

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

Bakalářská práce

Jak vnímají sociální pracovníci utrpení

Vedoucí práce: doc. Michal Opatrný, Dr. theol.

Autor práce: Ing. Naděžda Steklá Jeřábková

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: 3

2017

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

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

24. 6. 2017

.....
Ing. Naděžda Steklá Jeřábková

Děkuji vedoucímu bakalářské práce doc. Michalu Opatrnému, Dr. theol. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Dále bych chtěla poděkovat své rodině, která mě v průběhu studia plně podporovala.

Obsah

Úvod	5
1 Charakteristika sociální práce a sociálního pracovníka	7
1.1 Sociální politika.....	7
1.2 Sociální práce	8
1.2.1 Etický kodex.....	10
1.2.2 Sociální fungování.....	12
1.3 Sociální pracovník.....	13
1.3.1 Klient.....	17
2 Utrpení.....	18
2.1 Utrpení v Bibli.....	19
Starý zákon.....	19
Nový zákon	21
2.2 Utrpení a bolest	22
2.3 Utrpení V. E. Frankl	24
3 Výzkum	26
3.1 Cíle výzkumu	27
3.1.1 Přístup a technika sběru dat.....	27
3.1.2 Průzkumný soubor.....	28
3.1.3 Dotazník	28
3.2 Vztah otázek v dotazníku k cíli výzkumu	29
3.3 Prezentace dat a interpretace výsledků výzkumu.....	30
3.4 Shrnutí výzkumu	44
Závěr.....	45
Seznam zkratk	47
Seznam použitých zdrojů:	48
Seznam příloh.....	50
Abstrakt	64
Abstract	65

Úvod

Má práce se bude zabývat sociálními pracovníky a jejich pohledem na utrpení. Sociální práce přináší mnoho pozitiv pro společnost, ab má i své problémy. Zdá se mi, že právě utrpení je faktor, se kterým se sociální pracovníci ve svém pracovním životě, na rozdíl od většiny standardních zaměstnání, střetávají více. Kladu si otázky, zda je právě ono viděné, sdílené utrpení tím, co sociální pracovníky vtahuje více do své práce a např. je motivuje jej eliminovat, předcházet mu. Nebo naopak relativně častý kontakt s utrpením je to, co sociální pracovníky odrazuje od této práce. Může se zvládnuté utrpení stát radostí v práci sociálních pracovníků?

Uvědomuji si, že ve společnosti se stále objevuje neznalost, nepochopení a možná i nedůvěra k práci sociálních pracovníků. V médiích se o sociální práci často mluví v negativním světle. Sociální práce je proto prezentovaná jako něco, co se týká, pouze negativního chování či nebezpečného chování, do této kategorie jsou zahrnovány drogy, kriminalita, domácí násilí. Společnost se domnívá, že výsledkem práce s klienty je pouhé rozdávání sociálních dávek. Často, se mluví, o tom, co sociální pracovníci zavinili, komu poškodili život, ale už nikdo nemluví o tom, co sociální práce společnosti přináší.¹

Sociální práce zahrnuje mnoho jednotlivostí a zdá se mi, že utrpení může být jedna z nich, kterou si do sebe nasaje sociální pracovník a díky tomu od něj může ochraňovat všeobecnou společnost.

Jedná se o profesi, kterou většina společnosti nevnímá, v lepším případě je vnímána jako samozřejmost. Tato profese se totiž týká nejobyčejnějších věcí všedního života. Přitom práce v sociální práci není pouze o, nabízení služeb a vyplácení dávek, ale musíte umět nabídnout mnohem více a hledat i jiné cesty. Nikdy totiž neexistují pouze jedna nebo dvě cesty, vždy je možné vydat se i jinou cestou, jenom ji lidé neumí najít, a právě od toho tu jsou sociální pracovníci, aby se snažili ve společnosti hledat nové cesty, které mohou měnit lidské životy k lepšímu.

¹Srov. ULEHLA I., *Umění Pomáhat*, s. 9

Cílem mé práce bude získat odpovědi na otázky, jak sociální pracovníci vnímají utrpení, co si pod pojmem utrpení představují, jak je utrpení v jejich profesi ovlivňuje a co dělají proto, aby se vyrovnali s utrpením, se kterým se ve své práci střetávají.

Chci hledat odpovědi na otázky, zda může přítomné utrpení ovlivnit práci sociálního pracovníka natolik, že se soustředí pouze na jeho eliminaci a díky tomu práci s konkrétním klientem nepojímá více komplexně, či zda je utrpení všední součástí jejich práce.

Začátek práce budu věnovat sociální práci. Sociální práce je práce vykonávaná lidmi a klienty jsou opět lidé. Proto se zde budu zabývat osobními předpoklady sociálních pracovníků, i samotnými klienty.

Další část se věnuje utrpení. Utrpení zde bude popsáno ve vztahu k lidskému životu, jak ovlivňuje životy lidí a co do jejich života přináší, či co z něj odebírá. Objasním základní pojmy, s kterými se bude v práci pracovat.

Jsem si vědoma, že téma utrpení je velice široký pojem a bude těžké najít jednoznačné odpovědi. Věřím, že dotazník na téma utrpení, na který budou odpovídat sociální pracovníci, mi dá odpovědi na mnou stanovené cíle.

Dotazník je zaměřený na sociální pracovníky s jejich pohledem na utrpení v lidském životě. Sociální práce přináší mnoho pozitiv pro společnost, ale má i své problémy. Zdá se mi, že právě utrpení je faktor, se kterým se sociální pracovníci ve svém pracovním životě střetávají více. Díky dotazníku chci zjistit, zda právě ono viděné utrpení je tím, co sociální pracovníky vtahuje více do své práce a např. je motivuje jej eliminovat, předcházet mu. Nebo naopak relativně častý kontakt s utrpením je to, co sociální pracovníky odrazuje od této práce. Může se zvládnuté utrpení stát radostí v práci sociálních pracovníků?

1 Charakteristika sociální práce a sociálního pracovníka

V této kapitole se budu zabývat základními pojmy, které se v sociální práci objevují.

1.1 Sociální politika

Sociální politika určitého státu upravuje fungování celé společnosti žijící na daném území a sociální práce je jedním z nástrojů, s kterým se dále pracuje. Je možné ji definovat takto.

„Soustavné a cílevědomé úsilí jednotlivých sociálních subjektů o změnu nebo o udržení a provozování (fungování) svého či jiného státního, samosprávného nebo nestátního sociálního systému.“²

Jejím předmětem je to, co se má zachovat, uspokojit nebo předělat, nejčastěji se jedná o:

- podmínky pro práci a životní podmínky lidí
- události v lidském životě, kdy si lidé neumí nebo nemůžou sami pomoci³

V sociální politice je nejdůležitější, jakým způsobem je prováděna redistribuce státních příjmů, jakým způsobem je podporována zaměstnanost a jakou má stát vzdělávací, zdravotní, rehabilitační, policejní, soudní, trestní, rodinnou a starobní politiku. Celé toto přerozdělování se promítá do sociální práce a ovlivňuje množství prostředků pro práci v sociální oblasti.⁴

Sociální práce stojí na náboženských základech, kde jsou zdůrazňovány morální normy vycházející ze solidarity mezi lidmi. S příchodem průmyslové revoluce, došlo k velkým změnám ve společnosti, pomoc potřebným již nebyly schopny zvládat rodiny a církve. A proto ti, kteří se nemohli spolehnout na solidaritu okolí, čekali pomoc od státu. Solidarity se v západních zemích profesionalizovala, institucionalizovala a stala se méně závislou na náboženství, i na charitativních organizacích.⁵

² MATOUŠEK O. a kol., *Základy sociální práce*, s. 155

³ Srov. MATOUŠEK O. a kol., *Základy sociální práce*, s. 162

⁴ Srov. ŘEZNÍČEK IVO, *Metody sociální práce*, s. 22

⁵ Srov. MATOUŠEK O. a kol., *Základy sociální práce*, s. 13

1.2 Sociální práce

Jedná se o obor, který se zaměřuje na člověka a jeho okolí. Je možné jej definovat různými způsoby, a v této práci jsou použity dvě definice, první od Oldřicha Matouška a druhá definici je čerpaná z mezinárodního etického kodexu sociálních pracovníků.

Společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, snažící se o odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.)⁶

Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti⁷.

Ze znění obou definic je zřejmé, že hlavním cílem sociální práce je snaha o změnu v jednání a fungování klientů a jejich společenského okolí. Všechny tyto změny mají vést ke zlepšení jejich života. Definice od Oldřicha Matouška je vyjádřena stručně a je postavena na sociálních problémech ve společnosti. V definici mezinárodního etického kodexu je kladen větší důraz na interakce mezi lidmi a dodržování lidských práv, jejichž dodržování je v sociální práci považované za základní pravidlo.

Sociální práce jako obor hraničí s některými akademickými i praktickými disciplínami, všechny tyto obory se zabývají životem člověka. Sociální práce se ale liší v jejím důrazu na sociální fungování klienta. Sociální práce přijímá zkušenosti z jiných disciplín, tak aby mohla plnit své poslání.⁸

Etika jako disciplína má k sociální práci velice blízko, neboť etika je věda o morálce v lidském jednání a sociální práce je věda pracující s lidskými vztahy a chováním. Etika je obsažena již v samotných základech sociální práce, a proto lze sociální práci nazývat „etikou

⁶ MATOUŠEK O., *Slovník sociální práce*, s. 213

⁷ http://www.socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf

⁸ Srov. MATOUŠEK O., *Základy sociální práce*, s. 192

v praxi“. Etika se v sociální práci může projevovat pouze tehdy, pokud nejsou morálně-etické hodnoty uplatňované pouze řemeslně, ale jsou prováděny na základě vnitřní motivace pracovníků.⁹

Dodržování lidských práv je pro sociální práci základní kritérium, etika vychází z respektu k důstojnosti a lidským právům. Etika v sociální práci pomáhá tyto hodnoty promítat do praxe.

„Lidská práva lze chápat tak, že vymezují základní normy nezbytné pro život v důstojnosti. A jejich univerzálnost vyplývá z toho, že přinejmenším v tomto ohledu jsou si všichni lidé bez rozdílu rovni“¹⁰

Pro dodržení lidských práv v sociální práci je zapotřebí důsledné dodržování určitých pravidel při práci s klientem.

- respektování základních lidských práv bez ohledu na to, čeho se klient dopustil
- dodržování sociální spravedlnosti
- respektování osobní svobody
- možnost ponechání svobodného rozhodnutí klientů¹¹

Jakou má sociální práce podobu a v jakých sociálních oblastech působí, je ovlivněno třemi institucionálními předpoklady:

- posláním sociální práce jako profese
- soubor sociálních zákonů a předpisů, jimiž je definován rámec státní sociální politiky.
- Stanovy, provozní řády, zakládající listiny a organizační předpisy určující sociální péči, sociálních, zdravotních, pedagogických a jiných služeb určující účel zařízení¹²

⁹ Srov. OPATRŇY M., *Sociální práce a teologie*, s. 216

¹⁰ FISCHER O., MILFAIT R. a kol., *Etika pro sociální práci*, s. 96

¹¹ Srov. ŘEZŇÍČEK IVO, *Metody sociální práce*, s. 31

¹² Srov. ŘEZŇÍČEK IVO, *Metody sociální práce*, s. 21

Stabilita sociální práce závisí na třech opěrných bodech:

- normy společnosti
- klientovy způsoby
- pracovníkova odbornost

Prvním bodem jsou společenská pravidla, která mohou být psaná či nepsaná. Představují standardy přípustné hranice v interakci mezi lidmi. Příkazuje nebo zakazuje se určité chování. Druhý bod se týká klienta a jeho způsobu chování. Třetím bodem je profesionální odbornost pracovníků. Kdy pracovník vykonává prostředníka mezi normami a klientem.¹³

Do sociální práce se promítá státní legislativa, sociální práce se upravuje zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Zákon č. 108/2006 Sb upravuje podmínky pro poskytování pomoci a podpory osobám v nepříznivé životní situaci prostřednictvím sociálních služeb a různých příspěvků na péči, dále upravuje výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.¹⁴

1.2.1 Etický kodex

Etika je pro sociální práci velice důležitá, a pro lepší propojení etického chování sociálních pracovníků v praxi byl vypracován etický kodex.

*„Etický kodex obsahuje základní hodnoty profese, které by měl profesionál v sociální práci dodržovat“.*¹⁵

Úkolem etického kodexu je poskytnout pracovníkům morální zázemí pro případ, že stojí na rozdílných normativních základech, ale přitom jsou členy stejné profese. Dále poskytuje ideové vedení k odpovídajícímu naplňování profesního poslání či profesních cílů, a poskytuje

¹³ Srov. ÚLEHLA I., *Umění pomáhat*, s. 24

¹⁴ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

¹⁵ FISCHER O., MILFAIT R. a kol., *Etika pro sociální práci*, s. 82

i konkrétní pravidla profesního jednání, díky vedení má zajistit etické chování sociálních pracovníků.¹⁶

Zaměřuje se na etické uvědomění, které patří do odborné praxe sociálních pracovníků. Pro poskytování kvalitních služeb je důležitá schopnost a oddanost etickému jednání. Respektování a dodržování kodexu je v zájmu rozvoje etiky v sociální práci, pomáhá v rozvoji a odborném růstu sociálních pracovníků bez ohledu na organizace a země, v nichž pracují. Nastavuje hlavní pilíře pro profesionální výkon v sociální práci a zvedá důvěryhodnost profese ve společnosti, proto je v zájmu všech sociálních pracovníků ho dodržovat. Jeho text čerpá z deklaráce a úmluvy o lidských právech, které jsou relevantní pro sociální práci. Základním pravidlem v sociální práci je dodržování lidských práv a zachování důstojnosti člověka.¹⁷

Etický kodex se kromě etiky zabývá i sociální spravedlností. Co to však sociální spravedlnost je, není zcela zřejmé. Jedná se o drobný, obsahově mnohoznačný a tím méně srozumitelný pojem. Oproti sociální práci není v etickém kodexu sociální spravedlnost definována. Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků i jeho česká verze přidávají pojem „*sociální spravedlnost*“ do souvislosti s lidskou důstojností a lidskými právy. Díky tomu jsou formulované konkrétní požadavky adresované sociálnímu pracovníkovi, kterými by se měl při své práci řídit.

„Sociální spravedlnost je zde prezentována jako morální (kategorický) imperativ“¹⁸.

Hovoří se pouze o samozřejmém porozumění, které je deklarováno právě onou spojitostí s lidskou důstojností a lidskými právy, resp. odkazem na mezinárodní dokumenty, zvláště na Všeobecnou deklaraci lidských práv (1948), ve kterých sociální práce nalézá svá zdůvodnění.¹⁹ Sociální spravedlnost může být vyjádřena jako snaha o zrušení nerovností mezi sociálními vrstvami díky sociálně politickým opatřením.²⁰ Při zajištění sociální spravedlnosti nejde jen o dosažení materiálních statků, nýbrž také o nabídku pomoci k svépomoci, resp. o umožnění spravedlivého podílu všech na poskytovaných šancích. Nejdůležitější se přitom

¹⁶ Srov. FISCHER O., MILFAIT R. a kol., *Etika pro sociální práci*, s. 88- 89

¹⁷ Srov. http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf

¹⁸ ŠRAJER J., *Sociální spravedlnost jako základní kritérium sociální práce a sociální politiky*, *Sociální práce/Sociální práca*, 2014, č. 4, s. 74

¹⁹ Srov., Tamtéž, s. 74

²⁰ Srov. JANDOUREK J., *Sociologický slovník*, s. 237

zdá být podoba vzdělávacího systému, který by neměl nikomu bránit v přístupu ke vzdělání. Za největší překážku pro rovnost šancí se naopak považuje masová nezaměstnanost, proti níž je možné bojovat právě opatřeními v oblasti vzdělání, ale také pomocí politických a ekonomických opatření.²¹

Pod pojmem sociální spravedlnost je možné najít snahu poskytnout lidem to, co je potřebné k důstojnému životu. Jedná se o jistou obranu lidí, kteří by mohli být poškozeni skupinami, kterým se jedná jen o zisk bez ohledu na ostatní. Sociální spravedlnost požaduje solidaritu s lidmi, kteří nejsou schopni postarat se o sebe, ale nikoli vlastní vinou (nemoc, stáří, postižení).²²

1.2.2 Sociální fungování

Sociální práce se zaměřuje na zlepšení sociálního fungování u svých klientů, které následně vede i ke zlepšení sociální situace v určité komunitě nebo i v celé společnosti. Pomáhá s obnovou či získáním nových dovedností, které klientům pomáhají zvládat požadavky okolí.²³

Oldřich Matoušek sociální fungování definuje jako:

*„Kvalitu společenských vazeb jednotlivce, obvykle posuzovaných podle několika kritérií- např. podle kvality vztahu k lidem, využití vlastního potenciálu, plnění požadavků společenského prostředí“.*²⁴

Při pozitivní změně v sociálním fungování, dojde k zvýšení kvality života u klientů, tím může být například myšleno, zlepšení zdraví, výše sociálního postavení, kvality mezilidských vztahů, materiální podmínky lidí.²⁵

²¹ Srov. ŠRAJER J., *Sociální spravedlnost jako základní kritérium sociální práce a sociální politiky, Sociální práce/Sociálna práca*, 2014, č. 4, s. 76

²² Srov. DOLISTA J., *Sociální etika vychovává k péči o vlastní budoucnost, Sociální práce/Sociálna práca*, 2004, č. 4, s. 16

²³ Srov. MATOUŠEK O. a kol., *Základy sociální práce*, s. 192

²⁴ MATOUŠEK O., *Slovník sociální práce*, s. 208

²⁵ Srov. MATOUŠEK O., *Slovník sociální práce*, s. 100

1.3 Sociální pracovník

Sociální pracovníci jsou lidé pracující s lidmi, kteří se nacházejí v nepříznivých životních podmínkách. Mezi jejich hlavní pracovní náplň patří pomoc a podpora při zlepšení klientova sociálního fungování. „V praxi to pak znamená, že sociální pracovník pohlíží na člověka jako na bytost, která existuje v prostředí a musí zvládat jeho nároky“²⁶.

