sobě. Přežití člověka je závislé na uvědomění si této autonomie.¹⁰⁶

¹⁰⁵ Srov. ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat*, Slon, s. 113.

¹⁰⁶ Srov. KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*, s. 74.

Během pomáhání může být ve vztahu k překračování hranic největším problémem tzv. splývání – tzn. pracovník si bere záležitosti klienta příliš za svoje vlastní. V této souvislosti je třeba odlišit mezi soucitem (pracovník se ztotožňuje a ztrácí hranice) a empatií (registrujeme rozpoložení druhého, ale zůstáváme sami sebou). Soucit pak vybízí pracovníka k utěšování a povzbuzování – to je odůvodněné pouze ve stavu paniky, nicméně s empatickým přístupem – s přístupem všímavé pozornosti se klient dostává k otázce, kdy sám hledá, co bude dál a mapuje zdroje – staví se na vlastní nohy. Ohraničená osobní autonomie je nezbytnou podmínkou pro dlouhodobou prosperitu lidské bytosti – rezignace na upřímné mezilidské vztahy často pak patologicky klade vysoké emoční nároky ve svém okolí – potřebuje jejich naslouchání, souhlas, pozornost a potřebuje vidět, že je jim prospěšný – což se vylučuje se skutečnou nesobečností.¹⁰⁷

Považuji za přínosné ukázat, s jakými psychologickým tendencemi svého duševního života sebe se může pomáhající pracovník setkávat. Mimo jiné i proto, že v sociální práci existují tyto tendence v myšlení o klientech. Především se jedná o „efekt pořadí“, což znamená, že pracovníci často čerpají povědomí o anamnézách svých klientů ze zpráv - spisů, které k nim přicházejí s klientem. Efektu pořadí se pracovník brání tím, že si jasně uvědomuje, že spis neobsahuje popisy celého chování, ale z podstaty jen to problematické – není tedy zcela reprezentativní. V průběhu pozorování klienta dochází v myslí pracovníka k tzv. atribuci neboli přisuzování příčin. Atribuci provádíme na základě našich předchozích zkušeností. Pokud vidíme určité chování, pak naše mysl nás automaticky vede k přiřazování příčiny. Atribuční usuzování může mít dispoziční charakter – pokud si myslíme, že chování se vztahuje k jeho vnitřním tendencím klienta, nebo situační charakter – pokud si myslíme, že za chování klienta je zodpovědná nějaká vnější situace. Termín základní atribut chyba ukazuje především na tendenci podceňovat situační vlivy na chování a předpokládat tak, že chování je určeno vlastnostmi jedince.¹⁰⁸

¹⁰⁷ Srov. (Tamtéž), s. 81 – 88.

¹⁰⁸ Srov. JÚN, H.: *Moc, pomoc a bezmoc*, s. 80.

Proti tendenci k atribuční chybě je možné působit jejím pochopením a to tím, že podstata konfliktů klientů je způsobena vnějšími okolnostmi kolem klientů – viz., ústavnictví, nepříznivá sociální situace, apod. Problémové chování tak není dispozicí klienta, ale tlakem systému, kterému se klient nedokáže přizpůsobit. (Jún, 2010, s. 80.). V pomáhající a zdravotnické oblasti také koluje řada dalších restriktivně laděných mýtů, které se realizují na základě snahy učinit s klientem to nejlepší pro jeho životní optimum. Jedná se o snahu „nebýt bezmocný, a naopak rozhodný, aby nedošlo ke ztrátě autority, snahu za každou cenu aktivně klienta zapojit, snahu neporušovat práva klientů, snahu za každou cenu zajistit bezpečí klienta.“¹⁰⁹ (tamtéž).

V interpersonálním vztahu dochází často ke konfliktu – tzn. nesouladu, což je nejdůležitější typ interpersonálních interakcí. Konflikty rozlišit na vztahové nebo obsahové, ale nejčastěji se jedná o kombinaci obojího. Obsahový konflikt se soustředí na předměty, události a osoby, a vztahový konflikt je situací mezi osobami.¹¹⁰

Způsob vyjadřování se v konfliktu má důsledky pro jeho řešení a konflikty se často odvíjejí v několika modalitách.

- a) Soutěžení (Já vyhrávám, ty prohráváš) - nese velký zájem o vlastní potřeby a přání a malý zájem o potřeby druhých.
- b) Vyhybání (Já prohrávám, ty prohráváš) - v tomto případě se lidé nezajímají o vlastní, případně oponentovy potřeby.
- c) Přizpůsobení (Já prohrávám, ty vyhráváš) – obětování vlastních potřeb potřebám druhého.
- d) Spolupráce (Já vyhrávám, ty vyhráváš) – zaměření se na potřeby své a potřeby svého partnera.
- e) Kompromis – (Já vyhrávám i prohrávám, ty vyhráváš i prohráváš) – tzn. aktéři si vyjdou vstříc na půli cesty.¹¹¹

¹⁰⁹ Srov. (tamtéž)

¹¹⁰ Srov. DE VITO, J.: *Základy mezilidské komunikace*, s. 224 - 225.

¹¹¹ Srov. DE VITO, J.: *Základy mezilidské komunikace*, s. 233.

5 Důvěra ve vztahu sociální pracovník/uživatel – klient

5.1 Možnosti vzdělávání ve vztahu ke kompetenci důvěryhodnosti sociálního pracovníka

Být kompetentní v etických otázkách znamená především poznat sama sebe, jelikož sebepochopení a sebeprožitek otvírá člověku cestu ke vzniku a upevnění morální osobnosti. Tomuto reflektivnímu pohledu (blízké) je komplementárně nutný pohled z odstupů (vzdálený) – tzn. s ohledem na pohled z optiky druhých (jedná se o čerpání ze zkušeností a přístupů druhých, z pohledu etických přístupů. Souhra mezi blízkostí a odstupem umožňuje řešit problémy kompetentně, s vyloučením libovlnosti.¹¹²

Přestože považuji empatický ohled na situaci druhého (viz. výše) za fundamentální pro sociální práci, ale i fundamentální pro rozvoj důvěrného vztahu s druhým člověkem, je dle Úlehly (1999) rozlišovat v aplikaci sociální práce se čtyři přístupy:

přístup diagnostický: je odrazem medicínského pojetí a zahrnuje vyšetření, diagnózu, zákrok a zhodnocení zákroku. Přístup je založen na předpokladu, že potíže pramení z minulosti.

přístup funkcionální: jedná se humanisticky orientovaný přístup, který sleduje změnu z pozice času (začínání, průběh, ukončování), z pozice empatie (důležitý je faktor pomoci), a z pozice vyjasněnosti poslání sociálního zařízení.

přístup interakční: zájem o osobu je nahrazen zájmem o proces – soustředí se na role osob systém, také jinak zvaný přístup mediátorský.

přístup sociální: zásadně nespolehá na pracovníkovi schopnosti – viz. a), jesystemický aplikuje dialog s klientem a mapuje zdroje a následně pracuje a tom, co by klient chtěl, nikoli co by měl.¹¹³

¹¹² Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J.: *Blízké a vzdálené*, s. 16.

¹¹³ Srov. ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat*, Slon, s. 107.

Sociální práce podléhá dvojí vazbě. Na jedné straně slouží společenským zařízením, které daly k této práci podnět a vycházely přitom z propojení svědomitosti a vměšování se do života. Na druhé straně se cítí být spojena s lidmi, kteří se dostali do stavu nouze, ať už jsou příčinou okolnosti dané společností nebo nezcídkou i vlastní selhání. Průvodním jevem této pozice je nutnost vysílat směrem ke klientovi dvojznačné zprávy, jak to občas pociťují sociální pracovníci. Zpráva dvojího významu tedy zní dle Van der Laana (1998) přibližně takto: „*V těžké společnosti, která tě dostala do problémů, která neakceptuje tvůj způsob života, ve které nemůžeš nalézt svou cestu, v této společnosti musíš znova zakotvit a musíš při tom zohlednit okolnosti vlastního života. Jestliže chce sociální pracovník takovou zprávu předat s vlastní přesvědčivou silou, pak to přinejmenším vyžaduje akceptování ambivalence, která dřímá v jeho vlastní roli. A tím sociální pracovník často trpí.*“¹¹⁴

Sociální pracovník je často také zaměstnancem byrokratické organizace, která je charakteristická svým rysem odcizující administrativy, a to platí i ve vztazích mezi lékařem a pacientem nebo manželem a manželkou. Byrokratická metoda totiž řídí lidské bytosti tak, jakoby to byly věci. Fromm přímo říká, že byrokraté se bojí odpovědnosti a tak hledají útočiště ve svých příkazech ...“ jejich bezpečí a hrdost spočívají v jejich loajalitě vůči nařízením, nikoliv v jejich loajalitě vůči zákonům lidského srdce“. Krajním případem byl Adolf Eichmann, který řídil mašinérii zla pouze na základě poslušnosti k příkazům autority.¹¹⁵

Netvrdím, že byrokraticko/direktivní přístup sociální práce může být podobným zlem, jak jej určuje Hannah Arendtová – tzv. banálním zlem, nicméně odosobněný přístup k druhé osobě který nerespektuje její přání a potřeby

Nejen v terapii, ale zejména tam jde o rozvinutí dyadického terapeutického vztahu, který musí pacientovi především naslouchat. Terapeut by se měl zásadně odvrátit od role experta, který ví, radí a ordinuje. Měl by si být vědomý určitého nebezpečí, které spočívá v jednání založeném na základě nevědomých názorů a přání. Sociální pracovník jehož jednání může být také považováno za určitou sociální terapii pracuje s uživatelem v obdobném vztahu.¹¹⁶

¹¹⁴ Srov. VAN DER LAAN, G.: *Otázky legitimity sociální práce*, s. 225.

¹¹⁵ Srov. FROMM, E.: *Mít nebo být*, s. 213

¹¹⁶ Srov. PONĚŠICKÝ, J.: *Člověk a jeho postavení ve světě*, s. 84..

5.2 Role vzdělávání a kompetencí v biografickém vyprávění sociálních pracovníků

Helena

„...Kompetence ... kompetence jsou třeba, člověk je nabyde praxi, jsou věci přirozenosti, jsou přirozené. Někdo je má přirozené a někomu ani vzdělání nepomůže. Záleží na osobnosti soc. pracovníka, zda se bude chtít kompetencím naučit, nejde o pojmenování, ale nutnost je používat. Jednou z důležitých kompetencí je schopnost empatie, nejde naučit, lze pochopit, co to znamená, ale člověk, který nemá prožitky nebude ani kompetentní – v sociální práci platí, že mnoho pracovníků ví, jak se má chovat, ale nechová se tak. Spousta lidí je empatických a neví o tom – empaticnost vyplývá z toho, zda se lidé zajímají o potřeby lidí. Mnoho pracovníků práci vykonává, ale empatictí nejsou. V rámci vzdělání je možné si uvědomit, že člověk v sobě empatii má. Člověku – zájemci může pomoci stáž na zařízení, kdy pokud uslyší o problémech lidí, pak se v něm v rámci osobního poznávání problematik probudí schopnost být empatický. Sytý hladovému nevěří – zážitek, zkušenost vede ke zvýšení všímavosti, citlivosti, tedy k rozvoji empatie....“

„...V rámci vzdělávacího procesu záleží na každém studentu, jak se postaví k získávání vzdělání a kompetencí. Studenti mají velké příležitosti, ale pracovníci to mají těžší, jelikož toto vzdělávání je o byznysu – často získávají protikladné informace. Vždy ale každého zaujme přímá zkušenost v jiném zařízení. Málokdo se ale chce o informace od různých koncepcí podělit – jelikož každý si své informace chrání – výborné jsou školení první pomoci, ukazují přímé zkušenosti z terénu. Dnes může člověku pomoci například youtube a internet – volnočasové aktivity, reminiscenční terapie, různé přístupy, kdo chce, tak si vždycky všechno najde, kdo chce, tak se vždycky všechno naučí....“

„...V důsledku je vzdělání důležité pro obsáhnutí formální stránky práce – tzv. řemeslné stránky věci – kvalifikovanost. Obecně by měly klienty rozvíjet – pokud se pracovníci snaží jen klienty bavit, pak hrozí diskriminace těch hůře klientů, se kterými je obtížnější pracovat v zájmu jejich rozvoje. Paradoxně pak se pracovníci věnují soběstačným klientům, namísto toho, aby se věnovaly méně schopným klientům a tím je diskriminují. Pokud se pracuje i s imobilními nebo komplikovanými klienty, pak se klient rozvíjí. Když člověka práce baví, pak si dokáže všechno naučit. Vzdělání dává důslednost, to, aby práce byla dobrá – vzdělání naučí systematicky pracovat...“.

Adam

„...Kompetence pro sociální práci – nejzákladnější je nějaké to vzdělání, která vyplývá ze zákona o sociálních službách, když by to mě být sociální pracovník, tak vysokoškolský vzdělání sociální práce nebo vyšší škola v tomto směru, to je nějaký základ, jsme rádi za praxi v oboru a pak důležité jsou osobnostní předpoklady, ty jsou asi důležitější – než to formální vzdělání, jelikož škola nenaučí obvykle navázat vztah s klientem třeba, nenaučí ho, jak se vypořádat s různými tématy, které ta práce s klientem nám otvírá jako osobní témata, jako, že často se stane, že někteří pracovníci nejsou úplně úspěšní, ale na vnější rovině jakoby dělají všechno dobře, mají smlouvy v pořádku, ale vlastně ty lidi je nevyhledávají a to je něco, co se vlastně nenaučí ve škole třeba, jo ... víc věřím třeba v nějaké výcviky, v nějaké sebezkušenostní kurzy, je to složitý ... někdy se říká, že na sociální práci je dobrý barman ... několik měsíců nebo let, že barmani bývají sociální pracovníci, já i myslím, že to může být tím, že ... vlastně to, co hodně škodí je takový ten odstup, toho vzdělaného sociálního pracovníka, kterým se pomáhá, když je tam moc hranice, my a oni ... pokud ten zdravý, vzdělaný jde tedy teď pomáhat a zachraňovat – tohle myslím, že je hodně na škodu, když je tam velká ta bariéra ...krásný, vzdělaný sociální pracovníce, který jako jdou potom pomáhat těm potřebným lidem, myslím si, že v té hospodě, člověk se tak trošku ... dostane i pár facek, je tam s těma lidmi komunikuje, je schopen komunikovat s lidmi, který jsou ožralý, často se mu lidé tom baru svěřují se svými tragickými příběhy barmani bývají takový hodně empatický protože to do noci hodně poslouchají, aby tu práci dlouhodobě byli schopní dělat, tak musí tam mít takovýhle rys – být schopný vidět, vnímat ... důvěra souvisí se vztahem, s tím, že tomu druhému člověku věřím ...“.

