

# Západočeská univerzita v Plzni

FAKULTA PEDAGOGICKÁ  
KATEDRA PSYCHOLOGIE

PARADOXY POMÁHAJÍCÍCH POVOLÁNÍ -  
VĚDOMÍ VLASTNÍ HODNOTY U SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

DIPLOMOVÁ PRÁCE

*Bc. Zuzana Mačičková*  
*Sociální politika a sociální práce, obor Sociální práce*  
*(2012 - 2014)*

Vedoucí práce: *Mgr. Kateřina Kubíková, Ph.D.*

Plzeň, 2014

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

Plzeň, 27. února 2014

.....  
*vlastnoruční podpis*

## OBSAH

ÚVOD .....	1
1 TEORETICKÁ ČÁST .....	2
1.1 POMÁHAJÍCÍ POVOLÁNÍ.....	2
1.1.1 Současná doba a pohledy na pomáhání .....	3
1.1.2 Motivy a důvody k výběru profese a k pomáhání .....	5
1.1.3 Typologie pomáhajících a osobnostní aspekty .....	7
1.1.4 Sociální pracovník a prestiž sociální práce .....	9
1.2 ÚSKALÍ VE VZTAHU POMÁHAJÍCÍHO A KLIENTA.....	11
1.2.1 Filozoficko-etická rovina vztahu .....	12
1.2.2 Paradoxy, problémy a dilemata v pomáhání.....	13
1.2.3 Přístup ke klientům.....	16
1.2.4 Dopad na pomáhajícího.....	20
1.3 PARADOXNÍ STRÁNKY POMÁHAJÍCÍCH .....	24
1.3.1 Mocenský stín.....	25
1.3.2 Citové úrazy a charakterová obrana.....	26
1.3.3 Syndrom pomocníka.....	27
1.3.4 Neurotické projevy .....	30
1.3.5 Stres, perfekcionismus a komplex méněcennosti .....	34
1.3.6 Smutek a deprese .....	36
1.4 SEBEPOJETÍ A PROBLÉMY S NÍM SPOJENÉ.....	37
1.4.1 Aspekty sebepojetí a charakteristické znaky.....	38
1.4.2 Nedostatečný pocit vlastní hodnoty.....	40
1.4.3 Psychohygienu a rozvoj osobnosti.....	43
2 KONCEPT VĚDOMÍ VLASTNÍ HODNOTY .....	47
3 METODOLOGIE VÝZKUMU .....	57
4 EMPIRICKÁ ČÁST .....	65
4.1 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉ ČÁSTI.....	65
4.1.1 Motivace k pomáhání .....	67
4.1.2 Sebepečetí sociálního pracovníka .....	72
4.1.3 Syndrom pomáhajících .....	77
4.1.4 Neuroticismus.....	82
4.1.5 Syndrom vyhoření .....	88
4.1.6 Paradoxy ve vztahu ke klientům.....	92
4.2 VYHODNOCENÍ ROZHovorů .....	96
4.2.1 Sebepečetí a vědomí vlastní hodnoty .....	98
4.2.2 Osobnost a život pomáhajícího .....	102
4.2.3 Paradoxní stránky a jejich aspekty u pomáhajících .....	105
4.3 DISKUZE NAD EMPIRICKOU ČÁSTÍ A PŘÍPADOVÁ KAZUISTIKA.....	109
4.4 MOŽNÁ ŘEŠENÍ A VÝSTUPY DO PRAXE .....	115
5 ZÁVĚR.....	120
6 RESUMÉ.....	121
7 SEZNAM LITERATURY A JINÝCH PRAMENŮ.....	122
8 SEZNAM GRAFICKÝCH OBJEKTŮ.....	125
PŘÍLOHY .....	I

## Úvod

Tato diplomová práce se zabývá několika rovinami z oblasti psychologie pomáhajících profesí a poskytuje ucelenou teorii, i soustředění na detail z praxe.

V nejobecnější teoretické rovině se chci věnovat popisu a souhrnu paradoxních stránek pomáhání. Střední částí by mělo dojít ke sjednocení poznatků o jednotlivých prvcích (syndrom pomocníka, moc a stín, kompenzace potřeb, neuroticismus, perfekcionismus, pocity méněcennosti, stres, smutek, deprese a vyhoření pomáhajících) a vytvořit z nich koncepci. Cílem tohoto nového pojetí je nalézt mezi zmíněnými teoretickými prvky propojení a detailně jej charakterizovat. V tomto aspektu práce vycházím ze studia literatury, ale i vlastních úvah, pozorování a výsledků mé bakalářské práce. Třetí, konkrétní rovina diplomové práce se ve výzkumu soustředí na sebepojetí a vědomí vlastní hodnoty u sociálních pracovníků se zaměřením na paradoxní stránku pomáhání, ověření koncepce a uvedení možných řešení a výstupů do praxe.

I přes rozsáhlé teoretické znalosti má v pomáhajících profesích signifikantní roli lidský faktor. Ten je jedinečný i tím, že kvalita jím poskytovaných služeb vychází z osobnosti, možností, zkušeností a postojů pracovníka. Být dobrým pomáhajícím není pouze o dosažení ideálů, všeobecně známých jako „dobro“, ale i o vědomí a práci na svých slabých stránkách. Proto se zaměřuji i na opačnou stranu pomáhajícího, která je označována jako stinná, paradoxní a často společensky vnímaná jako tabu. Paradox se zaměřuje na zdánlivě rozporuplné propojení, v běžném smyslu si odporující nepochopitelné výroky, které však tvoří neočekávaný, ale vždy smysluplný celek.

Práce je psána s cílem realistického náhledu na osobnost pomáhajícího a proto je nutné se oprostít od hodnocení lepších/horších či správných/špatných vlastností a jevů a soustředit se na reflektování skutečnosti. Snažím se pólů světla a stínu ukázat v jejich potencialitách a na generalizovaných faktech naznačit možnou práci s nimi. I proto jsem si vybrala vědomí vlastní hodnoty jako spojovací prvek obou stran pomáhajícího (obsahují vztah k sobě samému a sebereflexi, ale i paradoxy běžných situací s klienty).

Obsah prostupuje od obecné teorie k jednotlivostem, spojuje dosud nespojené v teorii, zaměřuje se na analýzu těchto prvků v praxi a následně poskytuje hermeneutický náhled na paradoxy spojené s pomáháním, kterým se běžně nevěnuje pozornost.

## 1 TEORETICKÁ ČÁST

Tato část obsahuje teoretický náhled na pomáhání z hlediska oblastí sociální práce, psychologie a etiky. Je nahlížena komplexně, přestože klade důraz na zaměření práce: paradoxní/odvrácenou stranu pomáhání a je doplněna poznatky o vědomí vlastní hodnoty člověka. Sumarizace získaných informací následuje skrze koncepci autorky práce. Pro gramatické i genderové zjednodušení je v práci používáno označení ‚pomáhající‘, ‚profesionál‘ či ‚pracovník‘ a druhá strana vztahu je nazývána jako ‚klient‘.

### 1.1 POMÁHAJÍCÍ POVOLÁNÍ

Pomáhající profese vymezují skupinu povolání, která se zabývají profesionální pomocí druhým lidem. Patří mezi ně profese zdravotnické, pedagogické a zaměřené na sociální pomoc, dále psychologové, terapeuti, ale i duchovní. Mezi společné rysy, které tyto profese odlišují od jiných, patří využívání vlastní osobnosti a nutnost navázání určitého vztahu s klientem pro výkon pracovního procesu. (Géringová, 2011, s. 21)

Jsou mezi ně zařazeny všechny profese, které spatřují v pomáhání svůj profesionální smysl, k jehož naplnění hledají rozličné způsoby a podpoří tím prospěch, zdraví či pohodu klienta, čili to, aby se mu žilo lépe. Pro tuto pomoc je typické, že profesionál má pro své chování vědecké vysvětlení a že nastupuje do složitých situací v případech, kdy ostatní způsoby, jimiž klienti obvykle své problémy řeší, nejsou dostupné, a kde běžná mezilidská pomoc končí. (Úlehla, 2005, s. 9)

Odlišné je i to, že osobní lidský vztah mezi pomáhajícím a klientem je podstatnou složkou povolání. Získat jej ale vyžaduje dovednosti, které se ve školách neučí a nejen proto je nástrojem tohoto pracovníka převážně jeho osobnost. Klient se potřebuje cítit v bezpečí a přijímaný (neodsuzovaný), neboť často přichází v nouzi a těžké životní situaci, a tím i v závislém postavení. (Kopřiva, 2006, s. 14-15)

Osobnost ‚záchranáře‘, který pomáhá lidem, obvykle převyšuje rámec běžného výkonu povolání. Je na něj vyvíjen tlak z oblasti odborné (teoretické vědomosti i praktická zručnost, celoživotní vzdělávání), ale i psychosociální (zralá osobnost), aby byl schopen zvládnout náročné životní situace a přitom zůstat empatický, citlivý, ohleduplný ke klientovi, ale zároveň i k sobě. Také je uváděna nutnost životního nadhledu, neztratit

životní optimismus ani v těžkých situacích, neboť i „záchranař“ je pořád běžným smrtelníkem: *„tedy osobou mající vlastní emoce, problémy i slabiny, ale připravenou pomáhat a udělat vše, v čem byl vyškolen, aby odvedl co nejlepší práci. Součástí je také uvědomění si, co na světě změnit lze a co nikoliv.“* (Andršová, 2012, s. 11)

Studovat pomáhající obor vyžaduje i osvojení určitých postojů a rolí, které se však nedají definovat ve všech aspektech. Bezpodmínečně nutná je proto neustálá reflexe, aby profesionál uměl pracovat se svými pocity (nesmí ho ovládnout, ale také nesmí zmizet) a tak se vyhnul extrémům. *„Je to na jedné straně vyčerpání, vyhoření, kdy se činnost stává rutinou bez kreativity, zvědavosti a emocionální angažovanosti. Na druhé straně je to extrém zneužívání moci, korupce, a zvýhodňování vlastní osoby, kdy uspokojování pudů ničí profesionální úlohu pomocníka.“* (Schmidbauer, 2008, s. 222-223)

### **1.1.1 SOUČASNÁ DOBA A POHLEDY NA POMÁHÁNÍ**

Problematika společnosti se zrcadlí i v problémech jedince. Pochybnosti o vlastní hodnotě, pocity méněcennosti a přání být lepší než druzí pocházejí ze společnosti založené na konkurenci, zaměřené na dokonalost a spojené s terorem hodnocení. Závist a nepřejícnost jsou důsledkem neustálého porovnávání a boje o uznání, moc a majetek, které jsou pro někoho, stejně jako plnění výkonnostních očekávání, důvodem k oprávněnosti života. Konzumní společnost dynamicky vzniká tam, kde nedochází k individuálnímu pocitu dostatku - pocitu nasycení. (Röhr, 2013, s. 28; 34; 56)

Důležité je zmínit i rozpor mezi úspěchem/soutěžením a pokorou/bratrskou láskou naší (evroamerické) společnosti. První přístup vyžaduje asertivitu, agresivitu i v odstrčení ostatních stranou, a druhý ukazuje ideály křesťanství, sobeckost chtění něčeho pro sebe a nastavují pokoru, podvolení se, ukázání druhé tváře. *„Pro tento rozpor existují v rámci normality pouze dvě řešení: vzít jednu tendenci vážně a druhou ignorovat, nebo vzít vážně obě s tím, že člověk bude mít závažné inhibice v obou směrech.“* (Horney, 2007, s. 181)

Neexistuje ani návod na „správné“ pomáhání. Schmidbauer (2008, s. 134) tvrdí, že: *„Lidské vlastnosti neztrácejí svou hodnotu tím, že zkoumáme jejich vznik. Nejde o to ukázat, že i v základu vůle pomáhat tkví „egoistický popud“. Rozlišení, které chování můžeme hodnotit jako altruistické a které jako egoistické, závisí na kultuře, v níž žijeme.“*

Géringová (2011, s. 18-19) přišla s dvěma vývojovými přístupy k pomáhání:

- účelnost a zacílení biologického pudu na přežití (Darwinismus)
- humanistický pohled – pomáhání je etická záležitost, která se nedá zploštit na biologické základy. Ty jsou přetvořeny v princip, kdy se kultura stává prostředkem ke zvládnutí života a jakákoliv změna sociálního chování může za krátkou dobu změnit tvář společnosti. Altruismus je tedy chápán jako solidární ochota pomoci druhému bez očekávání odměny na základě schopnosti empatie. Zároveň má několik možných pojetí: 1) nevyklučuje získání dobrého pocitu, uspokojení, sebeúcty, či splnění morální povinnosti; 2) není motivováno žádnou zjištěností (tedy neexistuje); 3) skrytá forma egoismu – potřeba obdivu a uznání; 4) rozdíl v motivaci, kdy prospěšnost je určována ziskem nějaké formy vděčnosti nebo pouze užitekem pro druhého.

Individualizovaná společnost však ve výkonu profese spatřuje měřítko sociálního uznání, kterým si však mnozí pomáhající mohou kompenzovat vnitřní prázdnotu, pocit bezcennosti či nedostatek emocionální komunikace s druhými lidmi. Stručnými důvody jsou: (Schmidbauer, 2008, s. 20; 134-135; Henriksen a Vetlesen, 2000, s. 94-95)

- 1) *Spontánní pomáhání „milosrdného samaritána“* – posláním či předurčením, pomoc ze soucitu, bez teoretických znalostí – ve výkonnostní společnosti nemůže přetrvat a proto se přesunula pouze do intimní, soukromé sféry.
- 2) *Pomáhání jako racionálně řízená, plánovaná interakce výměnného charakteru:* pomáhající profese jako jisté povolání s budoucností, neboť bude vždy potřebná a vyhledávaná; pro někoho seberealizace schopností, pro jiné placená práce s lidmi
- 3) *Pomáhání jako cesta za narcistickým uspokojením* – za uplatněním, mocí, uznáním, emocionální blízkostí a jiných potřeb (při udržení možnosti kontroly nad vztahem).

Neschopnost oddělovat výkon povolání od soukromého života patří mezi časté potíže v pomáhajících profesích. Je možné rozdělit je na čtyři skupiny, které se však v realitě často zároveň prolínají: (Schmidbauer, 2008, s. 136-152)

- 1) *Oběť povolání* – profesní identita pohltila soukromý život, a tělem i duší se odevzdává profesní roli. Pracovní úspěchy jsou jediná životní jistota, bezpečí a náplň, což způsobuje i to, že pomáhající rezignuje i na rodinný a sexuální život.

- 2) *Pomocník, který štěpí* – rozličné chování v osobních a profesních vztazích. Profesní vztahy mu poskytují finanční zajištění a smysluplné místo ve společnosti, ale osobní jsou od nich striktně odděleny.
- 3) *Perfekcionista* – výkon pochází skrze spontánní a emocionální kvality, které jedinec potřebuje zvládnout jako profesionální prostředky a dostat se s nimi k ideálním vztahům i v soukromém životě.
- 4) *Piráta* – v různé míře zneužívá profesních možností k osobnímu soukromému prospěchu. Stimulovaný pocit všemohoucnosti se odráží ve všech vztazích, kde pomáhající chce zaujmout a zneužít své jedinečné postavení.

*„Již v kapitole o altruismu jsme spekulovali nad otázkou, zda existuje nezištné pomáhání. Analytická psychologie má jasnou odpověď: světlo neexistuje bez stínu, nejušlechtilejší činy vycházejí ze světlých, nezištných motivů, stejně jako z temných a zištných motivů. Mocenský stín tedy patří k pomáhání.“* (Géringová, 2011, s. 88)

### **1.1.2 MOTIVY A DŮVODY K VÝBĚRU PROFESE A K POMÁHÁNÍ**

Do pomáhajících profesí vstupuje zvláštní druh lidí. Protože jaké jsou motivy člověka k tomu, aby se denně zabýval temnou, odvrácenou stránkou života i světa? Co mu umožňuje zabývat se lidmi nešťastnými, sociálně nepřízřivými, nemocnými, zoufalými, ustrašenými či s rozpadajícími se těly? Něco je na tom musí fascinovat, protože průměrný zdravý člověk se neštěstí a utrpení bližních (pokud se jej to přímo nedotýká) raději vyhýbá. Setkává se s tím z odstupů. Nechce být denně konfrontován se starostmi druhých, když má spoustu svých vlastních. (Guggenbühl-Craig, 2007, s. 19)

Z hlediska motivace k volbě pomáhající profese je důležité umět si zodpovědět na otázky týkající se kompenzace potřeb (pozornost, moc, řešení vlastních problémů). Také pod pojmem ‚uspokojení potřeby pomáhat‘ se mohou skrývat i další faktory: být dobrým člověkem (srovnání s klienty), být zastáncem většinového názoru, vydělat si na živobytí a mít zaměstnání, poslání být průvodcem druhým k lepšímu životu, mít moc nad tím, co se s člověkem děje, být potřebný, být dobrým profesionálem, legalizované ovlivňování soukromí druhých a přitom dělat nesnadno kontrolovatelnou a prokazatelnou práci. Pokud pracovník není schopen sebereflexe, je to nebezpečné nejen pro něj, ale především pro klienty, kterým tím škodí. (Úlehla, 2005, s. 115)



Volba povolání je multideterminovaným jevem, kdy některé ze směsi motivů mohou práci komplikovat a jiné usnadňovat, ale pro výkon profese jsou důležité zejména ty, které se promítají do chování vůči klientům. Neuvědomované aspekty by měly být zpracovány v rámci výcviku, vzdělávání nebo supervize. Uplatnění u pomáhajících profesí za přitažlivé považují lidé se silnou rodičovskou složkou osobnosti, která motivuje k podpůrnému, pomáhajícímu postoji. Další skupinou jsou ti, kteří v dětství/mládí zažili trauma, případně se pokoušejí nějaké aktuálnější kompenzovat. Souvisí to i s tím, že lidé v těchto profesích mají průměrně horší osobnostní stabilitu (častěji se léčí z psychiatrických onemocnění a závislostí, mají vyšší sebevražednost), než lidé pracující v technických či úřednických odvětvích. Někdy se profesionální orientace generačně dědí po rodičích či významných členech rodiny. K pomáhání mají blízko i nábožensky orientovaní lidé, neboť pomáhat bližním je ústředním motivem řady vyznání. U nevěřících to může být princip sociální spravedlnosti. (Matoušek aj., 2003, s. 250-251)

Géringová (2011, s. 30) upozornila na jev, kdy profesionální záchránci mají osobní zkušenosti s rolí oběti, a pomáhání druhým je pro ně často jediným způsobem, jak se z této role vymanit (hranice mezi záchráncem a pronásledovatelem jevu je velmi tenká).

Vstup do klientova světa se pracovníkovi může propojit s jeho vlastním osobním příběhem, kde klient zastupuje osobu ze života, se kterou má nebo měl těžkosti a slouží tak k „vyřešení“ problému. Dále jsou to *„různé druhy nutkavého uspokojování náhradních potřeb podle logiky: když nemám dost lásky, mohu mít alespoň dost jídla, dost společenské prestiže, dost moci. Někteří lidé se brání tím, že když sami dostali málo, zkoušejí být lepším a silnějším zdrojem opory pro jiné.“* (Matoušek, 2005, s. 60)

Motivem udržujícím pomáhající profese v chodu je i narcistická nenasytnost, kdy očekávání lásky a přijetí za ochotu, vstřícnost a laskavost je jevem přirozeným a běžným, ale zároveň nestabilním z hlediska výkonu profese, pokud závisí na míře projevených kladných emocí. Dobrý čin také může být příležitostí pro pýchu. (Géringová, 2011, s. 89)

Přestože je pomáhající povolání zodpovědné a těžké, stává se, že se mezi pomáhajícími objeví někdo, kdo se pro tuto práci vůbec nehodí. Motivací tak nemusí být pouze láska k lidem, ale i vědomá racionalizace snahy o moc, ovládat druhé, či dílo náhody a nedostatku jiné pracovní příležitosti. (Guggenbühl-Craig, 2007, s. 19)

Říčan tvrdí, že není tak samozřejmé, aby profesionál znal sám sebe a svá slabá místa, kterými může znehodnocovat svou práci a ublížit sobě i klientovi. Uvádí proto další motivy, představy či impulsy, které člověka mohou i nevědomě vést k pomáhání: (Říčan)

1) soucit nevedoucí k činům; 2) lidská zvědavost pro osudy druhých; 3) méněcennost a zvyšování sebevědomí; 4) vnitřní tlak povinnosti; 5) osobní neštěstí a hledání vnitřní rovnováhy v práci s lidmi; 6) práce jako východisko z osamělosti a nedostatku vztahů; 7) pocit důležitosti a spásitelský komplex nepostradatelnosti.

### 1.1.3 TYPOLOGIE POMÁHAJÍCÍCH A OSOBNOSTNÍ ASPEKTY

Profesionál vybaven pravomocí si potřebuje získat důvěru člověka v obtížné životní situaci, který nemusí být ke změně připraven, motivován, nebo ji může úplně odmítat. *„Bez schopnosti vhledu do situace klienta, bez vstřícného zájmu a respektu vůči němu a bez jednoznačné komunikace je pracovní vztah ke klientům značně problematický, nemotivuje ke spolupráci a může zůstat v podstatě nefunkční.“* Při hledání řešení musí pracovníci často improvizovat, adekvátně zvažovat situaci, možnosti i prostředí, přičemž hrají důležitou roli i vyznávané hodnoty, tvořivost a flexibilita. (Řezníček, 1994, s. 23)

Typologie přístupů k praxi, které se v realitě prolínají: (Matoušek, 2003, s. 46)

- 1) *Angažovaný pracovník* s empatií a respektem vnímá klienty, ale práci chápe jako způsob, kterým uplatňuje své morální hodnoty. Je nejprve člověkem, který jedná se sobě rovnými, a poté profesionálem, byť většinou tyto role splývají.
- 2) *Radikální pracovník* také své osobní hodnoty vkládá do praxe, ale s účelem prosazení spravedlnosti z hlediska systému, zákonů a ideologie.
- 3) *Byrokratický pracovník*: manipulace s klienty v zájmu jejich změny; vytváření iluze péče o klienta je způsobeno oddělením osobních a profesních hodnot, či hodnot zaměstnavatele s cílem nečestného a manipulativního chování.
- 4) *Profesionální pracovník* je vzdělaným odborníkem, autonomní identitou řídicí se etickým kodexem: jeho prioritou jsou zájmy a práva klientů, se kterými má individuální vztah. Klienta chápe jako spolupracovníka na řešeném problému.

Kopřiva (2006, s. 16-20; 28) zmiňuje dva základní druhy pomáhajících pracovníků:

- *Neangažovaný pracovník* – vykonává svou práci bez osobního zájmu o klienta, pouze v rámci svěřených pravomocí, rutiny a plnění úkolu. Jeho přístup je neosobní a lhostejný, případně se uchyluje k aroganci, nadřazené pozici i agresi.
- *Angažovaný pracovník* – považuje svou práci za smysluplnou, neboť se zabývá důležitými problémy života konkrétních jedinců. Pomáhající profese je pro něj jednou z možností, jak práci spojit s uskutečňováním svého života a nikoliv osobnost rozštěpovat na výkon povolání a čas po pracovní době. Tento vztah ke klientům mohou narušit dvě tendence, které mohou probíhat současně, ale i se vzájemně doplňovat: *nadbytečná kontrola nad klienty a obětování se pro klienty*.

Obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese: (Matoušek, 2003, s. 37-39; Matoušek aj., 2003, s. 252-254; Andršová, 2012, s. 12)

- Zdatnost a inteligence: předpoklad, že pomáhající respektuje své tělo jako zdroj primární energie a proto jej udržuje zdravou stravou a cvičením. Nutnost se neustále vzdělávat v teorii i praxi vyžaduje dobrou inteligenční schopnost, ale i tu emoční a sociální. Též ovládá své potřeby a dokáže přijmout a zpracovat i (sebe)kritiku.
- Přitažlivost nejen hlediska fyzického vzhledu, názorové příbuznosti a myšlenkové kompatibility, životního postoje, autority, váženosti, odbornosti, pověsti, věku i osobních prožitků může být klíčem pomáhajícího ke klientovi.
- Sebekontrola, asertivita, schopnost reflexe a sebereflexe, stabilita, flexibilita (v reakcích, bez rigidity), rozvážnost, přiměřené sebevědomí a vystupování.
- Pracovník jde pozitivním příkladem, má zdroje opory v soukromí i v práci, umí si organizovat život i čas, stojí si za životní filozofií, má smysl pro humor a tvůrčí přístup.
- Důvěryhodnost, diskrétnost sdělení, spolehlivost, spolupráce, porozumění, odpovědnost, udržování hranic, podpora klienta a jeho nezávislosti, odpoutání se od svých potřeb a zájmů, vyšší frustrační tolerance, pečlivost a otevřenost.
- Komunikační dovednosti (prostředek k navázání vztahu a řešení problému klienta). Mezi ně patří i fyzická a vnímatelná přítomnost se zúčastněným nasloucháním, empatie a analýza klientových prožitků, akceptace a nehodnotící postoj.

*„Je nezbytné stát nohama pevně na zemi, být vyzrálou osobností s jasně daným žebříčkem hodnot, mít své pevné místo v naší postmoderní společnosti. Je rovněž nezbytné být nastaven pozitivně (nikoliv naivně), znát sílu myšlenky, vědět, že vše, co se v životě jedince odehrává, je nesmírně důležité pro jeho další vývoj a osobnostní růst.“ (Hauke, 2012, s. 19)*

#### **1.1.4 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A PRESTIŽ SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Obor sociální práce spadá mezi pomáhající profese. Zaujímá samostatné postavení a zároveň hraničí a prolíná se s řadou praktických i akademických disciplín zaměřených na život člověka. Odlišnost je v důrazu na sociální fungování a začlenění klienta. V praktickém fungování tedy sociální pracovník nahlíží na klienta jako na lidskou bytost, která existuje v určitém prostředí, jehož nároky musí zvládat. (Matoušek, 2007, s. 192)

Toto prostředí, kde jsou uspokojovány klientovi potřeby, není bráno na základě dílčího problému, ale jako celek, který postihuje veškeré problémové dimenze a hledá souvislosti mezi nimi (prvky zdraví, psychologie, psychiatrie, hygieny, vzdělání, pracovní a jiné kvalifikace, hodnoty a postoje, vztahy apod.) a spolupracuje s odborníky z dalších pomáhajících profesí. (Musil, 2004, s. 16-17)

Dle Úlehly (2005, s. 24) stojí sociální práce na třech opěrných bodech. Prvním jsou normy společnosti (zákony, předpisy, povinnosti a možnosti, společenská pravidla a standardy), které určují přípustné hranice ve vztazích mezi klientem a pomáhajícím. Druhým jsou klientovy způsoby, které z člověka dělají klienta (spadá mezi ně jeho chování a jednání, myšlení, postoje, přání, názory, přesvědčení a styl života). A třetím bodem, který stabilizuje předchozí dva a dělá mezi nimi prostředníka, je profesionální odbornost pracovníka, který na sobě musí pracovat, aby si ji vybudoval, udržel a nadále rozvíjel.

Mezi pomáhajícími profesemi se sociální pracovník udržuje i pomocí archetypu. Svou prací zlepšuje a léčí sociálně nemocné poměry a je tedy příbuzný lékařským profesím. Specifikem je i to, že sociální pracovník jako pomáhající proniká do klientových sociálních a ekonomických poměrů, ale také má psychologické vzdělání, které mu umožní poznat klienta lépe než on sám sebe. Tímto může klienta definitivně zbavit moci. Profesi sociálního pracovníka si vybírají osobnosti se specifickou psychologickou strukturou, které fascinují polaritu více než ostatní lidi, neboť se rozhodli vystavovat se denně okrajové stránce lidství v oblasti sociálních patologií. (Guggenbühl-Craig, 2007, s. 19-20, 77-78)

Matoušek (2005, s. 24) upozorňuje na to, že volba profese, ale i typu služby, do které se člověk angažuje, v mnoha případech vypovídá o dispozicích pomáhajícího. Může být průvodcem klienta v reálném světě (poradenství, dobrovolnictví, svépomocné skupiny, vzdělávací programy). Terapeutická práce s podporou klientových schopností reflexe potřeb a možností se stává průvodcem jeho vnitřního světa. Poskytování přímé pomoci (potravinový a hygienický servis, ubytování, finanční dávky) staví pracovníka do archetypové role rodiče, či zázračného pomocníka pohádkového charakteru. V intervenčních službách (odebrání týraného dítěte), je pomáhající vnímán jako trestající autorita. Podobné jsou role vychovatele, učitele, obhájce, ochránce či dozorce.