V sociální práci jde především o profesionální pomoc, která se ke slovu dostává právě v době, kdy jiné způsoby pomoci selhávají, nebo nejsou dosažitelné. Proto je profesionální pomoc v životě lidí neobvyklá situace. Mají-li být profesionální sociální pracovníci od laiků odlišní, musí vědět, co a jak dělají. To znamená, že mají pro své jednání vědecké vysvětlení.²⁷ Pomáhající pracovník potřebuje mít teoretické vědomosti, které mu pomáhají při vzájemné komunikaci mezi zaměstnanci a při práci s klientem. Pomáhat klientům bez přesného porozumění jejich potíží může ohrozit jejich další pokrok. Sociální pracovníci často čerpají svojí teoretickou výbavu z jiných vědních oblastí, jako-např. z psychologie, sociologie, pedagogiky, právních věd apod.²⁸

Odborná stránka u sociálních pracovníků je upravena zákon č. 108/2006 Sb. Tento zákon dále upravuje i předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, a to, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních.²⁹

Na odbornou kompetenci u sociálních pracovníků upozorňuje i Benedikt XVI. v encyklice *Deus caritas est*. V textu uvádí, že je důležité, formovat pomáhající pracovníky takovým způsobem, aby uměli vykonat dobře, co je pro jejich profesi třeba. Zdůrazňuje, že odborná kompetence je základní předpoklad, ale zároveň dodává, že sama o sobě nestačí. Upozorňuje na důležitou pravdu o klientovi, jakožto o lidské bytosti, která pro život potřebuje něco víc, než je pouze technicky správně prováděná péče. Péči musí doprovázet i pozorný

²⁶ MATOUŠEK O. a kol., *Základy sociální práce*, s. 192

²⁷ Srov. ÚLEHLA I., *Umění pomáhat*, s. 9

²⁸ Srov. MATOUŠEK O. a kol., *Základy sociální práce*, Matoušek O. a kol., 2001, s. 193

²⁹ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

člověk s otevřeným srdcem. Benedikt XVI tuto schopnost označuje jako lidskost. Ve své práci upozorňuje, že k lidskosti je možné dospět především pozorným srdce.³⁰

V sociální práci jsou odbornost a lidskost považovány za rovnocenná kritéria kvality výkonu sociálních pracovníků. Proto důležitou stránkou je rozvoj odbornosti a zároveň i lidskosti u sociálního pracovníka.³¹ Lidskost je ovlivněna osobnostními vlastnostmi sociálních pracovníků.

Emoce je právě jedna ze stránek, která určuje míru lidskosti v jednání s klientem. Sociální pracovníci musí být schopní uvědomovat si vlastní emoce a všimnout si emocí i u svých klientů. Při nedostatku emoční inteligence může být pracovník necitlivý k potřebám druhých lidí a díky tomu dochází k přehlédnutí důležitých faktorů, které ovlivňují klientův případ. Do emoční oblasti spadá i schopnost odlišit soucit od empatie. Soucit znamená sdílení pocitů někoho jiného, empatie představuje rozpoznání pocitů u druhých bez toho, že bychom je sdíleli. V pomáhající profesi je vhodné projevovat spíše empatii, protože soucit pracovníky rychleji vyčerpává. Jaro Křivohlavý ve své knize *Poslední úsek cesty* popisuje empatii jako schopnost pochopit situaci druhého člověka, „*empatie je soucítěním*“. Soucítění není rovno se soucitem, neboť ten představuje situaci povýšení jednoho nad druhým, kdežto soucítění staví oba dva na stejnou úroveň, v daný okamžik si jsou rovni.³²

Dalším aspektem, který ovlivňuje emoce, je strach a nejistota. Určitá míra nejistoty a strachu je užitečná udržuje sociálního pracovníka ve střehu před pocitem vševědouceho. Naopak velká nejistota či strach mohou sociálního pracovníka svazovat a nedovolí mu se správně rozhodnout. Díky rozvoji emoční inteligence můžeme ovládnout i pocit strachu a nejistoty.³³ Schopnosti jako je vřelost, opravdovost, komunikativnost a umění naslouchat, jsou důležité pro navázání vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Bez schopnosti vzhledu do situace klienta, bez zájmu a respektu nemůže pracovník získat důvěru klienta. Sociální pracovník by dále měl disponovat vlastnostmi jako je tvořivost, flexibilita a důraznost. Tyto vlastnosti jsou důležité při řešení problémových situací klientů, které jsou

³⁰ Srov. BENEDIKT XVI, *Deus caritas est.*, s. 46-47

³¹ Srov. MACHULOVÁ H., *Reflexivní praxe a etika ctností, Sociální práce/Sociálna práca*, 2014, č. 4, s. 95

³² Srov. KŘIVOHLAVÝ J., KACZMARCZYK, *Poslední úsek cesty*, s. 31.

³³ Srov. MACHULOVÁ H., *Reflexivní praxe a etika ctností, Sociální práce/Sociálna práca*, 2014, č. 4, s. 97

často natolik složité, že pracovníci musí být schopní řešení hledat, obměňovat nebo mezi nimi improvizovat.³⁴

V profesích pracujících s lidmi, se často objevují různě složité etické otázky. Sociální pracovníci narážejí na různé etické problémy a dilemata vyvstávající ze samotné podstaty sociální práce. Sociální pracovník musí nejen eticky hodnotit a vybírat možnosti, ale i rozhodovat. Cílem etického jednání je hledání toho, co je dobré a správné pro další klientův rozvoj.

Některé problémové oblasti jsou založeny na loajalitě sociálních pracovníků, kdy se dostávají do střetu zájmů. Skutečnost, že sociální pracovníci působí zároveň jako pomocníci i kontroloři. Vznikají konflikty mezi povinnostmi sociálních pracovníků chránit zájmy lidí, se kterými pracují, a požadavky společnosti na efektivitu a užitečnost sociální práce.³⁵

Sociální pracovník je člověk, který by měl dokázat svoje klienty poznat. Pracovník musí být schopen adekvátního zvažování a hodnocení klientů a jejich situace, zvláště pokud klient pochází z odlišného kulturního prostředí. Pro klienta je důležitý individuální přístup. Při kontaktu s klientem hrají velkou roli základní hodnoty nebo filosofie, s kterými se pracovník ztotožňuje, jedná se o jeho pojetí toho, co je dobré a špatné.

Sociální pracovník by neměl do svého jednání s klientem promítat vlastní morální hodnoty na klientův život. Pokud pracovník nedokáže přijímat určité cílové skupiny, neměl by s těmito skupinami pracovat. Důvěra mezi klientem a sociálním pracovníkem je velice důležitá pro uskutečnění změn v klientově životě. Určitě každý člověk ví ze svého života, že v případě nedůvěry v jiného člověka mu nebude naslouchat.

Specifikem pro sociálního pracovníka je požadavek na jeho osobní nasazení při řešení životních situací jejich klientů. Osobní zaujetí a zároveň nutnost hodnotové neutrality klade na sociální pracovníky velkou emocionální zátěž a ovlivňuje jeho profesní výdrž. Profese sociální práce zaznamenává mnoho protikladných vlivů, kdy se snaží o metodické a soustavné řešení sociálních problémů. Prostředky pro řešení sociálního problémů bývají převážně slabé ve srovnání s vlivy, které vedou k sociálním problémům. Prostředky jsou využívány jen omezeně po určitou dobu, a to bez další možnosti nátlaku a kontroly klienta.

³⁴Srov. ŘEZNÍČEK IVO, *Metody sociální práce*, s. 25

³⁵Srov. http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf

Podstatou pro úspěch v sociální práci je správná motivace klienta pro spolupráci. Klienti jsou ochotni spolupracovat tehdy, má-li pro ně v rámci jejich životních zkušeností a konkrétní životní situace motivace sociálního pracovníka smysl.

Dalším úkolem soc. pracovníka je poznání toho, co klient očekává. Klienti často mívají nereálné, často i nemístné představy o možnostech sociálního pracovníka či organizace, naopak se i stává, že nemají žádné očekávání a je jim proto potřeba vysvětlit, jaké jsou možnosti pracovníků jim pomoci.³⁶

Sociální pracovníci jsou připraveni podávat odborné rady z oblasti svého vzdělání a zkušeností. Ne vždy je, ale v silách pracovníků odbornou radu poskytnout, jedná-li se o životní, vztahové, emoční problémy, může se sociální pracovník dostat do problémů. Proto má i sociální pracovník právo přiznat si, že nemá vždy pravdu.

Co to vlastně znamená správně poradit. Radit znamená v původním významu „*starat se o druhé*.“³⁷ Jde tedy o to hledat slova, která druhému pomohou zvládnout situaci. Radit znamená přivést druhou osobu ke zdrojům, ze kterých může dále získávat pomoc či informace, dostane-li se do nesnáze.³⁸

Sociální pracovníci se ve své práci často setkávají s neúspěchem a dostávají se u nich pochybnosti, kdy jejich klienti přestanou dodržovat smluvené postupy, a vrátí se ke starému způsobu života, díky němuž se dostali do těžkých životních situací. Často se dostávají do vypjatých stresových situací, které jim jejich klienti ve svých životních příbězích předávají. Pochybnosti a neúspěch patří k životu každého člověka, někdy však mohou přejít v zoufalství. V takovémto případě už se nejedná o nic neškodného, a může to vést k pracovnímu či osobnímu selhání. „*Zoufalství znamená bezvýchodnost*.“³⁹ Člověk může dospět k pocitu, že už nemá cenu se dále snažit a bojovat, ztrácí důvěru ve své schopnosti. Má pocit, že nic nemá smysl. Většina lidí se snaží vyhýbat těmto pocitům zmaru a utrpení, ale právě tyto situace jsou náplní sociálních pracovníků, kdy pracují s lidským utrpením.⁴⁰

³⁶ Srov. ŘEZNIČEK IVO, *Metody sociální práce*, s. 31-47

³⁷ GRUN A., *Sedmero skutků milosrdenství*, str. 73

³⁸ Tamtéž, s. 73

³⁹ Tamtéž, s. 73

⁴⁰ Srov. ŘEZNIČEK IVO, *Metody sociální práce*, s. 47

1.3.1 Klient

Klienti jsou lidé pocházející z různých společenských vrstev, sociální práce je oblast, která se zabývá sociálním prostředím člověka a jeho interakcemi mezi lidmi, a právě proto klienty sociální práce mohou být lidé ze všech věkových a sociálních vrstev. V následujícím textu jsou citované dvě definice pro označení klienta.

*„Subjekt, který využívá sociální služby. Může to být osoba, rodina, skupina i komunita“.*⁴¹

Tato definice klienta od Oldřicha Matouška je stručná a srozumitelná. Z jedné věty je dobře poznat, kdo se může stát klientem v sociální práci.

*„Jedinec, který se ocitl v pro něho neřešitelné situaci a z toho důvodu přichází požádat sociálního pracovníka o některou z forem pomoci. Klientem sociálního pracovníka se tak stává jedinec, který po zhodnocení vlastní situace dospívá k názoru, že pro její vyřešení potřebuje odbornou pomoc.“*⁴²

Jana Levická ve své definici upřesňuje, proč se člověk stane klientem a proč potřebuje pomoc od sociálních pracovníků.

Klient je osoba, která potřebuje ve svých způsobech chování pomoc. Jedná se o jeho chování, jednání, myšlení, názory, přání, postoje, přesvědčení a styl života. Jedním z důvodů, proč se člověk stane klientem, je, že se jeho způsoby narušují obecně přijímané normy. Často se jedná o normy, které klient nosí v sobě samém. Dalším druhem klientů jsou lidé, kteří jsou sociální prací chráněni před jinými lidmi, např. děti, které jsou chráněny před chováním jejich rodičů. Základem při práci s klientem je vést dialog mezi ním a společenskými normami. Důležité je vést dialog jako spolupráci mezi rovnocennými partnery.

Klienti jsou v naší kultuře velice citliví na pochvaly, které nejsou upřímné. Současně je, ale pro klienta pochvala nesmírně důležitá a motivující. Klienti jsou z velké části lidé, kteří se ve svém životě s přílišnou pochvalou nesetkávají, a právě proto je pro ně důležité ocenit jejich chování a jednání. Toto ocenění v klientovi vyvolá pocit klidu. Je důležité, aby oceňování nevypadalo jako podceňování, nebo zlehčování klientovy situace. Pracovník musí být

⁴¹MATOUŠEK O., *Slovník sociální práce*, s. 90

⁴²LEVICKÁ J., *Základy sociální práce*, s. 66

schopný klientovy ukázat, že jeho problému rozumí a že jej nepodceňuje. Problémy klientů se mohou někdy zdát jako nepodstatné ve srovnání s jinými životními příběhy, ale je pouze na klientovi, s jakým problémem přichází, a sociální pracovník tento problém nesmí soudit.⁴³

Hlavním nástrojem sociálního pracovníka při práci s klientem je rozhovor. Rozhovor znamená rozmlouvání dvou nebo více lidí. Díky rozhovoru naváže pracovník s klientem kontakt a může si získat klientovu důvěru. Pro dobrou spolupráci s klientem je důležitý první kontakt mezi ním a klientem.⁴⁴

Při prvním kontaktu dochází k sondování situace a hledá se cesta pro porozumění. Proto je nesmírně důležité, aby podmínky, ve kterých k setkání dochází, umožňovaly jasnou, přehlednou a jednoznačnou komunikaci. Je důležité, aby klient porozuměl zaměření sociální pomoci nebo péče. Při prvním kontaktu by měl sociální pracovník přijmout klienta s respektem a navodit rozhovor tak, aby se klient necítil v úzkých. Je naopak důležité, aby se cítil v bezpečí.⁴⁵ Pocit bezpečí je důležitý pro klienta, ale i pro pracovníka. Jedná se o stav, který oba ovlivňuje a vyvolává u nich různé emoce, pozitivní, ale i negativní. Mezi klientem a pracovníkem je důležité docílit sladění, díky němuž se navodí pocit bezpečí. Pracovník nemůže podat ve vztahu s klientem dobrý výkon, je-li v psychické nepohodě (je ve stresu, necítí se dobře, bojí se). Před každým setkáním s klientem by se měl pracovník zastavit, měl by si uvědomit, co potřebuje, připravit si rozhovor tak, aby se cítil dobře a byl schopný klientovi pomoci nebo jej podpořit.⁴⁶

2 Utrpení

Žijeme v době, kdy lidé nevnímají utrpení jako něco skutečného. Lidé v médiích rádi poslouchají odstrašující příběhy, ale to je pro ně pouze způsob zábavy, berou to jako něco hraného a příliš vzdáleného od jejich života. Teprve ve chvíli, kdy se i v jejich životě objeví utrpení, začnou volat a ptát se, proč zrovna já, moje rodina. Jen málo lidí si uvědomuje, že utrpení je součástí našich životů a je jenom otázka času, jak a kdy se k nám přiblíží. Všichni, jsme vyrostli, na pohádkových příbězích, kde vše končí dobře, a namlouváme si, že to tak je

⁴³ Srov. ULEHLA I., *Umění pomáhat*, s. 15-61

⁴⁴ Tamtéž, s. 25

⁴⁵ Srov. ŘEZNÍČEK IVO, *Metody sociální práce*, s. 35

⁴⁶ Srov. ULEHLA I., *Umění pomáhat*, s. 64

i ve skutečnosti. To je ale velká chyba. Člověk si má vážit období bez utrpení, a ne jej brát jako samozřejmost. A v době, kdy se s utrpením setká, musí se pokusit nabrat sílu na zvládnutí této situace.