5.3 Tělesně zakotvené prožívání (příklad přístupu k sociální práci s důrazem na reflexi intrapsychických s předpokladem umožnění rozvoje věrohodnosti).

Zařazuji popis techniky tělesně zakotveného prožívání jako příkladu k demonstraci možného přínosu pro pracovníka a klienta v pomáhajících profesích. Nicméně je fakt, že se záměrně odkláním od sociální práce k terapeutickému procesu, nebo ke specifické technice přístupu k člověku. Domnívám se totiž, že se jedná o jednu z technik „na člověka zaměřeného“, „rogersovského“ či na potřeby klienta orientovaného přístupu k člověku. Nicméně se jedná i o popis techniky práce s emocemi v pomáhajících profesích obecně.

Ústředním principem tělesně zakotveného prožívání je účel odhalení prožívaného významu. Rozvoj tělesně zakotveného prožívání má svůj postupný průběh, který probíhá v několika stádiích. Níže popsaná stádia nemusí být vždy rozeznatelná a nemusí být dosaženo všech pěti.

1) Všímavost k tělesné oblasti je inspirována termínem „sati“ (mindfulness), má řídicí instance, která reguluje a vyvažuje ostatní schopnosti, koordinuje jejich užití. *„Je to fenomén neustálé duchapřítomnosti, která vše zaznamenává a nic nepotlačuje. Je nesena bdělou, soustředěnou pozorností, která je neselektivní a bez jakéhokoliv hodnocení plynne doprovází prožívání.“*... *„Všímavost není závislá na vůli a lze rozvíjet různými technikami: např. kotvením v pěti smyslech, focusingem, meditací všímavosti a vhledu. Rozvíjí se v terapeutickém vztahu díky tomu, že terapeut komentuje chování klienta během konzultace.“*¹¹⁷ Právě zapojení vůle je rozdílem mezi všímavostí a pozorností. Všímavost je schopnost mysli neselektivně zaznamenávat podněty přicházející z pěti smyslů a z mysli. Pro všímavost se nelze rozhodnout a přesunout jí. Naopak pozornost udává náš poměr k vnímanému předmětu.

2) Spontánní objevení ohniska pocitu – tento fenomén je dokladem dobře kultivované všímavosti. Propuštění ohniska pocitu do vědomí umožní jeho pozorování. Pozorování je dalším krokem, kterým je výběr konkrétního ohniska pocitu. Pokud je navázána pozornost k ohnisku, vytvoří se předpoklad pro zachycení významu pocitu.

¹¹⁷

Srov. HÁJEK, K.: *Práce s emocemi v pomáhajících profesích*, s. 35.

3) Zachycení prožívaného významu. „Pro tělesně zakotvené prožívání je nejdůležitější zachytit v obsazích mysli význam aktuálně přítomného a pozorovaného pocitu. ... „Prožívaný význam je významem pocitu, který odpovídá prožívání minulé či současné anebo budoucí vnější konkrétní události nebo vnitřní situace, která se odehrává pouze v mysli – opět zde platí, podobně jako u spontánně objeveného ohniska, že takový význam nelze vymyslet či vytvořit vůlí. Lze pouze vytvořit podmínky, aby „pocit sám promluvil“, aby se prožívaný význam spontánně vynořil. Spontaneita vybavení obsahů v mysli zvyšuje pravděpodobnost, že význam těchto obsahů zachycuje prožívaný význam.“

4) Zpřesňování prožívaného významu. Zpřesňování prožívaného významu se odehrává kmitáním pozornosti mezi obsahy mysli a pocitem, čímž se zvyšuje zakotvenost prožívaného významu. Nejvyšší možné zpřesnění je dosažené právě zážitkem spokojenosti s označením prožívaného významu.

5) Prožívaný posun. Pokud se podaří přesně vystihnout konkrétní prožívaný význam, pak může dojít k posunu tohoto významu. Prožívaným posunem označujeme tedy kvalitativní změnu prožívání. ... Jde o proces, kdy používaný význam byl zpřesněn tak, že se zcela změnilo jeho prožívání. Není již iritující a ztrácí na své důležitosti. Pozitivním důsledkem tělesně zakotveného prožívání může být odstup od prožitků. Dává nám šanci, abychom uchopili prožívané významy, které emoci udržují a rozjíždějí. Neztotožňujeme se s emoci, ale jsme zvědaví, co se děje. Díky této otevřenosti k tělu začíná mohutnět i všímavost, která je charakterizována odstupem od prožitků, což znamená emoční úlevu.¹¹⁸

„Odstup od prožitků je nutným předpokladem pozorování. Pozorujeme li duševní jevy, zjišťujeme, že čím jsou charakterizovány a rozvíjíme vzhled do prožívané skutečnosti. Tento vzhled znamená rozlišit konkrétní jevy, odhalit jejich vzájemné souvislosti a také zjistit, jaký mají dopad na vývoj prožívání.“¹¹⁹

¹¹⁸ Srov. HÁJEK, K.: *Práce s emocemi v pomáhajících profesích*, s. 35.
¹¹⁹ Srov. (tamtéž), s. 41.

Porozumění smyslu jednotlivým prožívaným citům vede k vhledu do životních souvislostí. Na technice vědomého prožívání je jistě přínosné, jakým způsobem nabízí vhledy do vlastního prožívání, specificky rozkrývá příčiny a způsoby našeho chování. Poznání zklidňuje emoce. Schopnost takového vhledu však neznamená, že v určitých opakovaných či nových situacích nebudou znovu vystávat nepříjemné emoce. Nebudou už sice tak ohrožující, jelikož už porozumíme tomu, proč se rozbíhají, ale úplnou spokojenost s prožíváním takových situací a následným jednáním nemůžeme očekávat. Opakovaně se např. může ukazovat vztek z bezmoci, která vzniká, když náš partner nebere ohled na naše názory. Může se nám například vybavit náš otec, který se choval podobně, když jsme mu říkali něco důležitého. Známe tedy podrobně prožívaný význam, stále se objevují situace, v nichž se aktualizuje nám dobře známý pocit. Takový stav potřebuje kvalitativní změnu prožívání – prožívaný posun.¹²⁰

Ať již zakotvené prožívání či jiná introspektivní technika může sociálnímu pracovníku, jako každému člověku, pomoci s vhledem do vlastní psychické dynamiky. Tento vhled může zájemci pomoci rozvinout např. kvality pomáhajícího profesionála, jak je definuje podle C. R. Rogers (1957, 1967, 2000). Jsou to: schopnost vidět každého člověka jako individualitu a akceptovat jeho „pravdu“, jeho hodnotu, důvěra ve schopnosti člověka měnit se ve smyslu dovednějšího zvládnání života, dovednost vytvořit podmínky pro kultivaci těchto schopností u klienta, terapeutické schopnosti vycházející z tréninku svého vlastního prožívání.¹²¹

Tyto kvality obecně vyjadřoval jako:

Opravdovost – soulad mezi tím, co terapeut v dané chvíli prožívá, a tím co vyjadřuje navenek vůči klientovi – nehrát pseudorole, vyjádřit ke klientovi adekvátně pocity – to je pak klientovi modelem pro klientovu sebeexploraci. Jedná se o příklad, jakým způsobem vyjadřovat autentické sdělení.

¹²⁰ Srov. HÁJEK, K.: *Práce s emocemi v pomáhajících profesích*, s. 43.

¹²¹ Srov. HÁJEK, K.: *Práce s emocemi v pomáhajících profesích*, s. 63.

Odpovídající empatické porozumění – sdílení emocí s klientem bývá v sociální práci velmi problematické a proto pomáhající profesionálové procházejí různými výcviky, pro zdokonalení ve zvládnání vlastních emočních stavů, aby porozuměli vlastnímu prožívání. Jde o to dokázat pochopit nuance svého prožívání, aby se dokázali rozpoznat, jaké prožívání se v pracovníkovi objevuje při setkání s klientem. Vysoká úroveň prožívání empatie umožňuje velkou přesnost a senzitivitu terapeutových odpovědí. Terapeut rozumí i pocitům, kterých si klient není vědom. Dokáže odhadnout, které pocity a významy jsou klientovi skryté natolik, že je zbytečné je v komunikaci verbalizovat, neboť klient ještě není schopen si je přiznat.

Nepodmíněné pozitivní přijetí – terapeutův postoj emoční blízkosti, který si neklade žádné podmínky vytváří atmosféru bezpečí a důvěry ve vzájemném vztahu s klientem. Bezpečná atmosféra a důvěra v terapeuta jsou nutné k tomu, aby klient mohl úspěšně a zcela otevřeně prozkoumávat svůj psychopat. Nepodmíněným pozitivním přijetím je myšlen postoj terapeuta ke klientovi bez jakýchkoliv hodnotících soudů a výhrad v plném rozsahu jeho bytí.

Dovednosti naslouchat a vyjádřit porozumění jsou předpokladem terapeutických rozhovorů. Pro fáze vlastní intervence je třeba uspořádat prostředí a vytvořit podmínky, poté mohou následovat fáze:

- 1) fáze aktivního naslouchání,
- 2) fáze vyjádření porozumění,
- 3) fáze zpřesňování významu,
- 4) osobní sdělení terapeuta,
- 5) přijetí klientova odmítnutí.

Obtížnost nácvičku empatického rozhovoru spočívá v neschopnosti vzdát se všeho složitého promýšlení, vytváření hypotéz, snahy řešit situace nebo interpretovat události. „Opustit svůj intelekt a přestat si dokazovat, že jsem dobrý a že to vymyslím“. Intelektualismus totiž nemá přístup ke skrytému prožívání. Klíčem je dovedně vytvářet podmínky, aby se objevily spontánně.¹²²

¹²²

Srov. HÁJEK, K.: *Práce s emocemi v pomáhajících profesích*, s. 80 - 105.

Obzvláště v pomáhajících profesích je vhodné dbát na svou mezilidskou ekonomiku, jelikož dlouhodobá nevyváženost mezi „dáváním“ a „braním“ se mění v pocity vyčerpání, nezájmu, cynismu a rozvíjí se v osobním a profesním životě v podobě syndromu vyhoření. Jestliže se někde emočně vydáváme, pak mnohdy musíme opačné situace aktivně vyhledávat a rozvíjet. Proto je důležité si uvědomovat, co nás baví, co se nám povedlo a na co se těšíme. Toto „povedlo se“, „baví mě“, a „těším se“ jsou důležitou triádou, u které je nutné, aby měla zachovány všechny tři vrcholy. Již v počátcích duševní krize nebo syndromu vyhoření se tyto atributy vytrácejí z našich životů. Profesionálové, kteří se při své práci střetávají s fyzickou nebo psychickou bolestí druhých, potřebují rozvíjet takové stavy, které transcendují takovou profesní zátěž. Utrpení klientů/uživatelů by pak mohlo jednat druhými jakoby netrpěli. Součástí toho jsou cynismus, lhostejnost, krutost a nenávisť ať již v jakékoliv formě. Do jisté míry se jedná o přirozené automatismy a je obtížné si je přiznat, jelikož narušují náš sebeobraz. Prožitkové stavy, které nám pomáhají zvládat zátěžové stavy nazýváme: dobrotivost, soucit, sdílená radost a vyrovnanost. Tyto stavy jsou běžné v prožívání, ale v psychohygieně je nutné je vědomě rozvíjet.¹²³

V souvislostech s tématy důvěryhodnosti využívám koncept, který důvěryhodnost skládá ze tří součástí: kompetentnosti, charakteru a charismatu.

- a) Kompetentnost (způsobnost) souvisí s prokázáním znalostí problematiky. Pro zvýšení kompetentnosti je vždy možné dobře se obeznámit s odbornými souvislostmi problému a práce s nimi.
- b) Charakter je založen především vysokou morální integritou. Vhodné je demonstrovat svou nestrannost a mysl pracovat v zájmech klienta.
- c) Charisma je kombinace působivosti a dynamičnosti. Ke vzbuzení charismatického dojmu je vhodné demonstrovat přátelskost a příjemnost, dynamiku, kladný postoj k záležitosti, radostnost. Je také vhodné prokázat vnímavost k problémům a určitou rozhodnost.¹²⁴

¹²³ Srov. HÁJEK, K.: *Práce s emocemi v pomáhajících profesích*, s. 105.

¹²⁴ Srov. DE VITO, J.: *Základy mezilidské komunikace*, s. 435.

5.4 Syndrom pomáhajícího a syndrom vyhoření (ohrožení psychického zdraví pomáhajících jako ohrožení důvěry)

V souvislostech s profesionálním pomáháním by nemělo zapadnout téma **syndromu pomáhajícího**, který odráží určitá psychická úskalí hrozící v pomáhajících profesích. Vznik syndromu je především spojením charakteristických osobnostních rysů, jež vytvoří na účet osobního vývoje především strnulou životní formu. Základní charakteristikou je:

- a) sociální fasáda orientovaná na vysoký, strnulý ideál Já;
- b) kontrolované kritickým, zlým Nadjá;
- c) vlastní slabost a potřebnost je popírána – vyhýbá se vzájemnosti a intimitě ve vztazích.

V důsledku jsou přání spíše hromaděna a pak vyjadřována jako výčitky okolí – a někdy převládnu razantní formy vyjádření – závislost, sebevražda nebo psychosomatické onemocnění. Pro rozvoj syndromu pomáhajícího mohou být sociálně psychologické souvislosti:

- a) v dětství utrpěné a většinou nevědomé odmítání ze strany rodičů, jež se dítě snaží přestát urputnou identifikací s náročným rodičovským Nadjá,
- b) skrytá narcistická potřebnost,
- c) vyhýbání se vztahům s lidmi, kteří nepotřebují pomoc,
- d) dokonce vyjadřování agrese vůči těm, kteří pomoc nepotřebují.¹²⁵

¹²⁵

Srov. SCHMIDBAUER, W.: *Syndrom pomocníka*, s. 22.