Sociální práce je velmi rozmanitým a různorodým oborem, který má svá jednotlivá profesní zaměření, specializace a oblasti působení. Slouží jednotlivcům, rodinám, skupinám, komunitám, ale i systému. V základním dělení se člení na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Jedná se o následující oblasti:

- |                          |                               |                 |
|--------------------------|-------------------------------|-----------------|
| • Nezaměstnaní           | Chudoba a bezdomovectví       | Děti a rodiny   |
| • Rizikové děti a mládež | Nemocní a umírající           | Senioři         |
| • Etnické menšiny        | Cizinci a uprchlíci           | Závislí         |
| • Krizové události       | Výkon spravedlnosti           | Duševně nemocní |
| • Služby pro občany      | Lidé se zdravotním postižením |                 |

(Matoušek aj., 2007, s. 79-106)

Pojítkem mezi fragmentovanými oblastmi sociální práce by mohla být etika. Zvýšený zájem o ni vyvolávají i diskuze kolem selhání pracovníků v morální oblasti i rozvoj medicíny. Etika by měla pomoci v případech morálních dilemat a mnohoznačných situací. (Matoušek, 2003, s. 22-23; 33)

Každá profese by chtěla mít svou autoritu uznávanou společností a potvrzenou určitými privilegii. Je to však velmi těžké, převážně u profesního titulu sociální pracovník, který má nízkou prestiž z několika důvodů: patří k profesím zastoupeným převážně ženami a péče o druhé se neváže se speciálními dovednostmi a znalostmi. Radikálně se ale domnívají, že i tak vládne sociální pracovník značnou mocí. (Matoušek, 2003, s. 41)

Být schopným profesionálem vyžaduje: „1. *Sám si cenit své profese a možnosti pomoci, které skýtá. Jak si jí budete cenit vy, tak si ji budou cenit i lidé jiných profesí.* 2. *Vědět, čím vlastně pomáháte a jak tato pomoc funguje. Jestliže sami nevíte, co z toho, co děláte, je právě to, čím jste klientům užiteční, jak to mají vědět ostatní?* 3. *Rozumět tomu, v čem je vaše práce odlišná od dalších oborů a proč je tato odlišnost potřebná. Pracovník nemůže dosáhnout ocenění za práci, které si sám necení.*“ (Úlehla, 2005, s. 120)

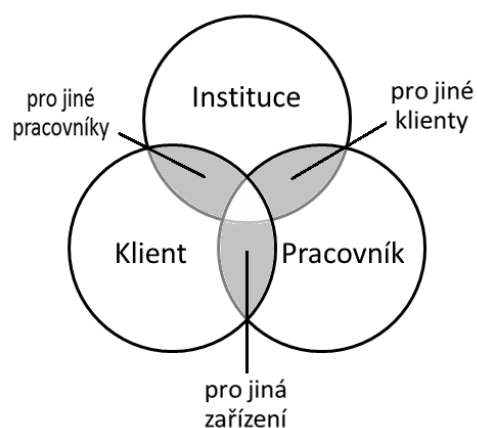
Společnost přejímá názor skrze média, která sociální práci ignorují, nedoceňují, případně poukazují na negativní faktory, obvykle spojené se složitými kauzami. Zlepšení brání nejen sociální, politické, a legislativní překážky, ale i nedostatek snahy ovlivňovat veřejné mínění ze stran sociálních pracovníků. Změna by proto mohla přijít časem, ale také snahou sociálních pracovníků postavit se nejen za práva a postavení svých klientů, sebe, kolegů, organizací, ale také za sociální práci jako takovou, aby se tak stali rovnocennými partnery na poli pomáhajících profesí. (Střelková, 2007, s. 17-20)

Opačný názor spočívá v tom, že sociální práce jako obor selhala. V praxi, při práci s klienty, nemá co nabídnout, protože se rozvoj děje pouze na poli teoretickém/akademickém (knihy, konference a vysokoškolské prostředí), a o denní, skutečné a často špinavé práci, se nehovoří. Podnětem je, aby se sociální práce a tím i stát, začali chovat tržním způsobem, a tím se projeví silné a slabé stránky služeb. Dále aby si akademici tento rozdíl připustili a praktici se přestali bát ozvat se. (Srový, 2009, s. 7-9)

## 1.2 ÚSKALÍ VE VZTAHU POMÁHAJÍCÍHO A KLIENTA

### VYMEZENÍ POLE SPOLEČNÉ PRÁCE

Pole společné práce je průsečíkem a úzce vymezenou oblastí, ve které se při práci setkává pracovník s klientem. Definují se zde jako klient (žadající pomoc, vymezen skrze svá přání, potřeby a žádosti) a pracovník (určen profesionalitou a svými schopnostmi a možnostmi), který pomoc nabízí a vymezuje, co spolu budou dělat.



Obrázek 1 - Pole společné práce (průsečík)

Přítom využívají možností zařízení (poslání a smysl, ale vymezuje i hranice a působnost instituce, normy, způsoby práce a ospravedlňuje zásahy do života klienta). Tento model vymezuje i další možnosti: (Úlehla, 2005, s. 52; Matuška, 2007, s. 15)

- 1) Jiní pracovníci ze stejné instituce mohou také s klientem spolupracovat.
- 2) Mimopracovní vztah (občanský; předání klienta v případě nemožnosti spolupráce).
- 3) Pracovník v instituci provozuje i jiné aktivity, rozvíjí služby a má další klienty.

### **1.2.1 FILOZOFICKO-ETICKÁ ROVINA VZTAHU**

Etika je filozofickou vědou, zabývající se správným jednáním v lidské společnosti. Jejím předmětem je morálka, což je soubor mravních norem. Ty hodnotí jednání z hlediska dobra a zla v porovnání se svědomím člověka a jsou tedy spravedlností v praxi. „Morálka tak plní funkci poznávací (interpersonální vztahy, vztah ke společnosti), regulativní (chování člověka) a humanizační (zušlechťování člověka, lidskost).“ Prochází všemi vrstvami společnosti a snaží se racionálně zdůvodnit základy správného způsobu života. Zde je rozdělena na sociální, profesní a individuální. (Jankovský, 2003, s. 24; 21-26)

#### **SOCIÁLNÍ ETIKA – VZTAH ČLOVĚKA K OKOLNÍMU SVĚTU**

Sociální etika se věnuje politice, zákonům, normám, autoritám a moci. Člověk, jako bytost společenská, vyrůstá a je ovlivňován sociálním prostředím, na které také sám působí – převáří své okolí a zanechává na něm svou stopu. Interakce s tímto okolím probíhá sociální komunikací (verbální i neverbální), vztahem ke společnosti a skupinám (státu až rodině), utvářením vztahu k přírodě i majetku. (Jankovský, 2003, s. 71)

Etické myšlení se váže ke komplexnímu pojetí života. Pro mnohé je součástí širšího konceptu – světového názoru, pojetí života, náboženství, ale i sebepojetí. Veškeré činy totiž nejsou izolované, ale propojují se s celým bytím. (Henriksen a Vetlesen, 2000, s. 193)

#### **PROFESNÍ ETIKA**

Profesní etika poukazuje na požadavky z oblasti kompetence. Zejména vyžaduje zaujetí určitého odstupu od vlastních názorů a vnitřní akceptaci toho, že nemohou mít všeobecnou platnost pro osoby s jiným přesvědčením. Dobrá profesní etika vyžaduje vypěstování vlastního morálního názoru a úsudku, které by podporovali osobní odpovědnost v praktickém fungování. (Henriksen a Vetlesen, 2000, s. 192; 198)

Pracovník zaujímá vlastní postoj a je třeba zkoumat potřeby, které si v sobě nese, včetně přístupu k životu a lidem. Morální odpovědnost souvisí s neustálým zabýváním se etikou vlastní práce, protože pomáhající není objektivním pozorovatelem. Rovnocenně se podílí na vztahu s klientem, včetně všech obsažených těžkostí. (Úlehla, 2005, s. 27; 114)

Dodržování zásad etického kodexu je zjednodušeným řešením, zvláště problémů mezi pomáhajícím a klientem. Etický kodex totiž už neříká, co má pomáhající dělat, když se mu nedaří splnit některý z požadavků, přestože chce a pouhý nesouhlas nepomáhá. Je třeba pracovat s vlastním cítěním, aby bylo podle těchto schematických zásad možné žít, nikoliv si je pouze přečíst, vyslechnout, uznávat či je hlásat. (Kopřiva, 2006, s. 91)

Etický problém vzniká v situaci, kdy pracovník ví, jak se rozhodnout, ale osobně se mu to příčí nebo je to pro něj obtížné. Etické dilema je případem, kdy pracovník stojí před více nevhodnými možnostmi a není mu jasné, které rozhodnutí je více přijatelné nebo řešení vůbec neexistuje. Záleží na jeho osobnosti, jak situaci vnímá, jak se morálně staví ke svým osobním hodnotám. (Matoušek, 2003, s. 24)

#### **INDIVIDUÁLNÍ ETIKA - VZTAH K SOBĚ SAMÉMU**

Etika individuální je spojena se sebehodnocením a svědomím člověka. Poznat a porozumět sobě je základem porozumění druhým. Člověk je neopakovatelnou identitou, která se vyvíjí a žije ve společnosti lidí. Porozumění proto přichází skrze lidskou zkušenost, kdy je personalizace osobnosti realizována postupně během života skrze vnější vlivy a sebevýchovu. Jedinečnost spočívá v individuálním prožívání, vlastní hodnotové orientaci, rozhodování, ve směřování života a osobní odpovědnosti. *„Výsledkem zdařilého procesu personalizace je pak integrovaná osobnost, zakotvená v životě, těšící se respektu okolí a zakoušející pocit své vlastní ceny a sebeúcty.“* (Jankovský, 2003, s. 54; 52-54)

#### **1.2.2 PARADOXY, PROBLÉMY A DILEMATA V POMÁHÁNÍ**

Hodnoty společnosti jsou založeny spíše na emocionálních než racionálních základech a proto je třeba, aby pomáhající tento vědomý rozpor, subjektivnost a relativnost vnímání vykompenzoval vědomou tolerancí a sebereflexí vůči vlastním preferencím a předsudkům. Zároveň se od něj očekává funkční integrace i vnitřně rozporných a vzájemně konfliktních situací, které se běžně vyskytují v profesionálních vztazích. Jde o paradoxy, problémy a dilemata v pomáhání. (Řezníček, 1994, s. 29-30)



- **Svobodné rozhodování, porušování práv klientů a zajištění jejich bezpečí:** cílem je aktivní spoluúčast klienta (partnerská úroveň) na rozhodování a nabízení alternativ při zachování jeho důstojnosti - maximálně možné aktuální naplnění práv a míry samostatnosti, minimální omezení (přiměřené/nepřiměřené riziko, ochrana a dohled).
- **Přijetí vlastní omylnosti spolu s uznáním vlastních mezí a bezmoci** podporuje skromnost pomáhajícího; připuštění omylů a nevědomosti osvobozuje a snižuje pocit viny před sebou samým, kolegy, ale i klienty. Vyžaduje však reálnou znalost vlastních schopností i klienta, neboť neznamena rezignaci, ale neustálé hledání reálného. Také předpoklady, generalizace, stereotypy a předsudky jsou běžnou součástí osobnosti.
- **Přijetí a pochopení pro každého, zpětná vazba:** pracovník by se měl každého klienta snažit pochopit, věnovat mu plnou pozornost, přijímat ho, vcítit se do něj, podpořit ho a vidět v něm dobré stránky, i když ostatním unikají. Nejtěžší je ale přijmout opravdu každého jedince. Je to požadavek fyzicky i psychicky náročný a profesionál by proto měl sledovat sám sebe: určit si typ, zdroje a frekvenci stresu a vnímat svou pohodu. Také je rozdíl mezi mírou empatie, kterou si pomáhající myslí, že vyjadřuje, a kolik jí klient přijímá. Je dobré vyžadovat od klientů zpětnou vazbu, která přichází verbálně i neverbálně a je třeba si jí všimnout a reagovat na ni produktivně a otevřeně. Následující čtyři kategorie mají problematický charakter pro přijetí klienta:
  - *Práce s těmi, kteří to potřebují nejméně* – paradoxní je upřednostnění klientů mladých, atraktivních, bohatých, inteligentních a komunikativních, před klienty opačných vlastností (princip pomáhání sobě podobným, s podobným vnitřním světem, možnost viditelnějších a rychlejších úspěchů než u závislých, postižených).
  - *Životní filozofie a nadhled* – u mladých pracovníků se vyskytuje ostych u práce se starými, nemocnými či postiženými lidmi (v životě se s nimi nesešli, nemají pro ně pochopení, považují to za životní tragédie a emočně se s nimi vyrovnávají až později, či vůbec) a související kategorií je i životní nadhled a filozofie pomáhajícího (problematické otázky mladých lidí x existencionální krize seniorů).
  - *Nemorální chování klienta* – může v pomáhajícím vyvolat odpor a morální odsouzení, které by pomáhající v zásadě nikdy neměl vynášet nad klientem, a které znemožňují vidění změny u klienta a následnou kvalitní práci.

- *Individuální citlivá místa* – životní historie a osobní situace pracovníka ovlivňuje v případě setkání s problematickým klientem jeho profesionalitu a střízlivý úsudek.
- **Láska k bližnímu ve službách potřeby úspěchu** – pomáhání jako každé povolání vyžaduje přijetí, dobré sebehodnocení, touhu po úspěchu, pověst odborníka, status v místním společenství a ocenění, které ho zbaví nejistoty o jeho profesionální kompetenci. V neposlední řadě je to i touha být potřebný druhým, stát se prostředkem jejich štěstí, což může být i řešení vlastních pocitů samoty a zbytečnosti.
- **Láska k bližnímu jako zboží** – profese člověka živí, dělá ji pro peníze, které jsou často i měrou jeho životního úspěchu. Jsou nejen prostředkem k materiálnímu světu, ale i k nezávislosti, svobodě a času. Je proto přirozené požadovat výdělek, který by měl být takový, aby člověk nežil v pocitu nouze a stresu, a tudíž se nemusel penězi zabývat, a měl tak optimální podmínky pro výkon práce. Nespokojenost se odrazí na klientech, i když výdělek má různý význam a spokojenost není výrazně ovlivnitelná vůlí.
- **Základní atribuční chyba** - orientace v situacích probíhá na základě neustálého přiřazování pozorovaného a smysly vnímaného k vnitřním objektům. Svět je interpretován na základě osobní historie, minulých zážitků, zkušeností, postojů, předpokladů, duševních obsahů, projekcí a často jsou podceňovány situační vlivy.
- **Efekt pořadí** – upozorňuje na důležitost prvního dojmu nejen v osobním setkání klienta s pomáhajícím, ale i v dokumentaci, která s klientem přichází. Vzhledem k tendenci zachovat ve zprávách, ale i ústním hodnocení především extrémy a negativní události, může to vyvolat odtažitě chování při osobním styku s klientem. Je třeba uvědomit si narušení kontextu a zamezit i v popisu zbytečnému zkreslování.
- **Konfrontace s klienty** – vyhýbání se nepříjemným autoritativním konverzacím, kdy by i poukázání na negativní chování či poznávací vzorce mohlo být bráno *jako „pokus o vzdělávání a rozšíření klientova sebeuvědomování.“* Jde také o využití asertivního chování v praxi (nereagovat agresivně nebo necitlivě) a často výzvu v trpělivosti.

(Schwartz aj., 2012, s. 14-64; 90-92; 106-111; Géringová, 2011, s. 55; 60; Jůn, 2010, s. 75-98; 109-117; Kopřiva, 2006, s. 21-27)

## DILEMATA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Musil (2004, s. 36-37; 45-46; 226-227) dilema označuje jako bezprostředně nutnou a často obtížnou volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Toto rozhodnutí se však může odkládat, nebo vůbec neudělat. Často je proto patrný jeho přesun ze zjevné do latentní fáze (méně naléhavé podoby) a zpět, děje se tak pomocí praktických postupů a racionalizací, které jejich řešení odsouvá z denního života a pracovních podmínek. Následující cíle se dají také považovat za střet mezi opakovatelným a jedinečným – projevující se mírou volnosti ve standardizovaných úkolech.

- *Komplexní x zjednodušené cíle*      *Množství klientů x kvalita služeb*
- *Neutralita x favoritismus*      *Procedurální x situační přístup*
- *Jednostrannost x symetrie ve vztahu s klientem (monolog x dialog)*
- *Materiální x nemateriální pomoc (ošetření x léčba podmínek)*
- *Zasáhnout nesprávně (neunáhlit se) x nezasáhnout správně (nedbalost)*

### 1.2.3 PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

*„Profesionální pomoc je zvláštní situací. Pracovník je v ní osobně, nemůže odložit své prožívání a přitom se soustavně rozhoduje a musí volit mezi možnostmi. Protože to jediné, co skutečně může definovat, tedy určit, je on sám, stává se etika jeho práce nesmírně důležitým momentem.“* Protože pracovník stojí na straně dodržování státu, norem a moci, představuje též kritéria normality a reprezentuje většinovou kulturu. Na druhou stranu mu to ztěžuje křehký pracovní vztah s klienty. Ti potřebují vědět, co je pracovník zač a jakým způsobem ovlivní jeho život. (Úlehla, 2005, s. 113; 113-115)

Každý pracovník má odpovědnost za volbu svých pravidel, postojů, názorů a postupů, kterými se bude řídit. Může opakovat to, co se naučil ve škole, nebo přicházet na kloub novým věcem, jen aby byl tím nejlepším, kým může být. Klient by sebe definoval jako toho, kdo chce či potřebuje pomoc a pracovník je tím, kdo chce pomáhat a přivedl ho k tomu výběr profese, vzdělání a skutečnost, že ví, jakou pomoc je schopen klientovi poskytnout a jakým způsobem. *„Najděte si takový přístup, styl, teorii, metodiku, která je vašemu srdci blízká a v té se zdokonalujte. ...Nezapomeňte ale být aktivní v rozvíjení své profesionality.“* (Úlehla, 2005, s. 119; 9; 12; 18)

## **POMOC A KONTROLA**

Úlehla (2005, s. 21-23; 32-33; 121) se zabývá profesionálními způsoby práce: problematika nabízení pomoci a přebírání kontroly. Zároveň tvrdí, že rozlišení a nezaměňování mezi nimi je základem soustavné reflexe vlastní práce. Pomoc je způsobem společné práce, kterou profesionál nabídl, klient zvolil a následně se společně dohodli na zakázce, ve které jsou rovnocennými partnery a jejíž provedení je časově i osobnostně náročnější (doprovázení, vzdělávání, poradenství a terapie). Pokud pracovník jedná bez ohledu na klientovu objednávku, jde o kontrolu, která je charakteristická dodržováním norem, podřízenou pozicí, menší časovou náročností a má formy opatrování, dozoru, přesvědčování a vyjasňování. Obojí jsou však potřebné, nevyhnutelné a účelné způsoby, které by vždy měli být výsledkem volby, jejíž užitečnost musí posuzovat klient.

Kopřiva (2006, s. 45; 49) rozlišuje přístupy ke klientům na škále od direktivní (vedení instrukcí, příkazem, zákazem, doporučením či radou) po nedirektivní (podpora klienta, kladení otázek, rezonance), které poskytuje trvalejší kvalitativní změny. Direktivní přístup je volen v případech, kdy hrozí nebezpečí z prodlení, v akutní krizi, kdy je klient zmatený, potřebuje vedení či má nízkou inteligenci. Nejsou však proveditelné současně.

## **PROBLÉMOVÉ CHOVÁNÍ, BEZPEČÍ A POCITY S NÍM SPOJENÉ**

Problémové chování u klientů (které svou intenzitou, dobou trvání nebo frekvencí může vážně ohrozit fyzické bezpečí dané osoby a druhých) má společný prvek v tom, že se klienti snaží pomáhajícího ovládat, manipulovat jím. Pomáhající má k dispozici moc, kterou klienta ovládá, ale i přesto se často dostává k pocitům bezmoci. Řešení spočívá nejen ve změně chování pracovníků a klientů, ale i organizace. Mělo by mít tři postupy - rozdělené na prevenci, řešení následků terapeutických (aby se to neopakovalo) a následků krizových (aktuální situace, zranění, škoda na majetku). (Jůn, 2010, s. 11-17, 51)

V kontaktu s klientem se profesionál nikdy nemůže vyhnout svému osobnímu prožívání, být objektivní a mít odstup. K jeho profesionální dovednosti by proto měla patřit i práce s pocity, které by měl umět zužitkovat (nikoliv potlačit či zneškodnit) při společné práci s klientem. Také se musí naučit rozlišovat a pojmenovávat jemné rozdíly, které může klientovi taktně předložit i v obtížných situacích, kdy mluví o těžkých či zvláštních tématech, bez zavrnutí klienta (odlišení od činů). (Úlehla, 2005, s. 64-65)

Zároveň se potřebuje postarat o své bezpečí. Pokud chce respektovat klienta, musí nejprve respektovat sebe. S tím souvisí práce v adekvátních pracovních podmínkách, nenechat se vykořisťovat a obětovat se s mylným dojmem pokory, sebezapření a oddělování profesního od osobního. Stejně to platí i o vlastních přáních a potřebách, se kterými se musí naučit pomáhající zacházet, nejen kvůli sobě, ale i klientům. Pracovník má právo, ale i profesní povinnost, aby mu během konzultací s klientem bylo dobře, protože jedině tak dokáže podat optimální výkon. Nikoliv ve stresu, strachu, nejistotě, nebo když se necítí dobře či neví, jakým způsobem vlastně pomáhá. (Úlehla, 2005, s. 64; 120)

### **HRANICE POMÁHÁNÍ**

*„Hranice je důležité dělítko určující kompetence dvou celků, které vstupují do vzájemného působení.“* Pomáhající profese se denně potýká s těžkými osudy klientů. Aby byl pracovník kompetentním průvodcem, je třeba, aby nebyl zavalen soucitem, ale byl schopen se plně vcítit. I proto je nutné vytvoření hranic vztahu: pomáhající - klient. Někteří dávají přednost *„ochrannému znečitlivění vůči utrpení“*, kterým nazývají profesionální odstup, ale přitom by jim reflexe měla poskytnout možnost vidět svět i přes jeho bolest a omezení. V extrémní podobě používají své neprostupné a uzavřené hranice jako obranu, aby se nenarušil jejich křehký pokus o autonomní osobnost, a zamezují tím otevřenému dialogu mezi ním a prostředím/klientem. (Kopřiva, 2006, s. 92; 81-82)

Extrém neurčených a vše propustných hranic je proces *„splývání“*, kdy jsou klientovy problémy považovány pracovníkem za příliš vlastní, čímž trpí nejen pracovník, ale i pomáhání. Je proto třeba rozlišit mezi soucitem, kdy se pracovník a klient ztotožní, ztratí mezi sebou hranice a pracovník prožívá lítost, úzkost druhého, či pobouření. (Fenomén zástupného života je proces, kdy pomáhající přestává žít svůj vlastní život a spokojí se s životem, tragédiemi a radostmi svých klientů. Vlastní vývoj, tvůrčí originalita i soukromý život ustane. Vše se točí kolem klientů, kteří pohltili jeho život a skrze které prožívá lásku, nenávisť, ztráty i zisky). Klient ale potřebuje, aby v obtížné situaci pracovník setrval ve svém těžišti a byl sám sebou. Přitom by si měl dokázat představit, zachytit a správně procítit klientovi pocity a být připraven pomáhat. Tento přístup je nazýván empatií. Přirozeným stavem jsou tedy dobře ustanovené a polopropustné hranice, kdy se pomáhající stará nejprve o své potřeby, udržuje základní autonomii a s okolím je v dialogu. (Kopřiva, 2006, s. 78-79; 82; Guggenbühl-Craig, 2007, s. 44-45)

Udržení vhodných hranic, vymezení pracovníka od klienta, je velmi individuální záležitostí, která se dá popsat od extrémní rigidity a nepružných hranic, až po nadměrnou identifikaci s klienty. Chybné nastavení hranic má však široký rozsah chování. Problémy mohou být ve fyzickém kontaktu s klienty, v nepřiměřené míře sebeotevření terapeuta i neurčených hranicích mimo pracovní vztah. (Schwartz aj., 2012, s. 66; 73)

Ohrožování nastavených hranic z pozice klienta je doporučováno řešit asertivním chováním. Jako ochranu před stresem a vyčerpáním, se pomáhající někdy snaží o útekovou reakci. Projevuje se vytvořením tělesné, citové i intelektuální hranice. Z hlediska fyzického odstupů může jít o velký stůl a zvyšování vzdálenosti od klienta, nepříjemné zařízení místnosti, neosobní, formální styk, bez očního kontaktu a za striktně dodržovaných podmínek. Citový odstup je způsobem, jak se pomáhající brání tlaku a pocitu selhání, když není možný tělesný odstup. Je to citová obrana, pancíř proti citovým útokům problémového, či obtížného klienta. Odstup se může vyvinout až do míry zničení všech vztahů ke klientovi. Pomáhající si nepřipustí k tělu žádné emoce, odstup rozšíří na všechny klienty, ale i na kolegy, mimopracovní kontakty, nakonec i na vlastní rodinu a přátele. Duševní forma odcizení chrání odstupem před přílišným ztotožněním. Vztahy jsou definovány objektivně, abstraktně, bez citové účasti a s racionalizací. Klient se stává problémem k diagnostice, nebo je generalizován jako marný. (Maroon, 2012, s. 31; 32)

#### **VNITŘNÍ SVĚT POMÁHJÍCÍHO A KLIENTA**

*„Právo pomáhajícího přicházet s vlastní iniciativou musí být vždy spojeno s citlivým vnímáním a respektováním vnitřního světa klienta.“* Svět je pro všechny společný, pouze jeden a objektivně zachytitelný. Každý si ho však interpretuje subjektivně a zobrazuje se mu ve formě vnitřního světa, který obsahuje životní situace s různými významy a každý si za něj odpovídá sám. Pomáhající musí brát klientův vnitřní svět v úvahu, nic nepředpokládat, respektovat ho, brát ho vážně (neztotožnit) a zajímat se o něj i tím, že mu jej klient popíše. Přestože klient může být vůči svým nevědomým pohnutkám slepý, úkolem pomáhajícího je orientovat se na porozumění klientovu světu a pomoci mu objasněním myšlenek a pocitů. Chybou je nahrazovat porozumění hodnocením (co by druhý měl cítit, myslet, hodnotit, prožívat) a vyhnout by se měl i používání diagnostických nálepek. Důležité je i převzetí zodpovědnosti za vlastní vnitřní svět pomáhajícího, což je krokem k osobnímu i profesionálnímu zrání. (Kopřiva, 2006, s. 32; 30-37)

#### 1.2.4 DOPAD NA POMÁHAJÍCÍHO

Práce s lidmi procházejícími utrpením je složitá i v dopadech, které na pomáhajícího tyto lidské osudy mají. Profesionál vnímá, jak se ho někteří klienti snaží zneužít, jiné zase obdivuje, dalších je mu líto, protože jim nemůže pomoci, i když by chtěl. Nelze ke každému přistupovat stejně, ani s chladnou hlavou a bez emocí, protože to vyústí v odtažitost nebo deprese a rozvinutý syndrom vyhoření. (Hájek, 2006, s. 10)

