

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

Bakalářská práce

ZÁVISLOST V INTERPERSONÁLNÍM VZTAHU
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK – KLIENT

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Karolina Diallo, Ph.D.

Autor práce: Olga Straňáková, DiS.

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: 4.

Forma studia: kombinovaná

2018

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

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách, v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce 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 výsledky 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.

25. března 2019

.....

Olga Straňáková, DiS.

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. et Mgr. Karolině Diallo, Ph.D., vedoucí bakalářské práce, za odborné vedení práce a za cenné rady, kterých se mi při konzultacích dostalo.

Obsah

Úvod.....	6
1 Pomáhající profese	8
1.1 Pomáhání	8
1.1.1 Altruismus	8
1.1.2 Egoismus	10
1.2 Sociální práce jako pomáhající profese	10
1.2.1 Předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka	11
1.2.2 Osobnost sociálního pracovníka	13
2 Motivace k pomáhající profesi.....	15
2.1 Vědomá a nevědomá motivace.....	15
2.2 Křesťanská východiska motivace k pomáhající profesi	15
2.2.1 Syndrom pomáhajícího u křesťansky motivovaného sociálního pracovníka	18
2.3 Motivace k pomáhání jako kompenzace psychických nedostatků	20
2.3.1 Egoismus jako motivační činitel k pomáhání	22
2.4 Vlastní dotazování u sociálních pracovníků.....	23
3 Vztah jako hlavní nástroj výkonu sociální práce	26
3.1 Charakteristika vztahu	26
3.2 Vztah v profesi sociálního pracovníka	27
3.2.1 Přístupy sociálních pracovníků k praxi	28
3.2.2 Hranice ve vztahu sociální pracovník – klient	29
3.2.3 Přenos a protipřenos	30
3.2.4 Moc a bezmoc pomáhajícího	31

4	Závislost ve vztahu sociální pracovník – klient	33
4.1	Práce jako droga	33
4.2	Závislost sociálního pracovníka na klientovi	34
4.2.1	Nadměrná kontrola nad klientem	34
4.2.2	Obětování se pro klienta.....	35
4.2.3	Kompenzování vlastních potřeb.....	36
4.2.4	Následování Krista	36
4.2.5	Profesní vyhoření	37
4.3	Závislost klienta na sociálním pracovníkovi	37
4.3.1	Krize	37
4.3.2	Zneschopňování	38
4.3.3	Závislá porucha osobnosti.....	38
4.3.4	Získaná bezmocnost	40
4.4	Vlastní dotazování u sociálních pracovníků	40
5	Profesní růst sociálního pracovníka	43
5.1	Sebereflexe	43
5.2	Supervize	45
5.2.1	Schopnost přijímat podporu	46
5.2.2	Funkce supervize.....	46
5.2.3	Supervizní vztah.....	47
	Závěr	48
	Seznam literatury	50
	Seznam zkratk	53
	Abstrakt.....	54
	Abstract	55

Úvod

Zvolené téma „Závislost v interpersonálním vztahu sociální pracovník – klient“ je úzce spjato s mojí profesí koordinátora sociální služby. Při každodenním setkávání s klienty v sociální službě si uvědomuji, jak je téma interpersonálních vztahů v pomáhající profesi aktuální a důležité. Zvolené téma je pro mě příležitostí, jak se dozvědět více o možnostech profesního růstu sociálních pracovníků.

Cílem práce je pomocí studia relevantní literatury popsat souvislosti mezi motivací sociálního pracovníka k pomáhající profesi a závislostí ve vztahu sociálního pracovníka a klienta a poukázat na nutnost podpory pomáhajícím.

V práci budou objasňovány důležité pojmy spojené s pomáháním, shrnuty poznatky o motivaci k pomáhání a poodhaleny psychologické příčiny nevědomých motivací k pomáhání. Obecné poznatky budou ilustrovány odpověďmi sociálních pracovníků oblastní charity a pracovníků Orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) na otázky ohledně motivace k výkonu profese a způsobů předcházení závislosti klientů na jejich osobě. Na problematiku závislosti v interpersonálním vztahu bude nahlíženo z psychologického hlediska včetně popisu vlivu zážitků z dětství na stinné stránky osobnosti v dospělosti.

Zatímco dříve byli primárními pomahači příbuzní a přátelé, dnes je pomoc druhým v rukou profesionálních pracovníků. Sociální práce je profesí náročnou na osobnost pracovníka a hlavním nástrojem práce je vztah mezi pomáhajícím a příjemcem pomoci. „Co je hnacím motorem k pomáhání druhým lidem?“ je hlavní otázka, kterou se budu v práci zabývat. Důležitým problémem, který je nutno objasnit, je, zda jsme si vědomi všech našich motivů k pomáhání a v jaké míře mohou tyto motivy pracovníka ovlivnit ve vztahu s klientem. Neméně podstatnou otázkou pak je, jakou má sociální pracovník možnost podpory a zda je pro něj přijatelné podporu přijmout, pokud ve vztahu s klientem dochází k patologickému chování.

Práci tvoří pět kapitol, přičemž v kapitole první budou objasněny pojmy, které jsou východisky k pomáhání. Budu se zabývat pojmy jako altruismus nebo egoismus i osobností sociálního pracovníka a sociální práci jako pomáhající profesi.

Druhá kapitola pojednává o motivačních činitelích jako křesťanská víra a nedostatečné uspokojení vlastních potřeb. Doplněna bude o vlastní dotazování sociálních pracovníků.

Ve třetí kapitole bude ústředním pojmem vztah a jeho utváření. Pro pochopení rozdílů v míře angažovanosti ve vztahu s klientem jsou popsány přístupy sociálních pracovníků k praxi. Součástí kapitoly jsou i pojmy přenos a protipřenos, tedy vztahování se klienta a pracovníka k dřívějším životním zkušenostem.

Ve čtvrté kapitole dojde k objasnění souvislostí mezi motivací a závislostí, věnovat se budu možným příčinám závislosti u sociálního pracovníka i klienta.

V páté, tedy poslední kapitole, poukazují na význam profesního růstu sociálních pracovníků, hlavním tématem kapitoly je umění sebereflexe. Tato kapitola je nástrojem k řešení dilemat, která byla v předchozích kapitolách popsána. Rozhodující úlohu zde má supervize a zvyšování schopnosti pracovníka přijímat podporu.

Základními zdroji, o které se moje práce opírá, jsou odborné publikace psychologů Wolfganga Schmidbauera, Milana Nakonečného, Jána Praška, Karla Kopřivy. Dále knihy z oblasti sociální práce od Oldřicha Matouška, Zuzany Havrdové. Inspirací mi byla i terapeutka Jitka Géringová nebo psychoterapeut Heinz-Peter Röhr.

1 Pomáhající profese

V první kapitole mé bakalářské práce se budu věnovat pomáhání, které je součástí pomáhajících profesí v rozličných oborech, jeho východisky a objasnění z pohledu sociální psychologie. Dále se budu zabývat osobností pomáhajícího a jeho prosociálním chováním. Poté přejdu k popisu sociální práce jako pomáhající profese a zaměřím se na předpoklady pro výkon sociálního pracovníka a v neposlední řadě nahlédnu do osobnosti sociálního pracovníka.

1.1 Pomáhání

V životě každého člověka nastane okamžik, kdy prožívá nějakou nepříznivou situaci, proto má pomoc druhých velký význam. Primárními pomahači jsou rodina, blízcí přátelé, spolupracovníci. Pokud není primární pomoc dostatečná, nastupuje pomoc profesionální. Smyslem vzájemné pomoci je vytvoření klidného, empatického prostředí, vyslechnutí, pochopení, účast.¹

Hlavním cílem výkonu pomáhající profese je pomáhání na rozdíl od jiných profesí, při jejichž vykonávání se můžeme setkávat s případnou pomocí jako vedlejším účinkem. Na jedné straně zde vystupuje pomáhající a na straně druhé ten, komu je pomozeno, přičemž se v pomáhající profesi předpokládá vzájemný vztah těchto dvou aktérů.²

Výkon povolání v pomáhající profesi, jako jsou lékaři, zdravotní sestry, sociální pracovníci, pečovatelé, pedagogové, psychologové, duchovní, terapeuti, pastorační pracovníci, předpokládá odborné znalosti a dovednosti získané studiem na vhodné škole. V neposlední řadě musí mít pomáhající osobnostní předpoklady k pomáhání.

1.1.1 Altruismus

Důležité pro pochopení nutkání k samotnému pomáhání je představení *altruismu*. Tímto pojmem a jeho antropologií se široce zabýval Wolfgang Schmidbauer v textu

¹ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4 str. 144

² Srov. GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 9788073873943, str. 21

„Psychická úskalí pomáhajících profesí“ jako východiskem k objasnění syndromu pomáhajícího, v němž uvádí altruismus jako opak *egoismu*.

V úvodu vychází autor z altruistického chování živočichů, které definuje jako „*připravenost přijmout ohrožení vlastního blaha kvůli prospěchu jedince stejného druhu, zatímco při egoistickém chování se počítá s poškozením příslušníka stejného druhu v zájmu vylepšení šancí individua na přežití*“.³ Dále specifikuje evoluční vývoj altruismu, popisuje historické modely pomáhajícího, jako jsou šaman, kněz a lékař, a kriticky se vyjadřuje k altruistickým hodnotám v křesťanství, kterými se budu zabývat v další kapitole.

V oblasti sociální psychologie altruismus definuje Nakonečný a přiřazuje ho k prosociálnímu chování, tedy chování poskytujícímu pomoc. Altruismus popisuje jako ochotu zříci se vlastního dobra ve prospěch jiné osoby, i když ne vždy musí souviset pomoc v nouzi se sebeobětováním. Znaky altruismu připisuje genetickému odkazu a rodinným vztahům, ve kterých se toto chování vyskytuje ve velké míře. Otázkou je, co je hnacím motorem při pomáhání cizím lidem?⁴

Na základě pozorování svědků železničního neštěstí v roce 1991 charakterizují H. W. Bierhof, R. Klein a P. Kramp rysy altruistické osobnosti a lidí, kteří nejsou ochotni pomoc poskytnout. Z jejich pozorování vyplývá, že pomahači mají silnou vnitřní kontrolu, věří ve spravedlivý svět, mají pocit sociální odpovědnosti, projevují schopnost empatie, jsou založeni méně egocentricky. Problematikou pomáhajících se zabýval také D. Clarke, který došel k několika zajímavým závěrům, např. že nábožensky založení lidé se nevyznačují větším sklonem k pomoci jiným, ale jde spíše o vliv větší míry morálnosti a vědomí odpovědnosti.⁵

Géringová uvádí ve spojení s pomáháním ještě termín *afiliace*, při jehož objasnění se odkazuje na Akademický slovník cizích slov. Tento pojem vyjadřuje potřebu „*vyhledávání přítomnosti druhých lidí a utváření sociálních kontaktů. Primární potřebu člověka, která se projevuje od raného dětství přátelským, vstřícným chováním, zájmem*

³ SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000. ISBN 8071783129, str. 23

⁴ Srov. NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 8020006907, str.221

⁵ Srov. tamtéž, str.221-222

o komunikaci a vyhledávání přítomnosti druhých lidí.“⁶ V části o pomáhání jsem zmiňovala, že opakem altruismu je egoismus, jak se dozvíme v následujícím textu, hraje v pomáhající profesi jeho projev významnou roli, proto je důležité se tímto pojmem zabývat.

1.1.2 Egoismus

„Láska, kterou cítíme každý k sobě, není výjimečný, ale od přírody pěstěný pocit. Vypjatý egoismus naproti tomu zasluhuje výtku spravedlivou, neboť je sebeláskou vystupňovanou přesmíru.“ (Aristoteles)

Základem psychické činnosti a součástí duševního života člověka je jeho ego, tedy obraz vlastního já, a s ním spojené sebehodnocení. Obraz vlastního já je tvořen soudy o sobě samém a s nimi spojenými pocity. Při sebehodnocení se uplatňuje systém hodnot, který se utváří v dětství na základě příkazů a zákazů rodičů, vzorů, srovnáváním se s druhými a reakcemi druhých. Egovztažný obraz světa a egovztažnou motivaci poté nazýváme egocentrismem. To znamená vztahování okolního světa vůči sobě. Tato egovztažnost, jak upozorňuje Nakonečný, nemusí nutně znamenat egoismus, protože obraz sebe sama může mít i zvnitřnělé hodnoty jako altruismus.⁷ Egocentrismus je tedy způsob sebevztažného myšlení.

Jakmile se dostaneme do roviny chování a jednání, kdy člověk sleduje vlastní zájem a prospěch a jedná v zájmu uspokojení svých vlastních potřeb na úkor druhých, mluvíme o *egoismu*. Můžeme jej popsat také jako prosazování sebe sama a nezdravé vynikání, jako vysokou míru sebelásky. Jak se dozvíme v druhé kapitole, může být také egoismus motivačním činitelem pro výkon pomáhající profese.

