

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra filosofie a religionistiky

Diplomová práce

**ZPŮSOBY OPTIMISTICKÉHO A VSTŘÍCNÉHO
PŘÍSTUPU POMÁHAJÍCÍHO PRACOVNÍKA
KE KLIENTOVI A JEHO MOŽNÉ ZDROJE**

Vedoucí práce: Mgr. Jakub Jínek, Ph.D.

Autor práce: Bc. Jana Flídrová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Ročník: třetí

2012

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

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

28. 3. 2012

.....

Děkuji vedoucímu diplomové práce Mgr. Jakubovi Jinkovi, Dr. Phil. za projevenou podporu, porozumění, promyšlené připomínky, inspiraci a poskytnutí zpětné vazby. Mému synovi Tomášovi děkuji za pomoc se zvládáním záludností počítačové techniky.

OBSAH

OBSAH	4
ÚVOD	6
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE – POJETÍ	9
2 ZAKOTVENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V LEGISLATIVĚ	11
3 NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE DNEŠKA	12
3.1 Člověk a nezaměstnanost.....	12
3.2 Člověk a dluhy.....	17
3.3 Člověk a umírání.....	21
3.4 Člověk a domácí násilí.....	23
3.5 Postoj pomáhajícího k člověku v těžké životní situaci	24
4 PRAKTICKÁ KASUISTIKA	26
4.1 Příběh Anny	26
4.2 Příběh Marie.....	31
4.3 Příběh manželů Malých	35
4.4 Příběh ovdovělého muže	38
4.5 Klienti s mentálním postižením.....	39
5 TEORETICKÁ HLEDISKA PRÁCE S KLIENTEM	41
5.1 Přebírání kontroly a nabízení pomoci	41
5.2 Míra pomoci a péče, hranice při pomáhání	45
5.3 Atributy práce založené na vztahu – C. Rogers	50
5.4 Celostní pohled na klienta z hlediska potřeb.....	52
5.5 Navázání vztahu pracovník – klient.....	52
5.6 Jednání pomáhajících způsobující negativní emoce.....	54
5.7 Kodex sociálního pracovníka	57
5.8 Osobnost sociálního pracovníka	59
6 ROZHOVOR – KLÍČOVÝ NÁSTROJ PRÁCE S LIDMI	60
6.1 Přijetí člověka	60

6.2	Diskrétnost a bezpečný prostor.....	61
6.3	Komunikace verbální a neverbální	62
6.4	Zásady rozhovoru	65
6.5	Práce s agresivitou.....	66
6.6	Ukončení rozhovoru	67
7	SHRNUTÍ TEORETICKÝCH A PRAKTICKÝCH HLEDISEK PRÁCE.....	68
8	NÁBOŽENSKO-FILOSOFICKÉ SYSTÉMY – ZÁKLAD SOCIÁLNÍ PRÁCE	71
	ZÁVĚR	78
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	81
	SEZNAM PŘÍLOH.....	85

ÚVOD

Ve své práci se chci zabývat způsoby důstojného, vstřícného a účinného přístupu pomáhajícího pracovníka ke klientovi. Zaměřím se na to, jaké osobnostní, náboženské a etické předpoklady by pomáhající pracovník měl mít, pokud lidem účinně pomáhá. Jaká je souvislost mezi způsobem práce s lidmi a vnitřními osobnostními zdroji pomáhajícího?

Pracuji v poradenství, v charitní občanské poradně.¹ V rámci své praxe mám možnost setkávat se s lidmi pracujícími na různých úsecích pomáhajících profesí (psychologové, psychiatři, sociální pracovníci, právníci). Sleduji, jak mé kolegy zajímá posun práce a aktuality v různých oblastech práva i společenského dění. V pomáhajících profesích se ukazují dvě dobře rozpoznatelné skupiny lidí.

Jedni se zajímají jak lidem pomoci, a to inovativně. Diskutují nad problémy svých klientů, hledají cesty jak vylepšit systém na svém úseku, mají nápady. Druzí udělají, co po nich zaměstnavatel žádá, ale problémy lidí je nechávají lhostejnými.

Pro praktickou ilustraci uvádím svoji osobní zkušenost z průběžného vzdělávání lidí v pomáhajících profesích, jak se ukazuje na různých školeních a seminářích. Nejde o moji generalizaci lidí, ale o popsání motivačního východiska, neboť mě tento jev zajímá.

První skupina vzdělávajících se má zájem o druhé. Tito pomáhající diskutují o práci a problémech lidí. Hledají a vyměňují si informace, kontakty. Jsou „živí“. S lektory se dohadují, protahují diskuzemi čas určený k přestávkám. Dá se říci, že svojí prací žijí. Druhá skupina pomáhajících si zjistí, kdy je čas oběda a spoje domů, občas si udělá poznámku a podepíše prezenční listinu. Jinak tito lidé sedí a mlčí. O přestávkách se dají zaslechnout útržky

¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (§ 37, odst. 3.):
Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

rozhovoru soukromého rázu. O klientech a jejich problémech mezi sebou nemluví. Pokud se během přednášky rozčeří hladina emocí nad nějakým palčivým problémem klientů (například dluhy), možná se účastníci od druhé skupiny pomáhajících dozví, že: *Ty lidi jsou hrozní, jenom lžou a mohou si za to vlastně sami, protože jsou nezodpovědní!* První skupina pracovníků odpovídá na takovéto prohlášení obvykle v principu: *Ano, to my víme, jsou nezodpovědní a mohou si za to sami, ale jak jim pomoci? Jak z té jejich situace ven?* Nelámou nad lidmi hůl, hledají východiska. Pohled obou skupin pomáhajících je odlišný. Základní rozdíl v přístupu ke klientům je hmatatelný, ač jistě obě skupiny nikdy nejsou názorově černobílé. První skupina své lidi v nepříznivé situaci zná a ví, proč mají problémy. Snaží se jim ale aktivně pomoci a hledá k tomu cesty. Je schopná nahlédnout na „polehčující okolnosti“ klientova problému. Druhá skupina rovněž zná dobře terén, konstatuje problémy lidí, ale není zde snaha o pomoci více přemýšlet. Převládá prvek odsouzení, zaškatulkování klienta a „polehčující okolnosti“ nejsou uznávány.

Chtěla bych se ve své práci věnovat první skupině pomáhajících. Uvažuji o tom, kde se v lidech bere optimistický pohled na druhé. V čem spočívá?

Pro ucelenost budu postupovat systematicky – od pojetí a zakotvení sociální práce v zákoně k rozboru nepříznivých aktuálních situací dneška. Jak se člověk v těchto situacích konstituuje jako klient, jak s nimi zápasí. Co všechno musí brát pomáhající pracovník na zřetel. Chtěla bych se ve své práci zaměřit na způsoby práce s lidmi a podložit je kasuistikami z praxe svojí i svých kolegů.

Z kasuistických případů a praxe odvozuji, jak důležitý je vstřícný a láskyplný přístup ke klientovi. Zamýšlím se nad tím, jak úzkou souvislost má osobnostní nastavení pomáhajícího s výsledky jeho práce.

Zajímá mě, kde se bere v pomáhajících zdroj pozitivního pohledu na člověka. Co je vnitřním motorem v jejich práci. Co

rozhoduje následně o způsobu práce s člověkem zde – v našem českém prostředí. Kde jsou kořeny pozitivního přístupu k lidem.

Metodologicky – vycházím z kasuistických případů dlouholeté praxe mojích a mých kolegů v pomáhajících profesích, z analýzy toho, jak se situace v praxi jeví. Vycházím z případů lidí, které se podařilo ovlivnit a „nastartovat“ správným směrem, ač jejich výchozí situace se zdála beznadějná. Čerpám z individuální práce a práce se skupinami lidí.

Klíčovou je pro mě technika rozhovorů (standardizovaných, polostandardizovaných, volných), kladení otázek (otevřených, polootevřených, uzavřených), pozorování klientů. Vycházím ze studia materiálů klientů, odborné literatury, přednášek vyučujících dálkového studia a vlastního studia doporučené a související literatury. Čerpám z názorů odborníků na danou problematiku a opírám se o statistická data sledování problémů klientů, které zpracovávají občanské poradny v rámci České republiky.

V práci používám termín „klient“, tím je pro účely této práce myšlen uživatel sociálních služeb podle zákona o sociálních službách. Termínem „pomáhající pracovník“ označuji dále v textu okruh pracovníků vymezený zákonem o sociálních službách.² Pro účely práce budu přednostně vycházet z kodexu sociálních pracovníků.³

Pro přímé citace či doslovné znění zákonných úprav budu v textu používat kurzívy.

² Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (§ 115): V sociálních službách vykonávají odbornou činnost sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotní pracovníci, další odborní pracovníci, kteří poskytují sociální služby a dobrovolníci.

³ Kodex sociálních pracovníků v ČR – zařazen v příloze I. této práce.

1 SOCIÁLNÍ PRÁCE – POJETÍ

Existuje velká různorodost pojetí sociální práce a následně i množství různých definicí. Co tedy vlastně je sociální práce? Teoretikové oboru se shodují, že *sociální práce je vědecky fundovanou odbornou disciplínou, která speciálními metodami zajišťuje provádění péče o člověka na profesionálním základě.*⁴

Za výstižnější pokládám první definici individuální sociální práce, kterou přednesla sociální pracovnice a reformátorka Octavia Hillová už v roce 1869 v Londýnské společnosti sociálních věd. Říká zde: *Poznat člověka znamená více než vědět, že muž je opilec nebo, že žena není počestná; mnohem spíše to znamená poznat utrpení, naděje a vývoj člověka; znamená to vědět, jakým pokušením tito lidé podléhají, jakou představu si o svém malém životě vytvořili nebo jak by se asi změnili, kdyby je v pravý čas někdo povzbudil; čeho by se dosáhlo lepší výchovou v daleké minulosti; jak na ně působit, jak jimi pohnout, jak je vést. Naše vzpomínky a naděje jsou mnohdy silnějšími činiteli, než se sami domníváme.*⁵ Hillová se na klienta dívá v širším a hlubším kontextu. Podrobné vyšetřování u klienta a jeho rodiny nemá být realizováno jen proto, aby se zjistilo, zda jeho hospodářský stav vyžaduje hmotnou podporu z obecních prostředků. Hlavním úkolem je poznat vnitřní nedostatky a vztahy osobnosti, která není sama schopna se uživit.⁶

Sociální práce stejně jako jiné pomáhající profese by měla mít tři opěrné body, aby byla pevně zakotvena. Prvním pilířem jsou právní předpisy (zákony, ustanovení, vyhlášky), z nichž vyplývají povinnosti a možnosti pro občany. Představují přípustné hranice ve vztazích mezi lidmi.

Druhým pilířem jsou způsoby chování, jednání, myšlení, postoje, přání, názory, přesvědčení, styl života, na jejichž základě se stává z člověka klient. Klient je osoba, která potřebuje pomoci.

⁴ KLIMENTOVÁ, E. *Teorie a metody sociální práce I.* Olomouc: UP Olomouc, 2001, s. 10.

⁵ HILL, O. In. Richmond, Mary. *Social Diagnosis.* New York: Russel Sage Foundation, 1917, s. 30.

⁶ Srov. KLIMENTOVÁ, E. *Teorie a metody sociální práce I.* Olomouc: UP Olomouc, 2001, s. 11.

Třetím pilířem, který je nutný k vyvážení předcházejících dvou, je profesionální odbornost pracovníka. Ta spočívá v umění být prostředníkem mezi normami společnosti a přesvědčením klienta. Posláním sociální práce je vést dialog mezi požadavky společnosti a tím, co chce klient. Pracovník by tedy měl být prostředníkem mezi normami společnosti a přesvědčením klienta. Být jakýmsi mediátorem, koordinátorem, či komunikátorem. Pohybovat se někde uprostřed mezi dvěma krajnostmi. Jestliže se posune k jedné nebo druhé straně – přestává být prostředníkem. Může se stát až klientovým obhájcem (staví se na jeho místo a častěji nabízí pomoc) nebo naopak, blíží se více normám a je více agentem společnosti a v roli loajálního experta, v níž více přebírá kontrolu a méně respektuje klientovo přání. Rozhodujícím, co určuje pracovníkovu pozici, je jeho sebereflexe, co vlastně dělá. Měl by vědět jaká je jeho pozice, vzdálenost ke klientovi i k normám společnosti a co určuje jeho vlastní chování. Měl by se soustavně zabývat otázkami etiky vlastní práce.⁷

⁷ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Písek: Renesance, 1996, s. 20 - 24.

2 ZAKOTVENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V LEGISLATIVĚ

Nahlédneme-li do zákona o sociálních službách⁸, jež by měl být alfou i omegou pro pracovníky v pomáhajících profesích, kteří se pohybují v rezortu sociálních služeb, hned v úvodním ustanovení čteme, že: *Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé situaci...*⁹ A co je nepříznivá sociální situace? Podle přesné dikce zákona se nepříznivou sociální situací rozumí: *Oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.*¹⁰

Zákon o sociálních službách se formálně sice snaží vysledovat a popsat v paragrafech onu nepříznivou sociální situaci, ovšem praxe je širší a životní osudy a situace lidí se často nevejdou do vymezených zákonných norem. Převеду-li paragrafovou řeč do přirozeného jazyka, tak se pomáhající pracovník setkává s lidmi, kteří osobně vnímají svoji sociální a životní situaci jako těžkou. Cítí se oslabeni, ohroženi, nejsou schopni ji řešit bez pomoci či ochrany. Tento nestabilní stav může vzniknout z jakýchkoliv důvodů, ať už je například citovaný zákon taxativně vymezuje či nikoliv.

⁸ Zákon č. 108/2008 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

⁹ Tamtéž, § 1, odst. 1.

¹⁰ Tamtéž, § 3, písmeno b).

3 NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE DNEŠKA

V této kapitole vycházím ze zkušeností práce s lidmi, kteří se ocitli v těžkých životních problémech. Uvádím praktickou ilustraci nepříznivých sociálních situací, v nichž se lidé konstituují jako klienti. Zvolená skladba výčtu nepříznivých sociálních situací navazuje na dlouholeté statistické výstupy poradny. Interní statistika je zpracovávána každoročně pro Pardubický kraj. Těžké jsou situace lidí nezaměstnaných, zadlužených, nemocných, postižených či žijících v rodinách s domácím násilím. Velmi obtížně lidé prožívají nejistotu bydlení, nevěry partnerů a zkušenosti s umíráním svých blízkých.

Jedním z nejvíce destabilizujících prvků pro život člověka v současné době je ztráta zaměstnání a dlouhodobá nezaměstnanost. Tento jev tvoří obvykle počátek velmi nepříznivého vývoje. Odvíjejí se z něho další a další problémy lidí a celých rodin a nezaměstnanost je jakýmsi svazujícím prvkem života a obecně uznávanou nepříznivou situací člověka. S ní souvisí i zadluženost, která se v rodinách projevuje souběžně s nezaměstnaností.

V další kapitole (č. 4) uvádím kasuistické případy z praxe, které se týkají domácího násilí, nezaměstnanosti a zadluženosti. Dále popisují kasuistiky lidí, kteří mají zkušenost práce s lidmi s postižením i s umíráním svých blízkých. Sociálním dopadům těchto jevů se proto v této kapitole budu krátce věnovat.

3.1 Člověk a nezaměstnanost

Člověk je existenčně a fyziologicky závislý na práci. Psychologicky a sociálně je dnes navíc závislý na tom, jaké má zaměstnání. Důsledky nezaměstnanosti, s kterými se člověk potýká, nejsou jednoduché. Snižuje se jeho dosavadní životní úroveň, roste napětí v rodině a osobních vztazích, přicházejí deprese, ztráta motivace a pocity bezmoci. Mezi zvláště rizikové skupiny obyvatel můžeme zařadit lidi starší či velmi mladé, ženy, lidi bez kvalifikace, málo vzdělané či úzce profilované profesní dělnické

skupiny. Nezaměstnaní jsou handicapováni i nepříznivým postojem značné části veřejnosti, která je podezírá ze zneužívání sociálních dávek.¹¹

Zaměstnanost, která je pilířem života dnešního člověka, přináší životní stabilitu. Nezaměstnaný naopak zakouší společenskou a emoční nejistotu a nestabilitu. Životní úroveň rodiny nezaměstnaného klesá, zvláště jsou-li bez práce oba partneři. Děti nezaměstnaných jsou vyřazovány z běžně dosahovaného standardu školní třídy jejich vrstevníků, neúčastní se mimoškolních aktivit a zájmové činnosti, protože na takové věci prostě není. Sociální dávky jsou nedostatečné pro udržení dosavadního způsobu života.

Lidé jsou deprivováni, protože všudypřítomná reklama prezentuje veřejnosti nezbytnou úroveň konzumu zboží i služeb. Rodiny se snaží před svým okolím tuto úroveň manifestovat. Tím hlubší je však jejich deprivace, když na zachování okolního a běžného standardu a konzumu nemají peníze.

V rodinách dochází ke krizi, systém a denní rodinné zvyklosti jsou narušeny. Lidé se dostávají do sociální izolace. Ztrácí se dřívější okruhy známých a přátel. Myslím na mladou ženu, která za mnou byla v poradně a říkala: *Já si o těch problémech nemám ani s kým popovídat. Dřív jsme si s partou známých zašli na víno, posedět – probrali jsme všechno. Teď mně říkají – Jsi našťvaná nebo co? Těžko by pochopili, že mi ta padesátka potom bude scházet pro děti na jídlo!*

Mění se systém rozdělení domácí práce v rodině. Po nezaměstnaném se očekává, že by mohl více zajišťovat „alespoň domácí práce“. Ztrácí autoritu, jež byla odvozená z jeho dosavadního platu a příspěvku do rodinného rozpočtu, cítí se degradován.

Mění se také struktura dne a času, není důvod ráno vstávat. Dny se vlečou a dostavuje se pocit nudy. Uvádím příklad ženy středního věku – po roční nezaměstnanosti a s celkovým naladěním

¹¹ Srov. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*, Praha: Sociologické nakladatelství, 2002, s. 93.

mírné naštvanosti. V poradně při její návštěvě bylo domluveno, že jí později telefonicky sdělíme nějaké požadované informace. *Ale dřív než v půl jedenácté mi nevolejte! Já ráno spím!* Její rázné upozornění jsem si poznamenala do záznamového archu.

Pokud nezaměstnaní lidé promluví o tom, co vaří a jí, je patrné, že jsou velmi skromní: *Něco si vezmu*. Nejčastěji jedí polévku. Vaří na více dní dopředu a potom dojídají zbytky. Tedy můžeme hovořit o neplně hodnotném jídle. Pořízení vitamínů, léků, návštěvy u lékaře, zubaře odsouvají. Z toho se odvíjí i vyšší výskyt nemocí – dýchacích, plicních, ischemických srdečních potíží. Stres spolehlivě působí na imunitní systém.

Pocity štěstí a životního uspokojení lidí se vytrácejí, je patrná zvýšená úroveň napětí, negativních pocitů méněcennosti, neurotičnost, poruchy spánku. Psychické zdraví člověka je ohroženo, protože se rozpadl obvyklý způsob života a zaběhnutý systém všedních dní, v němž práce zabírala většinu času. Člověk je destabilizován a pomalu ztrácí svoji osobní identitu.

Současný papež Benedikt XVI. se o nezaměstnanosti jako o nebezpečném jevu vyjadřuje takto: *Ve srovnání s tím, k čemu docházelo v průmyslové společnosti v minulosti, vytváří dnes nezaměstnanost nové formy ekonomické bezvýznamnosti a aktuální krize může tuto situaci jen zhoršit. Dlouhodobá ztráta zaměstnání nebo prodlužovaná závislost na veřejné či soukromé podpoře podkopávají svobodu a tvůrčí schopnosti lidské osoby i její rodinné a sociální vztahy a způsobují obrovské psychologické a duchovní utrpení. Rád bych připomenul všem, zejména těm, kdo vládnou a kdo se snaží obnovit světový ekonomický a společenský řád, že prvním kapitálem, který je třeba chránit a ocenit, je člověk, lidská osoba ve své integritě – člověk je původce, střed a cíl veškerého hospodářského a společenského života.*¹²

¹² BENEDIKT XVI. *Encyklika Caritas in Veritate*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2009, s. 33.

Nezaměstnanost je zatěžkávací zkouškou pro rodinné vztahy (nejen rozpočty). Dlouhodobá vypjatá situace se často stává i startujícím momentem pro ventilování dlouholeté manželské vztahové nespokojenosti, které nebyl čas ani prostor se dříve věnovat.

Záleží jistě i na individualitě každého jedince. Jsou lidé, kteří nerezignují a dokáží jednat. Ženy často překvapují svou aktivitou. Jsou schopné složitých rekvalifikací mimo svůj obor, náročného studia, podnikání. Udivují své okolí i samy sebe.

Nezaměstnaností se trápí muži i ženy. Muži snad více skrytě – vnitřněji, protože nejsou schopni, na rozdíl od žen, ventilovat tolik svoje vnitřní pocity. Přes veškeré moderní trendy a snahu o rovnoprávné postavení žen na trhu práce, model muže jako živitele rodiny ve společnosti stále přetrvává. Z toho plyne těžký osud i trauma muže „živitele“, který dlouhodobě ztratil práci. Vztahy v rodině se mění. Starší muž, uvyklý celý život na roli živitele své rodiny, je obtížněji schopen rychlé adaptace na měnící se podmínky i částečné seberealizace prací v domácnosti. Muži se stávají nedůtklivými, mrzoutskými a uzavírají se do sebe. Problém řeší velmi často s pomocí alkoholu a přecházejí pozvolna do závislosti. To platí i pro ženy. Návykové látky „pomáhají“ překonávat prázdnotu. Objevuje se již zmíněná sociální izolace, opouštění těch vztahů, které dříve byly pro jedince nosné a začleňovaly ho do komunity. Nezaměstnanost přináší do naší společnosti – privilegující výkon, celkovou degradaci osobnosti, pocity samoty, méněcennosti. Zvláště pak u lidí středního či předdůchodového věku, kdy se šance získat reálně zaměstnání velmi snižuje.

Sleduji v rozhovorech celkovou zatrpklost, až agresí zčásti namířenou na lidi kolem sebe, zčásti na systém trhu a volné soutěže, který lidi znevýhodněné a dlouhodobě nezaměstnané drtí a irituje. Pokud je člověk více než 8 – 12 měsíců bez práce, ztrácí systémové pracovní návyky, chuť znovu a znovu se nabízet se svým lidským potenciálem u budoucího zaměstnavatele.

Registruji apatii, určité stažení se do sebe, nechut' něco zkoušet, začínat, například zapojit se aktivně do rekvalifikačních programů. Rovněž komunikace v širším plénu bývá obtížná, zužuje se na osoby v privátním prostoru, což přináší syndrom „ponorkové nemoci“. Lidé si často zvyknou na sociální dávky, naučí se v podpůrném systému tzv. „chodit“ a v kombinaci s občasným přivýdělkem načerno „tak nějak“ svůj život přežívají. Dá se vysledovat dost velký potenciál agrese, která dává sluchu nacionálním a xenofobním proudům ve společnosti a jednoduchým řešením, které nevyžadují příliš mnoho přemýšlení, leč spolehlivě určují viníky situace. Ztrácí se důvěra k autoritám a společenskému systému.