Soucit je popisován jako stav myslí, kdy pomáhající rozumí bezvýchodnému utrpení klientů a své omezené moci či bezmoci, aniž by se propadl do vlastních negativních pocitů, a zůstává citově neutrální. Bez soucitu se může bezmoc proměnit v krutost (neohleduplnost, nadřazenost nebo i bezcitnost, zuřivost vůči klientovi i sobě – sebepoškození i sebevražda). Je aktivním postojem, který lze dosáhnout i empatickým pochopením, kdy pomáhající zůstává na blízku, neodvrací se od klienta a zůstává mu oporou. Bezmoc má ale tenkou hranici s lítostí, zlobou a smutkem. Lítost je pasivním soucitem, bez intervence a snahy situaci změnit. Může být skryta přesvědčením, že dotyčnému nelze pomoci, jeho situace je nezměnitelná, či si jí způsobil sám, nebo že pomáhající nemá dostatek zdrojů. (Hájek, 2006, s. 105-106; Géringová, 2011, s. 69-70)

*„Vytěsnění, cynismus, lhostejnost, krutost a nenávisť, ať v jemnější, či hrubé formě, jsou přirozenou reakcí na lidské utrpení.“* Tyto těžké okamžiky v životě i v profesní zátěži se dají aktivně nahradit rozvíjením čtyř stavů – vyrovnaností, soucitem, spoluradostí a dobrotivostí. (Hájek, 2006, s. 102; 108)

#### PRÁCE S TĚLEM A EMOCEMI

Trendem je, aby se člověk nenechal situací zasáhnout. Emoce jsou intimní část člověka, kterou neukazuje a se kterou se vyrovnává sám. Za důvěryhodné jsou pokládána pouze fakta (logické úvahy, údaje, důkazy). City pomáhají vytvářet tělo, jsou základem motivace a její síly. Vytvářejí prožívání, vztahy mezi lidmi, věcmi, ale i člověka samého. Dávají výraz, zabarvení, vdechují život faktům. Jsou však nestálé, subjektivní, nesnadno pochopitelné a neuchopitelné oproti tělu. Aby člověk věděl, co znamenají, musí jim porozumět, občas i vystopovat, k čemu se vážou. Mají informační i výstražný charakter nejen o těle a duši. Je třeba nalézt osobní vnitřní postoje, neboť žít vlastní život znamená prožívat, co člověk cítí jako správné, důležité a cenné. (Längle aj., 2007, s. 9-24)

*„Emoce jsou bezpochyby zrcadlem, které odráží osobnost člověka nejlépe. Pokud je někdo potlačuje, znamená to, že odmítá svou vlastní podstatu.“* Žít naplno a svobodně ale vyžaduje upřímnost. Člověk nesmí popírat a ukryvat před sebou ani druhými, co se v něm děje. Potřebuje pocit pojmenovat, definovat co cítí, intenzivně to prožít a objasnit stav, ve kterém se nachází a tím se emoce rozplynou. Bolest se přemění v energii. Emoce jednoduše potřebují žít - vyjít ven, růst a transformovat se, stejně jako to následně umožní člověku. Pokud jim to neumožní, trpí i tělo, které to dá najevo například prostřednictvím nemocí a psychosomatických obtíží. (Hauck, 2010, s. 81; 19)

Nelze žít v neustálé sebekontrolě, a proto je důležité emocím porozumět, necítit vůči nim bezmoc. Sebepoznávání pomůže i klientům, když se pomáhající stane citlivějším a pomůže jim odhalovat skryté významy jejich prožívání. Zároveň pomáhajícího chrání před neuvážeností, dodává mu životní energii, jsou rádcem a zdrojem informací pro rozhodnutí v životních situacích, kultivují lidské vztahy, chrání před překročením osobních možností a emočním vyčerpáním. (Hájek, 2006, s. 8; 11; 20; 24; 109)

Ve vztahu s klienty je pomáhající emocím neustále vystaven. Naslouchá příběhům, pracuje se strachem, vidí, slyší a cítí utrpení, což vyvolává i vlnu vlastních emocí, vůči kterým by neměl být bezbranný. Proto by práce s emocemi měla být součástí duševní hygieny pomáhajícího. Nezvládnutí tohoto tlaku může vést nejen k selhání duše a těla, ale i k projevení stinných stránek. Potlačení nežádoucích emocí není vhodná strategie, neboť způsobí, že se při jiné příležitosti ukáží ve větší intenzitě. (Géringová, 2011, s. 35; 64-66)

*„Pokud chceme mít sami k sobě pozitivní vztah, zásadní podmínkou, kterou musíme splnit, je, že je třeba, abychom měli rádi své tělo. Je základní součástí nás samých a měli bychom se ho naučit přijímat. Tělo je schránkou duše i srdce, je naší vizitkou pro ostatní i pro nás samé.“* (Hauck, 2010, s. 33)

Pomáhající profese se vyznačují i tím, že jsou energeticky náročné. Mohou energii dodávat, ale častěji ji berou. Proto je velmi důležité, aby profesionál byl zakotven ve svém těle, důvěřoval mu a dokázal se na něj spolehnout. Důležité je uvědomit si, že tělo není něco, co vlastní a slouží mu, ale pomáhající je tělem. Více než jinde musí myslet na práci se silami a jejich obnovením. *„Ze dvou důvodů: protože tělo je důležitým nástrojem poznání a protože tělo je zdrojem energie.“* (Kopřiva, 2006, s. 94; 95)



## WORKOHOLISMUS

Workoholismus, chorobná závislost na práci a výkonu postihuje celou bio-psycho-sociálně-spirituální osobnost. Bývá v dnešní konzumní době společensky oslavován, a tak jeho propuknutí jako impulzivní a návykové poruchy bývá špatně odhalitelné. Toto patologické chování se stává pro jedince dominantou života, které sám vědomě nechce korigovat a v různých stádiích se negativně podepisuje na zdravotním stavu, mezilidských vztazích, chování a psychice, ale paradoxně i na pracovním výkonu, kdy se přetížení projevuje nesoustředěním, neklidem, úzkostí, depresemi a nespavostí. Jedním z důvodů závislosti na práci je i pocit nedostatečnosti, který se workoholici snaží potlačit právě zaměřením na výkon, práci, uznání a chválu. Práce je pro ně drogou, která by měla vyřešit vnitřní problém méněcennosti. Proto po dosažení cíle nepřichází uspokojení a klid jako po dobře vykonané práci. Znakem workoholismu je i ztráta kontroly, kdy člověk nedokáže přestat pracovat, a často dojde až k vyčerpání. Po zhroucení a fázi nucené dovolené, přichází znovu zápas o uznání. (Röhr, 2013, s. 64)

## SYNDROM VYHOŘENÍ

Syndrom vyhoření je multidimenzionální vnitřní dynamický proces s mnoha proměnnými (demografické prvky, osobnostní rysy, vnější vlivy, rodinné a pracovní prostředí). Dále mezi proměnné patří pozitivní sebepojetí a seberealizace, vnitřní těžiště kontroly (pocity autonomie, kontroly a spokojenosti) a sebeúčinnost (důvěra ve vlastní schopnosti se stupňuje se zkušeností, vzděláním a zpětnou vazbou). Vyhoření jedince postihuje individuálně, v různé intenzitě a frekvenci symptomů, ale vyčerpání energie se projevuje v rovině fyzické, psychické, sociální i spirituální. (Maroon, 2012, s. 22-26; 42-50)

Vyhoření je ale až poslední fází procesu psychického vyhořívání. První fáze (zrod) je charakteristická působením stresoru, druhá zvýšením rezistence organismu (průběh) a třetí fáze (vyvrcholení) je vyčerpáním rezerv energie a možností se bránit, což je popisováno jako vyhoření. Modely jsou si v projevech podobné: 1) nadšení spojené s přetěžováním; 2) emocionální a fyzická vyčerpanost; 3) dehumanizace a depersonalizace, kdy pomáhající i klient přestávají být lidmi v plnosti; 4) snížení efektivity a vyhoření. „*Postižený si přestává vážit vlastního těla a ztrácí úctu i k vlastnímu přesvědčení, nadšení a k vlastním snahám. Chová se cynicky nejen ke druhým lidem, ale i sám k sobě. ...ztrácí cit a soucítění i se sebou samým.*“ (Křivohlavý, 2012, s. 89; 81-89)

Tato duševní reakce způsobuje změnu v chování a postojích, v emoční, kognitivní a somatické rovině a osobnosti pomáhajícího. Objevuje se celá řada příznaků. „*Patří mezi ně tělesné zhroucení, pocity bezmoci a beznaděje, ztráta iluzí, negativní postoje k práci, k lidem v zaměstnání i k životu jako celku.*“ (Křivohlavý, 2012, s. 12; 37; 67-68)

Důvodů, proč lidé postupně ztrácejí energii, motivaci a nadšení pro to, co dělají, je hned několik: chronický stres a přetížení, frustrace, špatné vztahy, přílišná emocionální zátěž a náročné životní situace, vliv prostředí, organizace práce a pracovních podmínek. Vyhoření je tedy zvláštní formou stresu, které se nedá v pomáhajících profesích vyhnout. Další důvody jsou spatřovány ve vztahu pomáhajícího a klienta (koncentrace na problémy, nepřítomnost pozitivní zpětné vazby, emocionální tlak, nemožnost změny a zlepšení, nadměrná blízkost, chování klienta), proměnných v pracovním prostředí a na pracovišti (byrokracie, nedostatek loajality, pracovní přetížení, nedostatek autonomie, role jedince v instituci, konflikt a ambivalence rolí, vztahy na pracovišti) a další sociálně kulturní proměnné (individualismus x kolektivismu). (Maroon, 2012, s. 15-18; 50-66)

Proto je důležité mít zdroje pro doplnění energie, kdy je pomáhající uvolněný, cítí porozumění, lásku a štěstí. Tyto situace je nutné aktivně vyhledávat a rozvíjet, získávat energii i z maličkostí a v běžných okamžicích života. (Hájek, 2006, s. 100-101)

Kopřiva (2006, s. 100-102) se domnívá, že k syndromu vyhoření vedou tři různé cesty: ztráta ideálů, workoholismus a teror příležitostí. V těžkých situacích se ale do stavu vyhoření může dostat každý. Předcházet a zvládat syndrom vyhoření se dá však s následujícími vnitřními/osobnostními a vnějšími podmínkami, které působí preventivně. Vždy je třeba seznámit se s problematikou vyhoření u své profese, respektovat se, znát své hranice a možnosti (sebepoznávání a sebereflexe, přijetí sebe samého jako pracovní požadavek i podmínka šťastného života), flexibilita, a aktivně převzít zodpovědnost i u změn. Dalšími faktory jsou: podpůrná sociální síť, psychohygiena a pracovní podmínky.

„*Kdybychom shrnuli všechny naše vědomosti o vyhoření a rady, jak si s tímto jevem poradit, do jednoho slova, tímto slovem by byla rovnováha. Rovnováha mezi dáváním a braním, mezi klidem a stresem, mezi prací a soukromým životem stojí v protikladu k pracovnímu přetížení, nedostatku personálu, přílišné angažovanosti a jiným činitelům způsobujícím vyhoření.*“ (Maroon, 2012, s. 133)

### 1.3 PARADOXNÍ STRÁNKY POMÁHAJÍCÍCH

Tato část se zaměřuje na polaritu, protikladnost povahy světa i člověka, která může být chápána protichůdně, ale i komplementárně – ve smyslu doplňujících se tendencí. Konkrétnější vysvětlení podává analytická psychologie ve svém pojetí vědomí a nevědomí, kde pracuje s pojmy persona a stín osobnosti, které tuto polaritu vystihují. Když se člověk identifikuje pouze s jednou (např. pozitivní) polaritou jevu, druhá část se automaticky vygeneruje v jeho nevědomí. (Géringová, 2011, s. 26-28)

#### DRUHÁ STRANA POMÁHÁNÍ A JEJÍ STINNÉ PROJEVY

U pomáhajících profesí se potlačené polaritní stránky nazývají odvrácená, stínová či stinná, či jednoduše také druhá strana pomáhání. Člověk dosahuje hlubokého poznání v životě i tím, že má neustálou příležitost sjednocovat a přijímat v sobě tyto protiklady. Polaritny nejenže vyhledává, ale i vědomě se dostává do situací, kde se s nimi může setkat, neboť jej fascinují a je jimi obecně přitahován. Pokud je vnímá jen jako černá a bílá, je to o zdánlivém výběru, se kterou stranou se identifikovat. Pomáhající profese k příklonu k dobru svádí. Existuje ale vnímání celistvosti: „*možnost vnímání světa a jeho projevů jako komplementárního dualismu*“. To znamená, že polaritny jsou ve vzájemně doplňujícím se vztahu a jedna bez druhé by nemohla existovat. Situace poté už není snadno posouditelná jako pozitivní či negativní, protože vlastnosti jsou součástí člověka samého, a v případě, kdy se je naučí přijmout, už mu stínová kvalita nečiní problémy, neboť dojde k syntéze a integraci polaritny do vlastní osobnosti. (Géringová, 2011, s. 28; 31-32)

Polaritní situace jsou těžce snášeny pro jejich nejasnost, obojakost a ambivalenci, která je zdrojem nejistoty a úzkosti. U pomáhajících je nebezpečná jednostranně založená identifikace se ctnostnými vlastnostmi, neboť svádí „*ke sleposti a necitlivosti vůči sobě i světu,*“ a druhý pól, který je vnímán jako ohrožující a nepříjemný, je odsunut do nevědomí nebo na osoby kolem. Pokud je on pouze krásný, ošklivé je tím vytlačeno ven, do vnějšího objektu. Teprve, když s pokorou přizná a objeví vlastní ošklivost, nebude se jevit tak nepřijatelná, ale stane se součástí vnitřního, ale i vnějšího světa pomáhajícího. Zacházení s polaritami je součástí procesu sebereflexe a reflektivního postoje. Dochází k uvědomění si nevědomého chování a jednání, které ovlivňuje nejen pracovní výkon, ale často i osudy lidí, se kterými pracuje. (Géringová, 2011, s. 29; 31; 86)

*„Není cílem oprostít se zcela od polárního myšlení a jednání, protože to vede ke ztrátě kreativity, k prázdnotě a vyvanutí. Cílem je být si polarit vědom a tím udržovat celou záležitost v rozumných mezích, neboť to odpovídá dospělému postoji – poznat a akceptovat svět takový, jaký je.“* (Géringová, 2011, s. 32)

Analytická psychologie člověka chápe v polaritě jeho osoby a stínu. Persona je maskou, sociální rolí, založenou na vědomých vlastnostech a představách, jaký by člověk měl být a jak se chovat. Stínem je vše, co neodpovídá identifikaci s rolí a co je vytěsněno. Jsou to kvality, se kterými člověk nechce mít nic společného a u druhých je vnímá s odporem, averzí, ale také fascinací, všeobecně emočními stavy. Je tedy možné tyto kvality vnímat skrze zrcadlo nastavené druhými. (Géringová, 2011, s. 34)

Stín se nachází ve třech vzájemně souvisejících strukturách: 1) osobní stín, který se kryje s nevědomím a obsahuje obrazy, pudry, fantazie, prožitky, které museli být z různých důvodů během historie člověka vytěsněny, a obsahuje potlačené nepříjemné prožitky. 2) kolektivní stín je vším, co se stává nežádoucím a nepřijímaným v kulturním prostředí, kam jedinec patří. Je odvrácenou stranou kolektivního ideálu. Oba tyto stíny jsou potřebné k individuálnímu a kolektivnímu vývoji, neboť nahodávají falešné a jednostranné ideály. Tyto stíny jsou tedy druhou – odvrácenou stranou k té světlé. Poslední druhem 3) je stín archetypový, který nemá svou světlou stranu. Ztělesňuje specifické lidské zlo; vrozené lidské destruktivní chování; „vraha a sebevraha v nás“. Při setkání s ním se mladí lidé teprve mohou vyvíjet. Je obsažen v každém člověku jako něco nevysvětlitelného a je důležité se k němu mít na pozoru. Je třeba se s ním vyrovnat, neboť čím víc se potlačuje snahou o nalezení světlé strany, tím silněji se projeví. (Guggenbühl-Craig, 2007, s. 84-99;111)

### **1.3.1 MOCENSKÝ STÍN**

Moc je při pomáhání velmi důležitá, neboť ovlivňuje způsob a možnosti poskytnutí pomoci. Institucionální (reálná) část moci je dána a vymezena zákonnými předpisy, organizačním řádem, ale i nepsanými zvyky v instituci a společnosti. Druhá část vzniká v rámci pomáhání, kdy je profesionál brán jako autorita, která pracuje se svým odborným vzděláním a zkušenostmi. Oproti tomu je zde klient se svou životní, emoční a vztahovou záležitostí, na kterou není možné jasně odborně odpovědět. (Kopřiva, 2006, s. 40-43)

Složité jsou mocenské problémy (zneužití moci), které jsou u všech pomáhajících profesí obdobné, byť mají své zvláštnosti. Spojuje je jejich destruktivnost a působení škod vůči lidem nešťastným, nemocným a ztraceným. Osobní skryté motivy pro pomáhání si může pomáhající raději nepřiznat, neboť neukazují vždy čistou vůli pomoci. Je tu rozpolcenost mezi konáním dobra, vlastním svědomím, nevědomým potěšením z krutosti, touhou vládnout či ukázat, kdo je silnější a zbavit klienta moci. Nikdo nemá pouze čisté motivy. „*I ty nejušlechtilejší činy vycházejí z čistých i nečistých, světlých i temných motivů.*“ (Guggenbühl-Craig, 2007, s. 14; 7; 13-20)

Zneužití moci se může projevovat: 1) Ze dvou rovnocenných subjektů se stává pomocí moci vztah subjektu a degradovaného objektu (manipulace pro dosažení cílů, pocit důležitosti a zbavení zodpovědnosti). 2) Pomáhající s božským komplexem, který se snaží ovládat a vládnout nad lidmi jako bůh (tato moc je sama o sobě zlá a mimořádně nebezpečná pro obě strany vztahu). 3) Forma moci vnímaná dle archetypů není sama o sobě zlá a vychází z rozštěpení archetypu zraněný/pomáhající. Část se vytěsňuje a moc se stává prostředkem opětovného sjednocení. (Guggenbühl-Craig, 2007, s. 66)

### 1.3.2 CITOVÉ ÚRAZY A CHARAKTEROVÁ OBRANA

Jádro osoby, dobrá podstata leží pod vrstvou stínu, který vznikl zraněním jádra. Kopřiva (2006, s. 55-57; 59) přichází s teorií negativního přístupu ke klientům založené na citových úrazech pomáhajícího v dětství. Pokud dítě, jehož emoce jsou velmi silné, svobodné a spontánní, trpělo v těžké životní situaci (odloučení, žárlivost, zlost, strach, nezáměr), nese si v sobě nevyřešenou a skrývanou bolest, která se pak u dospělého projevuje jako charakterová obrana. Funguje tak, aby neúnosné či dříve zakázané emoce již člověk znovu nepocítil. Přestože má tato obrana různý rozsah a intenzitu, vyznačuje se rigiditou, kdy nelze jednat jinak, neboť vybočení přináší nepříjemné pocity (úzkost, deprese, pocit prázdnoty, vinu) a tím nutí člověka k návratu do schématu. Soubor obran tvoří komplexní pojetí charakteru, kterým je nazývána sebeochrana; krunýř, který umožňuje přizpůsobení v krizích a pocit bezpečí. Člověk tak však ztrácí autentický život, svobodu, spontaneitu a soužití s vlastní podstatou.

Pod vrstvou charakteru jsou ukryty vytěsňené emoce (bolest, bezmoc) a aktivním působením charakterové obrany se důsledně udržují mimo vědomí ve formě stínu.

„Často vyvíjíme značné úsilí, abychom dokazovali přítomnost právě opačných citů, než jaké dřímají ve sféře stínu.“ Najde si kompenzační mechanismus, unikne z nepříjemných pocitů, přeskočí jejich zpracování, protože se jejich projevů bojí. S nežádoucími prvky se psychika vyrovnává dvěma způsoby: projekcí a potlačením, (člověk tyto kvality odmítá vidět; tvrdí, že se jich zbavil; jedná, jako by neexistovali; odvádí je do nevědomí). U projekce psychika nežádoucí kvality promítá do vnějšího světa. Jinými termíny jsou přenos a protipřenos, kdy má klient tendence přenášet pozitivní i negativní vztahové a emoční zkušenosti na pomáhajícího a naopak. (Kopřiva, 2006, s. 61; Géringová, 2011, s. 55-57)

Člověk by si proto měl těmito pocity projít, a to nikoliv na základě logického vysvětlení, ale na základě vnímavé přítomnosti k nim. Cílem je najít vyjádření, které pocit vystihuje, najít pro emoci popis zapadající do celku, ve kterém původní pocit dostane novou formu. Nejistota vyvádí z rovnováhy, ale pojmenování navrácí k sobě samému. S pocitem může volně nakládat a není jeho obětí. Čím více se pomáhající naučí bezpečně vnímat své těžké a nepřijatelné pocity, tím více bude připraven přijímat i pro něj složité a obtížné klienty. Člověku na druhých často vadí rysy, které souvisejí s jeho vlastními odmítanými pocity. (Kopřiva, 2006, s. 67, 70)

### 1.3.3 SYNDROM POMOCNÍKA

Syndrom pomocníka je typický svou osobnostní strukturou, která propojuje neschopnost projevit vlastní city a potřeby - při fantaziích o vlastní všemohoucnosti na pozadí pomoci v oblasti pomáhajících profesí. Důvodem, proč se jím zabývat, je zlepšení duševní hygieny a budování stabilní motivace v oblasti pomáhání. Není proto důležité ptát se, jestli pomáhající má syndrom pomocníka, ale spíše se tázat po míře, závažnosti a vyhraněnosti u vlastních pocitů nedostatečnosti a prázdnoty. Pokouší se tak propojit poruchy sebevědomí u pomáhajících profesí a s jejich profesní, ale i osobní biografii. (Schmidbauer, 2008, s. 16; 22; 227)

Identita záchránce se rozvíjí v dětech závislých rodičů, kdy se pocit jejich hodnoty pojí s rolí pomocníka a pocit oprávnění k existenci získávají pouze v době, kdy dělají něco pro druhé. V té době se necítí prázdni, bezvýznamní a provinilí. Syndrom pomocníka se projeví ve vykořisťování sebe sama, kdy nedbá na vlastní potřeby, ale pouze na druhé, je chronicky přetížený (poté i vyčerpání, deprese, psychosomatika). (Röhr, 2013, s. 52-53)

Dítě, které se cítilo ve svém vývoji osamělé a mělo pocit, že se o jeho přání nikdo skutečně nezajímá, přijalo úlohu pomáhajícího, který zapomněl na vlastní přání a využívá svých schopností pro druhé. Terapie spočívá ve schopnosti naučit se žít se svou bazální poruchou, neodstranitelným deficitem vzniklým poškozením vlastních uzdravujících emocionálních sil v dětství. Slabá místa osobnosti, nevyřešené neurotické konflikty i psychické poruchy jsou nejvíce bagatelizovány právě ve skupině pomáhajících profesí, která se jejich ošetřováním zabývá. Syndrom pomáhajících je zastoupen genderově rovnoměrně, přestože u žen je méně nápadný. (Schmidbauer, 2000, s. 16; 44; 124; 141)

Syndrom pomocníka obsahuje pět složek:

#### 1. **Odmítnuté dítě** (Schmidbauer, 2008, s. 31-32; 60)

Komplex všech dále zmíněných motivů, které působí pomáhajícímu neschopnost otevření svých emocionálních oblastí, neboť se v nich cítí zranitelný, nedokonalý a ubohý. Odmítá tím svou touhu po uznání, exhibicionismu a narcismu, které mu byly jako dítěti upřeny a v dospělosti by ho mohly zostudit. Proto se raději stylizuje jako silný a výkonný, aby projevil svou hodnotu a schopnosti. Rolí závislých a potřebných přenechává druhým. Vyskytuje se často u dětí, které měly těžké dětství. Buď byly opomíjeny, zanedbávány, přetěžovány a idealizovány, zneužívány rodiči bez empatie nebo naopak rozmazlovány.

#### 2. **Identifikace s jáským ideálem a Nadjá** (Schmidbauer, 2008, s. 34-37)

Pomáhající si v dětství nevytvoří mnoho struktur, kde by mohl emocionálně komunikovat a identifikovat se (uspokojit své pudové a rozumové stránky). Neprožívá svůj egoismus a nevnáší ho do vztahů, neboť mu jej nikdo nezrcadlí. Proto získává na důležitosti superego a ideální já, které pomáhajícího nutí k přehlížení vlastních (narcistických) potřeb a uspokojuje potřeby druhých, soustředí se na výkon, dobro a společensky uznávané hodnoty. Bojí se udělat chybu, žádat něco pro sebe a přeje si být dobrým člověkem, který ale zapomíná na své vlastní potřeby, pocity spokojenosti a spontánnost. Manická obrana propojuje syndrom pomocníka s fantaziemi o vlastní velikosti, tzv. grandiózním já. Jeho sebepojetí nemá žádné chyby ani průměrné výkony. Vše je jen o úniku do identifikace s dokonalou představou, kam nezapadají pocity selhání ani zranění zvenčí. Od reálného já je odděleno studem a projevuje se nepřímo v neschopnosti přijmout kompliment, chválu nebo poděkování.

### 3. **Skrytá narcistická nenasytnost** (Schmidbauer, 2008, s. 41-45; 66)

Nenasytnost je spojena s perfekcionismem, s dokonalostí, které nikdy nedosáhne a nebude spokojen. Pomáhající více poskytuje, ale také více očekává, jenže jeho požadavky nemohou být nasyceny. Nenasytný perfekcionismus pramení z kompenzace traumat, ale i důsledků kompenzačních strategií. Neustálé upevňování moci, schopností a ctností se spojuje s fanatickou vážností a závislostí na vnějším uznání, která neobsahuje humor, kreativitu, distanci ani schopnost si hrát a nebrat sebe sama tak vážně. Je spojena s přeceňováním fyzické a duševní výkonnosti pomocníků, někdy až k sebepoškozujícímu jednání. Zveličuje vlastní selhání, a proto je každá kritika hluboce zraňující a dochází ke střídáním pocitů vlastní všemohoucnosti a bezmoci/pocity méněcennosti.

### 4. **Strach, uhýbání před vzájemností ve vztazích** (Schmidbauer, 2008, s. 39-41; 59)

V emocionální komunikaci se střídá role silného a slabého, potřebnost i egoismus, situace je vyvážená a partneři poznávají lépe sebe i své reakce. Stejná komunikace probíhá i v pomáhání, kde ale bezmocný pomocník nedokáže dobře vnímat své emocionální potřeby, neboť potlačuje své dětské stránky – touhu po uznání, zaopatření, sebepotvrzení. I proto se vyhýbá vztahům, kde by nebyl tím, který dává, chce být nepostradatelný, čímž potvrzuje fantazie o autonomii a suverenitě. Vlastní potřeby pomocníka znejišťují, a proto se vyhýbá komunikaci o nich a žije v jednostranných vztazích, kde partnery infantilizuje/parentalizuje či více než jiní tito lidé potřebují pomoc.

### 5. **Nepřímá agrese** (Schmidbauer, 2008, s. 46-49; Schmidbauer, 2000, s. 17; 19-20; 220)

Agresivita souvisí s nemožností uspokojení emocionálních potřeb, zraňování vyvolává hněv až zuřivost. Pomstou by si dítě uškodilo a tak vyjadřuje vztek nepřímo tím, že je hodné. V dospělosti překonává nezáměr i sadismus z dětství tím, že si vytváří lepší budoucnost a svět, ve kterém bude agrese překonána a lidé budou dobří a pomáhat slabším. Vstupuje do plnění norem a ideálů a bojuje proti lidem, kteří jim neodpovídají. Občas i proti sobě samému. Dalším projevem je sebevražednost, což je agrese proti vlastní osobě a nikoliv směřovaná v přiměřené formě navenek. Je to zhoršeno i tím, že pomáhající pro sebe neakceptuje pomoc, nepřiznává si vlastní bezmoc. Potlačování přání i potřeb je obranou; maximálně se dále vzdělává, aby si zlepšil svou schopnost pomáhat.