V souvislostech s výše již jen bilancuji možné dopady na zdraví pracovníka. Akutní zhroucení při syndromu pomáhajícího se někdy projevuje jako těžké psychosomatické utrpení – vřed nebo srdeční infarkt. Na duševní úrovni se projeví jako náhlý výbuch sadistického nebo masochistického chování u osob do té doby ohleduplných nebo aktivně pomáhajících. V těchto případech se pudy často projeví jako suicidální pokusy, nervové zhroucení nebo závislost.¹²⁶

Terapie a prevence syndromu pomáhajícího v jednotlivých příčinách prokazuje Schmidbauer (2000) takto:

- a) v otázce „odmítaného dítěte“ – doporučuje se přiměřená výchova k výchově – tzn. k odpovědi na přirozené potřeby dítěte – což lze sotva zdolat vysvětlením;
- b) v otázce „identifikace s Nadjád a ideálem Já“ – vzděláváním lze zmírnit pocity odmítnutí ze strany druhých, nicméně často je dodatečné vzdělávání postaveno tak, že spíše zesiluje důsledky nadměrné identifikace s požadavky Nadjá;
- c) v otázce „chybějící vzájemnosti ve vztazích“ – pomáhající by si měl své soukromé starosti a úzkosti především přiznat, jinak významnou pozitivní změnu přinesly různé sebezkušnostní tréninky;
- d) v otázce „skryté narcistické potřeby“ – je třeba se naučit a zdůrazňovat charakter vzájemnosti ve vztahu ke klientům;
- e) v otázce „nepřímé agrese a latentního sadismu“ – pomáhají různé formy sebezkušnosti;
- f) v otázce „strukturální moci“ – obtížně, jelikož sektor sociální práce je celý integrován do struktury dnešní industriální společnosti.¹²⁷

¹²⁶ Srov. (Tamtéž), s. 68

¹²⁷ Srov. (Tamtéž), s. 130 – 141.

Naopak **syndrom vyhoření** je dalším úskalím pomáhajících profesí, jelikož práce s lidmi a v jejich prospěch je náročná a člověka vyčerpává. Dle Křivohlavého lze v syndromu rozeznat tyto klíčové složky:

- a) fyzické vyčerpání – únava až slabost,
- b) emocionální vyčerpání – pocity beznaděje a „chycení do pastí“,
- c) mentální vyčerpání – výsledkem je negativní postoj k práci, k sobě samému, ke světu a k životu vůbec.¹²⁸

Je nezbytné naučit se znát projevy nadměrného stresu a začít svou situaci řešit včas, jelikož po delší době neřešení hrozí zaplavení syndromem, kdy již člověk není schopen řešit nic jiného, než jeho zvládnutí – tento stav je označován jako syndrom vyhoření.¹²⁹

K propuknutí syndromu vyhoření ovlivňují pracovní podmínky, klima v pracovním kolektivu, způsob vedení organizace, ale také očekávání, které člověk ke své profesi má. Syndrom vyhoření je vždy výslednicí podmínek této interakce.¹³⁰

Kromě jiných indikátorů, které pomáhajícího chrání před syndromem, např. vyřešené osobní stránky svých životů, je důležitá i korelace s naplněním ve směru smyslu života. Zejména s ohledem na naplnění smyslu podle Frankla se celý problém odehrává do sféry víry.¹³¹

Závěrem poznámky o syndromu vyhoření ovšem je třeba zmínit celou oblast prevence - naučit se nacházet způsoby jak se se stresem vyrovnávat (relaxační techniky, pravidelná cvičení, sport, koníčky, podpora u kolegů a např. pozitivní myšlení, včetně humoru.¹³²

¹²⁸ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J.: *Psychologie zdraví*, s. 116.

¹²⁹ Srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 31 – 32.

¹³⁰ Srov. MATOUŠEK, O.: a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 55.

¹³¹ Srov. JANKOVSKÝ, J.: *Etika pro pomáhající profese*, s. 159 – 160.

¹³² Srov. ŘEZNIČEK, I.: *Metody sociální práce*, s. 231.

5.5 Úloha metodických směrnic a etických kodexů

V následující kapitole poukazuji na skutečnost, že pracovník, který se v jednání klientem dostává do dilematických situací, pak jedná vždy v určitém prostředí, s určitými kompetencemi a předpoklady tyto situace zvládnout. Jak uvádí Úlehla (1999) je zájmová ambivalence dilematická a do vztahu klient pracovník vnáší řešení právě dodržováním norem, což na druhou stranu zatěžuje jeho kontakt s klienty.¹³³

K důvěryhodnosti a profesionalitě bude pracovník potřebovat zejména:

- a) cenit si své práce a svých možností,
- b) vědět, čím pomáháme a jak tato pomoc funguje,
- c) rozumět odlišnosti od ostatních oborů a tomu proč je tato odlišnost potřebná.¹³⁴

Akcent na podporu vztahu mezi klientem a pracovníkem dle mého názoru způsobuje, že většina profesí vymezuje Standardy kvality pomáhajících služeb, etické kodexy a jiná doporučení, jak zvládnout jednání s klientem. Některé kodexy jsou pouze deklaratorní a jiné závazné, podobně existují různě silné akcenty na vzdělávání proti rasismu, ageismu, sexismu, ablebodyismu a homofobií, nicméně žádný kodex nehovoří o tom, co dělat, když se požadavek nedaří naplnit. Pokud je pomáhající konfrontován s realitou vlastního selhání ve vztahu k etickým nárokům, pak je obvyklou reakcí, že přestane nárok vnímat. Z toho důvodu navrhuje Kopriva doplnění ještě jedné zásady: „*Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou bez pomáhaní vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat k lepšímu stavu, než je ten současný.*“¹³⁵

¹³³ Srov. ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat*, s. 113.

¹³⁴ Srov. (tamtéž), s. 120.

¹³⁵ Srov. KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*, s. 90.

Etiku sociální práce nelze vymezit etickými kodexy, jelikož slouží jako prostředek k nahlédnutí do problematiky. Ale obecně se jedná o zjednodušující model, ale určující roli v tomto hraje pracovníkův vztah k lidem a k životu. „*Docela jiné projevy vůči klientům bude mít pracovník, který je přesvědčen, že lidé jsou schopni být dobří a vstřícní, jen když k tomu mají příležitost. A docela jiný bude mít ten, který věří, že dokud člověka neomezují pravidla a obavy z jejich nedodržení, pak zneužije situace na úkor druhých.*“ V člověku jsou tyto postoje hluboce zakořeněné a je na místě počítat s jejich vlivem.¹³⁶

Sociální práce se odehrává především v menších či větších institucích a to je důvod proč si pracovník musí osvojit rutinu a pravidla práce související s institucí. Znalost svého místa, funkce, pole působnosti či rozsah odpovědnosti je předpokladem profesionálního nasazení. Pravidla a normy mají vlastně etický charakter, jelikož instituce pravidla pro své fungování potřebuje – a to zejména o tom, co má být, ale především ohledně toho, co dovoleno není. Tím se nemá na mysli, aby byla popřena individualita pracovníka, spíše naopak, avšak je důležité, aby pomoc byla důležitá v atmosféře důvěry a lidského porozumění. Právě proto, že problémové situace vyvolávají nejistotu a strach, musí pracovník vzbuzovat důvěru, bezpečí a klid. A k tomu je zapotřebí především času k rozvoji vztahu mezi osobami. Etické hodnoty nebudou naplněny bez rozvoje vztahu.¹³⁷

Obecně zavazujícím dokumentem upravujícím etické jednání sociálních pracovníků jsou etické kodexy. Jedná se o Mezinárodní kodex sociální práce¹³⁸ a Etický kodex sociálních pracovníků ČR¹³⁹.

Také je nutné zmínit, že organizace poskytující sociální služby musí být také vybaveny a řízeny dle Standardů kvality sociálních služeb¹⁴⁰

¹³⁶ Srov. ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat*, s. 114.

¹³⁷ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J.: *Blízké a vzdálené*, s. 15.

¹³⁸ Srov. Společnost sociálních pracovníků ČR, *Etický kodex*, [online].

¹³⁹ Srov. Společnost sociálních pracovníků ČR, *Mezinárodní etický kodex*, [online].

¹⁴⁰ Srov. [on – line], <http://www.mpsv.cz/cs/5962>

6 Navázání, posilování, poškození a příležitosti obnovy důvěryhodnosti

6. 1 Předpoklady důvěryhodnosti a problém moci

6.1.1 Legitimita moci v pomáhajících profesích

V moderní spotřebitelské společnosti existuje kategorie lidí, kteří mají jen nepatrnou šanci na úspěch. Žijí v chudobě nebo na její hranici, nejsou zaměstnaní, žijí velký počet závislých osob a jsou z různých důvodů diskriminováni. Z určitého úhlu pohledu neví, jak s vlastní svobodou naložit, neboli neví, co je potřeba. „*Jakmile někdo neví, co je jeho potřeba, měly by jim jejich skutečné potřeby stanovit ti, kteří to vědí – např. státní byrokracie s různými experty. Taková společenská definice dokáže sama sebe naplnit. Jakmile někdo projeví neschopnost svoji svobodu správně uplatňovat, jeho právo činit vlastní rozhodnutí by mu mělo být dočasně či trvale odňato a měli by za něj rozhodovat druzí. Ty druhé zastupuje státní byrokracie s různými experty, které pro tyto účely zaměstnává.*“¹⁴¹

Zastávám názor, že použití moci nebo odborného vlivu má být dovoleno pouze za přísných předpokladů povinné legitimizace. To předpokládá vyspělou profesní kulturu, v níž existuje, jak ochranný prostor pro práci, tak i možnost předložit nároky platnosti k odborné diskuzi. Odsud má vycházet podnět, aby byla podrobena kritice vlastní osoba sociálního pracovníka, jestliže je k dispozici ukázkující funkce profesní skupiny. Souhrnně za účelem dosažení větší spoluzodpovědnosti vlastní profesní.¹⁴²

¹⁴¹ BAUMAN, Z.: *Svoboda*, Argo, 2003, s. 103.

¹⁴² VAN DER LAAN, G.: *Otázky legitimace sociální práce*, s. 234.

6. 2 Moc v pomáhajícím vztahu jako problém

Problém moci je ve vztahu klient/pracovník vždy apriori přítomen, již tím, že zakládá skutečnost, že pracovník reprezentuje většinu a klient menšinu společnosti. „Každý klient, který se, zvláště je-li to nechtěné, stane předmětem zájmu pracovníka, je ve velmi nepříjemné a nelehké situaci. Snadno se může cítit obviňován, pronásledován, nucen, a to i v případě, kdy pracovník nic takového nemá v úmyslu.“ Otázky moci a morálky jsou tím prvním, co klienta ve vztahu k pracovníkovi bude zajímat. Zejména v prvních setkáních si klient potřebuje zjistit, co je pracovník jako člověk zač a jak pravděpodobně ovlivní jeho život. Pracovník má povinnost dát odpovědi i na nevyslovené otázky, a toto zahrnuje i soustavné objasňování poslání pravidel, podmínek a poslání.¹⁴³ Pracovník by měl reflektovat, že klient má několik dobrých důvodů považovat jej za mocnějšího než je on sám. Tyto důvody vymezuje Úlehla (1999), takto:

Pracovník je zástupce nějaké stát zastupující organizace, je představitelem většiny, reprezentuje většinovou kulturu, představuje kritéria normality, pracovník může ohrozit práva klienta.¹⁴⁴

Z jiného úhlu pohledu pokládám za důležité pojetí zdůrazňující, že důležité souvisí se schopností moci řídit nebo ovlivňovat chování někoho druhého. Z tohoto hlediska lze definovat dle (De Vito, 2008) šest typů moci:

- a) Legitimní moc – pokud jsou ostatní přesvědčeni o právu konkrétního člověka řídit jejich chování neboli je dána postavením. Referenční moc – pokud si ostatní přejí být stejní jako někdo atraktivní.
- b) Odměňovací moc – ten, kdo kontroluje odměny (např. učitelé nad studenty).
- c) Donucovací moc – schopnost odnímat odměny a ukládat tresty.
- d) Odborná moc – patří tomu, koho ostatní pokládají za odborníka.
- e) Informační moc – daná schopností přesvědčit.¹⁴⁵

¹⁴³ Srov. ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat*, s. 113.

¹⁴⁴ Srov. (tamtéž), s. 14.

¹⁴⁵ Srov. DE VITO, J.: *Základy mezilidské komunikace*, s. 48.

Mocenská pozice silně ovlivňuje způsob poskytování pomoci. Čím větší pravomoc pracovník má, tím větší je tendence k odstupu a nedůvěře. Mocenské postavení vede k oboustranné manipulaci. Pokud pomáhající přebírá některé kompetence klienta, pak jej současně i zneschopňuje. Projevy moci mohou u klientů způsobit, že...

- a) stáhnou se z kontaktu
- b) zaujmou postoj uctivé pasivity
- c) sevřou se zlostí a křivdou
- d) žadoní o mezilidský kontakt

Přítomnost moci oddaluje cíl a tím je růst autonomie klienta. Moc představuje přítěž v praktickém pomáhání, ačkoli může krátkodobě usnadňovat jednání s klienty.¹⁴⁶

Užitečným konceptem je také dělení moci podle původu vzniku:

- a) moc pracovníkovi institucionálně přidělená – v těchto situacích se mohou objevovat manipulace ze strany klienty, svěřeni se mocné osobě může být chápáno jako útok. V těchto situacích se doporučuje:
 - nepropojovat výkon pravomoci se situací pomáhání,
 - oddělit pomáhajícího jako důvěrníka od výkonu administrací,
 - vyjasňovat s klientem, zda může očekávat důvěrný vztah, či zda se jedná o administraci,
 - brát rozhodnutí, které je po klienta nepříznivé jako věc, která s osobním vztahem ke klientovi nesouvisí,
 - Nikdy se na klienta nezlobit, přestože on se zlobí. Pochopit jeho zlost a neoplácet ji.

¹⁴⁶

Srov. KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*, s. 140.

b) moc vzniklá v rámci vztahu pomáhání – nastává kdykoliv, kdy pracovník klienta začíná řídit – ať už vynuceně či jinak. Pracovník by proto měl umět zrušit klientův postoj podřízenosti a nastavit partnerství. Přesto klienti vyžadují vedení, avšak je na pracovníkovi, aby nepřistoupil na požadavek po „expertize“ a nedávali rady tam, kde nemohou. Kopriva přesně píše: *„Je však velmi důležité, aby právě ti, kdo pomáhají lidem tento blud nesdíleli a zbytečně nemoralizovali, neapelovali a rozum a vůli tam, kde je třeba všimnout si vztahů a emocí. A aby pomáhající nepostupovali stejně krutě vůči sobě samým, nepřepínali své síly a netrýznili se sebekritikou, že nemohou vyhovět nereálnému ideálu.“*¹⁴⁷

Z jiného hlediska se přístupy v sociální práci dělí podle direktivního a nedirektivního přístupu ke klientům. V souvislosti s problémem moci je legitimní uvažovat souhrnně o výhodách a nevýhodách direktivního a nedirektivního přístupu:

- v zájmu trvalé kvalitativní změny je účinnější nedirektiva;
- direktiva je vhodná, pokud hrozí nebezpečí z prodlení, je klient v akutní krizi, jestliže klient potřebuje potvrzení autority, nebo nedirektiva není možná s ohledem na nízkou inteligenci člověka;
- na nedirektivní přístup je třeba čas a síla pracovníka;
- je k úvaze, že pokud bude započatá direktiva, pak nedirektiva nebude později možná.