Často se lidé stávají obětí nespravedlivých praktik zaměstnavatele. Týká se to změn pracovních smluv (druhu práce, místa výkonu), ukončení pracovního poměru tzv. „dohodou“. Nejenom to, objevuje se i šikana na pracovišti, tzv. mobbing (od anglického „to mob“, což znamená obtěžovat, dotírat).¹³ Podle ustanovení zákoníku práce patří mezi základní zásady pracovněprávních vztahů uspokojivé a bezpečné pracovní podmínky lidí pro výkon jejich práce.¹⁴ Dále je zakázána jakákoliv diskriminace osob.¹⁵ Případy, kdy je rozdílné zacházení přípustné, upravuje speciální antidiskriminační zákon z roku 2009.¹⁶ Ovšem běžně jsou obyčejní lidé manipulováni chytráctvím ze strany zaměstnavatelů. Starší žena mi v poradně vyprávěla příběh svého muže. Třicetpět let pracoval pro jednoho zaměstnavatele. Pracoval manuálně, v prašném provozu dílny, byl velmi zručný a spolehlivý.

¹³ Pokud je šikana prováděna nadřízeným zaměstnancem, označuje se jak *bossing*. Jde o cílené ignorování pracovníka, jeho izolaci, sabotování práce, znevažování výkonů a schopností, poškozování soukromí... Důsledkem jsou pak fyzické i psychické potíže, které se časem zhoršují. Můžeme mluvit o poruchách spánku, únavě, depresi, poruchách koncentrace, sklonu k alkoholismu, drogám, poruchách sebehodnocení vedoucích až k sebevražedným myšlenkám.

¹⁴ Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, (§ 1 a), pís. b): *V pracovních vztazích se uplatňují zejména tyto základní zásady...uspokojivé a bezpečné pracovní podmínky pro výkon práce.*

¹⁵ Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, (§ 16, odst. 2): *V pracovních vztazích je zakázána jakákoliv diskriminace, obtěžování, sexuální obtěžování, pronásledování...*

¹⁶ Zákon č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací, ve znění pozdějších předpisů.

Bohužel měl předdůchodový věk. Do podniku, díky zahraniční účasti a reorganizaci práce, přišly nové praktiky. Po odpolední směně vyšel manžel její klientky z dílny a v umývárně na stolku mu dali cosi podepsat. S důvěrou podepsal – v domněnání, že jde o nějaké prohlášení k daním. Odešel domů a teprve později zjistil, že podepsal rozvázání pracovního poměru dohodou (samozřejmě i bez nároku na odstupné). Němě zíral, propadl se do deprese, půl roku seděl doma a díval se do zdi. Ano, mohli bychom diskutovat o vlastní neodpovědnosti, o potřebě ostražitosti při podepisování jakýchkoliv dokumentů atd. Jistě. Ale toto jednání zaměstnavatele s novým manažerským týmem bylo pro onoho muže sociální smrtí. Právně se nedalo s věcí nic dělat.

Benedikt XVI. mluví v souvislosti s mobilitou pracovní síly a nezaměstnaností o „nové formě psychologické nestability“¹⁷

3.2 Člověk a dluhy

Zadluženost je vedle nezaměstnanosti další obtížnou a velmi těžko řešitelnou situací lidí a obvykle ji i ruku v ruce provází. Dnešní mediálně a společensky nejvíce propagovanou hodnotou je schopnost se prosadit a zaujmout dominantní postavení. Jasně se vymezit vůči druhým za účelem zisku, jež je hlavním cílem. Převládá egoismus a individualismus. Působením médií jsou lidé zpracováváni tak, že jejich potřeby či spíše spotřební vášně jsou tím nejdůležitějším, co má ovlivňovat lidské chování a úsilí. A vskutku je ovlivňuje. Konzumace spotřebního zboží, fenomén nakupování a „nezbytné spotřeby“ jsou postaveny na „oltář“ lidského bytí evropské společnosti. Jsou rodiny, které sváteční dny klidu tráví v supermarketech nakupováním.

Jako z jiného světa mohou znít naší konzumní společnosti slova současného papeže: *Je dobré, když si lidé uvědomí, že nakupování je vždy mravní, a nejen ekonomický úkon. Existuje*

¹⁷ Srov. BENEDIKT XVI. *Encyklika Caritas in Veritate*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2009, s. 32.

*tedy přesně vymezená společenská odpovědnost spotřebitelů, která jde ruku v ruce se společenskou odpovědností podniku. Spotřebitelé musí být neustále vychováváni pro svou každodenní roli, kterou mohou vykonávat s úctou k morálním zásadám, aniž se tím umenšuje vnitřní ekonomická racionalita obsažená v úkonu nakupování. I v oblasti nákupů, zvláště v současné době, kdy se může snížit kupní síla, lidé budou muset žít střídměji.*¹⁸

Nezodpovědní spotřebitelé, nakupující na dluh, jsou záhy konfrontováni s důsledky svého živelného a krátkozrakého způsobu života. Už v ráji dal lidem Bůh svobodu se rozhodnout a hadí syčení provází lidská pokolení v různých podobách...

Tváří v tvář lidem, kteří se dostali do nezvladatelných dluhů, se často tiše ptám: „Kam se ztratila odpovědnost?“ Lidé podléhají vtíravým reklamám o nutnosti půjček a okamžitého nákupu věcí, na které si přece mohou „výhodně a bezbolestně“ vypůjčit. Slogan „Nevaž se – odvaž se!“ či paralelně „Nemáš na to? – jsme tady s naší výhodnou půjčkou!“, tvaruje uvažování lidí.

Člověk se při koupi výrobků nerozhoduje jen podle jejich užité hodnoty, ale též podle toho, co si ostatní lidé budou o něm, na základě vlastnictví zakoupeného výrobku, myslet. Kupuje si prestiž. Je to mrhání surovinami.

Sociální fenomén zadlužování ohrožuje naši společnost. V posledních třech letech zaznamenáváme v rámci Asociace občanských poraden v České republice (*dále AOP*) velké navýšení této problematiky. Stále více přibývá lidí, kteří navštěvují občanské poradny se snahou řešit své dluhové problémy. Za I. pololetí roku 2011 řešily poradny více než 12 000 takových dotazů. Za stejné období loňského roku zodpověděly občanské poradny cca 8 500 dotazů. Asociace občanských poraden a její členské občanské poradny realizují projekt „Prevencí proti chudobě“ zaměřený na pomoc lidem ohroženým chudobou.¹⁹

¹⁸ Benedikt XVI. *Encyklika Caritas in Veritate*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2009, s. 85.

¹⁹ Problémy zadlužených lidí se neustále prohlubují. Asociace občanských poraden. Dostupné na WWW: <http://www.obcanskeporadny.cz/tiskove-zpravy/problemy-zadluzenych-lidi-se-neustale-prohlubuji/>

Také statistika naší poradny paralelně ukazuje stoupající procento dotazů týkajících se dluhů. V roce 2007 jsme zaznamenali 5% dotazů z dluhové problematiky z celkového počtu všech dotazů poradny. V roce 2008 to bylo 6%, v roce 2009 už 11%, v roce 2010 16% a právě dokončená statistika za rok 2011 ukazuje 19% dotazů týkajících se dluhů.²⁰

Finanční úvěry, reklamou označované jako „velmi výhodné“, jsou velmi nebezpečné. Rafinovaně koncipované úvěrové smlouvy s obrovskými úroky a smluvními pokutami jsou cíleně nabízeny nejzranitelnějším vrstvám obyvatelstva. Lidé později neschopnost platit řádně půjčku (často vinou ztráty zaměstnání) řeší půjčkou další a zadlužení krutě narůstá... Lichvářské smlouvy, které jsou v rozporu se zákonem, ničí životy lidí a zákonodárci prozatím definici a klasifikaci pojmu „lichva“ opatrně obcházejí...

Dostane-li se většina občanů do tíživé, stresové finanční situace, tak jakoby přestali přemýšlet, nastane syndrom hysterie a nechají se velmi snadno zmást lákavými nabídkami na velmi „výhodné půjčky“. Vlivem tohoto stresu vyvolaného nedostatkem hotovosti, pak vzniká na trhu půjček bezhlavý zájem o nebankovní půjčky, a také o peníze od lichvářů je zaznamenán zvýšený zájem.²¹

V souvislosti s narůstajícím zadlužováním v naší společnosti se lidé v dluzích dostávají i do centra mediální pozornosti. Jsou učebnicovým příkladem lidí zoufalých, bezradných, žijících v obrovské psychické tenzi. Z jejich rodin se vytratila radost. Často se dozvídám, že ve snaze někomu pomoci si nejdříve půjčili kvůli dětem nebo příbuzným a potom přišli o práci a nedokázali řádně splácet. Dluhy jim stále narůstají. Nakonec ve svém zoufalství vidí jako aktuální řešení sebevraždu.

Pokud se s dlužníky v poradně dostáváme k otázce, na co si vlastně půjčili poprvé, vyvstávají různé důvody. Prozrazují hodnotové nasměrování lidí. Mnohokrát se ale stává, že ten kdo má

²⁰ Statistika občanské poradny Oblastní charity Polička za rok 2007 – 2010, dostupná ve výročních zprávách OCH Polička a ve statistických materiálech poradny.

²¹ JAREŠ, K. *Informační zpráva za měsíc květen 2011*, oddíl III., interní písemný materiál AOP poradnám.

dluhy, má kupodivu svoje priority celkem dobře srovnané. Je pro něho důležitý vztah k Bohu, partnerovi, dětem, rodině, bližnímu, poctivé práci, váží si svého zdraví, rozvíjí své zájmy a věci pro lidi hodnotné. Ve snaze pomoci dětem, příbuzným či sousedům, bere však na sebe neúměrný závazek někoho druhého. Ze soucitu či pod vlivem proseb dlužníka, s tendencí rodinnou ostudu zadlužení uklidit – zadluží se posléze sám... Dluhy jeho vlastních dětí či cizích lidí mu často „zlomí vaz“. Mívám před sebou plačící důchodce, kteří přišli o všechno.

Příklad ze života – staří rodiče prodali les, pole, jen aby za syna zaplatili jeho dluhy, protože oni vědí, že dluhy se mají splácet. Jejich zadlužený třicetiletý syn se od nich odstěhoval velmi daleko a exekutor pravidelně obtěžuje s pohledávkami staré rodiče, neboť je to pro něho jednodušší. Bohužel rodiče nedokázali předat synovi jeho vlastní odpovědnost za následky půjčování.

Snadno se lidé ve snaze rychle pomoci druhým dostávají později sami do problémů a nezodpovědný dlužník, který s jejich pomocí splatil dluh, již s nimi přerušil veškeré styky. Jejich dluhy se však zvětšují.

Dlužníci bývají často apatičtí, plačtiví či naopak agresivní. Obvykle však překvapivě ani ne vůči dětem, které jejich dluhy zavinily, ale proti všem ostatním. Proti soudům, státu, exekutorům někdy i proti personálu poradny, který pro ně sepisuje námítky exekutorovi či vylučovací žaloby. Pracovník poradny dlužníky provází obtížnou cestou, ale také bohužel vidí celý systém rodiny „v nedbalkách“. A prioritou těchto lidí bývá také křečovitá snaha zachovat zdání bezproblémové fasády navenek. Často dlužníci přicházejí až v okamžiku, kdy z hlediska práva pro ně nelze již mnoho faktického udělat. Pokud svoji nahromaděnou agresivitu nevybijí jiným směrem, obracejí ji i proti sobě (již zmíněné suicidální tendence).

Společenské selhání dětí dávají rodiče za vinu obvykle i sami sobě. Znam desítky případů seniorů, „sekundárně“ zadlužených, kdy jejich dětem chyběla ctnost uměřenosti a jejich rodičům schopnost

dovést děti k jejich vlastní odpovědnosti za dluhy. Senioři jsou později paradoxně odkázáni na pomoc těchto dětí a tiše mlčí o poměrech v rodině. Uvádím příklad hlasitého slovního zvažování pětatřicetileté dámy s perfektním makepem: *Tak mám se já na tu mámu vykašlat nebo nemám?!* Replika zazněla při podrobném rozboru možnosti *osobního bankrotu*²² její staré matky. Matka se dostala do dluhů právě díky této dceři.

3.3 Člověk a umírání

Další obtížnou a náročnou situací člověka je zkušenost s nemocí a umíráním jeho blízkých. Autorka Elizabeth Kübler-Rossová popisuje fáze reagování lidí na těžkou nemoc – od negace (šoku, popírání), přes agresi (hněv, vzpoura), smlouvání (vyjednávání), depresi (smutek), až po smíření a pokorný souhlas s tím, že boj je skončen.²³

Mnohokrát nás navštíví lidé, kteří procházejí těmito fázemi boje s těžkou nemocí nebo si s námi povídají jejich příbuzní. Při naslouchání si mohu uvědomit, jak rozdílné fáze postojů k nemoci mohou zaujímat jednotliví účastníci dramatu a skutečnost, jak se fáze často prolínají. Každá taková „životní zповěď“ o umírání a smrti nejbližších z úst lidí, kteří svůj příběh prožili, přes veškerou tíhu obohacuje. Společně často s pozůstalými pojmenováváme i pozitiva toho, že mohli být se svým umírajícím až do konce. Poradna, kde pracuji, není specializovaná na poradenskou práci s pozůstalými, ale lidé mi své zážitky se smrtí svěřují. Smrt patří k životu, ač před ní dnešní společnost má tendenci zavírat oči. *Truchlení je dlouhý a bolestivý proces, během něhož mohou*

²² Osobní bankrot – oddlužení – možnost využití insolvenčního zákona (zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon) pro nepodnikající fyzické osoby, přičemž povolení vydává krajský soud, je-li dlužník schopen zaplatit během pěti let alespoň 30% veškerých svých dluhů a splnit další podmínky oddlužení.

²³ Srov. KÜBLER-ROSS, E. *Hovory s umírajícími*, Nakladatelství Signum Unitatis, Nové Město nad Metují, 1992, s. 15 – 79.

*pozůstali kdykoliv potřebovat pomoc a podporu. Můžeme si ho připodobnit k výstupu na vysokou horu – horu hoře.*²⁴

Při rozhovorech s lidmi na téma umírání jejich blízkých vnímám, že ti, kdo byli nablízku svým drahým až do konce, mají v sobě mír a pokoj. A to přes veškerou vyčerpanost a vypětí spojené s dlouhodobou péčí o umírajícího. Jako klíčové vyvstává, že se mohli rozloučit – a to je to, co takové lidi nese dál. Například i v dočasné ztrátě zaměstnání, jež byla zaviněna intenzivní péčí a starostí o svého člověka. Ti, kteří se nemohli či nedokázali rozloučit – nesou situaci a svoje nezpracované emoce mnohem tíživěji. Léta je to třeba trápí a stále v nich visí jakýsi nahořklý pocit osobního selhání. Rozloučit se, mít prostor poděkovat, odpustit si, říci kým pro nás umírající byl, je velmi důležité – pro něho i pro náš další život zde. Cituji z knihy autora Norberta Eliase – *O osamělosti umírajících*, který píše: *...Jako u každého rozloučení s důvěrně známým člověkem – gesto neumenšené náklonnosti pro definitivně odcházejícího (nehledě ke zmírnění fyzických bolestí) je možná tou největší pomocí, již mu pozůstali mohou poskytnout.*²⁵

Člověk potřebuje mít kolem sebe lidi, zvláště ve chvílích nejtěžších. Ježíšova slova ve večeradle – *Velice jsem toužil jísti s vámi tohoto beránka, dříve než budu trpět*,²⁶ dokládají jeho lidskou touhu být s učedníky ve společenství – naposled. A drama kříže začínající Getsemany – *Má duše je smutná až k smrti. Zůstaňte zde a bděte!... Bděte a modlete se...*,²⁷ dává tušit touhu nebýt sám ve chvíli vše drtící úzkosti Kristova tragického osudu.

²⁴ ŠPATĚNKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada, 2008, s. 53.

²⁵ ELIAS, N. *O osamělosti umírajících v našich dnech*. Nakladatelství France Kafky, Praha 1998, s. 28.

²⁶ NZ, Lukáš 22, 15.

²⁷ NZ, Marek 14; 34, 38.

3.4 Člověk a domácí násilí

Mezi těžké životní situace lidí patří domácího násilí. Má své specifické znaky. Zahrnuje fyzické, sexuální, psychické či ekonomické násilí (či například vynucenou izolaci), k nimž dochází mezi blízkými osobami. Domácí násilí zasahuje všechny sociální skupiny a jde napříč profesními spektry. Oběťmi bývají nejčastěji ženy, děti a senioři. Týká se však i mužů. Oběť a agresor mají blízké vztahy, obvykle se útoky odehrávají na privátním území, v soukromí. Typické je opakování, dlouhodobost a vzrůstající intenzita útoků. Jde o složitý, ambivalentní postoj oběti k agresorovi, která na něm bývá obvykle závislá. Oběť mívá zavalující pocity strachu, bezmoci, velmi těžce se odhodlává vyhledat pomoc. V kapitole 4. „Praktická kasuistika“ popisují případy dvou žen a dlouhodobou práci s nimi.

Obecně se setkáváme s oblastí domácího násilí v poradně tzv. „okrajově“. Při rozhovorech často vyplyne ze situace, kdy např. ženy orientujeme ve věci majetkoprávního vypořádání, neplacení výživného na děti, že v partnerských vztazích dříve docházelo k surovému bití a týrání. Rozvod zdánlivě „pro uši“ soudu a veřejnosti proběhl hladce pro vzájemné odcizení a po domluvě partnerů. Jedná se o tzv. „smluvené, nesporné rozvody“.²⁸ Poměry se u soudu nerozkryly a prosakují dál – např. při pozdějším dělení majetku, sporech o děti a neplacení výživného. Je to prostor, kdy agresor má možnost svoji oběť týrat alespoň psychicky – a pro sebe získávat majetkové výhody. Oběť totiž uvažuje v intencích – všechno mu podepíši – hlavně ať mám od něho již pokoj. A tak matka s dětmi oficiálně pobírá výživné, ale ve skutečnosti tomu tak není a ona pracuje na dva úvazky, jen aby už měla klid. Podařilo se jí docílit toho nejdůležitějšího – odejít fyzicky od partnera. Málokterá z žen má tolik síly, aby po dlouholetém deptání své osobnosti dokázala později na partnerovi spravedlivě vysoudit

²⁸ § 24 a) Zákona č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů (jestli-že manželství trvalo alespoň jeden rok, manželé spolu nejméně 6 měsíců nežijí a k návrhu na rozvod se druhý manžel připojí, soud nezjišťuje příčiny rozvratu a manželství rozvede...)

majetek a v případě neplacení výživného podat i návrh na exekuci jeho majetku. Vyžaduje to dlouhodobou práci na sobě s pomocí terapeuta a i ta bývá finančně nákladná.

3.5 Postoj pomáhajícího k člověku v těžké životní situaci

Neschopnost klienta stát pevně na svých nohách může mít mnoho příčin. Díváme se na ně z hlediska praxe. Pomáhající pracovník by se měl přinejmenším pokusit nahlédnout do života klienta v co nejdelším časovém úseku, aby měl možnost zhodnotit, co člověka mohlo ovlivnit negativně i pozitivně. Jaké průvodní jevy a dopady do života klienta z toho lze předjímat, očekávat. Zvážit, přemýšlet o tom, na co je možné navázat. Na čem by při práci s klientem i s jeho širším sociálním prostředím bylo možné stavět.

*Jdeme-li nějakou cestou a setkáme-li se s člověkem, který nám kráčel vstříc a šel nějakou cestou, známe jenom svůj kus cesty, nikoliv jeho – jeho kus cesty totiž prožíváme jen v setkání,*²⁹ říká Martin Buber. Skutečný život je pro něho potkáváním s lidmi. Teprve, až nám člověk ukáže svoji minulost, vše s čím musel zápasit a jak na své zápasy pohlíží, máme šanci více ho pochopit a být mu blíž.

Materiál 3. kapitoly dokládající současné aktuální problémy lidí začleňují jako ilustraci toho, v jakých nepřehledných a obtížných situacích se mohou klienti nacházet. Všude tam by s nimi angažovaný pomáhající pracovník měl být schopen a ochoten jít. Pomáhat jim nalézat vlastní odpovědnost za svůj život a ztracenou stabilitu. Stát s nimi u jejich utrpení tak, jak píše Max Scheler.

Díváme se na člověka, na jeho utrpení, která se v civilizovaném člověku rodí teprve na základě osobní odpovědnosti za způsob vlastního života. Utrpení vyrůstá z izolace, samoty a nejistoty, odcizení se pospolitosti a přírodě, ze starosti a životní

²⁹ BUBER, M. *Já a ty*. Olomouc: Votobia, 2005, s. 61.

úzkosti, jež se nevyhnutelně dostavují s vystoupením člověka z ochranných mateřských pout přírody.³⁰

Velmi záleží na individualitě osobnosti, na odolnosti jedince, jeho flexibilitě, schopnosti nevzdat se, na ochotě pracovat na sobě. To, co se pro jednoho jeví nepřekonatelné, pro druhého je běžným koloritem života. Někdo kvůli dluhům skončí na psychiatrii, jiný přehodnotí po krizi svůj životní styl a začne znovu. Záleží i na okolí člověka, jestli i ono přijme krizovou situaci jedince jako přechodný úsek jeho života. Jak dalece je schopno a ochotno zmobilizovat veškerý zdravý potenciál sil a dotyčnému pomoci. Víra v Boha či transcendentno, jež nás přesahuje, může být v každé krizi stěžejní hodnotou. Dále vztahy k nejbližším – rodině (partnerovi, dětem), přátelům jsou pro lidi základní lidskou hodnotou. Zvláště důležité je pro člověka prožívajícího těžké chvíle, aby ho nejbližší podporovali, neodvraceli se od něho, povzbuzovali ho v jeho úsilí situaci změnit. Stáli při něm a dodávali mu odvalu, věřili mu. Důvěra a láska druhých nese člověka vždy, i na velmi krkolomných cestách. Klíčové je pro člověka vědět, že on sám je tou nejdůležitější hodnotou pro své nejbližší, bez ohledu na to, že například ztratil zdraví a práci

³⁰ Srov. SCHELER, M. *Řád lásky*. Praha: Vyšehrad, 1971, s. 98.

4 PRAKTICKÁ KASUISTIKA

(čerpáno z autentických záznamových archů poradny a jiných zařízení sociálních služeb, jména osob jsou smyšlená)

Dovoluji si na tomto místě uvést delší kasuistiky ze své praxe a praxe mých kolegů. V těchto případech se prokazatelně podařilo nastartovat lidi pozitivním směrem k jejich dalšímu plnohodnotnému životu

4.1 Příběh Anny

Na jaře roku 2004 se mi ozval na telefonu vyděšený ženský hlas. Paní chtěla mluvit s někým z poradny, neví kudy kam, má problémy s manželem... Vzpomínám, že jsem si tehdy ihned nezapisovala údaje, ale reagovala jsem na zoufalství v hlase té ženy, a to až natolik, že jsem řekla něco ve smyslu – zda příčinou strachu a údesu v jejím hlase je chování jejího manžela k ní? Okamžitě reagovala, že ano – že jsem její problém pojmenovala. Od té doby jsme spolupracovaly, několik let chodila do poradny a opravdu bylo co řešit. Někdy si přišla pouze popovídat a náš rozhovor měl převážně terapeutické prvky. Jindy jsme jí pomáhali s nějakou právě aktuální záležitostí v jejím životě. Dodnes nás navštěvuje. V jejím případě jsem vlastně mohla sledovat obdivuhodnou přeměnu bité a týrané ženy v osobnost, která zná svoji hodnotu a dokáže chránit sebe i druhé.