### 1.3.4 NEUROTICKÉ PROJEVY

Strukturu osobnosti, která se všeobecně vyskytuje u ‚neurotických osobností naší doby‘, vzniká nejen na základě individuálních prožitků, biologických a fyziologických předpokladů, ale i vlivem kulturních podmínek společnosti a její závislosti na čase. Neurotik se liší od normální společnosti odchylkami, inhibicemi nějakého typu v reakcích a vzorcích chování. (Horney, 2007, s. 11; 15-16)

Neuróza i neurotické sklony a projevy jsou výsledkem dlouhodobého procesu, s počátkem zpravidla v dětství a projevující se v různé části osobnosti a s různou intenzitou. Základem je „nedostatek opravdové vřelosti a citu“ v dětství. Dítě překoná spoustu traumatických událostí, pokud se ale vnitřně cítí jisté, chtěné a milované. Nelze jej oklamat předstíráním, protože pozná ryzí lásku. Pokud se mu nedostává vřelosti, bývá to v různé intenzitě kvůli neuróze rodičů, upřednostněním jiných dětí, přechody mezi láskou a odmítáním, nesplněnými sliby, postojem k jeho potřebám nebo zlomením jeho vůle. Tyto pocity v něm vyvolávají hostilitu, frustraci a deprivaci. Horney (2007, s. 21-22; 53-54) se zabývá charakterovými deformacemi společným všem neurózám a nikoliv symptomy (fobie, deprese, funkční tělesné poruchy, narušené vztahy a sexualita), které mohou být skryty, mít různé projevy či úplně chybět, byť inhibice jsou přítomny. Tři charakteristiky se dají objevit i bez detailní znalosti osobnosti.

- **Strnulost v reakcích** – absence pružnosti reagovat různě v různých situacích. Neurotik je podezřívavý neustále bez ohledu na situaci (vědomě i nevědomě). Nerozlišuje upřímně a neupřímně míněnou pochvalu, nebo je přehlíží. Reaguje vždy nevraživé při zneužití, i v případě, že je v jeho prospěch. (Horney, 2007, s. 17)
- **Nesoulad mezi možnostmi člověka a skutečnými výkony v životě** je spojena s pocity neschopnosti, méněcennosti. Neurotik zůstává neproduktivní i navzdory svému talentu a příznivým vnějším podmínkám. Nedokáže být šťastný a radovat se, přestože k tomu má objektivní důvody. Stejně je to s krásou, inteligencí, kdy má neurotik dojem, že si stojí sám sobě v cestě. (Horney, 2007, s. 17)
- **Přítomnost konfliktních tendencí**, o kterých neurotik neví a nevědomě pro ně hledá kompromisní řešení, které je však méně uspokojivé než u běžného člověka a jde na úkor celé osobnosti. (Horney, 2007, s. 20)

Podstatným činitelem týkající se dynamiky - rozbíhání a udržování neurotického procesu, je úzkost, obrany postavené proti ní a strach kvantitou či kvalitou odlišný od toho sdíleného v dané kultuře. Úzkost, která ho pronásleduje, se ovšem netýká skutečné situace, ale toho, jak se neurotikovi jeví. Může být příčinou hostility, kterou neurotik vytěsňuje kvůli bezmoci, strachu, lásce či pocitům viny. Co ale také platí u všech, ale není pozorovatelné a uvědomované je, že normální člověk využívá možností a příležitostí, kdežto neurotik za ně vždy trpí. Nedokáže dosahovat úspěchů a radovat se bez „nutného utrpení“. (Horney, 2007, s. 17-19; 31-32; 56)

Vztahy k druhým může neurotik přetransformovat do vlastního požadavku „být dobrý“, který se váže na osobu, instituci, nebo všechny bytosti, kterým je ochoten bez rozdílu pomáhat, i nechat se zneužívat, bez obrany. Potlačí všechny své potřeby, vyhýbá se všemu, co by mohlo vyvolat odpor, vytěsňuje kritiku. Pokud má být ale dynamika neuróz v chodu, potřebuje konflikty. Ty vznikají tím, že druhé chce ovládat, zároveň jimi být milován, vnucuje jim svou vůli, ale přitom se jim podřizuje. Kritiku vnímá jako ponížení a požadavek na něj jako zneužití. Chamtivost podněcována úzkostí se projevuje při nákupech, v jídle, netrpělivostí i odpíráním výhod druhým. S vyplněním potřeb spoléhají na okolí, než aby vytvořili něco vlastního, neboť svým schopnostem nedůvěřují. Základní problematické postoje u neurotiků jsou následující: (Horney, 2007, s. 63-85)

1. **Dávání a přijímání emocí** – potřeba lásky za každou cenu, neschopnost být sám, s nadměrnou závislostí na citech, přijetí i souhlasu druhých, nekritická touha po uznání bez ohledu na význam tohoto ocenění. Touží po výjimečnosti, což si neuvědomují a projeví se podrážděně v okamžiku, kdy se jim pozornosti nedostává nebo to skryjí nezájmem. Jde i o rozpor, kdy touží po citech druhých, ale sami je nedokáží dávat a naplno prožívat, nejsou schopni milovat, ale lásku druhých potřebují, i když nevěří, že by je někdo mohl mít rád. (Horney, 2007, s. 24-25)
2. **Hodnocení sebe samého** - vnitřní jistota závislá na hodnocení druhých, nechybí pocity méněcennosti a nedostatečnosti. Stěžuje si na vlastní nedostatky bez jejich reálného opodstatnění, nebo je přijímá bez rozmýšlení a trvá na oprávněnosti. Jsou důsledkem domnělých, ale i reálných vědomých nedostatků; kombinací neuroticky diskreditujících sklonů, které jsou motivovány úzkostí. Neurotik si

stěžuje na utrpení, které mu působí, ale není ochoten přijmout vysvětlení, které by mu pomohlo. Srovnávají svou inteligenci, přitažlivost, oblíbenost, a to nekriticky a na každého. I v situacích, kde to není nutné a s lidmi, kteří pro něj nejsou konkurenty ani nemají společné cíle. Svůj domnělý život skrývají kompenzací, předváděním, imponování druhým. (Horney, 2007, s. 25; 73; 139-141)

3. **Sebeprosazování** – chování k prosazení ega a požadavků, mají neurotici jině. Inhibice se projevují ve vyjádření přání, názorů, požadavků, ale i oprávněné kritiky. Nechtějí druhé řídit, navazovat kontakty, družít se, ale ani udělat něco ve vlastním zájmu. Neumí si stát za svým, bránit se útoku, říkat ne. Obtížně se rozhodují a formují vlastní názory i přání, a jsou neschopni plánovat (dlouhodobě i okamžitě), protože nemají představu o tom, co opravdu chtějí. (Horney, 2007, s. 25-26)
4. **Agrese** – problematika agrese je u neurotiků dvojitá. Sklon „*k agresivitě, dominanci, nadměrné přísnosti, sklon ovládat, podvádět nebo obviňovat*“, což skrývají za upřímnost, skromnost či vyjádření názoru. Druhý příklad je postoj neurotika, který se cítí snadno ovladatelný, kritizovaný, podvedený, vystavený nátlaku a ponižení, kdy věří, že si na něj zasedl celý svět, a všichni na něj útočí. Že je to pouze o jejich vlastním postoji si neuvědomují. (Horney, 2007, s. 26)
5. **Sexualita** je také dvojitáho typu – buď je kompulzivní, nebo inhibovaná, a to v kterémkoliv okamžiku cestou k sexuálnímu uspokojení. (Horney, 2007, s. 26)

Vlastní já je chráněno před úzkostí těmito způsoby: (Horney, 2007, s. 35-40; 59-90)

- Potřeba citové náklonnosti spojená se strachem z odmítnutí. Přání a potřeby se stávají nárokem, jehož neuspokojení je spojeno s frustrací a přesunutím zodpovědnosti za jejich plnění, ale i svou osobnost na vnější faktory: na druhé, okolnosti, osud.
- Submisivita (vůči konkrétním lidem, institucím, náboženství či mocné osobě).
- Uzavřenost a nezávislost na druhých (citově, nezávislost pomocí hromadění majetku s přípravou na každou eventualitu, či naopak omezením potřeb na minimum).
- Moc jako ochrana před bezmocí a ponižením; ve faktické podobě jako úspěch, majetek, obdiv, intelekt, partneři. Neschopnost mít rovnocenné vztahy. „*Normální touha po moci pochází ze síly, neurotická ze slabosti.*“ (Horney, 2007, s. 106)

Protikladem k lidské přirozenosti je neurotický projev masochismu jako tendence se sklonem k utrpení, které je zároveň obranou: „*Tendence učinit vlastní já spíše slabším než silnějším, spíše nešťastným než šťastným.*“ Sebeobviňování zaměňují se zdravou sebekritikou. Často je to pro ně jediný způsob, jak se uchránit nebezpečí, dosáhnout toho, co chtějí a jak to ospravedlnit. (Horney, 2007, s. 163; 172)

Místo realizace vlastních možností se neurotik pokouší ve svém vnitřním světě zformovat do absolutně dokonalé bytosti dle vlastních měřítek ideálu (vše zvládnout, všemu rozumět, mít každého rád a podávat nadprůměrné výkony) a přitom zapomenout na to opovrženímhodné stvoření, kterým si ve skutečnosti připadá. Přísné vnitřní diktáty tyranie ‚měl bych‘, se ale překrývají, vylučují a jsou neproveditelné. Jsou egocentrické, narcistické, perfekcionistické až pomstychtivé, apelují na vlastní pojetí správného a měli by se vyplňovat bez vynaložení jakéhokoli úsilí. (Horney, 2005, s. 45-51; 60-61)

Přes snahu o dokonalost neurotik nikdy nezíská sebedůvěru obyčejného člověka. Nedokáže být hrdý na to, čím reálně je. Pocit vlastní hodnoty totiž zahrnuje nutnost využívat vlastní zdroje při práci, mít vlastní názory a řídit se jimi, spoléhat a zodpovídat za sebe, objektivně hodnotit své hranice, klady i zápory a rozvíjet mezilidské vztahy. Neurotik je pyšný, že nepřijme ani neprosí o pomoc. Cítí se jako morálně nadřazená bytost. Bez pokory a zájmu vědět pravdu o sobě, protože by se zhroutily jeho iluze. Soustřeďuje se na zdání místo bytí, fantazii místo pravdy. Nedokáže konstatovat a věci nazývat pravým jménem (závislost láskou; egocentrismus silou; parazitování chytrostí; pomstychtivost spravedlností). Zároveň se za vše obviňuje a tím dospěje až k sebenávisti, které se váže s pocity viny, méněcennosti a utrpením. (Horney, 2005, s. 37; 78-85; 104; 150)

Terapie spočívá v seberealizaci: růstu pravého já, která je středem člověka a také jedinou částí, která je chce a dokáže růst. Spočívá v odstranění potřeb a postojů, které brání v růstu a přijetí i se svými nedostatky. Je nutné, aby opustil iluze a našel své skutečné možnosti lidské bytosti a rozvíjel je. Poté je nutné, aby porozuměl sám sobě, budoval si sebedůvěru a oddával se spontánní tvořivosti, tzv. sebevyjádření, vytvářel dobré mezilidské vztahy a práci na sobě chápal jako součást svého procesu žití. Najde tím svůj vlastní vnitřní život plný spontánních citů (radost i zoufalství), získá schopnost mít přání, vůli, činit vlastní zodpovědná rozhodnutí. (Horney, 2005, s. 138; 273; 295; 301; 320)

### 1.3.5 STRES, PERFEKCIONISMUS A KOMPLEX MÉNĚCENNOSTI

Stres je přirozená a nutná součást genetické výbavy, která ve své zjednodušené verzi aktivuje organismus a chrání před nebezpečím či ohrožením, aby člověk mohl přežít nadměrnou zátěž i nepříznivé podmínky. Jedná se tedy o automatickou a nespecifickou reakci organismu na stresor/tlak/zátěž (fyzický, psychický i sociální), který vyvolává reálné nebo domnělé nebezpečí. To vnímá každý jedinec subjektivně, reaguje různou intenzitou a na rozdílné podněty, často i na nevědomé konflikty u psychosociálního typu stresu. Důležitým faktorem, jak se stresem nakládat, je osobnost jedince a jeho zvládací mechanismy (způsoby chování/strategie pro zvládnání náročných situací). Stres se vyvíjí ve třech fázích adaptačního syndromu: 1) varování (poplachová fáze, kdy dochází k mobilizaci organismu na boj, útěk, či zamrznutí); 2) odpor (rezistence, adaptační fáze, kdy se reakce snižují, a organismus adaptuje na zátěž); 3) vyčerpání (při nadměrném působení může dojít k selhání organismu, šoku a z psychického hlediska i vyhoření). (Andršová, 2012, s. 60-63)

Ke stresu však vedou nejen náročné situace, ale i vlastní přehnané požadavky na výkon a osobnost, které souvisejí s perfekcionismem. Druhý pól, tzv. poražení perfekcionista, zase mají sklony k pocitům méněcennosti. Schmidbauer (2008, s. 23; 148) se zmiňuje, že lidé nastupující do pomáhajících povolání, trpí často právě perfekcionismem. Stabilní sebepojetí se vyznačuje i schopností zpracovat křivdu na základě realistického hodnocení, uznání chyby, ale i oblastí, kde je v pořádku. U člověka se sklony k depresi je toto nereálné vnímání obsahu a dosahu chyby symbolem nedostatku celé osobnosti. Jádrem je porucha zpracování agrese, která způsobuje perfekcionismus.

Jeho zdrojem je nedostatečný pocit vlastní hodnoty, pochybnosti o člověku samém, které se projevují pocitem méněcennosti. To vede k tomu, že usilují o dokonalost, trápí se vysokými nároky, ale tím nezáměrně i druhé. Vyžadují perfektní výsledky i v situacích, kde to není nezbytně nutné, ale samoúčelné. Nejsou ochotni nic přenechat druhým (nedosahují jejich norem) a dochází k přetížení. (Röhr, 2013, s. 62)

Při honu za dokonalostí se z těchto lidí stávají poražení perfekcionista. Nebudou se sebou nikdy spokojeni, protože dokonalost je nedosažitelná a navíc bude vždy někdo lepší, než oni sami. Jejich úspěchy jim budou připadat ubohé a prohry naopak obrovské.

Přítom problémem mnoha perfekcionistů je to, že chtějí dosáhnout lásky a uznání druhých. Neuvědomují si, že pokud nemají úctu k sobě, nebudou ji mít pro něj ani druzí, a to je jako povolení ke zneužívání a zesměšňování. (Leman, 2010, s. 36-51; 84-85)

Pochybnosti o sobě, pocity méněcennosti přichází z různých zdrojů. Neoddělování činů od lidské hodnoty, nedostatek bezpodmínečné lásky v dětství způsobí strach z převzetí zodpovědnosti za vlastní jednání a realistického pohledu na sebe. Poražení perfekcionisté přijmou vinu za své neúspěchy - přesvědčení, že si zaslouží trpět, nechají se odsuzovat, berou vinu i za druhé. Ve vztahu k sebehodnocení má to vše i podíl na vzniku depresí, workoholismu a následně i vyhoření. *„Z každého srovnávání dítě usoudí, že není jedinečnou bytostí a že stojí ve stínu někoho jiného.“* (Leman, 2010, s. 35; 108; 163)

Člověk si nese hluboká zranění z porovnávání s druhými, s normami i požadavky, kdy byly jeho výkony i snahy snižovány. *„Ale bohužel je tomu tak, že kdo má pocit, že všichni ostatní jsou lepší, většinou tomu ve svém nejhlubším nitru sám věří. Přesto doufá, že se to nepotvrdí, a všemi silami se proti tomu brání. Bojuje s tím pocitem typicky tak, že se obětuje až do vyčerpání pro ostatní. Vede svůj život s velkým vypětím a s usilovnou angažovaností v přesvědčení, že se tím může zachránit.“* (Längle aj., 2007, s. 16)

Komplex méněcennosti zabraňuje růstu, rozvoji a bytí skutečnou živou bytostí. Je to podceňování a diskreditace vlastní osobnosti a schopností, závislost na vlivu (hodnocení, přijetí a souhlasu) druhých, způsobuje nejistotu, pochybnosti a nedůvěru ve vlastní osobnost. Je třeba nad sebou získat nadhled – zbavit se strachu, začít jednat, převzít zodpovědnost za vlastní život, ovládat vlastní emoce (pozitivním myšlením; ovládat i ty z minulosti), udržovat tok myšlenek pod kontrolou, odstranit zábrany růstu, najít si vlastní cestu a místo v životě a tím získat více sebejistoty (Hauck, 2010, s. 9; 13-29)

Aby se člověk viděl se takový, jaký opravdu je, potřebuje poctivost a upřímnost. *„Osvobodme se tedy od svých vnitřních zrcadel, do nichž máme strach se podívat, abychom v nich nespátřili vlastní stín.“* Základní etapou, pokud se člověk chce zbavit komplexů méněcennosti, je sebezpřijetí. Je tedy nutné se změnit. Jedinec, který nese odpovědnost za své prohry i úspěchy, by se měl naučit i lépe přijímat, dávat a osvobodit se od lidí, kteří mu škodí. Nadhled a schopnost vážit si sebe sama pomáhá zpracovávat kritiku i pocity ohrožení. (Hauck, 2010, s. 26; 36; 45-57; 97-101)

### 1.3.6 SMUTEK A DEPRESE

Deprese je časté onemocnění duše i těla. Léčí se nejčastěji pod dohledem odborníků (psychiatra) za pomoci farmakoterapie, ale dopomáhá i psychoterapie, relaxace, imaginace, přijetí v přirozeném prostředí a pohyb spojený se změnou životního stylu a zvyšováním odolnosti vůči stresu. Hluboce a dlouhodobě zasahuje do každodenního života, vede ke ztrátě výkonnosti a radosti ze života, izolaci a zhoršuje zdravotní stav. Existují různé formy, druhy a rozlišuje se i intenzita obtíží; vše dle individuálních rozdílů osobnosti i spouštěčů. (Praško aj., 2008, s. 18, 26-27)

Příčina deprese však není jednoznačná. Předpokládá se kombinace a působení biologických a sociálních vlivů. Patří mezi ně vrozená či získaná dispozice, snížená adaptace na stres (zvýšená zranitelnost, nadměrná citlivost, nedostatečné sebevědomí, závislost na odměně, nízká asertivita, obracení vzteku na sebe), negativní životní události, které by měli ovlivnit biochemické změny ve fungování mozku. (Praško aj., 2008, s. 58-62)

Moderní teorie deprese se proto nezabývá detailními individuálními příčinami, ale je farmakologicky ovládána zjednodušující genetickou a biochemickou koncepcí. Z klientů snímá pocit viny z morálního i psychického hlediska, což přináší i mýtus pocitu osvobození, který pomáhá podobně jako placebo. (Schmidbauer, 2008, s. 21-27)

Oproti tomu Horwitz a Wakefield (2012) přišli s kritickým pohledem, kde ‚éra deprese‘ má jiné kořeny a řešení. Tvrdí, že kritéria diagnózy se často neliší od lidského smutku. Má s tím jistě co dočinění i rozmach předepisování antidepresiv a ekonomický rozvoj farmakologického průmyslu. Deprese se dá diagnostikovat falešně pozitivně, což je jednodušší řešení, než řešit příčiny smutku nebo jeho dlouhodobost ve společnosti očekávající rychlost, výkon a výsledek. Lékaři tak antidepresiva předepisují jako relativně účinné a rychlé řešení na zvládnání stresových situací každodenního života. Také u variability, kterou lidská jedinečnost a bohatý vnitřní život poskytuje, se nedá říct, co je zdravou normální reakcí. Autoři předkládají důkazy, že smutek/deprese jako reakce na tíživé události je běžnou součástí všech kultur od počátku lidstva (adaptivní faktor vývoje) a má tedy i své místo a funkci v prožívání a životě člověka, kterým věda dodnes nerozumí. Rozlišení smutku s příčinou a bez příčiny je často zjednodušeno tím, že pacient ani lékař pravou příčinu hledat z různých důvodů nechtějí. Zároveň se abnormality v mozku a

hladinách neurotransmiterů nemohou dokázat, neboť nikdo nezná původní zdravý stav/ biochemickou rovnováhu pacienta. Také terminologie smutku snižuje hodnotu poruchy před společností a antidepressiva začala fungovat jako možnost ovládat/potlačovat (bolestivé) pocity a nálady, a tím získat větší autonomii. (Horwitz aj., 2012)

#### 1.4 SEBEPOJETÍ A PROBLÉMY S NÍM SPOJENÉ

Moderní doba spjatá s individualismem přináší řadu problémů: věnujeme pozornost vlastnímu nitru, čímž vychází najevo i to, jak často a silně lžeme sami sobě a jak málo si jsme průhlední; jsme si vědomi osobního potenciálu, ale nevíme, jak ho realizovat a co vlastně volit při množství možností; ovlivnění vidění sebe sama skrze optiku druhých lidí; prezentaci před nimi a hledání osobní identity vyžaduje neustálé, složité a především provizorní definování své osoby. (Říčan, 2007, s. 169-170)

Z hlediska existenciální analýzy existují čtyři základní oblasti existence, ve které se uskutečňuje osobní bytí, a jsou základem duševního zdraví: vztah ke světu, k životu, k sobě a k budoucnosti. (Längle aj., 2007, s. 40-46)

1) motivace k fyzickému přežití a k duchovnímu zvládnutí svého bytí: místo, opora a bezpečí a žití ve světě s jeho podmínkami a možnostmi (x úzkost, neklid a nejistota). Vzniká tak důvěra ve svět, v sebe, boha, i když ostatní zmizí (partnerství, zdraví, povolání).

2) motivace k psychické chuti žít a prožívání hodnoty: mít dobrý život, prožívat radost i trpět a bolet, budovat vztah, blízkost a čas (x touha, chlad, deprese), souznění se světem, prožitek citů, vlastní vitální život a jeho hodnota, přirozenost v hloubce života.

3) motivace k osobní opravdovosti a spravedlnosti: otázka po bytí sám sebou, ve své vlastní jedinečnosti a odlišnosti od ostatních, mít vlastní hodnotu bytí. Nalezení a bytí identitou; pozornost, přijetí, ocenění (x osamělost, stud, hysterie), autentičnost, odvážnost, váží si sebe (sebehodnota, nejhlubší hodnota já).

4) motivace k existenciálnímu smyslu a naplňování hodnot: sebezpřesah, mít pro co žít; budoucnost s výzvami k jednání; aktivní angažování v podmínkách, ve kterých člověk je a které sám vytváří; proměnlivost; přetrvání pomíjivého okamžiku; pole činnosti, hodnota v budoucnu, vývoj (x pocit prázdnoty, životní frustrace, zoufalství), religiozita; fenomenologie (mysl celku, úžas, tajemství, ontologické hledání smyslu spiritualitou).



### 1.4.1 ASPEKTY SEBEPOJETÍ A CHARAKTERISTICKÉ ZNAKY

Jádro osobnosti, vlastního já či bytí sám sebou, je předmětem zkoumání mnoha psychologů a filozofů. Snaží se do něj nahlédnout, poznat jej, porozumět mu a tak existuje spousta teorií a pojmů, které jsou i zde aplikovány na vnitřní charakteristiky pomáhajících.

*„Já lze vnímat jednak jako ohnisko naší zkušenosti a činnosti, zároveň však představuje vztah k sobě samému, jakési mé pojetí sebe samého, tedy vlastní já.“* Pokud se člověk chce dostat k sobě samému, objevit své pravé jádro, musí být k sobě odvážný, opravdový a upřímný bez ohledu na názory druhých. *„K pocitu vlastní hodnoty patří podle C. G. Junga i smíření s vlastním životním příběhem.“* (Jankovský, 2003, s. 55; 55-56)

Sebepoznání je pojem vyjadřující mínění člověka o sobě samém. Že je součástí světa, sociálního prostředí, v němž má určité postavení a role. Uvědomuje si své tělesné zdraví, sílu, vzhled i odolnost. Poslední součástí jsou i duševní vlastnosti a dispozice. Je spojeno s introspekcí a sebezpozorováním, kdy se člověk učí objektivizovat problémy denního života. Ze sebepoznání vzniká i sebepojetí, a z něj sebehodnocení: uvědomění si vlastních kompetencí, předností i chyb a „já“ získává na hodnotě. (Jankovský, 2003, s. 58)

Jedinec komunikuje se světem na základě svého specifického obrazu sebe sama – sebepojetí. *„Jde o soubor vjemů zahrnující vlastní identitu, spokojenost se sebou samým, sebelásku, modely chování, sebekritiku a přijímání sebe samého.“* (Maroon, 2012, s. 46)

Sebepoznání (reflexí a sebereflexí) je předpokladem pro sebevýchovu. Zásadně ji ovlivňuje i tvorba představy o sobě samém. *„Velice však záleží na tom, aby byla realistická. Vytvoření reálného pohledu na sebe sama souvisí s pokorou“* a formuje zdravé sebevědomí. Sebereflexe spočívá ve srovnání našeho reálného a ideálního sebeobrazu. Nízké sebevědomí může být u pomáhajících vážný problém. *„Mezi jeho zdroje patří např. nerozhodnost, úzkostlivost, pasivita, zahanbení z toho, že jsme selhali, pocity viny, perfekcionismus, kdy se pro své nedostatky, nedokonalosti a selhání můžeme cítit být naprosto nekompetentními.“* (Jankovský, 2003, s. 65; 64; 69)

K sebereflexi, hodnocení a přijetí má úzkou vazbu i sebecitění. Afektuje schopnost spokojenosti se sebou či touhou být někým jiným: *„Sebecit představuje vlastní psychiku, vztah k vlastnímu já. Kladné sebecity reprezentují pocit vlastní síly, moci a hodnoty, kdežto záporné sebecity vlastní slabost, bezmoc a pocity méněcennosti.“* (Géringová, 2011, s. 67)

Schmidbauer (2008, s. 101) se zabývá tím, že pomáhající profese si volí častěji lidé s nejistou sebedůvěrou. I přes komplexnost podmínek a okolností rozhodnutí jako u jiných povolání, je motivací i tato iracionální složka, která může být potencionálně konfliktní. *„Primárně nejisté sebevědomí se může stabilizovat tím, že se závislost a neuspokojenost potřeb deleguje na okolí. Kdo sní o tom, že bude skvělý pomocník, jasně signalizuje, že si nedokáže přiznat vlastní zranitelnost.“* Profesionál tak doufá, že získá něco externího, co mu pomůže k lásce a pozornosti. Je více než jiný nejistý, jestli je vůbec lásky hoden a pokud ji nezíská, má alespoň kontrolu nad vlastními emocionálními vztahy. Proto pokud se mu práce s klientem daří, získává nadnesené, grandiózní pocity, a v opačném případě upadá do depresivních nálad a vlastní bezcennosti.