1.2 Sociální práce jako pomáhající profese

Sociální práce jako profese je poměrně mladý obor, nároky na odbornost jsou dnes již legislativně ukotveny v zákoně č. 108/2006 sb., o sociálních službách, a profesionalitu pracovníků zajišťují vyšší a vysoké školy, které rozvíjejí i vědeckou činnost. Matoušek popisuje sociální práci jako pomáhající profesi takto:

⁶ Srov. GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 9788073873943, str.20

⁷ Srov. NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1680-5, str. 83

„Profese vznikající v souvislosti se slábnoucí úlohou rodiny a jiných tradičních systémů sociální podpory. Cílem pomáhající profese je institucionalizované poskytování této podpory.“⁸

Dle Řezníčka přívrženci alternativní sociální práce tvrdí, že je možná i deprofesionalizace a decentralizace pomáhajících služeb za předpokladu, že potřebnému bude nápomocna rodina, přátelé, laici a dobrovolníci. Otázkou však je, zda při neexistenci sociální práce jako profese budou řešeny všechny sociální problémy obyvatel a jaké množství pomáhajících by se muselo do procesu pomoci zapojit.⁹

Matoušek charakterizuje profesi několika základními vlastnostmi, jejichž naplnění odlišuje profesi od neprofesionální práce. To, zda se sociální práce vyznačuje „systematickou teorií, autoritou uznávanou klienty, autoritou uznávanou komunitou, profesní kulturou a etickým kodexem“¹⁰, je stále předmětem diskuse a někdy je sociální práci připisována značná moc i přes její nízkou prestiž.¹¹

Havrdová považuje za důležité pro uznání profese její postavení na pracovním trhu, společenský status ve společnosti jako výsledek vyjednávání s vládou, ministerstvy, veřejností a médií. Důležité pro prestiž profese je také zájem o její historii a kořeny, který se od roku 1990, kdy došlo ke zrodu profese u nás, zvýšil i díky stoupající možnosti kvalitního studia a publikacím. Jako společnou charakteristiku profese také označuje postoje a hodnoty, protože v sociální práci jsou od 50. let ústředními hodnotami této profese „přesvědčení o jedinečnosti, hodnotě, vrozené důstojnosti a právu na sebeurčení všech klientů“.¹²

1.2.1 Předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka

Předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka, ať už jde o odbornou či zdravotní způsobilost nebo bezúhonnost, jsou jasně uvedeny v § 110 zákona

⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9, str. 140

⁹ Srov. ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 8085850001.

¹⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 9788026202134, str. 40

¹¹ Srov. tamtéž

¹² HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 8090208185, str. 9. – 11.

o sociálních službách. V § 109 téhož zákona je zase výčet činností, které sociální pracovník vykonává:

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“¹³

Co se týče vzdělání pracovníků, v české sociální práci byly – jak vysvětluje Řezníček, který se sám podílel na obnovení studia sociální práce na Masarykově univerzitě v Brně – až do konce osmdesátých let tyto osobní předpoklady výkonu profese zanedbávány.¹⁴

Postavení sociálního pracovníka v mezioborové spolupráci však není jednoduché. Tato profese při práci s klientem, ať jde o jednotlivce, rodinu, skupinu nebo komunitu, předpokládá spolupráci s odborníky dalších pomáhajících profesí. Sociální práce je zaměřena na klienta a sociální pracovník stojí často ve středu multidisciplinárního týmu na straně klienta. Role sociálního pracovníka je tedy zprostředkovatelská role mezi klientem a ostatními odborníky spolupracujícími na jeho sociálním fungování.

Rolemi sociálních pracovníků a postavením oboru sociální práce se zabývá Libor Musil, který uvádí:

„Komplexnost posouzení životní situace klienta spočívá v tom, že ji sociální pracovník vnímá jako řetězec vzájemně „propletených“ problémů a potíží různého druhu (zdravotních, osobnostních, právních, ekonomických, vztahových atd.), které klientovi brání zvládat jeho životní úkoly.“¹⁵

¹³ Zákon č. 108/2006 sb., o sociálních službách [online] [cit.12.2.2019]

Dostupné z: https://mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1_10_2017.pdf

¹⁴ Srov. ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 8085850001, str. 25

¹⁵ Musil L. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat, Sociální práce [online] © 2007 [cit. 12.2.2019], dostupné z: http://socialni prace.cz/soubory/1-2007_rolesocialnihopracovnika-120116134909.pdf

Předpokládá se tedy, že sociální pracovník disponuje znalostmi z příbuzných oborů ekonomických, zdravotních, psychologických, pedagogických i právních nebo že dokáže klientovi odbornou pomoc zprostředkovat.

1.2.2 Osobnost sociálního pracovníka

Kromě výše uvedených předpokladů daných zákonem a mezioborových znalostí jsou podstatnou podmínkou výkonu profese sociálního pracovníka jeho dovednosti, které jsou úzce spojeny s osobností pomáhajícího. Existuje mnoho definic osobnosti a zabývá se jimi celá oblast psychologie. Nám však bude stačit ve spojení s osobností sociálního pracovníka vysvětlení pojmu ze Slovníku sociální práce, které nám pomůže chápat spojitost dovedností sociálního pracovníka s jeho osobností. Matoušek v něm uvádí, že osobnost je:

„Osobité spojení duševních a tělesných vlastností člověka, které se utváří v průběhu individuálního vývoje a projevuje se ve společenských vztazích. Psychologie popisuje soubor citových a vrozených dispozic člověka jako temperament. Jako schopnosti jsou popisovány dispozice k činnostem, a to jak k těm, jimž se člověk teprve naučit může, tak k těm, které již umí. Formované schopnosti bývají označovány jako dovednosti.“¹⁶

V profesi, kde – jak již bylo řečeno výše – hraje důležitou roli vztah pomáhajícího a klienta, představují značnou výhodu dovednosti sociální. Dostatečná nebo spíše vysoká míra sociálních dovedností představuje předpoklad pro úspěšnou práci v pomáhající profesi. Sociální dovednosti a jejich přínos pro člověka výstižně definuje Klinika adiktologie 1. lékařské fakulty Všeobecné fakultní nemocnice Univerzity Karlovy v Praze inspirovaná definicí World Health Organization (Světové zdravotnické organizace, dále jen WHO) takto:

„Sociální dovednosti lze definovat jako schopnosti adaptivního, naučeného a společensky akceptovatelného chování, které umožňují efektivně se vypořádat s požadavky a výzvami každodenního života. Sociální dovednosti hrají významnou roli v rodinném životě, školním úspěchu a v budoucím profesním i osobním životě obecně.“

¹⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9, str. 129

Jedinci s dostatečně osvojenými sociálními dovednostmi mohou být úspěšní ve všech činnostech, které vyžadují kontakt a interakce s druhými lidmi. Dobře rozvinuté sociální dovednosti hrají rozhodující roli ve formování individuálních sociálních vztahů. ¹⁷

Některé sociální dovednosti, jako komunikace, rodičovské dovednosti, zvládání zátěžových situací, vytváření sítí sociálních vztahů, pracovní dovednosti, dovednost rozhodování se, schopnost čelit reklamě nebo dovednost řešení problémů, si člověk osvojí sociálním učením od dětství, především pozorováním příkladu jiných lidí nebo v rámci edukačního procesu v rámci preventivních programů v případech, kdy děti nemají dostatečný vzor, díky němuž se ho mohou naučit.

¹⁷ NEVORALOVÁ, Monika. Sociální dovednosti [© 2014] [cit. 2019-1-13]
Dostupné z: <http://adiktologie.cz/cz/articles/detail/70/4531/Socialni-dovednosti>

2 Motivace k pomáhající profesi

V této kapitole bych se ráda zabývala hybnými silami, které mohou vést sociálního pracovníka k volbě povolání v pomáhající profesi. Hluběji se budu zabývat osobnostními kvalitami pomáhajícího, ale také dilematy, která se s pomáháním pojí, ať už je to rozpor v křesťanských východiscích, nevědomá kompenzace nedostatků v životě pomáhajícího nebo poruchy osobnosti člověka.

2.1 Vědomá a nevědomá motivace

V následujícím textu budou používány pojmy vědomá a nevědomá motivace, které jsou v Encyklopedii obecné psychologie blíže specifikovány jako proces vědomého, ale i nevědomého zaměřování chování k dosažení příslušného cíle. Pokud se týká volby profese, „*může se člověk vědomě snažit o určitou kariéru, ale nemusí vědět, proč to činí, nebo vysvětlení toho, které sám sobě podává, nemusí být psychologicky správné*“.¹⁸

Géringová v tomto spojení používá výrazy z analytické psychologie *persona* a *stín*; *persona* je vědomě očekávané chování odpovídající roli, kterou hrajeme, a *stín* jsou vytěsněné vlastnosti, které se k naší roli nehodí, tedy kvality, které většinou potlačujeme. Emoce nás mohou upozornit na informace z nevědomí, jejich dešifrování je však závislé na citlivosti jedince pro emoční stavy.¹⁹

Tato definice přesně vystihuje to, o co půjde v následující kapitole, a sice o nahlédnutí do nevědomých motivů, které mohou při volbě pomáhající profese hrát hlavní roli. Na celý problém budu nahlížet jak z pohledu křesťanského pojetí solidarity, tak z pohledu humanistického.

2.2 Křesťanská východiska motivace k pomáhající profesi

Cílem kapitoly není ani dopodrobna popsat historii křesťanství, ani rozbor Bible týkající se pomoci potřebným, ale spíše vyzdvihnoutí hlavních motivů, díky kterým si věřící pracovníci spojují svoji víru se sociální prací.

¹⁸ NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2., rozš. vyd., v Academii vyd. 1. (1. vyd. v nakl. Vodnář pod náz. Lexikon psychologie). Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0625-7, str. 103

¹⁹ Srov. GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 9788073873943, str.34-35

1. Diakonia

Význam diakonie jako jedné z úloh církve připomíná v encyklice *Deus caritas est* papež Benedikt XVI.:

„Niterná povaha církve se vyjadřuje v trojím úkolu: „zvěstování Božího slova (kérygma – martyria), slavení svátostí (leitúrgia), služba lásky – caritas (diakonia). Jedná se o úkoly, které se vzájemně podmiňují a které od sebe nelze oddělovat. Charita není pro církev určitým druhem společensky prospěšné činnosti, kterou by mohla přenechat někomu jinému, protože patří k její vlastní povaze a představuje neodmyslitelný výraz její vlastní esence.“²⁰

O jakém druhu lásky mluvíme, když používáme latinské slovo *caritas*, řecky *agapé*? Tento výraz označuje lásku k Bohu, lásku k bližnímu a Boží lásku k člověku, tedy lásku obětující se, sestupnou, na rozdíl od označení pro lásku *erós* – vzestupná, vášnivá, žádostivá nebo *filia* – láska přátelská.

2. Skutky milosrdenství

Matoušek považuje křesťanství za sociální náboženství, které ve Starém i Novém zákoně obsahuje prvky pomoci potřebným a prikazuje lásku k bližnímu. Nejdříve byla vyjadřována láska k bližnímu jako solidarita s přistěhovalci, vdovami a sirotky, poté i k lidem, kteří nebyli soukmenovci Izraele, což je ukázáno na známém modelu podobenství o milosrdném Samaritánovi, který tak vztahuje závazek lásky na všechny potřebné. Křesťanem není ten, kdo si říká křesťan, ale ten, kdo svým životem svou víru dokazuje.²¹

V příběhu je popsána poslušnost účinné bezprostřední pomoci, kterou v encyklice zdůrazňuje i Benedikt XVI. jako úlohu křesťanské charity: *„Je nutno nasytit hladové,*

²⁰ BENEDIKT XVI. *Deus caritas est: encyklika nejvyššího pontifika Benedikta XVI. [biskupům, kněžím a jáhnům, Bohu zasvěceným osobám a všem věřícím laikům o křesťanské lásce].* Přeložil Ctirad Václav POSPÍŠIL. Praha: Paulínky, 2006. ISBN 80-86949-03-6, čl. 24, str. 34-35

²¹ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce.* Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7., str. 36-37

obláci nahé, je třeba pečovat o nemocné a usilovat o jejich uzdravení, je třeba navštěvovat vězněné a tak dále.“²²

V konstituci *Gaudium et spes*, jednom z dokumentů z druhého vatikánského koncilu, se také setkáváme s výzvou k úctě k lidskému životu a důstojnosti člověka, která vychází z křesťanské antropologie člověka jako božího obrazu. Znamená tedy, že člověk se v důstojnosti rodí nezávisle na společenském postavení, rase, náboženském vyznání, zdravotním stavu.