Direktivní a nedirektivní přístupování lze také odlišovat podle typu intervence:

- instrukce – je zcela direktivní,
- komentář – menší potenciál direktivy,
- kladení otázek – nedirektiva,
- rezonance/zrcadlení – nedirektiva.¹⁴⁸

¹⁴⁷ Srov. KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*, s. 43.

¹⁴⁸ Srov. KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*, s. 45 – 46..

Společným rysem pracovníků v pomáhajících profesích může být ovládnání rozštěpeným archetypem. Pompézní a po moci lačnický lékař, sociální pracovník hrající inkvizitora, terapeut jednající jako falešný prorok. Tito jsou v podstatě fascinováni archetypem léčitel/nemocný, trpí pak oběma polaritami a působí jako zraněný léčitel. Poté jednu polaritu archetypu projikují a vytěsňují a propadají určité formě touhy po moci.¹⁴⁹

Zejména u sociálních pracovníků, kteří intervenují do situace klienta proti vůli klienta, je problém mocenského stínu velmi důležitý a to pochopením, že naše lidské motivy jsou do značné míry ovlivněny našimi stíny a jako pracovníci prostě nejednáme nezištně, protože to prostě není možné. V některých případech může být i intervence z pozice moci ve prospěch klienta, ale vždy jej zbavujeme jeho vlastní vůle, moci a odpovědnosti. Před svým okolím a vůči svému svědomí se sociální pracovník snaží být veden ochotou pomáhat, avšak v temné hloubi jeho psýché se konstituuje i opak – potěšení vládnout a zbavit klienta moci. a to se děje právě ve chvílích kdy pracovník musí pracovat proti vůli klienta. Často se tento motiv objevuje jako to objektivní a morálně správné. „*Sotva kdy byli lidé krutější, než když směli prosazovat dobro krutými prostředky. V denním životě to většinou bývá tak, že pokud se necháme příliš vést mocenskými choutkami, trpíme pak často výčitkami svědomí. Pocity viny se pak z vědomí naprosto vytratí, jestliže je naše jednání motivováno mocenskými choutkami, ale v našem vědomí ho lze zdůvodnit něčím objektivně správným a dobrým.*“¹⁵⁰

¹⁴⁹ Srov. GUGGENBUHL – CRAIG, A.: *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*, s. 78.

¹⁵⁰ Srov. GUGGENBUHL – CRAIG, A.: *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*, s. 14.

6. 3 Důvěra a vztah v biografickém vyprávění sociálních pracovníků

Helena

„ ... Důvěra je tedy víra v to, že tě druhý nezradí. Nezradí, co mu řekneš, v základních situacích. Věříš v to, že tu bude pro tebe. Sociální pracovníci jsou pro lidi nejbližší osoby – v podstatě je to druhý domov, zejména u pobytové formy. Důvěra se těžko získává, ne každý jí od každého získá, je to o sympatiích, pokud jí, máš tak jí nemůžeš zradit. Není jí možné zradit. Pokud jí člověk zradí, pak o ní přijde. Někdy člověk o ní přijde nějakou jinou situací. Např. pokud se domníváme, že klientům nevěříme, že jejich potřeby jsou opravdové – někdy když jednáme pod stresem a nejednáme s opravdovostí. Důvěra je narušená, lze získat, ale již se zcela nevrátí. Takže někdy pokud nevnímáme potřeby klienta, pak můžeme zničit jeho naději, že my jsme tím prostředkem pro řešení. Někdy to berou jako útok na svojí osobu, že jim člověk nechce pomoci....“

„ ... Důvěra je to, o co by měl pečovat – např. upřímností, dát klientovi čas, nerozhodovat za klienta – vyposlechnout si jej, komunikovat odložení jednání. Rozhodně neprospívá arogance, odstup, neosobní jednání, falešný soucit, povídání si o nich bez nich, povídání si o nich s nimi, a nezúčastněný přístup. Důležitá je upřímnost – jako schopnost respektovat přání klienta. Nedůvěru narušuje odstup, neosobní jednání, škatulkování klientů do skupin. Velmi důležité je dodržovat diskrétnost a respekt k přání....“

„... Pokud klient ztratí důvěru ve svého klíčového pracovníka, jedeme podle standardu a má právo na jeho výměnu. O tomto je klient informován v Průvodci poskytovatele a na informační nástěnce včetně kroku, co pro výměnu musí učinit. Jiné kroky jsou v rámci stížností na chování zaměstnance. Pokud poddá klient podnět v rámci individuálního plánování, prošetřuje se situace na poradě individuálního plánování. Pokud se setkáme se závažnou situací, nemáme supervizi, ale máme nezávislého poradce a probereme to s ním....“

„... Jen záleží, pokud si klient na něco ztěžuje - stížnost může podat za sebe, anonymně či někdo za něj. Tyto stížnosti prošetřuje ředitelka a probere situaci se zúčastněnými stranami, do 60 dni pote musí vyrozumět toho, kdo si ztěžoval verdiktem ...”

„... Myslím, že to, že klient ví, že je brán jako partner v rámci poskytování sociální služby, posiluje jeho důvěru vůči poskytovateli. Takže to, že ví, že nemusí být pouze pasivním příjemcem, ale může do způsobu jemu poskytované služby mluvit (ať už v rámci podání podnětu, či stížnosti) je pro budování důvěry pozitivní....“

Dle etického kodexu sociálních pracovníků ČR se v bodě 2.1.4. realizuje výzva k ochraně klientova práva na ochranu soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Explicitně zavazuje k neposkytnutí informace vztahující se ke klientu bez jeho souhlasu, vyjma osob se způsobilostí k právním úkonům.

Obdobně i dle Mezinárodního kodexu sociální práce a jeho principů je v bodě č. 7 adresována výzva k zachování důvěrnosti informací, které se týkají lidí užívajících jejich služby s výjimkami ochrany vyšších hodnot – např. ochrany života.

Každý pracovník bere kodexy na vědomí a měl by svou praxi vést v duchu těchto principů.

Dalším stupněm ochrany kvality vztahů jsou Standardy kvality sociálních služeb v nichž jsou metodicky zpracovány postupy, jak v kterých situacích se má pracovník řídit.

Sociální pracovnice interpretuje vztah důvěry jako nepřipustnost porušení důvěrnosti ve vztahu, ve smyslu spolehnutí se – tzn. v intencích etiky péče, jak již jsme naznačili výše. Helena explicitně vyjmenovává, jak vztah důvěry buduje a další souvislosti. Pro názornost, zde opakovaně vytýkám „ ... *Důvěra je to, o co by měl pečovat – např. upřímností, dát klientovi čas, nerozhodovat za klienta – vyposlechnout si jej, komunikovat odložení jednání. Rozhodně neprospívá arogance, odstup, neosobní jednání, falešný soucit, povídání si o nich bez nich, povídání si o nich s nimi, a nezúčastněný přístup. Důležitá je upřímnost – jako schopnost respektovat přání klienta. Nedůvěru narušuje odstup, neosobní jednání, škatulkování klientů do skupin. Velmi důležité je dodržovat diskrétnost a respekt k přání...*“ Dle Heleny je také především podstatný partnerský přístup ke klientovi.

Adam

„...V přímé práci děláme to, čemu se říká mapování potřeb ... máme to rozdělený do několika bodů a zjišťujeme nenaplněné potřeby v různých oblastech života, což bývá poměrně častý u lidí s duševním onemocněním – není to úplně kvalita života, protože to je těžko měřitelný, v první fázi hledáme nějaké body ve kterých bychom mohli být užiteční, aby se ta kvalita života zlepšila, ať se to týká peněz, bydlení, vztahů, kontaktů s lidmi – hledáme vlastně takové společné body, které by chtěl klient řešit a který my bysme mohli z naší pozice mohli pomoci naplnit, změnit ... a vždycky to závisí na tom, co je ten klient schopný, ochotný udělat, takže ho stačí někdy jenom nasměrovat – což je taková jednorázová pomoc, častější je ale dlouhodobější provázení ... protože vlastně to těžký duševní onemocnění způsobí to, že ten člověk je vytržený ze svého života, když studoval – přestane studovat, když pracoval – přestane pracovat a ztratí přátele, známí, ztratí kontakty na rodinu, často se stane, že opustí svoje zájmy a jeho život mu jakoby skončí, že nemoc jakoby všechno přetrhne, taková jakoby malá smrt, často doprovázená změnou identity, můžou bejt i různé problémy se zákony, s financemi, se zadlužením, takže vlastně těch problémů je tam hodně a často bývají ve více oblastech života ... těch cest z toho je víc, chráněné bydlení, sociálně terapeutická dílna, nějaký terén, pomoc při zaměstnávání, volnočasové aktivit, ...“

„...důležitý je tam ten vztah na začátku, aby všechno toto bylo možný, základem toho je vztah důvěry ... myslím si, že ano – o to důvěru neztratit, ale mělo by to držet tu linku sociální práce, aby nesklouzávalo do nějaké psychoterapie nebo do nějakého přátelství ...“

„... důležitý je téma hranic, které napomáhají držet ten vztah v nějaké profesnější rovině, tzn. opravdu mě může ten člověk zajímat a můžu chtít, aby se ta, jeho situace zlepšila, ale zároveň není nutný, abych mu zvedal telefon ve večerních hodinách, není nutný, abych si s ním tykal (i když s některými klienty si tykám), není nutný, abych mu půjčoval peníze, nebo aby věděl details z mého soukromého života ... ty hranice částečně ten vztah drží v nějaké linii, stane se samozřejmě, že člověk bude v něčem možná více angažovaný než by bylo užitečné a pak to může být téma pro supervizi, opačným extrémem, což si myslím, že je také škodlivý, je něco, co může být nějakým způsobem maskovaný jako taková předstíraná profesionalita, že za tím může být taková lhostejnost – tzn., že slyším od kolegů, že spolupráce nefunguje kvůli tomu, že ten klient nechce nebo špatně zformuluje zakázku svojí, nebo nepřijde, je nespolehlivý ...”

„...může to být i tak, že tam ta důvěra není a že ten kolega se ve skutečnosti nemusí doopravdy snažit o navázání nějakého opravdového zájmu o toho člověka ... sociální práce by stále měla být směřována na nějaký cíl, to trochu dělí a odděluje od psychoterapie, i když někdy to k té terapii také může sklouzávat, ve chvíli, kdy se klient potřebuje vyprávět, otvírá témata ze svého života, čili mu pracovník zrcadlí ty jeho emoce, reflektuje to co říká, tak vlastně je tam nějaký překryv s tou psychoterapií...“

„... v sociální práci s lidmi s duševním onemocněním se to stává, že nejde prostě kopírovat takový ten základní směr, že přijde klient, stanovíme společnou zakázku, tu která k tomu cíli povede, naplníme cíl, zhodnotíme, jestli je to dobře, jestli byl naplněn a hledáme nový cíl, ...tohle prostě u osob s duševním onemocněním nefunguje – je to dobrý teoretický model, ale ve chvíli, kdybychom chtěli kopírovat jenom toto pořadí, tak budeme hodně frustrovaný, takže...“

„... lidi přichází s hodě tématy, ty témata se často týkají třeba i fungování v běžném životě, týká se to třeba často i vztahů, samoty, potom je někdy složitý si na všechno si stanovovat nějaký cíl, takže vlastně oni vlastně někdy jenom potřebují někoho mít v té samotě a to je těžký na tomhle ... je to složitý téma, není to tak, že by to úplně nefungovalo, je to součást našich standardů, našich metodik, ale když bychom to stavěli jenom na tohle, tak hlavně u lidí, kteří jsou hodě duševně nemocní, pak budeme frustrovaný, a pak na ně budeme třeba příliš nároční a vlastně povede to k tomu, že ten vztah se může přetrhnout, vlastně skončí to – nějaké velké nároky v nějaké fázi...“

„... důvodů přetržení vztahu může být víc, u naší cílové skupiny dochází k problémům se vztahem také ve chvíli kdy udělá pracovník nějaký přešlap, není dost empatický, nebo příliš radí ... stane se někdy, že v důsledku nemoci – když se rozvíjí relaps schizofrenie, ta se horší ... ty bludy, halucinace můžou ovlivnit ten vztah, ten pacient, klient projikuje něco do pracovníka, vidí v něm někoho jiného v tu chvíli, je paranoidní ... takže i když někdy býváme ty posední komu ten klient ještě věří, tak i to se nám se nám stává, že se zhorší jeho nemoc a zahrne nás do toho světa těch lidí, kteří mu chtějí ublížit, další důvod je, že člověk vlastně vystupuje nějak víc represivně, ve chvíli, kdy máme dojem, že si ten člověk ubližuje, že může být ohrožený, že může být nebezpečný sobě, svému okolí, tak jsme vlastně víc v roli, kdo by ho měl ochránit, nebo ochránit ty ostatní a můžeme tam vlastně i být v roli toho, kdo v tu chvíli nějakým způsobem působí proti aktuálnímu zájmu toho klienta a my se ho snažíme nějak stabilizovat, dostat k doktorovi, na psychiatrii, dát karty na stůl, říci, jak se v to cejtíme, říci co nás k tomu vede, že chceme, aby se dostal k doktorovi, takže i to může vnímat jako podraz, myslí si, že nechce se léčit, nechce brát prášky, že mu to škodí a nás si zařadí na tu stranu těch, kteří si myslí, že by měl být pod léky ...“

„...někdy neúspěchy tak naruší vztah důvěry, že to nějakým způsobem zkusíme, z hlediska našeho poslání slibujeme, že se něco povede a ono se to nepovede, třeba klient přijde s tím, že chce pracovat, že chce mít dobrou práci, která ho bude bavit a živit, a chodí sem půl roku, hledá různé inzeráty, chodí a výběrový řízení a ta práce není furt taková jakou by chtěl a on se vlastně pak může cítit zklamaný, zrazený, že jsme mu slibovali něco, co jsme nenaplnili, nebo to tak vnímat, tvrdili jsme, že mu pomůžeme a ono se zase nic tak neděje, pak to můžou být nějaký přehmaty, který souvisí třeba s tím, když bychom sdělili informace někomu z blízkých a jemu to uškodí, komunikace s lékařem, bez souhlasu klienta, vůbec vyžadování pravidel ... někdy, když máme nějaký pravidla služby a on je nechce respektovat, to také bývá konfliktní situace, kdy může dojít ke ztrátě nějakého vztahu, jo nebo když překračuje hranice vůči nějakým klientům a zaměstnancům, pak může dojít k ochlazení toho vztahu ...“

„... vždy řešíme konkrétní případ, který bývá složitý a mnohvrstevnatý. Obecně platí následující postup:

1) obtížnou situaci s klientem pracovník otevře na poradě k tomu určené (probíhá 2x týdně a je přítomen celý tým).