Vdávala se v osmnácti letech, už těhotná. V době, kdy se nám ozvala, měla dvanáctiletého syna a desetiletou dceru. Její manžel byl jejím prvním intimním partnerem. Již od začátku měl problémy s alkoholem a často se rval. Tchán byl rovněž takový. Paní Anna žila s manželem a dětmi na vesnici v domku, který jim rodiče manžela darovali do podílového spoluvlastnictví. Rodiče žili v domě rovněž, oba byty oddělovala pouze chodba. Její manžel byl pracovitý člověk, domek v manželství opravili. V době, kdy nás paní vyhledala, začal mít její muž problémy s pitím i v zaměstnání. Agresivita a neurvalost se objevovala už na počátku jejich

manželství. Jenom její intenzita se i díky alkoholismu stupňovala. Paní byla bita. Zvláště, když se muž vrátil opilý z hospody. Jako záminka k bití mu stačil její pozdní příchod z práce. Bil ji i před dětmi, zesměšňoval a nadával jí i dětem. Chlapci neřekl jinak než: *Ty debile!* Jeho rodiče o všem věděli, tiše mlčeli a stáli při synovi. Sami se ho báli. Navenek normální rodina. Anna pracovala v místním družstvu v bramborárně a na poli. Byla vyučená švadlena, ale jinde než v družstvu práci nesehnala.

Několikrát byla ošetřena i hospitalizována v nemocnici kvůli mužovu napadení, ale trestní oznámení na něho nepodala. V rámci tehdejší legislativy stejně všechno skončilo jako přestupková záležitost.

Anna pocházela z malé vesnice, její rodiče byli velmi pracovití lidé. Byla nejmladší ze tří sourozenců, vychovávaná k tvrdé práci, ale s láskou. Hodně fixovaná na otce, který pro ni znamenal autoritu. Rozvod byl v jejich katolické rodině tabu. Rodiče o poměrech jejího manželství zpočátku vůbec nevěděli. Anna se jim nesvěřovala. Styděla se a vše držela v sobě. V době, kdy jsme se setkali, měla za sebou dva sebevražedné pokusy – útky před životní realitou, v níž žila. To, co ve zkratce nyní popisuji, vyšlo najevo v dlouhých rozhovorech. Jenom velmi pomalu, kousek po kousku se skládala mozaika jejího příběhu.

Při prvním kontaktu zaujala svým vzhledem – přes těžkou práci byla velmi hezká žena, spíše sportovního typu – s krásnou jemnou tváří. A pak odpovědností za děti a snahou je dobře vychovat. O svých sebevražedných pokusech se nezmínila. K návštěvě poradny ji vyprovokovaly děti. Společně se všichni dívali na nějaký dokument v televizi, kde byl podrobně popsán příběh domácího násilí, který končil smrtí ženy – matky. *Mami, ale vždyť to jsme my! Pojd', odejdeme. Nebudeme tady!* Anna už tehdy zvažovala možnost odchodu a rozvodu – zatím v myšlenkách. V práci navázala vztah s ženatým starším mužem a v intimních chvílích s ním prožívala protipól pekla, v kterém žila doma. Ani o tomto vztahu však zpočátku nemluvila. Mluvila o násilí,

nesnesitelných poměrech pro ni i pro děti a o tom, že chce z toho již kvůli dětem odejít. Samozřejmě, že jsme to respektovali a pracovali jsme na její zakázce jak situaci řešit. Na dokreslení poměrů v rodině uvádím: *Víte, tuhle se zase vrátil ožralý. Štípala jsem v kůlně dříví. Chytil mě, povalil na zem, najednou měl v rukách nůž a cítila jsem, jak mi ho tlačí na prsa. Řval, že mě zabije! Já jsem řekla – tak mě zabij – alespoň budu mít klid! Pak mě pustil... Myslíte, že by mě mohl zabít? Já jsem se tehdy zeptala: Kolik chybělo? Myslíte, že by nemohl? Klientka: Já už nemohu dál – takhle žít... Tento rozhovor volně interpretuji ze svého „vzpomínkového fondu“ z roku 2004. Pomohli jsme paní Anně se svěřením dětí do péče, návrhem na rozvod, komunikací s úřady. Její rodiče, kteří již tehdy naznali, že setrvat s manželem je pro ni životu nebezpečné, jí pomohli sehnat nájemní obecní byt. Ještě než odešla z domu – manžel ji napadl tak, že skončila s otřesem mozku v nemocnici. V záznamovém archu poradny mám z června 2004 napsáno vyjádření policistů, kteří do rodiny často dojížděli: *Máte málo údajů ve zdravotní dokumentaci o útocích manžela, paní. Postrádáme vyšetření neurologa. S trestním oznámením byste neprorazila...**

Paní Anna je na práci policistů a jejich postoj do dneška alergická. Při jednání s nimi se však časem postupně vypracovala ke zdravé asertivitě, energičnosti a důstojnému poukazování na jejich povinnosti a úkoly. Léta ji naučila. Dopracovala se nejen k úsměvné ironii, ale dokáže dnes i přes veškeré své špatné zkušenosti, jasně a adresně ocenit práci některých policistů.

Po rozvodu Anna ovšem stejně neměla klid. Obecní byt se nacházel ve stejné obci jako jejich domek a pravidelné návštěvy opilého manžela byly pro místní veřejným divadlem. Majetkoprávní vypořádání po rozvodu dopadlo tak, že si žena za přítomnosti svého bratra odvezla pár kusů nábytku, dětské postele a nějaké prádlo a oblečení. Nemovitost zůstala v podílovém spoluvlastnictví, tu řešit nemuseli. Při odjezdu na ni tchán řval, že na nějaké výživné od syna ať zapomene, že jí nic platit nebude – neboť ona rozbila rodinu... A neplatil. Ani manžel, ani tchán.

S pomocí poradny a právníka se sice Anně podařilo exekučně vymoci částku za prodej části lesa, který patřil manželovi, ale to bylo vše. Ostatní jeho věřitelé a exekutoři rovněž přispěchali. Nebylo pak už co exektovat. Paní si uložila na knížku asi šedesát tisíc pro studia dětí. Bývalý manžel nepracoval, dlužil i na zdravotním pojištění. Na krku měl trestní oznámení pro podvody a neplacení výživného na děti. Nakonec skončil ve vězení. Jeho rodiče však složili kauci a syna vyplatili. Z našich průběžných rozhovorů s klientkou – bohužel k vlastní škodě. Bil je a okrádal. Anna s pohnutím popisovala, jak i králíkárnou, stodolu a spižírnu měli zabezpečenu velkými kladkovými zámky. Při její návštěvě tchýně mnohokrát plakala.

V současnosti je bývalý manžel ve výkonu trestu za podvody a dluhy, jeho rodiče za ním pravidelně dojíždějí. S pomocí sociálně myslícího advokáta se jim naštěstí podařilo hned zpočátku požádat syna o navrácení jimi darované poloviny domu zpět. Syn dokument ve slabé chvíli podepsal a staří nepřišli o střechu nad hlavou. Druhá polovina domu zůstala dál paní Anně.

Anna se po rozvodu se svými dětmi velmi těžce protloukala dál. Z obce se odstěhovala do nájemního bytu ve své rodné vesnici. Přítel Anny, o dvacet let starší muž, se sice rozvedl, ale Annu si nevzal. Jejich vztah bych popsala jako ambivalentní. Před čtyřmi lety paní ukončila práci v bramborárně. Podle posudku pracovního lékařství má poškozené plíce od chemických látek, kterými se brambory pro uskladnění konzervují. Má přiznanu nemoc z povolání. Podařilo se jí najít místo v zařízení pro lidi s mentálním postižením. Pracuje tam víc než tři roky. Průběžně se vzdělává ve speciální pedagogice a práce ji baví. V létě 2011 ukončila dálkové studium maturitou. Uvažuje o dalším dálkovém studiu v oboru speciální pedagogiky. Po celou dobu svého odchodu od manžela dělá ještě po večerech domácí práci, aby domácnost a potřebné výdaje zvládla. Výživné nikdy neviděla. Muž ve věznici nepracuje.

Ani s výchovou dětí to Anna neměla lehké. Když se vrátím v příběhu klientky do doby po rozvodu – už tehdy se u jejího

chlapce začaly projevovat výchovné problémy. Po každé návštěvě u otce byl nezvladatelný, cynický a zlý. Začal chodit za školu, lhal a kradl. Postupně začal zanedbávat, co se dalo. Pro Annu začala dlouhá cesta psychologických a psychiatrických vyšetření, návštěv na oddělení sociální péče o děti a na policii, jednání se školami. Rvačky, pitky, záškoláctví, krádeže, neoprávněné řízení automobilu, dopravní nehody, drogy byly průběžným jevem jeho dospívání. Chlapec v průběhu let začal dva učební obory, po roce ho pro absenci ze školy vždy vyhodili. Třetí pokus o dvouletý učební obor ve výchovném ústavu pro mládež do osmnácti let skončil rovněž neúspěšně. Nevyučil se ničím. Prodával drogy. Matku i ostatní příbuzné okrádal a psychicky týral. Dnes žije v matčině polovině domku u prarodičů, kteří ho i přes matčino varování do domu přijali. Po několika neúspěšných pokusech o zaměstnání, žije nyní vnuk na úkor svých prarodičů, okrádá je o jejich důchody, dělá dluhy a je agresivní. Stejně tak, jako před lety jeho otec. Jde podobnou cestou jako on. Prarodiče jsou bezradní a žádají nyní paní Annu o pomoc, aby se vnuka zbavili a dostali ho z domu. Písemně jim sice sdělila, jaké právní kroky mají udělat, je ochotná jim se vším pomoci, ale zároveň je přesvědčena, že to staří nedokážou. Ona sama žije s dcerkou jinde a vůči chování svého syna se již dokázala jasně vymezit. Nijak ho finančně nepodporuje a nenechá sebou manipulovat jako zpočátku.

Dcera paní Anny stála vždy při matce, dobře se učila. Studuje střední školu, sociálně-správní obor. Anna je na ni pyšná. Říká o ní, že je její sluníčko. Radost jí kalí, že dcera bývá často nemocná. Se synovým odchodem do diagnostického, výchovného ústavu a jeho pozdějším bydlením v domě u prarodičů, zůstaly matka s dcerou v bytě samy. Anna si nesmírně pochvaluje ticho a klid. Nepořádek, špinavé, znečištěné synovo prádlo, cigaretový kouř, pití, drogy, návštěvy part opilců do jejího soukromí se jí staly už jen noční můrou.

Potud tedy Annin životní příběh v kostce. Tím, jak Anna změnila zaměstnání, začala se vzdělávat, mnohé se změnilo. Více

o sebe dbá, chodí pravidelně ke kadeřníkovi, má jiný okruh přátel i kolegů v práci, změnil se i způsob jejího vyjadřování. Jezdí na různá školení, společenské akce. Už to není ta ponižovaná holka z bramborárny. Vidím jasné osobnostní pokroky, praktickou samostatnost, sebejistotu. Osobně si myslím, že se bude více a více odpoutávat od traumat prožitých v manželství, protože se stává samostatnější a pevnější. Jen celý proces trvá dále než je obvyklé u jiných klientů, ale v jejím případě to považuji za přirozené.

4.2 Příběh Marie

Chtěla bych popsat případ paní Marie, který byl pro mě zajímavý i tím, že jsem mohla sledovat i chování a názory širšího sociálního prostředí rodiny. V roce 2007 mě kontaktovala jedna zaměstnankyně naší organizace a říkala mi, že by potřebovala pomoc pro svoji sousedku. *Myslím, že by si potřebovala s někým promluvit. Ti lidi se chovají fakt nenormálně. Nevím, co si o tom mám myslet a proč s tím chlapem ta Marie vlastně zůstává? ... Snad se jí to dokonce líbí! ... Vždycky, když ji zmlátí, tak chodí k nám brečet, že od něho odejde a za měsíc jsou jako dvě hrdličky! Nakoupí jí plno věcí, zlaté prstýnky a za čas je to nanovo. Já to nechápu. Ta z něj bude na psychiatra. Navíc – teď je v rodině ještě mimino a on je bez práce a pořád ji doma kontroluje. To je fakt Itálie! Já jsem jí říkala, ať si zajde do naší poradny, ale jestli to udělá? Možná. Je teď na tom dost blbě. Dala jsem jí telefonní číslo. Vezmeš ji?*

Paní jsem ubezpečila, že její sousedka může přijít kdykoliv – jen ať zavolá, aby se jí to hodilo vzhledem k malému dítěti. Za pár dní jsem paní Marii viděla poprvé. Partnerovi řekla, že jde k dětské lékařce a přišla do poradny s tříměsíčním kojencem – úplně vyděšená. Mezi kojením plakala a úryvkovitě mi vyprávěla svůj příběh. S manželem je už osm let. Mají spolu sedmiletou holčičku a druhá dcerka se narodila před třemi měsíci. O tom, co se v rodině děje, se nikomu z příbuzných nesvěřila. Její ovdovělá matka žije sice nedaleko se svým přítelem. Ví, že to Marie nemá v manželství

jednoduché, ale Marie o podrobnostech nemluví, protože se stydí. Se svými dvěma sestrami Marie žádný styk neudrží, protože ony se na ni zlobí, že dostala po otci celý dům. V tomto opraveném domě také Marie žije spolu s dětmi a manželem, který je Ukrajinec. Manžel má nyní už v ČR povolen trvalý pobyt a paní říká, že si myslí, že mu právě o to v podstatě šlo. Marie žije celkem dost izolovaně. Navštěvuje pouze matku, a to ne často. Jedinou její kamarádkou je sousedka, která ji vlastně motivovala, aby vyhledala pomoc. Paní Marie se odhodlala přijít do poradny, protože ji předešlý večer manžel opět napadl a surově zbil, ač před ním utíkala s kojencem v náručí. Paní dítě při útěku do ložnice upustila – říká, že má hrozný strach, že tím dítěti ublížila. Žena má po těle modřiny, také v obličeji. Muž ji bil pěstí do břicha, paní má stále gynekologické potíže, krvácí. Manžel smýkal i se starší dcerkou a křičel na ni. Po útoku volala paní státní policii. Sepsali protokol, manželovi domlouvali ať „neblbne“ a paní řekli, že je to tak na přestupek, ať si to „řeší s městem“ a odjeli. Podotýkám, že tento případ se stal v době, kdy legislativa již umožňovala Policii ČR vykázat agresora z domu. Paní Marie celou noc nespala – ráno se rozhodla nám zavolat a požádat o pomoc. Manželovi se vymluvila, že dítě by měla vidět dětská lékařka. Manžel souhlasil, přes noc se jeho chování zklidnilo. Rozhovor byl velmi náročný vzhledem k rozrušenosti klientky a nutnosti jí v klidu sdělit co nejvíce potřebných informací. Sezení bylo navíc přerušováno telefonáty manžela, který ji kontroloval a stále se divil, že u dětské lékařky je tolik lidí... Paní Marii jsme z opatrnosti poskytli pouze holá telefonní čísla, rukou napsané základní informace a telefonní číslo na Intervenční centrum Pardubického kraje. Věci od nás si uložila na dno kočárku pod podložku. Klientce jsme poskytli kompletní orientaci v problematice s respektem k jejímu rozhodnutí. Nakonec se žena rozhodla za mého doprovodu hned navštívit svoji obvodní lékařku, nechat se ošetřit a nahlásit napadení. Klientku nám po telefonické intervenci vzhledem k situaci ošetřili přednostně. Nemocnice zajistila i rentgen břicha. Se souhlasem klientky jsme

ihned kontaktovali intervenční centrum a byla domluvena návštěva týmu (sociální pracovnice a psychologka) u klientky během tří dní. Paní Marii jsme povzbuzovali, aby zašla na oddělení ochrany a péče o děti a požádala o pomoc tento státní orgán. Její souhlas k telefonickému objednání jsme však neobdrželi. Paní řekla, že si to na „sociálce“ zařídí později všechno sama. S pracovníci intervenčního centra se paní Marie setkala u nás v poradně a pak nás nějaký čas nevyhledala. Objevila se po dvou měsících a konzultovala se mnou, zda má či nemá učinit podání u přestupkové komise města. Situace v rodině se uklidnila. Manžel vyhledal psychiatrickou pomoc – dochází na ambulantní léčbu a jeho chování je klidnější, za všechno se jí omluvil. Marie dávala při rozhovoru všechno za vinu jeho psychickému onemocnění a genetickému zatížení z rodiny... Paní Marie nakonec podání neučinila.

Klientka se mi ozvala přibližně po roce – přišla si popovídat a říkala, že ji manžel stále kontroluje, nepřiměřeně a bezdůvodně na ni žárlí a má výkyvy nálad. Paní uvažovala o tom, jak by bylo teoreticky možné dostat ho z domu. Rozebírali jsme tehdy hypoteticky majetkové vyrovnání, možné finanční požadavky manžela v případě rozvodu dvojice. Dále finanční možnosti a sociální zabezpečení paní, které by připadalo v úvahu v případě uvažovaného rozvodu. Klientka uvažovala o všem s klidnou hlavou. Neplakala. Sdělila mi, že manžel je „v podmínce“ kvůli nějakým podvodům a krádežím...

Další návštěvu paní Marie mi opět signalizovala její sousedka, která věděla, že celý případ šetří Policie ČR. Paní přišla do poradny už s dvouletou holčičkou. Říkala, že po těch všech hrůzách a dalším napadení konečně Policie ČR vykazala manžela z domu a nyní se jedná o prodloužení vykazání na delší dobu. Chválila sociální pracovníci městského úřadu z oddělení sociální ochrany a péče o děti (OSPOD), která jí ve věci pomohla a poněkud „popostrčila“ laxní policisty. Říkala mi, že jí velmi pomohl i zápis o napadení, když nás poprvé navštívila, i výpověď intervenčního centra. Svěřila se, že má z manžela velký strach, aby jim teď neublížil.

Po výpovědi starší dcerky na Policii ČR bylo obvinění rozšířeno ještě o obvinění z týrání dítěte a manželovi nyní reálně hrozí nástup do vězení, neboť je v podmíněčném trestu za podvody. Manžel teď žije v podnájmu u starších manželů v téže ulici, kde bydlí paní. Stále chodí kolem jejího domu, obtěžuje i sousedy. Klientka se chtěla přesvědčit, zda bych byla ochotná za poradnu podat svědeckou výpověď u soudu. Ubezpečila jsem ji, že pokud si soud naši výpověď vyžádá, budu k dispozici. Upozorňovala jsem paní, aby byla velmi opatrná, protože manžel je v situaci, kdy by jí mohl ublížit. Paní Marie si toho byla vědoma. Říkala, že konečně přestala brát antidepresiva...

Kromě paní Marie mě však navštívila i sousedka klientky, která jí návštěvu v poradně doporučila a zařídila. Tato žena si stěžovala, jak jí samé situace v sousedství komplikuje život. Její vlastní manžel s ní nemluví, protože soused Ukrajinec mu osobně nic neudělal, a to, že bije manželku a děti, je podle něho jejich věc. Vždyť jim to všem takto celá léta vyhovovalo. Hlavně, když měli dost peněz. Tak proč se do toho teď jeho žena plete? Ta se navíc agresivního souseda bojí, protože ji slovně napadal, zvonil u domu, vyhrožoval jí. *Ještě zmlátí i mě – za dobrotu na žebrotu!*, říkala mi.

Uvědomila jsem si při rozhovoru, jak je i pro okolí takovéto rodiny těžké vstoupit na tenký led a říci, jak se věci mají, kolik to vyžaduje osobní odvahy. Uvědomila jsem si také, že lidé stále setrvávají ve svých předsudcích.

Sousedka, která byla ochotná svědčit a byla předvolána na Policii ČR, si stěžovala na invazivní způsob výslechu: *Mluvte, mluvte! Nebudeme tady zbytečně sedět! Ať to odsejpá! A tiše dodala: Přitom – do teď měli času dost – vždycky Majce řekli, ať si to řeší na přestupkové komisi!* Nakonec jsme došli k tomu, že citlivá záležitost promluvit či nepromluvit o poměrech je skutečně věc vlastního svědomí každého z nás. Nezávisí ani na názoru manžela, který byl v daném případě úplně odlišný.

Světlana Vymětalová píše o problematice rozhodování se sousedů, známých, širší rodiny i členů oficiálních skupin (policie,

sociální pracovníci), co udělat v případech domácího násilí. Oznamit je či nikoliv? Mluví o všeobecné neochotě se do jevů tohoto typu vměšovat. Výhodiskem z vlastních pochybností pak bývá stanovisko v podobě – to je soukromá rodinná záležitost.³¹

Poslední návštěva paní Marie v poradně před dvěma lety byla již ve znamení trochu jiné budoucnosti. Její manželství bylo rozvedeno, dcerky jí byly svěřeny do péče a manžel byl ve výkonu trestu. Paní řešila otázku nájemních vztahů. Chtěla si vzít do domu nájemníky, aby mohla lépe zabezpečit všechny výdaje domácnosti, splácení dluhů za opravu domu. Přišla si pro nějaký vzor nájemní smlouvy, aby měla věci v pořádku. Říkala, že nyní i s dětmi klidně spí. Vypadala dobře. Docházela pravidelně na terapii k psycholožce. Děkovala za podporu.

4.3 Příběh manželů Malých

Koncem srpna 2010 přišli do poradny manželé Malí – oba starobní důchodci. Byli naprosto bezradní a zoufalí. Celková výše jejich dluhů dosahovala pro ně (i pro nás) astronomického čísla asi 1,4 milionů korun. Paní Anežka byla psychicky velmi rozrušena. Manžel nám řekl, že se paní léčí ambulantně na psychiatrii, stále uvažuje o sebevraždě. Paní to nerozporovala. Není jim už asi pomoci a nejhorší je, co tomu řeknou děti. Z počátečního rozhovoru kolegyně s nimi vyšlo najevo, že první půjčku si vzali na opravu domu na vesnici, kde bydlí. Dům však již před pěti lety předali dceři a snažili se půjčku řádně platit. Předčasným odchodem do důchodu, zaviněným nemocí a propouštěním z podniku, se jim později situace vymkla z rukou. Neschopnost platit řešili další půjčkou. Později stejně tak, šlo o nebezpečné „vytloukání klínu klínem“, kdy dluhy se navyšují. O nezvládnutelné situaci se nikomu

³¹ Srov. VYMĚTALOVÁ, S. *Domácí násilí: přirozený jev?* Sociologický časopis, roč. 37/2001, č. 1., s. 106 – 107.

ze svých příbuzných nezmínili, velmi se za to styděli. Dcera, současná majitelka domu, žila v klidu ve městě se svojí rodinou. Manžel se aktivně snažil, přes svoje zhoršené zdraví, zabezpečit při důchodu nějaký přivýdělek. Ač si měsíčně vydělával asi pět tisíc korun, dluhy jim posléze přerostly přes hlavu. Neschopnost splácet chtěli manželé vyřešit s pomocí společnosti *Asteria*, která na internetových stránkách nabízí pomoc při oddlužení.³² Svěřili jí svůj problém. Bohužel se později ukázalo, že byli uvedeni v omyl, pomoc byla pouze deklaratorní, ne faktická a manželům v posledku přibyl další věřitel. V této fázi jim někdo poradil naši poradnu.

Kolegyně s manžely propočítala jejich veškeré dluhy a příjmy a zjistila, že manželé nemají šanci podat ke krajskému soudu smysluplně oddlužovací návrh, tzv. osobní bankrot, a využít tak insolvenčního zákona.³³ Jejich příjem byl nedostačující, což musela logicky zjistit i citovaná „oddlužovací společnost“, která jako desítky jiných více či méně parazituje na situacích dlužníků ve státě. Kolegyně, znalá praxe, postupovala však systematicky dál a sondovala situaci a potenciální pomoc v širším sociálním prostředí nešťastných manželů (pomoc směřovaná ke zvýšení pravidelného příjmu dlužníků, kteří podávají insolvenční návrh k soudu je smysluplná – na rozdíl od zbytečného financování cestovních nákladů exekutorských pracovníků či zaměstnanců vymahačských firem).