Člověk je tvor společenský a jako takový potřebuje jiného člověka. Pokud se v životě dostaneme do nesnází a zažíváme utrpení, je dobré mít se na koho obrátit. A právě v případech, kdy si člověk nedokáže sám pomoci, je tu sociální práce a sociální pracovníci, kteří jsou připraveni pomáhat a podpořit jiné lidi v jejich utrpení.

Ačkoli se utrpení může zdát jako nepřenositelné a nedefinovatelné, jako něco, co je uloženo v konkrétním a neopakovatelném nitru člověka, přece by mělo být probíráno, zvažováno a zároveň chápáno jako téma, k němuž se kladou otázky a hledají odpovědi. Nejde pouze o to vytvořit popis utrpení, ale je snaha i o nalezení i jiných pohledů.⁴⁷

2.1 Utrpení v Bibli

Písmo svaté je jako velká kniha o utrpení. Utrpení nebagatelizuje a ani jen neznevažuje. Dochází zde k velkému soucítění s trpícím člověkem a v bolesti vidí souvislost se zlem, které by na světě nemělo vůbec být.⁴⁸

Starý zákon

Starý zákon vidí člověka jako celek tělesně–duchovní a často spojuje mravní útrapy ducha s bolestí některých částí těla⁴⁹

Nosnou myšlenkou Starého zákona je, že utrpení je ne-řád. Narušuje řád. Bůh stvořil svět dobrý, bez utrpení a člověka stvořil jako svůj obraz. Do světa se ale dostalo utrpení, a to je vyprávěno ve druhém příběhu o Stvoření. Jako původce zla zde vystupuje had. Had přesvědčí ženu, aby utrhl jablko ze stromu poznání a nabídla jej i muži. Žena podlehla lákavým slovům a neposlechla Boží nařízení. Člověk je za svoji neposlušnost potrestán, stává se smrtelným,

⁴⁷ Srov., JAN PAVEL II., *Salvifici doloris. O křesťanském smyslu lidského utrpení*, čl. 5

⁴⁸ Srov. *Sovník Biblické teologie*, str. 532

⁴⁹ Srov., JAN PAVEL II., *Salvifici doloris. O křesťanském smyslu lidského utrpení*, čl. 6-7

rodí se v bolestech, musí si sám zajišťovat živobytí a celé generace lidí propadají soužení s láskou a prahnou po bohatství a slávě.⁵⁰

Člověku zlo přináší utrpení, jež je jakýmsi ne-dostatkem či znetvořením dobra. „*Lze říci, že člověk trpí proto, že nesdílí nějaké dobro, od něhož je určitým způsobem vzdálen, nebo o které se připravil*“⁵¹. Nejvíce trpí v případě, když by měl být v obvyklém běhu věcí účasten tohoto dobra, ale ve skutečnosti to tak není.

Utrpení je staré jako lidstvo samo, vyjadřuje hloubku člověka až po jistou hranici, a určitým způsobem ji převyšuje. Zdá se, že utrpení směřuje k povýšení člověka. Utrpení pomáhá člověku překonávat sám sebe, k čemuž je připraven.⁵² „*Lze tvrdit, že člověk trpí, když zakouší cokoli zlého*“⁵³. Podle Starého zákona bolest a zlo znamenají totéž, neobjevuje se zde totiž výraz pro utrpení. Proto všechno, pro co člověk trpí, je označováno jako zlo.

V Bibli se mohou hledat otázky na to, jak se s utrpením vyrovnávat nebo aspoň jak snížit jeho dopad na člověka, či dokonce jej ze světa lidí odstranit.

Lidské utrpení je považováno za zvláštní pojetí světa, který existuje současně s lidstvem, objevuje se v člověku a zároveň zaniká, ale mezitím se v něm upevňuje a neoblomně tkví. Bolest světa, která postihuje mnohé, je jako cosi rozptýleného. Člověk i svou bolestí představuje část světa, ale je to zároveň konečné, co se již dále neopakuje. Přesto je s tím spojen jiný, mezi lidmi trvající vzájemný vztah. Svět utrpení vytváří vlastní spojení.⁵⁴ „*Trpící lidé jsou si totiž navzájem podobni svým stavem, v němž žijí, osudovou zkouškou a také touhou po laskavosti a péči a snad nejvíce stále se opakující otázkou po smyslu utrpení,*“⁵⁵ Přesto, že je svět plný utrpení, vede člověka k vytváření soudržné společnosti.⁵⁶

Ve Starém zákoně měli zvláštní postavení starozákonní kněží, kteří měli jiný přístup k utrpení než v dalších etapách dějin. Tito kněží měli svůj Bohem daný řád stvoření, týkající se všedních dní, svátků a vztahů mezi lidmi navzájem, a i jejich vztah k Bohu. Utrpení chápali

⁵⁰Srov., *Bolest a naděje, Sborník příspěvků z kurzu pro kazatelky a kazatele ČCE, pořádaného Spolkem evangelických kazatelů v Praze 2015*, s. 11-12

⁵¹JAN PAVEL II., *Salvifici doloris. O křesťanském smyslu lidského utrpení*, čl. 7

⁵²Srov. Tamtéž, čl. 4-7

⁵³Tamtéž, čl. 7

⁵⁴Srov., tamtéž, 7-8

⁵⁵Tamtéž, čl. 8

⁵⁶Srov, tamtéž, čl. 8

jako projev dysfunkčního systému. Tuto dysfunkci neboli utrpení se snažili zvládat díky oběti. Oběti si měl člověk naklonit Boha pro lepší budoucnost, díky tomu mu měl poděkovat za dary a posilovalo se tím společenství. V té době se objevovali očišťovací oběti, které se přinášely za nečistotu a hřích. Obětní zvíře na sebe převzalo hřích a při jeho zlikvidování hřích zmizel. Společnost nebo jedinec, který tuto oběť poskytl, byl očištěn a zachráněn. Starozákonní kněží se v Bibli nad hříchem nepohoršovali, prostě jej s klidem řešili.⁵⁷

Nový zákon

Boží zjevení je v Novém zákoně dovršeno skrze Ježíše Krista. Také utrpení je vztahováno k životu a smrti Ježíše Krista. Utrpení je promítnuté již do jeho narození. Ježíš se narodil v judském Betlémě, za vlády krále Heroda, který se obával příchodu židovského krále, a nechal proto povraždit všechny chlapce v okolí do věku dvou let.⁵⁸ „*Hlas v Ráma je slyšet, pláč a veliký nářek; Ráchel oplakává své děti a nedá se utěšit, protože jich není.*“ (Mat 2,18)⁵⁹

Ve Starém zákoně je na utrpení často pohlíženo jako na Boží trest, a to se přenáší i do Nového zákona, kdy se učedníci ptají Ježíše Krista „*Mistře, kdo se prohřešil, že se ten člověk narodil slepý? On sám, nebo jeho rodiče?*“ (Jan 9,2)⁶⁰. Ježíš nepřipouští vinu okolí, ale říká, že se může uzdravit díky Božím skutkům.⁶¹

Ježíš nebyl překvapen svým osudem, ale o svém budoucím utrpení věděl. Přepadá ho úzkost a hrůza, jeho duše je smutná, ale i tak svůj úděl přijímá a prokazuje poslušnost vůči Otci.⁶²

To, jakým způsobem přijímá utrpení, poukazuje na jeho božství a přivádí společnost k víře: „*A když uviděl setník, který stál před ním, že takto skončil, řekl: Tento člověk byl opravdu Syn Boží*“ (Mk 15,39).⁶³

⁵⁷ Srov, *Bolest a naděje, Sborník příspěvků z kurzu pro kazatelky a kazatele ČCE, pořádaného Spolkem evangelických kazatelů v Praze 2015*, s. 17, 18

⁵⁸ Srov., *Bible Český ekumenický překlad*, s.1115-1118

⁵⁹ *Bible Český ekumenický překlad*, s. 1118

⁶⁰ Tamtéž, s. 1214

⁶¹ Tamtéž, s. 1214

⁶² Srov, tamtéž, s. 1166

⁶³ Tamtéž, 1168

Ježíšovo utrpení dostává smysl jako Boží záměr. Při cestě do vesnic u Cesareje Filipovy vedl Ježíš rozhovor se svými učedníky, kdy je učil „*Syn člověka musí mnoho trpět, být zavržen od starších, velekněží a zákoníků, být zabit a po třech dnech vstát.*“ (Mk 8,31)⁶⁴

V Kristově zmrtvýchvstání se nachází lidská touha po životě, zde se nalézá konečné naplnění. Kristus, který vstal z mrtvých je Boží odpověď na tuto hlubokou touhu lidského ducha. Vzkříšený Kristus ujišťuje lidi každého věku, že jsou voláni k životu věčnému za hradbou smrti. Nejedná se jen o nesmrtelnost duše, ale celý člověk, tělo i duše, je předurčen k věčnému životu.⁶⁵

2.2 Utrpení a bolest

Člověk trpí různými způsoby, a na mnohé trápení nestačí ani nejdokonalejšími léčebné metody. Jan Pavel II. v listu *Salvifici Doloris* chápe lidské utrpení jako něco mnohem obsáhlejšího a hlouběji uloženo v samotném lidství. Dá se to lépe pochopit, pokud rozdělíme bolest na fyzickou a duševní, tak jako člověk je založen na dvojí podstatě, fyzické stránky a duchovní. Mnohdy mohou mít utrpení a bolest stejné významy, bolest fyzická je to, čím nějakým způsobem „bolí tělo“, avšak duševní utrpení je „bolest duše“. Jedná se tedy o utrpení duchovní povahy, která souvisí jak s fyzickou, tak s morální bolestí. Velikost morální bolesti není menší než velikost utrpení fyzického, ale tento způsob utrpení se dá mnohem hůře rozpoznat a léčit⁶⁶

Těžce a nevléčitelně nemocní často ztrácejí svůj smysl života a najít novou motivaci pro život je v těchto situacích velice obtížné. Pravdou ale je, že až právě utrpení, nemoc, neschopnost a slabost a bolest mnohdy člověku pomohou zhlédnout důležité a podstatné věci, které by jinak neviděl. Dovolí člověku pochopit i jiné dimenze, kterým by sám dříve nerozuměl nebo by o ně nestál. Může nalézt pravdu o sobě o svých blízkých i o podstatě života. Jedině v tom se možná nachází smysl utrpení.⁶⁷

⁶⁴ JAN PAVEL II., *Kristus vás miluje*, s.177

⁶⁵Srov., Tamtéž, s.177

⁶⁶Srov., JAN PAVEL II., *Salvifici doloris. O křesťanském smyslu lidského utrpení*, čl. 5

⁶⁷Srov., VÁGNEROVÁ M., *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 86

V knize *Dotkni se ran* hovoří Tomáš Halík o ranách jako o veškerém utrpení, s nímž se lidé ve svém životě setkávají. Utrpení je zde přirovnáno ke zdi. Prvotním smyslem zdi je rozdělovat, ale může mít i opačný význam, a to komunikaci. V knize je popsán zajímavý příběh dvou vězňů, kteří jsou zdí rozděleni, ale zároveň jim slouží k vzájemné komunikaci, tím, že na ní mohou tlučit. To samé podle Halíka platí i mezi člověkem a Bohem. Díky utrpení můžeme s bohem navázat kontakt a najít útěchu.

Každé zranění je také zranění víry, a to v člověku zanechává nejdéle se hojící jizvy. Vyklání postiženého z jeho jistot a důvěry v smysl života a světa, v těchto jistotách čerpá člověk sílu k samotnému životu a přežití.

Zranění a utrpení, otřásá se smyslem a narušuje lidské chápání smysluplného života, avšak může se stát i cestou k hlubšímu pochopení života a jeho smyslu.

Důvěra v životní řád vypovídá o našem zdraví, a to do jaké míry ji opravdu sdílíme, rozhoduje o našem vyrovnání se světem a životním údělem. Největším rizikem ran je, že v člověku můžou důvěru ve smysl zničit nadobro.

Rány vyvolávající bolest jsou příležitostí pro hledání smyslu, tak aby si lidé mohli uvědomit věci, které pro ně do té doby byly samozřejmostí. Prožívali je neuvědoměle, učinili z nich předmět myšlení a uložili je v srdcích. Mnoho lidí právě v moci bolesti onen smysl objevuje a dokáže jej hluboce prožít. Bolest se pak proměňuje v onu zeď, která lidi od smyslu odděluje (nebo od Boha), ale zároveň i s ním spojuje, pokud člověk před zdí pouze bez zájmu neseď, ale snaží se na ni klepat, a i naslouchat zvukům z druhé strany. Je ovšem důležité porozumět zvukům vycházejícím ze zdi.⁶⁸

Do otázky utrpení patří určitě i smrt a cesta k ní. Ze smrti mají lidé velký strach a je považovaná za nositele velkého neštěstí, lidé se bojí vlastní smrti, ale mnohem častěji se bojí smrti u svých blízkých. Smrt je ale součástí života a nedá se z něj odstranit. Každý člověk touží zvítězit nad smrtí, a také všechna náboženství, zvláště velké náboženské tradice následované většinou asijských národů, poskytují svědectví o tom, jak je vepsána pravda o naší nesmrtelnosti do náboženského vědomí.⁶⁹

⁶⁸ Srov., HALÍK T., *Dotkni se ran*, s. 109-111

⁶⁹ JAN PAVEL II., *Kristus vás miluje*, s.177

V dnešní společnosti se cestou ke smrti zabývá Paliativní péče, která se zaměřuje na zmírnění bolestí a dalších tělesných a duševních strádání u pacientů a jejich blízkých.

Paliativní léčba nepovažuje smrt za negativní výsledek své práce, ale přijímá ji jako přirozenou a očekávanou. Jako cíl péče je považováno zmírnění utrpení a docílení důstojného a pokud možno klidného umírání. Pro řadu lidí představa dobré smrti neexistuje „*Smrt přeci nemůže být nikdy dobrá*“.⁷⁰

Utrpení osob, které o nemocné pečují a kteří se určitým způsobem svým blízkým obětují, je často i mnohem větší než samotné utrpení, které v danou chvíli prožívají nemocní. Nemocný je často pod silnými léky, které tlumí jeho bolest a uvolňují mysl. Pomáhající musí tuto situaci ustát s čistou hlavou a plně si uvědomuje, jak se osoba před ním mění „*ve stín*“. Benedikt XVI. v encyklice *Spe salvi* píše: „*Trpět s druhým, trpět pro druhé; trpět z lásky k pravdě a spravedlnosti; trpět kvůli lásce a s cílem stát se skutečně milující osobou – to jsou podstatné základy humanity, jejichž odložení by člověku přivodilo zkázu*“.⁷¹

Člověk musí být schopný zvládnout utrpení pro další život, který ho obklopuje a musí se naučit přijímat život i v nepříznivé době. Utrpení způsobuje bolest psychickou i fyzickou, i přesto může člověku přinést další poznání života, které ho může posunout po duševní stránce dále.

2.3 Utrpení V. E. Frankl

Viktor Frankl-logoterapie. Založil terapeutický směr, existenciální analýzu a logoterapii. Jeho práce se často dotýkala otázky utrpení. Lidský život má mnoho podob, od radosti, štěstí až po utrpení, žal a smutek.