2) další postup rozhodujeme po poradě v týmu společně - není to zodpovědnost jednoho pracovníka, ale celého týmu.

3) pracovník etické dilema obvykle řeší na pravidelné týmové supervizi (1x za 6 týdnů). Opět je přítomen celý tým.

4) do situace klienta se snažíme vtáhnout další osoby, které mohou pomoci (psychiatr, psycholog, rodina, přátelé, další organizace)...

„...Proti vůli klienta postupujeme výjimečně, po předchozí poradě v týmu. Týká se to situací, kdy je klient nebezpečný sobě nebo svému okolí a vyčerpali jsme všechny nám známé možnosti (i zde je důležitý tým a supervize). Pak postupujeme více direktivně a klientovy vysvětlujeme náš postoj. Do poslední chvíle se snažíme dosáhnout dohody, protože tato situace může poškodit vztah s klientem....“

„... Pracovníci jsou vázáni etickým kodexem, který všichni při nástupu podepsali. Pokud by měl pracovník problém s klientem, který je pro něj z etického hlediska nepřijatelný (např. potrat, prostituce, nevěra, úvahy o sebevraždě...), na poradě klienta předá jinému pracovníkovi a to buď úplně nebo jen v problematické oblasti. ...“

Dle etického kodexu sociálních pracovníků ČR se v bodě 2.1.4. realizuje výzva k ochraně klientova práva na ochranu soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Explicitně zavazuje k neposkytnutí informace vztahující se ke klientu bez jeho souhlasu, vyjma osob se způsobilostí k právním úkonům.

Obdobně i dle Mezinárodního kodexu sociální práce a jeho principů je v bodě č. 7 adresována výzva k zachování důvěrnosti informací, které se týkají lidí užívajících jejich služby s výjimkami ochrany vyšších hodnot – např. ochrany života.

Každý pracovník bere kodexy na vědomí a měl by svou praxi vést v duchu těchto principů.

Dalším stupněm ochrany kvality vztahů jsou Standardy kvality sociálních služeb v nichž jsou metodicky zpracovány postupy, jak v kterých situacích se má pracovník řídit.

Sociální pracovník Adam vymezuje budování důvěrného vztahu s uživateli velmi systematicky, s ohledem na specifika skupiny a závěru vyjasňuje, že eticky nejobtížnější situace řeší vždy spoluprací s ostatními pracovníky, zapojením supervizora, dle metodik. V souvislostech s Adamovou systematickostí, by bylo možné především přiřadit takové jednání k etice diskurzu s akcentem k antiopresivním akcentům.

Diskuze

Z biografických výpovědí, z teoretických předpokladů vyvstává otázka: „Opravdu je nutné, možné a přínosné zahrnovat a měřit skrze optiku důvěryhodnosti veškeré jednání mezi sociálním pracovníkem a klientem?“ V následujícím textu shrnu předpoklady pro tento přístup, tudíž pak bych rád objasnil i důvody, které mě k němu vedou.

Předpokládám li, že veškeré jednání sociální práce má být etické a současně, že v sociální realitě je však etické jednání problematické, jelikož život vytváří dilematické situace, a současně, že dilematické situace jsou nadále eticky obtížně řešitelné, jelikož neexistuje shoda na tom, který etický přístup je ten optimální, pak se zdá, že etické hodnocení skrze kritérium důvěryhodnosti může mít smysl. Protože hodnocením etických pozic skrze dilema, je vlastně nutně neřešíme, nýbrž potencionálně vytváříme další dilematické řešení a přístupy. Z jedné nejistoty tak vyrůstá houšť nejistot, přičemž v praktickém životě „obětujeme“ na „oltář jednoho zájmu“ vždy zájmy jiné.

Dávám k dispozici úvahu, zda hledání východiska – etický rovná se věrohodný - může být tím optimálním řešením dilematických situací. Považuji, za nutné nepoučovat, nepředkládat dogma, ale nabídnout k úvaze aspekt důvěryhodnosti jako to, co v sobě všechny přístupy obsahují, za snahami těch či oněch sociálních pracovníků, na jejichž vyprávění se může každý přesvědčit, že pokud hovoříme o mezilidské důvěře, pak se vždy jedná o kvalitu vztahu, který vede k všestranné spokojenosti a obecnému dobru.

Nejde o to vidět věci černobíle, ale o to vnímat to podstatné a nejpodstatnější, jelikož pokud nejednáme eticky (věrohodně), pak zneužíváme a ohrožujeme vše podstatné, což nemůže být v zájmu nikoho, kromě toho, kdo chce vědomě poškodit nebo ublížit pasivní tolerancí. Tato práce je tedy tvořivým pokusem zdůvodnit, popsat a v přímé praxi ověřit to, že téma důvěryhodnosti je v životě člověka, a v sociální práci jedním z velmi podstatných a pokud má smysl otázka, zda důvěryhodnost je etickým kritériem, pak může naznačit, jak a proč.

K diskusi myslím také přísluší reflexe těchto otázek etického konzultanta diplomové práce:

Co je tedy důvěryhodnost? Autenticita? Tedy soulad smýšlení a konání v nějakém autonomním modu? (Pokud je důvěryhodnost chápána jako „žítí v opravdovosti, v upřímnosti“, jak vůči sobě tak, vůči klientům?) To se zdá blízké Kantovu důrazu na smýšlení, motivaci jako základního kritéria pro mravní hodnocení jednání, jelikož Kant tvrdí, že být upřímný, průhledný k sobě samému je základním předpokladem k vytvoření etického charakteru).

Domnívám se, že důvěryhodnost obsahuje aspekty autentičnosti, opravdovosti, upřímnosti, ale i například otevřenosti. V kontextu sociální práce rozumím fenoménu důvěryhodnosti především jako předpokladu pro nastavení spolupracujícího a předvídatelného vztahu mezi uživatelem a pracovníkem. Nicméně nedomnívám se, že ukončení vztahu je nutně možné pouze jako kolaps věrohodnosti. Avšak zejména v sociálně terapeutickém vztahu, ale i v ostatních problematikách je věrohodnost podmínkou předvídatelnosti. Tato dává základní jistotu, která je sama podmínkou pro spolupracující, k řešení vedoucí, dialog mezi dvěma lidmi. Důvěra by se snad dala také jako „ochota, ujít kus cesty spolu“.

Nejedná se spíše o základní předpoklad (a zároveň samozřejmě neustále nás provázející jev) pro etické chování jako takové?

V souvislosti s předchozím odstavcem by snad bylo možné dovodit, že etické jednání je takové, které buduje vysokou míru mezi lidské důvěry a vyhýbá se její ztrátě.

Byl by důvěryhodný, věrohodný i ten, kdo by se choval jako tvrdý, egoistický utilitarista a otevřeně to také deklaroval - tím by byl věrohodný v tom, co dělá a jak myslí?

Takové jednání je nepochybně věrohodné, avšak zdá se, že zde je na místě odlišit jej od jednání důvěryhodného. A to proto, že předmětem a cílem jednání sociální práce je štěstí (blaho) druhého člověka. Tedy důvěryhodnost má v sobě silný akcent práce ve prospěch druhého. V souvislosti s dilematickými situacemi, vlastně konflikty zájmů či loajalit, by tedy sociální pracovník mohl usilovat především o to, aby důvěra klienta (uživatele) nebyla znejistěna pochybnostmi nad záměry pracovníka. Rekapituluji, že věrohodné je takové jednání, které je transparentní, důvěryhodné je jednání, kdy mezi osobami, vznikne předpoklad vzájemné náklonnosti a ochoty k podpoře jeden druhému.

Závěr

Fenomén důvěryhodnosti protíná nejenom větší lidská společenství a celé civilizace ale i nejjednodušší společenské vazby. Každé mezilidské setkání je strukturováno a vytváří své specifické pojivo. Dokonce i v říších života ostatních primátů zakládá spolupráce potřebu být předvídatelný a tudíž věrohodný či důvěryhodný. V moderních společnostech má fenomén důvěry základ v samotné sociální struktuře.

Na psychické rovině je člověk uzpůsoben životu v sociální realitě tak významně, že afiliativní či prosociální jednání se odráží na struktuře jedincova mozku. Nejvýraznějším důsledkem prosociálních sklonů v jednání člověka je rozvoj lidské řeči jako základního nástroje složité mezilidské komunikace.¹⁵¹ Mezilidská komunikace je podstatná pro rozvoj identity jedince, jeho individualizaci a individuaci.¹⁵² Důvěra, která vzniká v mezilidském kontaktu má mimo jiné i souvislost s dávným praktikováním zbožnosti v nadpřirozenou sílu.¹⁵³ Sedláčková (2012) ukazuje, že důvěru v neosobní instituce a společenské systémy, ale obecně i v neznámé osoby odráží pojem sociální kapitál.

Mezi základní rysy lidské existence patří vůle k životu a snaha po sebezáchově. Důvěra je tak významnou potřebou, která umožňuje člověku naplňovat tyto základní nevědomé životní cíle.¹⁵⁴ Lidské potřeby se odráží v hodnotách, tedy v artikulovaných vyjádřeních na to, co je žádoucí a nežádoucí.

¹⁵¹ Srov. MORRIS, D.: *Lidský živočich*, s. 52.

¹⁵² Srov. PONĚŠICKÝ, J.: *Člověk a jeho postavení ve světě*, s. 27.

¹⁵³ Srov. SEDLÁČKOVÁ, M.: *Důvěra a demokracie*, s. 37.

¹⁵⁴ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J.: *Blízke a vzdálené*, s. 21

Ve specializované lidské činnosti, např. v sociální práci je pomáhající profesionál vystaven etickému rozhodování, které jej staví do určitého morálního pole. Etické problémy jako určité nejasnosti v mnohém konání vytváří mnohost dilemat, nicméně předpokladem této práce je „hypotéza“, že základním etickým dilematem pomáhajícího profesionála je jednání, které bere ohled na vzájemný vztah důvěry. Tato práce neměla za cíl testování hypotézy, nicméně jde o popis a hledání souvislostí a také následnou reflexi tohoto předpokladu. K názornému předvedení byly použity techniky biografických interview se sociálními pracovníky.

Cílem práce bylo poznání, jaké okolnosti ovlivňují formování důvěry, jaké prostředky používají sociální pracovníci k vytvoření důvěrné atmosféry a také jaké situace vztah důvěry poškozují. Dílčím cílem je zmapovat základní etické pozice a dilemata v sociální práci ve vztahu k fenoménu důvěryhodnosti.

Tyto předpoklady v práci ověřuji a ilustruji v narativním vyprávění sociálních pracovníků, kteří v souvislostech ke své praxi popisují, jak s důvěrou pracují systematicky, jak jsou v problematice orientováni metodicky a jak sami reflektují téma důvěry z hlediska svých potřeb a lidských priorit.

Téma důvěry ve vyprávění sociálních pracovníků je uvedeno do kontextu hlavních etických teorií. Výpovědi sociálních pracovníků tak jsou v práci rozebírány a komentovány v kontextu hlavních proudů etického myšlení. Pracovníci samotní se vyslovují k práci s důvěryhodností, reflektují a popisují souvislosti, které v jejich práci vztah důvěry ovlivňují.

V souvislosti s uvažovanými tématy se nastoluje téma, zda důvěra není sama předpokladem etického jednání jako takového, přičemž základní kompetence k důvěrnému (etickému) jednání tak osoba obdrží v kontextu vývoje v rámci kultury a lidského společenství.

Z biografických vyprávění lze dovést, že sociální pracovníci ve svých praxích s pojmem důvěry pracují. Považují jej za jeden klíčových aspektů pro vztah mezi jimi a uživateli/klienty svých služeb. Z výroků také vyplývá, jakým způsobem se s tématem důvěry pracuje v daných zařízeních, jaké jsou metodiky a obvyklé postupy. Obdobně jsou artikulovány a zvýrazněny další eticky citlivé témata a metody nakládání s nimi. Sociální pracovníci také zaujmají postoj k tématům souvisejícím s tématem důvěry, zamýšlejí se nad svými hodnotami, potřebami a obdobně tak činí z perspektiv svých klientů.

Seznam literatury:

- ANZENBACHER, A.: *Úvod do etiky*. Praha: Zvon, 1994. ISBN 80-7113-111-3.
- BAUMAN, Z.: *Svoboda*. Praha: Argo, 2003. ISBN 80-7203-432-4.
- BAUMAN, Z.: *Umění života*. Praha: Academia, 2010. ISBN 978-80-200-1869-4.
- BOWLBY, J.: *Vazba*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-670-4.
- CAKIRPALOGLU, P.: *Psychologie hodnot*. Druhé vydání, Olomouc: Votobia, 2004. ISBN 80-7220-195-6.
- ČAČKA, O.: *Psychologie vrstev duševního dění osobnosti a jejich autodiagnostika*. Brno: Masarykova Univerzita, 1997. ISBN 80-7239-10-0.
- ČAPEK, J., at al.: *Přístupy k etice II*. Praha: Filosofia, 2015. ISBN 9788070074428.
- DEVITO, J.: *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.
- FROMM, E.: *Cesty z nemocné společnosti*. Praha: Earth Save, 2009. ISBN – 978-80-86916-10-1.
- FROMM, E.: *Mít, nebo být*. Praha : Aurora, 2001. ISBN 80-206-0181-3.
- FUKUYAMA, F.: *Velký rozvrat*. Praha: Academia. 2006 ISBN 80-200-1438-1.
- GAVORA, P.: *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. ISBN 978-80-7315-185-0
- GILLIGENOVÁ, C.: *Jiným hlasem, O rozdílné psychologii žen a mužů*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-402-8.
- GUGGENBUHL – CRAIG, A.: *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Druhé vydání, Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-809-8.
- HARTL, P.: *Psychologický slovník*. Praha: Budka, 1996. ISBN 80-90 15 49-0-5.

- HAWKINS, P.: SHOET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Druhé vydání, Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
- HÁJEK, K.: *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Druhé vydání, Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0221-9.
- HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A., J. *Blízké a vzdálené*. Boskovice: Albert 2000. ISBN 80-85834-85-5.
- JANOUŠEK, J.: *Verbální komunikace a lidská psychika*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1594-0.
- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Třetí vydání, Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- JÚN, H.: *Moc, pomoc a bezmoc*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-590-5.
- KANT, I.: *Základy metafyziky mravů*, Praha, Svoboda, 1976. ISBN 978-80-7298-501-2.
- KELLER, J.: *Nejistota a důvěra*. Praha: Slon, 2009. ISBN 978-80-7419-002-5.
- KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 978-80-262-0528-9.
- KOSEK, J.: *Člověk je (ne)tvor společenský*. Praha, Argo - Dokořán, 2004. ISBN 80 7203-591-6.
- KŘIVOHLAVÝ, J.: *Psychologie zdraví*. Třetí vydání, Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-774-4.
- MATOUŠEK, O.: *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MLČOCH, L.: *Ekonomie důvěry a společného dobra*. Praha: Karolinium, 2006. ISBN 80-246-1188-0.
- MLČOCH, L.: *Ekonomie rodiny v proměnách času, institucí a hodnot*. Praha: Karolinium, 2014. ISBN 978-80-246-235-3.
- MORRIS, D.: *Lidský živočich*. Praha: Euromedia Group, 1997. ISBN 80-7176-529-5.