V části *Vznešenost svobody* zaznívá i výzva ke spořádanému životu člověka: *„Každý pak bude muset na Božím soudu skládat účty z vlastního života podle toho, zda konal dobro nebo zlo.*“²³

S bilancováním vlastního života souvisí i druhé známé podobenství o posledním soudu, při kterém spravedliví, tedy ti, kdo dělali skutky milosrdenství – dávají žíznivým napít, hladovým najíst, přijmou cizince, oblékají nahé, navštěvují nemocné – půjdou do věčného života a ti „proklatí“ do věčných muk.²⁴

Z výše uvedeného je zřejmé, že v profesi sociálního pracovníka můžeme potkat častěji člověka s křesťanskou vírou než člověka humanisticky zaměřeného, a to především v organizacích křesťansky založených, jako jsou charity a diakonie. Neznamená to však, jak upozorňuje Benedikt XVI., že obětující se láska k výkonu služby potřebným stačí, papež také vyzdvihuje v článku 31 důležitost odborné kompetence, avšak připomíná, že *„ti, kdo pracují v charitativních institucích církve, se musí odlišovat tím, že se neomezují pouze na správné vykonání toho, co je v daném okamžiku třeba, ale že navíc věnují druhému pozornost, jak jim to vnuká jejich srdce, a to takovým způsobem, aby ti druzí zakoušeli bohatství jejich lidskosti*“.²⁵ Zdálo by se, že motivace křesťana k profesi, jejímž cílem je pomáhání a uplatňování altruistických

²² BENEDIKT XVI. *Deus caritas est: encyklika nejvyššího pontifika Benedikta XVI. [biskupům, kněžím a jáhnům, Bohu zasvěceným osobám a všem věřícím laikům o křesťanské lásce]*. Přeložil Ctirad Václav POSPÍŠIL. Praha: Paulínky, 2006. ISBN 80-86949-03-6, čl. 22, str. 31-32

²³ PAVEL VI. *Gaudium et spes: pastorální konstituce o církvi v dnešním světě, Vznešenost svobody* čl. 17 [online] [2018-1-16] Dostupné z:

http://www.vatican.va/archive/hist_councils/ii_vatican_council/documents/vatii_const_19651207_gaudium-et-spes_cs.html

²⁴ Srov. Bible: překlad 21. století. Praha: Biblion, 2009. ISBN 9788087282021, str. 1288

²⁵ BENEDIKT XVI. *Deus caritas est: encyklika nejvyššího pontifika Benedikta XVI. [biskupům, kněžím a jáhnům, Bohu zasvěceným osobám a všem věřícím laikům o křesťanské lásce]*. Přeložil Ctirad Václav POSPÍŠIL. Praha: Paulínky, 2006. ISBN 80-86949-03-6, čl. 24, str. 46-47

hodnot, je vědomé rozhodnutí k naplnění jeho víry a služby Bohu. Avšak i toto rozhodnutí může mít svá úskalí.

2.2.1 Syndrom pomáhajícího u křesťansky motivovaného sociálního pracovníka

V této kapitole budu vycházet z již zmíněných křesťanských motivací. Není účelem a v jedné kapitole ani není možné tuto problematiku podrobně popsat, jde spíše o nastínění souvislosti mezi motivací a vztahem pomáhajícího s příjemcem pomoci.

Pojem syndrom pomáhajícího nebo také pomocníka zavedl Wolfgang Schmidbauer v roce 1977 a následoval tak Michaela Bálinta, který se zabýval syndromem u lékařské profese.²⁶

Jak se krátce zmiňuje Schmidbauer ve své knize, je nutné při tématu o syndromu pomocníka neopomenout poznamenat dva základní elementy křesťanského náboženství ve vztahu k pomáhající profesi:

1. Pojem dědičného hříchu

„Člověk je od narození hříšný, tedy špatný, propadlý peklu, jestliže jej nespasí prostředky milosti víry nebo církve.“²⁷

V dítěti je od malička pěstován pocit, že není dobré takové, jaké je, a zůstává v něm trvalý pocit viny spojený se strachem ze selhání. Schmidbauer proto považuje teorii dědičného hříchu za příčinu přičítání si nízké osobní hodnoty, které je kompenzováno výkonem.²⁸

2. Jasně kladení altruistických hodnot nad hodnoty egoistické

„Miluj bližního svého jako sebe samého! Miluj své nepřátele.“²⁹

Autor připisuje dynamiku syndromu pomáhajícího spojení dědičného hříchu a lásky k bližnímu, které vede k nenávisti k sobě samému, pocitu viny a z ní vycházející potřebě výkonu. *„Účinná láska k bližnímu získává velký význam – chudí, slabí,*

²⁶ Srov. SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-312-9, str. 7

²⁷ SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-312-9, str. 33

²⁸ Srov. tamtéž str. 33

²⁹ Tamtéž str. 34

bezmocní nejsou odkázáni na útěchu v zásvětí, nýbrž na tomto světě se jim dostává odění, jídla, přístřeší a rady.“³⁰

Problematikou odvrácené strany pomáhání křesťansky motivovaných pracovníků se v dnešní době zabývají odborníci z oblasti teologie, téma přestává být tabuizováno, naopak je viděno jako cesta, jak by mohl člověk sám se sebou pracovat, aby si uvědomil své falešné motivy, které např. Opatrný v článku k problematice negativních vlivů křesťanské víry na pomáhání spojuje s falešnou vírou:

„Protože jsou popsány různé způsoby, jak mohou právě křesťané redukováným způsobem chápat křesťanství, můžeme se ptát, jaká „falešná“ pojetí křesťanství byla popsána, a v návaznosti na to pak uvažovat o tom, zda a jak mohou generovat i falešný přístup k pomáhání.“³¹

Ve svém článku se Opatrný dále odkazuje na knihu Dr. Stephanie Bohlen, která říká:

„Paradoxní a problematické zároveň na tom je, že křesťanská víra může pomáhajícího vést i k celkem neúčinným postupům při poskytování pomoci, resp. přímo k takovému jednání, které ve skutečnosti projevem bliženecké lásky není, protože potřebnému nejenže nepomáhá, ale udržuje ho v jeho tíživé situaci, nebo ji nadto i prohlubuje. Kvůli přikázání bliženecké lásky se totiž křesťan dostává do nezavidělné pozice: „Křesťan se sotva může vzpěčovat, když je na něm, aby pomohl. Kdo ale nemůže jinak, než pomoci, je v podstatě bezmocný.“ To v důsledku znamená, že sociální práce jako teorie pomáhajícího jednání zpochybňuje a opouští židovsko-křesťanský koncept milosrdenství, který byl po staletí nosnou myšlenkou jakéhokoliv poskytování pomoci. Milosrdenství, s jakým Bůh přistupuje k lidem, se totiž coby vzor pomáhajícího vztahu jeví jako problematické, protože je z jedné i druhé strany pomáhajícího vztahu velmi snadno zneužitelné.“³²

Jak popisuje W. Schmidbauer v kapitole, v níž se zabývá syndromem pomáhajícího, sociální služby by bez lidí, kteří mají potřebu pomáhat a dít

³⁰ Tamtéž str. 34

³¹ doc. Michal Opatrný, Dr.theol. Třináctá komnata vztahu teologie a sociální práce, str.45 [© 2011] [cit.10.12.2018]

Dostupné z: <http://caritasetveritas.cz/index.php?action=openfile&pkey=41>

³²Tamtéž str. 44 Dostupné z: <http://caritasetveritas.cz/index.php?action=openfile&pkey=41>

sebeпоškozujícíм způsobem, snad ani nemohly existovat. Nezištnost a obětování sebe sama označuje autor jako hodnoty, které zastává křesťansky orientovaná etika. Při svém neúnavném nasazení lidé často zapomínají, že mají milovat bližního svého jako sebe samého, totiž často zapomínají na lásku k sobě samému.³³

2.3 Motivace k pomáhání jako kompenzace psychických nedostatků

V této kapitole se vrátím k pojmům, které byly zmíněny na začátku kapitoly, a sice persona a stín. Pojmy, jak bylo uvedeno, označují naše vědomé a nevědomé vlastnosti a představy, které máme rádi, nebo je naopak vytěšňujeme a upozorňujeme na ně v případě emočních stavů. Schmidbauer v souvislosti s pojmem syndrom pomocníka uvádí 5 témat, která vycházejí z neuspokojených potřeb člověka a mohou být kompenzována profesí pomáhajícího:

1. *odmítnuté dítě,*
2. *identifikace s nadjád,*
3. *narcistická nenasytlost,*
4. *uhýbání před vzájemností,*
5. *nepřímá agrese.*³⁴

Abychom porozuměli těmto tématům a dokázali je rozlišit, je nutné jejich správné vymezení:

Odmítnuté dítě – toto téma sahá již do fáze raného dětství a souvisí se skutečností, že byl pomáhající v dětství odstrkovan, zanedbáván, přetěžován, zneužíván, opomíjen, nebo naopak rozmazlován rodiči, avšak tuto dimenzi svého dětství si odmítá přiznat a uvědomit. Bojí se těmto stinným oblastem svého života otevřít, protože se v nich cítí slabý a nedokonalý. Místo toho chce svými výkony dokázat svoji hodnotu a své schopnosti a uspokojit tak dětskou touhu po uznání.³⁵

³³ Srov. SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-312-9, str. 67

³⁴ Srov. SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-312-9, str. 67

³⁵ Srov. tamtéž str. 31-32

Nedostatečným pocitem vlastní hodnoty se zabývá též Heinz-Peter Röhr, který práci, výkon a snahu o úspěch považuje za kompenzace nevědomého programu získaného v dětství. Avšak upozorňuje, že ani při co nejvyšším výkonu se pocit hluboké spokojenosti nedostavuje, protože pocit nedostatečnosti vzniklý v našem nitru nemůže být uspokojen zvenčí.³⁶

Identifikace s nadjád – nadjá neboli superego je dle Freuda jednou ze součástí já (ego). Nadjá vyjadřuje dokonalost a ideál toho, co je špatné a dobré, tedy přesvědčení, které jsme získali v dětství působením výchovy, společnosti, školy. Jsou to nároky, které na sebe člověk klade. V souvislosti s pomáhající profesí je to síla, která vede člověka ke kladení vysokých nároků na sebe a svoji práci, poukazuje na chyby a selhání a vyvolává v pomáhajícím pocit, že nesmí zklamat.³⁷ Schmidbauer shrnuje téma identifikace s nadjád slovy:

„Dospělý člověk, který si jako dítě připadal milován a respektován, dokáže mnohem snáze ustavovat rovnováhu mezi přáními a emocemi na jedné straně a postoji a výkony na straně druhé. Na rozdíl od bezmocného pomocníka může udržovat při životě svůj egoismus a vnášet ho do vztahů. Na rozdíl od asociální osoby se však dokáže svého egoismu a svých agresí vzdát, je-li potřeba zjednat si respekt, prosadit své cíle a upevnit sociální strukturu.“³⁸

Narcistická nenasytnost – vychází z narcistické poruchy osobnosti, kterou popisuje Ján Praško ve své knize Poruchy osobnosti takto: *„Podle Kohuta (1971), který narcistickou poruchu osobnosti vymezil, byl člověk s narcistickou poruchou osobnosti poznamenán v raném vývoji ukvapeným, opakovaným a intenzivním zraňováním svého sebevědomí. Dlouhodobé důsledky jsou vyjádřeny poruchami sebevědomí v dospělosti. Přitom střídavě nadhodnocuje nebo podhodnocuje sebe i druhé osoby.“³⁹* Schmidbauer spojuje nenasytnost s perfekcionismem, tedy usilováním o dokonalost a neustálou nespokojeností. Nenasytnost se stává fanatičností, člověk potřebuje mít svět kolem sebe

³⁶ Srov. RÖHR, Heinz-Peter. *Nedostatečný pocit vlastní hodnoty: sebedestruktivní vnitřní programy a jejich překonávání*. Praha: Portál, 2013. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-262-0354-4, str. 59-61

³⁷ Srov. GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3, str. 97

³⁸ SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka: [podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích]*. Praha: Portál, 2008. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-369-7, str. 37

³⁹ PRAŠKO, Ján. *Poruchy osobnosti*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-737-X, str. 324

pod kontrolou, aby se mohl vyhnout duševnímu zranění. V případě nenasytnosti bezmocného pomocníka je třeba ukojit jeho potřebu obětováním se pro druhé s očekáváním stejného množství pozornosti, ocenění, zvýšení sebevědomí. Tento neustálý hlad po nasycení je zdrojem syndromu vyhoření a závislosti na klientovi. V neposlední řadě nenasytnost ovlivňuje kvalitu práce, pracovník není schopen pochopit, že v některých situacích je lepší, když si klient pomůže sám, a stáhnout se do ústraní, protože je na pomoci druhým závislý a dochází tak k zneschopňování klienta.⁴⁰

Uhýbání před vzájemností – jedná se o potřebu neustále dávat a poskytovat pomoc. Pomáhající se tak vyhýbá vztahům, kde by se střídalo pomáhání s dostáváním. Tím si upevňuje pozici potřebného, zároveň mu dodává pocit nezávislosti a kontroly. Pokud je nabídnuta pomáhajícímu pomoc, odmítá ji. Nahromaděná přání se podle Geringové mohou projevit až ve fázi psychosomatického onemocnění formou výčitek.⁴¹

Nepřímá agrese – v případě sociálního pracovníka jde o kontrolovaný projev agresivity, který se neodehrává ve chvíli jejího prožívání, což znamená, že pracovník ve chvíli, kdy pociťuje agresi vůči klientovi, tuto agresi odloží. Může se projevat pomlouváním a je namířena proti těm, kteří by mu mohli v pomáhání bránit. Agresivita může být obrácena i proti samotnému pomáhajícímu. Nevyjádřený vztek se může projevit také v psychosomatických onemocněních.⁴²

2.3.1 Egoismus jako motivační činitel k pomáhání

Pokud jsem výše zmiňovala altruismus jako hnací motor k pomáhání, je nezbytné věnovat se i egoismu jako motivačnímu činiteli k pomáhání. Zde je důležité vrátit se k pojmu ego a zmínit, že reálné ego, tedy kým se člověk považuje být, může být v rozporu s egem ideálním, kým by chtěl člověk být. Tento rozpor může být, jak uvádí Nakonečný, pro člověka motivující. Je-li však člověk příliš nespokojen se sebou samým, může to vést k nízké sebeúctě. I to je stav, kdy se pracovník snaží zvýšit pomáháním pocit své vlastní hodnoty.