Dokud se člověk nesmíří sám se sebou, dokud se nepřijme takový, jaké opravdu je, nebude nikdy se sebou, ani s ničím a s nikým jiným spokojen a šťasten. Protože bude neustále bojovat se zmatkem, strachem, nedostatky, předsudky a stereotypy, které mu při hledání jistot brání ve vymanění ze strnulosti a projevením kreativity při tvorbě vlastního života. Je třeba osvobodit se od dlouhotrvajícího hněvu, který brání odpouštět; přestat se zabývat nezměnitelným a měnit to, co se změnit dá; naučit se být pozitivní a vděčný a uvědomovat si pomíjivost života i okamžiku. (Hauck, 2010, s. 83-90)

Proces stávání se sám sebou je úkolem člověka, kdy si dovolí být autentickým ve všech situacích, tím i pravdivým k sobě i v mezilidských vztazích a rozvíjeli svůj potenciál. *„Individuační proces je nutností k žití dobrého života a přes dobrý osobní život vede k dobrému pomáhání. Je nezbytný pro lidi, kteří tráví svůj život pomáhání druhým, pro všechny, jejichž pracovním nástrojem je jejich osobnost.“* (Géringová, 2011, s. 25-26)

Všem lidem je společná, přesto u každého individuální, vnitřní síla, která je zdrojem růstu jeho vrozených možností: *„Stejně tak i lidský jedinec, dostane-li šanci, má tendenci rozvíjet své jedinečné lidské možnosti. Rozvine pak jedinečné životní síly svého pravého já: průzračnost, a hloubku svých citů, myšlenek, přání, zájmů, schopnost čerpat ze svých vlastních zdrojů, sílu své vůle, zvláštní schopnosti a vlohy, které může mít, schopnost sebevyjádření a schopnost vyjadřovat ve vztahu k druhým city. To mu posléze umožní najít vlastní soubor hodnot a životní cíle. Krátce řečeno, nebude uhýbat z cesty a poroste v jednotě se sebou samým k seberealizaci.“* (Horney, 2005, s. 19)

### 1.4.2 NEDOSTATEČNÝ POCIT VLASTNÍ HODNOTY

Nejdůležitější fází pro vývoj stabilního/pozitivního pocitu sebehodnoty je prvních šest let života. Později může výrazně zapůsobit i osudová rána či ztráta, porážky, urážky a násilí. Nejdůležitější zůstávají tři faktory: 1) vztah k rodičům a jeho problematika (péče, požadavky, opora, zacházení); 2) rodinný status a původ rodiny (postoje, vzorce chování, hodnotové představy, obraz světa z hlediska morálky, sexuality, vztahu k práci, penězům a spravedlnosti); 3) vlastní tělesný pocit osobnosti (zda se v těle cítí dobře a jak se vnímá). Důležitým faktorem jsou i geny, dědičné charakterové vlastnosti a působení dalších osob. (Röhr, 2013, s. 20-21; 25)

Na prvním místě dítěti zrcadlí jeho vlastní hodnotu rodiče, umožňují mu uvědomit si, že nějakou má. To, jak ho vnímají, jakou péči a lásku mu poskytují a postoj k němu mají, se předává nejen vědomě, ale i nevědomě a neverbálně. Utvářejí v dítěti představu o hodnotě, kterou má. Negativní zrcadlení se tak vrývá do duše a tam tvoří škodlivé programy, které často odráží problémy rodiny. Když je dítě přehlíženo a nechváleno, převládne u něj pocit, že jako člověk nemá důležitost, považuje se za méně hodnotné s tím, že okolí ho vnímá stejně. Dítě se snaží být pro rodiče akceptovatelné, v pořádku, hodné, aby ho měli rádi. (Röhr, 2013, s. 21-22; Hauck, 2010, s. 9)

Všichni lidé jsou stejně hodnotní, přesto pocit vlastní hodnoty buď mají, nebo ne. Hodnota se nedá dokázat ani vymocit výkonností. Dojem, že je člověk nešťastný, ale i výkyvy nálad, úzkost, deprese, závislosti, psychosomatická onemocnění a duševní poruchy pocházejí z narušeného/oslabeného pocitu vlastní hodnoty člověka. Pozitivní pocit vlastní hodnoty je základ sebehodnocení a spokojeného, šťastného, vyrovnaného a naplněného života, kdy si člověk nestojí sám sobě v cestě k sebeurčení. (Röhr, 2013, s. 12-13; 19)

V každém člověku existují určité vzorce a programy pevně zakotveny v jeho osobnosti. Jsou nezávislé na pohlaví, původu, věku, vzdělání, sociálním postavení i majetku. Mají povahu pozitivní, nebo jsou více či méně škodlivé; některé se překrývají, jsou nabyté silnými emocemi a vryté do hloubky, nedají se jednoduše vymazat a neustále zasahují do současného prožívaného života a jeho vnímání. (Röhr, 2013, s. 16; 19)

Stabilní pocit vlastní hodnoty se tvoří v dětství, ale je možné ho najít i u osob pocházejících z těžkých rodinných poměrů, kde byl zabezpečen pocit domova a bezpečí.

Negativní programy vznikají obecně na základě nedostatku lásky, přísné výchově, odmítnutí, křivdách, zanedbávání, tělesném, emocionálním a sexuálním zneužívání, ale i rozmazlování (nevyvine se vlastní osobnost a aktivita dítěte). (Röhr, 2013, s. 19)

Pocit vlastní hodnoty vzniká v nitru myšlením a jednáním. I řešení nedostatečného pocitu musí přijít zevnitř. Analýza vlastní hodnoty vyžaduje kritické zkoumání původu rodiny, vztahu k vlastnímu tělu a sebehodnocení, které vyžaduje odstup, podívat se na sebe zvenku, neboť silný pocit vlastní hodnoty může člověk získat až poté, co se zbaví závislosti na tom, jak vypadá a přestane se dle toho posuzovat. (Röhr, 2013, s. 24; 28; 61)

Takto projevující se nedostatečnost/program je v hlubinné psychologii nazýván stínem, který představuje něco, čím člověk nechce být, a přesto to v sobě nosí. Transakční analýza jej označuje jako scénář a hypnoterapie jako poselství v transu. Jiná označení jsou negativní sebe prezentace a dysfunkční kognice. Výčet negativních programů by mohl být široký jako lidstvo samo, ale většina z nich pochází v souvislosti s odpovědí na tři základní otázky: Jsem vítaný, jsem dostatečný, zakusil jsem dostatek? (Röhr, 2013, s. 18; 32; 54)

Strach způsobují tyto programy: *jsem nedostatečný/bezmocný/bezbranný/vinen; nestačím na to/chci zůstat dítětem/nezažil jsem dostatek/měl bych být jiný/musím poslouchat/ vždy prohrávám/vše dělám špatně/to nezvládnou.* (Röhr, 2013, s. 34-50)

Programy způsobují pesimismus a samovyplňující se proroctví. Člověk si neumí poradit s krizemi, cítí se v roli oběti, nedokáže se prosadit, říct ne, přiměřeně se bránit. Vytvářejí bolest, vztek, výčitky, podceňování a trvalou nespokojenost. Vedou k nejistotě, nesmyslnosti, vnitřní prázdnotě, kterou nezaplní materiální věci (peníze, zboží) ani ideální hodnoty (láska, moc, úspěch). Podněcují k neúspěchům, ničí vztahy, zapřičiňují problémy se sexualitou, vedou k poruchám osobnosti i onemocněním. (Röhr, 2013, s. 39; 51; 55)

I jejich odhalení probíhá spíše nepřímou, protože se je duše snaží utajit, ale intuitivně je vnímají i druzí a reagují na ně. Aby tyto škodlivé programy nebolely, lidská psychika si vytvořila stejně nefunkční a nevědomé antiprogramy, které tuto bolest zakrývají. Chovají se obdobně jako závislosti: poskytují přechodnou úlevu od potíží, ale pak se hlásí s větší intenzitou a vymknou se kontrole. Člověk sám obvykle netuší, proč nutkavě provádí některé činnosti, pokračuje v nich i přes škodlivost a nemůže přestat, protože pak zažívá abstinenční příznaky. (Röhr, 2013, s. 20; 31; 58; 81-82)

Jsou jedinečné. Přesto jsou ty nejznatelnější: zaměření na úspěch, výkon, práci a uznání; perfekcionismus; workoholismus; zneužívání moci a mocenské pozice; maskování/předvádění silných rolí či neviditelného; extrémní přizpůsobivost; plané úvahy včetně nutkavých myšlenek; pomáhání; řešení pomocí milostných vztahů a sexu; alkohol, drogy a sebedestrukční chování; vzdorovité jednání; útěk do nemocí a deprese; denní snění a fantazie; hazardní hry; jídlo a poruchy příjmu potravy; sportování, nakupování a konzum; průchod frustracím; agrese a násilí, podvádění a delikventní činnost. (Röhr, 2013, s. 59-80)

Škodlivé programy vznikly v dětství, ale naplno se projevují v dospělosti, kde jsou kryty podobně škodlivými antiprogramy. Každý je schopen své problémy rozpoznat, nainstalovat nové a tím pracovat na zlepšování pocitu své vlastní hodnoty. Program se nedá vymazat či ignorovat, ale také není nutné se s ním smířit, když devaluje osobnost a přináší utrpení. Dítě je závislé na zrcadlení své osoby, ale dospělý se musí postarat sám o sebe, převzít za sebe zodpovědnost a rozhodnout se. Svým škodlivým naprogramováním člověk není vinen, neboť je obvykle důsledkem působení těžké životní situace. Programy v minulosti sloužili k přežití a je důležité si uvědomit, že člověk neměl možnost stát se někým jiným. Je třeba přijmout dřívější bezmoc, ale převzít odpovědnost za současné naprogramování. Pokud spoléhá na pomoc zvenčí, od druhých, pouze oddaluje odpovědnost za vlastní život, sebeurčení a pocit vlastní hodnoty. (Röhr, 2013, s. 84; 86)

Nový program spočívá v protikladu toho škodlivého (jsem nevíтанý = jsem vítaný) a jeho instalace krůček po krůčku. Pokud člověk narazí na silný vnitřní odpor, je třeba s ním pracovat. Práce s niterním přesvědčením, s rozšiřováním vědomí a přijímáním odpovědnosti za vlastní život, je klíčem k pochopení vlastní hodnoty – přijetí sebe samého takového, jaký je, s tělem, vzhledem, všemi nedostatky. Je to láska k sobě samému, která je předpokladem šťastného života. Je třeba jej emocionálně ukotvit hluboko do svého nitra. Přijetí brání pesimistické postoje/vnímání a uvažování, pocity nesmyslnosti a deprese, role oběti nebo i doufání v zázrak. Je třeba soustředit se na přítomnost a vždy a všude se zabývat novým programem v přítomnosti. Cílem je dospět ke spokojenosti a nezávislému pocitu vlastní hodnoty. Mít rád sám sebe otevírá cestu i k druhým. Škodlivé programy, vše, co člověk prožívá a o čem přemýšlí, rezonují i tělem. Mimovolně se odráží v postoji, gestikulaci, mimice i barvě hlasu. Je proto třeba naučit se je vnímat a pracovat s nimi, přičemž je možné využít i psychoterapii. (Röhr, 2013, s. 86-95; 147-149)

### 1.4.3 PSYCHOHYGIENA A ROZVOJ OSOBNOSTI

Osobnostní rozvoj by neměl být kompletní změnou osobnosti. Může mít různé konkrétní podoby jako naučení se mít rád či asertivním právům. Pro jiné je to uvědomění si opakování stále stejných chyb. Rozvojem může být sebereflexe a náhled na vlastní chování/prožívání, ale i kurz emoční inteligence, osobnostního rozvoje nebo antistresové programy. Někdy se stačí na svět podívat jinýma očima: za pomoci druhých, vystoupením z komfortní zóny, nadhledem, introspekci či výcvikem. (Andršová, 2012, s. 21)

Sebepoznání a reflexe vlastního chování je proces, kterým prochází každý. Musí se ale spojit s uvědoměním a sebezkušeností, kterou získá v různých životních stádiích, čímž roste jeho osobnost. Životní stádia, dříve potvrzována iniciačními/přechodovými rituály, svědčí o potřebě růstu a sebeuskutečňování, které jsou spojené s poznáváním vlastních hranic a jejich přirozeným přesahováním jako způsob procházení životem. Rituály umožňovali prostředí pro růst, hluboké spojení s vlastní osobností, ale i s druhými, kteří umožnili pocítit blízkost, důvěru a opravdový zájem. (Géringová, 2011, s. 42; 47-50)

*„Nezbytným prvkem pro „přežití“ v pomáhajících profesích je schopnost sebereflexe a práce na sobě samém.“* Je to snaha o celoživotní rozvoj osobnosti, sebeřízení a sebepoznávání. Sebepoznávání je neustálé (za každé situace) uvědomování si svých pocitů, ale i vlastností, schopností a nedostatků. Pokud se pomáhající chce v něčem zlepšit a někam se posunout, je nutné, aby věděl, kde se zrovna nachází. Sebereflexe proto může být sondou do duše, či náhledem do inventáře vlastností. Pokud se naučí znát sám sebe, bude pro něj lehčí komunikovat s druhými, ale i celkově je lépe pochopit. Profesionál se taklepší v sociálních dovednostech a možnostech porozumět motivům, vnitřním pochodům a projevům chování druhých. (Andršová, 2012, s. 20; 20-21)

Reflexe a reflektivní postoj ke světu jsou charakteristickým procesem analýzy, kdy dochází ke zkoumání, pravdivému pojmenování a klidnému znovuprožívání minulých událostí ve vnitřním světě. Uvědomění si emocí z dřívějších příběhů či událostí, které se spojily s aktuální situací, pomůže jednání lépe uchopit, kdyby se vyhnulo kontrole a lépe tak profesně zvládnout obdobnou situaci v budoucnu. (Géringová, 2011, s. 39-40)

Géringová (2011, s. 46) se zaměřuje i na možnost sebezkušenosti v dnešní době, kdy se sebepoznání z teoretické roviny dá načerpat i v knihách, jejichž úroveň je různá.

Všechny jsou však spojené s minimální možností způsobení změny. Přečtením se tak člověk nezmění, ale ledačos třeba pochopí. Další možností je přihlášení se do kurzů osobního rozvoje, které mají širokou nabídku. Nejen poznání sebe, svých hranic, ale i přiblížení vlastní osobnosti je pozitivní tendencí společnosti. Zároveň zde vzniká ale jistá obava z toho, že člověk do sebe nedokáže nové zkušenosti integrovat, a pokud mu s tím někdo nepomůže, může to vyvolat nepříjemné stavy, ale i duševní nemoci. Také na kurzech může docházet k necitlivému zacházení s technikami vytrženými z kontextu.

*„Sebezkušenostní skupina dává důležitý základ pro celoživotní práci na sobě. Přesto se nedá říci, že se zde pomáhající naučí hájit svou autonomii, klást požadavky, pozorně naslouchat, řešit mezilidské konflikty, prostě obratně se pohybovat v mezilidských situacích, do kterých se vůči potřebným dostává.“* (Kopřiva, 2006, s. 133)

Pomáhajícímu může pomoci poznat a získat náhled na vlastní chování, ale i emoční problémy a traumata, citlivá místa, charakterové obrany, nevyřešené/zasunuté konflikty, aby mohl efektivně pomáhat klientům a zmenšila se možnost, že si na nich bude vybíjet své vnitřní problémy. Přitom je mu umožněn náhled na příběhy druhých, což vede k pochopení a přijetí jejich problémů, ale i odlišností. Přesto je nejdůležitější vlastností potřebnou pro pracovníka i jeho práci sebereflexe vůči sobě, vlastním činům, ale i všemu, co pomáhajícího v životě potká, což mu umožní být profesionálnější, ale i zpracovat emočně nabyté a obtížné situace. (Géringová, 2011, s. 40-53; Kopřiva, 2006, s. 132)

*„Klasické motto pomáhajících profesí by mohlo znít: Kdo chce dávat, musí také vědět, kde brát!“* Důležitým projevem sebereflexe je vědět, kdy měl nějaký negativní zážitek nadměrnou sílu na psychiku a dbát tak o své psychické zdraví, bojovat proti syndromu vyhoření a zvyšovat tím i kvalitu práce. Psychohygienu je systém vědecky zpracovaných rad a pravidel, které slouží k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševní rovnováhy. K základním pravidlům patří zdravý životní styl a životospráva (strava, spánek, fyzické aktivity, nezneužívání návykových látek, aktivní trávení volného času, relaxace, sociální síť a humor). (Andršová, 2012, s. 97; 98-99)

Humor získává výsadní postavení v těžkých a neřešitelných situacích. Je hledáním a nalezením dobra ve zlu, aby jej zjemnil. Ironie je zaměřena na nalezení zla v dobru a tím člověka chrání před naivitou, idealizací, vírou v trvalost dobra a pádem z výšin, protože na

něj poukazuje. A jako jing-jang, kdy se zlo míchá s dobrem, aby se tato směs stala snesitelnou, je humor světlem v temnotě, a ironie částí zla v dobrém. Brání tak životu v perfekcionismu, ale i pouze ve světle (dobru). Humor umožňuje čerpat sílu pro pomíjivost života. Ironie, spolu se sarkasmem vytváří možnost, jak zvládat lidské selhání, utrpení a umožňuje rozpohybovat vývoj. (Schmidbauer, 2008, s. 209-212)

Pro udržení stavu mentální pohody existuje i řada dalších možností. Relaxace (např. autogenní trénink), meditace, práce s tělem, metoda focusingu, jóga, ale i využívání asertivních práv. *„Člověk, který si je jistý sám sebou, dokáže žádat a stejně tak říkat „ne“. Není nutné, abyste se donekonečna omlouvali, vysvětlovali.“* (Hauck, 2010, s. 27)

Asertivita, nebo také komunikační styl sebeprosazení, vyžaduje morální schopnost stát si za svými právy a jednat v souladu s nimi, vyjádřit podstatné, nenechat se manipulovat ani nemanipulovat druhými, a posuzovat své vlastní jednání s možností svých práv nevyužít. Vyžaduje to otevřené, jednoznačné a přiměřené vyjádření pocitů, požadavků, názorů a postojů. Existují různé postupy, techniky a formy asertivního projevu. Stejně jako asertivní práva (např. právo říct „já nevím“, změnit názor, dělat nelogická rozhodnutí), existují i asertivní povinnosti (reálné vnímání a respekt vůči sobě i druhým, přiznat chybu a nést následky) a případné odmítnutí požadavků není odmítnutím osobnosti člověka, ale respekt potřeb vlastních i druhého, čímž by měla vzniknout snaha o kompromis. Asertivní práva jsou součástí práv lidských (prosazovat se, mít city, chybovat a nést zodpovědnost, respektovat práva druhých), které se soustředí specifické aspekty přístupu k životu. Techniky ani postupy sami o sobě problémy neřeší a někdy nejsou vhodné k použití. Je třeba osvojit si styl asertivního uvažování, kdy každý člověk má právo posoudit své limity a možnosti, a tím si rozhodnout i o své kapacitě, ochotě a možnostech, které chce vyvinout a věnovat danému úkolu. Vše je tedy o rozhodnutí pomáhajícího, o převzetí zodpovědnosti za svou komplexní osobnost. (Novák, 2011, s. 39-42; 46; 52)

Zdravý, či etický egoismus, schopnost myslet a brát ohled sám na sebe, něco pro sebe chtít a projevit svá přání, rozvíjet své schopnosti (i pro dobro druhých) je těžký pro osobnost, která není schopna vzájemnosti ve vztazích, je na sebe náročná, má strach z odmítání, nedokáže vyjádřit agresi přímým způsobem a tak se tvoří člověk, který si „vystačí sám a všechno zvládne“. (Géringová, 2011, s. 159)



Má to své výhody i nevýhody (uspokojení z kontroly, perfekcionismus x přetížení, stres a vyhoření). Zdravý egoismus je kompromisem brání ohledu na sebe a neodsouvání zájmů druhých. (Géringová, 2011, s. 201)

Supervize, nebo též forma pomoci a podpory, která je potřebná pro nepřehlcení pracovníka, získání nadhledu v obtížných situacích, kdy je potřeba změny nebo nastolit nové jednání. Spolu s intervizí (úroveň kolegů) je vhodná i jako ke vzdělávání dospělých, neboť ti si chtějí své učení aktivně řídit s ohledem na praxi. Využívá se diskuzí, týmových projektů, simulací a zkušeností v terénu místo známkování. Chtějí vědět, co využijí v současnosti a rozděleně dle logiky problému, ne vědních oborů. (Kopřiva, 2006, s. 140)

Člověk je celistvou neoddělitelnou jednotou tělesné, duševní a duchovní struktury, které jsou ve vzájemném vztahu. Tři různé způsoby života, tři odlišné formy bytí by měli být ve vzájemné harmonii a fungovat v rovnováze, aby byl člověk spokojen, šťastný, a plný energie. (Jankovský, 2003, s. 19; Maroon, 2012, s. 29)

Spiritualita jako vnitřní život je důležitým faktorem spokojeného života. Je na každém, aby si našel svou cestu. Od náboženství, přes meditace, reflexe a vizualizace po nový životní styl, to vše může stimulovat duchovní růst, který posiluje tělo, ale umožňuje i lépe překonávat těžkosti života a utrpení. Spiritualita umožňuje najít svobodu, důvěru, podstatu existence a přináší znovuobjevenou rovnováhu. (Hauck, 2010, s. 92-95)

Cesty spirituality se také mohou stát únikem před tíží života, touhou po osvobození z utrpení vnějšího života, což je jen mylným a dočasným řešením duševního neklidu. Je to jen první krok, který by měl být následován tvrdou osobní prací, která spočívá v čištění a ozřejmování vnitřních motivů, a to nejen u lidí, kteří si vybrali pomáhání jako životní a profesní směr. (Géringová, 2011, s. 107-108)

*„Nakonec se zdá, že jedinou „čistou“ péčí, nezatěžovanou parazitismem, ani sebedestrukci, je péče o nás samotné. Když dokážeme ocenit sebe sama jakožto bytost polaritní a chybní, která se však ze všech sil snaží žít dobře, můžeme pocítit blahodárné smíření.“* Hledání štěstí v životě, vlastní hodnoty a duchovní cesty má hodně společného. Je třeba hledat (pod nánosy toho, co nám život připravil) moudrou, intuitivní a tvořivou stranu, která otevírá cestu k sobě i druhým. Je zdrojem energie, vyjádřením podstaty člověka, ale i obsahuje i porozumění řádu událostí. (Géringová, 2011, s. 106; 186)

## 2 KONCEPT VĚDOMÍ VLASTNÍ HODNOTY

Většina knih, ze kterých byla teorie čerpána, obsahuje pouze prvky problematických, paradoxních částí osobnosti pomáhajícího – jejich vznik, popis, průběh a řešení. Jenže se v mnoha ohledech zapomíná na to, že komplexní a tím i dlouhodobě funkční řešení potřebuje hlubší podstatu. Ta bývá opomíjena či úplně chybí, protože ani autorům není známa nebo je k dohledání v kompetenci čtenáře. A právě na základě pozorování, studia odborné literatury, výsledků bakalářské práce, dalšího zkoumání a vlastní sebereflexe autorky se vyskytl základ pro sjednocenou (nadřazenou) teorii, která spojuje zmíněné prvky z teoretické části dohromady a dává pod ně pevný základ. Koncept tak nabízí funkční autorskou definici s neobvyklým a interdisciplinárním úhlem pohledu na zkoumaný problém. Měl by být základem pro kvalitativní část výzkumu, ověřením části kvantitativní a může ovlivnit vnímání roztržitosti prvků psychologie osobnosti. Motto konceptu může znít: „*Stín existuje jen tam, kde je světlo.*“ (Guggenbühl-Craig, 2007, s. 20)

### ZAMĚŘENÍ NA POMÁHAJÍCÍ PROFESE

Žádné jiné profese nemají potřebu tolik zakrývat vlastní problémy, zranitelnost a tvořit o sobě iluze než ty orientované na pomáhání druhým lidem. Je to dáno i následujícími faktory: osobnost je nástrojem pro práci; budování vztahu s klientem v závislém postavení při partnerském přístupu a pomoc je smyslem a naplněním profese.

Podmínkou pro dobré pomáhání druhým je tedy znalost sebe sama. Pracovník potřebuje vědět, proč a čím pomáhá, znát své možnosti, silné a slabé stránky, umět zacházet se svými emocemi, reflektovat se a tvořivě se sebou a svým životem pracovat.

Koncepce je proto postavena na vědomí vlastní hodnoty. Ta je v moderní době důležitější, než kdy dřív, neboť je spojena s prosazováním jedinečnosti, která se však paradoxně v konzumním masovém pojetí ztrácí už v útlém dětství. Člověk by měl uspět, dosahovat výjimečných výsledků, ale přitom splynout, přizpůsobovat se normě a většině.

Pocit dostatku, štěstí a spokojenosti v životě však vyžaduje schopnost být sám pro sebe dobrým a to teď a tady bez potvrzení druhými. Z toho vyplývá i depresivnost doby, která je založena na paradoxech - tvrzeních, která spojují odporující si výroky v neočekávaný, ale smysluplný celek, a tudíž jsou protikladná tvrzení pouze zdánlivá.

Pomáhající profese se vymykají, přesto přirozeně zapadají do doby, kde je cílem prosadit se, myslet na sebe (egoismus, individualismus), a přitom dle lidských ideálů (humanismus, altruismus, náboženské vzory) pomáhat druhým. Jsou to propojené a neoddělitelné součásti, které pomáhající musí nejen v sobě zpracovat tak, aby jedno vyrovnalo druhé. A je tedy na něm, jestli se přikloní k extrému na jedné ze stran; bude dle potřeb inhibovat v obou směrech nebo hledat rovnováhu. Poslední možnost je nejtěžší a zaměřuje se na ní tato koncepce. Je založena na přiznání světla i stínu a schopnosti pracovat s osobností, aby se pomáhající ukotvil v sobě samém a lépe pomáhal druhým.

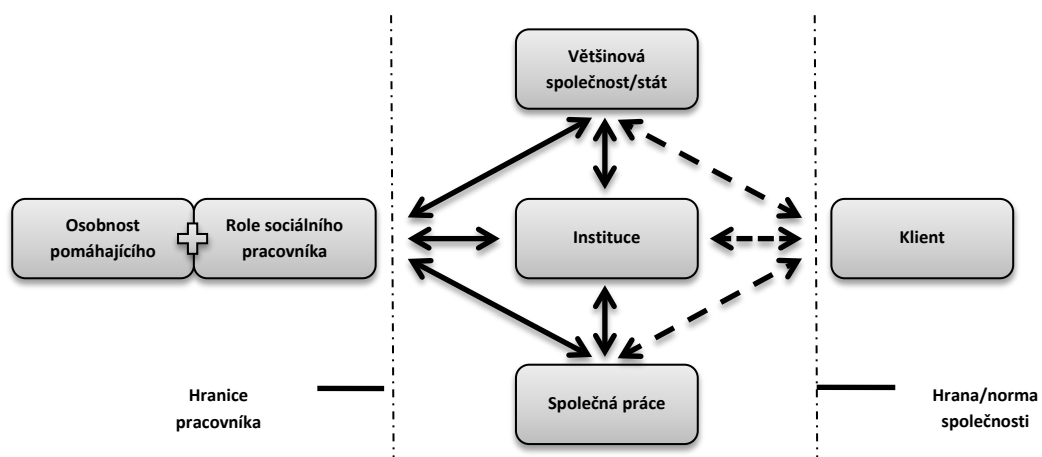
Pro koncepci je zaměření na sociálního pracovníka zjednodušující, neboť je při práci nejvíce závislý na své osobnosti, má nejširší spektrum moci, potřebuje vnímat detail, ale pracovat s celkem. Jeho cílové skupiny jdou napříč extrémy osob na okraji společnosti a image profese je velmi problematická. K této skupině má autorka jako sociální pracovník nejbližší, což jí poskytuje interní pohled na skutečnosti, výkon profese i kolegy z oboru. Přesto jsou všechny pomáhající profese spojeny s odvrácenou stranou světa, společnosti a člověka a výběrem tohoto povolání se každého jednotlivce některá část práce dotýká.