Z emočně vypjatého rozhovoru vyplynulo, že snad vůbec největší problém pro manžele je dcerám sdělit, jak neudržitelná jejich finanční situace vlastně je. Kolegyně zklidňujícím rozhovorem a poukazováním na to, že prvotní prostředky byly použity na zvelebení domu, který nyní vlastní jedna z dcer, dále nabídkou konzultace s příbuznými v poradně – docílila toho, že manželé pokračovali v řešení a začali aktivně spolupracovat.

³² ASTERIE s. r. o., dostupné na WWW: <<http://www.asterie.cz/>>
PŮJČKY ON-LINE - Jsme správci dluhů a pomáháme z nouze.
Dostupné na WWW: <<http://pujcky.zdarek.com/inzerat.php?c=1295278456>>

³³ Zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů.

Ze záznamového archu poradny a písemně zachycených údajů vyplývá, že manželé byli ještě několikrát po návštěvě s kolegyní v telefonickém kontaktu. Řešili postup dalších dílčích kroků s jednotlivými věřiteli. Zjišťovali přesné částky svých dluhů, aby byl propočet jednoznačný. Kolegyně je podporovala, naslouchala nářkům o útočnosti vymahačských firem, exekutorů, povzbuzovala je k činnosti a stále orientovala, co je třeba aktuálně dělat – jak to umožňuje zákon. Nejtěžší bariéru prolomili manželé asi po třech týdnech, kdy dostali odvalu informovat jednu z dcer. To už také znali přesnou výši dluhů, včetně penalizačních poplatků a vysokých smluvních pokut pro nedodržování splátkového režimu. Širší rodina byla otřesena z výše dluhů i toho, jak fakticky manželé žili. Na jídlo a léky jim po zaplacení alespoň některých půjček skoro nezbývalo. Nabídka konzultace využila dcera s manželem a po vzájemné domluvě kolegyně sepsala tzv. důchodovou rentu, kde se dcera a zeť zavázali dlužníkům poskytovat měsíčně částku 4,5 tisíce korun – po dobu pěti let. Podle citovaného zákona je tato doba dobou „hájení“ a dlužník je povinen zaplatit v ní alespoň 30 % veškerých svých závazků. S pomocí rodiny (dcera s manželem provázeli rodiče i ke krajskému soudu) se našim klientům podařilo uspět s oddlužovacím návrhem a soud jim překvapivě brzy, již koncem listopadu 2010, oddlužení povolil. Během týdne ustal traumatizující tlak vymahačů. V případě těchto dlužníků se rodina semkla. Zafungovala pomoc a solidarita a oni řádně dodržují splátkový režim.

Vím však, jak těžká a vysilující práce to pro moji mladou kolegyni byla. Po vyčerpávajících telefonických rozhovorech s klientkou mně často sdělovala své pocity totální únavy. Klientka byla v depresích, velmi navázaná na kolegyni a rozhovor s ní byl náročný. Kolegyně ji stále povzbuzovala, kotvila, orientovala a radila, jak mají manželé postupovat a jak se stavět k praktikám vymahačů. Případ si brala i na supervizní sezení s psycholožkou. Po schválení oddlužení klientka volala moji kolegyni a velice jí děkovala. Z rozhovoru bylo patrné, jak obrovská tenze z paní

odešla, dokonce se začal rozšiřovat její „tunelový pohled“³⁴ (vidění pouze vlastních problémů klientky) a dokázala si při telefonátu povšimnout, že kolegyně je nachlazená a necítí se zdravotně dobře. Ještě před Vánocemi se paní ozvala s vánočním blahopřáním a přáním všeho dobrého.

4.4 Příběh ovdovělého muže

Před třemi lety nás v poradně navštívil muž, který řešil nějaké své majetkové záležitosti. Při rozhovoru vyšlo najevo, že je vdovec, a že mu víc než před rokem zemřela žena. Spontánně vyprávěl o tom, že to tehdy bylo těžké všechno zvládnout, ale že nejvíce mu pomohlo hospicové zařízení v Červeném Kostelci. Když jsme probrali praktickou část jeho dotazu a možná řešení, dovolila jsem se zeptat, zda by byl ochoten mi o hospici něco více říci ze své osobní zkušenosti. Často lidi upozorňuji na možnosti této péče, zajímám se o tuto problematiku a chtěla bych o ní vědět více. Muž se rozhovořil a mluvil hodinu o své zkušenosti s hospicem. Podrobně popisoval příběh manželů, jejich boj a prožívání manželčiny nemoci. *Nikdy jsme si s ženou nebyli tak blízko, jako když byla v Červeném Kostelci a mohl jsem tam být s ní. Ti lidé tam, co nám pomáhali, byli taktní a diskrétní, do dneška si s některými telefonuji. Byl to krásný čas, přes všechnu tíhu – mohli jsme být spolu až do konce. Mohl jsem ji poprosit o odpuštění za všechno, co jsem jí prováděl a dělal špatně. Jsem vděčný, že taková zařízení*

³⁴ Výraz „tunelový pohled“ je používán v praxi občanských poraden významově jako přenesený termín z oblasti dopravy. Slouží k označení způsobu vidění klienta, který se pohybuje v krizi a tenzi a je schopen vidět pouze vlastní problémy.

Ze zveřejněných výzkumů Centra dopravního výzkumu Brno z metodiky k pochopení průběhu a procesů vnímání při jízdě za mlhy - *Vnímání a reakce řidiče při jízdě v mlze*, PhDr. Jan Weinberger, listopad 2002 (interní materiál občanské poradny Polička):

Pokud řidič najde za mlhy nějaký orientační bod (většinou před ním jedoucí vozidlo), tak se jeho pohled stane strnulejší, provádí méně fixačních očních pohybů na periferii zrakového pole a méně skákavých pohybů očí ve středu zrakového pole. Tento strnulý pohled může za určitých okolností vést ke vzniku tzv. „tunelového pohledu“. Subjektivně se tím snižuje pocíťovaná nejistota při nedostatku orientace, i když se problémy dopravní bezpečnosti mohou objektivně zesílit.

existují, poradil mi to ošetřující lékař. Víte, je ve mně klid, že jsme si mohli všechno říci a mohl jsem ji držet za ruku, nebyla sama... Tvář toho muže zářila, byl v něm vnitřní pokoj. Nevadilo mu, že ho příbuzní manželky při pozdějším projednávání dědictví ošidili. Nebylo to pro něho důležité.

4.5 Klienti s mentálním postižením

Při své praxi jsem se v roce 2004 zabývala efektivitou zařízení denního stacionáře pro osoby s postižením. Zkušenost rodiny dítěte s mentálním postižením popsala pětasedmdesátiletá vdova v rozhovoru takto (mluví o jednání sociálních pracovníků k jejímu čtyřicetiletému synovi): *Milan se tam naučil tolik věcí i oholit jednorázovým břitkem se sám umí a to díky trpělivosti vychovatelů. Dříve mi doma vždycky spálil u holicího strojeku motorek. Z vody měl celý život strach, zvláště ze sprchy – po svém ročním pobytu v Čivicích. Teď plave v bazénu s ostatními. Zpočátku jsem tomu nevěřila, když mi to vychovatelé říkali. Až jsem tajně vylezla na balkon plaveckého bazénu a viděla jsem Milánka s dětmi ve vodě. Až teď má kamarády, vypráví jen o nich a není k zastavení a hlavně – přestal mi utíkat! Kolikrát nebyl dva dny doma a přivedli ho až rekreanti, když přijeli na chalupy. Co jsem se ho nahledala. Co je ve stacionáři, už to neudělal! Víte, až teď je mé dítě konečně člověk, až teď! Já jsem s tím zařízením moc spokojená, nemohu si naříkat, všichni mě tam zvou a chovají se k nám víc než dobře. Vlastní děti mi tak nepomohly jako personál v denním stacionáři...*

Hlavní vychovatel denního stacionáře popisuje v rozhovoru vývoj chlapce s postižením: *Devatenáctiletý Oldřich vyrůstal doma jako nejmladší dítě na zemědělské farmě pouze s domácími zvířaty. Když přišel před čtyřmi lety do stacionáře, nedokázal si ani sednout s ostatními ke stolu a najíst se příborem. Seděl v rohu místnosti na zemi a okusoval rohlík. Vydával jen neartikulované zvuky či části slov. Dnes se chlapec obratně nají a hlasitě s ostatními klienty*

*a personálem komunikuje – už i v celých větách. Aktivně se zapojuje do všech činností.*³⁵

Domnívám se, že rozhodujícím ve vývoji klientů, byl právě způsob jednání personálu s nimi. V nevyhovujících prostorových podmínkách pracovali kolegové v denním stacionáři osm let, než se podařilo postavit nový vyhovující objekt. Jako příklad uvádím způsob práce bývalého kolegy Josefa s mentálně postiženými lidmi. Přizpůsoboval krok, pohyb vlastního těla i hrdelní zvuky svým klientům – aby je zaujal, rozesmál, pobavil. Zdánlivé šaškování, které mělo svůj záměr a důvod pro uvolnění emocí, nabuzení zájmu o činnost, spolupráci a stimulaci klientů s postižením. Někdy nebylo pro cizího člověka ani dostatečně rozpoznatelné, kdo je klient a kdo vychovatel. Ale „křehké děti“ Josefa milovaly. Byl pro ně opravdovou autoritou. Svoji práci postavil na vztahu a lásce k nim. Později učil ve speciální škole. Do sociálních služeb se však vrátil. Dnes pracuje jako sociální pracovník v „Domě na půl cesty“ pro hochy z dětských domovů.

Profesor Libor Musil ve svém článku *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“* dospěl k hypotéze o třech typech sociální práce. Píše o administrativním, profesionálním a filantropickým pojetí.³⁶ Ač autor sám zdůrazňuje častou propojenost přístupů, mohu pracovníky typu mého bývalého kolegy Josefa zahrnout mezi „filantropy sociální práce“. Spontánní lidský vztah pracovníka ke klientovi je pro ně základním nástrojem pomoci.

³⁵ Srov. FLÍDROVÁ J. *Zařízení denního stacionáře pro mládež s kombinovanými vadami z pohledu rodin klientů*. Olomouc. 2004. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Filozofická fakulta. Katedra sociologie a andragogiky. Vedoucí práce E. Klimentová, s. 60 – 63.

³⁶ Srov. MUSIL, L. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*, in. *Sociální práce*, 2/2008, s. 64.

5 TEORETICKÁ HLEDISKA PRÁCE S KLIENTEM

5.1 Přebírání kontroly a nabízení pomoci

Pracovník v rámci své profese buď klientovi pomáhá, nebo ho kontroluje. Obojí je potřebné, obojí se v průběhu práce může vyskytovat. Pro pracovníka je důležité umět rozlišovat, kdy pomoc nabízí a kdy za klienta přebírá odpovědnost.³⁷

Pomoc by měl pracovník chápat jako výsledek vzájemné interakce s klientem, která obsahuje klientovu objednávku – jeho přání. Odpovědí na objednávku je pracovníkova nabídka. Nabídka pomoci vychází vstříc hledání pomoci. Tyto dvě věci se opakují ve sledu, kterému říkáme dojednávání. *Dojednávání může být velmi dlouhé a například trvat celou dobu setkání. Zkušenost však ukazuje, že i takto strávený rozhovor má hojivé účinky, protože jsou v něm obsažena základní kritéria pomoci, totiž respekt, užitek a krása.*³⁸ Výsledkem nabízené pomoci je dohoda o pomoci, jejím cíli, tedy o zakázce nebo kontraktu. Pracovník s klientem se domluví na společné práci, jejím cíli a cestě, jak jej dosáhnout. Pomoc je tedy dojednaný způsob práce, kterou si klient přeje po té, co ji pracovník nabídl a klient zvolil (např. i z více možností). Pomoc nelze „udělat“. Je totiž založena na spolupráci, vyžaduje aktivitu obou stran a „probouzí se“ ve vzájemném vztahu.

Kontrola je charakteristická tím, že pracovník sleduje „jiné zájmy“ než vyslovenou a rozhovorem potvrzenou objednávku klienta. Domnívá se, že klient potřebuje něco jiného a jedná podle svého uvážení a podle „svých“ norem. Obvykle jsou to však normy společnosti, kterou na svém místě zastupuje.³⁹

Pomoc je užitečná, respektující a příjemná, protože je založená na spolupráci rovnocenných. Prostě jde to snáz a je to příjemné, když se spolupracuje, ale vyžaduje to mnoho času

³⁷ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Písek: Renesance, 1996, s. 14 .

³⁸ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Písek: Renesance, 1996, s. 17.

³⁹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Písek: Renesance, 1996, s. 14 - 17.

a vzájemného respektu. Pomoc je nepřetržitým zvaním druhého k dialogu. Je známkou profesionality toho, kdo chce (pomáhat), že umí rozlišit ve své práci momenty, kdy se o někoho stará od momentů, kdy mu nabízí pomoc. Umět s tímto rozlišením zacházet je totiž základem procesu reflektování vlastní práce. To znamená soustavného a disciplinovaného pozorování své vlastní práce, přemítáním nad ní v jejím průběhu a soustavného zacházení se sebou samým. Z hlediska klienta je nabízení pomoci přizváním ke spolupráci rovných, přebírání kontroly je posunutím do podřízené pozice. Z hlediska pracovníka je rozlišení pomoci a kontroly zásadní tím, že nelze obojí dělat současně. V každé chvíli pracovník buď kontroluje, nebo pomáhá. Nelze pomáhat kontrolou.⁴⁰

Psycholog Karel Kopřiva sociální práci postavil na vztahu pomáhajícího a klienta: *V pomáhajících profesích hraje velkou úlohu vztah mezi pomáhajícím a klientem. Mnoho příslušníků těchto profesí má však ke klientům přístup neosobní, v horším případě nadřazený (...) vztah angažovaného pomáhajícího ke klientům mohou narušit dvě tendence, které znamenají nerespektování hranic autonomie mezi pomáhajícím a klientem – kontrola nad klienty a obětování se pro klienty.⁴¹*

Z dotazníkového šetření z roku 1994 z domovů důchodců, jež Kopřiva uvádí, vyplývá, že nejžádanějšími vlastnostmi nebo schopnostmi ošetřovatelů, kteří v domovech důchodců pracují, jsou: na prvním místě vlídnost, ochota, láska (62 % respondentů), trpělivost, též klid, vyrovnanost (47 %), vcítění, též porozumění, empatie (42 %), odbornost, též profesionalita, znalosti (36 %). Zajímavé je, že se tak vyjadřují sociální pracovníci, kteří sami v domovech důchodců pracují. Výše uvedené vlastnosti a schopnosti by upřednostnili při ošetřování svých nejbližších. První tři kategorie zahrnují vztah k lidem, teprve čtvrtá – dovednosti, které by zdravotní sestra nebo ošetřovatelka měla mít.⁴²

⁴⁰ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Písek: Renesance, 1996, s. 18 - 19.

⁴¹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. rozšíř. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 28.

⁴² Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. rozšíř. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 15.

Nevíme nic o tom, jak věci vidí a prožívá náš klient. Chceme-li mu porozumět, musíme se především pokusit vidět situaci jeho očima, přiblížit se jeho vnitřnímu světu. Pokud vidím pouze jednu nebo dvě zdi klientova domu, je to málo. Pokud poznám názory všech protagonistů (členů rodiny) a mohu tedy, obrazně řečeno, obejít celý jejich dům, mnoho toho nevím. Až když mě pozvou dovnitř svého domu, mohu poznat více o jejich situaci. Ovšem za předpokladu, že se mnou nejednají pouze v předsíni.

Karel Kopřiva o vnitřních světech lidí, s nimiž pracujeme, píše: *Chce-li se kdokoliv s kýmkoliv ze zúčastněných dorozumět, musí obraz druhého vzít v úvahu, musí ho pochopit zevnitř, jako součást vnitřního světa druhého – což vůbec neznamená, že se s ním musí ztotožnit. Chce-li pomáhající pomoci jednomu členu rodiny, musí především porozumět jeho obrazu rodinné situace. Chce-li pomoci všem třem členům rodiny, musí pochopit všechny tři obrazy téže rodinné situace najednou.*⁴³

*Vnitřní svět druhého člověka můžeme poznat hlavně tak, že on nám ho popíše svými slovy. Slova na jedné straně dorozumívání velmi usnadňují, na druhé straně však mohou přispívat i k nedorozumění. Například tak, že předpokládáme, že pro druhého má určité slovo stejný význam jako pro nás.*⁴⁴

Jako lidé v pomáhajících profesích bychom měli mít respekt k vnitřnímu světu člověka, k tomu, jak on věci vidí a jak je má, ač my osobně je vidíme zcela jinak.

Jsou velké rozdíly mezi lidmi v umění vcítit se do druhého, rozpoznat, co se v něm děje, už z několika signálů (z jeho vzhledu, tónu hlasu, jedné věty apod.). O tyto rozdíly však tolik nejde. Důležitější je orientace na porozumění: nepředpokládat, že platí naše vidění klientovy situace, vycházet z jeho vnitřního světa a brát ho vážně. Když si nejsme jisti, zda dobře rozumíme, když nám jeho sdělení neladí s naším dojmem, můžeme se ho zeptat. Jsme na druhého zvědaví.(...) Tváří tvář mezilidským konfliktům používají

⁴³ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. rozšíř. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 31.

⁴⁴ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. rozšíř. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 33.

*pomáhající velmi často hodnotící šablony, místo zájmu o vnitřní svět zúčastněných.*⁴⁵ Nahrazují tak porozumění hodnocením člověka anebo mu přiřadí diagnostickou nálepku.

Odborné psychiatrické či psychologické výrazy slouží k praktickým účelům těm, kteří jsou s nimi zvyklí pracovat. Slouží jako vedlejší pomůcka k urychlení práce a porozumění klientovi. Avšak mohou porozumění naprosto zablokovat, pokud přiřazením odborného termínu je klient pro pomáhajícího pracovníka vyřízen, zaškatulkován a už nemá potřebu mu dále porozumět a přemýšlet o jeho vnitřním světě.⁴⁶

Pomáhání ovlivňuje moc. Obecně je větší v ústavních zařízeních, při práci s osobami postiženými (mentálně, zdravotně), při práci s dětmi. Moc pomáhajícího může být nevlídná, neomalená, krutá či laskavá. Projev moci má potom následně svůj protipól v chování klientů. Mohou se stáhnout do sebe a nekomunikují, zaujmou postoj pasivity, mají v sobě zlost a křivdu, anebo žadoní o mezilidský kontakt. Celý proces pomáhání se tak vzdálí svému účelu, a tím je orientace na dosahování rozvoje a autonomie klienta.⁴⁷

Pomáhající pracovník je samozřejmě pro lidi autoritou, proto se na něho klienti obracejí ve věcech týkajících se jeho znalostí a odborného vzdělání. Zná aktuální znění zákonů a předpisů, informace o zdrojích možné pomoci, léčbě, prognóze, má poznatky z oboru, který je pro klienta neznámý. Ovšem není a nemůže být odborníkem na život klienta. Na jeho emoční a vztahové problémy. Lidé se často ptají: *Co mám dělat, aby...?* Mají tendenci vedení očekávat, žádat. Je to pro ně jednodušší. Každý však je odpovědný za svůj život sám. A pracovník by měl umět vracet postoj klienta do rovnovážné linie. Nemůže např. odpovědět klientce na otázku, zda se má rozvést? Může říci: *Nevím, ale mohu s vámi o tom přemýšlet.* Tím největším odborníkem na svůj život je totiž každý

⁴⁵ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. rozšíř. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 35.

⁴⁶ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. rozšíř. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 37.

⁴⁷ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. rozšíř. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 40.

z nás sám. Můžeme s lidmi o možných řešeních společně přemýšlet, nabízet možné alternativy řešení a jednání, být jim k dispozici, ale rozhodnout za ně nemůžeme. Pokud si společně s nimi klademe otázky o možných postupech jak dál, souvislostech problému – strukturujeme a představujeme jejich potíže do přehlednějšího útvaru. Myšlenky a nápady, které napadnou je samé, jsou obvykle pro ně samé ty nejužitečnější. Jen u lidí s nižší mentální úrovní, u zmatených a rozrušených osob je dobré dát radu, která je stabilizuje a nasměruje, startuje vzájemnou spolupráci, jež může později dojít k autonomii, již jsou schopni.

Nedirektivní přístup (podpora klienta, aby přišel na vlastní řešení svých problémů) je v zásadě účinnější, ale časově náročnější postup. Nehodí se, je-li nebezpečí z prodlení a je-li klient v kritickém duševním stavu (panika, silná deprese, zmatenost)... Různé typy intervence – rada, komentář, otázka a rezonance – mají různý potenciál direktivity. Volbou typu intervence přispíváme k určení míry moci, kterou přebíráme v pomáhajícím vztahu.⁴⁸

Na co si člověk přijde sám, co sám zvládne, naučí se – to má pro něho vyšší hodnotu. Vyrůstá jeho sebevědomí, úcta k sobě samému, více si důvěřuje. K tomu by měl pomáhající přihlížet při zvažování míry direktivity v celém procesu práce.

5.2 Míra pomoci a péče, hranice při pomáhání

Klademe-li si otázku, kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly člověka a nevedly ke zneužívání potenciálu pomáhajících – musíme si uvědomit, jak říká Ivo Řezníček, že *sociální pracovníci nemohou přenést na svá vlastní bedra a natrvalo řešení problémů svých klientů, nýbrž jim mohou pouze částečně a dočasně napomoci.⁴⁹* Je třeba hlídat hranici pomáhání. Malá pomoc může vyvolat v člověku beznadějný pocit, že je na vše sám a opuštěný. Naopak přemíra pomoci může vést k vytvoření

⁴⁸ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. rozšíř. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 51.

⁴⁹ ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Slon, 1994, s. 18.

závislosti na pracovníkovi, ztrátě vlastní motivace a k pocitu, že za kvalitu života klienta nesou odpovědnost jiní a společnost.

Výsledný vztah mezi pracovníkem a klientem vždy nese známky asymetrie. Důsledná symetrie je nemožná. Můžeme si namodelovat tři úrovně rovnoprávnosti: v první rovině se setkávají dvě naprosto rovnoprávné lidské bytosti. Ve druhé rovině můžeme mluvit o dvou bytostech, z nichž každá disponuje jiným potenciálem, který v životě buď rozvíjí či nerozvíjí. Každý je jinak vybaven. Na této rovině ještě lze dosáhnout mezi účastníky symetrie. Na třetí rovině se potkávají dvě osoby, z nichž jedna nedokázala vyřešit svoje problémy vlastními silami nebo s pomocí svého okolí, a druhá, která má určité kompetence druhému pomoc nabídnout. Na této rovině musíme přijmout asymetrii a jako pomáhající zacházet s tímto faktem co nejdiskrétněji.⁵⁰

Problémem při pomáhání je splývání, kdy si pomáhající bere starosti druhého příliš za svoje vlastní. Je zaplaven lítostí, soucitem, úzkostí natolik, že je sám vychýlen ze svého těžiště. Měli bychom však zůstat sami sebou a nevypadnout silou soucitu z role. Pak jsme připraveni pomáhat tak, jak to vyžaduje konkrétní situace.⁵¹ Často se v souvislosti s tím mluví o profesionálním odstupu, tedy nepřipouštění si problémů klientů k tělu. V pomáhajících profesích pak ovšem můžeme objevit i lidi netečné, otrávené, cynické, bez pozitivního vztahu k lidem. Nemají pochybnosti. Mladá, vzdělaná sociální pracovnice pracující ve věznici říká: *Já nemám problém bavit se normálně s chlapem, co zabil svoji matku. Udělám, co je třeba, ale jinak je mně ukradenej...!* (z rozhovoru z roku 2008).