⁴⁰ Srov. SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka: [podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích]*. Praha: Portál, 2008. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-369-7, str. 42-44

⁴¹ Srov. GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3, str. 99 – 100

⁴² Srov. GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3, str. 101-102

V pomáhající profesi je tedy jednoduše řečeno důležité umět se svými psychickými nedostatky pracovat, tudíž být schopen reflektování negativních jevů v roli pomáhajícího, při kterých pracovník považuje pomáhání za způsob uspokojování vlastních nedostatků a potřeb a které mohou způsobovat závislost na osobě klienta.

2.4 Vlastní dotazování u sociálních pracovníků

Součástí kapitoly zabývající se motivací k výkonu pomáhající profese a pro její doplnění je vlastní dotazování sociálních pracovníků v oblasti motivací k jejich profesi. Pro prezentaci výstupu z dotazování jsem zvolila přesné citace odpovědí dotazovaných. Osloveni byli sociální pracovníci oblastní charity a sociální pracovníci OSPOD. Způsob dotazování otevřenou otázkou byl zvolen proto, aby pracovníci mohli vyjádřit svoje motivace a pocity, aniž by byli omezeni nebo ovlivněni škálou odpovědí. Z 30 pracovníků oblastní charity dotazovaných formou anonymního online dotazníku odpovědělo 18 respondentů. Dotazování probíhalo kladením otevřené otázky:

„Jaká je Vaše motivace k výkonu povolání sociálního pracovníka (pomáhající profese)?“

Odpovědi uvedu přesně tak, jak byly vypsány do dotazníku:

A) Pracovníci charity

1. *„Jsem ráda mezi lidmi.“*
2. *„Mám ráda cílovou skupinu, se kterou pracuji.“*
3. *„Cítím, že je moje práce smysluplná.“*
4. *„Mám důvěru v nadřízeného.“*
5. *„Pracuji v dobrém týmu.“*
6. *„Mám možnost supervize.“*
7. *„Vždy mě to vnitřně táhlo k pomáhajícím profesím.“*
8. *„Dělá mi radost, když můžu pomáhat ostatním.“*
9. *„Vzor v rodině. Rodič pracující v pomáhající profesi.“*
10. *„Ztotožňuji se s názorem, že vidím smysluplnost svojí práce.“*
11. *„Investuji do lidí, ne do věcí.“*

12. „*Pomoc lidem, komunikace s lidmi odpovídá mé přirozenosti, mám radost, když můžu pomáhat, dobře vycházet s lidmi, předávat zkušenosti být prospěšná druhým.*“

12. „*Podpora a pomoc potřebným lidem, dělá mi radost dělat druhým radost.*“

13. „*Jsem ráda, že mám možnost dát potřebným další šanci na změnu.*“

Poněvadž jde o subjektivní motivace a pocity, není na místě nějaké hodnocení nebo zobecnění. Pouze je dle mého názoru z odpovědí zřejmé, že v této církevní organizaci nepracují jen křesťansky motivovaní lidé anebo svoji křesťanskou motivaci nedokážou vyjádřit, uvědomit, popř. přiznat.

V některých případech nebyla dána odpověď přímo na otázku po motivaci, ale spíše vystihovala podmínky práce, ve kterých se pracovník cítí dobře. Zároveň v odpovědích nevnímám hlubší zamyšlení nad problematikou. Někdy je při výkonu profese zřejmý zájem na uspokojení vlastních potřeb a vytvoření lepšího pocitu u vlastní osoby, jindy je hnacím motorem dávání možnosti změny u klienta. Jako motivace byl uveden i vzor v rodině. V žádné z odpovědí však není jasně zmíněná křesťanská motivace nebo duchovní hloubka pomáhání. Odpovědi se svým obsahem významně neliší od odpovědí pracovníků úřadu.

B) Pracovníci OSPOD

1. „*Potřeba být potřebný, užitečný; snaha porozumět lidem a sobě, mít dobrý pocit z pomoci druhým; zaměstnání jako zdroj financí; potěšení být v kolektivu hezkých, milých, inteligentních kolegyň a možná další motivy, o kterých možná ani nevím nebo nad nimi vědomě nepřemýšlím.*“

2. „*Vzhledem k platu pouze čistý altruismus.*“

3. „*Chut' pomáhat druhým.*“

Vzhledem k tomu, že z 10 dotazovaných pracovníků odpověděli pouze 3, není porovnání s pracovníky charity dostatečně objektivní. Je však evidentní, že odpovědi jsou více než podobné. Je zde nastíněna i možnost nevědomých motivů, tudíž hlubší zamyšlení nad problematikou. Paradoxně byla v odpovědi zmíněna finanční demotivace, kterou bych čekala spíše od pracovníků charity. Opět zde zazněla možnost uspokojení vlastních potřeb skrze pomoc druhým.

Uvědomuji si, že jde o motivace vědomé i že odpovědi formulovali v časové tísní všedních dní sociálních pracovníků, a tak nebyl prostor na hlubší zamyšlení, avšak cílem dotazování bylo nahlédnutí do vědomých motivů, ne motivů nevědomých.

Na závěr kapitoly bych ráda uvedla, že díky její praktické části, v níž jsem uváděla příklady motivací sociálních pracovníků dvou různých zřizovatelů, jsem otevřela možnost pro zamyšlení nad tím, jak moc jsou pracovníci charity křesťansky motivováni a zda by jejich odpovědi obsahovaly hlubší sebereflexi při osobním rozhovoru.

3 Vztah jako hlavní nástroj výkonu sociální práce

Stěžejním tématem mé bakalářské práce je interpersonální vztah, proto má specifikace vztahu zásadní význam. Důležité bude v kapitole zdůraznit přístupy pracovníků ke klientům stejně jako faktory, které mohou vztah ovlivňovat. Na konci kapitoly budu poukazovat na důležitost nastavení hranic ve vztahu sociálního pracovníka a klienta.

3.1 Charakteristika vztahu

Mezilidské vztahy jsou předmětem sociální psychologie a závisí na sociálních interakcích. Nakonečný, který je autorem publikace Sociální psychologie, v této souvislosti vychází z úvahy antropologa G. Batesona (1979) a vysvětluje že, podobně jako z fyzikálního hlediska na sebe působí objekty vztahem mezi tělesy a silami, setkají-li se dva lidé, působí na ně informace, „*kteřé jsou podkladem pro vytváření vztahů, protože jsou transformovány do emocí a postojů. Sociální interakce probíhají jako více či méně vědomě účelně zaměřené akty podle následujícího vzorce:*

1. *pro subjekt je žádoucí D;*
2. *chování B vede k dosažení C a je podmínkou dosažení D;*
3. *D pak bude dosaženo prostřednictvím:*
 - *B (akt chování),*
 - *C (účinky tohoto aktu na „toho druhého“).*⁴³

Dle S. W. Ducka, kterého cituje Hayesová v publikaci o sociální psychologii, má velký význam v interpersonálním vztahu podobnost osobních konstruktů, postojů a názorů. Duck vysvětluje, že když se s někým poprvé setkáme, máme sklon na něj reagovat podle toho, co v nás vyvolává – jinými slovy zacházíme s ním jako s podnětovým objektem – v této fázi se jedná o povrchní sociální přitažlivost. Poté, co

⁴³ NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 8020006907, str. 60

člověka lépe poznáme, sociální přitažlivost se proměňuje v osobní přitažlivost, která je základem dlouhodobého vztahu.⁴⁴

Pokud hovoříme o sociální interakci, je nezbytné zmínit *teorii sociální směny*, která tvrdí, že sociální interakce mají zajistit co nejvyšší interpersonální zisk a minimalizovat interpersonální ztráty. Hayesová uvádí, že „*podle teorie sociální směny si tedy vybíráme, do kterých vztahů vstoupit a z kterých vystoupit, podle poměru zisku a ztrát, které tento vztah přináší.*“⁴⁵

Vezmeme-li v úvahu, že člověk vstupuje do vztahů a udržuje ty vztahy, které mu přináší prospěch a posílení jeho osoby, nevyhneme se tomu, že vztah sociálního pracovníka a klienta může být vyvážený pouze tehdy, dochází-li k pozitivní zpětné vazbě na obou stranách.

3.2 Vztah v profesi sociálního pracovníka

V úvodu první kapitoly jsem se zabývala předpoklady pro výkon pomáhajících profesí, jako jsou odborné znalosti a osobnost pomáhajícího. Kopřiva však nestaví u pomáhajících profesí toto kritérium do popředí, zatímco vztah ke klientovi vnímá jako podstatnou složku jeho povolání. Základním požadavkem pro kvalitní práci a spokojenost klienta je pro něj nikoli osobní, ale lidský vztah.

Na praktických ukázkách v textu své publikace dokazuje Kopřiva, že klient při hodnocení pracovníka v první řadě oceňuje vlídnost, ochotu, vyrovnanost, porozumění a lásku pracovníka. Jen malé procento dotazovaných hodnotilo pracovníkovy znalosti. To je hlavní rozdíl od práce úředníků, bankéřů, manažerů, kteří jsou také v každodenním kontaktu s lidmi. Zde stačí, když se pracovník chová slušně, ale neočekává se zde lidský vztah.⁴⁶

O tom, v jaké míře pracovník ve své praxi uplatňuje vztah ke klientovi, rozhoduje také přístup, který pracovník upřednostňuje.

⁴⁴ Srov. HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998. Studium (Portál). ISBN 80-7178-198-3., str. 88

⁴⁵ HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998. Studium (Portál). ISBN 80-7178-198-3., str. 88

⁴⁶ Srov. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1, str. 14-15

3.2.1 Přístupy sociálních pracovníků k praxi

Nahlédneme-li do Etického kodexu sociálních pracovníků ČR, který je psaným pravidlem jejich etického chování, je nám jasné, že se práce sociálního pracovníka stejně jako ostatní pomáhající profese neobejde bez interpersonálního vztahu.

Dle kodexu je etickou zodpovědností, že sociální pracovník „*jedná s klientem bezúhonně, s účastí, respektem, vytváří s ním vztah založený na důvěře*“.⁴⁷

Jak píše Banksová, v realitě se prolínají 4 typy přístupů využívané sociálními pracovníky:

1. angažovaný sociální pracovník,
2. radikální sociální pracovník,
3. byrokratický sociální pracovník,
4. profesionální pracovník.

Díky tomuto dělení si lze uvědomit rozdílnou míru důležitosti vztahu s klientem pro sociální práci. Rovnocenným partnerem a zastáncem individuálního vztahu s klientem je především profesionální pracovník. Empatii a respekt ve vztahu s klientem upřednostňuje angažovaný sociální pracovník. U něho však hrozí vytvoření osobního vztahu a stranění některým klientům. Na rozdíl od dvou předchozích přístupů se byrokratický pracovník snaží manipulovat s klientem v zájmu jeho změny bez většího nároku na vztah a radikálnímu pracovníkovi jde především o změnu sociální politiky.⁴⁸

Musil rozlišuje mezi třemi pojetími sociální práce, a sice administrativním, filantropickým a profesionálním, tudíž úředník, člověk s lidským přístupem a specialista. Každé pojetí přináší své výhody a rizika v kontaktu s klientem a má různé výsledky sociální práce.

Obecně tedy můžeme rozdělit sociální pracovníky dle míry jejich vztahu ke klientovi na angažované a neangažované.

⁴⁷ Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách: Etický kodex sociálních pracovníků [online]. 2017 [cit. 2019-03-14].

Dostupné z: http://www.socialniasistence.cz/Etický_kodex_soc_pracovníku_Profesní_svaz.pdf

⁴⁸ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4, str. 45-46

Neangažovaného pomáhajícího popisuje Kopřiva jako pracovníka bez osobního zájmu o klienta, dokonce považuje tuto situaci za horší než neutrální vztah, při kterých klient může zažít i arogantní jednání, hrubost, lhostejnost. Autor uvádí negativní příklady z praxe z různých oblastí pomáhajících profesí, které mohou být ohroženy nelidským vztahem s klientem častěji než u sociálních pracovníků. V oblasti sociální práce zmiňuje pozici pracovníka úřadu, který si plní pouze úkoly zadané institucí v rozsahu dotazů občana a potřebné administrativy bez hlubšího zájmu o klienta a jeho životní situaci.⁴⁹

Když se zamyslím nad výše uvedenými přístupy pracovníků k pomáhající profesi a nad rozdělením na angažované a neangažované pracovníky, je zřejmé, že je nutné při kontaktu s klientem dodržovat pravidla, kterými se bude tento vztah řídit, a nastavit si hranice, kam až může tento vztah zajít. Více než neangažovaného pracovníka se otázky vyplývající z nastavení hranic budou týkat pracovníka angažovaného, u kterého hrozí vyšší riziko dilemat a krizí v tomto vztahu a z něho vyplývající možnosti závislosti a patologií.