To, že se některý život může z pohledu světa zdát jako neúspěšný, neznamená, že je i bez smyslu. Například slast nepřináší životu smysl a to znamená, že pokud slast neprožíváme,

⁷⁰ *Bolest a naděje, Sborník příspěvků z kurzu pro kazatelky a kazatele ČCE, pořádaného Spolkem evangelických kazatelů v Praze 2015, s. 31*

⁷¹ BENEDIKT XVI., *Encyklika Spe salvi*, čl. 39

o žádný smysl ani nepřicházíme. Naopak pokud člověk prožije utrpení, tak mu to dokonce dává pocit rozdílu mezi tím, co je a v jaké situaci se nachází a dokáže vidět, jak to má být⁷².

Frankl uvádí. „*Dokud trpíme, zůstáváme duševně naživu, víme, že žijeme. V utrpení můžeme zrát a duševně vyrůst.*“⁷³. Pokud se člověk snaží vyhnout neštěstí, chce pouze otupit bolest, neodstraní příčinu, ale jen nepříjemný pocit. Nalhává si, že žádnou bolest neprožívá, ale pouze před skutečností utíká a odsouvá ji⁷⁴.

Utrpení náleží k životu stejně jako osud a smrt, a to jsou složky, které se nedají ze života odstranit, nemůžeme před nimi zavřít dveře. Bez narození a smrti by byl celý řád světa narušen.⁷⁵

Frankl staví do popředí otázku smyslu, důstojnosti, svobody a odpovědnosti člověka. Základem jeho terapeutického směru je myšlenka, že „*základní lidskou potřebou je vůle ke smyslu.*“⁷⁶ Pokud tato potřeba není uspokojena, vznikají psychické, somatické i sociální problémy, jedná se například o (užívání drog, agresivita, kriminalita a rizikové sexuální chování).

Metoda logoterapie je sokratovský rozhovor. Díky otázkám, které jsou klientovi pokládány, může lépe promýšlet svůj životní příběh a posléze jej přijmout jako úkol, a ne jako právo. Smysl se nalézá v odpovědích na otázky, které jsou pokládány terapeutem. Terapeut pomáhá nalézt životní cíl a směr v oblasti, která člověku přináší uspokojení a pocit štěstí.

V lidské společnosti se objevují různé potřeby pro život a díky tomu mají lidé i odlišné vnímání životního smyslu. Životní smysl se mění i v průběhu života, tak jak člověk zraje, mění se i jeho náhled na život.

Dalším důležitým prvkem pro nalezení smyslu jsou hodnoty. Hodnoty jsou důležité pro správné fungování jedince ve společnosti. Frankl hodnoty rozdělil na hodnoty tvůrčí, zážitkové a postojevé.

⁷² Srov., MATOUŠEK O. a kol., *Základy sociální práce*, s. 213

⁷³ Srov., MATOUŠEK O. a kol., *Základy sociální práce*, s. 213

⁷⁴ Srov., Tamtéž, s. 213

⁷⁵ FRANKL V. E., *Lékařská péče o duši*, s. 110

⁷⁶ MATOUŠEK O. a kol., *Základy sociální práce*, s. 212

- Tvůrčí hodnoty- jsou realizovány pomocí práce. Frankl ve své práci upozorňoval na to, že není důležité, jakou práci člověk dělá, ale jakým způsobem (zda s nasazením, nezájmem, poctivě nebo nepoctivě).
- Hodnoty zážitkové- jsou založeny na přijímání vnějšího světa, jako je příroda, umění, vztahy.
- Hodnoty postojové- jsou realizovány v osudových situacích, které nemůže člověk ovlivnit (jedná se o tragické události v našem životě). V těchto situacích se člověk dostává do stavu, kdy nemůže zažívat tvůrčí a zážitkové hodnoty, osudová událost je pro něj příliš tíživá a jeho smutek a trápení jej pohltí natolik, že není schopen přijímat nic dalšího. V takovém případě zůstávají pouze postojové hodnoty, s nimiž je zapotřebí správně zacházet. Člověk uskuteční své postojové hodnoty tím, že přijme své trápení.

Trápení se- je proces, který se může jevit jako zbytečný a pro většinu lidí nežádoucí. Mohou mít pocit, že jim přináší ještě větší utrpení, naopak truchlení, lítost a smutek má nenahraditelný přínos. Člověk díky těmto procesům může přijmout nastalou změnu a je schopný lépe osudové situace přijmout. Celý proces přijetí osudové situace má pozitivní vliv na jeho duševní zdraví, v opačném případě může dojít k psychickému narušení.

V lidském životě se objevují i jiné zvraty než tragédie, jedná se o pocity nouze a nudy. Pocit nudy odrazuje člověka od nicnedělání a nouze je výzva ke změně v životě.⁷⁷

3 Výzkum

Při přípravě výzkumu je důležité nastavit základní kroky pro další průběh. V počátku se určí problém a téma, rovněž je důležité nastavit základní cíle výzkumu. Dále se volí metodologie a připravuje se výzkumný plán.

Plán výzkumu zahrnuje zkoumané objekty, určuje se, kdy a kde se výzkum provede. Volí se metody sběru dat a určuje se hrubý časový plán výzkumu.⁷⁸

⁷⁷Srov., MATOUŠEK O. a kol., *Základy sociální práce* s. 213, 215

⁷⁸HANDL J., *Kvalitativní výzkum*, s. 39

3.1 Cíle výzkumu

Hlavní otázka, na kterou bych v tomto výzkumu chtěla dostat odpověď je, jak sociální pracovníci vnímají utrpení a co dělají proto, aby se vyrovnali s utrpením, se kterým se ve své práci střetávají.

1. Co si sociální pracovníci představují pod pojmem utrpení a jejich pohled na příčinu utrpení.
2. Je utrpení přítomno v profesi sociálních pracovníků, jestli je ovlivňuje a při jakých příležitostech jej pociťují nejčastěji.
3. Jak je přítomnost utrpení v jejich profesi ovlivňuje, zda si jej přenášejí i do soukromého života, zajímavý je i jejich pohled na odlišné vnímání běžné populace na utrpení, a co dělají proto, aby se s utrpením vyrovnali.
4. Hledání odpovědi na to, zda má utrpení v lidském životě smysl.

3.1.1 Přístup a technika sběru dat

S ohledem na poměrně velký průzkumný soubor jsem se rozhodla získat data formou standardizovaného dotazníku.

Data byla získávána pomocí dotazníku s částečně otevřenými otázkami. Dotazník byl vytvořen na webových stránkách⁷⁹, které umožňují vytvoření vlastního dotazníku, který je poté možné online rozesílat respondentům. Je nastavena doba, po kterou bude sběr dat probíhat. Tato varianta se mi jevila jako nejsnazší způsob pro oslovení co největšího množství respondentů.

Při vypracování dotazníku se má respondent cítit uvolněně, nesmí mít pocit nátlaku a je dobré poskytnout mu soukromí a dostatek času na vypracování. A právě to vše splňuje dotazník, který je možné online vyplnit. Každý respondent jistě ocení pocit soukromí a možnosti si v klidu rozmyslet odpovědi, které je možné v průběhu vyplňování změnit. Jednoduše se odešle do schránky, která je k tomuto účelu vytvořená. Dotazník obsahuje

⁷⁹ www.vyplnto.cz

úvodní informace o záměrech výzkumu a respondent je dopředu informován o množství otázek a průměrné délce vyplňování.

3.1.2 Průzkumný soubor

Průzkum byl zaměřen na oblast dvou krajů, a to kraj Jihočeský a kraj Vysočina. V těchto krajích jsem oslovovala sociální pracovníky pracující s odlišnou skupinou klientů, Zajímalo mě, zda se může jejich pohled na utrpení lišit, vzhledem k odlišnosti klientů. Primárně jsem oslovila pracovníky pracující se seniory a vážně nemocnými (domovy pro seniory, hospicovém zařízení), dále potom pracující s dětmi a mladými lidmi v nepříznivých životních situacích (nízkoprahová denní centra) a poslední skupinou byli lidé všech věkových skupin pohybujících se v rizikových skupinách (terénní programy, služby následné péče, krizová pomoc). Dotazník mohly vyplnit i sociální pracovníci z jiných pracovišť, k tomu bylo vytvořené volné pole pro doplnění odpovědi.

3.1.3 Dotazník

Pro dotazník jsem se rozhodla z důvodu jednoduchého a rychlého zmapování názorů a možnosti oslovení většího množství respondentů najednou, dále pro přehledné zpracování empirických údajů.

Dotazník byl rozesílán online z mého soukromého e-mailu, kde jsem v úvodu informovala adresáta o důvodu mého kontaktu a požádala jsem jej o vyplnění a přeposlání dalším kolegům z pracoviště. Respondenty jsem vyhledávala přes registr poskytovatelů sociálních služeb na stránkách MPSV⁸⁰

Dotazníky bylo možné vyplnit v období od 24. 5. - 12. 6. 2017. Nazpět jsem ke dni 12. 6. 2017 získala 86 vyplněných dotazníků.

⁸⁰ <http://portal.mpsv.cz/>

3.2 Vztah otázek v dotazníku k cíli výzkumu

Ke každému ze čtyř cílů se vztahují minimálně dvě otázky. Otázky jsem se snažila formulovat, tak aby respondent chápal danou odpověď, a snažila jsem se mu poskytnout možnost vlastního vyjádření k daným otázkám.

- Cíl č.1: Co si sociální pracovníci představují pod pojmem utrpení a jejich pohled na příčinu utrpení.

První a druhá otázka⁸¹ odpovídají na daný cíl. Otázky jsou položeny tak, aby si respondent mohl vybrat jednu z odpovědí, a pokud má jiný názor, může vyplnit svoji odpověď. Tyto otázky mají zmapovat, co utrpení z pohledu respondentů znamená, a ptá se po příčině vzniku utrpení.

- Cíl č.2: Je utrpení přítomno v profesi sociálních pracovníků, jestli je ovlivňuje a při jakých příležitostech jej pocítují nejčastěji

Otázky č. 3, 4, 5⁸² vytvořené pro zjištění tohoto cíle. Třetí a čtvrtá otázka jsou uzavřené pouze s možnostmi ano, ne. Pátá otázka potom dává respondentům možnost vybrat si více odpovědí nebo napsat vlastní názor. Jednotlivé otázky mají poskytnout jednoduché odpovědi na daný cíl tak, aby se dala zjistit přítomnost utrpení v profesi sociálních pracovníků

- Cíl č.3: Jak je přítomnost utrpení v jejich profesi ovlivňuje, zda si jej přenáší i do soukromého života, zajímavý je i jejich pohled na odlišné vnímání běžné populace na utrpení a co dělají proto aby se s utrpením vyrovnali.

Otázky č. 6, 7, 8, 9⁸³ odpovídají na tento cíl, ve všech otázkách je možnost vyjádření vlastního názoru, dále pak otázky č. 7, 8 nabízejí možnost volby ano, ne. Otázky č. 6, 9 jsou trochu náročnější a poskytují více možností pro odpověď. Jednotlivé odpovědi ukáží, zda je

⁸¹ Co si představujete pod pojmem utrpení? Co způsobuje nejčastěji v lidském životě utrpení?

⁸² Střetáváte se ve své profesi s utrpením? Ovlivňuje Vás utrpení v profesním životě? Kdy utrpení ve své profesi nejčastěji vnímáte?

⁸³ Jak Vás utrpení, s kterým se ve své profesi setkáváte, ovlivňuje? Myslíte si, že je Váš pohled na utrpení jiný, než lidí, kteří nepracují v sociálních službách? Přenášíte si své zážitky s utrpením i do běžného života? Jak se od vnímaného utrpení dokážete uvolnit?

respondent ve své profesi nějak ovlivněn utrpením a zda existuje přenosem utrpení z profese do soukromého života a jeho následné odbourání.

- Cíl č.4: Hledání odpovědi na to, zda má utrpení v lidském životě smysl

Otázky č. 10, 11, 12⁸⁴ odpovídají cíli, který hledá odpověď na smysl v utrpení. Frankl a mnoho dalších ve svých knihách píše, že utrpení má v lidském životě vliv na naše další chování a jednání a mnohdy nás může přivést k lepším životním hodnotám a dokáže posilnit a rozvinout naši osobnost. V mých otázkách se právě po tomto smyslu ptám, respondenti se mají zamyslet nad vlivem utrpení na lidské životy.

Otázky č. 13,14,15,16⁸⁵ mají statistický charakter, který nám umožní zjistit zajímavá data o věku, pohlaví, vzdělání a místa výkonu profese. Tyto otázky jsou záměrně uloženy na konci dotazníku, tak aby se respondenti nejprve zabývali samotným výzkumem, a teprve na konci odpovídají na otázky zaměřené na jejich osobu.

Celý dotazník je možné nalézt v příloze na s. 51

3.3 *Prezentace dat a interpretace výsledků výzkumu*

V této podkapitole budu prezentovat data, která byla zjištěna při výzkumu. Součástí jednotlivých oddílů jsou tabulky nebo grafy vypovídající o získaných datech. Zjištěné výsledky, obsažené v jednotlivých oddílech jsou okomentované a je zde vyjádřen vztah k cílům práce.

⁸⁴ Co Vám kontakt s utrpením dal? Má utrpení v lidském životě smysl? Jaký má utrpení v lidském životě smysl?

⁸⁵ Kolik je Vám let? Vaše pohlaví? Uveďte, kde pracujete? Máte vzdělání v sociální práci?

- Co si sociální pracovníci představují pod pojmem utrpení

V dotazníku měli respondenti položenou polootevřenou otázku se 3 různými pevně danými možnostmi k výběru a navíc 4. variantu vyjádřit vlastní názor.

Tabulka 1 co je to utrpení

Varianta odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Neštěstí	13	15,11 %
Zármutek	11	12,79 %
Bolest	47	54,65 %
Všechny tři odpovědi ⁸⁶	7	8,14
Jednání s lidmi s pokřiveným charakterem + bolest	1	1,16 %
Nemoc duševní či fyzická s bolestí a vyloučením ze společnosti	2	2,32 %
Zoufalství	2	2,32 %
Nevyváženost člověka	2	2,32 %
Bolest i dar	1	1,16 %

Nejvíce respondentů celkem 47 (tj. 54,65 %) si myslí, že utrpení je bolest. Druhá nejvíce volená možnost bylo neštěstí, které zvolilo 13 respondentů (tj. 15,11 %), pro zármutek se vyjádřilo 11 respondentů (tj. 12,79 %). Celkem 8 respondentů (tj. 9,3 %) se vyjádřilo vlastní odpovědí. V tabulce jsem tyto odpovědi sloučila do podobných kategorií (kódů) pro lepší orientaci.

⁸⁶ Všechny tři odpovědi- neštěstí, zármutek, bolest

- Co způsobuje v lidském životě nejčastěji utrpení

Tabulka 2 co způsobuje utrpení

Varianta odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Vlastní jednání jedince	14	16,28 %
Společenské dění	13	15,11 %
Nemoc	37	43,02 %
Všechny tři odpovědi najednou	14	16,28 %
Neštěstí v životě	2	2,32 %
Společenské vyloučení, samota	2	2,32 %
Výčitky svědomí	2	2,32 %
Ztráta smyslu života	1	1,16 %
Smrt	1	1,16 %

Nejvíce respondentů celkem 37 (tj.43,02%) se domnívá, že utrpení způsobuje nemoc, vlastní jednání zvolilo 14 respondentů (tj. 16,28 %) a 13 respondentů zvolilo společenské dění (tj. 15,11 %). Pro všechny tři odpovědi je 14 respondentů (16,28 %) a vlastní odpověď zvolilo 8 respondentů (tj. 9,3 %). Opět jsou tyto odpovědi v kódech.

- Střetává se sociální pracovník ve své profesi s utrpením

Tato otázka měla pouze dvě uzavřené možnosti.

Tabulka 3 utrpení v sociální práci

Varianta odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	73	84,88 %
Ne	13	15,11 %

Celkem 73 respondentů (tj. 84,88 %) se v profesi střetává s utrpením a pouze 13 respondentů (tj. 15,11 %) odpovědělo, že se s žádným utrpením ve své profesi nesetkává.

- Ovlivňuje utrpení sociální pracovníky v profesním životě

Tato otázka měla pouze dvě uzavřené možnosti.