#### **SPOLEČNÁ PRÁCE KLIENTA A PRACOVNÍKA**

Oblast společné práce obsahuje sociální, individuální i profesní roviny a většina paradoxů, problémů a dilemat v pomáhání je závislá na subjektivním a relativním pohledu profesionálů. Etické myšlení formuje v pomáhajícím názory na svět, politiku státu a jeho normy, život jako takový a sebepojetí, které souvisí s individuální etikou a porozuměním sobě i druhým. Profesní etika dodává rovinu kompetentnosti v oblasti pomáhání a tak záleží na pomáhajícím, jaké problémy je u klienta schopen řešit - s ohledem na vlastní osobnost a citlivá místa. Je to i stav psychicky náročný, kdy se často může opřít pouze sám o sebe, své schopnosti, dovednosti, vědomosti a životní zkušenosti. Musí znát i své nedostatky, stinné stránky a jejich projevy umět tvořivě kompenzovat.

V pomáhajících profesích je důležité soustředit se na individuální blaho klienta, statisticky významnější práci pracovníka, ale i jejich vztah, kde chybí oboustranná závislost a otevřenost. Vědomí vlastní hodnoty by proto nemělo pomoci jen pomáhajícímu (v prožívání života i nastavování hranic), ale měl by k němu směřovat i klienta (nalezení odpovědí, smíření, zázemí v sobě samém či možností řešení).

Oproti všeobecnému modelu společné práce (viz. str. 11) autorka začlenila i hranice a vymezení prostředí, ve kterém ke společné práci dochází a kde je znázorněna závislost všech objektů a jejich vztahy. Prostor je vymezeno státem, jeho pravidly a normami, většinou společností a tím, co vnímá jako normální. Dotýká se instituce ve většině aspektů a závisí na něm organizačně, právně i ekonomicky. Instituce naopak udržuje v chodu sociální politiku státu a poskytuje své služby jeho občanům. Stejně tak sociální pracovník reprezentuje většinou společnost a určitou formu normality, kterou má v sobě zakotvenou a poskytuje své kompetence instituci.



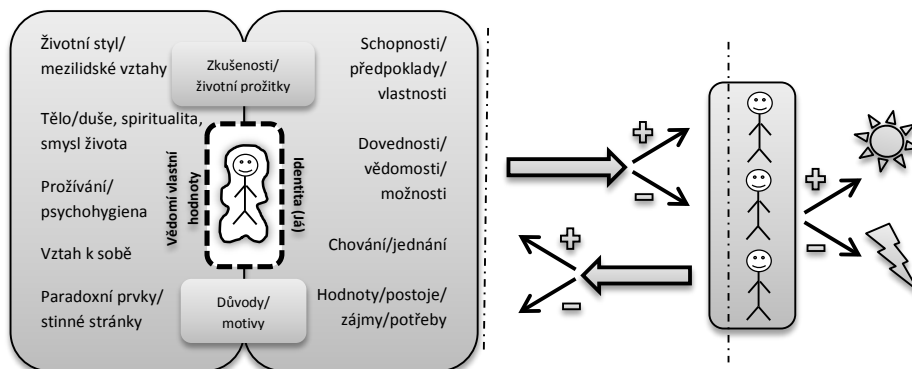
Obrázek 2 - Schéma pojmů a vztahů v pomáhání

Poté klient, který přichází do instituce (i nedobrovolně) ve své náročné situaci, s určitým problémem, který souvisí s životem na hraně společnosti z nejrůznějších důvodů (sociálně patologické jevy, styl života, odchylky od různých, i zdravotních pojetí normality většinou společností). Instituce naplňuje svůj smysl, že poskytuje pole společné práce pro klienta a pracovníka a zároveň vymezuje společný prostor, pravidla a smysl setkávání.

Sociální pracovník hraje v instituci i pro klienta určitou roli, ale sám je svébytnou bytostí, se soukromým životem nezaloženým na profesi. I proto má jeho profesní identita své hranice, jak pro instituci, ve které pracuje, tak pro klienta. V zaštitění instituce probíhá setkávání pracovníka a klienta za účelem vyřešení klientova problému. Následující části na schéma navazují a zaměřují se pouze na proces v poli společné práce.

Obrázek 3 znázorňuje schéma pomáhání dle koncepce. Je založen na předpokladu, že profesionální pomoc začíná u sociálního pracovníka procesem, kterým ovlivňuje klienta a (vy)řešení jeho situace a klient na něj také působí poskytnutou zpětnou vazbou.

První ze tří částí společné práce je sociální pracovník. Už v náhledu je jeho osobnost rozdělena na dvě vzájemně propojené části a uprostřed sídlí pracovníkovo Já. Jeho identitu, která může být projevována jak profesně, tak soukromě, by ale vždy mělo chránit vědomí vlastní hodnoty. Je to způsob, jak být v sobě ukotven, mít se o co opřít, umět zacházet s energií a zůstat sám sebou bez ohledu na okolnosti.



Obrázek 3 - Funkční schéma pomáhání

V roli pomáhajícího se projevuje hlavně jeho chování/jednání, které je spojeno se schopnostmi, předpoklady a vlastnostmi. Dále jsou to jeho dovednosti, vědomosti, možnosti a také hodnoty, postoje, zájmy a potřeby, které se do této role promítají. Zároveň se projevují motivy, důvody, zkušenosti a životní prožitky, ze kterých čerpá nejen pro svou profesní roli. Člověk potřebuje získávat energii, kterou vynakládá pro pomáhání. To se děje díky příznivým pracovním podmínkám a smysluplné práci, ale převážně se nabíjí v osobním životě, kde je sám za sebe, má určitý životní styl, žije v mezilidských vztazích, pečuje o své tělo, duši i ducha, zabývá se smyslem svého života.

To vše patří do kategorie prožívání, se kterou souvisí psychohygienu a záleží na vztahu k sobě samému. Do ní spadá i práce s paradoxními a stinnými prvky, které se promítají napříč osobností pomáhajícího či ji nevědomě formovali v dětství.

V poli společné práce dochází k výkonu reprezentovanému dobrem: pomocí. Ta může mít dva důsledky. Pozitivním a žádoucím směrem je dobrá praxe, kdy pracovník využívá všech svých charakteristik pro dobro klienta a zároveň jedná v souladu s nastavenými pravidly i se svou osobností. Druhou možností je špatný přístup, kdy dochází k poškozování klienta. Vychází z nerespektování jeho osoby nebo potřeb, či z projevů pracovníkových paradoxních stránek, kompenzace potřeb, moci nebo z jiných

důvodů. Tento proces je vždy obousměrný a dochází ke zpětné vazbě od klienta, která však může být zřetelná až po ukončení procesu pomáhání (zmíněna až dále ve schématu).

Klient reaguje na výkon práce také různými způsoby. Nejjednodušším rozdělením je opět příklon k dobrému pocitu, přispění k řešení jeho problému, či alespoň náznak spolupráce a řešení obtížné situace v budoucnu. Druhým, negativním pólem je špatný pocit klienta, jeho nespokojenost, ať už s pracovníkem, některou z jeho složek, či s institucí. Nechuť spolupracovat na řešení problému je i výsledkem a obvykle i ukončením spolupráce, což je někdy nevyhnutelné. Proto je důležité následující.

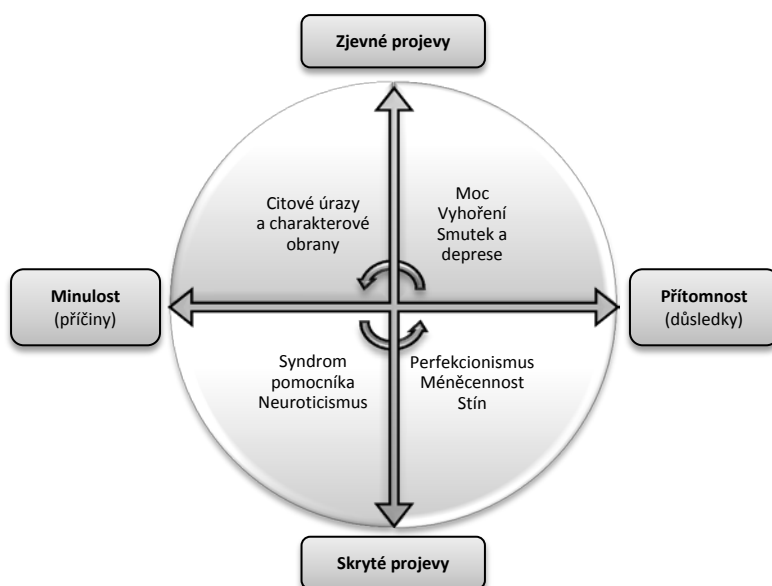
Tím je zpětná vazba od klienta, která pracovníka vždy, ale v různé míře, ovlivňuje. Zasahuje jeho profesní identitu, ale i celou osobnost. Vědomí vlastní hodnoty je důležité i proto, aby pracovník věděl, co je změnitelné, co nikoliv a nenechal si dle toho negativně ovlivňovat i druhou část osobnosti. Vlastní hodnota udržuje v chodu i polopropustné nastavení hranic, které na základě životních zkušeností umí i zdokonalovat.

Zpětná vazba klienta je také schematicky dvojí. První vychází obvykle z klientovy spokojenosti, i když dobro přichází například až v dlouhodobém důsledku. Druhá je nespokojenost klienta, která zasahuje do oblasti profesionality, profesního naplnění a smyslu práce, sebezpřesah, ale i prožívání i v soukromém životě. Je to bezmoc, která dlouhodobě vede k vyhoření. V obou případech je nejdůležitější ukotvení pracovníka v sobě samém a nutnost psychohygieny pro vyvažování energie. I forma supervize a intervize je práce se sebou samým, kdy člověk může za pomoci kolegů či supervizora dosáhnout lepšího porozumění sobě, pracovním problémům i důsledkům pomáhání.

### **PARADOXNÍ STRÁNKY POMÁHJÍCÍHO**

Nejsložitější a zároveň největší prvek ovlivňující vědomí vlastní hodnoty tvoří paradoxní prvky u pomáhajících, které se projevují jako stinné a jsou zde chápány komplementárně, nikoliv protichůdně k obecnému principu světla/dobra. Všechny tvoří část vnitřního světa pomáhajícího (Obrázek 4 - Schéma paradoxních prvků), který však ukrývá i značně nevědomé tendence, bolestivé zážitky, které mohou zpracováním, a sebereflexí přinést větší sílu a akceptaci vlastní osoby, druhých i okolního světa. Přirozeným jevem je, že nejvíce bagatelizovány jsou právě slabá místa osobnosti, nevyřešené neurotické konflikty, ale i psychické poruchy právě u pomáhajících profesí.

Schéma paradoxních prvků je značně zjednodušující a poukazuje na zasazení stinných stránek do koncepce vědomí vlastní hodnoty. Mezi skryté, nepříliš zjevné, příčiny paradoxních stránek pomáhajícího patří syndrom pomocníka a neuroticismus, které mají původ v raném dětství a projevují se i poruchou vědomí vlastní hodnoty. Schmidbauer přišel s prvky typickými pro výběr profese, ale i pro osobnostní strukturu pomáhajícího, která se projevuje neschopností dát najevo vlastní city/potřeby a zároveň fantaziemi o všemohoucnosti, což vyúsťuje do pocitů méněcennosti, nedostatečnosti a prázdnoty. Vzniká u dětí, které se snaží své rodiče z různých důvodů zachránit nebo jsou jimi odmítány, opomíjeny, zanedbávány a zneužívány či naopak rozmazlovány i přetěžovány. Dítě se cítí hodnotné, vnímané a oprávněné k existenci jen v době, kdy pomáhá (dobro).



Obrázek 4 - Schéma paradoxních prvků

Jeho hodnota mu není pozitivně zrcadlena, tak se snaží identifikovat s ideálem, ale přitom si nepřipouští touhu po uspokojení vlastních potřeb, po pocitech spokojenosti a spontánnosti. Vykořisťuje sebe sama, snaží se být perfektní, což vede k fyzickému i psychickému přetížení, depresím, ale i psychosomatickým onemocněním. Jedná na základě morálky, tvrdosti, aby necítil vinu za vlastní selhání; upevňuje svou moc, schopnosti, či cnosti a na život mimo plnění nadsazených požadavků zapomíná. Je neschopný vzájemnosti ve vztazích, což souvisí i s nepřímou agresí, kterou kompenzuje plněním norem a touhou po lepším světě, lidech ale i sobě samém. Toto chování se ustálí jako deficit v identitě člověka a poškodí sebe uzdravující emocionální síly (reverzibilně).

Jiný pohled, kdy se ze zraněných dětí může stát pomáhající, navrhla i Horney svou strukturou osobnosti neurotika. Ta vznikla nejen na základě individuálních prožitků z dětství, ale přidává rovinu biologických a fyziologických předpokladů, a vliv společenských podmínek. Podstatou je však nedostatek pocitu jistoty, lásky a přijetí v dětství. Neurotické sklony, nepružnost reakcí, neproduktivnost, nevědomé konfliktní tendence, vnitřní nejistota a podhodnocování svých skutečných možností (pocity méněcennosti, nedostatečnosti), jsou udržovány v chodu úzkostí - ze světa, ze sebe samých. Nedokáže ji vyřešit v okruhu svých nejbližších kvůli nedostatku osobnostního i citového přijetí, souhlasu, které nevědomě hledají spolu s uznáním za své dobré chování u jiných lidí/klientů a ne v sobě.

Konfliktní tendence se projevují i v sebezprosazení (problém s vyjádřením přání, požadavků, názorů i toho, co v životě vlastně chtějí) a v rozporu ve vnímání sebe sama i světa. Snaží se být dokonalou bytostí, která se však potýká s utrpením, a nedokáže být tím, kým ve skutečnosti je, objevit svou hodnotu a své já.

Citové úrazy jsou třetí, ale více uvědomovanou variantou poškození pomáhajícího v dětství, kdy bylo dítě vystaveno těžkým životním situacím a svou nevyřešenou, potlačovanou a skrývanou bolest jako dospělé skrývá za charakterovou (sebe)obranu před složitými situacemi, aby již nepocítil vlastní těžké emoce. Usiluje o dokázání právě opačných citů, než které jsou ukryty ve stínu. Stín v osobním pojetí obsahuje vytěsněné obrazy, fantazie i prožitky, které pro něj jsou nebezpečné (bolest, bezmoc, vztek, závist, ale i přání a nehodící se pocity). Přesto vrací člověka k nedořešené, ale i přitažlivé oblasti, což u pomáhajícího může být spojení s vlastním stínem skrze problémy druhých.

Kolektivním stínem se rozumí vše nežádoucí, nechtěné pro společnost, čím se i pomáhání zabývá. Oba stíny jsou však podstatné, aby si člověk uvědomil i druhý pól vlastnosti, kterou v určité míře sám oplývá. Jsou přínosné k vývoji a růstu člověka. Archetypový stín ztělesňující zlo člověka nutí k přijetí vnitřního sebevraha a vraha. To je možné na základě vnímavé přítomnosti, upřímného pojmenování (zbavuje pocitů oběti) a udržování mezilidských vztahů (zrcadlí stín a dokáže vyvést na světlo). To vše navrácí osobnosti klid, rovnováhu a svobodu. Přijetí stínu umožňuje být specificky lidským, spontánním, neboť špatné pocity jsou stejným projevem života jako ty dobré.



Mezi zjevné paradoxní projevy chování patří i moc v mnoha podobách. Zacházení s ní může přinést i problémy, které u pomáhajících profesí mají až destruktivní následky na klienty v nouzi. Za zneužitím moci jsou často i skryté osobní motivy (netvořivé zacházení se paradoxy, krutost, touha ovládat, projevit sílu a zbavovat druhé moci), jemuž se dá bránit intenzivními vztahy a podporou své individuality (umění, náboženství aj.).

Doba zaměřená na výkon, s tendencemi být co nejlepší, je plná stresu. Ten z dlouhodobého hlediska může vést k vyčerpání i syndromu vyhoření. Kromě vnějších podmínek hrají svou roli i vnitřní aspekty a způsoby chování. Mezi ně patří i přehnané požadavky na vlastní osobnost, které souvisí s perfekcionismem a jeho druhým pólem – pocity méněcennosti. Obě charakteristiky jsou závislé na realistickém sebehodnocení. Stejně jako syndrom pomocníka, neuroticismus, i méněcennosti a perfekcionismus pramení ze stejného zdroje - vědomí vlastní hodnoty závislé na okolí člověka.

Pochybování o sobě samých je součástí ‚perfekcionista‘ kultury. Moderní doba sebou nese i označení éra deprese. Smutek se stal běžnou součástí a jeho drtivé dopady jsou zlehčovány. Teprve deprese, která zasáhne i do masky, do funkčního prožívání života, je tím milníkem, kdy člověk uzná svou prohru. Nejen syndromem vyhoření, perfekcionismem, workoholismem a neuspokojením jiných než pracovních potřeb, ale i vleklými problémy z dětství, neřešenými komplexy méněcennosti či aktuálními traumaty, se člověk dostane ke zkoumání svých vnitřních hodnot a svému přežití. Když se člověk v krizi nemůže opřít sám o sebe, o své nejbližší a nutnost přežití ho nutí k plnění společenských rolí, pochybuje o vyšším smyslu a často se uchyluje i k zoufalým řešením.

#### **IDENTITA, VĚDOMÍ VLASTNÍ HODNOTY A RŮST OSOBNOSTI**

Osobní bytí, existence, je uskutečňována skrze vztah ke světu, k životu, k sobě a k budoucnosti a jejich naplnění je nutné k duševnímu zdraví či vede k problémům se sebezpojetím. Vlastní identitou člověk komunikuje s okolním světem, který mu poskytuje zpětnou vazbu, již zpracovává a na jejím základě sebe sama vychovává. Tato reflexe je spojená se sebehodnocením, přijetím a důvěrou v sebe sama. Skrze socializaci se člověk hledá a nachází, a pokud k sobě zůstává autentickým, rozvíjí svůj potenciál, seberealizaci.

Pro vývoj sebehodnoty je nejdůležitější prvních šest let života (poté osudové rány, ztráty a jiné těžkosti), kdy jsou nejdůležitějšími faktory: vztah k rodičům, rodinný status a

původ rodiny (postoje, vzorce chování, hodnoty, vnímání světa a jeho aspektů), tělesný pocit/vztah člověka k tělu, geny, charakter a působení dalších osob. Rodiče a nejbližší dítěte mu hodnotu zrcadlí na základě vnímání, lásky, opory a péče. Dítě se tak může cítit hodnotné bez podmínek, s podmínkami, ale i absolutně bez hodnoty. Přestože hodnotu má každý, někteří si jí vůbec nejsou vědomi, jiní s deficitem a pouze někteří díky ní prožívají pozitivní pocit, zdravé sebehodnocení a vyrovnaný život.

Člověk na základě špatných prožitků v dětství (nedostatek lásky, syndrom CAN, přísná výchova) získává vzorce chování a programy, které jsou v jeho osobnosti hluboce zakotveny a škodí mu. Způsobují strach a úzkost z pocitů nedostatečnosti, bezmoci, nedostatečného výkonu, ale i neplnění požadavků druhých. Dítě je závislé na zrcadlení své hodnoty vztahově blízkými osobami, ale dospělý musí přijmout zodpovědnost sám za sebe, za své pocity i šťastný život, což obvykle i přináší nutnost postavit se svým špatným vzorcům, nutkavým programům i kompenzačním mechanismům a bojovat sám se sebou za svou vlastní hodnotu. Metodou je sebereflexe, která ovšem neřekne, jak se vlastně člověk má reflektovat, pracovat se sebou, když neví, kde je jádro problému. Nezasahuje do hloubky osobnosti. Je nutné se nejenom na sebe podívat, ale i pracovat s tím, co člověk vidí. Je to i kritický pohled na zažitě hodnoty slepě předávané přes generace, přehodnocení vztahu k vlastnímu tělu a vědomé práci na způsobu myšlení.

Práce s temnější stranou vyžaduje změnu: úhlu pohledu, prožívání, oceňování priorit, ale i vztahů, které v životě člověk má nebo měl v minulosti a nesmířil se s nimi. Je to i nejistota, strach, nepříjemnost a bolest. Tuto opravdovost prožívání Horney nazývá seberealizací a Frankl žitím. Jistým bodem na cestě k životu, průvodcem či mapou vnitřního světa je náprava vědomí vlastní hodnoty a to, že člověk za tu změnu opravdu stojí. Že se může každodenně cítit lépe ve svém vlastním těle a mysli a zaměřit se i na spirituální stránku života. Dopomůže mu tím vyrovnat se s problémy, ale i vnitřní prázdnotou a psychosomatickými onemocněními. Práce na sobě poskytuje vnitřní pevný bod, od kterého se dá odrazit. Nelze spoléhat na pomoc zvenčí, protože odpovědnost za vlastní život je prvním krokem k osobnímu růstu, sebeurčení i prožívání vlastní hodnoty. Rozšiřování vědomí a porozumění sobě ve své celistvosti s klady i zápory není cílem, ale prostředkem k růstu, k lásce k sobě samému, která je předpokladem šťastného života v přítomnosti, ale i naplněných vztahů, pochopení a zájmu o druhé lidi.

Výsledkem ukotveného vědomí vlastní hodnoty je pevný obal, byť polopropustná hranice, o kterou se člověk může opřít v nejtěžších chvílích života, ale i v běžných zátěžových situacích, například při jednání s problémovým klientem. Dělá člověka svébytnou identitou. Integrace veškerých prožitých traumat udělala člověka silnějšího, vědomějšího své hodnoty a umožnila mu vyrůst skrze utrpení, neboť získal pevný základ. Proto je nutné se podívat na svůj životní příběh, zařadit a srovnat ho v sobě tak, aby se z něj dalo nadále čerpat. To vyžaduje zpracovat/prožít všechny emoce a usmířit se s nimi. Z překonání traumat, překročení vlastního stínu, vznikne síla i krása člověka.

*„Kontakt se svou křehkou, zranitelnou, ale zcela autentickou částí je velkým bohatstvím v životě. Odkrývá nám barvy, chutě a vůně našeho Já v dosud netušených odstínech, přináší nám poznání, co všechno vlastně potřebujeme a chceme, a to už je jen krok k tomu, abychom své sny zrealizovali.“* (Géringová, 2011, s. 152)

V rámci prevence je důležitá psychohygiena, humor, ale i jiné techniky pro udržení psychické a fyzické pohody a soustředění se na žití v přítomnosti. Převzetí zodpovědnosti za vlastní život teď a tady (zdravý asertivně smýšlející egoismus) je východiskem. V rámci sebepoznání a osobnostního rozvoje by měla být prvním krokem sebereflexe, která napoví různé cesty, jak posílit svou osobnost, pracovat na problematických oblastech, ale i doplnit si potřebné znalosti. Pokud člověk hledá inspiraci při bloudění ve vlastním vnitřním světě, je dobrým řešením hledat pomoc u někoho, kdo mu neměl zrcadlit hodnotu v dětství. Ukázat různé cesty k sobě samému, nadhled a zpětnou vazbu může poskytnout blízký přítel, důvěryhodný kolega, ale i psychoterapeut. Pomoci mohou kurzy osobnostního rozvoje, sebezkušenostní skupiny či sociálně psychologické výcviky a v práci supervize, intervize či následné vzdělávání.

Rádcem v životě může být i vnitřní hlas, intuice, která bývá odsunuta racionalitou, přestože by mohly být spolu v harmonii. Zároveň s generálním úklidem života od všech tabu, zákazů a příkazů, které člověku vnucuje okolí, způsobuje nejen změny v žebříčku hodnot, ale i prožíváním života v jeho plnosti. (Hauck, 2010, s. 75-80)

Vědomí vlastní hodnoty zůstává. Nejniternější podstata každého člověka je schopna si tento ochranný obal vybudovat, i když je ničen vlastní destruktivitou. Dorůstá, a láskou, péčí o sebe ji člověk dělá pevnější a stává se vyrovnanější osobností.

### 3 METODOLOGIE VÝZKUMU

Výzkum vyžaduje promyšlené plánování a organizaci. Tento pragmatický výzkumný plán práce byl proto vytvořen na základě propojení osnov z následujících knih: (Hendl, 2005, s. 40-41; Disman, 2002, s. 120; Švaříček aj., 2007, s. 54).

#### **Přípravná část se základními metodologickými prvky:**

- Stanovení praktického výzkumného sociálního problému
- Vymezení oblasti výzkumu a jeho účelu (potenciální význam a omezení výzkumu)
- Formulace souboru pracovních hypotéz/výzkumných otázek a předpokladů

#### **Návrh a plánování výzkumu:**

- Zkoumané objekty – volba populace (vzorku) a místa výzkumu, výzkumník
- Pilotní studie (jestli informace ve vzorku vůbec existují a jsou dosažitelné)
- Rozhodnutí o metodách a technikách sběru dat (případová studie, triangulace)
- Konstrukce nástrojů pro sběr (smíšený dotazník, rozhovory) + předvýzkum
- Podrobnosti o výzkumu – harmonogram, kvalita a důvěryhodnost, etika výzkumu

#### **Provedení studie:**

- Sběr dat a jejich organizace s cílem odpovědět na výzkumné otázky
- Analýza a interpretace dat (statistické zpracování, hermeneutický výklad)

**Zpráva o výsledcích výzkumu:** interpretace, závěry, teoretická zobecnění a prezentace

#### **VÝZKUMNÝ PROBLÉM**

Praktický výzkumný sociální problém je stanoven jako sebepojetí sociálních pracovníků s ohledem na paradoxní stránky. Jeho pojetí je možné ze tří rovin: *deskriptivní*: mapování a zjištění současného stavu sociálních pracovníků z hlediska druhé/odvrácené strany pomáhání; *relační*: vztah mezi jednotlivými jevy pomáhání pro objasnění koncepce vědomí vlastní hodnoty; *kauzální*: motivy a osobnostní rysy ve spojení s výkonem profese.

Operacionalizace dat je shrnuta v teoretické části práce. Konceptuálním rámcem jsou poznatky z odborné literatury ve spojení se zkušeností a pozorováním autorky práce.

**VÝZKUMNÝ DESIGN**

Výzkumným designem práce je případová studie, která je však kombinována s prvky pragmatického přístupu (někdy označován jako samostatný pragmatický výzkumný design). Hlavním cílem je porozumět sociálnímu pracovníku jako člověku, ověřit na něm prvky koncepce a odhalit nové skutečnosti. Druhá, kvalitativní, část výzkumu je proto zaměřena na detailnější analýzu osobnosti profesionála. Případová studie se soustřeďuje na jedinečný problém/jev v jeho kontextu. Využívá metod kvalitativního i kvantitativního charakteru a soustředí se na podrobný rozbor: velké množství dat od malého počtu jedinců, zaměření na charakteristiky (faktory, příčiny a indikátory), ale i popis vztahů a procesů v celistvosti i širší souvislosti pro hlubší pochopení dalších případů. Obsahuje i prvky biografického a etnografického přístupu pro porozumění objektu v jeho jedinečnosti a usazení do prostředí. (Hendl, 2005, s. 103-108)

**VYMEZENÍ VÝZKUMU**

Celkový přístup je vzájemně se doplňující smíšený výzkum. Tato strategie je využívána z důvodu komplexnějšího propojení teoretické a praktické stránky, kdy je z více perspektiv nahlíženo na větší množství cílů a je možné sledovat nově vznikající teorie. Také umožňuje vyvážení silných a slabých stránek obou modelů, kdy jsou použity různé metody k obohacení a doplnění závěrů. Cílem je tedy jak kvalitativní popis jednotlivých případů a souhrnného jevu, tak kvantitativní statistický popis situace.

Kvantitativní část smíšeného modelu vychází z deduktivní metody. Při ní je obecný problém/teorie přeložen do hypotéz/výzkumných otázek, které poukazují na možné spojení mezi proměnnými. V tomto výzkumu je to zaměření na statistická data a ověřitelné části dotazníku (standardizované testy na syndrom pomocníka, vyhoření a neuroticismus). Teoreticky jsou připraveny operacionalizace, znaky či indikátory.