3.2.2 Hranice ve vztahu sociální pracovník – klient

Zadám-li si do internetového vyhledávače výraz „hranice ve vztahu“ objeví se mnoho webů, blogů, odkazů, školení, kurzů, debat na dané téma. V současné době je toto téma, řekla bych, velice diskutované, ať jde o vztahy osobní nebo profesní. Pracovníci v pomáhajících profesích mají možnost různorodého vzdělávání v oblasti hranic ve vztazích, avšak pro jejich správné nastavení neexistuje jednotný návod nebo zaručený postup. Nejde totiž o nic hmatatelného, pokud opomineme fyzickou hranici mezi pracovníkem a klientem, a na rozdíl od nastavení této fyzické hranice je nastavení hranice ve vztahu duševním vlastnictvím každého z nás závislé na míře individuálního vnitřního citění.

Když bych se měla vrátit zpět konkrétně k výkonu sociální práce, jak již bylo řečeno v předchozích kapitolách, ten může přinášet pracovníkovi jistá uspokojení potřeb a radost z práce s lidmi. Na straně druhé přináší angažovanému pracovníkovi vztah s klientem mnohá úskalí a problémů při rozšíření hranic vlastního já na druhé lidi.

⁴⁹ Srov. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1, str. 16-17

Dle Kopřivy má problém dvě strany: „Jednou je tendence přebírat kontrolu nad klientem a druhou je tendence obětovat se pro klienta na svůj vlastní úkor.“⁵⁰

Tématu vztahu angažovaného sociálního pracovníka a klienta se věnuje doc. Opatrný v článku „Etická dilemata vyplývající z odpovědnosti sociálních pracovníků k sobě samým a dilemata v nastavení hranic vůči klientům“. Opatrný v textu uvádí rizika spojená s filantropickou sociální prací, tedy zaměřenou na klienta, a nutnost nastavení hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem a vysvětluje, že „*filantropický sociální pracovník musí řešit především rovnováhu vztahu ke klientovi a k sobě samotnému, aby na jedné straně s klientem nemanipuloval a na straně druhé nepřipustil zneužívání pomoci ze strany klienta*“.⁵¹

Kromě přístupů sociálního pracovníka k praxi mohou vztah mezi těmito dvěma aktéry ovlivňovat i jiné faktory z oblasti psychoanalýzy, jako je přenos a protipřenos.

3.2.3 Přenos a protipřenos

Jestliže se zabývám psychologií vztahu sociálního pracovníka a klienta, musím zmínit koncept přenosu a protipřenosu, který je sice úžeji svázán s psychoanalytickou terapií, avšak v každém vztahu, jak vysvětluje Praško, jsme ovlivněni minulými zkušenostmi, tedy i v práci sociálního pracovníka s klientem.

Tento psychoanalytický koncept popsal již Sigmund Freud, když se věnoval přenosu a protipřenosu – specifickým vzorcům v organizaci psychiky dospělého přetrvávajícím z dětství. Termín přenos vznikl při terapeutických sezeních a jde o vztah terapeuta a pacienta, při němž pacient k terapeutovi zaujímá stejný vztah, jaký měl k důležité osobě v dětství. Přisuzuje mu stejné vlastnosti a prožívá stejné pocity. Ovšem stejně jako u pacienta také u terapeuta dochází k nevědomým reakcím vůči pacientovi, které jsou opakováním blízkých vztahů v dětství jako reakce na pacientův přenos. V tom případě by měl terapeut umět tento přenos mít pod kontrolou a využívat ho jako

⁵⁰ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1. Str. 17-18

⁵¹ OPATRŇÝ, Doc. Michal. Etická dilemata vyplývající z odpovědnosti sociálních pracovníků k sobě samým a dilemata v nastavení hranic vůči klientům. SEŠIT SOCIÁLNÍ PRÁCE: Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce [online]. MPSV, 4/2015 [cit. 2019-2-10]. Dostupné z: [Http://www.socialniproce.cz/soubory/2008-2-130102145614.pdf](http://www.socialniproce.cz/soubory/2008-2-130102145614.pdf)

nástroj při terapii.⁵² Někdy se však může stát, že i sociální pracovníci jsou vůči potřebám klientů slepí a jednají jako rodiče, přehnaně o klienta pečují a klient může na pracovníka přenášet vztahové zkušenosti se zásadními osobami v životě.

Géringová mluví o tom, že přenos a vztah se nedají oddělit, zároveň se může z přenosu stát vztah, který je tvořivý a dynamický.⁵³

3.2.4 Moc a bezmoc pomáhajícího

Lukas a Smolík zabývající se psychologií vůdcovství uvádějí potřebu moci jako jednu ze základních potřeb člověka, přičemž podmíněna může být osobnostními faktory či sociálním kontextem. Uspokojení této potřeby může mít materiální povahu nebo povahu psychického uspokojení. V Adlerově⁵⁴ pojetí je činitelem vůle k moci pocit méněcennosti a snaha o jeho kompenzaci.⁵⁵ Obecným předpokladem je ve společnosti mocný sociální pracovník a bezmocný klient. Oba tyto pojmy se mohou však týkat jak pomáhající osoby, tak osoby, která pomoc využívá.

Kopřiva tvrdí, že *„klient je do jisté míry bezmocný už tím, že něco potřebuje. Pracovník je do jisté míry mocný už tím, že pomáhá, aby málo mocný klient byl o něco mocnější.“*⁵⁶

Obecný předpoklad o mocném sociálním pracovníkovi a bezmocném klientovi vyvracejí Gojová a Glumbíková názorem, že sociální pracovník v sobě konstruuje představu o tom, že je ten, kdo by měl pomoci svým bezmocným klientům, ale zároveň vnímá omezenost svých možností, která vede k pocitům bezmoci.

Jistým druhem moci však může disponovat i klient ve chvíli, kdy svoji bezmoc využívá k upoutání pozornosti nebo získání nadměrné péče.

⁵² PRAŠKO, Ján. *Poruchy osobnosti*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0900-3, str. 108-109

⁵³ Srov. GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyhé (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3, str. 57-58

⁵⁴ Alfred Adler (7. února 1870, Vídeň, Rakousko – 28. května 1937, Aberdeen, Skotsko, Spojené království) byl rakouský lékař a psycholog židovského původu, který se stal zakladatelem individuální psychologie, jednoho z hlavních směrů hlubinné psychologie. Byl 67. nejcitovanějším psychologem ve 20. století.

⁵⁵ Srov. LUKAS, Josef a Josef SMOLÍK. *Psychologie vůdcovství*. Brno: Computer Press, 2008. ISBN 978-80-251-2139-9, str. 65-66

⁵⁶ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9, str. 40

Problematikou zmocňování klientů se zabývá v odborné publikaci „Sociální práce“ Mgr. Michaela Límová, která se od pohledu na celý obor sociální práce v kontextu se státní sociální politikou dostává k práci samotných sociálních pracovníků a k dilematům při přístupu k praxi v sociální práci. Zabývá se významy oprese⁵⁷, dominance, privilegia, moci, spravedlnosti, kreativity a změny. Autorka popisuje antiopresivní, konstrukcionistický a narativní přístup, které všechny operují s pojmem zmocňování. Popis těchto přístupů není pro problematiku práce potřebný, proto pouze zmíním, že dle autorky:

„Zmocňování znamená, že sociální pracovník by měl pomáhat lidem k tomu, aby získali větší moc (...) nad svými vlastními životy.“ Autorka dále uvádí, že *„sociální pracovník může být dokonce sám tím, kdo posiluje a upevňuje nevýhodné postavení klienta, a tím, kdo udržuje problém. To se děje například tehdy, když sociální pracovník posuzuje rodinné a sociální prostředí tak, že to odráží převládající hodnoty střední třídy, které mohou ostře kontrastovat s hodnotami klientů pocházejících ze sociálně slabšího prostředí.“*⁵⁸

Toto upevňování nevýhodného postavení klienta a přebírání odpovědnosti, tudíž zneschopňování, může vést k závislosti klienta na sociálním pracovníkovi, proto je důležité se otázkou moci a bezmoci zabývat.

⁵⁷ Dle Matouška se jedná zejména o opresivní působení sociálních struktur a institucí, tedy individuální a institucionální diskriminaci založená na rase, pohlaví, postižení, sociální třídě, sexuální orientaci, hierarchické vztahy. MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0, str. 238

⁵⁸ LÍMOVÁ, Mgr. Michaela. *Kritická sociální práce – příležitosti a výzvy*: Pracovník tváří v tvář člověku hledajícímu pomoc. Sociální práce. Ostrava: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2018, 2018(3), 102-110. ISSN 1213-6204.

4 Závislost ve vztahu sociální pracovník – klient

Jak už bylo řečeno výše, není výkon sociální práce vždy spojován s pozitivními motivy sociálních pracovníků vedoucími k zmocňování klienta. Stejně tak na úrovni politické a společenské není stát vždy nastaven tak, aby zmocňoval člověka a předcházel závislosti na sociálním systému.

V následující kapitole se budu podrobněji zabývat závislostí především ve vztahu klienta a sociálního pracovníka, nikoliv sociálním nastavením státní politiky, jejichž studium a hodnocení není předmětem mé práce, i když na ni může závislost klienta na sociálním pracovníkovi navazovat. Je-li vztah jedním z hlavních pojmů mé bakalářské práce, je nutné ho nejdříve vymežit.

Nejdříve bych ráda uvedla obecnou definici závislosti, jak ji uvádí Mezinárodní klasifikace nemocí (dále jen MKN):

„Soubor behaviorálních, kognitivních a fyziologických stavů, který se vyvíjí po opakovaném užití substance a který typicky zahrnuje silné přání užít drogu, porušené ovládnání při jejím užívání, přetrvávající užívání této drogy i přes škodlivé následky, priorita v užívání drogy před ostatními aktivitami a závazky, zvýšená tolerance pro drogu a někdy somatický odvykací stav. Syndrom závislosti může být přítomen pro specifickou psychoaktivní substanci (např. tabák, alkohol nebo diazepam), pro skupinu látek (např. opioidy) nebo pro širší rozpětí farmakologicky rozličných psychoaktivních substancí.“⁵⁹

4.1 Práce jako droga

Ve chvíli, kdy není pracovník schopný se vzdát pomáhání ve prospěch druhých, např. na dovolené, onemocní, projeví se psychosomatické problémy nebo je ohrožen depresí a nedokáže si užít svého volného času, jde o naplnění výše uvedené definice, kdy drogou není substance, ale práce.

Schmidbauer uvádí, že se stejně jako u drogové závislosti vnější úspěch stává náhradním uspokojením. Projevuje se duševním omezením, rostoucí závislostí,

⁵⁹ Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR: Mezinárodní statistická klasifikace nemocí[online]. 3/2018 [cit. 2019-03-14]. Dostupné z: <http://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html>

klesajícím uspokojením a silným strachem ze změny. Na krátkou dobu jsou depresivní citové stavy, jak autor vysvětluje, zmírňovány interakcí s jejich chráněnci. Pracovník vykazuje znaky závislosti na této interakci.⁶⁰

4.2 Závislost sociálního pracovníka na klientovi

O tom, že najít vyváženou hranici v práci s klientem není jednoduché a je to jistým druhem umění, se zmiňuje Úlehla, který říká, že sociální pracovník buď klientovi pomáhá, nebo jej kontroluje.

4.2.1 Nadměrná kontrola nad klientem

Oba způsoby práce jsou důležité a vyskytují se v interakci s klientem. Dle autora je „kontrola (starost) nevyhnutelná, účelná a potřebná. Liší se od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno. Pomoc pak je dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídl a klient zvolil.“⁶¹ Na sociálního pracovníka je tedy kladen nárok, aby byla míra kontroly a podpory vyvážená a v práci byly upřednostňovány zájmy klienta, které vyplynou z rozhovoru obou aktérů.

Větší míra angažovanosti pracovníka s sebou přináší vyšší nevyváženost pomoci a kontroly nebo jejich nadbytečné využívání.

Ač je kontrola vnímána jako udržení chování členů společnosti v rámci stanoveného řádu, domnívá se Kopřiva, že její nadbytečné využívání brání rozvoji autonomie klienta, jak bude uvedeno v kapitole o závislosti klienta na pracovníkovi. Podle autora mají k nadměrné kontrole blízko lidé, které znejistí nesouhlas druhých osob, a v pozici pomáhajícího pro toto jednání není velký prostor.⁶²

Na vyváženost filantropického pracovníka ve vztahu ke klientovi a sobě samému klade důraz Opatrný, tak aby nedocházelo k manipulaci s klientem. „Zprv tak hrozí, že sociální pracovník bude předpokládat potřeby, které klient nemá. Pracovník totiž

⁶⁰ SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000. ISBN 8071783129, str. 23

⁶¹ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-69-9, str. 20-21

⁶² Srov. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1, str. 18

předpokládá, že klient své potřeby nechce nebo nedokáže vyjádřit, a zároveň sám sebe kvůli své lidskosti považuje za „odborníka“ na to, co klient skutečně potřebuje.“⁶³ Východisko vidí Opatrný v orientování se na sociální fungování klienta namísto orientace na jeho potřeby. Tak se dokáže od klienta odpoutat, udržet profesionální odstup a oddělit svoji práci od soukromí.