Tabulka 4 ovlivnění utrpením v profesním životě

Varianta odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	71	82,56 %
Ne	15	17,44 %

Celkem 71 respondentů (tj. 82,56 %) se v profesi střetává s utrpením a pouze 15 respondentů (tj. 17,44 %) odpovědělo, že se s žádným utrpením ve své profesi neseťkává.

- Kdy sociální pracovníci utrpení nejčastěji vnímají

Tabulka 5 vnímání utrpení v profesním životě

Varianta odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Při komunikaci s klientem	53	61,62 %
Při vlastní nemohoucnosti	27	31,39 %
Média	1	1,16 %
Ve vztahu k dětem	1	1,16 %
Nejsem si vědom	1	1,16 %
Neberu nemohoucnost jako utrpení	2	2,32 %
Při vcítění se do klientovi situace	1	1,16 %

Nejvíce respondentů celkem 53 (tj. 61,62 %) se střetává s utrpením při komunikaci s klientem, vlastní nemohoucnost zvolilo 27 respondentů (tj. 31,39 %) a 6 respondentů (tj. 6,97 %) zvolilo vlastní odpověď, uvedené v tabulce.

- Jak utrpení sociální pracovníky ovlivňuje

Tabulka 6 jak utrpení ovlivňuje sociální pracovníky

Varianta odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Úzkost	31	36,04 %
Profesní vyhoření	21	24,44 %
Tíseň	10	11,63 %
Nervozita	10	11,63 %
Osobnostní nevyrovnanost	5	5,81 %
Umí si s tím pomoci, utrpení je součástí života	2	2,32 %
Pokora	2	2,32 %
Bezmoc	4	4,65 %
Hněv	1	1,16 %

Nejvíce respondentů, celkem 31, (tj. 36,04 %) zvolilo úzkost, profesní vyhoření zvolilo 21 respondentů (tj. 24,44 %), shodně 10 respondentů (tj. 11,63 %) zvolilo tíseň a nervozitu.

- Mají sociální pracovníci jiný pohled na utrpení než lidé z jiných profesí

Tabulka 7 je pohled sociálních pracovníků na utrpení jiný než lidí z jiných profesí

Varianta odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	57	66,28 %
Ne	22	25,58 %
Nevím	3	3,49 %
Každý člověk má jiný pohled na utrpení	4	4,65 %

Celkem 57 respondentů (tj. 66,28 %) se domnívá, že mají odlišný pohled na utrpení, 22 respondentů (tj. 25,58 %) volí variantu ne, vlastní odpověď udává 7 respondentů (tj. 8,14 %).

- Přenáší si sociální pracovníci své zážitky i do soukromého života

Tabulka 8 přenáší si sociální pracovníci utrpení do soukromého života

Varianta odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	43	50 %
Ne	37	43,02 %
Víc si váží každé hezké chvílky	2	2,32 %
Jsem otupělejší vůči úmrtí starého člověka	1	1,16 %
Někdy ano, ne vždy	3	3,48 %

Nejvíce respondentů celkem 43 (tj. 50 %) si přenáší kontakt s utrpením i do soukromého života, 37 respondentů (tj. 43,02 %) udává, že ne. 6 respondentů (tj. 6,9 %) zvolilo vlastní volbu.

- Jak se sociální pracovníci od utrpení uvolňují

Tabulka 9 jak se sociální pracovníci uvolňují od utrpení

Varianta odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Dobré rodinné zázemí	40	46,51 %
Zájmové činnosti	26	30,23 %
Odborná supervize	9	10,47 %
Relaxace	3	3,49 %
Všechny možnosti najednou a fakt, že nejde o vlastní utrpení	1	1,16 %
Nepřenáší si daný problém domu	3	3,49 %
Meditace	1	1,16 %
Alkohol	1	1,16 %
Všechny možnosti + příroda	2	2,32 %

Dobré rodinné zázemí volilo 40 respondentů (tj. 46,51 %), pro zájmové činnosti se vyjádřilo 26 respondentů (tj. 30,26 %), odbornou supervizi zvolilo 9 respondentů (tj. 10,47 %), 3 respondenti (tj. 3,49 %) zvolilo relaxaci. 8 respondentů (tj. 9,32 %) využili vlastní volbu.

- Co sociálním pracovníkům kontakt s utrpením dal

Tabulka 10 co utrpení sociálním pracovníkům přináší

Varianta odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Více si vážím své rodiny	40	46,51 %
Strach o svoji rodinu	26	30,23 %
Obě dvě odpovědi	1	1,16 %
Stal se větším samotářem, individualistou, introvertem	1	1,16 %
Osobnostní růst	2	2,32 %
Respekt k životu v běžné rovnováze	1	1,16 %
Více si váží života	5	5,8 %
Nic nového	1	1,16 %
Alkohol	1	1,16 %
Zkušenosti	4	4,65 %
Uspořádání žebříčku hodnot	1	1,16 %
Vyšší citlivost	1	1,16 %
Neřeší maličkosti	1	1,16 %
Reflexi sama sebe a vlastního života	1	1,16 %

Nejvíce respondentů, celkem 40 (tj. 46,51 %), zvolilo, že si více váží vlastní rodiny, 26 respondentů (tj. 30,23 %) zvolilo variantu strach o vlastní rodinu, vlastní variantu zvolilo 20 respondentů (tj. 23,25 %).

- Má utrpení v lidském životě smysl

Tabulka 11 má utrpení v lidském životě smysl

Varianty odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	74	86,04 %
Ne	7	8,14 %
Někdy	1	1,16 %
Ano, pokud tato zkušenost člověka posune dál, vede ke změně	2	2,32 %
Ano v přiměřené míře	1	1,16 %
Patří k životu	1	1,16 %

Pro variantu ano se rozhodlo 74 respondentů (tj. 86,04%), 7 respondentů (tj. 8,14 %) zvolilo variantu ne. Vlastní volbu uvedlo 5 respondentů (tj. 5,8%).

- Jaký smysl má utrpení v lidském životě

Tabulka 12 jaký smysl má utrpení v lidském životě

Varianty odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Dokáže změnit hodnotový žebříček	19	22,09 %
Posiluje člověka	10	11,63 %
Rozvíjí osobnost člověka	5	5,8 %
Všechny tři odpovědi ⁸⁷	45	52,32 %
Ničí životy lidí	5	5,8 %
Záleží na uchopení utrpení	1	1,16 %
Umožní více vnímat chvíle štěstí	1	1,16 %

Nejvíce respondentů, celkem 45 (tj. 52,32 %) zvolilo všechny tři odpovědi, 19 respondentů (tj. 22,09 %) zvolilo variantu mění hodnotový žebříček, 10 respondentů (tj. 11,63%) vybralo posiluje člověka, shodně 5 respondentů uvádí, že utrpení ničí životy, rozvíjí osobnost člověka (tj. 5,8 %).

- Vyhodnocení otázek 13, 14, 15, 16

Poslední čtyři otázky jsou uváděné pouze pro zajímavost, neboť nebylo cílem bakalářské práce zjistit vztah mezi vnímáním utrpení a pohlavím, věkem, vzděláním a místem výkonu profese.

⁸⁷ Všechny tři odpovědi- dokáže změnit hodnotový žebříček, posiluje člověka, rozvíjí osobnost člověka

- Zjištění věku u respondentů

Tabulka 13 zjištění věku u respondentů

Varianty odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Do 30 let	40	46,51 %
31-50	33	38,37 %
51 a víc	13	15,12 %

Věkové rozložení respondentů je rovnoměrné, mírně ale převažují lidé do 30 let, dále následují lidé do 50 let a nejméně je lidí nad 51 let.

V každé profesi je důležité, aby dohromady pracovaly různé věkové skupiny, protože se mohou od sebe navzájem mnoho naučit a dále rozvíjet své schopnosti a dovednosti.

- Zjištění pohlaví u respondentů

Tato otázka měla pouze dvě uzavřené možnosti.

Tabulka 14 zjištění pohlaví u respondentů

Varianty odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Žena	77	89,53 %
Muž	9	10,47 %

Výsledky této otázky jsou alarmující a ukazují smutnou pravdu o nedostatku mužů v sociálních službách. Pro vyšší rozvoj této profese by bylo přínosné, aby zde pracovalo více mužů. Klienti jsou muži i ženy a určitě ocení větší genderové rozložení v řadách sociálních pracovníků.

- Zjištění kde respondenti pracují

Tabulka 15 zjištění zaměstnání respondentů

Varianty odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Domov pro seniory	23	26,74 %
Nízkoprahové sociální služby a zařízení pro děti a mládež	17	19,76 %
Hospicové zařízení	6	6,9 %
Streetwork pro mládež a dospělé	12	13,95 %
Ostatní zařízení	26	30,23 %

Cílem bakalářské práce sice není porovnání vnímání utrpení u jednotlivých sociálních zařízení, ale úmyslně jsem vybrala dvě odlišné skupiny pracovníků. Jednu, v níž pracují převážně se starými a těžce nemocnými lidmi, a druhou skupinou měli být pracovníci, jejichž klienti jsou děti a dospělí, kteří se ocitli v nepříznivých životních situacích. Proto v následujících dvou tabulkách vyhodnotím, zda se obě skupiny ve vnímání utrpení odlišují.

Tabulka 16 jak definují utrpení, dle sociálního zařízení

Sociální zařízení	Bolest	Zármutek	Neštěstí	Vlastní odpověď
Domov pro seniory	13	2	3	5
Hospicové zařízení	3	1	0	2
Streetwork pro mládež a dospělé	10	1	1	0
Nízkoprahové sociální služby a zařízení pro děti a mládež	13	1	2	1

Respondenti ze všech zařízení se shodují na odpovědi, že utrpení vnímají jako bolest. Tato odpověď byla volená ze všech možností nejčastěji.

Tabulka 17 střetávají se pracovníci s utrpením, dle sociálního zařízení

Varianty odpovědi	Ano	Ne
Domov pro seniory	23	0
Hospicové zařízení	6	0
Streetwork pro mládež a dospělé	10	2
Nízkoprahové sociální služby a zařízení pro děti a mládež	10	7

V této tabulce jsou již znát částečné rozdíly. Zatímco sociální pracovníci z domovů pro seniory a hospicová zařízení vždy ze 100 % odpovídají, že zažívají utrpení ve své profesi, tak pouze 61,1 % sociálních pracovníků z nízkoprahového zařízení označilo, že se střetává s utrpením a 38,9 % odpovědělo, že se s utrpením neseťkává. Ze streetworku označili pouze dva pracovníci, že se s utrpením neseťkávají.

Tabulka 18 má utrpení v lidském životě smysl, dle sociálního zařízení

Varianty odpovědi	Ano	Ne
Domov pro seniory	23	0
Hospicové zařízení	5	1
Streetwork pro mládež a dospělé	11	1
Nízkoprahové sociální služby a zařízení pro děti a mládež	17	0

Na tuto otázku má většina respondentů stejný názor a to, že utrpení v lidském životě má smysl. Pouze vždy jeden pracovník z hospicového zařízení a ze streetworku odpověděli, že smysl nemá. Pracovníci z domova pro seniory a z nízkoprahu se ze 100 % shodují, že smysl má.

Tabulka 19 jaký mají pracovníci názor na utrpení v lidském životě, dle sociálního zařízení

Varianty odpovědi	Dokáže změnit hodnotový žebříček	Rozvíjí osobnost člověka	Posiluje člověka	Všechny tři odpovědi	Ničí životy lidí	Vlastní odpověď
Domov pro seniory	11	0	3	6	0	3
Hospicové zařízení	0	1	1	3	1	0
Streetwork pro mládež a dospělé	1	0	1	8	1	1
Nízkoprahové sociální služby a zařízení pro děti a mládež	5	1	2	9	0	0

Většina respondentů se v této otázce shoduje, že utrpení člověka rozvíjí, posiluje a mění hodnotový žebříček.

- Vzdělání v sociální oblasti

Tabulka 20 vzdělání v sociální oblasti

Varianty odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	73	84,88 %
Ne	13	15,11 %

Na tuto otázku odpovědělo 73 respondentů (tj. 84,88%), že má vzdělání v sociálním oboru, pouhých 13 respondentů (tj. 15,11%) odpovědělo, že nemají vzdělání v sociálním oboru.

3.4 Shrnutí výzkumu

Prvním cílem bylo zkoumat, co si sociální pracovníci představují pod pojmem utrpení a jaký je jejich pohled na příčinu utrpení.

Sociální pracovníci, kteří odpovídali na dotazník, se nejvíce přiklání k názoru, že utrpení je bolest celkem (54,65 % z celkového počtu respondentů).

Za příčinu utrpení nejčastěji zvolili nemoc (celkem 43 % z celkového počtu respondentů).

Druhým cílem bylo zjistit, zda je utrpení přítomno v profesi sociálních pracovníků, jestli je ovlivňuje a při jakých příležitostech jej pocítují nejčastěji

Respondenti z 84,88 % zvolili, že je utrpení přítomno v jejich profesi. 82,56 % je ve své profesi ovlivněno utrpením. Nejčastěji se střetávají s utrpením při komunikaci s klientem - 61,62 % z celkového počtu respondentů.

Třetím cílem bylo zjistit, jak je přítomnost utrpení v jejich profesi ovlivňuje, zda si jej přenáší i do soukromého života, zajímavý je i jejich pohled na odlišné vnímání běžné populace na utrpení a co dělají proto, aby se s utrpením vyrovnali.

Utrpení má na pracovníky velký vliv. 36,04 % odpovídá, že mají úzkost, 24,44 % trpí profesním vyhořením a 66,28 % respondentů si pocit utrpení přenáší i do soukromého života. 50 % respondentů se domnívá, že mají odlišný pohled na utrpení, 43 % má názor, že ne. Od utrpení si nejčastěji odpočinou v dobrém rodinném kruhu (46,51 %) a při zájmových činnostech (30,23) %. 46,51 % si více váží své rodiny, ale zároveň 30,23 % respondentů má strach o svoji rodinu.

Čtvrtý cíl se zaměřil na hledání odpovědi na to, zda má utrpení v lidském životě smysl. 86,04 % respondentů se domnívá, že utrpení v lidském životě smysl má. 52,32 % se přiklání k názoru, že utrpení dokáže měnit hodnotový žebříček lidí, posiluje člověka a rozvíjí osobnost.

Závěr

V závěru bakalářské práce stručně připomenu to, co považuji za důležité zjištění. Práce se věnovala sociálním pracovníkům a jejich vnímání utrpení v sociální profesi. Proto byla práce rozdělena do několika tematických celků.

Začátek práce byl věnován sociální práci a sociálním pracovníkům. V této části jsem na základě odborné literatury vysvětlila, co to sociální práce je a pro koho je určená. Zabývala jsem se otázkou etického jednání při práci s klientem, jak toto jednání ovlivní sociálního pracovníka. Popsala jsem etický kodex a jeho prospěšnost pro sociální obor.

Další část byla věnována utrpení, kde jsem opět v odborné literatuře hledala témata pro to, jak samotné utrpení popsat a vyjádřit. Utrpení jsem nechtěla vyjádřit pouze jako něco negativního a nežádoucího, ale snažila jsem se najít souvislost mezi utrpením a běžným životem. Utrpení sice znamená určitou zkoušku v lidském životě, ale ne vždy musí člověku ublížit. Možná v počátku, ale s postupem doby je možné utrpení přijímat a hledat v něm cestu pro další rozšíření vnímání světa, načerpání nových podnětů do života. Sama vím, že utrpení je obrovská hrozba pro lidské tělo a mysl, ale je možné se díky tomu posunout dál a hledat nové cesty pro život, které nemusí být horší než ty předchozí. Psaní na toto tématu mě velmi zajímalo, a dostala jsem se díky tomu i ke studiu Bible. Uvědomila jsem si, že mi osobně může hodně dát, a proto ji budu mít vždy v dosahu.

Třetí část práce byla věnována samotnému výzkumu, jak sociální pracovníci vnímají utrpení. Jedná se o složité téma, které nelze jednoduše nastudovat, uchopit a pak vyvodit jednoduché závěry, které by vedly k jasnému pochopení nebo i odstranění utrpení. Z výsledků průzkumu vyplývá, že si většina respondentů pod pojmem utrpení představí bolest, a že je utrpení v jejich profesi přítomno. Často si utrpení v nějaké formě přenáší i do soukromého života, ale zároveň většina z nich uvádí, že utrpení má v lidském životě smysl. Utrpení je součástí lidského života a klienti sociální práce jsou právě lidé, kteří se ať vědomě, či nevědomě s utrpením střetávají. Proto nelze utrpení ze sociální práce odstranit a je pouze na každém sociálním pracovníkovi, jakým způsobem se s ním dokáže vyrovnat.