Udržet hranici v pomáhání je jedna z nejobtížnějších věcí, zůstat vnímavým a citlivým člověkem, když na vás lidé „chrlí své hrůzy“, je chůze po úzkém laně. Nebýt stržen soucitem, ale být schopen vcítění – empatie.

⁵⁰ Srov. KLIMENTOVÁ, E. *Teorie a metody sociální práce I.* Olomouc: UP Olomouc, 2001, s. 28.

⁵¹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese.* 2. rozšíř. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 78 - 80.

Edith Steinová (1891 – 1942), katolická filosofka židovského původu, píše ve své doktorské práci z roku 1917 o vcítění: *Vcítění je bytostné spojení zcela komplexního charakteru. Není to jen intelektuální pochopení druhého člověka ani procítěný soucit s jeho bolestmi a radostmi. Je to vstoupení do jeho bytosti v dané situaci, se vším, co k ní vedlo a se vším, co neodvratně bude nebo náhodně může následovat. Toto vcítění ovšem není ztrátou našeho já, ale převzetím já toho druhého na své já. Empatie je mocný nástroj poznání a osobnostního růstu.*⁵²

Kopřiva práci popisuje takto: *Naše hlavní pomoc v těžké situaci klienta spočívá v tom, že v kontaktu s námi mu poskytujeme chráněný prostor pro to, aby si uvědomil, jak situaci prožívá. Tím, že otevíráme prostor pro prožití těžkých citů, tyto city nevyvoláváme – jsou zde přítomny tak jako tak. Pokud je však může klient v naší přítomnosti plně zachytit, získá pevnou půdu pod nohama. Do budoucna se nemusí těchto těžkých citů tolik bát, protože se s nimi už setkal. V situaci, kdy klient je v kontaktu se svými těžkými city, bychom mohli propadat soucitu a snažit se mu trochu ulevit povzbuzením či utěšováním. Ve velmi těžké chvíli, kdy druhý propadá panice a stává se na chvíli zcela bezmocným, je to zapotřebí. V ostatních případech je však potřebné vydržet a nepokoušet se klienta emočně sytit víc než naší **vnímavou pozorností**.*⁵³ *Postavíme-li svou pomoc na utěšování a povzbuzování, nabízíme lacinou náhražku místo kvality. Citový hlad je často neutišitelný podobně jako žízeň po alkoholu (...) Pokud klient spolu s námi nějakou dobu pobývá s těžkými pocity, vzniklými z těžké životní situace, dříve či později (...) těžké city odstoupí stranou a objeví se otázka: Co dál? Odpověď na ni přijde někdy sama, jindy ji může klient hledat spolu s pracovníkem. Otázka sama však znamená, že dotyčný se vrací do reality, že jeho pozornost se*

⁵² PÍŤHA, P. *Svaté patronky Evropy*. Praha: COMDES, 2000, s. 84.

⁵³ (kalifornský kněz a psychoterapeut McMahon vystihuje optimální způsob pozornosti pomáhajícího praktickým pojmem vnímavá pozornost. Je důležité, aby se jeho myšlenky netoulaly jinde. Nejde o neutrální bdělost, ale o angažovanou přítomnost pracovníka. Vnímat jak se druhý člověk cítí a přát mu vše dobré).

*přenesla – přinejmenším aspoň pro tuto chvíli – od těžkého dopadu životní situace k nějaké činnosti, plánu, cíli, který je na pořadu dne. V tu chvíli klient svého pomáhajícího opouští a staví se na vlastní nohy. Takové pomáhání není obětí, emočně nevyčerpává, neubíjí, nýbrž zakotvuje a nabíjí.*⁵⁴

V některých chvílích nelze člověku pomoci jinak než jenom tím, že s ním prostě jsme. Bezpečný účastný prostor, který mu nabízíme pro otevření jeho emocí a pocitů je jediné, co můžeme nabídnout.

Tomáš Halík o takových situacích píše: *Přemnoho traktátů a učených knih bylo napsáno o náboženském výkladu utrpení a mnoho z nich jsem přečetl. A pak člověk sedí s rodiči u lůžka dítěte, z jehož horkého těla pomalu a bolestně odchází život, anebo s člověkem, kterému se rozpadla rodina a tím se mu zhroutil svět, protože jiný těžce zradil jeho lásku a důvěru – a najednou mu všechna ta knižní moudrost připadá jako těžce naložený koráb, který odplouvá kamsi do dále. A nejen, že si náhle nemůže vzpomenout na žádnou z těch krásných teorií; zdá se mu dokonce, že na té lodi kamsi do nedohledna odplouvá jeho „velká víra“, ta chytrá a pohotová, která umí dát na všechny otázky pádnou odpověď. Zůstává mu jen „malá víra“, do naha vysvlečená, hledající odvahu jak se dívat do očí trpících, v nichž čte jedinou otázku: „Proč?“*⁵⁵

Před třemi lety k nám do poradny chodila stará paní a s kolegyní si povídala o květinách. Žila v malém bytě se synem, který se k ní po rozvodu „na pár dní“ nastěhoval. Byl notorický alkoholik. Paní neměla sílu, ale ani vůli syna z bytu vystěhovat. Neplatil jí nájem, nepřispíval na domácnost, „pouze“ ji svým způsobem života obtěžoval natolik, že nemohla ani spát. Ač jí kolegyně nabízela právní pomoc s vystěhováním alkoholika, žena to odmítla: *Kam by šel? Do poradny přišel i druhý syn klientky – informoval se, jaké by byly možnosti řešení situace jeho matky. Kolegyni řekl: Tolikrát jsem mámě nabízel, že si ji vezmu k sobě. Ne, ona se raději zničí*

⁵⁴ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. rozšíř. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 81.

⁵⁵ HALÍK, T. *Noc zpovědníka*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2005, s. 157.

s tím mizerou. Tolikrát mu pomohla. Platí za něho dluhy. Ale jí není pomoci... Věřte, kdybych měl dost peněz, najmu si někoho, aby ho zabil! Vždyť ona z toho zemře! Rozplakal se. Stará paní si pravidelně vyprávěla s kolegyní o zahrádce a malé holčičce ze sousedství, kterou dvakrát týdně hlídala. Byly to okamžiky, na které se těšila a připadala si jako potřebný člověk, jehož život má smysl. Byla to její koncepce vydařeného všedního dne. Ostatní čas věnovala domácnosti a „údržbě“ syna alkoholika. Kolegyni nosila květy ze zahrádky a byla vděčná, že o těžkých věcech může s někým mluvit. Po dvou letech skutečně zemřela.

Max Scheler k poznání druhých píše: *At' už zkoumám nejvnitřnější podstatu nějakého individua, historického období, rodiny, národa (...) nejloubeji ji poznám a pochopím, jestliže jsem poznal systém jejich faktického hodnocení a hierarchizace hodnot, jenž je vždy již nějak rozčleněný. Tento systém nazývám ethosem daného subjektu. Fundamentálním jádrem tohoto ethosu je však řád lásky a nenávisti, systém těchto vládnoucích a převládajících vášní (...) Kdo má ordo amoris nějakého člověka, ten má tohoto člověka. Má vzhledem k němu, jako k morálnímu subjektu to, čím je formule krystalu pro krystal. Vidí do něj tak, jak lze vůbec do člověka vidět. Za veškerou empirickou rozmanitostí a komplikovaností vidí vždy jednoduchý průběh základních linií jeho srdce, které si zaslouží být jádrem člověka jakožto duchovní bytosti spíše než poznání a chtění.*⁵⁶

Pozorují-li v regionální komunitě způsob práce tzv. angažovaných sociálních pracovníků – jsou na klienta zvědaví, zajímá je jeho osud, celý životní příběh člověka, snaží se nahlédnout do jeho uvažování, hodnocení vlastní situace, dávají člověku prostor a nejde jim jen o vyplnění kolonek a formulářů. Tím rozšiřují hranice, prostor pro důvěru a otevřenost klienta. Celý proces zpětně vede, při vstřícném způsobu chování, k větší a širší otevřenosti a důvěře klientů, tak jako v každém vztahu. S navázanou

⁵⁶ SCHELER, M. *Řád lásky*. Praha: Vyšehrad, 1971, s. 35, 37.

důvěrou lidí lze pracovat. Přivádět je k vlastnímu náhledu jejich nežádoucího způsobu života, jímž narážejí na normy společnosti, či který jim samotným ubližuje. Tento způsob práce vyžaduje stálou reflexi aktivit a počínání pomáhajících.

5.3 Atributy práce založené na vztahu – C. Rogers

V rámci vztahu „pomáhající – klient“ a vytvoření příznivého klimatu tak, aby si klient dokázal zhodnotit sám sebe a nastoupit cestu ke zlepšení života, jsou podle zakladatele humanistické psychologie Carla Rogerse tři atributy: opravdovost (kongruence či nefalšovanost), bezpodmínečné přijetí (akceptace a péče), empatické pochopení (schopnost do hloubky pochopit svět jiné osoby).⁵⁷

Opravdovostí myslí Rogers skutečnost že: *Je-li mé prožívání přítomného okamžiku obsahem mého vědomí, když to, co je přítomno v mém vědomí, je obsahem mé komunikace, pak se všechny tyto tři úrovně prolínají a jsou tak kongruentní. V takových chvílích jsem integrovaný či celistvý, jsem dokonale v jednotě. Po většinu času však, pochopitelně, stejně tak jako kdokoli jiný, vykazuji jistou míru inkongruence. Naučil jsem se však, že opravdovost, autentičnost, kongruence – ať už to nazveme jakkoli – je pro skutečnou komunikaci tím nejdůležitějším.*⁵⁸

Klient by se neměl setkat s chladem a rezervovaností ze strany pomáhajícího. Pomáhající by měl v sobě mít hřejivé vnitřní teplo a mít k člověku před sebou pozitivní, akceptující postoj. Je osobou, která zasluhuje úctu a respekt. Akceptace – přijetí – je korektivní léčivou zkušeností pro klienta a nelze ji zaměňovat s nekritickým souhlasem nebo dáváním za pravdu každé hlouposti, kterou klient předvádí. Druhého člověka ovšem můžeme přijmout za předpokladu, že dokážeme přijmout sami sebe, a to i s negativními stránkami své vlastní osobnosti.

⁵⁷ Carl Ransdom Rogers (1902 – 1987) je zakladatelem humanistické psychologie a „na klienta zaměřené“ psychoterapie. Založil své dílo na víře ve schopnosti člověka růst.

⁵⁸ ROGERS, C. *Způsob bytí*. Praha: Portál, 1998, s. 28.

Empatické porozumění je dalším léčivým prvkem vztahu. Na té nejjednodušší úrovni je empatie prostým přeformulováním slov druhé osoby, abychom ji ukázali, že ji slyšíme, chápeme. Na nejbohatší úrovni však spočívá v neohroženém zkoumání vnitřního světa druhé osoby, ve vyciťování nevyslovených významů, v soucitném pojmenování bolesti, utrpení a ponížení, stejně jako čtveráctví a radosti. Nejúplnější empatie necenzuruje ani nediskriminuje. Vidí celý svět tak, jak ho vidí druhá osoba, a plně tento svět přijímá. To neznamená, že by empatický pracovník ve světě klienta ztrácel své vlastní já.⁵⁹

Mezi techniky komunikace, které podporují empatické porozumění zahrnujeme empatické poznámky, zrcadlení, parafrázování, reflexi, účastné a zájem vyvolávající otázky.⁶⁰

Rogers říká: *Věřím, že ve zkušenostech dvou lidí (myšleno pracovníka a klienta) postřehnete elementy lidské komunikace napomáhající růstu. Schopnost citlivě naslouchat, hluboké uspokojení z toho, že je mi nasloucháno, schopnost být opravdovější, která na oplátku vzbuzuje větší otevřenost v druhých, a následkem toho větší svobodu dávání a přijímání lásky.⁶¹* Komunikace popisovaným způsobem pomáhá k pozitivnímu růstu člověka. Přistupujeme-li ke klientovi tak, že zdůrazňujeme jeho vlastní síly, jeho vlastní možnosti, to pozitivní, co lze v dané situaci udělat, probouzíme v něm naději a posunujeme ho tak k pozitivní žádoucí změně. Nabízí-li pomáhající svou širší nabídku vidění problému klienta, poskytuje mu zpětnou vazbu a rozevírá vějíř možných přístupů k existujícím potížím člověka více, než je klient schopen nahlédnout sám. Činí srozumitelnějším vnitřní i vnější svět člověka. Je pak reálná naděje, že člověk začne rozumět svému problému v celé komplexnosti, nestojí už zabarikádován ve schematickém zjednodušeném vidění svého života.

⁵⁹ TOLAN, J. Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii. Praha: Portál, 2006, s. 33.

⁶⁰ Srov. KLIMENTOVÁ, E. *Teorie a metody sociální práce II*. Olomouc: UP Olomouc, 2001, s. 50.

⁶¹ ROGERS, C. *Způsob bytí*. Praha: Portál, 1998, s. 37.

5.4 Celostní pohled na klienta z hlediska potřeb

Když pomáhající pracuje s člověkem, musí jednak přizpůsobit techniky a způsob rozhovoru věku, rytmu, mentální úrovni člověka, ale měl by vidět klienta i z hlediska jeho lidských potřeb. A to se již netýká rozhovoru, ale celkového vidění člověka. Když např. pomáhající přichází do bytu seniora, který si přeje zajistit pečovatelskou službu, sleduje všechny možné potřeby člověka, kterého má před sebou. Má nezbytné rehabilitační pomůcky, které ve svém věku a vzhledem ke zdravotnímu stavu potřebuje? Využívá všech možných služeb a konkrétních nabídek v terénu? Pracovníci pečovatelské služby mu mohou poskytnout služby přímo v domácnosti. Má si však člověk možnost popovídat s odborníkem o svém právním, bytovém problému, vztazích? Tady zase přecházíme ke službě odborného poradenství. Vzhledem k věku seniora by měl pomáhající taktně vysledovat, zda má klient možnost udržovat své vztahy se společenstvím, přáteli? A to se již pohybujeme na rovině psychosociálního poradenství. Měli bychom se na člověka dívat celostně, z hlediska jeho potřeb. Jak mohou být jeho potřeby naplňovány. Klasická hierarchie – pyramida lidských potřeb podle A. H. Maslowa,⁶² člení lidské potřeby na: potřeby fyziologické, potřeby bezpečí a jistoty, potřeby lásky a sounáležitosti, ocenění a uznání, seberealizace, potřeby znát a rozumět.⁶³

Člověka však dnes spíše vnímáme jako bytost bio-psycho-socio-spirituální (tzv. holistické pojetí). Tyto složky osoby tvoří vzájemnou jednotu.⁶⁴ O každé z nich musíme při práci s lidmi přemýšlet.

5.5 Navázání vztahu pracovník – klient

Při práci s klientem používáme různých technik. Od studia dokumentace, pozorování klienta, naslouchání, až po rozhovor,

⁶² Abraham Harold Maslow (1908-1970) byl americký psycholog, jeden ze zakladatelů humanistického proudu v psychologii. Nejčastěji bývá uváděn jako autor hierarchie lidských potřeb.

⁶³ HARTL, P. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: nakladatelství Budka, 1994, s. 62.

⁶⁴ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Étika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003.s. 15.

jehož součástí je vhodné opakování, parafrázování, explorační (tzv. „vyvykládání“), domluva, diskuze o cílech, klasifikace problémů, analýza překážek, uzavření dohody, pomoc a podpora při plánování úkolů, zpřehledňování dosažených úspěchů. Hlavním předpokladem je přitom pozitivní motivace.⁶⁵

První rozhovor je velmi odpovědným krokem, který vyžaduje přípravu a uvědomění. Způsob, jakým sociální pracovník svůj styk s klientem naváže, má vliv na další práci. Pracovník by měl poskytnout člověku prostor pro ventilaci, měl by klienta akceptovat, nepřerušovat, neskákat mu do řeči, dodávat mu odvalu a povzbuzovat ho. Logicky s ním diskutovat, poskytovat informace, nabízet rady i vedení (direktivní techniky). Přemítavou komunikací nad problémy klienta může sociální pracovník rozšířit sebeuvědomění člověka. Pokud je to v jeho kompetenci, může i snížit některými zásahy tlak prostředí na klienta.

Docela zvláštní možnosti se otvírají právě jen v rozhovoru ve dvou, kde se podle Jana Nerudy „rodí vážnost“. Přímý vztah mezi dvěma účastníky rozhovoru nezůstane totiž jen při tom, že „já“ hovořím s „tebou“. Jak se tyto role střídají, je nám oběma zřejmé, že nejenom „já“ vidím a slyším „tebe“, ale že také „ty“ nějak vidíš a slyšíš „mne“. Každý z nás myslí nejen na to, co chce druhému říci, a na to, co od něho slyší, ale zároveň si také sám představuje, jak „ty“ vidíš „mne“, jak vnímáš a rozumíš tomu, co říkám – a koneckonců, co si o mně asi myslíš. A ještě dál: co si myslíš, že si myslím já, co si myslím o tobě... Ze samého faktu reflexe plyne, že kdykoli se setkají dvě reflektující bytosti, jsou jako dvě zrcadla proti sobě. Právě tato vlastně nekonečná řada reflexí druhého (třetího atd.) řádu dodává každému setkání ve dvou svou úžasnou hloubku.⁶⁶

Vztah klienta k pomáhajícímu se v případě navázání důvěry stává základem pro tolik potřebnou korektivní emoční zkušenost.

⁶⁵ Srov. KLIMENTOVÁ, E. *Teorie a metody sociální práce I*. Olomouc: UP Olomouc, 2001, s. 64 - 65.

⁶⁶ SOKOL, J. *Filosofická antropologie - Člověk jako osoba*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 164.

Můžeme použít i techniky vyjasňování, interpretace, které přináší nebo mohou přinést klientovi jiný náhled do situace. Techniky konfrontace mohou být využity později – na již navázaném vztahu pracovník – klient. Mohou pomoci člověku poznat jeho stereotypy ve vztazích, chování a myšlení.

Celým procesem pomoci můžeme společně s klientem dojít k jeho pocitu poznání příčin svých potíží, osvobození se, získání samostatnosti, poznání vlastních schopností a uvědomění si soběstačnosti a zdravého potenciálu k řešení svých vlastních problémů.

5.6 Jednání pomáhajících způsobující negativní emoce

Nejedná-li se mnou někdo jako s člověkem, s důstojností a úctou, ale s takovým pohledem, že já tu vlastně jsem a přicházím jenom kvůli němu (tedy jeho pozici a z ní plynoucí důležitosti), jde o vykořisťování, jež je spojeno s morální bolestí a ponížením. *Toto vykořisťování bolí jako lež nebo zrada.*⁶⁷ Člověk je degradován, odstrčen jako nepotřebná věc.

Často v poradně klienti mluví o tom, jak se jich dotklo chování právníka, lékaře, sociálního pracovníka, jak se cítili na nějakém úřadě (který má v názvu slovo sociální) ponížení. Je to morální bolest, která se těžko snáší, je zbytečná, nesmyslná a dá se jí zabránit. Záleží na způsobu jednání s lidmi. Způsobu, jak jsou seznámeni se skutečnostmi. Například v situaci, kdy ovdovělá žena nemá již nárok na výplatu vdovského důchodu. Věc se dá říci velmi rychle, striktně a způsobem, že člověk odchází z úřadu jako odkopnutý žebrák. A nebo lze vysvětlit stávající legislativu důchodů tak, jak je, aby tomu žadatelka porozuměla. Neponížit ji, ale jednat s ní s úctou k jejímu lidství, k jejímu dosavadnímu životu, k tomu, co ji potkalo. Přesto, že důchod nedostane, má pocit, že proti ní seděl na úřadě člověk, který její příběh bral vážně, který zná

⁶⁷ TISCHNER, J. *Etika Solidarity*, Mnichov: OPUS BONUM, 1985, s. 22.

legislativní úpravy. Měl dobrou vůli, choval se k ní s respektem jako k člověku a lidsky se s ní také rozloučil.

Způsob jednání podle pravidel správného dialogu může člověka pozvednout i v jeho nelehké situaci. Zdánlivě se sice nic nemění, věc se jeví zvnějšku stejná, ale nepřistupuje k ní ještě ono autorem citované *němé břemeno bolesti duše a srdce*.⁶⁸ Hmatatelně však vystupuje lidská solidarita, kterou dotýčný vycítí.

Naopak, při nevlídném a nadřazeném způsobu jednání s lidmi se objevuje v lidech vztek, vzdor, zažívají ponížení, odpor vůči autoritám a systému. Převládá pocit, že se na zákony a systém nastavený společností nelze vůbec spolehnout, že se v něm člověk jako individualita ztrácí a nemá oporu. Evidentní je rozkolísanost, nedůvěra ve stabilitu společenského systému a občanská naštvanost (viz. Havlův termín „blbá nálada“).

V souvislosti s tím se chci zamyslet, jak se vlastně může druhotně objevovat a vznikat nenávist k celému systému. Max Scheler o těchto jevech a nebezpečných důsledcích pro společnost píše: *V tomto smyslu spočívá nenávist vždy ve zklamání z toho, že se uskutečnila nebo neuskutečnila nějaká hodnotnost, kterou jsme intencionálně (proto, ale ještě ne ve formě očekávání) v duchu sdíleli. Přitom může být pohnutkou této nenávisti právě tak přítomnost negativní hodnoty jako nepřítomnost nebo nedostatek pozitivní hodnoty*.⁶⁹

Je-li ve světě nenávist, musí být ve světě dezorganizován také řád lásky. Nenávist je tedy vždy a všude vzpourou našeho srdce a myslí proti porušení ordo amoris, lhostejno, jedná-li se o tiché hnutí nenávisti v srdci jednotlivce nebo táhne-li nenávist v masových bouřích jako masový jev světem a obrací-li se proti panujícím vrstvám.⁷⁰

Robert Speamann ve své knize *Šťěstí a vůle k dobru* píše: *Každý člověk má nárok na to, aby ho nikdo nepovažoval za nikoho,*

⁶⁸ Srov. TISCHNER, J. *Etika Solidarity*, Mnichov: OPUS BONUM, 1985, s. 23.

⁶⁹ SCHELER, M. *Řád lásky*. Praha: Vyšehrad, 1971, s. 67.

⁷⁰ SCHELER, M. *Řád lásky*. Praha: Vyšehrad, 1971, s. 68.

kdo nic neznamena...Kantovský požadavek nevyužívat nikdy osobu pouze jako prostředek, nýbrž vždy ji zároveň respektovat i jako samoučel, má nejprve a především tento smysl: každý, kdo je mým jednáním dotčen, kdo sám není „kvůli čemu“ mého jednání, si jako „kvůli čemu“ svých vlastních jednání a jako potenciálně mravní bytost zaslouží tolik úcty, aby ve vztahu k němu byla položena otázka oprávněnosti požadavků na něho kladených.⁷¹

Často nemůžeme ovlivnit klientovu těžkou životní situaci, ale způsob hovoru, jednání s ním a to jak se s námi člověk cítí, ovlivnit můžeme. Díváme-li se na člověka před sebou odsuzujícím pohledem, odsoudíme-li ho a „zaškatulkujeme“ – omezujeme možnost jeho růstu. Mnohokrát sice vidíme před sebou lidi naplněné zlobou, ale jejich zloba má vždy nějakou příčinu. Zlí lidé či zle se chovající lidé se chovají jako by byli v davu (má to své důvody). Často si přinášejí názory, argumentaci davu do svého vnitřního prostoru, protože nic jiného neumějí. Pomáhající člověk by měl lidi z davu „odvádět“ a pomáhat jim nalézt vlastní já, přivádět je k růstu, k nalezení vlastní identity a to vším co umí a dokáže použít.