- MOŽNÝ, I.: *Rodina a společnost*. Druhé vydání, Praha: SLON, 2006. ISBN 978-80-86429-87-8.
- NEČASOVÁ, M.: *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova Univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
- PONĚŠICKÝ, J.: *Člověk a jeho postavení ve světě*. Praha: Triton, 2006. ISBN 80-7254-861-1.
- PRUDKÝ, L.: *Studie o hodnotách*. Praha: Aleš Čeněk, 2009. ISBN 978-80-7380-266-0.
- PRUDKÝ, L.: *Inventura hodnot*. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1751-2.
- RIDLEY, M.: *Původ ctnosti*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-351-X.
- ŘEZNÍČEK, I.: *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN-80-85850-00-1.
- SLAMĚNÍK, I.: *Emoce a interpersonální vztahy*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3311-1.
- SCHMIDBAUER, W.: *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-262-0865-5.
- SEDLAČKOVÁ, M.: *Důvěra a demokracie*. Praha: Slon, 2012. ISBN 978-80-7419-058-2.
- SOKOL, J., PINC, Z.: *Antropologie a etika*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-372-5.
- STACHOVÁ J., BERNARD J., ČERMÁK D.: *Sociální kapitál v České republice v mezinárodním srovnání*. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2009. ISBN 978-80-7330-166-8.
- ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat*. Druhé vydání, Praha: Slon, 1999. ISBN 80-85850-69-9.
- VAN DER LAAN, G.: *Otázky legitimace sociální práce*. Boskovice: Albert, 1998. ISBN 80-85834-41-3.
- VYMĚTAL, Š.: *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

Elektronické dokumenty

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky [online]. Praha: Společnost sociálních pracovníků ČR, [cit. 2016-02-22]. Dostupné na WWW:

<http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf>.

Mezinárodní etický kodex [online]. Praha: Společnost sociálních pracovníků ČR, [cit. 2016-02-22]. Dostupné na WWW:

<http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf>.

Abstrakt

GRAUS, M., *Kompetence důvěryhodnosti pro legitimizaci sociální práce (ohrožení, poškození, příležitosti rehabilitace)*. České Budějovice 2016. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce: RSDr. Ján Mišovič, CSc.

Klíčová slova: důvěra, pomáhající profese, legitimita, sociální práce, etický kodex.

Práce se věnuje tématu důvěryhodnosti v kontextech sociální práce. Cílem je nahlédnout a určit, jaké obecné i specifické okolnosti ovlivňují formování důvěry. Východiskem jsou klíčové pojmy pro poznání širšího kontextu ve kterém je fenomén důvěry zpracováván. Práce nejprve mapuje podmínky a zákonitosti vzniku a rozvoje důvěrného vztahu.

Následně si všímá souvislostí s lidskými psychickými potřebami a hodnotami. Zvýrazňuje akcent důvěry v kontextu vztahu k sociálním institucím a strukturám v pojmech sociálního kapitálu. Zabývá se rolí důvěrného vztahu na rozvoj identity a individualizace a také rozvíjí téma rodiny v kontextu tématu práce.

Samostatně diskutuje téma důvěry ve vztahu k sociální práci, k dovednostem a kompetencím, kterými sociální pracovníci disponují. Dále ukazuje téma důvěry v souvislosti s hlavními etickými přístupy k eticky citlivým otázkám. Nabízí základní přehled problematických tendencí v sociální práci, tzn. syndromu pomocníka a syndromu vyhoření.

V práci je průběžně zhodnocováno biografické vyprávění sociálních pracovníků nejen na téma důvěry, ale i témat diskutovaných v samostatných kapitolách.

Abstract

The competence of credibility for the legitimacy of social work (threats, disruptions, opportunities for rehabilitation)

Keywords: trust, helping professions, legitimacy, social work, code of ethics.

The work is devoted to the topic of credibility in social work. For understanding of the whole context, it is necessary to start with the key concepts because the phenomenon of confidence is processed there. The thesis notices the conditions and rules of the origin and following development of the relationship based on trust.

Then the related psychological needs and values of human are the main concern. The accent of confidence is highlighted in the context of its relationship to social institutions and structures of social capital. The thesis subsequently deals with the role of intimacy, the development of identity and individuation. At the same time the theme of family in the context of work is developed too.

The topic of trust in relation to social work, the skills and qualifications of social workers are solved separately. It equally shows the theme of trust in connection with the main ethical approaches to sensitive ethical issues. The basic overview of problematic trends in social work, i.e. assistant syndrome and burnout is also offered.

Biographical narration of social workers not only the topic of trust but also other topics are continuously assessed in separate chapters. The main aim of this thesis is understanding of the general and specific factors influencing the formation of trust.

Přílohy

Přepis rozhovorů se sociálními pracovníky

Helena:

Sociální pracovník v domově pro seniory – cca 10 let. Rodiče jsou rozvedení, tatka odešel z rodiny asi když mi bylo pět, mamka se podruhé vdala, když jsem chodila do základní školy ale dětství jsem měla hezký, myslím. Odjakživa více kamarádím s rukama, takže kamarády z dětství mám i teď, bych řekla – moje největší kamarádka je od dětství, takže dobrý...Ve škole jsem se neuměla moc učit, takže mamka se mnou musela fakt držet, v prvním pololetí jsem měla dvojku, ale pak sem to chytla, mě se ve škole líbilo. Z dětství si pamatuju, že muj děda byl u vojáků a byl nemocný, takže já jsem za ním chodila do nemocnice, takže to byl takový dětský cíl. A vzor ... asi myslím, že konkrétní osobu jsem neměla – ale vždycky když mi bylo ouvej tak jsem četla knížku– tak to byla taková povzbuzující knížka. Nejvíce mě ale ovlivnila ta dědova nemoc, to rozhodlo, co jednou budu chtít dělat ...myslím, že děda by byl spokojený s tím co dělám teď, ale kdyby neumřel a táta neodešel, tak já nebudu dělat to, co teď dělám ...myslím si, že dětství je dost důležitý a dost tě formuje k tomu, co děláš teď – to v čem vidíš smysl, člověk si něco vysní, toho trochu odvádí, ale stejně jsi v té oblasti. Třeba já jsem chtěla být u vojáků, tam jsem se nedostala – na medicínu, dostala jsem se na management, ale to jsem zase nechtěla, tak jsem si řekla, že to zkusím zas – takže jsem pořád zůstávala v té oblasti toho pomáhání. Později se do rodiny narodil mladší bratr a to byla velká změna, našla jsem si také novou kamarádku – má svalovou atrofii. Pro mne významné bylo poznat ten nový okruh lidí – a také jsem se naučila neřešit kraviny. Všechny chtění a plánování, dovolená, atd. a teď je tu člověk s radostí z nového vozíku, který se těší z toho, jak se vaří polévka – protože vidí do hrnce z nového vozíku. V dospělosti jsem si našla partnera – jak je člověk naprogramovaný, tak sobě přitahuje určité lidi – a tak mu selhaly ledviny, tzn., že on ode mě něco potřebuje ... a tak to je o těch hodnotách... a tak se mi všichni smějí a říkají, že to ke mně patří. Děti nemáme... V životě si člověk přestane vážit toho, co má – takže jsem měla taky takové období a brácha dostal klíšovku a to takovou, že se rok nemohl zvednout z postele ... takže vždycky to člověka vrátí zpátky, že si začne vážit toho oblíbenějšího života – to mi bylo už hodně let, vrací mě to, hodnotě vážení si života – některé starosti mi pak přicházejí malicherný.

Ač je to možná kuriózní jsem v životě spokojená, teď mě trochu stresuje ta magisterská práce, přítelův stav – ledviny, dokud člověk vidí, že je určitá naděje, pak je to dobrý...Nejvíce mě stresuje nejistota a nepředvídatelnost, jako když si říkám, co všechno se ještě stane ...

Ale myslím si, že lidé ve společnosti si nedůvěřují. Ale ... lidé s podobným náhledem na svět si důvěřují více, více se znají, sdílejí podobné hodnoty ... Např. v práci naplno důvěřuji pouze pár lidem, ostatní musím kontrolovat ... Znam lidi, kteří jsou hodně důvěřiví a kteří vůbec ne, takže je to tak půl napůl ... myslím si, že lidé věří těm menším komunitám, ale jestli národu, tak to já nevím ... já osobně stoprocentně důvěřuji sobě, ale i tak já stoprocentně důvěřuji sama sobě, ale i tak když někdy vidím své reakce, tak sama sobě nedůvěřuji zcela ... rodině, přáteli a nejbližším deseti přátelům důvěřuji a dám za ně ruku do ohně. Státní správa - funguje, zdravotnictví je individuální – někomu důvěřuji, protože je vidět, že chtějí lidem pomoci. Např. bratrova klíšťovka byl problém, páč jeho doktorka mu nepomohla – museli jsme hledat, je to o hodnotách těch lidí ... pokud člověk řeší nějaké snadné věci pak instituce státu fungují – je to ale formální způsob ... nic nedělají navíc ... tahle úroveň chování mi nevyhovuje, je to špatný – hodnoty člověka poznáš i z vybavený kanceláře, dá se v takové společnosti žít.

10 let jsem se věnovala chovu psů – pořídila jsem si psa, teď už se chovu psů nevěnuji, pouze dělám canisterapii, věnuji se univerzitě třetího věku. Jsem pouze četným členem, již se přímo neangážuji, ale změnil se mi priority, to souvisí s bratrovou nemocí, byli jsme dobří, ale ve vztahu k nemoci bratra již to nebylo důležité se tomu dále naplno věnovat. Dále jsem vedoucího kontaktního střediska univerzity třetího věku – je to volnočasová vzdělávací aktivita, pro lidi, kteří se nemůžou scházet tak, že by někam cestovali ...

Potřeby bych spíše vyjádřila jako přání ... nic mě nenapadá, já asi většinou řeším potřeby někoho ostatního, všechno se točí kolem ostatních ... když mám potřebu, tak to nějak zařídím, jinak se řídí tím, že to, co má být, tak bude ... to co chci, to závisí na mě, ale to co je navíc to přijde samo ... obecně já nerada říkám někomu o pomoc, snažím se pomoci si sama ... vidím potřeby ostatních jako důležitějších než ty svoje ... třeba zdraví, štěstí, nejsou ovlivnitelný mnou jsou, ale jsou to nezákladnější ... na druhou stranu, když člověk něco chce tak toho dosáhne zdraví je to nejdůležitější, a já tomu taky hodně věřím ... například jsem se setkala s rodinou, kde je velká materiální nouze, tak to člověka hodně ovlivňuje ... například si myslím, že na výchově hodně záleží jaký člověk v životě bude ... zdraví, rodinný zázemí je nejdůležitější, pak člověk může něco dokázat ... ostatní to maj těžký. Já mám rodinu, přitele, cítím se zdravá – to zdraví souvisí se vším, mě třeba selhala imunita – nic mi nepomáhá, ale není ten jednotlivý aspekt života pro mě důležitý, ale nechtěla bych alzheimera – to bych nechtěla, nesnáším bezmoc, v práci si připouštíme závislost lidí na nás, ale my se s kolegyní snažíme vidět toho člověka, mě třeba tohle mi vadí, že v práci se lidé k bezmocným nechovají důstojně ... záleží na zdravotním stavu klienta – stupeň postižení závisí na potřebách, nebo naopak ...

Povídáme si o rodině, o zdraví, o tom jak se k nim personál chová, jim vadí, že jsou moc opečovávaný. Povídáme si o tom, že zaměstnanci nepohlíží na individuální potřeby klientů. Zajdou na kávu, když čistím akvárium, atp. ... tak si chodí povídat. Myslím, že tak polovinu pracovní doby si s lidmi povídám, jsem s tím spokojená, většinou už o tom vím, jak se ten personál chová... Všechny poznatky si píšou, pak vedu klíčové pracovníky, je to takhle dobrý a někdo na to reaguje a někdo ne, to co kdy dělají – nemyslí zle, je to třeba na jeho ochranu, a někdy je opravdu trápí pouze s cílem ulehčit si svou práci ...myslím si, že je to hodně důležitý, oni jsou tam doma, měli by se tam tak také cítit ...

Většinou získávám informace bezprostředně, ale následné informování klientů si připravuji, dělám si koncepty. Myslím, že klienti jsou rádi, že to takhle dělám, jak dělám, chtějí, abych byla diskrétní a neříkala, že si ztěžují. Pro ně je důležitý se někomu svěřit a to, že jejich důvěra nebude zneužitá ... Důvěru s klienty navozuji různě, vždy ovšem přes povídání ... ověřuji si informace, pak taky má klienty, kteří všechno řeknou ... což využívám jako zdroj informací.

U nás v malém zařízení máme k sobě blízko, tykáme si, cíl je zjistit, to co potřebuji, tzn. ověřit si pravdivost informací, nenálepkovat – někdo je oblíbený, někdo je věčný stěžovatel, důležité je mluvit pomalu a srozumitelně, nemohu mluvit přímo - nejdřív získávám důvěru a pak až mám možnost získávat informace, klienti by jinak neřekli nic...

Kompetence ... kompetence jsou třeba, člověk je nabude praxí, jsou věci přirozenosti, jsou přirozené. Někdo je má přirozené a někomu ani vzdělání nepomůže. Záleží na osobnosti soc. pracovníka, zda se bude chtít kompetencím naučit, nejde o pojmenování, ale nutnost je používat. Jednou z důležitých kompetencí je schopnost empatie, nejde naučit, lze pochopit, co to znamená, ale člověk, který nemá prožitky nebude ani kompetentní – v sociální práci platí, že mnoho pracovníků ví, jak se má chovat, ale nechová se tak. Spousta lidí je empatických a neví o tom – empatičnost vyplývá z toho, zda se lidé zajímají o potřeby lidí. Mnoho pracovníků práci vykonává, ale empatictí nejsou. V rámci vzdělání je možné si uvědomit, že člověk v sobě empatii má. Člověku – zájemci může pomoci stáž na zařízení, kdy pokud uslyší o problémech lidí, pak se v něm v rámci osobního poznávání problematik probudí schopnost být empatický. Sytý hladovému nevěří – zážitek, zkušenost vede ke zvýšení všímavosti, citlivosti, tedy k rozvoji empatie.