V knize Umění milovat píše Erik Fromm“ „*Kdo, je schopen rozdávat sám sebe, je bohatý.*“⁸⁸ Tím není samozřejmě myšleno pouhé rozdávání hmotných statků, mnohdy nemusí člověk dát ze svého majetku vůbec nic, a přesto obohatí druhého. Jedná se o schopnost rozdávat pomoc potřebnému člověku. Dávat druhému ze svého života to nejdůležitější, radost, zkušenosti, pochopení. Často stačí pouze projevit zájem o druhého, dát mu najevo, že si jej vážíme a je pro nás rovnocenný partner. Obdarovaný i darující pociťují radost, která vede ke spokojenosti v lidském životě.⁸⁹

Pro mě nejdůležitější zjištění je, že utrpení nemusí znamenat negativní vliv na život sociálních pracovníků, Více než polovina respondentů uvádí, že utrpení mění hodnotový žebříček, posiluje člověka a rozvíjí osobnost člověka (celkem 45 respondentů; (tj. 52,32 %). Díky utrpení má člověk možnost vážit si života v době, kdy žádné utrpení neprožíváme. Pokud bychom utrpení nikdy nezažili, netušili bychom, co to šťastný a spokojený život je, neměli bychom žádné porovnání, a tím by byly naše životy ochuzené o tyto pocity.

⁸⁸ FROM E., Umění milovat, Fromm, E., s. 30

⁸⁹ Srov. Tamtéž, s. 30-31

Seznam zkratek

tj. to je

kol. kolektiv

např. například

Seznam použitých zdrojů:

BENEDIKT XVI, *Deus caritas est.*, Praha: Paulínky, 2012, ISBN 978-80-7450-043-5.

Bible Český ekumenický překlad, Praha: Česká biblická společnost, 2008, ISBN 978 80 85810 66 0

DOLISTA, J., *Sociální etika vychovává k péči o vlastní budoucnost, Sociální práce/Sociální práce*, 2004, č. 4,

FISCHER, O., MILFAIT R., a kol., *Etika pro sociální práci*, Praha: JABOK, 2008,2010, ISBN 978-80-904137-7-1

FRANKL, V. E., *Lékařská péče o duši*, Brno: Cesta, 2006, ISBN 80-7295-085-1

FROMM, E. *Umění milovat*, Praha: Český klub, 2008, ISBN 978-80-86922-07-2

GRUN, A., *Sedmero skutků milosrdenství*, Kostelní vydří: karmelitánské nakladatelství, 2016, ISBN 978-80-7195-906-9

HALÍK, T., *Dotkni se ran, Spiritualita nelhostejnosti*, Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2008, ISBN 978-80-7106-979-9.

HANDL, J., *Kvalitativní výzkum*, Praha: Portál, 2008, ISBN 978-80-7367-485-4

JAN PAVEL II., *Kristus vás miluje - mládeži*, Praha: Paulínky, 2001, ISBN 80-86025-34-9.

JAN PAVEL II., *Salvifici doloris. Apoštolský list, O křesťanském smyslu lidského utrpení*, Praha: Zvon. 1995, ISBN 80-7113-151-2.

JANDOUREK, J., *Sociologický slovník*, Praha: Portál, 2001, ISBN 78-535-0.

KŘIVOHLAVÝ, J., KACZMARCZYK, S., *Poslední úsek cesty*, Praha: Návrat domů, 1995, ISBN 80-85495-43-0.

Leon- Dufour Xavier, *Sovník Biblické teologie*, Řím: Velehrad-Křesťanská akademie, 1991, ISBN

LEVICKÁ, J., *Základy sociálnej práce*, Trnava: Spoločnosť pre podporu vedy a vzdelávania na FZaSP TU, 2004, ISBN 80-968952-3-0

MACHULOVÁ, H., *Reflektivní praxe a etika ctností, Sociální práce/Sociálna práca*, 2014, č. 4

MATOUŠEK, O. a kol., *Základy sociální práce*, Praha: Portál 2001, ISBN 80-7178-473-7.

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

ŘEZNÍČEK, I., *Metody sociální práce*, Praha: Slon, 1994, ISBN 80-8550-00-1.
978-80-904137-7-1.

ŠRAJER, J., *Sociální spravedlnost jako základní kritérium sociální práce a sociální politiky, Sociální práce/Sociálna práca*, 2014, č. 4,

ÚLEHLA, I., *Umění Pomáhat*, Praha: Slon, 2007, ISBN 978-80-86429-36-6.

lidského utrpení, Praha: Zvon. 1995, ISBN 80-7113-151-2.

Bolest a naděje, Sborník příspěvků z kurzu pro kazatelky a kazatele ČCE, pořádaného Spolkem evangelických kazatelů v Praze, Benešov: EMAN, 2016, ISBN: 9788088060055

Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách

Internetové zdroje:

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

<http://vyplnto.cz>

<http://portal.mpsv.cz>

Seznam příloh

Příloha I: Dotazník, s. 51 - 53

Příloha II: Grafy, s. 54 - 63

Přílohy

Příloha I: dotazník

UTRPENÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Úvodní informace zveřejněné respondentům

Dotazník je zaměřený na sociální pracovníky s jejich pohledem na utrpení v lidském životě. Sociální práce přináší mnoho pozitiv pro společnost, ale má i své problémy. Zdá se mi, že právě utrpení je faktor, se kterým se sociální pracovníci ve svém pracovním životě střetávají více.

Díky dotazníku chci zjistit, zda právě ono viděné utrpení je tím, co sociální pracovníky vtahuje do své práce, a nebo naopak relativně častý kontakt s utrpením je to, co sociální pracovníky odrazuje od této práce.

Může se zvládnuté utrpení stát radostí v práci sociálních pracovníků?

1. Co si představujete pod pojmem utrpení:

neštěstí zármutek bolest Vlastní odpověď:
povinná otázka

2. Co způsobuje nejčastěji v lidském životě utrpení:

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 3 možnosti.

vlastní jednání jedince společenské dění nemoc Vlastní odpověď:
povinná otázka

3. Střetáváte se ve své profesi s utrpením:

ANO NE
povinná otázka

4. Ovlivňuje Vás utrpení v profesním životě:

ANO NE
povinná otázka

5. Kdy utrpení ve své profesi nejčastěji vnímáte:

při komunikaci s klientem při vlastní nemohoucnosti Vlastní odpověď:
povinná otázka

6. Jak Vás utrpení, se kterým se ve své profesi setkáváte, ovlivňuje:

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 3 možnosti.

profesní vyhoření osobní nevyrovnanost tíseň úzkost nervozita Vlastní
odpověď:
povinná otázka

7. Myslíte si, že je Váš pohled na utrpení jiný než lidí, kteří nepracují v sociálních službách:

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 2 možnosti.

ano ne Vlastní odpověď:
povinná otázka

8. Přenášíte si své zážitky s utrpením i do běžného života:

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 2 možnosti.

ano ne Vlastní odpověď:
povinná otázka

9. Jak se od vnímaného utrpení dokážete uvolnit:

 dobré rodinné zázemí zájmové činnosti odborná supervize Vlastní odpověď:

povinná otázka

10. Co Vám kontakt s utrpením dal:

více si vážím své rodiny strach o svoji rodinu Vlastní odpověď:
povinná otázka

11. Má utrpení v lidském životě smysl:

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 2 možnosti.

ano ne Vlastní odpověď:
nepovinná otázka

12. Jaký má utrpení podle Vás v lidském životě smysl:

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 3 možnosti.

dokáže změnit hodnotový žebříček rozvíjí osobnost člověka posiluje člověka ničí životy lidí Vlastní odpověď:
povinná otázka

13. Kolik je Vám let:

do 30 let 31-50 let 51 a víc

14. Vaše pohlaví:

muž žena
povinná otázka

15. Uveďte, kde pracujete:

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně jednu možnost.

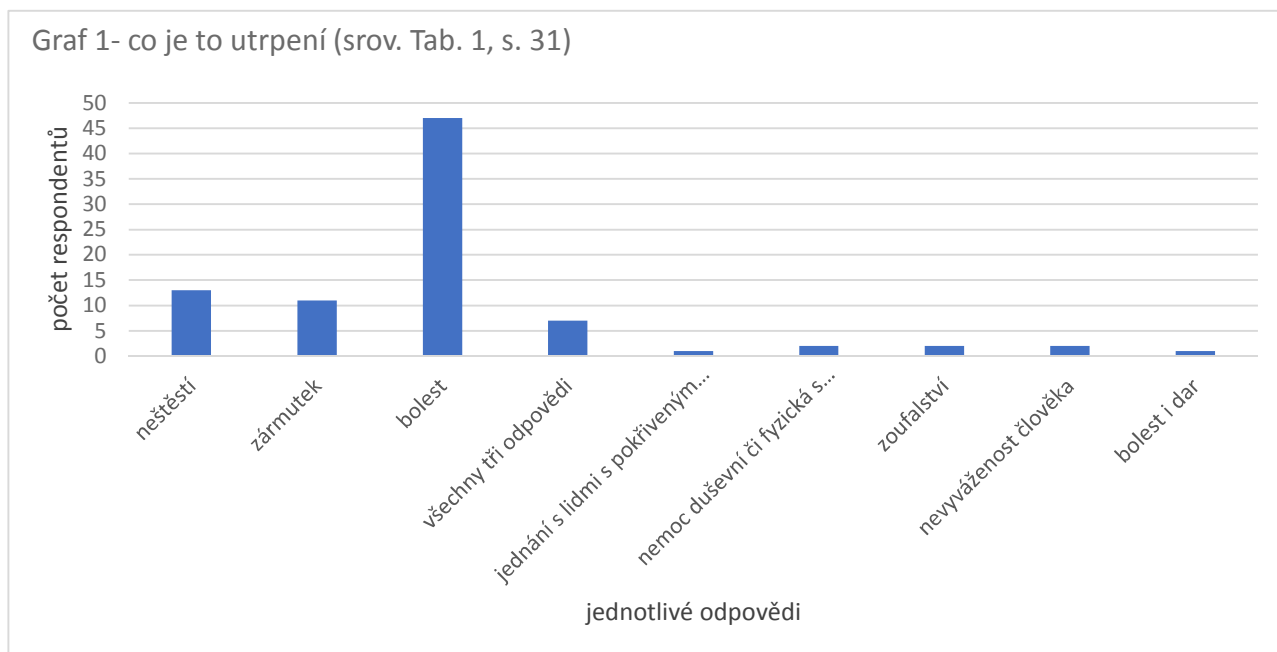
domov pro seniory hospicové zařízení nízkoprahové sociální služby a zařízení pro děti a mládež streetwork pro mládež a dospělé Vlastní odpověď:
povinná otázka

16. Máte vzdělání v sociální práci:

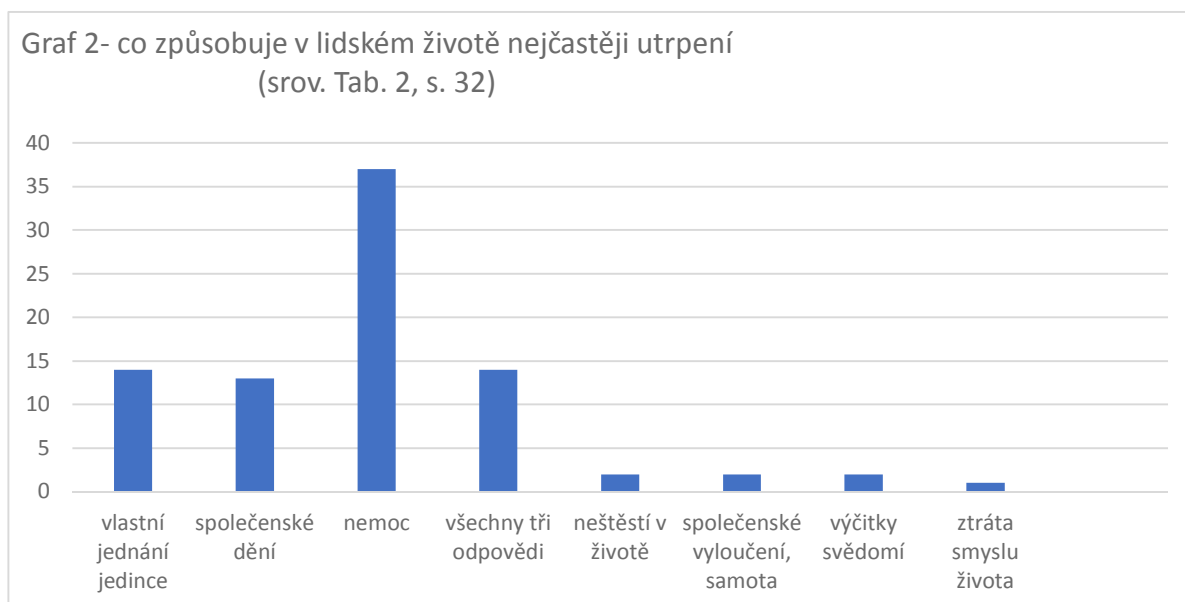
ANO NE

Příloha II. Grafy

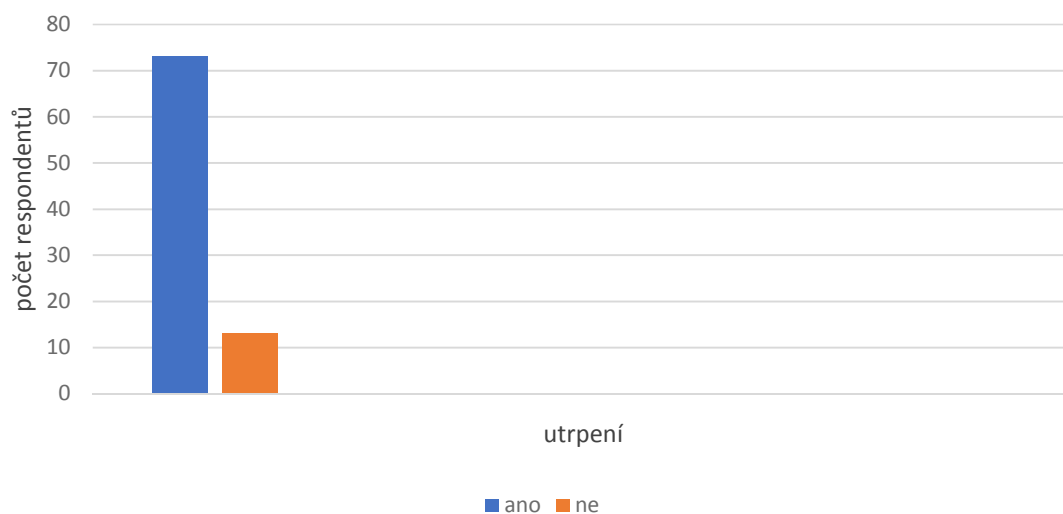
Graf 1- co je to utrpení (srov. Tab. 1, s. 31)



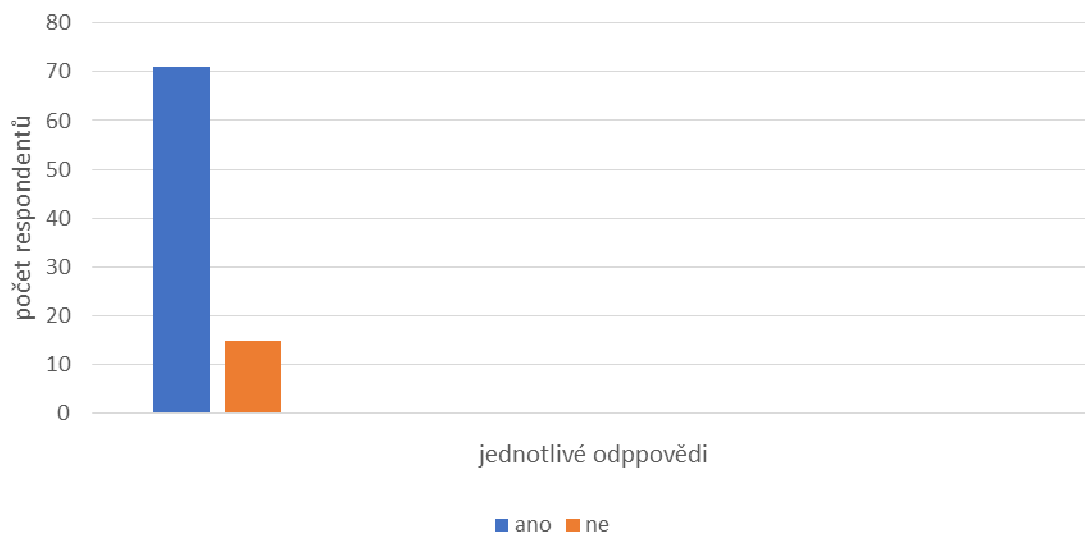
Graf 2- co způsobuje v lidském životě nejčastěji utrpení (srov. Tab. 2, s. 32)