Kvalitativní část vychází z konceptualizace výzkumného problému a využívá induktivní metodu, která se vyznačuje pátráním po pravidelnostech v objektivní realitě (motivace a sebepojetí). Data proto přichází v mnoha formách (čísla, proměnné i slova) a na realitu je nahlíženo realisticky a pragmaticky. Výsledná data jsou směsí, která tvoří eklektickou zprávu. Předběžné závěry jsou potvrzeny dalším pozorováním a souhrnným závěrem je ověření teorie. (Disman, 2002, s. 76; Hendl, 2005, s. 36; 272)

**ZKOUMANÉ OBJEKTY A STRATEGIE VÝBĚRU**

*Dotazník:* základním vzorkem výzkumu je skupina sociálních pracovníků. První část tvoří celý základní soubor studentů oboru Sociální práce na pedagogické fakultě Západočeské univerzity v Plzni vybraný záměrným výběrem. Jsou to studenti 3. ročníku bakalářského a 1. - 2. ročníku navazujícího magisterského studia (58 respondentů). Mezi těmito respondenty jsou sociální pracovníci buď budoucí (ale všichni působí v organizacích v rámci povinných stáží), či pracující při studiu. Tento výběr je doplněn vzorkem současných pracujících sociálních pracovníků z různých druhů sociálních služeb na území Západočeského kraje (Karlovarský a Plzeňský). Jsou vybráni pomocí metody sněhové koule/nabalování (dobrovolní a dostupní respondenti) do teoreticky nasyceného vzorku, tzn. 12 respondentů. Celkově se jedná o 70 respondentů - 67 žen a 3 muži. Výběr vzorku se kvůli zachování komplexnosti podobá složení populace sociálních pracovníků.

*Rozhovory:* Respondenty (11 osob, pouze jeden muž) jsou zde pracující sociální pracovníci ze Západočeského kraje z různých druhů sociálních služeb (mohou také pracovat při studiu, ale důležitý je převažující výkon profese). Bylo zvoleno postupné určení výběrové struktury (nepravděpodobnostní výběr: výběr úsudkem), kdy je shromažďování informací ukončeno po dosažení teoretické saturace (nepředpokládá se, že by další poznatky mohly přinést změnu, ale postačí pro objasnění problému).

**PRACOVNÍ HYPOTÉZY/VÝZKUMNÉ OTÁZKY A PŘEDPOKLADY**

Výzkumný problém je definován souborem pracovních otázek, které se zaměřují na objasnění dílčích cílů práce: Vyskytují se u sociálních pracovníků aspekty z druhé stránky pomáhání? Jaké a v jaké intenzitě? Jak jsou si pomáhající vědomi vlastní hodnoty a jak se to projevuje v osobní a profesní rovině? Které z motivů je vedly k výběru povolání a jak (spolu s rysy osobnosti) zasahují do jeho vykonávání?

Dílčí výzkumné tvrzení a předpoklady, které tvoří otázky dotazníku, jsou včetně vysvětlení shrnuty v tabulce 2 (III v přílohách), kde je také finální podoba dotazníku. Otázky rozhovorů spolu s dílčími výzkumnými předpoklady a jejich indikátory jsou operacionalizovány v tabulce 3 (IV v přílohách). Nejsou založeny na demografických údajích ani znalostech, ale soustředí se na zkušenost, názory, pocity a vnímání života pracovníka v kontextu vědomí vlastní hodnoty.

### POTENCIÁLNÍ VÝZNAM A OMEZENÍ VÝZKUMU

Originalita výzkumu dle Hendla (2005, s. 42) je následující: výzkum je osobitý v ověření koncepce autorky, která nabízí novou interpretaci a zároveň syntézu známých, ale přesto výrazně neprobádaných teorií, kterou dosud nikdo v tomto směru nepoužil. Účelem výzkumu je i její doplnění. Dále je to využitím propojení několika oborů (etika, sociální práce, psychologie). Posledním přínosem je možnost sebereflexe pro respondenty a získání nových poznatků, které reflektují současný stav pomáhajících profesí (sociálních pracovníků), a které se mohou stát těžištěm pro následnou práci s odvrácenou stranou pomáhání ve vzdělávacích i profesních institucích, ale i v seberozvoji jednotlivce.

Omezení výzkumu spočívá v relativně malém vzorku respondentů z oblasti sociálních pracovníků, kteří reprezentují pomáhající profese. Dále se jedná o složitá témata pro člověka a jeho jedinečnost (někdy i tabuizovaná), neboť zasahují do niterných struktur, intimních oblastí a chápání sebe sama. Při rozhovorech je i proto dbáno na přípravu, důvěrnost atmosféry a citlivost, včetně stylu výpovědi a neverbální komunikaci respondenta. Také zaměření na sebepojetí je těžké objektivizovat, a proto se práce soustředí na potvrzení koncepce, která ve své celistvosti umožňuje spojit různě se projevující individuální jevy profesionálního života a také nastínit jejich řešení.

U některých kategorií se respondenti dopouštěli zkreslení informací dle toho, jak to vyžaduje profesní konvence (tzn. co by mělo být správnou odpovědí pro sociálního pracovníka). Pravdivější odpověď podhalily testovací otázky u jiné kategorie, kterou však už respondenti považovali za přijatelnější pro profesi, či přípustnější pro sebe jako osobnost. Je na to možno nahlížet jako na určité „lži skóre“. Nejvíce patrné odchylky proto byly u ročníků a jejich respondentů, kteří autorku práce neznali osobně. Buď nevěděli, co všechno je možné dotazníkem zjistit a jednotlivé kategorie dotazníků pro ně byly neznámými pojmy, případně netušili, jaké mohou být výsledky práce a výzkumu. Naopak u respondentů, které autorka práce znala (spolužáci, spolupracovníci), se autorka dočkala upřímnějších odpovědí a neobjevovalo se u nich ani jednostranné zaškrťávání či idealizování odpovědí. Kritická slabá místa použitých metod však byla ošetřena (triangulace metod, zdvojené otázky), a proto by nemělo docházet ke zkreslení či jinému zásadnímu vlivu na výpovědní hodnotu výzkumu či čitelnost výsledků.

## NÁSTROJE PRO SBĚR DAT A PŘEDVÝZKUM

U první části výzkumu je i vzhledem k velikosti souboru zvolena technika sběru dat pomocí vytvořeného dotazníku, který obsahuje jak kvantitativní, tak kvalitativní prvky a redukuje informace na nejdůležitější indikátory, které by mohly verifikovat koncepci. Přestože poskytuje neúplný popis reality sociálního problému, je tato část konstruována pro vytvoření širšího rámce a poskytnutí souhrnných výsledků.

Druhá část využívá hloubkových polostrukturovaných rozhovorů, jejichž otázky se nesly vždy v podobné skladbě. Tato technika umožňuje porozumět pohledu druhých lidí, jejich identitě, i prožitkům subjektivního světa. Je vycházeno z předem daných témat, na které se zaměřují hlavní, navazující a pátrací otázky. Vyhodnocení se vyznačuje hloubkou a zaměřením na detail, jasnost, jemnost a bohatost s výzkumným záměrem – objasnění rysů koncepce vědomí vlastní hodnoty a doplnění obecné (první) části.

Otázky se zaměřují na dané ucelené celky v logickém sledu, ale i použité metody jsou smíchané a prokládány tak, aby vyplnění či odpovídání bylo pro respondenta zajímavé, co nejméně náročné, a to včetně časového hlediska. Dotazník využívá otevřených i uzavřených otázek, ale i škálové pojetí tam, kde je to možné, aby se respondent musel přiklonit k některé z odpovědí.

Předvýzkum se zaměřil na jednoznačnost a srozumitelnost otázek, což poskytlo cenné rady ohledně bílých míst výzkumu, které mohly být ošetřeny i v části rozhovorů. Pokládané otázky v dotazníku i rozhovorech musely být jasné, neutrální, citlivé a splňovat určitá kritéria: jsou užitečné, zjišťují požadovanou skutečnost, jsou srozumitelné všem stejným způsobem, respondenti budou chtít odpovědět bez mystifikace, otázka je jednoznačně vysvětlitelná, není sugestivní, nepříjemná a poskytuje úplnou odpověď. Důležité je i ujištění, že respondent nemusí odpovídat. (Disman, 2002, s. 148-155)

Výsledky jsou triangulací dat (= kombinací různých metod i perspektiv je zkoumán a potvrzován stejný sociální jev, ale také jeho aspekty) spojeny do celkového přístupu. Triangulace umožňuje vzájemnou validaci (potvrzování dat), ale je využíváno i komplementarity (překrývající se i rozdílné aspekty), sekvenčnosti (provedení jedné metody umožňuje druhou), iniciace (nové perspektivy) a expanze (širší záběr a rozsah při zkoumání jednotlivých aspektů). (Hendl, 2005, s. 60-62; 149; 273; 286)



### **VÝZKUMNÍK A PILOTNÍ STUDIE**

Autorka práce je zároveň vyhodnocovatelem i jedním z respondentů výzkumu, což je využití techniky participanta jako pozorovatele. Výzkumník tak má podíl ve skupině, ale přitom nezatajuje svůj výzkum. To mu poskytuje maximální vhled do situace, ale i odstup objektivního pozorovatele. Je to přístup složitý nejen při interpretaci dat, ale přesto je důležitá snaha, aby možnost obojího pohledu byla ku prospěchu.

Pilotní studie odhalila dostupnost a dosažitelnost dat pomocí dotazníkové metody i rozhovorů, ale poukázala také na obtížné uchopení tématu i zmíněná omezení výzkumu, neboť se jedná o značně intimní informace sociálních pracovníků. Vzhledem k tomu, že na této problematice je založena celá práce, otevřenost respondentů byla neočekávaně vysoká. Na druhou stranu to může být vykompenzováno uváděním zkreslených informací v podobě vědomého či nevědomého přikrášlení vlastní osobnosti.

### **PODROBNOSTI VÝZKUMU**

*Časový harmonogram a postup práce:* v akademickém roce 2012/13 byl vytvořen projekt diplomové práce, nastudována literatura, vytvořena koncepce a smíšený dotazník, který byl v dubnu 2013 osobně distribuován autorkou práce na FPE ZČU v Plzni, aby pokryl i odcházející ročníky. V akademickém roce 2013/14 byla sepsána teoretická a metodologická část, vyhodnoceny dotazníky. Poté přišly na řadu postupně zpracovávány hloubkové rozhovory, což umožnilo zlepšování dovedností tazatele i formulace otázek. Kompletace práce obsahuje diskuzi a prezentaci výsledků v textové formě s grafickými prvky (výšečtové a sloupcové grafy, tabulky, obrázky). Odevzdání je v plánu na únor 2014.

*Etika výzkumu a práce:* Dotazník byl ošetřen ústním i písemným ujištěním o souhrnném a statistickém zpracování výsledků, kde jsou data anonymizována. Vzhledem k osobní distribuci autorkou práce byl vyžadován ústní poučený souhlas s vyplněním dotazníku. Vždy byl uveden cíl výzkumu s možností neúčasti. Tímto krokem byla také zaručena prakticky 100% návratnost. Dotazníky byly před respondenty ukládány do již vyplněných archů, aby došlo k nezávislému vyhodnocování (autorka je součástí výzkumného celku). Při zpracování je každý dotazník náhodně označen číslem, což by mělo poskytnout objektivnost. S ručně vypsányými dotazníky se již dále nepracuje, tudíž je irrelevantní spojení s rukopisem i propojení určitých dat s konkrétní osobou.

Při hloubkových rozhovorech byl respondent vždy požádán o souhlas s participací i nahráváním a ve vyhodnocení jsou citlivá data i respondenti anonymizováni natolik, aby byla zaručena ochrana dat při co největší užitečnosti. Je také dbáno na rizika spojená s narušením soukromí a emočního pocitu bezpečí, protože se rozhovor může dotknout odhalování života z hlediska nepříjemných či těžkých témat.

*Kvalita nástrojů určených pro sběr dat:* je ošetřena několika prostředky, aby byla zachována reprezentativnost přístupu, ale i výsledků platných a zobecnitelných pro celý základní soubor (sociálních pracovníků, ale i pomáhajících profesí). Generalizace dotazníkového šetření a využití některých otázek ze standardizovaných testů by měla poskytnout vysokou reliabilitu, při velké míře objektivity. Rozhovor se spíše zaměřuje na validitu. Zároveň jsou rozhovor a dotazník dvě doplňující se techniky. U dotazníku se využívá možnosti získat informace od relativně velkého počtu jedinců v krátkém čase a anonymita je vcelku vhodným kritériem pro pravdivější výsledky. Naopak rozhovor může poukázat na aspekty, které dotazník nepokryje a lépe je prozkoumat do hloubky, pokud tomu ovšem respondent v osobním styku svolí. Následná triangulace dat umožňuje jeden prvek/teorii změřit několika typy měření, čímž se zvyšuje validita.

#### **SBĚR, ANALÝZA A INTERPRETACE DAT**

Veškeré informace z dotazníků byly převedeny do souhrnné databáze, která umožnila analyzovat skupiny dat a následně je spojovat do logických celků s cílem vytvoření nových výkladů skutečnosti. Úvod rozhovoru spočíval v představení projektu, zabezpečení prostředí i souhlasu s účastí, nahráváním a psaním poznámek. Poté byly zvoleny iniciační neproblémové otázky zaměřené spíše na popis přítomnosti a spontánní vyprávění dotazovaného. Ty přecházejí v otázky hlavní - interpretační (sondáž), které jsou cílené na hlavní téma výzkumu, specifické myšlenky, kdy se respondent zaměřuje na své zážitky, dojmy a přesvědčení v deskriptivní podobě. Na závěr přichází dotazy respondenta, přesah do budoucnosti, rady/tipy pro (sebe)reflexi i pro koncepci vědomí vlastní hodnoty.

Po sběru dat (vyplněné dotazníky, přepsané rozhovory) následuje jejich analýza. Metoda práce s daty je zaměřena na deskripci a obsahovou analýzu – studie konkrétního jevu a zaměření na charakteristiky, které ho doprovázejí. Celková koncepce výzkumu je pragmatická a výsledky jsou postaveny na základě triangulace dat, metod a zdrojů.

Rozhovory jsou zpracovány na základě několika přístupů. Nejprve dochází k transkripci. Poté je triangulací technik ve vyhodnocení využíváno shrnujícího a selektivního protokolu. Shrnující umožňuje při obsahové analýze vypouštět opakující se prvky a ty, které se dají snadno vyvodit. Dochází také k redukci zobecňování, konstrukci (z několika specifických výpovědí v jednu globální), integraci (odpověď je už zahrnuta jinde), selekci (zachování ústředních témat) a vázání roztržitých výpovědí dohromady. V rámci selektivního protokolu se ale vytracený konkrétní kontext zachovává v obsahu a tématu (u důležitých pasáží pro vyhodnocení). (Hendl, 2005, s. 210)

Dochází k rámcové analýze (*framework analysis*), která je orientovaná na jednotlivé proměnné, ale i celý případ. Data jsou nejprve reflektována a organizována (roztřídění a redukce), a následně interpretována. K tomu dochází pomocí konstrukce kategoriálního systému, kdy jednotlivé kategorie vychází z indikátorů. Data jsou proto segmentována na jednotky, kdy dochází ke značení/kódování dat (klasifikace/kategorie). Tato analýza je výhodná i v tom, že usnadňuje vyhledávání mezi jednotlivými případy, ale i množinou dat a koncept získává nový náhled. Redukovaná data se takto mohou vztáhnout ke své původní formě a tím je také zajištěna průhlednost postupu. V rozhovorech jsou nejprve identifikovány počáteční témata a kategorie, která slouží pro klasifikaci. Poté jsou hledána vhodná označení, a následně jsou vytvářena schémata pro třídění a uspořádání dat, do kterých se data sumarizují, a provádí se syntéza vyššího řádu. Je to eklektická práce s daty s cílem navrhnout zobecnění platná pro případovou studii, ale i poukázat na její detaily. (Hendl, 2005, s. 107-108; 111; 117-119; 269)

### **DALŠÍ VÝZKUMY**

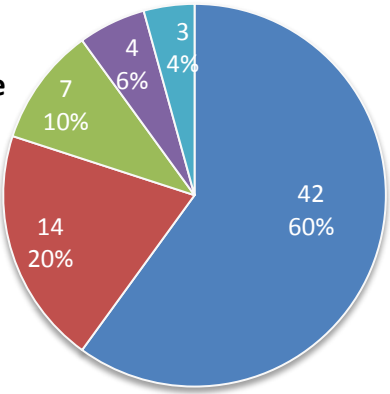
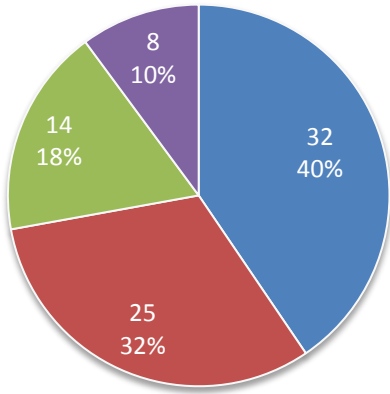
V průběhu celé empirické části jsou v jednotlivých vyhodnocovaných oblastech uvedeny příklady rozšiřujících výzkumů. Z obecného hlediska by však bylo možné podívat se na ověření koncepce i u jiných pomáhajících profesí a hledat jejich specifika (lékaři, zdravotní sestry, psychoterapeuti, duchovní, učitelé, záchranné složky) případně doplnit řešení či strategie, které si pomáhající vyvinuli. Další zaměření vyplývá na osoby mimo pomáhající profese, případně rozšíření této studie na větší počet respondentů, neboť ani pohled na sociální pracovníky není komplexní. Dále následuje vyhodnocení dotazníků a rozhovorů, kde je každá kategorie představena, vyhodnocena a opatřena souhrnem, diskuzí a nakonec praktickými výstupy, souhrnnou kazuistikou a závěrem.

## 4 EMPIRICKÁ ČÁST

### 4.1 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉ ČÁSTI

Celkový počet respondentů pro dotazníkové šetření byl 70, (16 respondentů z bakalářského a 42 respondentů navazujícího magisterského studia sociální práce ZČU v Plzni; a 12 pracujících v sociálních službách v Západočeském kraji). Z toho bylo 67 žen a pouze tři muži, což potvrzuje i úsudky o sociální práci jako femininní profesi a zároveň to koresponduje i nízké prestiži této profese pro muže (možnost žádného nebo menšího kariérního postupu, přímá práce s klienty). Vzorek populace je tedy adekvátně rozložen.

Průměrný věk se pohybuje kolem 27 let, kdy je přes 3/4 respondentů do třiceti let věku. Tomu odpovídá počet let praxe v sociálních službách, který se nejčastěji pohybuje kolem jednoho roku. Tento počet vyvažují zkušení pomáhající s mnohaletou a desítky let trvající praxí. Maximem je 25 let v sociálních službách a nad deset let je to 8 respondentů.

Základní informace: 70 respondentů		Pohlaví: žena ♀: 67 muž ♂: 3	
<p><b>Věk:</b></p> <p>Průměrný věk: 27,23 Medián: 24 Modus: 23</p>	<p><b>Věkové kategorie</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 21-24</li> <li>■ 25+</li> <li>■ 30+</li> <li>■ 40+</li> <li>■ 50+</li> </ul>		
<p><b>Zaměstnání:</b></p> <p>Student sociální práce: 34 Sociální pracovník: 12 Student i sociální pracovník: 24</p>			
<p><b>Počet let v soc. službách:</b></p> <p>Počet pracujících: 36 Průměrný počet let: 5,42 Medián: 3 Modus: 1</p>	<p><b>Temperament</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ melancholik</li> <li>■ sangvinik</li> <li>■ choleric</li> <li>■ flegmatik</li> </ul>		
<p><b>Náboženské vyznání:</b></p> <p>Bez vyznání: 57 Křesťanství: 12 Jiné: Hare Krišna (1)</p>			

Tabulka 1 - Souhrnné vyhodnocení hlavičky dotazníku

Práce je zaměřena na Západočeský kraj (souhrnné označení Plzeňského a Karlovarského kraje) a jeho přílehlou univerzitu (ZČU v Plzni). Vzhledem k rozvoji profese (zákon č 108/2006 Sb., o sociálních službách vešel v platnost až 1. 1. 2007) se proto počítá i se studenty, kteří si doplňují vzdělání ať už následně, či z hlediska budoucího uplatnění.

Vliv náboženského vyznání měl poukázat na možnou korelaci s výběrem pomáhající profese. Přestože přes ¾ respondentů uvedly, že jsou bez vyznání, nevěřící či ateisté, je to pouze objektivizovaný pohled na víru, neboť pomáhající může věřit v různé esence i bez vyznání a také mít hlubší přesvědčení o pomoci bližnímu i bez podpory náboženství. Ke křesťanství se vyznalo 12 respondentů, z čehož 7 jich uvedlo bližší specifikaci – katolictví. Jeden z respondentů uvedl ve svém vyznání hnutí Hare Krišna. Vzhledem k tomu, že Česká republika patří k jedněm z nejvíce sekularizovaných zemí Evropy, Západočeský kraj na tom má výrazný podíl, je skoro čtvrtina věřících vcelku odpovídajícím měřítkem společnosti, ale i sociálních pracovníků.

Otázka temperamentu u pomáhajících byla spíše orientační. Přestože je toto pojetí temperamentu poněkud zastaralé, je nejvíce známé. Také je spoléháno na to, že sociální pracovník v průběhu svého vzdělávání těmito testy (i několikrát) projde, a tudíž by si svého temperamentu i jeho světlých i stinných stránek měl být vědom. Je samozřejmé, že člověk není čistým temperamentovým typem, což byla jedna z nejčastějších otázek při vyplňování. Proto se zde výsledky překrývají, neboť respondenti mohli zaškrtnout i více typů, které je vystihují.

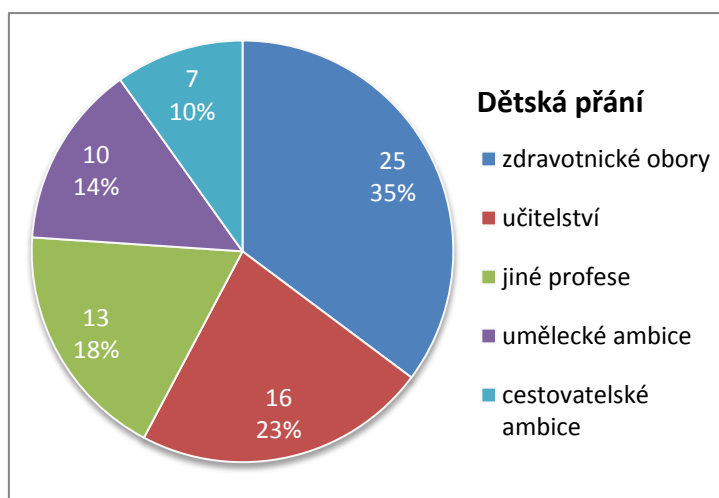
Přesto se valná většina (61) respondentů uchýlila pouze k jednomu typu. Výsledkem je převažující melancholický temperament (40%), což i odpovídá obecným charakteristikám a předpokladům ohledně pomáhání. Tento citově labilní typ má větší příklon k citovému vnímání u sebe samého, ale i u druhých, což zlepšuje empatii, která je základním předpokladem u pomáhání. Zároveň je to i zvyšující faktor neuroticismu. Druhým nejčastějším (32%) temperamentem byl extrovertní, ale citově labilní sangvinik, který svou otevřeností k lidem a jeho podnětům také nejlépe odpovídá povaze profese. Nejméně zastoupeni jsou cholerik a flegmatik, citově stabilní typy. Přestože jsou tyto výsledky pouze orientační, potvrzují předpoklad o temperamentových typech a sklonu vybírat si citově blízkou profesi – práci s lidmi, s jejich životními příběhy a pocity.

#### 4.1.1 MOTIVACE K POMÁHÁNÍ

##### DĚTSKÁ PŘÁNÍ

První otevřená otázka se týkala toho, čím chtěl být pomáhající v dětství (byť tento věk nebyl přesně specifikován). Otázka měla kromě odlehčení tématu a navnadění na vyplňování další části dotazníku i své důležité opodstatnění. Sebepojetí se formuje v dětském věku, a také motivy, čím se chce člověk stát, jsou zřetelnější a průhlednější. Není proto náhodou, že více než třetina respondentů se chtěla věnovat některým z pomáhajících (zdravotnických) profesí už v útlém věku. Další čtvrtina pomáhajících si přála být pedagogem různého stupně a aprobace. Přesto někteří respondenti uvedli i rozmanitější přání spojené s běžnými profesemi, či projevy uměleckých či cestovatelských ambicí. Bylo možno napsat více odpovědí.

- Zdravotnické obory: 25 (veterinář (12), lékařka (5), zdravotní sestra (5), psycholog (3))
- Umělecké ambice: 10 (herečka či zpěvačka (6), návrhářka (2), malířka, tanečnice)
- Učitelství: 16 (MŠ/ ZŠ)
- Cestovatelské ambice: 7 (archeolog, cestovatel, delegátka, kosmonaut, letuška, námořník, voják)
- Jiné profese: kosmetička (3), kadeřnice (2), kuchařka (2), podnikatel, právník, politik, poštačka, maminka, princezna



Graf 1 - Dětská přání - motivace

##### DŮVODY PRO VÝBĚR SOCIÁLNÍ PRÁCE

Důvody, které respondenti uvádějí jako signifikantní pro jejich studium (vystudování) oboru sociální práce (*Co vás přivedlo ke studiu sociální práce?*), se dají shrnout do dvou kategorií – pragmatické a osobnostní. Tou první a v ní nejvíce zastoupenou částí je vzdělání. Respondenti si nejčastěji chtějí doplnit kvalifikaci při svém zaměstnání (zákonná podmínka, lepší mzdové ohodnocení), pokračují ze stejného/ blízkého bakalářského oboru, nebo jdou se zaměřením ‚sociální práce‘ už ze střední školy.

Druhým nejčastěji zastoupeným důvodem je obor sociální práce jako takový. Respondentům se zamlouvala skladba předmětů (orientace na psychologii), uplatnění v oboru, či to, že je obor prakticky zaměřen (součástí jsou povinné praxe). Poskytuje také možnost komplexnější práce s dětmi mimo obor pedagogiky (např. autismus).

Dalšími ze zmíněných důvodů jsou i subjektivně vnímané lehké přijímací zkoušky, případně to, že v oboru není zastoupena matematika. K těmto spíše pragmaticky pojatým důvodům by se dal přiřadit i méně zastoupený důvod „jiného oboru“, kdy se respondenti nedostali na svůj původně vysněný obor (psychologie, práva, speciální pedagogika), a zvolili proto obor blízký/náhradní, na který se dostali a už u něj zůstali nebo se v něm i našli (soudě dle závěrečných ročníků studia a cílových skupin, se kterými dotyční chtějí pracovat). Posledním důvodem, který by mohl být zařazen k této kategorii je i důvod „práce s lidmi“, kdy si respondenti na základě svých schopností a dovedností zvolili obor zaměřený na lidi. Respondenti tak mohou pracovat se svou osobností, rozvíjet se v rámci profese a využívat svých osobnostních předpokladů k výdělku.

Do druhé - osobnostní části důvodů, patří dle počtu respondentů nejprve pomoc druhým. Respondenti ji definovali jako touhu, přání, chuť, vnitřní přesvědčení, schopnost, ale i možnost druhým pomoci. Dalším hojně zastoupeným důvodem je okolí pomáhajících. Jejich nejbližší okolí (parta, kamarádi, přátelé a partneři, místo, kde vyrůstali) a úzký kontakt s nimi je ovlivnilo ke studiu patologických jevů. Také skrze ovlivnění druhých – na popud spolužáků či doporučení někoho, koho si respondent váží, nastoupil kariéru sociálního pracovníka.