V rámci vzdělávacího procesu záleží na každém studentu, jak se postaví k získávání vzdělání a kompetencí. Studenti mají velké příležitosti, ale pracovníci to mají těžší, jelikož toto vzdělávání je o byznysu – často získávají protikladné informace. Vždy ale každého zaujme přímá zkušenost v jiném zařízení. Málokdo se ale chce o informace od různých koncepcí podělit – jelikož každý si své informace chrání – výborné jsou školení první pomoci, ukazují přímé zkušenosti z terénu. Dnes může člověku pomoci například youtube a internet – volnočasové aktivity, reminiscenční terapie, různé přístupy, kdo chce, tak si vždycky všechno najde, kdo chce, tak se vždycky všechno naučí.

Důvěra je tedy víra v to, že tě druhý nezradí. Nezradí, co mu řekneš, v základních situacích. Věříš v to, že tu bude pro tebe. Sociální pracovníci jsou pro lidi nejbližší osoby – v podstatě je to druhý domov, zejména u pobytové formy. Důvěra se těžko získává, ne každý jí od každého získá, je to o sympatiích, pokud jí, máš tak jí nemůžeš zradit. Není jí možné zradit. Pokud jí člověk zradí, pak o ní přijde. Někdy člověk o ní přijde nějakou jinou situací. Např. pokud se domníváme, že klientům nevěříme, že jejich potřeby jsou opravdové – někdy když jednáme pod stresem a nejednáme s opravdovostí. Důvěra je narušená, lze získat, ale již se zcela nevrátí. Takže někdy pokud nevnímáme potřeby klienta, pak můžeme zničit jeho naději, že my jsme tím prostředkem pro řešení. Někdy to berou jako útok na svojí osobu, že jim člověk nechce pomoci.

Důvěra je to, o co by měl pečovat – např. upřímností, dát klientovi čas, nerozhodovat za klienta – vyposlechnout si jej, vykomunikovat odložení jednání. Rozhodně neprospívá arogance, odstup, neosobní jednání, falešný soucit, povídání si o nich bez nich, povídání si o nich s nimi, ale neúčastněné, upřímnost – jako schopnost respektovat přání klienta. Nedůvěru narušuje odstup, neosobní jednání, škatulkování klientů do skupin. Velmi důležité je dodržovat diskrétnost a respekt k přání.

Tematicky se vždy individuálně musí řešit exekuce, otázky sexuality, soudní spory s rodinami, výše příjmů, peripetie v rodinné komunikaci.

Zjišťuji, že standardy kvality ukazují minimum, co by v péči o klienta mělo být zajištěno. Záleží na každém zařízení, jak si je nastaví. Ale je problematické, že se člověk sám má řídit tím, co si nastaví a napíše do standardů. Myslím si, že by měl existovat nějaký nezávislý arbitr, který poskytne nějaké obecné vodítko. Myslím si, že důležitá je empatie i při psaní standardů. Ale určitě se kvalita se od zavedení standardů zlepšila – zejména tak, aby byla zachována lidská důstojnost, jelikož pracovníci mohou mít tendenci lidskou důstojnost přehlížet a nerespektovat.

V důsledku je vzdělání důležité pro obsáhnutí formální stránky práce – tzv. řemeslné stránky věci – kvalifikovanost. Obecně by měly klienty rozvíjet – pokud se pracovníci snaží jen klienty bavit, pak hrozí diskriminace těch hůře rozvížitelných klientů. Paradoxně pak se pracovníci věnují soběstačným klientům, namísto toho, aby se věnovaly méně schopným klientům a tím je diskriminují. Pokud se pracuje i s imobilními nebo komplikovanými klienty, pak se klient rozvíjí. Když člověka práce baví, pak si dokáže všechno naučit. Vzdělání dává důslednost, to, aby práce byla dobrá – vzdělání naučí systematicky pracovat.

Adam:

Vedoucí sociálních služeb, také práce s klienty sociálních služeb, ženatý, tři děti, žil v úplné rodině, má bratra a sestru, sestra je mladší, domnívá se, že v jeho životě se nevykytovalo žádné velké trauma – nejvýznamnější osoba – rodiče, strejda – později děda – pozitivně i negativně.

Spokojen se životem, nespokojen s úrovní stresu, méně zátěže by bylo třeba – důvěra mezi lidmi se horší, lidé jsou více podezíraví a projikují své starosti do druhých, je to současnou politickou situací, polarizuje se společnost, krize... přestává mě zajímat politika, dříve jsem se snažil být více informovaný, takže už mě to tolik nezajímá, snažím se dělat, to co můžu, spíše v oblasti nějaké té přímé práce, přátel, maximálně sleduji regionální politiku, na zprávy se nedívám, nemám televizi – občas si přečtu nebo každý den si v rychlosti přečtu, co se děje na internetu, neunavuju se tím ... jsem členem sdružení neziskové pomáhající organizace, jako předseda současně je v ní angažován i zaměstnaneckým poměrem, z rybářského spolku jsem vystoupil pro nedostatek času ... dále se neangažuji ... K volbám chodím pravidelně, nikdy jsem ještě nevynechal ... důvěra v instituce celkově – je to hodně o lidech a ty bývají často hodně frustrovaný, takže pak nechodí na místa, kde můžou potkat dobrý lidi ...

Potřeby ... to je otázka na delší zamyšlení ... mám to tak, že bych potřeboval cítit větší smysluplnost, mám rád když jsem do něčeho zapojený, ten boj za něco ... nebo snaha za něco čemu věřím a myslím si, že ta současná situace tomu úplně nepomáhá, protože ten svět je dneska hodně složitý, není to černobílý – to je jasný, takže potřebuju, aby sem měl dobrý prostor pro svoji rodinu, dobrý vztah se svojí ženou ... a taky aby děti byly zdravý, finanční zajištění, smysluplná práce, bydlení – беру to tak, že jsem dospělý a že bych se měl snažit je naplňovat sám, nečekám že se o mě někdo postará ... to se mi daří i když je to boj, tzn. když se chci bydlet, tak se musím zadlužit a svépomocí ten dům stavět i když nejsem stavitel, už jsem ve fázi dokončování, teď je to ve fázi dokončování, problémy s kolaudací – boj s úřady, bývají chvíle, kdy jsem z toho hodně vyčerpaný a demotivovaný, ale беру to tak, že je to pro mne důležitý, tak jsem s tím srovnaný, vztah je pro mne taky důležitý téma, takže kdyby byly nějaký problémy ... věřím v psychoterapii, co se týče dětí – tak se také hodně inspiroji terapeutickým výcvikem a četbou nějakou, aby to nějak fungovalo ... finance – děláme co můžeme se ženou, abychom to utáhli ...v rámci našich přátel je to různý, záleží jakou kdo má startovní čáru, někdo něco zdědí, někomu stačí míň, tak je spokojený s tím, co má ...někdo se smíří s tím co má ...

V přímé práci děláme to, čemu se říká mapování potřeb ... máme to rozdělený do několika bodů a zjišťujeme nenaplněné potřeby v různých oblastech života, což bývá poměrně častý u lidí s duševním onemocněním – není to úplně kvalita života, protože to je těžko měřitelný, v první fázi hledáme nějaké body ve kterých bychom mohli být užiteční, aby se ta kvalita života zlepšila, ať se to týká peněz, bydlení, vztahů, kontaktů s lidmi – hledáme vlastně takové společné body, které by chtěl klient řešit a který my bychom mohli z naší pozice mohli pomoci naplnit, změnit ... a vždycky to závisí na tom, co je ten klient schopný, ochotný udělat, takže ho stačí někdy jenom nasměrovat – což je taková jednorázová pomoc, častější je ale dlouhodobější provázení ... protože vlastně to těžký duševní onemocnění způsobí to, že ten člověk je vytržený ze svého života, když studoval – přestane studovat, když pracoval – přestane pracovat a ztratí přátele, známí, ztratí kontakty na rodinu, často se stane, že opustí svoje zájmy a jeho život mu jakoby skončí, že nemoc jakoby všechno přetrhne, taková jakoby malá smrt, často doprovázená změnou identity, můžou bejt i různý problémy se zákony, s financemi, se zadlužením, takže vlastně těch problémů je tam hodně a často bývají ve více oblastech života ...

...těch cest z toho je víc, chráněné bydlení, sociálně terapeutická dílna, nějaký terén, pomoc při zaměstnávání, volnočasové aktivity, ... důležitý je tam ten vztah na začátku, aby všechno tohleto bylo možný, základem toho je vztah důvěry ... myslím si, že ano – o to důvěru neztratit, ale mělo by to držet tu linku sociální práce, aby nesklouzávalo do nějaké psychoterapie nebo do nějakého přátelství ... důležitý je téma hranic, které napomáhají držet ten vztah v nějaké profesnější rovině, tzn. opravdu mě může ten člověk zajímat a můžu chtít, aby se ta, jeho situace zlepšila, ale zároveň není nutný, abych mu zvedal telefon ve večerních hodinách, není nutný, abych si s ním tykal (i když s některými klienty si tykám), není nutný, abych mu půjčoval peníze, nebo aby věděl detaily z mého soukromého života ...

...ty hranice částečně ten vztah drží v nějaké linii, stane se samozřejmě, že člověk bude v něčem možná více angažovaný než by bylo užitečné a pak to může být téma pro supervizi, opačným extrémem, což si myslím, že je také škodlivý je něco, co může být nějakým způsobem maskovaný jako taková předstíraná profesionalita, že za tím může být taková lhostejnost – tzn., že slyším od kolegů, že spolupráce nefunguje kvůli tomu, že ten klient nechce nebo špatně zformuluje zakázku svojí, nebo nepřijde, je nespolehlivý ... může to být i tak, že tam ta důvěra není a že ten kolega se ve skutečnosti nemusí doopravdy snažit o navázání nějakého opravdového zájmu o toho člověka ... sociální práce by stále měla být směřována na nějaký cíl, to to trochu dělí a odděluje od psychoterapie, i když někdy to k té terapii také může sklouzávat, ve chvíli, kdy se klient potřebuje vyprávět, otvírá témata ze svého života, čili mu pracovník zrcadlí ty jeho emoce, reflektuje to co říká, tak vlastně je tam nějaký překryv s tou psychoterapií – v sociální práci s lidmi s duševním onemocněním se to stává, že nejde prostě kopírovat takový ten základní směr, že přijde klient, stanovíme společnou zakázku, tu která k tomu cíli povede naplníme cíl, zhodnotíme, jestli je to dobře, jestli byl naplněn a hledáme nový cíl, - tohle prostě u osob s duševním onemocněním nefunguje – je to dobrý teoretický model, ale ve chvíli, kdybychom chtěli kopírovat jenom toto pořád, tak budeme hodně frustrovaný, takže ... lidi přichází s hodně tématy, ty témata se často týkají třeba i fungování v běžném životě, týká se to třeba často i vztahů, samoty, potom je někdy složitý si na všechno si stanovovat nějaký cíl, takže vlastně oni vlastně někdy jenom potřebují někoho mít v té samotě a to je těžký na tomhle ... je to složitý téma, není to tak, že by to úplně nefungovalo, je to součást našich standardů, našich metodik, ale když bychom to stavěli jenom na tohle, tak hlavně u lidí, kteří jsou hodně duševně nemocní, pak budeme frustrovaný, a pak na ně budeme třeba příliš náročný a vlastně povede to k tomu, že ten vztah se může přetrhnout, vlastně skončí to – nějaké velké nároky v nějaké fázi ... důvodů přetržení vztahu může být víc, u naší cílové skupiny dochází k problémům se vztahem také ve chvíli kdy udělá pracovník nějaký přešlap, není dost empatický, nebo příliš radí ... stane se někdy, že v důsledku nemoci – když se rozvíjí relaps schizofrenie, ta se horší ... ty bludy, halucinace můžou ovlivnit ten vztah, ten pacient, klient projikuje něco do pracovníka, vidí v něm někoho jiného v tu chvíli, je paranoidní ... takže i když někdy býváme ty posední komu ten klient ještě věří, tak i to se nám se nám stává, že se zhorší jeho nemoc a zahrne nás do toho světa těch lidí, kteří mu chtějí ublížit, další důvod je, že člověk vlastně vystupuje nějak víc represivně, ve chvíli, kdy máme dojem, že si ten člověk ubližuje, že může být ohrožený, že může být nebezpečný sobě, svému okolí, tak jsme vlastně víc v roli, kdo by ho měl ochránit, nebo ochránit ty ostatní a můžeme tam vlastně i být v roli toho, kdo v tu chvíli nějakým způsobem působí proti aktuálnímu zájmu toho klienta a my se ho snažíme nějak stabilizovat, dostat k doktorovi, na psychiatrii, dát karty na stůl, říci, jak se v to cítíme, říci co nás k tomu vede, že chceme, aby se dostal k doktorovi, takže i to může vnímat jako podraz, myslí si, že nechce se léčit, nechce brát prášky, že mu to škodí a nás si zařadí na tu stranu těch, kteří si myslí, že by měl být pod lékama...někdy neúspěchy tak naruší vztah důvěry, že to nějakým způsobem zkoušíme, z hlediska našeho poslání slibujeme, že se něco povede a vono se to nepovede, třeba klient přijde s tím, že chce pracovat, že chce mít dobrou práci, která ho bude bavit a žít, a chodí sem půl roku, hledá různé inzeráty, chodí a výběrový řízení a ta práce není stále taková jakou by chtěl a on se vlastně pak může cítit zklamany, zrazený, že jsme mu slibovali něco, co jsme nenaplnili, nebo to tak vnímat, tvrdili jsme, že mu pomůžeme a ono se zase nic tak neděje, pak to můžou být nějaký přehmaty, který souvisí třeba s tím, když bysme

sdělili informace někomu z blízkých a jemu to uškodí, komunikace s lékařem, bez souhlasu klienta, vůbec vyžadování pravidel ... někdy, když máme nějaký pravidla služby a on je nechce respektovat, to také bejvá konfliktní situace, kdy může dojít ke ztrátě nějakého vztahu, jo nebo když překračuje hranice vůči nějakým klientům a zaměstnancům, pak může dojít k ochlazení toho vztahu ...