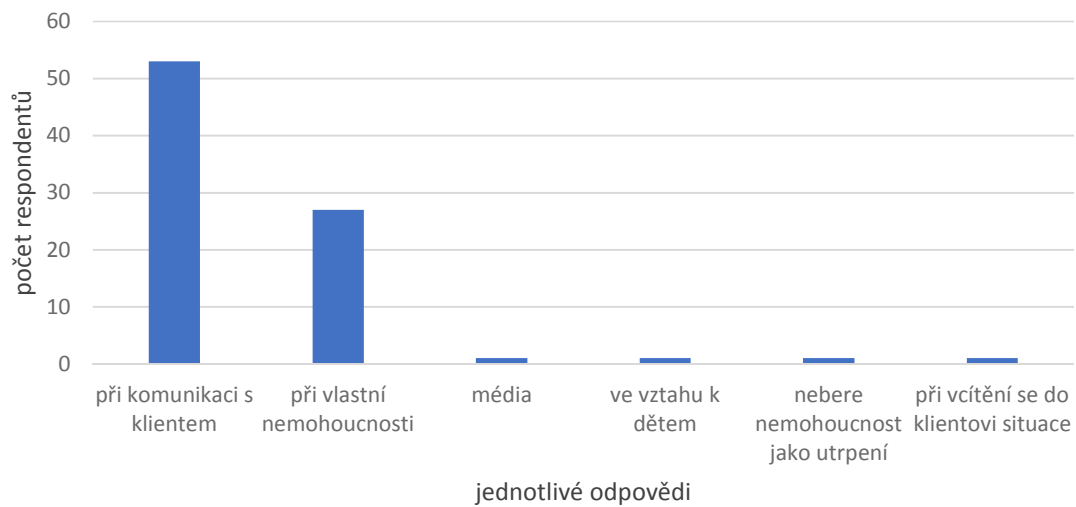
Graf 3- střetává se sociální pracovník ve své profesi s utrpením
(srov. Tab. č. 3, s. 32)



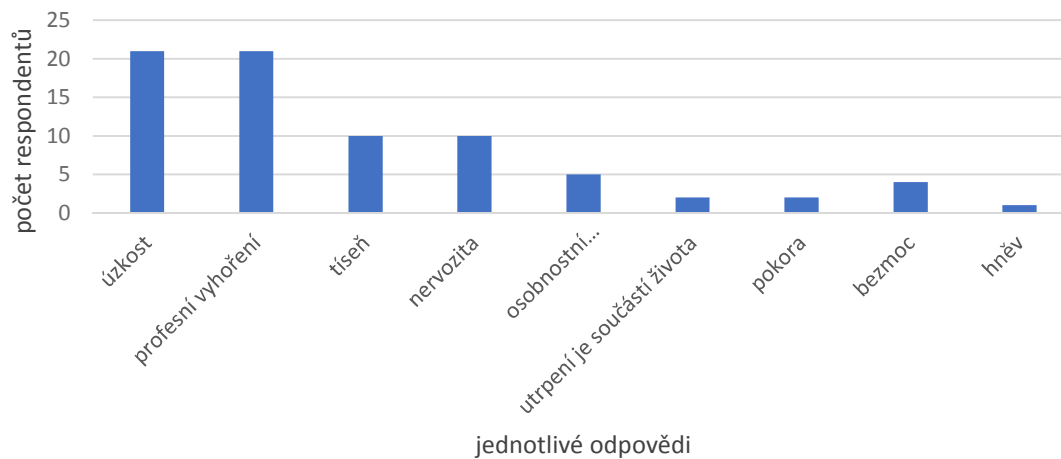
Graf 4- Ovlivňuje utrpení sociální pracovníky v profesním životě
(srov. Tab. č. 4, s. 33)



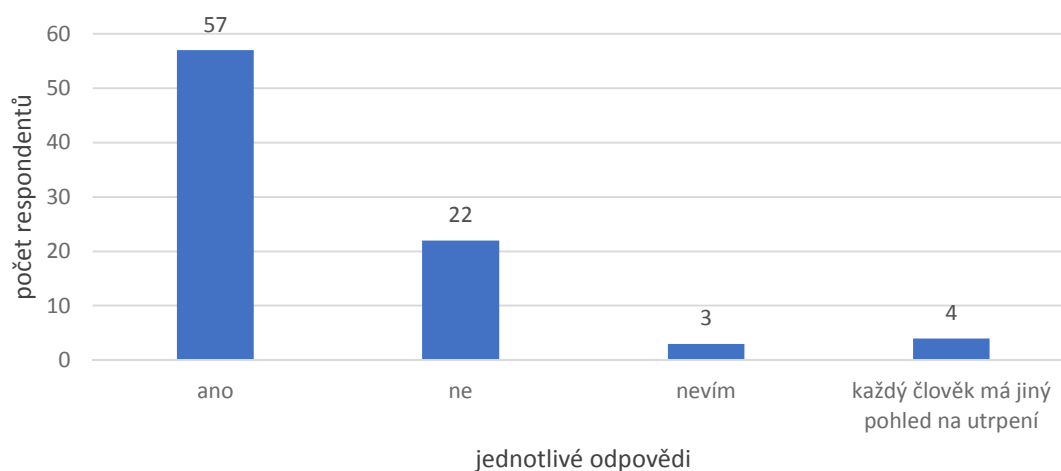
Graf 5- kdy sociální pracovníci utrpení nejčastěji vnímají
(srov. Tab. č. 5, s. 33)



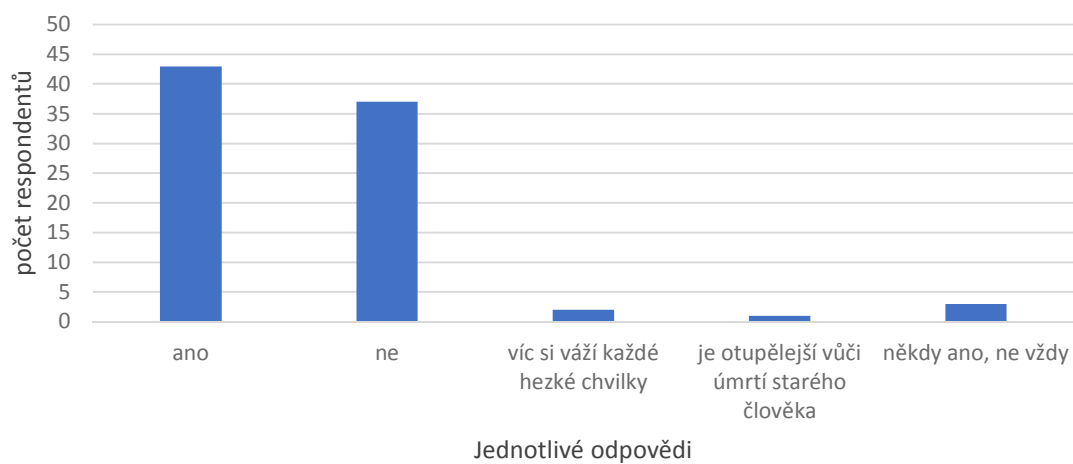
Graf 6- jak utrpení sociální pracovníky ovlivňuje
(srov. Tab. č. 6, s. 34)



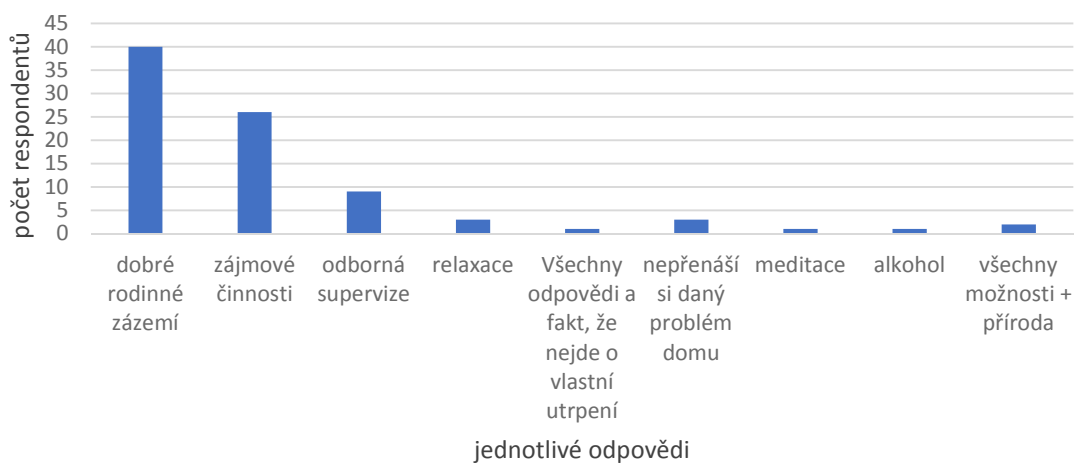
Graf č. 7- mají sociální pracovníci jiný pohled na utrpení než lidé z jiných profesí (srov. Tab. č.7, s 35)



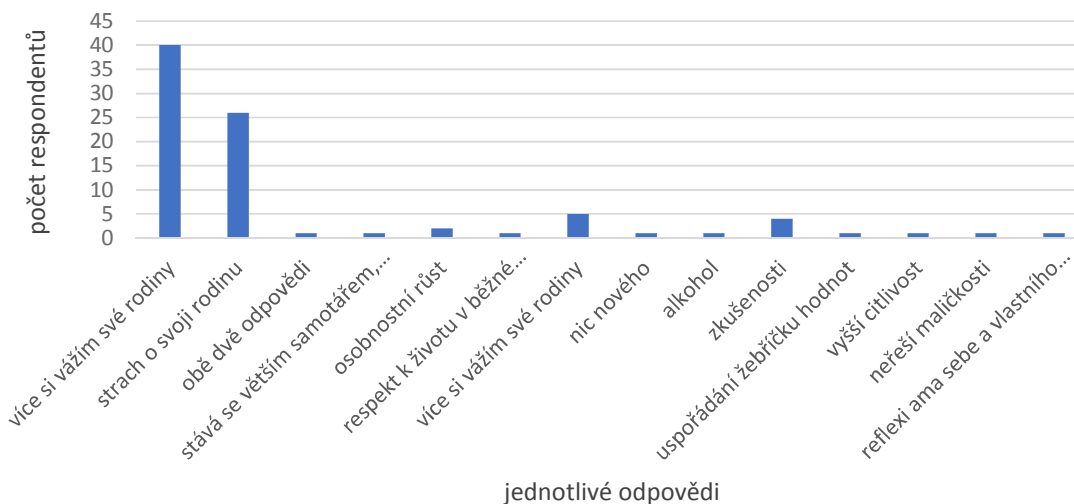
Graf 8- přenáší si sociální pracovníci své zážitky i do soukromého života (srov. Tab. č. 8, s. 35)



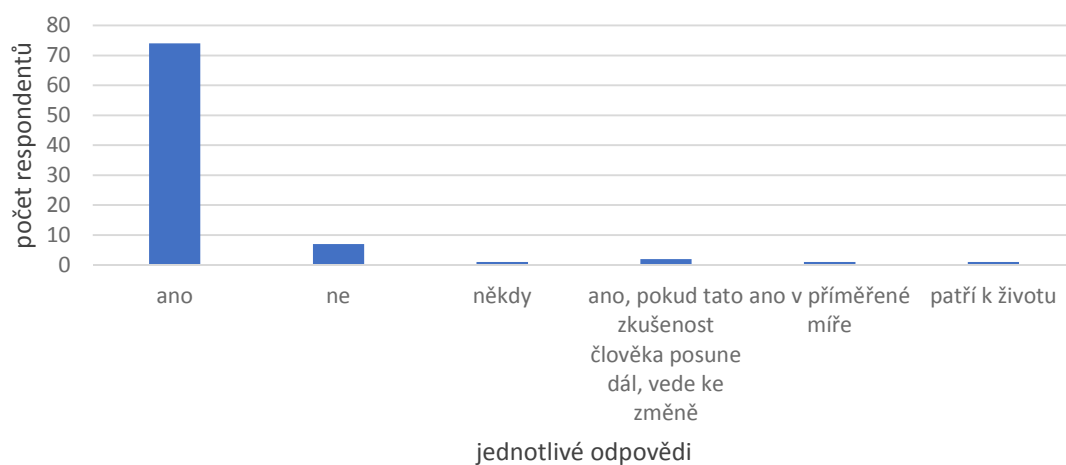
Graf 9- jak se sociální pracovníci od utrpení uvolňují
(srov. Tab. č. 9, s. 36)



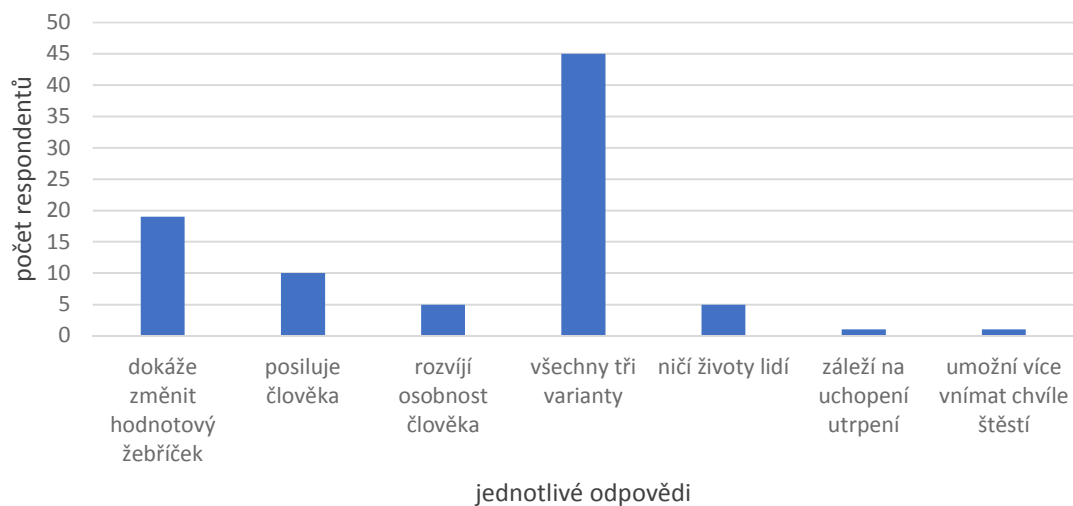
Graf 10- co sociálním pracovníkům kontakt s utrpením dal
(srov. Tab. č.10, s. 37)



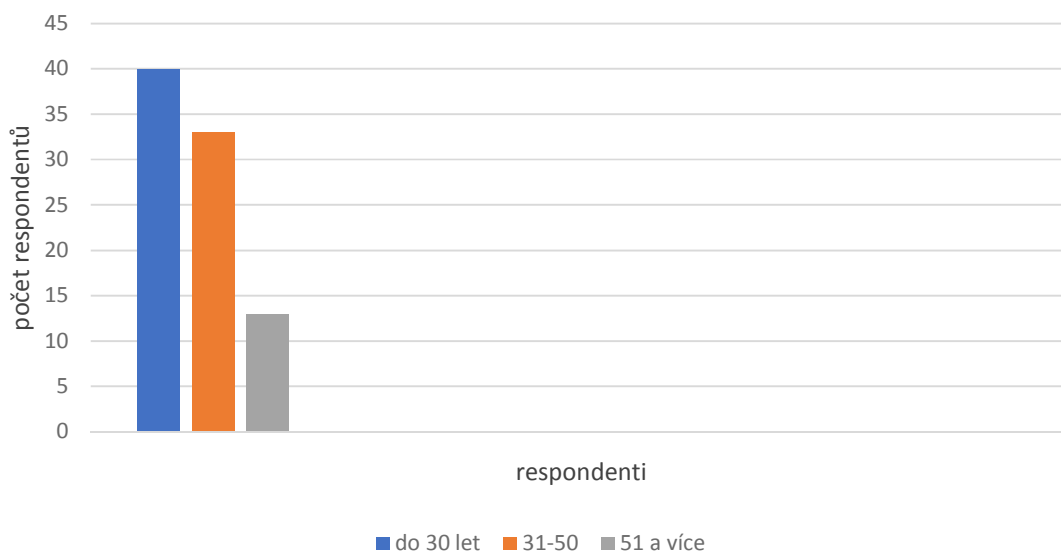
Graf 11- má utrpení v lidském životě smysl
(srov. Tab. č. 11, s. 38)