4.2.2 Obětování se pro klienta

Druhým způsobem, jak mohou být překročeny hranice při práci s klientem, je obětování se pro klienta. Pracovník se zaměřuje pouze na potřeby klienta, aniž by uspokojoval své vlastní potřeby. Dle Kopřivy se sice se obětuje pro klienta rád, ale jeho život to ztěžuje.⁶⁴ Zároveň je zde riziko, že klient angažovanost pracovníka zneužije ve svůj prospěch.

Opatrný vidí hrozbu v tom, že je klientovým potřebám dán volný průchod a pracovník se stává bezmocným, a říká, že *„tím se ale proviňuje i proti lidskosti, kterou chce mít za svůj hlavní „pracovní nástroj“ . Lidsky by se totiž měl chovat i sám k sobě, resp. pokud bude nelidský k sobě, jak může být lidskost jeho hlavním „pracovním nástrojem“ s klienty?“⁶⁵* Zároveň však uznává, že lidskost může být nástrojem, jak dosáhnout změny u klienta. Jako vhodnější vnímá již výše uvedené zaměření se na klientovo sociální fungování. V závěru kapitoly doporučuje sociálním pracovníkům *„pečovat o vlastní kompetenci, nezneužívat ji, být odpovědní i sami k sobě. V podobném smyslu mají sociálním pracovníkům věnovat pozornost také jejich zaměstnavatelé a veřejnost.“⁶⁶*

⁶³ OPATRŇÝ, Doc. Michal. Etická dilemata vyplývající z odpovědnosti sociálních pracovníků k sobě samým a dilemata v nastavení hranic vůči klientům. SEŠIT SOCIÁLNÍ PRÁCE: Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce [online]. MPSV, 4/2015 [cit. 2019-2-10]. Dostupné z: [Http://www.socialniproce.cz/soubory/2008-2-130102145614.pdf](http://www.socialniproce.cz/soubory/2008-2-130102145614.pdf)

⁶⁴ Srov. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1, str. 19

⁶⁵ OPATRŇÝ, Doc. Michal. Etická dilemata vyplývající z odpovědnosti sociálních pracovníků k sobě samým a dilemata v nastavení hranic vůči klientům. SEŠIT SOCIÁLNÍ PRÁCE: Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce [online]. MPSV, 4/2015 [cit. 2019-2-10]. Str. 43 Dostupné z: [Http://www.socialniproce.cz/soubory/2008-2-130102145614.pdf](http://www.socialniproce.cz/soubory/2008-2-130102145614.pdf)

⁶⁶ Tamtéž str. 46

4.2.3 Kompenzování vlastních potřeb

Pracovník, který využívá práci k uspokojení vlastních potřeb a tráví hodně času s klienty na pracovišti, než by se raději věnoval sobě, se stává na klientech závislým. V roli pomáhajících a kontrolujících se často objevují i osoby, které se pokouší o zvýšení pocitu vlastní hodnoty. Röhr míní, že jde o od dětství zakořeněný program „*musím se hodně činit, aby mě měli druzí rádi*“.⁶⁷ Takoví lidé žijí pro druhé a nedokážou odmítnout pomoc a často jsou proto vykořisťováni okolím. Stávají se na pomoci druhým závislými, aniž by se pocit jejich hodnoty zvyšoval. Vychází tedy z již zmíněných motivací uspokojení vlastních potřeb, které uvádí Schmidbauer.

Neukožená narcistická potřeba pracovníka vede k syndromu pomocníka, který „*propůjčuje sociální péči rys fanatičnosti*“.⁶⁸ Kompenzace, které se pracovníkovi dostává, však neodpovídá vkladu do jeho práce, a jak dodává Maroon, pomáhající je neustále v roli dárce.

4.2.4 Následování Krista

Vychází z křesťanské motivace k pomáhání a syndromu pomáhajícího u křesťansky motivovaných pracovníků, který byl popsán v předchozí kapitole. Jde tedy o způsob, jakým sociální pracovníci následují Krista, kterého vidí právě v klientovi. Opatrný soudí, že „*u křesťana se očekává, že ho bude jeho víra motivovat k tomu, aby na druhé nejen bral ohled, ale také jim – třeba i za cenu vlastního pohodlí – pomáhal, pokud jsou v nouzi*“.⁶⁹

Opatrný dále uvádí, že pomáhání může být zneužíváno jako důkaz víry pomáhajícího a zneužívání situace klienta k *proselytismu*⁷⁰.

⁶⁷ RÖHR, Heinz-Peter. *Nedostatečný pocit vlastní hodnoty: sebedestruktivní vnitřní programy a jejich překonávání*. Praha: Portál, 2013. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-262-0354-4, str. 70

⁶⁸ SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2015. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-262-0865-5, str. 43

⁶⁹ doc. Michal Opatrný, Dr.theol.. Třináctá komnata vztahu teologie a sociální práce, str.45 [© 2011] [cit.10.12.2018]

Dostupné z: <http://caritasetveritas.cz/index.php?action=openfile&pkey=41>, str. 57

⁷⁰ Proselytismus – snaha o změnu původního náboženského přesvědčení pro získání nových věřících. Srov. MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9, str. 52-53

4.2.5 Profesní vyhoření

Pokud pracovník kompenzuje ve vztahu s klientem nedostatečné uspokojování potřeb v dětství nebo zvyšuje svůj pocit moci, ale nedostává se mu očekávaného zisku nebo je žádoucí pocit uspokojení jen krátkodobý, ztrácí sílu a motivaci a upadá do deprese, jeho problém nebo porucha osobnosti se prohlubuje a může dojít k profesnímu vyhoření.

Schmidbauer uvádí jako zásadní zdroje vyhoření přepjaté motivace a iluzivní očekávání. Člověk pracuje angažovaně, bez uklidnění nebo uvolnění s velkým nasazením a nepřipouští si negativní pocity. Má sklony ke snižování kolegů s úmyslem zdůraznit svoji dokonalost. Ve fázi propuknutí však nastupuje chronická únava, člověku se nedostává kýženého efektu a vysoké nároky nekorespondují s prožitky úspěchu. Nastává fáze ubývání výkonnosti a dělání chyb, objevují se fyzické symptomy, poruchy spánku, emocionální vyčerpání.⁷¹

4.3 Závislost klienta na sociálním pracovníkovi

V předchozích kapitolách jsem se doposud věnovala osobě pomáhajícího, tedy sociálního pracovníka, nyní bych ráda poukázala na situaci klienta, ze které může závislost na sociálním pracovníkovi vycházet.

4.3.1 Krize

Abych mohla vystihnout situaci, ve které se klient nachází ve chvíli, kdy vstupuje do interakce se sociálním pracovníkem, považuji za důležité definovat pojmy krize a nepříznivá životní situace. Ze situace klienta vychází také jeho role, kterou v tomto vztahu zaujímá. Matoušek definuje krizi takto: „*Krizí se rozumí situace, která způsobuje změnu v navyklém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu.*“⁷²

Krize v životě člověka může znamenat přínos k jeho vývoji, zvýšení adaptability, odolnosti, růst nebo také příležitost a změnu. Pokud však naše možnosti, schopnosti

⁷¹ Srov. SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka: [podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích]*. Praha: Portál, 2008. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-369-7, str. 218-219

⁷² MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4, str. 136

a dovednosti nedosahují takové úrovně, abychom krizi překonali sami nebo za pomoci a podpory nejbližších, dostáváme se do situace, kdy musíme vyhledat pomoc profesionální. V opačném případě by mohlo dojít k prohlubování krize, ke zdravotním obtížím, psychickému ohrožení nebo ke snížení kvality života. Slabost, neuspokojené potřeby, nedostatek schopností a možností dělá z klienta bezmocného, zatímco pracovníka staví do role všemohoucího a mocného.

4.3.2 Zneschopňování

Jak již bylo řečeno, etickou zodpovědností sociálního pracovníka je podporovat, posilňovat a zmocňovat klienta k vlastní zodpovědnosti a usilovat o dosažení co největší míry jeho autonomie a participace na rozhodování.

Vychází-li úsilí pracovníka z nadměrné kontroly, ve spojení s blízkostí, soucitem a ztotožněním se s klientovým problémem může vést až ke zneschopňování klienta. Klient má sklony přijímat pasivní a závislé způsoby chování a veškerou odpovědnost přenášet na pomáhajícího. Chybí mu pak vlastní motivace k aktivnímu zlepšení jeho situace a stává se na vztahu se sociálním pracovníkem závislým.⁷³ Příčinou závislosti je tedy neprofesionální přístup pracovníka a zneschopňování klienta, tzn. nedostatek zmocňujících prostředků při práci s klientem a nedodržení již zmíněných hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Za hlavní problém označuje Kopřiva splývání, při kterém pracovník bere záležitosti klienta za vlastní, prostě potřebuje, aby ho klient potřeboval proto, aby se pracovník necítil sám. Zde pak pracovník těžko uhájí hranici vůči manipulaci ze strany klienta.⁷⁴

4.3.3 Závislá porucha osobnosti

Závislost na pomoci druhých však může u klienta znamenat i závislou poruchu osobnosti značenou v MKN F 60.7. Praško uvedl popis osoby s touto poruchou:

„Typicky se trvale a pasivně spoléhá na jiné osoby, které za něho mají činit rozhodnutí, má velký strach z odmítnutí, pocity bezmoci a neschopnosti. Běžný je pasivní souhlas s přáním jiných osob, bázlivost, pocity bezmoci, bezradnosti a línost.“

⁷³ Tamtéž str. 53

⁷⁴ Srov. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1, str. 78-79

Je to člověk, který potřebuje druhé, aby za něj činili rozhodnutí v důležitých oblastech jeho života. Pacienti mající tuto poruchu osobnosti bývají submisivní a mají vážné potíže s rozhodováním sami za sebe – potřebují soustavné povzbuzování. Nejrady se spoléhají na druhé. Druhým se snaží zalíbit, často jim slouží, lichotí, obdivují je. Snadno se nechají zneužívat. Pokud jejich potřeby závislosti nejsou uspokojovány, snadno podléhají depresi nebo úzkostným stavům. Častá je intenzivní obava, že budou opuštěni. Mezi přidružené rysy může patřit vnímání sebe sama jako bezmocného, nekompetentního, bez životní síly. Postižený člověk obtížně vyjadřuje nesouhlas, protože má obavy, že by mu druzí mohli přestat poskytovat podporu. Nedokáže samostatně zahajovat činnosti a dělat věci po svém, protože pochybuje o své schopnosti správně se rozhodovat a zvládat věci správně. Lidé s touto poruchou nadměrně potřebují, aby se o ně druzí starali.“⁷⁵

Podrobněji se závislou poruchou osobnosti zabývá Röhr, který vysvětluje, že o poruše můžeme mluvit, pokud vzorce závislosti všeobsáhle a trvale určují život člověka. Dle Röhra kořeny závislých poruch tkví v selhání vztahu mezi rodičem a dítětem v průběhu jeho vývoje. Autor upozorňuje na to, že emocionálních poruch dnes přibývá stejně jako chorobných závislostí. Jako krizový proces uvádí odpoutání dospívajících od původní rodiny. „Podstatnou roli přitom hrají pocity provinilosti, rozmazlování, špatně chápaná pomoc a emocionální nouze.“⁷⁶ K bezmocnosti dítěte může vést jak jeho přehnané rozmazlování, tak i zanedbávání. V prvním případě se rodiče snaží vyvolat pocit, že jsou pro dítě důležití, aby pocíťovali smysl života a byli za svoji přehnanou péči milováni. Stejně tak pocity bezmocnosti a rezignace se v dítěti objevují, pokud nedokáže pozornost a lásku rodičů získat. V důsledku této bezmoci dítěte dochází k úzkostnému připoutání k těmto osobám a strachu z jejich ztráty.⁷⁷

⁷⁵ PRAŠKO, Ján. *Poruchy osobnosti*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0900-3, str. 311

⁷⁶ RÖHR, Heinz-Peter. *Závislé vztahy: léčba a uzdravení závislé poruchy osobnosti*. Praha: Portál, 2011. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-853-1, str. 10

⁷⁷ Srov. tamtéž str. 42

4.3.4 Získaná bezmocnost

U lidí trpících získanou bezmocností je extrémně rozvinutý pasivní postoj. Svoji pasivitou přivádějí odpovědnější osoby k tomu, aby věci činily za ně a zaujaly postoj zachránce, a vyvolávají impulzy k pomáhání.⁷⁸

Nakonečný se zmiňuje o Selingmanově konceptu naučené bezmocnosti, což je porucha vůle, která je naučená a vzniká, pokud snaha jedince nevede k úspěchu. Koncept vycházel z experimentů se zvířaty, později s lidmi, kteří nemohli nepříjemné podněty ovlivňovat vlastní vůlí. Nastávala rezignace na vyhnutí se těmto podnětům z důvodu nedůvěry ve vlastní schopnosti nebo nevhodných vnějších okolností.⁷⁹

Tento přenos z dětství na sociálního pracovníka může probíhat, aniž by si to on sám uvědomil, klient využívá slabých stránek pracovníka k manipulaci. Jak bylo uvedeno již v předchozích kapitolách, více ohroženi jsou angažovaní pracovníci filantropicky zaměřeni. Klient často využívá navození pocitu jedinečnosti pracovníka, i když je možné, že duplicitně dochází i do jiných pomáhajících zařízení, kde se nechává „opečovávat“.