Kompetence pro sociální práci – nejzákladnější je nějaký to vzdělání, která vyplývá ze zákona o sociálních službách, když by to mě být sociální pracovník, tak vysokoškolský vzdělání sociální práce nebo vyšší škola v tomto směru, to je nějaký základ, jsme rádi za praxi v oboru a pak důležitý jsou osobnostní předpoklady, ty jsou asi důležitější – než to formální vzdělání, jelikož škola nenaučí obvykle navázat vztah s klientem třeba, nenaučí ho, jak se vypořádat s různými tématy, které ta práce s klientem nám otvírá jako osobní témata, jako, že často se stane, že někteří pracovníci nejsou úplně úspěšní, ale na vnější rovině jakoby dělají všechno dobře, mají smlouvy v pořádku, ale vlastně ty lidi je nevyhledávají a to je něco, co se vlastně nenaučí ve škole třeba, jo ... víc věřím třeba v nějaké výcviky, v nějaké sebezkušenostní kurzy, je to složitý ... někdy se říká, že na sociální práci je dobrý barman ... několik měsíců nebo let, že barmani bývají sociální pracovníci, já i myslím, že to může bejt tím, že ... vlastně to, co hodně škodí je takový ten odstup, toho vzdělaného sociálního pracovníka, kterým se pomáhá, když je tam moc hranice, my a oni ... pokud ten zdravý, vzdělaný, jde tedy teď pomáhat a zachraňovat – tohle myslím, že je hodně na škodu, když je tam velká ta bariéra ...krásný, vzdělaný sociální pracovníce, který jako jdou potom pomáhat těm potřebným lidem, myslím si, že v tý hospodě, člověk se tak trochu ... dostane i pár facek, je tam s těma lidmi komunikuje, je schopen komunikovat s lidmi, kteří jsou ožralí, často se mu lidi na tom baru svěřují se svými tragickými příběhy, barmani bývají takový hodně empatický protože to do noci hodě poslouchají, aby tu práci dlouhodobě byli schopní dělat, tak musí tam mít takovýhle rys – být schopný vidět, vnímat ... důvěra souvisí se vztahem, s tím, že tomu druhému člověku věřím ...

Problematický je z hlediska etiky – pokud člověk má schizofrenii je pod vlivem, bludů a halucinací, on říká, že něco chce, ale zároveň škodí sám sobě – najednou špatně hospodaří s penězi, i když dříve mu to šlo, najednou se více uzavírá do sebe, v garáži vytváří centrum na komunikaci s vesmírem, nemyje se, nejí a někdy se dostáváme do situace kdy je třeba zasáhnout, ale vlastně zasahujeme proti jeho vůli, v tu chvíli se dostáváme do situace, kdy je důležitý to udělat, ale ten člověk to nechce, výrazně to nechce – chce bojovat s vesmírem, nebo věnovat se svému poslání, které je ale zjevně bludné, takže to je takové nešikovné etické téma, který je nešikovný tím, že se volá záchranka, někdy ho odveze a někdy, jsou případy, kdy se ho zeptají, jestli chce odjet – o řekne, že ne – tak si to nechají podepsat a odjedou – a jsou situace, kdy to třeba skončilo sebevraždou toho člověka, zašlo to tak daleko, že ten člověk se zabil ... takže to je to etický téma – jestli vlastně má právo skončit a jestli vlastně když se zabije někdo kdo nemá schizofrenii, jestli vlastně je to možný brát, jako bilanční sebevraždu – další situace se může týkat komunikace s lékaři s rodinnými příslušníky, jestli informace je možné sdělit bez souhlasu klienta, v situacích, kdy jsme přesvědčeni, že doktor by mu mohl pomoci tím, že mu změní léky – takže je to složitý, že bychom vlastně ty informace bez souhlasu neměli poskytnout a někdy to stejně uděláme – jedná se o výjimečné případy, snažíme se být hodně opatrný v tom, aby to bylo opravdu v zájmu klienta a abychom si byli opravdu jistí, zda je to zájem toho klienta ...

Velké etické téma jsou dlouhodobé hospitalizace, kdy klienti, tam vypadají jako tak nějak naklizený, ale ve skutečnosti jde o nějakou represí ...

Myslím si, že úplně nemáme problémy s etikou v oblasti sexuality, bereme to tak, že když se dva lidi, kteří třeba mají schizofrenii, chtějí vzít a chtějí mít děti, tak prostě je to jejich rozhodnutí i když je velká pravděpodobnost, že to dítě nemoc bude mít, tak jim prostě pomůžeme najít doktora, který s nimi prostě bude ochotný pracovat a třeba jim dočasně snížit pravděpodobnost v důsledku užívání těch psychiatrických léků ...

Klienti často bývají předlužení ... tam je určité dilema, zda nepostupovat více direktivně ve smyslu plnění nějakého splátkového kalendáře.

Ohledně bezpečí práce s klienty může být určité nebezpečí zaměstnanci jsou proškoleni jak fungovat, když je klient agresivní, do jakých situací nevstupovat, kdy není dobrý za ním jezdit do bytu, jak se chovat, když je agresivní... takže to je oblast takového fyzického bezpečí, pak je ale oblast více duševního bezpečí – vlastně práce s klienty, kteří to mají takhle těžký, bývá vlastně zatěžující pro zaměstnance protože se neustále střetávají s tou bezmocí, beznadějí, někdy bývá náročný dlouhodobě být s lidmi, kteří mají schizofrenii, protože ... třeba lidé s poruchou osobnosti často zkouší naše hranice ... tato témata zaměstnance oslovují, je to pro ně výzva a nutí to zaměstnance, aby na sobě nějak pracovali, protože to otvírá i jejich témata osobní, nevyřešený, právě třeba z dětství z výchovy ... otázka smyslu života bývá nějakým způsobem načatá, tím jak je člověk konfrontován s tou nesmyslností – sebevraždy, těžké duševní onemocnění – sou to často i naše témata, to co se těm klientům často děje ...

Obecně v práci s naší cílovou skupinou je práce často frustrující, jelikož nefunguje často úspěch a nebo to dlouho trvá, měsíce, roky, než je vidět nějaký výsledek...

Mám určitou potřebu práce, která by mi dávala smysl, která by se týkala lidí a aby ta práce měla nějaký dlouhodobější efekt ... možná to byly nějaký traumatický osobní zážitky, kdy jsem se musel zamyslet nad tím, co v životě má smysl a že to vřadycky nebylo úplně snadný, nějaké úmrtí, možná, blízké osoby, možná nějaké spirituální motivace, také určitě nějaký sklon být v té roli pomáhající, zajímavá knížka je od Schmidbauera - vlastně to by mělo být na školách povinné – vlastně když člověk jde pomáhat se hodně dá shrnout tou větou, že touha pomoci je touha po-moci, jo, že ve chvíli když jsme roli toho pomáhajícího jsme vlastně těmi, kteří mají navrch, takže za tím může být malé sebevědomí nebo vlastní zranění, potřeba být konečně oceněný, v roli kdy člověk má jakoby navrch, někdy je i z dětství, kdy člověk mohl např. hrát důležitým rodičovským rolím hrát pomocníka, atd. ... během terapeutických výcviků jsem se dotkl většiny těchto témat, takže potom můžu tu práci dělat dobře vlastně pokud si tím sám v sobě něco nesytlím, není to moje potřeba, abych ty lidi zachraňoval, než abych si tím sám něco sytlil ... těžko soudit, zda angažovaná, např. nábožensky motivovaná pomoc má smysl, z dlouhodobějšího hlediska, určitě to udělá spousta dobrého, ale jak to dopadne dál, nicméně máme pracovníky, kteří jsou více terapeutičtí, někteří jsou věřící ... je to různé ...

... vždy řešíme konkrétní případ, který bývá složitý a mnohvrstevnatý. Obecně platí následující postup:

1) obtížnou situaci s klientem pracovník otevře na poradě k tomu určené (probíhá 2x týdně a je přítomen celý tým).

2) další postup rozhodujeme po poradě v týmu společně - není to zodpovědnost jednoho pracovníka, ale celého týmu.

3) pracovník etické dilema obvykle řeší na pravidelné týmové supervizi (1x za 6 týdnů). Opět je přítomen celý tým.

4) do situace klienta se snažíme vtáhnout další osoby, které mohou pomoci (psychiatr, psycholog, rodina, přátelé, další organizace, ...)

Proti vůli klienta postupujeme výjimečně, po předchozí poradě v týmu. Týká se to situací, kdy je klient nebezpečný sobě nebo svému okolí a vyčerpali jsme všechny nám známé možnosti (i zde je důležitý tým a supervize). Pak postupujeme více direktivně a klientovy vysvětlujeme náš postoj. Do poslední chvíle se snažíme dosáhnout dohody, protože tato situace může poškodit vztah s klientem.

Pracovníci jsou vázáni etickým kodexem, který všichni při nástupu podepsali. Pokud by měl pracovník problém s klientem, který je pro něj z etického hlediska nepřijatelný (např. potrat, prostituce, nevěra, úvahy o sebevraždě...), na poradě klienta předá jinému pracovníkovi a to buď úplně nebo jen v problematické oblasti.

Podklady pro etnografické interview

Představení

Dobrý den, jmenuji se Milan Graus. Jsem student Teologické fakulty Jihočeské univerzity a v rámci studia se zabývám souvislostmi vztahů důvěry v kontextech sociální práce. Z tohoto důvodu jsem se Vás rozhodl oslovit a požádat Vás o rozhovor. Předem Vám tedy děkuji za Váš čas, který mi věnujete.

Náš rozhovor se bude řídit sociologickými pravidly a z Vaší strany se bude jednat o volné vyprávění Vašeho životního příběhu. Budete mi tedy vyprávět o podstatných záležitostech Vašeho života. Zajímají mne právě tak, jak jsou (byly) podstatné právě pro Vás.

Uvedení rozhovoru

Nyní mi prosím vyprávějte.

Přítomnost

Začněte Vaším jménem, věkem, bydlištěm, povoláním, zaměstnáním, rodinným stavem, dětmi.

Poté mi prosím vyprávějte chronologicky na to, jak si pamatujete na své

Dětství

- na rodiče

- na kamarády

- na školu

- kdo byl ve Vašem dětství významnou osobou

- jaká událost nebo co Vás významně ovlivnilo

Otázky na rozšíření tématu (viz. zjištění otevření se informantu)

„Je správné vysvětlení toho, co jste řekl? Zachytil jsem přesně, co jste chtěl vyjádřit“.

„Kdybych byl pohromadě s osobou, o které hovoříte, co bych viděl, že dělá“

Dospívání

- jak se změnil váš život?
- s kým jste se nově seznámil?
- co bylo pro Vás významné?
- jaká osoba a čím Vás ovlivnila?
 - jaká událost na Vás měla vliv?

Otázky na rozšíření tématu (viz. zjištění otevření se informantu)

„Je správné vysvětlení toho, co jste řekl? Zachytil jsem přesně, co jste chtěl vyjádřit“.

„Kdybych byl pohromadě s osobou o které hovoříte, co bych viděl, že dělá?“

Dospělost

- co se odehrálo ve vašem dospělém životě?
- našel jste partnera/partnerku?
- měli jste děti?
- jaké jste měl zaměstnání?
- jaké událost nebo události Vás významně ovlivnily?
- kdo všechno byl pro Vás důležitý?
- ještě někdo pro Vás hodně znamenal mimo Vaše nejbližší?

Otázky na rozšíření tématu (viz. zjištění otevření se informantu)

„Je správné vysvětlení toho, co jste řekl? Zachytil jsem přesně, co jste chtěl vyjádřit“. *„Kdybych byl pohromadě s osobou o které hovoříte, co bych viděl, že dělá“?*

Starší věk

- Co se odehrálo v dalším období Vašeho života?
- jaké událost nebo události Vás významně ovlivnily?
- kdo všechno byl pro Vás důležitý?
- ještě někdo pro Vás hodně znamenal mimo Vaše nejbližší?

Otázky na rozšíření tématu (viz. zjištění otevření se informantu)

*„Je správné vysvětlení toho, co jste řekl? Zachytil jsem přesně, co jste chtěl vyjádřit“?
„Kdybch byl pohromadě s osobou o které hovoříte, co bych viděl, že dělá“?*

Doplňující otázky

- *Na závěr Vašeho zajímavého vyprávění mi dovolu ještě několik doplňujících otázek.*
- *Jak jste spokojen se svým životem?*
- *Je naopak něco s čím jste nespokojen?*
- *Co Vás vlastně nejvíce ohrožuje?*
- *Domníváte se, že lidé si ve společnosti důvěřují?*
- *Můžete být přesnější: komu nebo čemu vlastně důvěřujete Vy osobně?*
- *Jak byste vyjádřil Váš vztah důvěry k institucím státu? Rozumím správně tomu, že říkáte, že...?*
- *Účastníte se, případně účastnil jste kdykoliv v minulosti spolkového života? Jste přímo členem nějakého spolku. Specifikujte prosím.*
- *Účastníte se voleb do demokratických institucí (zastupitelstva, parlament, atd.)?*
- *Zajímá by mne Váš názor na tyto věci, můžete k tomu ještě dodat více?*

Otázky rozvíjející téma důvěryhodnosti v sociální práci

- jak byste vymezil své současné potřeby?
- o jaké hodnoty se tyto potřeby opírají?
- jak se Vám daří Vaše potřeby naplňovat?
- jakou potřebu byste chtěl/a naplnit?
- jaké potřeby mají lidé se kterými se stýkáte v rámci Vaší profese?

Nyní se pojd'me zastavit u rozhovorů, které vedete se svými klienty?

- jakých témat se tyto rozhovory dotýkají?
- k čemu tyto rozhovory směřují?
- jak jste obvykle spokojen/a s průběhem těchto rozhovorů?
- na čem Vám v rozhovorech záleží?

- věnujete nějaký čas přípravě na rozhovor a pokud ano, tak jakým způsobem příprava vypadá?
- jak jsou rozhovory mezi vámi a klientem významné pro klienta?
- vedení rozhovoru je námětem mnoha odborných pojednání z nich vzešla i doporučení, jakými principy se řídíte Vy?
- ze souhrnného pohledu vyjádřete, jak důležité jsou rozhovory s klienty pro sociální práci s nimi?

Nyní se pojd'me zastavit u tématu kompetencí pro sociální práci

- co se Vám k tomuto vybaví?
- jak a jaké kompetence jsou dle Vašeho názoru v sociální práci důležité?
- jak sociální pracovník kompetence nabývá?
- považujete příležitosti ke vzdělávání za dostatečné?

Nyní pojd'me přesunout pozornost k tématu důvěry mezi lidmi

- co je podle Vás důvěra?
- Jaká je dle Vašeho názoru důvěra klienta k sociálnímu pracovníkovi? Řekněte cokoli k tématu?
- jakým způsobem by měl sociální pracovník, dle Vašeho názoru s tímto fenoménem nakládat?
- Existují podle Vás nějaké situace, nebo způsoby chování, které důvěru obzvláště ovlivňují? Existují podobně problematická témata? Čeho se dotýkají?
- jakou roli hrají v jednání sociálních pracovníků různé etické standardy, nebo standardy kvality?

Závěr

Nyní jsme na konci Vašeho vyprávění. Chtěl byste cokoli ještě dodat?

Děkuji Vám za Váš čas! Děkuji za zajímavý rozhovor.