Graf 12- jaký smysl má utrpení v lidském životě
(srov. Tab. č. 12, s. 39)

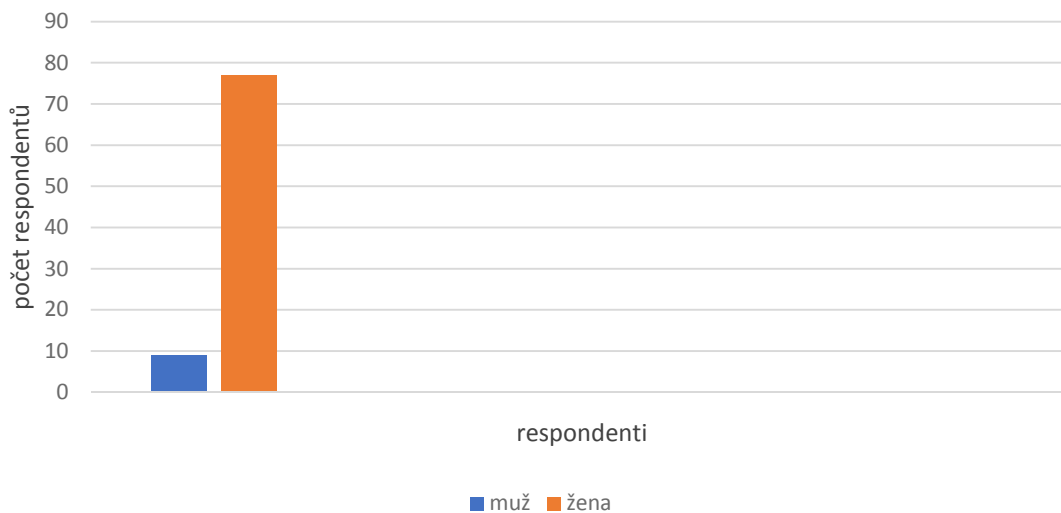


Graf 13- zjištění věku u respondentů (srov. Tab. č.13, s. 40)

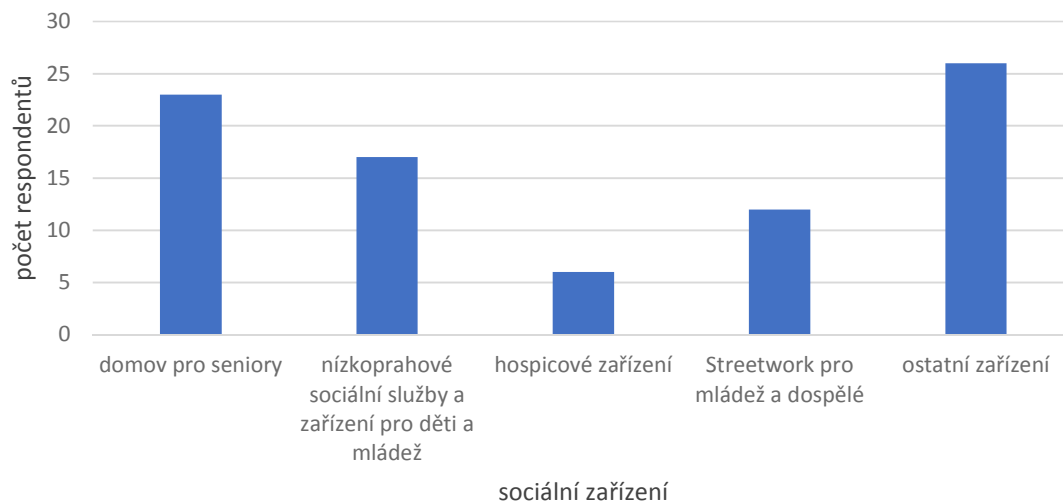


..

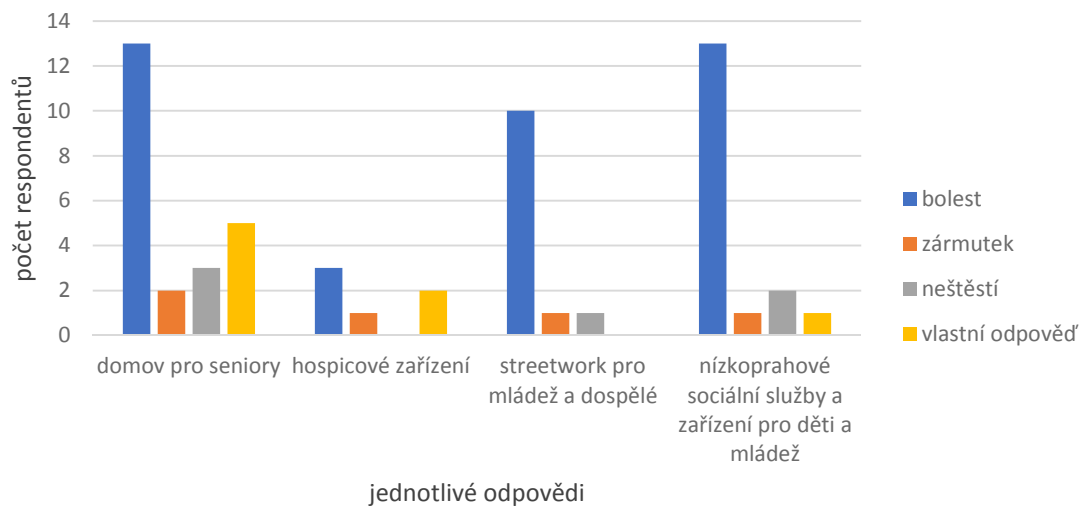
Graf 14- zjištění pohlaví u respondentů (srov. Tab. č. 14, s. 40)



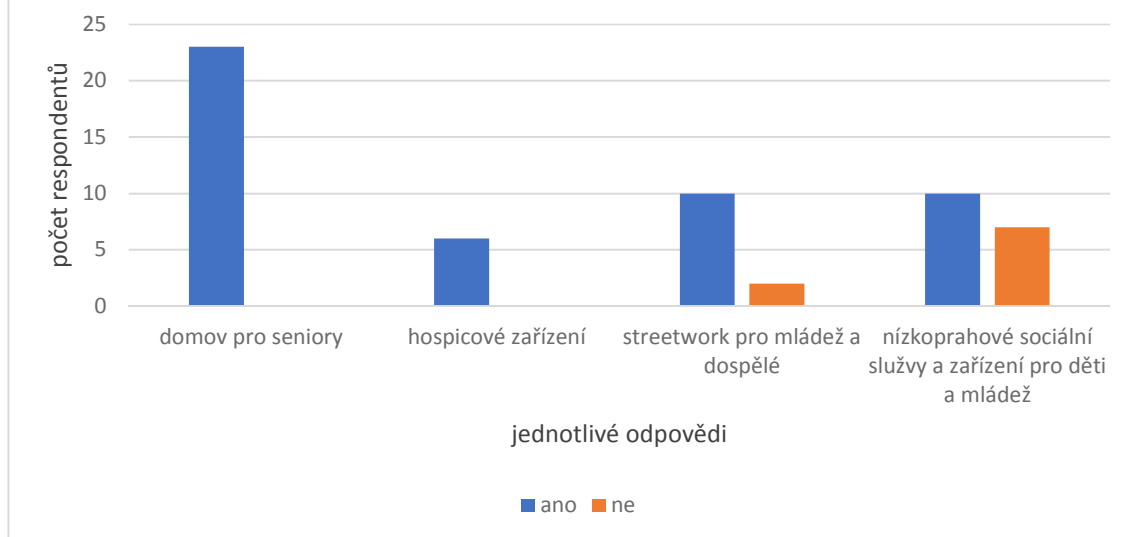
Graf 15- zjištění kde respondenti pracují
(srov. Tab. č. 15, s. 41)



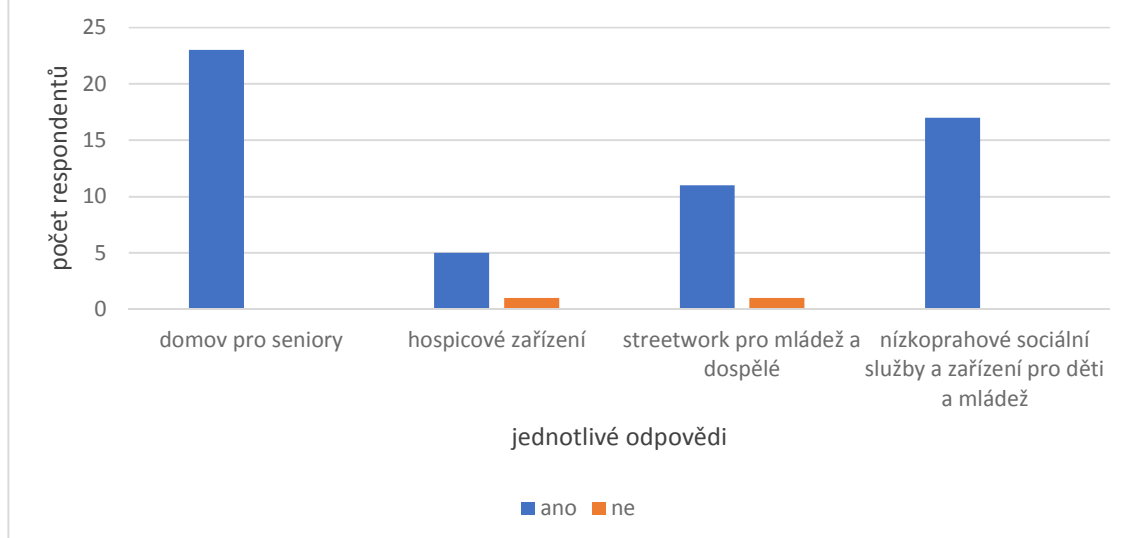
Graf 16- jak definují utrpení, dle sociálního zařízení
(srov. Tab. č.16, s. 41)



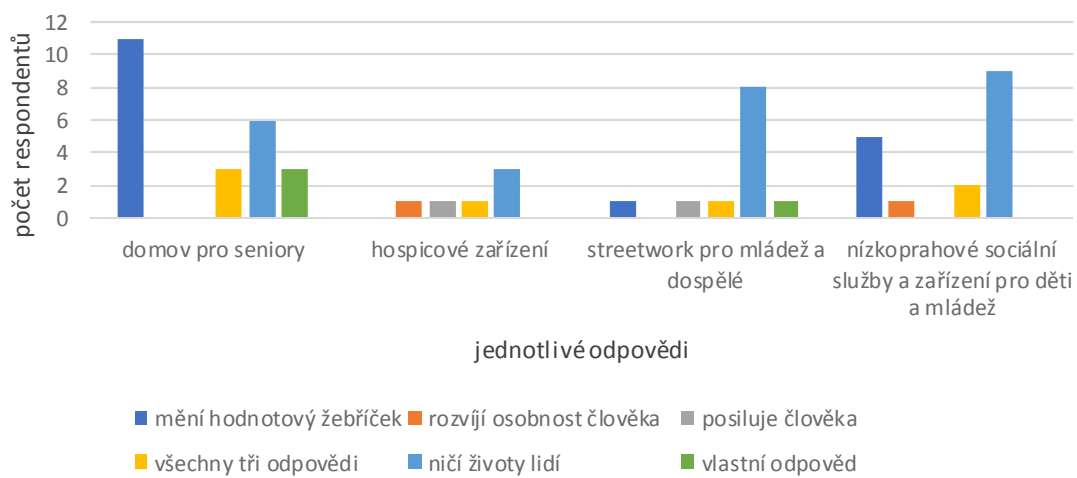
Graf 17- střetávají se s utrpením, dle sociálního zařízení
(srov. Tab. č.17, s. 42)



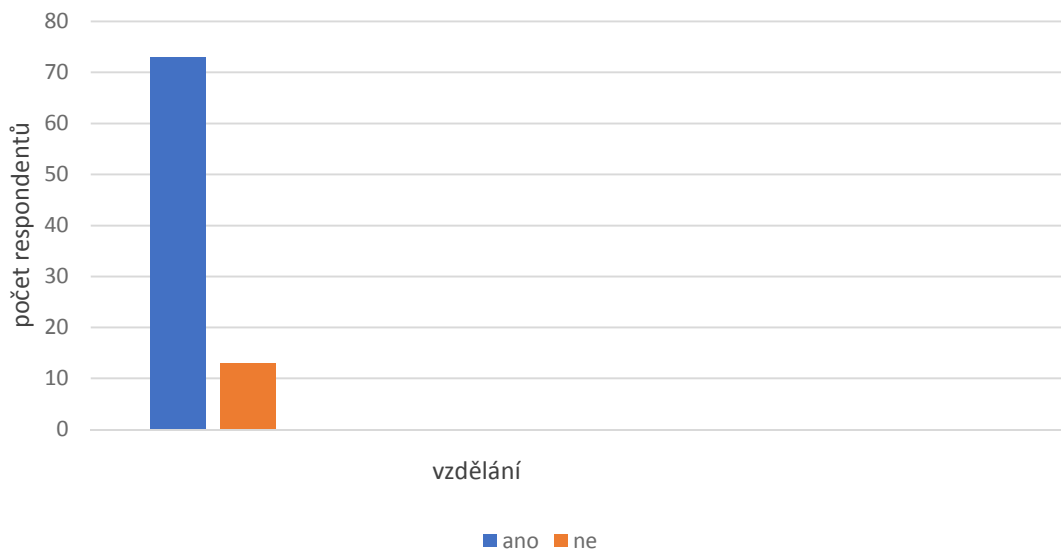
Graf 18- má utrpení v lidském životě smysl, dle sociálního zařízení
(srov. Tab. č. 18, s. 42)



Graf 19- jaký mají pracovníci názor na utrpení v lidském životě, dle sociálního zařízení (srov. Tab. č.19 , s. 43)



Graf 20- vzdělání v sociální oblasti, (srov. Tab. č. 20, s. 43)



Abstrakt

Steklá Jeřábková, N. *Jak vnímají sociální pracovníci utrpení*. České Budějovice 2016. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. teologie. Vedoucí práce doc. Michal Opatrný Dr. theol.

klíčová slova: utrpení, smysl, empatie, etika, sociální práce, sociální pracovník, psychologie, teologie.

Bakalářské práce se zabývá vnímáním utrpení sociálních pracovníků v jejich profesi. Práce je rozdělena na dvě části, první se věnuje sociální práci a utrpení, druhá část zpracovává výzkum. V první části jsou nejprve vysvětleny důležité pojmy a myšlenky k danému tématu a následně různé pohledy na utrpení v lidském životě. Druhá část se věnuje výzkumu, jehož cílem je zjistit názory sociálních pracovníků na utrpení a jeho smysl. Praktická část je zakončena prezentací zjištěných dat. V závěru bakalářské práce jsou zhodnocené názory sociálních pracovníků na utrpení v jejich profesi.

Abstract

Steklá Jeřábková, N. *How social workers perceive suffering*. České Budějovice 2016. Bachelor's thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Ethics, Psychology and Charity Work. Supervisor: Michal Opatrný.

keywords: suffering, sense, empathy, ethics, social work, social worker, psychology, theology.

The Bachelor's thesis concerns the perception of suffering by social workers in their professional activity. The work consists of two parts. The first one deals with social work and suffering, the second covers field research. The first part begins with an explanation of basic terms and concepts to the given subject and various approaches to suffering in human life. The second part describes research aimed at opinions of individual social workers on suffering and its sense. The conclusion of the practical part presents collected data. Finally, the opinions of social workers on suffering are summarized.