Bereme-li lidi takové, jací jsou, pak je děláme horšími; když je však bereme tak, jací mají být, pak je děláme takovými, jací být mohou,⁷² říká Viktor Frankl, který prošel peklem koncentračních táborů, a přesto neztratil víru ve smysl lidského života. Jde o to, zda se zloby v člověku zalekneme, či zda nás zajímá, co je za ní. Zda si také sebekriticky připustíme potenciál vlastní zloby v našem životě a toho, co skrývá.

Zlý člověk, to je prostě někdo, komu je více třeba lásky; ale rozhodovat se bude muset v hloubce spontaneity, až do smrti – znovu a znovu se uvážlivě rozhodovat ke správnému konání.⁷³

Zlá osoba se stává člověkem, který nám může zjevit mnohé, dotkne-li se jí svaté slovo.⁷⁴

⁷¹ SPEAMANN, R. *Šťestí a vůle k dobru*. Praha: Oikoymenh, 1998, s. 125- 126.

⁷² FRANKL, V. *Lékařská péče o duši*, Brno: Cesta, 2006, s. 97.

⁷³ BUBER, M. *Já a ty*. Olomouc: Votobia, 2005, s. 86.

⁷⁴ BUBER, M. *Já a ty*. Olomouc: Votobia, 2005, s. 16.

Nejsme-li schopni vidět v člověku jeho potenciál k růstu, zneschopňujeme-li ho odsouzením a člověk před námi to vycítí. Běžně si ani nemusíme uvědomovat hlubší důsledky našeho jednání, ale zůstávají v prostoru a ovlivňují prožívání lidí.

5.7 Kodex sociálního pracovníka

Kodex sociálního pracovníka ČR by měl být páteří práce v sociálních službách.⁷⁵ Podívejme se na jeho základní zásady, jež jsou pro pracovníky závazné:

Patří sem respektování svobodného rozhodnutí klientů, přičemž za děti do osmnácti let nesou hlavní odpovědnost rodiče.⁷⁶ Sedí-li však proti nám sedmnáctiletá dívka, kterou do poradny poslala třídní učitelka (slečna má zájem své problémy se sebepoškozováním řešit), jednáme s ní jako s dospělou ženou. Podporujeme ji a domluvíme s jejím souhlasem termín návštěvy u psychologa, lékaře atd. Stavíme na důvěře, kterou k nám dívka po dvou návštěvách získá. U klientů s mentálním postižením, kteří jsou omezeni či zbaveni právní způsobilosti, by mělo být respektováno jejich rozhodnutí do té míry, aby neznamenal ohrožení jich samých či ostatních v jejich okolí – v souladu s právními normami.⁷⁷ Trpělivé opakování, vysvětlování jejich pozic, postavení, organizace práce s nimi – to vše je velmi důležité, protože znamená emoční úlevu, srozumitelnost organizačních postupů v zařízeních či chráněném bydlení pro lidi s mentální retardací.

Dále vycházíme z respektování důvěrnosti sdělených informací. Diskrétnost a ochranu informací o klientovi a jeho rodině podrobně upravuje zákon o ochraně osobních údajů.⁷⁸

⁷⁵ Kodex pracovníků v sociálních službách – uveden v příloze I.

⁷⁶ Fyzická osoba: podle § 7, Zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, má tato osoba způsobilost mít práva a povinnosti a vzniká narozením.

⁷⁷ § 26 a následující, Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁷⁸ Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Respekt rozdílů mezi lidmi znamená, že klient je vnímán jako neopakovatelná a nezaměnitelná individualita a pracovník ho „neškatulkuje“ do nějaké šablony.

Celostní přístup je vnímání klienta nejenom prizmatem jeho konkrétního problému, ale celkově. Je to člověk, který, ač v jedné oblasti selhává, tak na jiných úsecích života může být úspěšným. Má i své silné stránky a na nich je třeba stavět. Podaří-li se pracovníkovi objevit pozitivní stránky klienta, podpoří tím vzájemný vztah a důvěru mezi oběma.

S tím souvisí i respektování důstojnosti člověka. Záleží na tom, jak mluvíme o klientovi za jeho nepřítomnosti, jak mluvíme s lidmi s postižením či v přítomnosti nemocných a umírajících. Jak dokážeme ctít či nectít jejich lidství, byť by bylo právě ukryto v chatrné a zubožené tělesné schránce. Přesto je zde ukryt člověk. Nic nevypovídá v zařízeních více o vztahu k lidem než způsob hovoru o nich mezi „účinkujícím“ personálem.

Maximalizujeme účast klienta na postupu ke zlepšení jeho podmínek. Čeho člověk dosáhne vlastním přičiněním, toho si víc váží a úspěch si pamatuje. Staré čínské přísloví praví, že lepší je naučit lidi chytat ryby, než je jimi pouze sytit.

Pomáhající pracovník by měl být, dle znění kodexu, zodpovědný vůči svým klientům, vůči svému zaměstnavateli i celé komunitě. Měl by umět zprostředkovat lidem kontakt na jiná odborná pracoviště, pokud jeho síly nestačí. Využívat supervize a začleňovat se svými znalostmi do veřejného života. Pracovník by měl mít odpovědnost vůči své profesi, sobě samému a přijmout úkol celoživotního průběžného vzdělávání za vlastní. Pečovat o dostatečnou duševní hygienu, věnovat se koníčkům, zájmům, vztahům s nejbližšími. Měl by si uvědomovat, že ve své práci na rozdíl od jiných profesí mnohem více využívá vlastní osobnost a potenciál. Průběžně doplňovat svoji energii, přiměřeně odpočívat a zdravou pozornost věnovat i sám sobě, nejenom druhým. Zůstane-li pracovník prázdný a vyhořelý, potom nemá lidem co nabídnout.

5.8 Osobnost sociálního pracovníka

Autoři učebnic sociální práce se shodují, že sociální pracovník by měl být zralou, citově vyrovnanou osobností, odolnou vůči emotivním bouřím a s kultivovaným způsobem komunikace. Měl by být člověkem s odbornými znalostmi, širokým všeobecným vzděláním, zapojeným do společenského dění. Měl by dále být praktickým příkladem druhým – poctivým, pravdomluvným, pracovitým, tvořivým a flexibilním. Měl by mít především schopnost empatie, vřelosti a opravdovosti, být životním optimistou s vlastními zkušenostmi a chápajícím rodinným zázemím.⁷⁹ Takto uváděný text se může jevit přesvědčivým, avšak nemusí být zásadním. Sociální pracovník není ideální člověk. Schopnosti a vlastnosti, bez kterých nemůže práci vykonávat, jsou trpělivost, empatie, kolegiální, právní povědomost a schopnost pracovat ve velké psychické zátěži. Je třeba si uvědomovat, že k ideálu můžeme pouze směřovat.

⁷⁹ Srov. KLIMENTOVÁ, E. *Teorie a metody sociální práce I*. Olomouc: UP Olomouc, 2001, s. 22.

6 ROZHOVOR – KLÍČOVÝ NÁSTROJ PRÁCE S LIDMI

V předchozí kapitole byla uvedena obecná teoretická hlediska sociální práce a nyní se chci zabývat tím, jaké dopady má teoretický náhled na praktickou činnost a formy práce pomáhajících. Chci předvést, jak se teoretické poznatky konkrétně projevují na používaných pracovních postupech a přístupu k lidem. Jak je teorie aplikována do praxe.

Pokud bychom techniky práce s lidmi mohli připodobnit k hudbě, pak prvním nástrojem jsou housle, tedy rozhovor. Je nejvlastnějším a ryzím nástrojem pro pomáhajícího a *řeč je to, co umožňuje rozhovor a vytváří společenství, spojuje já a ty.*⁸⁰

Ostatní techniky práce rozhovor doplňují. Proto se budu rozhovoru věnovat podrobněji. Čerpám z práce svých kolegů, s kterými jsem se setkala a ze studia teorie sociální práce.

6.1 Přijetí člověka

Jak již bylo uvedeno, první setkání je velmi důležité. Klient přichází často s ostychem, je nejistý, zda je na tom správném místě; přichází do neznámého prostoru. Nebo naopak přichází terénní pracovník na privátní území klienta a navštěvuje ho v soukromí. Vždy je třeba se chovat s respektem. Pokud například poprvé navštíví denní stacionář rodina s postiženým dítětem s úmyslem dítě do zařízení umístit – je nabíledni, že lidé jsou vnímavější a citliví na každý náznak nějaké disharmonie. Mají své dítě svěřit někomu jinému. Jak se bude mít? Už při vstupu do sociálního zařízení (jakéhokoli), začíná proces pomáhání. Byť i nevyjádřeným chováním personálu: „Ano, jste tady dobře – na správném místě, vítáme vás.“ V případě, že pracovník, který má s lidmi jednat, je snad ještě zaneprázdněn povinnostmi – spolupracovník kolegu omluví, klienta se ujme, vybídne ho, aby se posadil a chvíli počkal. Podle toho, jak je to v zařízení nastaveno, může objednat uvaření čaje, kávy

⁸⁰ SOKOL, J. *Filosofická antropologie - Člověk jako osoba*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 65.

a postarat se o pohodlí lidí. Klienti nesmějí mít pocit, že si jich nikdo nevšímá nebo že jsou nevítaní. Je-li takové jednání v zařízení samozřejmostí, pak to velmi odbourává počáteční nejistotu a tenzi. Zkusme se sami na sebe podívat očima klienta. Jakou má pracovník náladu, jak se tváří, jak je oblečený? Co říká na uvítanou? Naprostou samozřejmostí by mělo být, že pracovník pozdraví, představí se a podá příchozím ruku. Krátký pohled do očí a úsměv je z kategorie neverbálních technik, ale současně nejpřirozenějším lidským počínáním a usnadňuje protějšku počátek hovoru.

Jan Sokol k této problematice píše: *Pozdrav dává najevo sounáležitost a dobré úmysly při setkání a ač je ve většině společností silně ritualizován, přece v něm lze rozpoznat některé základní významy navozování či udržování vztahu a konejšení (...) Podání ruky je především nabídka tělesného kontaktu, spojená s demonstrací dobrých úmyslů: v ruce není zbraň (...) Všechna gesta konejšení a přátelství doprovází často úsměv, případně „přátelské zašklebení“ (...) Úsměv se vždycky obrací k partnerovi, nikoli mimo něj, a má vždycky konejšivý, odzbrojující význam (...) Když člověk při setkání místo pozdravu zjevně, ostentativně zachová „kamennou tvář“, nepodá ruku, dává tím najevo přinejmenším neúctu, pohrdání a často i něco horšího. Odmítá totiž vlastně uznat, že jeho protějšek je členem společenství, případně vůbec člověkem.⁸¹*

Je důležité, jak klienta uvádíme do prostoru pracovny a jak pracovna vypadá. Je už ze zařízení místnosti patrné, že nám záleží na lidech, nebo vypadá jako nějaké provizorní skladiště? Může se člověk u nás cítit přijatý a dobře? Jak můžeme získat jeho důvěru? To jsou otázky, které bychom si měli klást.

6.2 Diskrétnost a bezpečný prostor

Máme-li např. do čekárny „propustné dveře“ a je slyšet skoro každé slovo lidí hovořících uvnitř o svých problémech – nebude to pro přicházejícího vůbec bezpečné území. Takovýto „veřejný

⁸¹ SOKOL, J. *Filosofická antropologie - Člověk jako osoba*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 51 - 52.

prostor“ bez jakékoliv diskrétnosti známe důvěrně z prostředí lékařských ordinací, kdy polovina lidí v čekárně bez námahy slyší údaje o zdravotním stavu pacienta uvnitř. Je to otřesné, bohužel však běžné. K navození pocitu bezpečí a důvěry to však nevede. Zabezpečit diskrétní prostor pro rozhovor s lidmi je základ práce.

Při usazování lidí necháváme zásadně na nich – pokud to charakter zařízení dovoluje – kam se posadí. Lidé z ulice, bezdomovci, potřebují běžně kontrolovat očima dveře, snažíme se jim do oční přímky nevstupovat. Respektujeme místo, které si vybrali. Obdobně pak při příchodu pracovníka do domácnosti klienta se vždy zeptáme, kam se můžeme posadit (jsme v jeho soukromém prostoru). Oslovujeme člověka zásadně paní, pane a připojíme příjmení, pokud se klient představil. Mnohokrát jsem se setkala s tím, že si sociální pracovníce na úřadech stěžovaly, že *lidi řvou a nadávají*. Pokud jsem se pracovníků zeptala, zda klienty posadili, nechápavě mi odpověděli, že je to zbytečné a proč by to dělali? Ostatně to u nich na úřadě nejde, je tam vysoká přepážka. Dá se pochopit, že v takové situaci člověk nemůže nabýt přesvědčení, že je zde jako rovnocenný partner. Ač třeba potřebuje sdělit něco velmi diskrétního z rodinného prostředí – je jedním v řadě, v atmosféře nervozity bez diskrétnosti a bezpečného prostoru.

6.3 Komunikace verbální a neverbální

Jestliže se nám podaří lidi usadit, měli bychom (zvláště při první návštěvě) podle situace říci orientačně pár slov o charakteru služby a zařízení. Někdy to vůbec není třeba – protože iniciativu v hovoru po počátečních větách (typu jaká byla cesta, jak zařízení našel...), přebírá zcela přirozeným způsobem klient. Dobré je člověku hned v úvodu říci, kolik na něho budeme mít času – jedná-li se o takto koncipovaný druh služby.

Během komunikace udržujeme oční kontakt v takové míře, jak si klient sám nonverbálním chováním vyžaduje. Věnujeme mu přibližně stejně očního kontaktu jako on sám. Náš příliš upřený

pohled by ho mohl znejistit, vyvolat v něm strach, být mu nepříjemný. Díváme se klientovi do tváře, pohled držíme v úrovni kořene nosu.⁸²

Přirozeně „zrcadlíme“ způsob sezení klienta, dynamiku a hlasitost jeho řeči. Člověk má jedinečně bohaté svalové vybavení obličeje, kterým sděluje a vyjadřuje to, co má „v sobě“. Do člověka nikdo nevidí. Víme jen to, co nám o sobě sám – vědomě či nevědomě – dá najevo nebo vyjádří. Velkou část sebevyjadřování můžeme rozpoznat právě v prostředcích neverbální komunikace – z výrazů a gest očí, tváře, rukou, polohy těla atd.⁸³

Při dobře navázaném rozhovoru s člověkem si často ani neuvědomujeme detaily jeho oblečení či barvu očí. Chci vyjádřit, že podaří-li se nám navázat s druhým sociální vztah, je výraz tváře tak významný, že další vjemy jakoby činil nevýznamnými. Stav naší duše, našeho nitra se projevuje ve výrazu tváře. Emmanuel Lévinas v knize *Etika a nekonečno* (kapitola *Tvář*) píše: *Setkání tváří v tvář je záležitost veskrze etická (...) Tvář je význam a to význam bez kontextu (...) Tvář je neobsažitelná, vede vás „za“ (...) V tváři druhého je cosi „vyvýšeného“, „vznešeného“. Tvář a rozhovor jsou navzájem spjaté. Tvář hovoří. Hovoří v tom smyslu, že právě ona umožňuje a začíná každý rozhovor (...) Řeč, to je skutečnost, že před tváří nezůstávám prostě jen tak, abych ji pozoroval, ale že jí odpovídám. Řeč je způsob, jímž druhého zdravím, ale zdravít už znamená být za něho odpovědný.*⁸⁴

V kapitole *Odpovědnost za druhého* pokračuje Lévinas ještě dále: *Tvář chápeme v pozitivním, a ne jen v negativním smyslu (...) Pozitivně bychom řekli, že jakmile druhý na mě pohlédne, jsem za něj odpovědný, a dokonce ani nemusím odpovědnost za něj vzít na sebe; ta odpovědnost mi připadne. Je to odpovědnost přesahující hranice mého vlastního konání. Obvykle je člověk odpovědný za to, co sám dělá. Odpovědnost je však ve svém prázákladu odpovědností*

⁸² Srov. PEASE, A. *Řeč těla*. Praha: Portál, 2001, s. 79 – 82.

⁸³ Srov. SOKOL, J. *Filosofická antropologie - Člověk jako osoba*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 63.

⁸⁴ LÉVINAS, E. *Etika a nekonečno*. 2. vyd. Praha: Oikoymenth, 2009, s. 208 – 209.

*za druhého. To znamená, jsem odpovědný dokonce i za jeho vlastní odpovědnost.*⁸⁵

Domnívám se, že hluboký náhled na odpovědnost za člověka, s nímž se setkáme, by nemálo pomáhajících překvapil. Z odpovědnosti za druhého vyplývá i zásada, že se při rozhovoru plně věnujeme klientovi. S nikým například netelefonujeme. Tento zlozvyk při hovoru jde celým profesním spektrem. Nedávno se mi jeden mladý muž svěřil, že při svátosti smíření (realizované v tradiční dřevěné moravské zpovědnici) si povšiml, že kněz píše v příšeří zprávu na mobilu. *Byl jsem v šoku*, zhodnotil svůj zážitek.

Pokud během rozhovoru musíme vyřešit ještě nějakou neodkladnou záležitost (například čekáme na předem dohodnutý neodkladný telefonát – hned v úvodu hovoru to klientovi s omluvou sdělíme). Není nic horšího, než když je navázaný dialog na citlivé téma přerušován telefonáty či nevhodnými vstupy kolegů do prostoru nebo se nápadně díváme na hodinky. Je to neúcta k člověku. Ten se uzavře jako do ulity a reaguje pak pouze na racionální úrovni.

Používáme jednoduchý hovorový jazyk, který přizpůsobujeme slovníku klienta (bez vulgarismů). Nepoužíváme úřední jazyk, ale přátelských, pozitivních slov. S klientem se nehádáme – nenutíme ho jít do obrany. Je lépe říci, že něčemu prostě nerozumíme, není nám to jasné a poprosíme člověka o další vysvětlení. S lidmi mluvíme ryze, ne naučené fráze, můžeme bezprostředně reagovat na situaci a oceňovat, co člověk před námi všechno zvládl. Jsme na klienta zvědaví a zajímá nás, jak se mu podařilo jeho těžké situace vyřešit. Musí to z nás přirozeně cítit. Zvědavost není neomalenost. Otázky musí být taktní a adekvátní oblasti, kterou klient otevírá.

⁸⁵ LÉVINAS, E. *Etika a nekonečno*. 2. vyd. Praha: Oikoyomenh, 2009, s. 212.

6.4 Zásady rozhovoru

Pozorně člověku nasloucháme, poskytujeme mu nepřerušovanou pozornost. Podobně i profesor Jan Sokol uvádí: *Skutečné poznání druhého tak nepochází z mých představ ani z mého pozorování, nýbrž z toho, že poslouchám a přijímám, co vyjadřuje on sám. „Způsob, jak se představuje Jiný a jak překračuje ideu Jiného ve mně, nazýváme tváří“ (Lévinas 1997:35).*⁸⁶

Zásadně nebagatelizujeme klientem prezentované události, které pro něho mají význam. Lacině neutěšujeme, snažíme se pochopit jeho pocity a nahlas je vyjadřovat. Dále shrnovat a strukturovat vše, co nám klient verbalizuje.

Důvěřujeme klientovi, navodíme pocit bezpečí. Nelekáme se těžkých témat a emocí. Naprosto normální je mluvit o takových věcech, o kterých klient s druhými lidmi vůbec nemluví, protože mu to prostě nejde nebo to ti druzí neumějí (např. pocity pozůstalých, strach těžce nemocného ze smrti atd.).

Pokud zařídíme pro člověka bezpečný prostor, soukromí, chováme se k němu slušně, nelustrujeme ho, respektujeme ho i jeho problémy, věnujeme mu svoji pozornost, dodržíme časový prostor, který byl domluven, jsme tu pro něho, nespěcháme, máme určitou „vyptávací“ dovednost s prvky vlídného humoru a se schopností si jako pomáhající sami ze sebe udělat legraci – uvolní se napětí. Jakmile člověk před námi cítí náš zájem a naši orientaci v jeho prostoru, získává pocit přijetí a důvěry k nám. Důležitá je také naše důvěra v jeho síly a optimistické vidění klientovy další budoucnosti, ke které stále směřujeme. To člověka posouvá výše.

Neodsuzujeme styl jeho řeči nebo toho co říká, nesnažíme se vyzdvihovat náboženské nebo etické normy. Zvláště v krizových situacích, které doprovází pláč, křik, agrese, jež vedou k abreakci („ventilování“ pocitů), jsme pro klienta někým, kdo pouze nesedí vedle něho, ale je v celém problému s ním. Přivádíme ho na „tady

⁸⁶ SOKOL, J. *Filosofická antropologie - Člověk jako osoba*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 173.

a teď“ a kotvíme ho.⁸⁷ Dáváme mu zpětnou vazbu, že se orientujeme v jeho problému. Rovněž od něho žádáme, aby nám potvrdil, že jsme v jednom „podlaží“, že v nazírání na jeho problém nejsme mimo.

6.5 Práce s agresivitou

Klientovi, který se chová agresivně (zvýšený hlas, gestikulace, obviňování) nasloucháme a neodporujeme mu, vyjadřujeme svůj zájem o to, co nám říká a pojmenováváme jeho emoce. Snaha přibrzdit agresivní chování poučováním může člověka více popudit a bere to jako snahu o naši mocenskou převahu. Někdy jenom to, že klient může vykřičet své argumenty, mu uleví natolik, že může mluvit o svých obavách a problémech. Chováme se k němu jako k „plachému koni“. Mluvíme pomalu, srozumitelně, krátce a opakovaně – podobně jako u krizové intervence.⁸⁸

Dobré je používat slovního zrcadlení – *Vidím, že jste hodně naštvaný!* (tím mu sdělujeme, že má právo na emoce). *Máte k tomu jistě důvod!* (touto replikou uznáváme jeho problém, důvody, jeho samého). *Rád bych věděl, co se Vám přihodilo?* (v tomto okamžiku přesunujeme těžiště jinam – svým zájmem se dostáváme na pozici jeho spojenců). Na základě takto zvládnutého empatického přijetí člověk obvykle „vykřičí“ energii a opadne i nebezpečí našeho napadení. Slovní zrcadlení se dá doplnit i zrcadlením tělesným – stejná poloha klienta a pracovníka při rozhovoru. Pomáhající pracovník se při hovoru tzv. „rozbaluje“ z křečovitě pozice zkřížených nohou, založených rukou, a tímto způsobem ovlivňuje i následnou změnu polohy těla naštvaného člověka. Ke spolupráci ho

⁸⁷ Kotvení je zpevňování některých odpovědí klienta, zatímco jiné se nechávají vyhasnout. Kotvení je technika snižující pravděpodobnost nekontrolovaného zhoršení. Ke kotvení lze použít slůvek *hmm, aha* – zvukový ekvivalent přikyvování. Můžeme také zdůraznit některé části klientova sdělení. Vrátit se k nim, zopakovat je, okomentovat je atd. (VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002, s. 100).