4.4 Vlastní dotazování u sociálních pracovníků

Také kapitolu zabývající se závislostí sociálního pracovníka a klienta doplním odpověďmi sociálních pracovníků na otázku z oblasti prevence závislosti klientů na jejich osobě. Pro prezentaci výstupu z dotazování jsem zvolila opět přesné citace odpovědí dotazovaných. Znovu zopakuji, že způsob dotazování otevřenou otázkou byl zvolen proto, aby pracovníci mohli vyjádřit svoje postupy a pocity, aniž by byli omezeni nebo ovlivněni škálou odpovědí. Z 30 pracovníků charity dotazovaných formou anonymního online dotazníku odpovědělo opět 18 osob a z 10 pracovníků OSPOD odpověděli 3.

Dotazování probíhalo kladením otevřené otázky: *Co považujete za důležité (nebo sami děláte), aby se na vaší osobě (nikoliv na službě) nestal klient závislým?*

⁷⁸ Srov. tamtéž str. 41

⁷⁹ Srov. NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 8020006907, str. 114

Odpovědi uvedu přesně tak, jak byly vypsány do dotazníku:

A. Pracovníci charity

1. *„Cíleně se setkáváme pouze ve stacionáři.“*
2. *„Při rozhovorech řeším situaci klienta – ne svoji.“*
3. *„Dávám najevo, kde jsou moje hranice.“*
4. *„Při řešení situací se v týmu střídáme.“*
5. *„V týmu si navzájem dáváme zpětnou vazbu.“*
6. *„Klient je seznámen s provozní dobou služby i s tím, že do jeho dokumentace mají přístup také ostatní pracovníci služby.“*
7. *„Snažím se motivovat klienty k osobnímu nasazení při zlepšení jejich situace, hledáme spolu možnosti.“*
8. *„Poskytuji klientům podporu, popřípadě doprovod, ale tak, aby se sami aktivně zapojili, učili se mít odpovědnost.“*
9. *„Spoléhám na svůj instinkt a zdravý rozum. Rozumím tomu, že každý to máme jinak. Jsem moc ráda, že mě pravidla služby nesvazují.“*
10. *„Někdy musím být velmi důsledný při odmítnutí možné spolupráce na řešení nepříznivé sociální situace uživatele. Uživateli musím jasně a přesně vysvětlit účel této spolupráce a taky důvody, proč ve spolupráci s ním nemohu dále pokračovat. Klient to někdy nechápe, celou záležitost bere jako moje osobní rozhodnutí a zlobí se.“*

B. Pracovníci OSPOD

1. *„Stále si opakuji, že mají svůj život a já také svůj a že já jsem jen takový kolemjdoucí, který jim v má v lepším případě pomoci, v horším jim jít z cesty. Když budu posilovat jejich závislost, nevyhnu se tomu, abych neutvrzoval tu svoji. To oslabuje. A když mi dojdou moudra a sebereflexe, život mi dá trošku přes ústa, abych se probral.“*
2. *„Nastavit hranice.“*
3. *„Udržuji si odstup.“*

Stejně jako při prvním dotazování nebyla vždy otázka přímo vystižena v odpovědi, avšak je zde vidět u některých tazatelů i hlubší zamyšlení nad problematikou a schopnost sebereflexe. Nevnímám rozdíly v odpovědích mezi charitativními pracovníky a pracovníky OSPOD. V odpovědích jsou zřetelná pravidla při nastavení hranic, kterými se pracovníci řídí, jako např. nesetkávání se mimo pracovní prostředí, neřešení osobních problémů před klientem, zvyšování samostatnosti a odpovědnosti klienta, profesionalita, sebereflexe a sebepoznání, odstup od problémů klienta, nenechat si klienta vstoupit do života. Někteří pracovníci zužují nastavení hranic pouze na předcházení střetu zájmů a nesetkávání se s klientem v soukromí. Pracovníci v odpovědích také potvrzují, že k překročení hranic dojít může a mají zkušenosti s nápravou této situace.

To, že je důležité se při výkonu sociální práce zastavit, zamyslet se nad svými motivy, reflektovat svůj styl práce a nastavení hranic s klientem, je velice důležité stejně jako vzdělání v oboru a profesní schopnosti a dovednosti. Velice důležitý je během výkonu práce v sociální oblasti také profesní růst.

5 Profesní růst sociálního pracovníka

Již na začátku své práce jsem uváděla předpoklady pro výkon sociálního pracovníka, mezi něž patřila i odborná způsobilost získaná na odpovídající vyšší nebo vysoké škole. Zde však vzdělávání sociálního pracovníka nekončí. Např. zákon 108/2006, o sociálních službách, ukládá sociálním pracovníkům povinné vzdělávání v rozsahu minimálně 24 hodin za rok, a to formou kurzů, stáží, školení nebo účasti na odborných konferencích.

Mezi dovednosti, kterými by měl sociální pracovník disponovat, patří empatie, asertivita, sebereflexe, schopnost vypořádávat se s emocemi a stresovými situacemi, aby byl schopen úspěšně podporovat lidi s nižšími sociálními dovednostmi při jejich získávání.

V nabídce vzdělávání je mnoho kurzů zaměřených na sebepoznávání, sebereflexi, práci s emocemi, komunikaci s klientem, asertivitu, prevenci syndromu vyhoření nebo náhled na psychologická úskalí v pomáhajících profesích. Znalost vlastních motivů k pomáhání je předpokladem moudrosti a profesionality v sociální práci a cestou k lepšímu pochopení vlastního vnitřního světa stejně jako vnitřního světa klientů. Nabídka rozvojových aktivit pro pracovníky je neustále rozšiřována o nové metody, jako jsou focusing nebo mindfulness. Nedílnou součástí práce sociálního pracovníka v rámci podpory a vývoje je supervize.

5.1 Sebereflexe

Zvládat a ovládat emočně nabitě situace a pomoci k profesionálnímu chování může sociálnímu pracovníkovi *sebereflexe*. Nedaří-li se nám obtížné a emočně nabitě situace řešit, je dobré vyhledat pomoc odborníka v oblasti terapie a poradenství. Pro pomáhajícího pracovníka je dle Geringové přínosem projít sebezkušenostní skupinou, během které se pracovníkovi podaří získat náhled na svoje chování a může pochopit souvislosti mezi emočními reakcemi a vnitřními konflikty. Podaří se mu tedy první krok ke změně v životě.⁸⁰

⁸⁰ Srov. GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3, str. 52

Je mnoho situací a emočních stavů v našem životě, které jsme již dříve nebo v dětství zažívali. Pokud se objeví podobný podnět, může se stát, že naskočíme do stejného vzorce chování a prožívání. Ve chvíli, kdy se zamýšlíme nad tím, co se stalo, a zkoumáme, proč se situace vymkla kontrole, provádíme reflexi svého chování. To nám pomáhá zvládnout situaci, pokud se bude ještě opakovat.⁸¹

Sebepojetí, tedy obraz sebe sama podle Nakonečného, je stejně jako sebeoceňování výsledkem procesu sociálního učení. Sebepojetí si člověk vytváří na základě sebezpozování a sebehodnocení. Obraz svého já nacházíme v reakci druhých lidí na naše chování.⁸² Problém nastává, když se staneme závislími na hodnocení druhých a začneme vnímat svůj význam podle toho, jestli o nás druzí mají dobré mínění. Pokud si sociální pracovník vypěstuje touhu být nepostradatelný, často visí na svých klientech, ve kterých by měl spíše pěstovat touhu po svobodě a nezávislosti.⁸³

Velice důležité je i vědomí vlastní hodnoty neboli **sebeúcta**, přijetí sebe samého. Stejně jako klienti potřebují, abychom je přijali a věnovali se jim, ať jednají lépe nebo hůře, je nutné zachovat stejný postoj k sobě samému. Míra sebeúcty je důležitou součástí osobnosti, a jak vysvětluje Nakonečný, „*je klíčovým aspektem konceptu jáství, vyjadřuje totiž podstatu jeho dynamické funkce, tj. egovztažnou motivaci. Kromě úcty, kterou se člověk snaží získat od druhých, má také určitou míru sebeúcty.*“⁸⁴ Od druhého roku dítěte jsou patrné v jeho vývoji projevy potřeby sebeúcty. Nejdříve je to prosazování autonomie, poté negativismem vůči požadavkům rodičů, hledáním sebeidentity v adolescenci. Člověk s nízkým sebehodnocením se může dostat do konfliktu, „*z jedné strany touží po zkušenostech a informacích umožňujících podporovat pocit vlastní hodnoty, z druhé strany má sklon uchovávat spojitě sebezpoznání, v němž převažují elementy negativního obsahu*“.⁸⁵

⁸¹ Srov. GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyhé (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3, str. 52

⁸² Srov. NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 8020006907, str. 117

⁸³ Srov. FONTANA, David. *Sociální dovednosti v praxi*. Přeložila Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1197-6., str. 40

⁸⁴ NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1680-5, str. 108-109

⁸⁵ Tamtéž str. 111

Jak už bylo uvedeno v předchozí kapitole, může vést nízký pocit vlastní hodnoty ke kompenzaci této potřeby formou výkonu pomáhající profese. O to více je potřeba být sám sobě nejdůležitějším klientem. Vlastně je to podmínka každého spokojeného člověka, protože kdo se nemá rád, spotřebovává mnoho energie pro svůj vnitřní konflikt. Paradoxně je pak člověk ohrožen egocentrismem, i když se snaží pomáháním svůj vnitřní konflikt vyřešit.⁸⁶

5.2 Supervize

Reflektovat naši práci, vztahy s klienty, ale i vztahy v týmu na pracovišti nám může pomoci supervizor. Supervize je využívána v profesích, kde je stěžejní práce s lidmi, jako jsou učitelé, lékaři, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, ale i např. v managementu.

Havrdová vysvětluje rozdíl mezi terapií a supervizí: „*Pokud se reflexe zaměřuje na čistě osobní témata a vztahy, jde buď o vlastní rozvoj, nebo o terapii. Pokud je předmětem reflexe pracovní kontext a pracovní proces s cílem poznat a pochopit, a tím se dostat k lepšímu přístupu ke klientům, kolegům či způsobům práce, jde o supervizi.*“⁸⁷ Zároveň popisuje supervizi jako organizovanou možnost k reflexi pracovních témat a vidí v ní příležitost k osobnímu růstu.

Český institut pro supervizi, který má v České republice na starosti oblast supervize, popisuje supervizi jako „*bezpečnou, laskavou a obohacující zkušenost*“.⁸⁸ Supervizor má být tím, kdo pomáhá supervidovanému nacházet řešení problematických situací, to znamená lépe situacím porozumět a dokázat tvořivě rozvíjet své myšlení tak, aby supervidovaný zvolil správné postupy v rámci profesního chování.

To, že supervize má vliv na kvalitu péče a vztahovou rovinu v pomáhajících profesích, potvrzují i Hawkins a Shohet z britského Centra rozvoje pracovních týmů. Zásadním problémem je, „*když pomáhající věří, že sami jsou bez jakýchkoliv problémů*

⁸⁶ Srov. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9, str. 100-101

⁸⁷ HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008. ISBN 978-80-7262-532-1, str. 21

⁸⁸ Supervize: Stránky pro supervizory a supervidované [online]. Český institut pro supervizi, 2006 [cit. 2019-03-14]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

*a nemají žádné potřeby, a jen své klienty vidí jako nemocné a potřebné“.*⁸⁹ Odmítají jakýkoliv způsob pomoci a podpory a nejsou ochotni přiznat ty části sebe, které skrývají někdy i před sebou samými.

5.2.1 Schopnost přijímat podporu

Ač se to jeví jako jednoduché, mnoho sociálních pracovníků má problém s přijímáním podpory a pomoci od druhých. Jak již bylo zmíněno v předchozích kapitolách, může to být způsobeno závislostí na dávání a péči o druhé a neschopností být osobou, které bude pomáháno. Přitom převzetí odpovědnosti za systém podpory je důležitým krokem ke zvládnutí pomáhající profese.