⁸⁸ Krizovou intervenci můžeme vymezit jako „specializovanou pomoc osobám, které se ocitli v krizi.“ Tvoří ji různé formy pomoci, které mají za úkol vrátit jedinci jeho psychickou rovnováhu, narušenou kritickou životní událostí. Krizová intervence zahrnuje především pomoc: psychologickou, lékařskou, sociální, právní. Je to „čas jednat“ (srov. ŠPATĚNKOVÁ, N. a kolektiv. *Krizová intervence v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2004, s. 15 – 16).

sociální pracovník může vybídnout banálním podáním papíru – dokumentu, který „donutí“ klienta změnit polohu rukou. I tyto zdánlivé maličkosti a techniky v hovoru mají vliv na emoční nastavení člověka.

Při své práci by si pomáhající lidé měli uvědomit, co všechno může agresivitu člověka zvyšovat a následně mít vliv na jeho chování. Bývá to neschopnost zpracovat informace standardním způsobem (člověk špatně slyší, vidí). Agresi zvyšuje hluk, vyšší teplota, bolesti, hlad, kumulace více lidí na jednom místě. Zaznamenány byly i vlivy chemikálií na emocionalitu. Negativně působí škodliviny v ovzduší, zápachy, dým, cigaretový dým. Smogová inverzní situace má vliv na zvyšující se deprese lidí. Také změny počasí zvyšují afektivitu nálad a chování.⁸⁹

6.6 Ukončení rozhovoru

Jestliže se nám podařilo projít všemi úskalími rozhovoru, vždy se s klientem slušně rozloučíme. *Pouze lidé se zdraví nejen při setkání, ale také při rozchodu, aby si potvrdili, že jejich vztah trvá dál.*⁹⁰ Člověk by měl mít pocit, že se k nám – jako k pomáhajícímu – může kdykoliv vrátit. To neznámá, že by nám měl „viset“ na ruce, ale jde o stav připravený k tomu kdykoliv otevřít rozhovor a práci.

⁸⁹ Srov. ČERMÁK, I.; HŘEBÍČKOVÁ, M.; MACEK, P. (eds.) *Agrese, identita, osobnost*. Brno: Psychologický ústav Akademie věd ČR, 2003, s. 97 – 115.

⁹⁰ SOKOL, J. *Filosofická antropologie - Člověk jako osoba*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 52.

7 SHRUTÍ TEORETICKÝCH A PRAKTICKÝCH HLEDISEK PRÁCE

V předchozí kapitole 6. píší podrobně o rozhovoru a popisují zavedenou praxi. Pracovníci v pomáhajících profesích se podobně pragmaticky vzdělávají. I zde je vytvořen materiál, který popisuje zkušenosti z praxe, navazuje na teorii a byl by využitelný pro praktickou výuku studentů a nově nastupujících pracovníků.

Ovšem opravdový zájem a vztah nelze naučit studiem teorie ve smyslu předpisů. Nikdy dříve jsem o těchto souvislostech hlouběji neuvažovala ani o nich nehovořila s praktikujícími studenty. Na základě svých zkušeností jsem postupovala podobně instrumentálně. Nové teoretické poznatky mě však posunují v uvažování dál, přinášejí nový pohled na danou problematiku. Dnes se domnívám, že pozitivní vztah k člověku musí prorůstat celou naší bytostí, jednáním, že nelze se pro sociální práci pouze naučit pravidlům. Svým vlastním mravním nastavením teprve pravidla a předpisy ožívujeme a činíme je účinnými k pomoci. Mravnost je prvotní. Takto nyní chápu texty Lévinase, který píše: *Konečnou a neredukovatelnou zkušenost vztahu vidím v přímém setkání člověka s člověkem, v sociálnosti, v jejím mravním významu. Mravnost není druhá vrstva, mravnost je nezávislá a prvotní.*⁹¹

Často se stává, že je pomáhající např. v poradenském procesu znepokojen, že nemá všechny potřebné informace, že nedokáže ihned odpovědět na složitější dotaz, nebo že pracovník v zařízení nemá dostatečné a kvalitní kompenzační pomůcky pro své klienty. Dostává se kvůli tomu do stresu, pocitu nedostatečnosti. Studium tezí Martina Bubera mi otevírá oči, že je třeba odebrat z pracovníka tenzi napětí. Pokud přistupuji ke všem problémům klienta klidně, s vědomím jeho i své vážnosti, lidské důstojnosti, spoléhám na proces, který se nastartuje naším společným setkáváním, prací na jeho zakázce, potom buduji lidský vztah. Pracuji s vědomím, že jsem účasten jen části cesty člověka a on se později odpojí

⁹¹ LÉVINAS, E.: *Etika a nekonečno*. 2. vyd. Praha: Oikoymenth, 2009, s. 205.

a půjde dál. Starám se se vší poctivostí a schopností svého já o čas trávený společně, aby byl naplněný porozuměním, odpovědnou prací pro druhého a vědomím, že jsme oba stále na cestě. Není třeba se znepokojovat. Nervózní snaha o kvantitu výkonu nese stres a není důležitá tolik jako náš vzájemný vztah.

Vztahem k člověku, v němž Buber obrazně spatřuje kuklu, pomáháme k jeho proměně v motýla.⁹² Dokážeme-li vidět v lidech potenciál krásy motýlích křídel, pak se nezalekneme ani hrubého zevnějšku a chování. Buber vyvozuje svůj myšlenkový systém z hlubin biblického poselství. *V každém lidském Ty se s námi – třeba skrytě setkává Ty Boží.*⁹³

Jestliže tedy člověk cítí opravdový zájem o sebe, cítí se přijat a milován, vyrůstá výš ke svému lidství.

Při práci s klienty, kdy pozorujeme reakce a chování lidí, mohou pracovníci týmu sdílet svoje zkušenosti a vylepšovat vlastní styl práce a způsob chování. Volit ty postupy, metody, taktiky, které se osvědčují a ukazují, že jsou dobré. Rovněž své zkušenosti musí doplňovat studiem odborné literatury a názory odborníků na danou oblast. Takto lze vytvořit instrumentální pracovní postupy, které se v zařízeních osvědčují a jsou poctivě prodiskutovávány pracovníky zařízení při tvorbě standardů kvality práce. Standardy jsou vyžadovány zákonem, popisují dobrou práci a měly by být osnovou sociální práce.

Na základě studia odborné a filozofické literatury a úvah se teoretické teze promítají do praktické práce pomáhajících pracovníků a jeví se – jak již bylo popsáno – v praxi účinnými.

Nyní přistupuji k otázce, kde je vnitřní motivační zdroj práce pomáhajících pracovníků? Proč je jejich přístup k lidem často tak rozdílný?

Pokud bych hypoteticky uvažovala o tom, v čem se mohou pracovníci lišit, jejich pomyslné rozdělení není dáno věkem lidí nebo „ziskovým“ či neziskovým charakterem zařízení, kde pracují.

⁹² Srov. BUBER, M. *Já a ty*. Olomouc: Votobia, 2005, s. 18.

⁹³ BUBER, M. *Já a ty*. Olomouc: Votobia, 2005, s. 106. (doslov – Jan Heller)

Je mnoho lidí ze státního sektoru, kterým klienti nejsou lhostejní, i pracovníků Charit, kteří prohlásí, že – *Bezdomovci si za svoji situaci mohou jen a jen sami*. Dvě skupiny pomáhajících (pracovně takto označené v úvodu práce) jsou obvykle finančně a existenčně závislé na svém oboru, obojí by se měly řídit profesními etickými kodexy svých oborů. Mají tedy podobnou „výzbroj“ etických ustanovení. Podobně jsou dnes i jednotné parametry profesního vzdělávání lidí v sociálních službách. Podle zákona o sociálních službách neexistují již výjimky ze vzdělání a pracovníci jsou povinni si vzdělání doplnit.⁹⁴ Tyto aspekty nejsou tedy rozhodující.

Klíčovým se mi jeví – na základě teoretického studia a poznatků z praxe – pohled pomáhajícího na člověka. Kromě současného studia na teologické fakultě nás však samotné osnovy učiva k hlubšímu zamyšlení, kdo je člověk a kým pro nás je?, bohužel nevedly. Dnes se, díky studiu, domnívám, že z těchto otázek a hledání odpovědí by měla vycházet celá sociální práce a tímto pohledem být prostoupena.

Teprve seznámení se s různými filozofickými a kulturními pohledy na člověka, s historickými prameny, nám společně s praxí umožňuje pokusit se skládat mozaiku poznání v širších souvislostech.

⁹⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (§ 109 – § 117).

8 NÁBOŽENSKO-FILOSOFICKÉ SYSTÉMY – ZÁKLAD SOCIÁLNÍ PRÁCE

Jak již bylo uvedeno v předchozím textu, hledám odpověď na to, co je vnitřním zdrojem práce angažovaných pomáhajících pracovníků. Pokusím se na problém podívat z hlediska historických kořenů našeho prostoru, tedy z hlediska nábožensko-filosofických systémů, z kterých by sociální práce měla vyrůstat.

Již staří filosofové hledali obecnou odpověď na otázku, čím vlastně člověk je, jaká je jeho podstata či povaha, jaký má úkol a jaké poslání? To se dařilo, dokud se odpovědi daly odvodit z výchozích předpokladů, na kterých se všichni shodovali. Jinak je tomu v pluralitních a liberálních společnostech, jejichž základem je právě zrušení výchozích předpokladů společné tradice a náboženství. Neumíme najít uspokojivou odpověď. Lidé, kultury a společnosti jsou rozdílné a výchozí představy o cíli a smyslu lidského života se rychle mění, až rozplývají. Nemůžeme se shodnout.⁹⁵

Zjednodušeně si můžeme odpovědět, že člověk žije z toho, co mu poskytuje svět, z potřeb a jejich uspokojování a z práce (...) Žije ze vztahů s druhými, z podnětů, které ho mohou zaujmout a konečně ze štěstí, jež mu může za příznivých okolností svitnout ze střídání potřeb a uspokojení, ze střídání životních poloh a „naladění“. Ačkoli už pro Aristotela každá úvaha o „dobrém životě“ vychází z toho, že všichni lidé touží po štěstí, cesta k němu rozhodně není jednoduchá a přímočará. Pouhé odstraňování nesnází a nedostatků, jak si představovali utilitaristé, nebo uspokojování všech našich potřeb, jak se domníval Kant (Srov. I. Kant, Kritika čistého rozumu, A 806), může vést nanejvýš ke spokojenosti, nikdy ne ke štěstí, jež zůstává odměnou těch, kdo je nehledali.⁹⁶

Východní nábožensko-filosofické systémy (hinduismus, buddhismus) jsou zaměřeny k vlastnímu sebezdokonalování člověka,

⁹⁵ Srov. SOKOL, J. *Filosofická antropologie - Člověk jako osoba*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 103.

⁹⁶ SOKOL, J. *Filosofická antropologie - Člověk jako osoba*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 114.

vedoucímu k blaženosti. Je jim vlastní učení o převtělování, koloběhu životů. Podle zákona karmy se člověk po smrti rodí znovu a žije dál v jiné formě, dokud jeho život není odpovídající a nevysvobodí se tak z koloběhu převtělování. Z toho vychází i náhled na solidaritu a službu lidem potřebným. S trpícími lidmi nemá mít člověk soucit, za své problémy si vlastně mohou sami. V islámské kultuře je zdůrazňována odevzdanost do neměnné Boží vůle. Solidarita se týká vlastních lidí (povinnost platit almužny chudým).

Západní Evropa má své kořeny v židovsko-křesťanské kultuře a filosofickém myšlení Řecka a Říma. Pro civilizaci řeckou a římskou nebylo milosrdenství považováno za ctnost. Pozdější křesťanství se však naopak s milosrdenstvím a solidaritou s trpícími ztotožnilo. Z tohoto kulturního kontextu vychází i pojetí pomoci svým bližním a základ sociální práce. Křesťanství, oproti judaismu, zdůrazňuje větší univerzalitu pomoci (tzn.: jde o širší pomoc než jenom svým soukmenovcům).

Podobenství o milosrdném Samaritánovi obsahuje dvě ujasnění.⁹⁷ Pojem „bližní“ se do té doby vztahoval na příslušníky vlastního národa a na cizince, kteří se v Izraeli usadili, na solidární komunitu. Ježíš však toto vymezení ruší. Můj bližní je ten, kdo mne potřebuje a komu mohu pomoci. Pojem bližní se tedy univerzalizuje a zároveň zůstává konkrétní. Nejde o abstraktní vyjádření povšechné lásky.⁹⁸

Je-li Bible písemným dokladem o životě a historii lidstva, svědectvím o vztahu Boha a člověka, pak v Písmu hledejme, jak je popisován člověk, jaká mu byla dána úloha ve Stvořitelově díle, co je smyslem jeho bytí. V Genesis se praví: *Bůh stvořil člověka, aby byl jeho obrazem, stvořil ho, aby byl obrazem Božím, jako muže a ženu je stvořil.*⁹⁹

⁹⁷ Srov. NZ, Lukáš 10, 25 - 37.

⁹⁸ Srov. BENEDIKT XVI. *Encyklika Deus caritas est*. Praha: Paulinky, 2006, s. 23 - 24.

⁹⁹ SZ, První Mojžíšova 1, 27.

Biblická zpráva ukazuje, jaký je obraz Boží o člověku a jakou cestou má a může člověk jít. Pohled na tento text dovoluje objevení hloubky a velikosti člověka (muže a ženy) jako obrazu Božího. Obrazu, který je pozván k životu a ke svobodě. Nakolik ten obraz v sobě deformujeme, nebo byl jinými deformován; nakolik máme obraz o Bohu pokřivený my sami, to je věc nějakého našeho vývoje. Pokud se budeme dívat na člověka, jak ho Bible chápe, jak mu rozumí, umí ho pojmenovat, popsat – co vlastně znamená člověk? Jméno Adam – ten, který byl vzat ze země, uhněten, vytvořen z hlíny, který je neschopný a křehký. Vždyť stačí jen málo, malá nepozornost a lidský život skončí. To, že Adam byl vzat z hlíny, umožňuje, aby si člověk uvědomil, že je stvořen z velmi jemného materiálu – prachu. Je křehká bytost, které stačí málo a rozpadne se – ale je pozván k životu Duchem Božím. Pohled na člověka v jeho úplnosti jde v několika vrstvách. To, že má člověk tělo, ho poutá ke stvořenému, zakouší své hranice a slabost svého lidství. Setkává se s tím, co udělal špatně, poznává svoji vinu. Má zodpovědnost za své chování. Zároveň má v sobě oblast emocí a prožívání, to co je vytvoření vnitřní intimity pro toto sdělení, co dostává dech života (Boží sílu a moc).

S obrazem Božím v sobě objevuji, kdo jsem já, kdo je Bůh, objevuji vlastní identitu – jak Bůh v mém životě může jednat. Nakolik ho do svého života pouštím, jak dalece nechávám Boha proměňovat moje životní situace. Ono přetváření, které se děje Božím Duchem a Boží mocí. Člověk Adam vytvořený z hlíny, uhněten a oživený Duchem, projde ohněm, a proto je nádobou pevnou. Je to přetváření k obrazu Božímu, k plnosti a úplnosti života. I takto se můžeme dívat podle biblických textů na člověka, jako na toho, kdo byl stvořen k obrazu Božímu.

Vztah člověka k Bohu s básnickou dokonalostí vyjadřují texty Žalmů. Objevujeme v nich vděčnost a nalézání místa a postavení člověka na zemi: *Co je člověk, že na něho pamatuješ, syn člověka, že se ho ujímáš? Jen maličko si ho omezil, že není roven Bohu, korunuješ ho slávou a důstojností. Svěřuješ mu vládu nad dílem*

*svých rukou, všechno pod nohy mu kladeš: všechn brav a skot a také polní zvířata a ptactvo nebeské a mořské ryby, i netvora, který se prohání po mořských stezkách.*¹⁰⁰

Jan Pavel II. ve své knize *Paměť a identita* píše o postavení člověka: *Toto je nadpřirozený úděl člověka: je povolán k důstojnosti adoptivního syna Božího, přijímá toto své povolání ve víře a zasazuje se o budování Božího království, v němž najdou svůj konečný cíl dějiny lidského pokolení na zemi.*¹⁰¹

Vidíme-li jako pomáhající před sebou člověka a v něm uznáváme Boží obraz, pomáháme mu, aby do tohoto obrazu dorostl a jeho život odpovídal takové důstojnosti. Jako pomáhající bychom však měli mít přinejmenším jasné v otázce – *Je-li společnost v běžném slova smyslu výsledkem zásady, že člověk je člověku vlkem, nebo zásady, že člověk je pro člověka...*¹⁰² Podle toho bude také naše jednání a práce s lidmi vypadat.

Benedikt XVI. pracovníkům charitativních organizací církve píše: *Pokud se jedná o službu prokazovanou trpícím, je v první řadě třeba dbát na odbornou kompetenci. Pomáhající musejí být formováni takovým způsobem, aby uměli vykonat dobře, co je třeba, a aby dokázali pokračovat v příslušné péči. Odborná kompetence je první a základní předpoklad, ale sama o sobě nestačí. Jedná se totiž o lidské bytosti, které vždy potřebují něco víc nežli pouze technicky správně prováděnou péči. Potřebují lidskost. Potřebují pozorné srdce. (...) Kromě odborné přípravy pracovníci potřebují také a především „formaci srdce“. Takové srdce vidí, kde je zapotřebí lásky, a podle toho také jedná.*¹⁰³

A dostáváme se až k 1. Listu Korintským (část 13. kapitoly je uvedena v příloze II.). Svatý Pavel nám v nezapomenutelném hymnu na lásku píše, že láska je mnohem více než všechny znalosti, umění, víra, přesvědčení, činnost a aktivita: *A kdybych rozdal všechno, co*

¹⁰⁰ SZ, Žalm 8, 5 – 8.

¹⁰¹ JAN PAVEL II. *Paměť a identita*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2005, s. 147.

¹⁰² LÉVINAS, E. *Etika a nekonečno*. 2. vyd. Praha: Oikoymenth, 2009, s. 207.

¹⁰³ BENEDIKT XVI. *Encyklika Deus caritas est*. Praha: Paulínky, 2006, s. 46 - 48.

*mám, a pro druhého do ohně skočil, ale lásku bych neměl, nic mi to neprospěje....*¹⁰⁴

Láska se na lidech pozná v tom, jak přistupují k druhým, jak navazují vztahy, jak jsou pro druhé otevření a nelhostejní.

Max Scheler ve svém *Řádu lásky* píše: *V křesťanském prožitku došlo k radikální přestavbě lásky a poznání, hodnoty a bytí. Nazval jsem to „obrácením pohybu“ lásky a poznání, takže nyní již neplatí řecký axiom, podle něhož je láska pohybem nižšího k vyššímu, člověka k Bohu, jenž sám nemiluje, špatného k lepšímu, nýbrž, že samo láskyplné snížení se vyššího k nižšímu, Boha k člověku, světce k hříšníkovi atd. je obsaženo v podstatě „vyššího“, tedy i „nejvyššího, tj. Boha. Právě toto obrácení pohybu lásky je však také podmíněno novým způsobem fundace lásky a poznání, hodnoty a bytí (...) Na místo indicko-řeckého sebevypoupení skrze poznání nastupuje tedy idea vykoupení božskou láskou. Kristus nepřináší člověku nějaké nové poznání Boha a božské moudrosti, jako tomu bylo např. u Buddhy, velkého „učitele“, u Platona atd. nebo jako Bůh mluvil a dával zákony „skrze“ Mojžíše a své proroky; nepřináší ani sdělení, jehož obsahem by byla i jen existence milujícího a milosrdného Boha, nýbrž veškeré nové poznání o Bohu je neseno jako tvořivým základem skutkem lásky, jímž je jeho sebezjevení v Kristu (...) Forma existence osoby se nerozpouští v moři lásky jako u Indů a Řeků (...) Láskou k Bohu se v člověku pozvedá osoba ve stále čistší formě, upevňuje se a „posvěcuje se“ (...) Této nové zásadě křesťanského vědomí také odpovídá, že láska k bližnímu je spolukladena zároveň s láskou k Bohu a láskou k člověku (...) V lásce „k Bohu“ musí být vždy současně obsažena spolu s boží láskou láska lidí k lidem, ano, k veškerému stvoření – *amare mundum in deo* (milovat svět v Bohu, mít účast na Boží lásce k světu).*¹⁰⁵

Ztělesněním lásky je postava Ježíše Krista. Setkání lidí s ním bylo onou korektivní emoční zkušeností *par excellence*.

¹⁰⁴ NZ, 1. List Korintským, 13, 3.

¹⁰⁵ SCHELER, M. *Řád lásky*. Praha: Vyšehrad, 1971, s. 21 – 24.

I pro nepoctivého celníka Zachea, kterého lidé odsuzovali, a který ve zvědavosti vylezl na strom, aby Ježíše uviděl. Ježíš vidí touhu člověka a dál s ním pracuje. Vyznamenává hříšníka, jde s ním do jeho domu, mluví s ním jako se sobě rovným. A ten otevřený rozhovor, jimž respektuje odsuzovaného celníka jako člověka, otevírá i hříšné srdce. S radostí říká: *Polovinu svého jmění, Pane, dávám chudým...* Proč mluví Zacheus o penězích? Právě proto, že pro něho byly doposud tím nejdůležitějším a na jeho řeči o penězích se tak nejmarkantněji ukazuje radikální přelom v člověku při setkání s Kristem.¹⁰⁶

Podobně je tomu i při setkání Ježíše se samařskou ženou. Žena přichází ke studni v poledne, navzdory horku jde pro vodu. Nechce se s nikým setkat. Žije izolovaně, její společenské postavení není příliš důstojné. Žije již s šestým mužem. Lidé se na ni dívají skrz prsty a žena netouží po sejití se s nimi, jejich odsuzujících pohledech či řečech. Ježíš s ní mluví (což není v tehdejší společnosti obvyklé). Mluví s ní na její úrovni, laskavě. Vysvětluje a hned se jí na přirozené rovině přibližuje: *Dej mi napít!* Židé a Samaritáni by se nenapili z jednoho vědra. Žena se mu v rozhovoru pomalu přibližuje – nejdříve říká – *Jak ty jako Žid...* Pak ho oslovuje *Pane*. Posléze: *Pane, vidím, že jsi prorok.* Žena rostla v poznání. A nakonec sám Ježíš po velmi otevřeném rozhovoru i otevřeně vyjadřuje, že je Mesiáš. Pro zákoníky a učitele Písma mluví však o sobě obvykle v jinotajích, zastřeně. Žena po tomto setkání a rozmluvě naprosto mění způsob chování. Nechává džbán džbánem a jde k lidem. Je otevřená, cítí se přijatá a přijímá i druhé. Spěchá podat zprávu o Mesiášovi ostatním – stává se poslem dobré zprávy. Zažila přijetí, uznání ženství, lidství. Mění se.¹⁰⁷

¹⁰⁶ Srov. NZ, Lukáš, 19. 1 – 10.

¹⁰⁷ Srov. NZ, Jan 4. 1 - 42.