Hawkins a Shohet upozorňují, že systém podpory je v přímé závislosti na úrovni stresu, který prožíváme. Jako důležité vidí zmapování tohoto systému u pracovníka a aktivní reakci na stresory v práci, ale i v osobním životě.⁹⁰

Pracovníkovi mohou bránit ve využívání pomoci faktory, jako je strach z kritiky, nedostupnost dané pomoci, osobní zábrany pracovníka, nedostatek příležitostí ze strany organizace, špatná zkušenost se supervizí, potíže s autoritou, neschopnost přijmout vnější hodnocení.⁹¹

Je důležité umět tyto překážky pojmenovat a pracovat s nimi, aby je pracovník dokázal překonat. Stejně tak je důležité nespolehat pouze na supervizi, ale dokázat využít podpory nadřízených a kolegů. Zároveň je vhodné umět kolegům podporu poskytnout.

5.2.2 Funkce supervize

V popisu hlavních funkcí supervize vychází Havrdová z rozdělení A. Kaduschina (1976) stejně jako Hawkins a Shohet. Havrdová však dělí funkce na kontrolní, vzdělávací a podpůrnou, zatímco zmínění britští autoři popisují funkce vzdělávací, podpůrnou a řídicí. Ať už je použito označení kontrola nebo řízení, jde o to, že při práci s lidmi plní funkci kontroly kvality.

⁸⁹ HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vydání druhé. Přeložila Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0987-4, str. 18-19

⁹⁰ Tamtéž str. 30-40

⁹¹ Tamtéž str. 38

Ráda bych zde zmínila i definici supervize Pelecha a Bednářové hlavně proto, že kontrolu nevnímají jako nutnou součást supervize. Dle mého názoru jejich popis dobře vystihuje znaky supervize:

„Cílem supervize není kontrola ani pouhé předávání rad, informací nebo konzultace nad případem či příkazování, jak dál postupovat a jaké zvolit metody. Supervize je zacílena na odborný i osobní rozvoj pracovníků. Jde o specifickou metodu učení v bezpečném prostředí důvěry, která se zaměřuje na podporu pracovníka, vyjasnění případu, vyhodnocení dosavadních postupů a metod, stanovení dalších strategií, odhalení neuvědomovaných souvislostí, pocitů a emocí, jež mohou ovlivňovat práci s klientem.“⁹²

5.2.3 Supervizní vztah

Jak již bylo uvedeno, smyslem supervize je pomoc a podpora pracovníků, klientů a tím pádem i organizace, ve které pracovník působí, přitom nejdůležitější složkou v tomto procesu je vztah.

Havrdová zdůrazňuje citací výroku D. Hutchinsonové z roku 1935, že *„ve skutečném každodenním procesu supervize je pro nás asi největším a nejvýznamnějším faktorem povaha vztahu, který se utvoří mezi námi a pracovníkem. O vztahu mezi pracovníkem a klientem jsme už toho slyšeli hodně. Vztah mezi supervizorem a pracovníkem zřejmě ukazuje stejný trend.“⁹³*

O tom, že je vztah hlavním nástrojem práce supervizora, nelze pochybovat, a aby s tímto nástrojem dokázal dobře pracovat, je důležité, aby sám byl supervidován a podporován.

⁹² BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč?. ISBN 80-7239-148-8.str. 68

⁹³ HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008. ISBN 978-80-7262-532-1, str. 28

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo popsat souvislosti mezi motivací sociálního pracovníka k pomáhající profesi a závislostí ve vztahu sociálního pracovníka a klienta a poukázat na nutnost podpory pomáhajícím.

V první kapitole jsme si představili základní pojmy, které se problematiky týkají. Vzhledem k tomu, že je téma zaměřené na pomáhání, byla pozornost věnována psychologickým východiskům k pomáhání a osobnosti pomáhajícího.

Druhá kapitola Motivace k pomáhající profesi je věnována činitelům, které vedou k pomáhání, a z těchto motivů vyplývajícím dilematům. Je doplněna o vlastní dotazování sociálních pracovníků na motivy k jejich práci v roli pomáhajícího.

Kapitola třetí vyzdvihuje důležitost vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, popisuje jeho vývoj a zdůrazňuje nutnost nastavení hranic v tomto vztahu. Zároveň se věnuje psychoanalytickým aspektům v interakci obou aktérů.

V části o závislosti jsem považovala za nutné definovat, co je závislost a jaké příčiny mohou k závislosti v interpersonálním vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem vést. Kapitola je doplněna opět o vlastní dotazování sociálních pracovníků tentokrát na způsoby předcházení závislosti ve vztahu, které uplatňují ve své praxi.

Poslední část mé práce je zaměřena na profesní růst sociálních pracovníků, důraz je kladen především na sebepoznání a schopnost přijetí podpory ze strany supervizora.

Celá práce nám ukázala, že ač je pomáhající profese bezesporu smysluplná, protože se zabývá důležitými životními problémy lidí, může skrývat i svá úskalí. Je to profese, která může člověka nadchnout, nebo jej nechat chladným bez osobního zájmu o klienta. Angažovaný pracovník je jistě vnímán jako obětující se a ten, který pomáhá lépe a raději. Zároveň však může toto obětování a překračování hranic ztrpčovat život pomáhajícímu především, pokud se mu nedaří dosáhnout takových zisků, které může při kontaktu s klientem očekávat. Vztah mezi pomáhajícím a klientem hraje velmi podstatnou roli, která může ovlivnit kvalitu práce, když pracovník buď je, nebo není nositelem pozitivní změny u klienta v závislosti na motivech, které jej k výkonu profese vedou.

Jak nám práce ukazuje, je nutné rozlišování mezi motivy vědomými a nevědomými, které mohou být v pracovníkově nevědomí skryty jako stíny z dětství, tedy neuspokojené potřeby v primární rodině. Kompenzace těchto potřeb vztahem s klientem vede k závislosti, pomáhající pracovník vyžaduje, aby jej klient potřeboval. Zároveň dochází k „přepečování“ a zneschopňování klienta, tudíž k jednomu z faktorů způsobujících závislost na straně klienta.

V závěru musím konstatovat, že studium tématu ve mně otevřelo velké množství otázek ohledně sebepoznávání a sebereflexe, které považuji za stěžejní proces, jež by měl pomáhající zvládat, aby byl schopen vykonávat sociální práci, která klienta povede ke změně, při níž získá dostatečné schopnosti, dovednosti a moc. Moc a autonomie jdou ruku v ruce se svobodou, kterou klient bude mít pouze, když se dokáže spolehnout sám na sebe. U pracovníka je cestou ke svobodě poznání vlastních vnitřních poranění a raných traumat a uvědomění si příčin svého hladu po uznání. Jako východisko se nabízí dostatečná psychohygienu a průprava pracovníka v psychoterapii a supervizi. Ač se to jeví jako paradox, většina sociálních pracovníků má problém s podporou vlastní osoby, což vyplývá z jejich postavení pomáhajícího. Bohužel změna často nastává až ve chvíli, kdy už dojde k syndromu vyhoření v takovém stádiu, že je pracovník nucen přijmout psychoterapeutickou pomoc. Dostatečně frekventovaná a intenzivní supervize může přitom zachytit problémy v zárodku a pomoci pracovníkovi pochopit příčinu jeho vyhoření. Dalo by se říci, že supervize je způsob, jak vztahu se supervizorem řešit závislosti ve vztahu sociálního pracovníka s klientem, čímž se nacházíme zpátky v úvahách o dilematech ve vztahu sociálního pracovníka a supervizora, která mají opět stejná východiska, a nejdůležitějším pracovním nástrojem je opět interpersonální vztah.

Seznam literatury

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč?. ISBN 80-7239-148-8

BENEDIKT XVI. Deus caritas est: encyklika nejvyššího pontifika Benedikta XVI. [biskupům, kněžím a jáhnům, Bohu zasvěceným osobám a všem věřícím laikům o křesťanské lásce. Přeložil Ctirad Václav POSPÍŠIL. Praha: Paulínky, 2006. ISBN 80-86949-03-6, čl. 24

Bible: překlad 21. století. Praha: Biblion, 2009. ISBN 9788087282021

FONTANA, David. Sociální dovednosti v praxi. Přeložila Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1197-6

GÉRINGOVÁ, Jitka. Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 9788073873943

HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. Praha: Osmium, 1999. ISBN 8090208185

HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize. Praha: Galén, c2008. ISBN 978-80-7262-532-1

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. Supervize v pomáhajících profesích. Vydání druhé. Přeložila Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0987-4

HAYES, Nicky. Základy sociální psychologie. Praha: Portál, 1998. Studium (Portál). ISBN 80-7178-198-3.

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9

MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4

MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9

NAKONEČNÝ, Milan. Sociální psychologie. Praha: Academia, 1999. ISBN 8020006907

NAKONEČNÝ, Milan. Psychologie osobnosti. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1680-5

NAKONEČNÝ, Milan. Encyklopedie obecné psychologie. 2., rozš. vyd., v Akademii vyd. 1. (1. vyd. v nakl. Vodnář pod náz. Lexikon psychologie). Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0625-7

RÖHR, Heinz-Peter. Nedostatečný pocit vlastní hodnoty: sebedestruktivní vnitřní programy a jejich překonávání. Praha: Portál, 2013. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-262-0354-4

ŘEZNÍČEK, Ivo. Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 8085850001.

SCHMIDBAUER, Wolfgang. Psychická úskalí pomáhajících profesí. Praha: Portál, 2000. ISBN 8071783129

Elektronické zdroje:

Zákon č. 108/2006 sb., o sociálních službách [online] [cit. 12.2.2019] Dostupné z: https://mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach_stav_k_1.10.2017.pdf

Musil L. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat, Sociální práce [online] © 2007 [cit. 12.2.2019] Dostupné z: http://socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolesocialnihopracovnika-120116134909.pdf

NEVORALOVÁ, Monika. Sociální dovednosti [© 2014] [cit. 2019-1-13] Dostupné z: <http://adiktologie.cz/cz/articles/detail/70/4531/Socialni-dovednosti>

PAVEL VI. Gaudium et spes: pastorální konstituce o církvi v dnešním světě, Vznešenost svobody čl. 17 [online] [2018-1-16] Dostupné z: http://www.vatican.va/archive/hist_councils/ii_vatican_council/documents/vatii_const_19651207_gaudium-et-spes_cs.html

OPATRŇÝ, doc. Michal. Třináctá komnata vztahu teologie a sociální práce, str.45 [© 2011] [cit.10.12.2018]

Dostupné z: <http://caritasetveritas.cz/index.php?action=openfile&pkey=41>

Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách: Etický kodex sociálních pracovníků[online]. 2017 [cit. 2019-03-14]. Dostupné z: http://www.socialniasistence.cz/Etický_kodex_soc_pracvoniku_Profesni_svaz.pdf

OPATRŇÝ, doc. Michal. Etická dilemata vyplývající z odpovědnosti sociálních pracovníků k sobě samým a dilemata v nastavení hranic vůči klientům. SEŠIT SOCIÁLNÍ PRÁCE: Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce [online]. MPSV, 4/2015 [cit. 2019-2-10]. Dostupné z: <Http://www.socialniproce.cz/soubory/2008-2-130102145614.pdf>

Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR: Mezinárodní statistická klasifikace nemocí[online]. 3/2018 [cit. 2019-03-14]. Dostupné z: <http://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html>

Supervize: Stránky pro supervizory a supervidované [online]. Český institut pro supervizi, 2006 [cit. 2019-03-14]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

Seznam zkratk

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

MKN – Mezinárodní klasifikace nemocí

WHO – World Health Organization – Světová zdravotnická organizace

Abstrakt

STRAŇÁKOVÁ, O. Závislost v interpersonálním vztahu sociální pracovník – klient. České Budějovice, 2018

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

Vedoucí práce Mgr. et Mgr. Karolina Diallo, Ph.D.

Klíčová slova: pomáhání, pomáhající profese, sociální pracovník, klient, motivace, syndrom pomáhajícího, vztah, závislost, sebereflexe, supervize.

Práce se zabývá souvislostí motivace sociálních pracovníků k pomáhající profesi se závislostí v interpersonálním vztahu sociálního pracovníka a klienta. Práce vymezuje základní pojmy jako pomáhání, altruismus, egoismus, pomáhající profese, motivace k pomáhání, vztah, závislost v interpersonálním vztahu, sebereflexe, supervize. Obecný popis je ilustrován jednoduchými příklady z praxe sociálních pracovníků oblastní charity a pracovníků Orgánu sociálně-právní ochrany dětí, a sice v oblasti motivací a závislosti. Cílem práce je poukázat na nutnost znalosti nevědomých motivů k pomáhání a podpory sociálních pracovníků formou psychohygieny a supervize.

Abstract

Dependency in the interpersonal relationship social worker – client.

Key words: helping, helping professions, social worker, client, motivation, relationship, dependency, self-reflection, supervision

The thesis deals with the connection of motivation of social workers to the helping profession with addiction in interpersonal relationship of social worker and client. The thesis defines basic terms such as helping, altruism, egoism, helping profession, motivation to help, relationship, dependence in interpersonal relationship, self-reflection, supervision. The general description is illustrated by simple examples of the practice of social workers of the regional charity and of the staff of the Social and Legal Protection of Children, namely in the area of motivation and addiction. The aim of this work is to point out the necessity of knowledge of unconscious motives to help and support social workers in the form of psychohygiene and supervision.