Stejně tak i rozhovor s ženou „cizoložnicí“, kterou chtěli Židé kmenovat (srov. Jan 8.). Ježíš říká: *Ani já tě neodsuzuji. Jdi a více už nehřeš!*¹⁰⁸

Židovská filosofka Edit Steinová ve své korespondenci píše: *Co se týká styku s lidmi, prvním příkazem je duchovní bída lidí. Co jiného konáme, má být jen prostředkem k účelu. Účelem je vždy láska, protože Bůh je láska,*¹⁰⁹

Podobně říká Max Scheler: *Určili jsme tedy podstatu lásky jako zušlechťující a tvořivou aktivitu ve světě a nad světem – Wer im Stillen um sich schaut, lernet, wie die Lieb erbaut (Goethe).*¹¹⁰

Domnívám se, že rozdílný přístup a chování pracovníků spočívá v tom, za koho klienta pokládají. Jestliže v člověku dokáží vidět bytost podobnou až obrazu Božímu a jejich pohled vyrůstá z křesťanských kořenů – pak se jejich jednání s člověkem projevuje úctou. Svým jednáním pozvedají člověka v kterékoliv situaci, podobně jako Kristus pozvedal prosté lidi v Evangelích. Dělají to laskavě, s pozorností a láskou, s vědomím, že nelze pomoci každému (ani Ježíš každého neuzdravil). Pomocnou ruku však nabízejí. Neodsuzují. Nemusejí být praktikujícími křesťany, ale přirozené dobro mají v sobě a jejich pohled vyrůstá z křesťanské kultury, solidarity a úcty k člověku. K této hypotéze jsem došla po provedeném rozboru způsobu práce angažovaných pracovníků a zamýšlením se nad zdroji jejich optimistického přístupu k lidem. Křesťanství formovalo náš prostor a nyní jde o to, jakým způsobem může hrát roli v sekularizované podobě. Uvažuji o možnosti tvůrčího uchopení křesťanské tradice pomáhajícími pracovníky v celém procesu sociální práce. Tato myšlenka zde zůstává, ač nyní již přesahuje zadaný rozsah mé práce.

¹⁰⁸ NZ, Jan 8, 11.

¹⁰⁹ MAZÁLKOVÁ, V. (překlad), napsal kolektiv autorů. *Vzpomínky na Editu Steinovou*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 1992, s. 26.

¹¹⁰ SCHELER, M. *Řád lásky*. Praha: Vyšehrad, 1971, s. 48.

ZÁVĚR

Pokusila jsem se ve své práci provést rozbor sociální práce angažovaných pomáhajících pracovníků, popsat a charakterizovat jejich optimistický přístup ke klientům. Hledat osobnostní zdroje pomáhajícího v kontextu jeho práce s lidmi. Vráťím se jen krátce zpět ke dvěma skupinám pracovníků. Rozdílný přístup není – jak již bylo naznačeno – v povinném penzu vzdělání, ve znalosti problémů a terénu, ve věku protagonistů, charakteru zařízení, výši platu, ve veřejném závazku řídit se zákony a předpisy. Rozdíl je v pohledu na člověka. V tom, koho já jako pomáhající jsem schopen před sebou uvidět. Dívám-li se na klienta s lhostejností a nevšímavě, spatřuji v něm pouze prostředek, který je nezbytný k výkonu mé práce a obdržení výplaty. Avšak vidím-li před sebou člověka v jeho plné důstojnosti, dokáži ho milovat láskou k bližnímu. Onou láskou, o níž Lévinas píše: *Láska bez Eróta, bez sebezalíbení, tj. láska poddaná neboli odpovědnost za bližního, za jeho osud čili bratrství.*¹¹¹ Či jinak: *Nelhostejnost k druhému, odpovědnost za něj, tímto vztahem se z člověka stává „já“ – nevyhnutelně označené, jedinečné, nezaměnitelné a v tom smyslu svobodné...*¹¹² A člověk před námi, je-li takto milován, vyrůstá, cítí zájem o sebe a roste ke svému lidství.

Ze způsobu pohledu na člověka vyvstává i možné odsuzování. Je nejméně namáhavé při práci s lidmi ustrnout v pohodlném „udělání si názoru“ na člověka či skupinu lidí. Ovšem toto „spravedlivé“ zařazení člověka do šablony, bere pomáhajícímu schopnost o lidech přemýšlet, být na ně zvědavý a efektivně s nimi pracovat.

Kolektivní posuzování lidí je nebezpečné. Viktor Frankl o něm píše: *Při posuzování lidí vede kolektivismus k tomu, že místo odpovědných osob vidí jen typ a místo osobní odpovědnosti jen vázanost člověka na typ. (...) Hodnotíme-li člověka jako typ,*

¹¹¹ LÉVINAS, E. *Etika a nekonečno*. 2. vyd. Praha: Oikoymenh, 2009, s. 80.

¹¹² Tamtéž, s. 82.

*nemusíme si s jednotlivým případem vůbec lámat hlavu, a to je velmi pohodlné.*¹¹³

Odsuzování druhých je sice jednodušší, i my sami jsme však odsuzováním zneschopnění někomu pomoci. Sami se jím i lidsky okrádáme, neboť setkání s druhými nás obohacuje, posunuje výš. Kněz Josef Veselý ve své básni *Poštovní schránka* krásně vyjadřuje: *Jestli snad srdce tvé k takové službě bylo též vyvoleno, nelekej se, vždyť přece s každým dopisem do schránky vhozeným býváme obohaceni paprskem života doposud nepoznaného a učíme se vždy více druhé milovat...*¹¹⁴

Člověk pomáhající, pracovník v sociálních službách je přizván k životu druhých lidí, do intimity jejich prostoru. Pokud se prochází spolu s klientem ohleduplně a citlivě v zahradách života, do nichž byl pozván, může být druhými také velmi obohacen.

Náš pohled na člověka se zpětně odráží ve způsobu jednání s ním, v naší řeči, v rozhovoru. Slovem můžeme pozvednout i zabít. Měli bychom si toho být vědomi. Anselm Grün v knize „Kdybych měl už jen jeden den života“ píše: *Setkávám se s lidmi. Co to znamená setkat se s někým tváří v tvář? Co vidím, když se někomu zahledím do očí? Jsem schopen vytušit něco z jeho tajemství, které sahá k Bohu? Co se děje, když s někým mluvím? Letí má slova jen kolem jeho uší, anebo vzniká při rozhovoru společenství, vzájemné pochopení, tušení společného základu, z něhož žijeme oba? Mluvím k druhému tak, že se nad ním otevírají nebesa, anebo mu svými slovy vezmu všechnu naději, takže se v něm všechno zbortí?*¹¹⁵

Někdo sice svoji práci může vykonávat jako manuálně zručný pracovník na třídícím pásu, ovšem je brzy rozpoznatelné, že zapomněl být člověkem. Pokud pomáhající pochopí obdarování svojí profesí, je nesmírně obohacen životy a důvěrou ostatních. Může hrát na housle lásky a přátelství k lidem pokornými tóny přijetí sebe i druhých. Dvě skupiny pomáhajících, se liší – obrazně

¹¹³ FRANKL, V. *Lékařská péče o duši*, Brno: Cesta, 2006, s. 87.

¹¹⁴ VESELÝ, J. *Ve znamení slunce*, Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 1999, s. 107.

¹¹⁵ GRÜN, A. *Kdybych měl už jen jeden den života*, Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2007, s. 34.

řečeno – v tom, že lidé v druhé skupině pracují na třídícím pásu a lidé v první skupině berou do ruky housle. Pás můžeme vypínačem jednoduše zapnout. Ovšem housle musíme vždy ladit – neboť jsou citlivé ke změnám teplot a prostředí. Hra na ně vyžaduje odpovědný přístup, zájem a snad i lásku a umění.

Zkušenost z praxe a poznatky získané studiem mi ukazují, že zdroj sociální práce v našem českém prostoru vychází z křesťanství. Lásky, vřelosti a mezilidský vztah jsou více než odborné znalosti, aktivita a činnost. Univerzální křesťanská láska, by však měla zůstat úplně konkrétní. Odbornost a aktivita ji přirozeně doplňují. Křesťanský pohled na člověka tvoří pak duchovní zdroj.

Způsob, jak se díváme na člověka, tvoří základ celé sociální práce, s kterým by studenti pomáhajících profesí měli být seznamováni prioritně. Možná sebereflexe, kým pro mě jako pro pomáhajícího člověk je, je zásadní pro rozpoznání optimistických angažovaných a lhostejných neangažovaných pracovníků.

Jestliže chápu druhého jako svého bratra, pak k němu nemohu být lhostejným.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

BENEDIKT XVI., *Encyklika Caritas in Veritate*.

Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2009, s. 109.

ISBN 978-80-7195-414-9.

BENEDIKT XVI., *Encyklika Deus caritas est*.

Praha: Paulínky, 2006, s. 63. ISBN 80-86949-03-6.

Bible. Písmo svaté Starého a Nového zákona, Český ekumenický překlad. 7. přepracované vydání. Praha: Česká biblická společnost, 1996, SZ s. 1007, NZ s. 296. ISBN 80-85810-11-5.

BUBER, M. *Já a ty*. Olomouc: Votobia, 2005, s. 120.

ISBN 80-7198-042-0.

ČERMÁK, I.; HŘEBÍČKOVÁ, M.; MACEK, P. (eds.) *Agrese, identita, osobnost*. Brno: Psychologický ústav Akademie věd ČR, 2003, s. 315. ISBN 80-86620-06-9.

ELIAS, N. *O osamělosti umírajících v našich dnech*.

Praha: Nakladatelství France Kafky, 1998, s. 66.

ISBN 80-85844-39-7.

FLÍDROVÁ, J. *Zařízení denního stacionáře pro mládež s kombinovanými vadami z pohledu rodin klientů*. Olomouc. 2004. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Filozofická fakulta. Katedra sociologie a andragogiky. Vedoucí práce E. Klimentová.

FRANKL, V. *Lékařská péče o duši*. Brno: Cesta, 2006, s. 236.

ISBN 80-7295-085-1.

GRÜN, A. *Kdybych měl už jen jeden den života*. Kostelní Vydří:

Karmelitánské nakladatelství, 2007, s. 46. ISBN 978-80-7195-190-2.

JAN PAVEL II. *Paměť a identita*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2005, s. 165. ISBN 80-7192-976-X.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003, s. 215. ISBN 80-7254-329-6.

HALÍK, T. *Noc zpovědníka*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2005, s. 252. ISBN 80-7106-777-6.

HARTL, P. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Nakladatelství Budka, 1994, s. 297. ISBN 80-90 15 49-0-5.

HILL, O. In. Richmond, Mary. *Social Diagnosis*. New York: Russel Sage Foundation, 1917.

KLIMENTOVÁ, E. *Teorie a metody sociální práce I*. Olomouc: UP Olomouc, 2001, s. 75. ISBN 80-244-0318-8.

KLIMENTOVÁ, E. *Teorie a metody sociální práce II*. Olomouc: UP Olomouc, 2001, s. 77. ISBN 80-244-0320-X.

KLIMENTOVÁ, E. *Teorie a metody sociální práce III*. Olomouc: UP Olomouc, 2002, s. 94 ISBN 80-244-0575-X.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. rozšíř. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 147. ISBN 80-7178-150-9.

KÜBLER-ROSS, E. *Hovory s umírajícími*. Nové Město nad Metují: Nakladatelství Signum Unitatis, 1992, s. 135. ISBN 80-85439-04-2.

LÉVINAS, E. *Etika a nekonečno*. 2. vyd. Praha: Oikoymenh, 2009, s. 232. ISBN 978-80-7298-394-0.

PEASE, A. *Řeč těla*. Praha: Portál, 2001, s. 138. ISBN 80-71-78-582-2.

MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2002, s. 172. ISBN 80-86429-08-3.

MAZÁLKOVÁ, V. (překlad z němčiny), napsal kolektiv autorů. *Vzpomínky na Editu Steinovou*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 1992, s. 131. ISBN 80-85527-05-7.

PIŤHA, P. *Svaté patronky Evropy*. Praha: COMDES, 2000, s. 93. ISBN 80-902776-4-0.

ROGERS, C. *Způsob bytí*. Praha: Portál, 1998. s. 292. ISBN 80-7178-233-5.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Slon, 1994. s. 75. ISBN 80-85850-00-1.

SCHELER, M. *Řád lásky*. Praha: Vyšehrad, 1971, s. 205. Syst. č. 000 142 868.

SOKOL, J. *Filosofická antropologie - Člověk jako osoba*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 222. ISBN 978-80-7367-422-9.

ŠPATÉNKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada Publishing, 2008, s. 143. ISBN 978-80-247-1740-1.

ŠPATÉNKOVÁ, N. a kolektiv. *Krizová intervence v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2004, s. 197. ISBN 80-247-0586-9.

SPEAMANN, R. *Štěstí a vůle k dobru*. Praha: Oikoymenh, 1998, s. 220. ISBN 80-86005-01-0.

TISCHNER, J. *Etika Solidarity*. Mnichov: OPUS BONUM, 1985, s. 95. ISBN neuvedeno.

TOLAN, J. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2006, s. 221. ISBN 80-7367-146-8.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Písek: Renesance, 1996, s. 161. ISBN neuvedeno.

VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002, s. 543. ISBN 80-7178-696 -9.

VESELÝ, J. *Ve znamení slunce*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 1999, s. 144. ISBN 80-7192-380-X.

Odborné články

JAREŠ Karel: Informační zpráva za měsíc květen 2011, oddíl III., (interní písemný materiál AOP poradnám).

MUSIL Libor: Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“, in. *Sociální práce*, 2/2008.

VYMĚTALOVÁ Simona: Domácí násilí: přirozený jev? *Sociologický časopis*, roč. 37/2001.

Legislativní ustanovení

Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací, ve znění pozdějších předpisů.

Ostatní

Statistika poradny Oblastní charity Polička za rok 2007 – 2010, dostupná ve výročních zprávách Oblastní charity Polička a interních statistických materiálech poradny.

Internetové zdroje

Problémy zadlužených lidí se neustále prohlubují. *Asociace občanských poraden*. Dostupné na WWW:

<<http://www.obcanskeporadny.cz/tiskove-zpravy/problemy-zadluzenych-lidi-se-neustale-prohlubuji/>>

ASTERIE s. r. o., Správa dluhů a oddlužení občanů. Poskytování úvěrů a půjček. Dostupné na WWW:

<<http://www.asterie.cz/>>

PŮJČKY ON-LINE – Jsme správci dluhů a pomáháme z nouze.

Dostupné na WWW:

<<http://pujcky.zdarek.com/inzerat.php?c=1295278456>>

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha I.** Etický kodex sociálního pracovníka ČR
- Příloha II.** I. List Korintským – Lásky je nejvyšším darem
- Příloha III.** Vývoj zadluženosti klientů v OP Polička
- Příloha IV.** Řešené problémy klientů OP Polička v roce 2011

PŘÍLOHY

Příloha I. Etický kodex sociálního pracovníka ČR

Dostupné na WWW: <http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf>¹¹⁶

1. Etické zásady

I. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

II. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

III. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

IV. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

¹¹⁶ Společnost sociálních pracovníků ČR je od roku 2007 akreditovanou vzdělávací institucí, a to na základě akreditace, kterou společnosti udělilo Ministerstvo práce a sociálních věcí.

V. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

Ve vztahu ke klientovi

I. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

II. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

III. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

IV. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

V. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnání, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

VI. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

VII. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

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

II. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

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

Ve vztahu ke kolegům

I. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

II. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

III. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

I. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

II. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

III. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

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

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

VI. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

Ve vztahu ke společnosti

I. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

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

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

IV. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

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

VI. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Příloha II. I. List Korintským – Láska je nejvyšším darem¹¹⁷

A ukážu vám ještě mnohem vzácnější cestu:

Kdybych mluvil jazyky lidskými i andělskými, ale lásku bych neměl, jsem jenom dunící kov a zvučící zvon.

Kdybych měl dar proroctví, rozuměl všem tajemstvím a obsáhl všecko poznání, ano kdybych měl tak velikou víru, že bych hory přenášel, ale lásku bych neměl, nic nejsem.

A kdybych rozdal všecko, co mám, ano kdybych vydal sám sebe k upálení, ale lásku bych neměl, nic mi to neprospěje.

Láska je trpělivá, laskavá, nezávidí, láska se nevychloubá a není domýšlivá.

Láska nejedná nečestně, nehledá svůj prospěch, nedá se vydráždit, nepočítá křivdy.

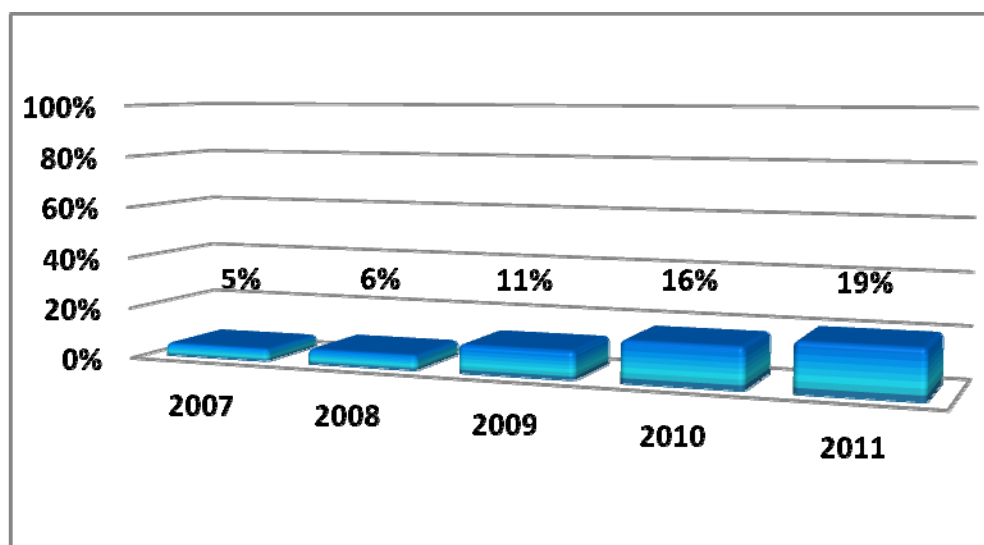
Nemá radost ze špatnosti, ale vždycky se raduje z pravdy.

Ať se děje cokoliv, láska vydrží, láska věří, láska má naději, láska vytrvá.

Láska nikdy nezanikne.

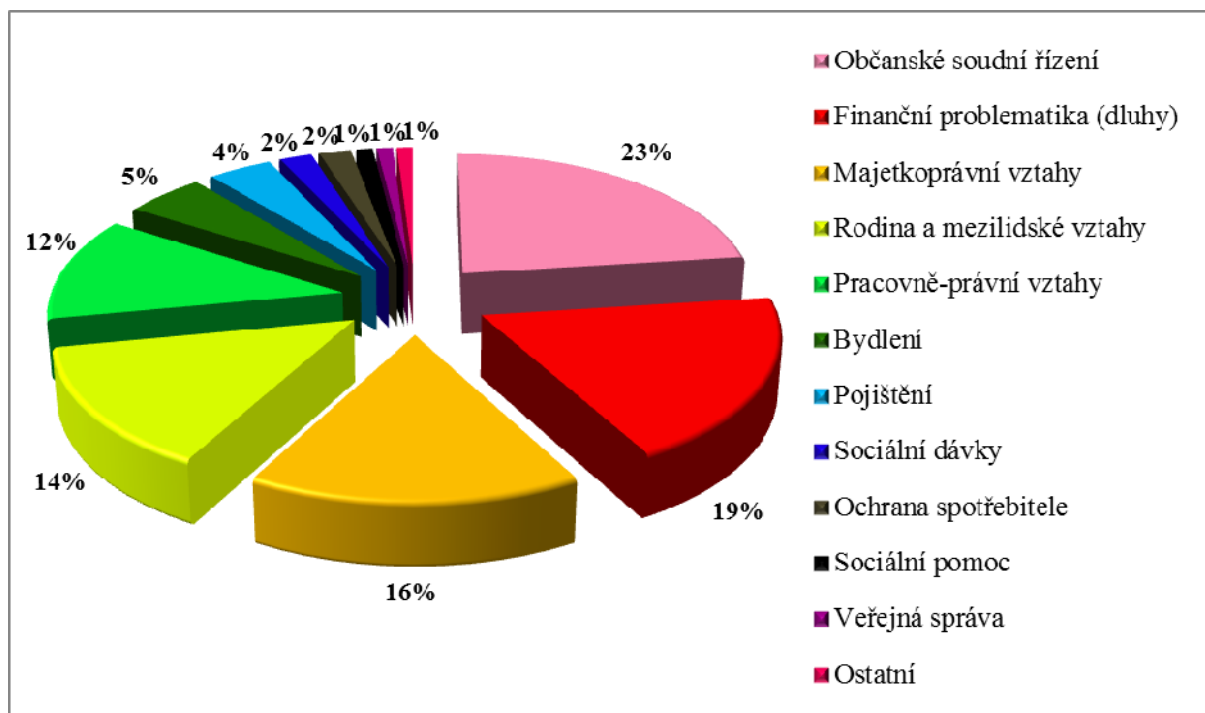
¹¹⁷ NZ, 1. List Korintským, 13, 1 – 8.

Příloha III. Vývoj zadluženosti klientů v OP Polička
(okres Svitavy, Pardubický kraj)



Zpracováno podle statistických výstupů v občanské poradně Polička.

Příloha IV. Řešené problémy klientů OP Polička v roce 2011



Zpracováno podle statistických výstupů v občanské poradně Polička.

ABSTRAKT

FLÍDROVÁ, J. Způsoby optimistického a vstřícného přístupu pomáhajícího pracovníka ke klientovi a jeho možné zdroje. České Budějovice 2012. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra filosofie a religionistiky. Vedoucí práce J. Jínek.

Klíčová slova: sociální práce, sociální pracovník, klient, kodex sociálního pracovníka, nepříznivé sociální situace, nezaměstnanost, zadluženost, umírání, domácí násilí, rozhovor, vztah pracovník – klient, empatie, opravdovost, přijetí, křesťanství, milosrdenství, solidarita, láska k bližním, člověk jako obraz Boží, láska, lhostejnost, odsuzování.

Písemná práce pojednává o způsobech práce s lidmi nacházejícími se v nepříznivých sociálních situacích. Z uváděných kasuistických případů a praxe odvozuje, jak je důležitý vstřícný a láskyplný vztah ke klientovi. Popisuje konkrétní způsoby práce s lidmi, které se jeví nejoptimálnějšími z praktického i teoretického hlediska. Podrobněji se věnuje rozhovoru s klientem. Snaží se najít vnitřní zdroj pozitivního nastavení pomáhajícího pracovníka k lidem. Nachází ho ne tak v naučených instrumentálních postupech a pravidlech, ale v křesťanském pohledu na člověka. Člověk – obraz Boží je můj bližní a mám za něho odpovědnost. Zdroj láskyplného optimistického přístupu k lidem vychází z křesťanské kultury, solidarity, úcty k člověku, jež jsou obsaženy v Evangeliiích. Křesťanský pohled na člověka tvoří potřebnou nadstavbu sociální práce ve středoevropském prostoru.

ABSTRACT

FLÍDROVÁ, J. Optimistic and forthcoming approach of an assisting worker to the client and possible resources. Thesis, South Bohemian university of theology in Ceske Budejovice, department of philosophy and religious studies. Head of thesis J.Jinek

Keywords: social work, social worker, client, code of conduct for social workers, unfavourable social situations, unemployment, indebtedness, death, domestic violence, conversation, relationship between a social worker and his/ her client, empathy, honesty, acceptance, christianity, mercy, solidarity, love to the fellowmen, man as an image of God, love, indifference, damning.

This thesis talks about different ways of dealing with people who find themselves in unfavourable social situations. It shows, based on casuistic cases and examples, the importance of a loving approach to the client. It describes particular ways of work with people who seem to be optimal from theoretical and practical point of view. It examines a conversation with a client in more detail. It tries to find an internal source of positive adjustment of the helping worker towards people. This adjustment is found not in set rules and instrumental method, but in a Christian approach to the person. A person, as an image of God is my fellowman and I am responsible for him/her. The source of a loving and optimistic approach to people comes from Christian culture, solidarity and respect for people, which is included in the Gospels. Christian approach to people is very much needed and should be part of social work within the middle of Europe.