Podobně na tyto argumenty navazuje i rodina a dětství pomáhajícího. Ze zmíněných důvodů zde nejčastěji hrají roli jevy, které se udály pomáhajícímu nebo v jeho nejbližší rodině, a které ho přiměly pomáhat druhým, případně na tyto své problémy hledat řešení v pomáhající profesi. Také to bylo přirozeným vyústěním tendencí pomáhat ve vlastní/blízké zasažené rodině, kdy profesionál měl již praxi, kterou snažil uplatnit i ve své profesi. Patří sem i motivace skrze rodiče z pomáhajících profesí, nebo vlastní zkušenosti s profesí ze strany klienta. Třetím zastoupeným důvodem je výkon dobrovolnictví, které přerostlo v pomáhání na plný úvazek. Původně volný čas věnovaný určité cílové skupině se tak proměnil v podrobnější studium.

Posledním zmíněným důvodem je role náhody při výběru oboru sociální práce, kterou někteří berou jako naprosto přirozený fakt, jiní to považují za vyšší smysl či poslání.

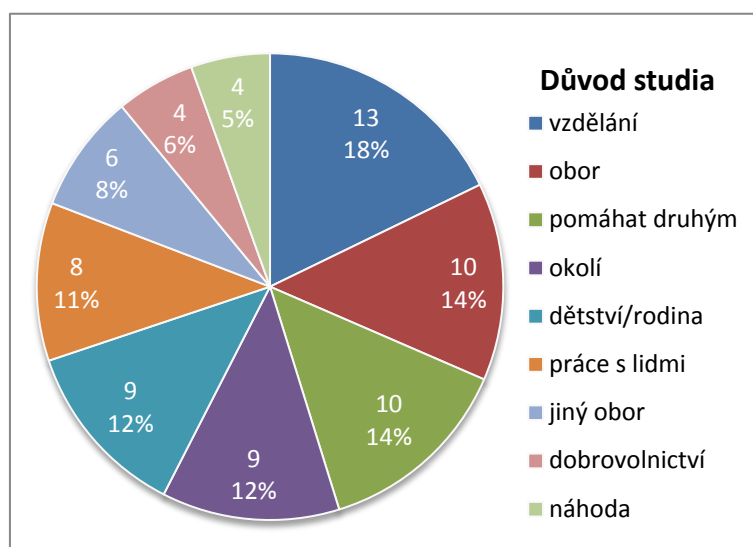
V jiné části dotazníku je zmíněn motiv kompenzace vlastních potřeb. Až na konci dotazníku je toto tvrzení položeno jasně: *Je možné, že si práci kompenzují své potřeby.* S tímto výrokem se ztotožnilo 17 osob, což je čtvrtina všech respondentů.

Naopak svou práci bere jako poslání celých 33

respondentů, což je skoro polovina z nich. Paradoxní je, že tyto dva důvody se u jedince nevyklučují. Chápat poslání se dá různě – z racionálního i iracionálního hlediska. Posledním důvodem, který by mohl souviset s motivací, je i uspokojivost vztahů v osobním životě. Za neuspokojivé je ve svém životě označilo 8 respondentů.

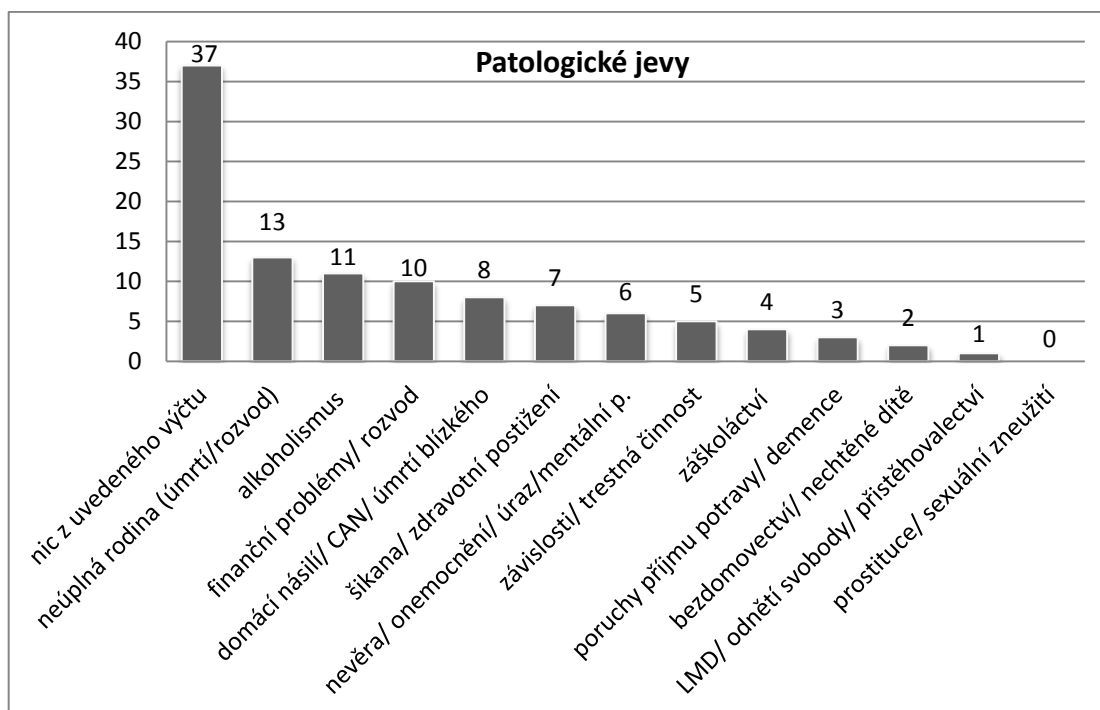
### SOCIÁLNĚ PATOLOGICKÉ JEVY

S částí vědomé motivace souvisí i otázka, jestli se u respondenta či v jeho nejbližším okolí objevily jevy, které jej přivedly k sociální práci. Vzhledem k tomu, že se jedná o intimní téma a navíc obvykle i nevědomou součást osobnosti, není překvapením, že více než polovina respondentů (37) neoznačilo nic z uvedených jevů. Druhé poloviny z nich už se nějaký jev dotýkal. Nejčastěji se jedná o sociálně patologické jevy spojené s poruchami rodiny a jejími členy (rozvod, úmrtí nejbližších, alkoholismus, finanční problémy, domácí násilí a syndrom CAN - syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte). Dále se jedná o problémy zdravotního rázu (zdravotní, převážně mentální, postižení; těžké či závažné onemocnění / úraz, ale i demence, poruchy příjmu potravy, ADHD a LMD). Poslední široce zastoupenou kategorií jsou patologické jevy ze školního prostředí (šikana, záškoláctví). Dále navazují patologické jevy dospělého věku (závislosti – drogové i jiné, trestná činnost, bezdomovectví). Vše je zobrazeno v grafu dále.



Graf 2 - Důvod studia sociální práce





Graf 3 - Výčet patologických jevů – motivace

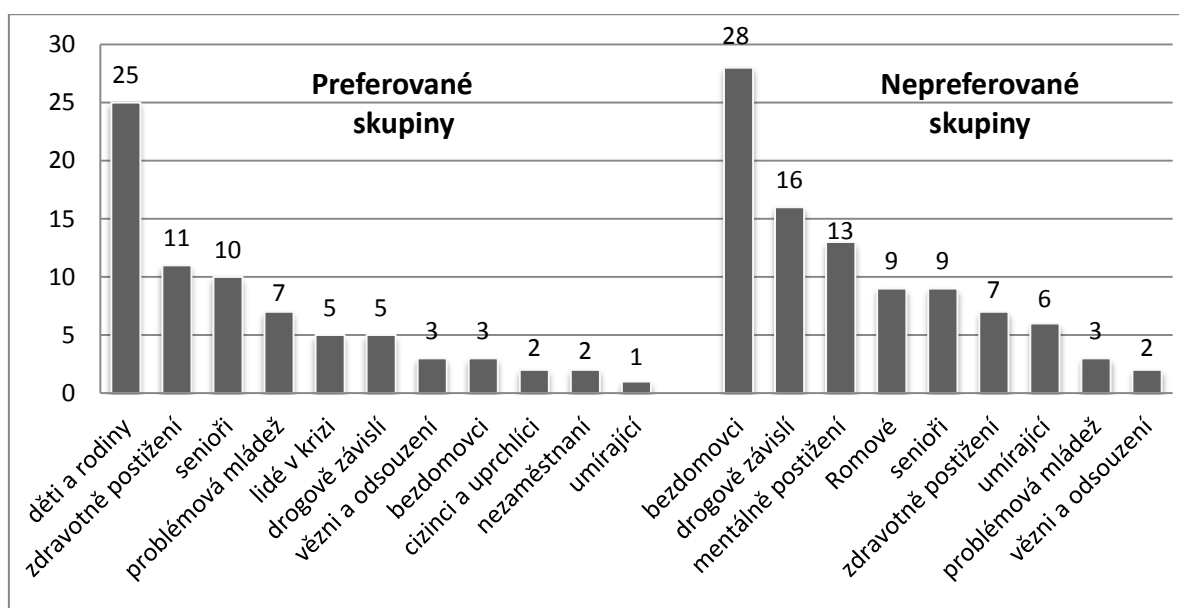
### SOCIÁLNÍ SKUPINY

Poslední část se zabývá sociálními skupinami/odvětvími, kterým se pomáhající věnují, či se jim věnovat chtějí. Druhou stranu tvoří naopak skupiny, se kterými pomáhající v roli sociálních pracovníků rozhodně pracovat nechtějí. Tato část tematicky navazuje na bakalářskou práci autorky (Mačičková, 2012), ze které vyšlo najevo tvrzení, že se většina pomáhajících chce paradoxně věnovat a věnuje pro ně přijatelným skupinám, které jsou nejméně problematické (efektivita, možnost dočkat se vděku, komunikace bez problémů).

Tyto populární skupiny mají úzký vztah s těmi, se kterými pracovníci pracovat nechtějí či nesvedou z osobnostních důvodů. Sociální práce se však věnuje společenským jevům na okraji – vyčleněným ze života běžné společnosti. Přesto se i tito pomáhající hromadně zaměřují na nejvíce viditelné úspěchy u nejméně problematických skupin, kde je možné zapříčinit a vidět výsledky, pokrok, nebo je co nejlépe (a nejsnáze) integrovat do společnosti (děti a rodiny, zdravotně postižení, senioři, problémová a riziková mládež).

Druhá část zastoupených skupin spadá i mezi ty, které jsou nejméně preferované. Je to práce s drogově závislými, vězni a odsouzenými, bezdomovci a umírajícími. Tuto skupinu doplňuje i osobnostně náročná práce s mentálně postiženými, což je jedna z mála skupin, jejíž vnitřní svět si pomáhající nikdy nemůže představit. Dále je romská menšina.

Za sociální skupinu, se kterou respondent nedokáže pracovat, ji označilo devět profesionálů. K tomu je zajímavé přiřadit tvrzení z výrokové části, kdy se s větou „Nesnesu některou z etnických skupin“, ztotožnilo 12 pomáhajících. Tři pomáhající tedy neuvedli jinou etnickou skupinu, se kterou by nebyli schopni pracovat, neboť tyto otázky, stejně jako předchozí, byly otevřené. Z hlediska věkového či osobnostního nastavení jsou nepreferovanou skupinou i senioři. Zbývajících skupinami už jsou pouze zdravotně postižení, což skrývá velmi široké rozpětí charakteristik. Obě srovnání jsou na grafu níže.



Graf 4 - Preferované a nepreferované skupiny

#### SOUHRN A DISKUZE NAD TOUTO ČÁSTÍ:

O vědomé, uvědomované a nevědomé motivaci k výběru profese a k pomáhání druhým toho lze zjistit poměrně hodně, přestože to není cílem práce. Výsledky poukazují na paradoxnost sociální práce jako takové (pomoc skupinám, kterým většinová společnost, včetně většiny pomáhajících, pomáhat nechce), ale i rozpory v samotném vědomí pomáhajících. V této části je tedy zahrnuto dětství, rodina a okolí profesionála, které měly vliv na utvoření jeho motivace k pomáhání. Zároveň jsou zde popsány vědomé motivy, které pomáhající propagují za ty, jež je dovedli k sociální práci a k pomáhání.

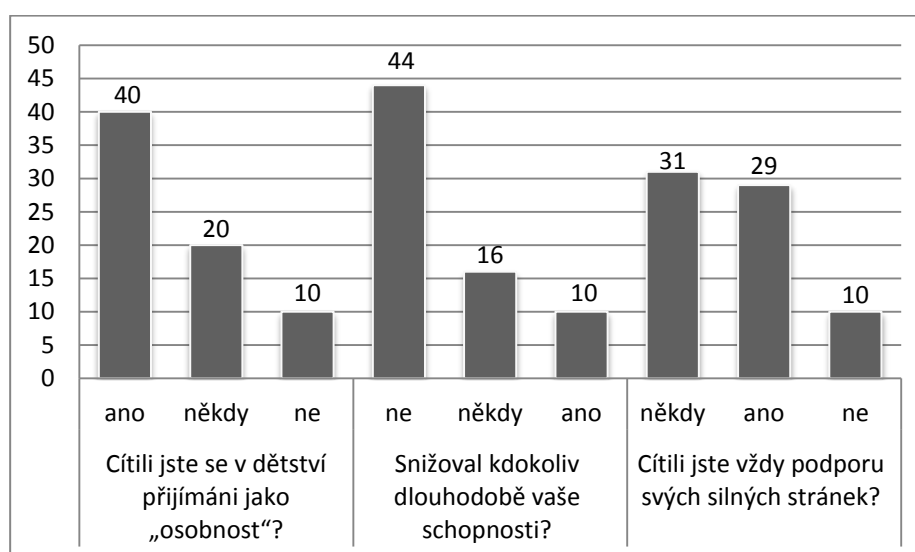
Objevují se zde i paradoxní prvky z vnímání sebe sama a to nejen z hlediska vlastních názorů a přesvědčení, ale i výběru profese jako takové. Odкрývají se zde prvky, které by stály za hlubší prozkoumání (patologie z dětství), ale i sebereflexe pomáhajícího. Občas je ovšem největším problémem přiznání si skutečností, což se mohlo projevit i zde.

#### 4.1.2 SEBEOJETÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Část sebepojetí sociálních pracovníků se věnuje různým kategoriím. Na sérii otevřených, uzavřených, ale i škálových otázek se zabývá vnímáním vlastní hodnoty pomáhajícího viděnou v kontextu rodičů a nejbližšího okolí v dětství, z hlediska vlastních schopností (perfekcionismus, pocity méněcennosti), tak i sebevědomí, asertivity a spokojenosti s vlastní osobou. Obsahuje i orientační otázky na vyzdvižení vlastních předností a faktory, které pomáhající považují za důležité při vnímání své vlastní hodnoty.

##### SEBEOJETÍ POMÁHAJÍCÍCH V DĚTSTVÍ

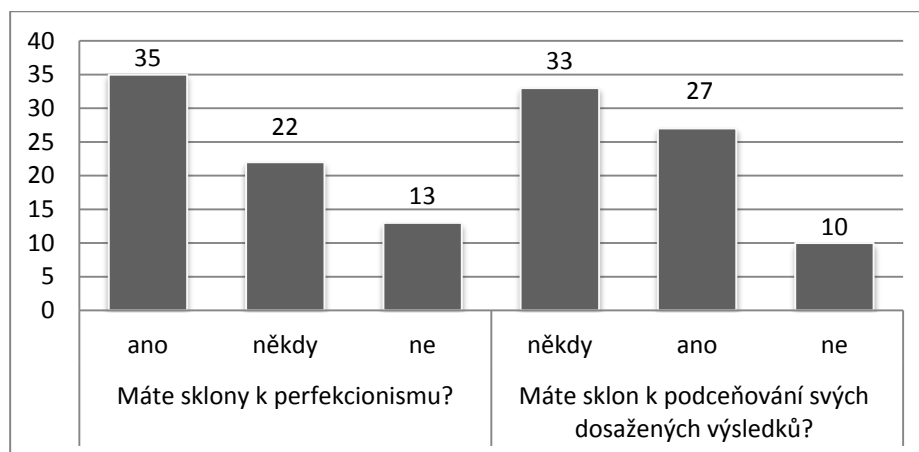
Už otázka: *Cítíte se v dětství přijímáni jako „osobnost“?* poukázala na problematické vnímání sebe sama u pomáhajících. Více než polovina z nich uvedla, že se cítili přijímáni, nikdo dlouhodobě nesnižoval jejich schopnosti, ale už menší počet z nich cítilo vždy podporu svých silných stránek. (Je zde tedy vycházeno z předpokladu, že si pomáhající své silné stránky uvědomovali, případně to tak cítili, což je z hlediska sebepojetí důležitější). Problematické dětství a vnímání své vlastní osobnosti by se teoreticky dalo přisoudit deseti respondentům, ale jedná se o souhrnné výsledky, proto realita není tak jednoznačná. Je proto třeba zmínit, že problematické aspekty v sebepojetí se už v dětství vytvořili u více respondentů. U snižování schopností jde především o dlouhodobost, neboť nežijeme v ideálním světě a styly výchovy a vzdělávání ani v institucionálních zařízeních, nejsou bezchybné a selhání lidského faktoru (stejně jako u sociálních pracovníků), může mít dalekosáhlé důsledky do života dítěte/klientů.



Graf 5 - Sebeojetí - dětství pomáhajících

## PERFEKCIONISMUS A MÉNĚCENNOST

Hledisko perfekcionismu je u pomáhajících velmi široce zastoupeno. Otázka se zaměřila na sklony k perfekcionismu, které se projevují a hlavně přiznávají mnohem snáze než celou osobnost postihující perfekcionismus, který je velmi ojedinělý. Přesně polovina respondentů vědomě tyto své sklony přiznala, a další skoro třetina k nim tíhne. Pouhých třináct respondentů nemá ovlivňující touhu po dokonalosti či úplnosti ve svém životě.



Graf 6 - Perfekcionismus a méněcennost

Perfekcionismus je jedním z prvků, který se váže ke koncepci o vědomí vlastní hodnoty a k možnostem, jak o ni pomáhající usilují i jinými prostředky než uvědoměním – např. výkonem, sklonem k dokonalosti. Sklony k perfekcionismu tedy navazují nejen na syndrom pomáhajících, neuroticismus, ale i syndrom vyhoření. Jeho zvýšeného výskytu u pomáhajících profesí si všimnul už Schmidbauer (2000), a tyto výsledky to jen potvrzují.

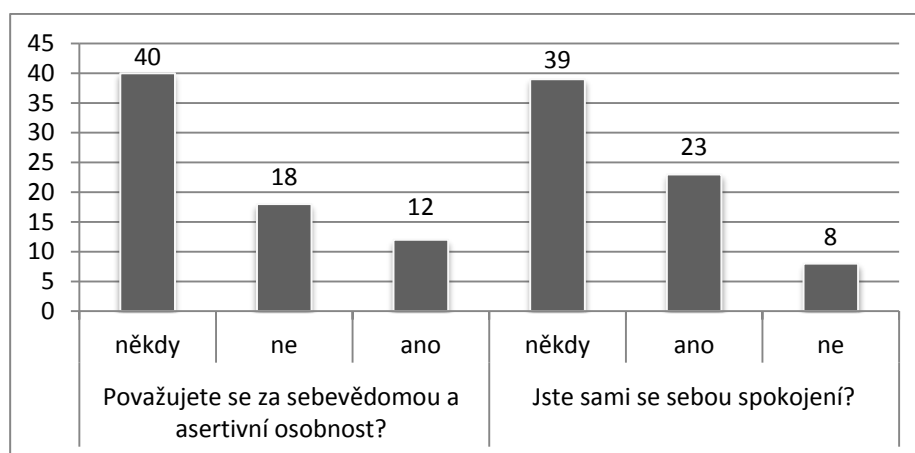
Druhou částí tohoto oddílu je i sklon pomáhajícího k podceňování dosažených výsledků. Otázka je opět proložena slovem ‚sklon‘, který se jednodušeji přiznává. Přesto je to součástí podceňování se jako celku, nikoliv pouze svých výsledků, na které to bylo vztaženo, neboť člověk je odpovědný za své výsledky, svůj vlastní život i to, jak se přijímá. Proto i tyto výsledky zcela potvrzují koncepci autorky, neboť přesně 60 respondentů ze 70 má tendence se podceňovat. Proč tomu tak je, je součástí i dalších otázek dotazníku.

## SEBEVĚDOMÍ, SPOKOJENOST A ASERTIVITA

Na předchozí část navazuje protipól této stinné stránky, který také potvrzuje předchozí výsledky. Jedná se otázky: ‚Považujete se za sebevědomou a asertivní osobnost?‘ a ‚Jste sami se sebou spokojeni?‘

Sebevědomí a schopnost stát si za svým je u sociálních pracovníků zabývajících se problémovými skupinami velmi důležitá vlastnost. Přesto se za sebevědomé a asertivní považuje pouze 12 respondentů. Možnost ‚někdy‘ a ‚ne‘ zvolily přesně ¾ respondentů, což je sice znepokojivý, ale očekávaný výsledek. Na tuto otázku, která by však mohla souviset i s hranicemi ve vztahu s klienty, navazuje i možnost ztotožnit se s obecným tvrzením ‚Vždy se prosadím,‘ kterou zvolili čtyři 4 respondenti. Souvisí to nejen s vlastním prosazením, ale i s nastaveným vnímáním rovnocenné role pracovníka a klienta.

Druhá otázka se týká subjektivní spokojenosti pomáhajícího se sebou samým. Skoro 40 respondentů uvedlo, že záleží na okolnostech, zda jsou se sebou spokojeni, tudíž to není trvalý pocit. Necelá desetina respondentů tento pocit nemá vůbec. Je však potěšující, že celá třetina je se sebou spokojena, přestože si je vědoma svých nedostatků. Hraje zde roli nejen sociální vyzrállost a věk, se kterým souvisí i životní zkušenosti, ale především vnímání sebe sama a své hodnoty jako lidské bytosti.



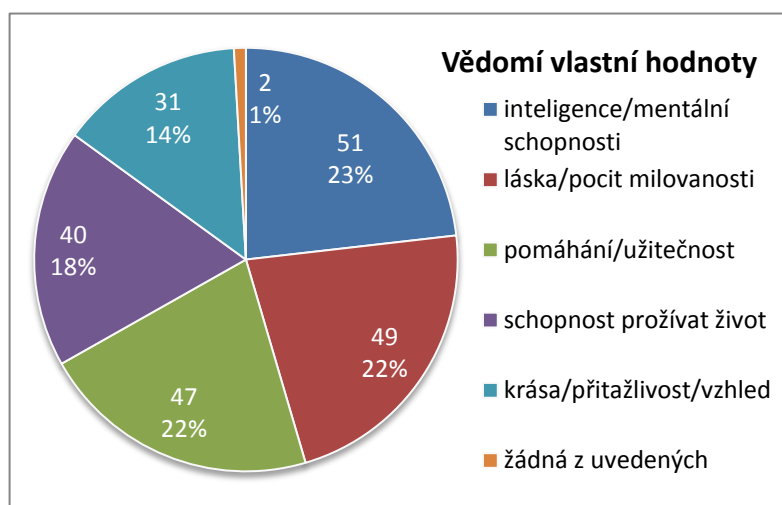
Graf 7 - Sebevědomí, asertivita a spokojenost

### CHARAKTERISTIKA VĚDOMÍ VLASTNÍ HODNOTY

Problematická byla pro respondenty otázka, zda je vědomí jejich hodnoty závislé na některé z uvedených kategorií (možno zvolit více odpovědí, čehož většina respondentů využila). Obtížné u této otázky bylo, že většina respondentů vůbec netuší, co si pod vlastní hodnotou vůbec představit. Udané vodící kategorie pro ně byly důležité a určující, což je však paradoxní. To, jakou hodnotu člověk má, záleží na následujících charakteristikách: respondenti se domnívají, že si sebe sama mohou vážit v případě odpovídajících mentálních schopností a dovedností či inteligence (¾ respondentů).

Druhou nejčastější, ale odpovídající charakteristikou, je láska a pocit milovanosti (schopnost milovat a být milován), což úzce souvisí právě s vědomím vlastní hodnoty.

Třetím nejvíce zastoupeným, ale předvídaným faktorem, je schopnost pomáhat, či také pocit užitečnosti. Je však zarážející, jestli se na této hodnotě zakládá vědomí vlastní hodnoty pomáhajícího i mimo výkon profese. Přesto jako důvod



Graf 8 - Vědomí vlastní hodnoty - charakteristiky

k vlastní hodnotě zvolila schopnost žít a prožívat život i nadpoloviční většina dotázaných. Poslední charakteristika týkající se vzhledu či přitažlivosti, zůstala důležitou součástí vnímání sebe sama u necelé poloviny respondentů. Možnosti, že vlastní hodnota nezáleží na žádné z uvedených charakteristik, využili pouze dva respondenti.

### VLASTNOSTI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

Zeptat se na skromnost u sociálních pracovníků je vcelku výzvou. Otázka však naráží na individuální představy respondentů, neboť skromnost může být pojímána v mnoha ohledech - z hlediska všeobecného nastavení osobnosti (stačí mi málo, vystačím si), případně v majetku (a tomu odpovídající finanční ohodnocení), tak skromnost ve smyslu pokory, úcty vůči světu či jako přesvědčení. Proto jsou i následující výsledky brány jako orientační, ale podávající vcelku přesvědčivý obraz o populaci sociálních pracovníků. 30 respondentů se považuje za skromnou osobu, dalších třicet respondentů pouze někdy a deset z nich označilo za odpověď 'ne', neboť se za skromné osoby nepovažují.

Co se nejeví jako optimální, bylo položení otázky z celku sebepojetí - na největší přednost - nedlouho poté, co se respondenti zamýšleli nad svou skromností. Možná i tento prohřešek v konstrukci dotazníku způsobil, že část dotazníků zde zůstala nevyplněna. Dalším důvodem může být právě profesně daná skromnost, kterou pracovníci přejímají, čímž ale potlačují svou osobnost i na úkor profesního výkonu.

Posledním, a nejvíce pravděpodobným důvodem, který odpovídá koncepci autorky, je ten o sníženém vědomí vlastní hodnoty a tudíž i o vnímání toho dobrého, co v sobě pomáhající mají a neschopnost to vyzdvihnout. Mezi největší profesní přednosti pomáhajících však bezpochyby patří ty spojené s pomáháním. Proto i nejčastěji zmiňovanou vlastností byla empatie a schopnost naslouchat (14), dále schopnost, ochota či snaha pomáhat (5). Ve vztahu k lidem se projeví nejčastěji (16) tyto vlastnosti: asertivita (zmíněna i v otázce na sebevědomí), diplomacie, otevřenost, komunikativnost, laskavost, ohleduplnost, porozumění, přátelskost, schopnost vést lidi, vstřícnost.

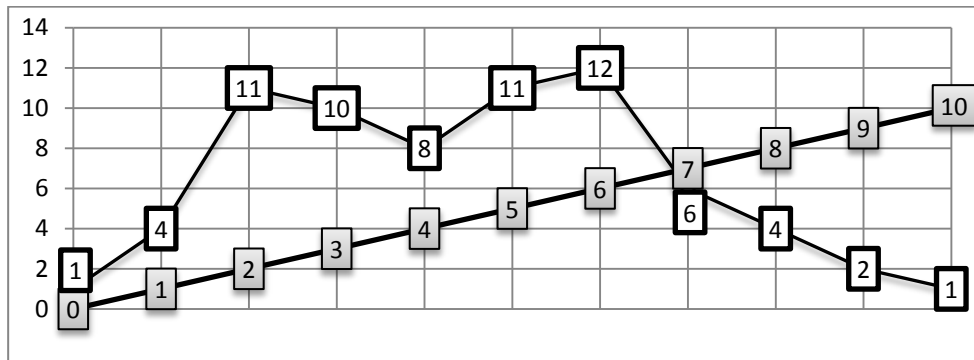
Dále to jsou schopnosti spojené s organizací času a vlastnosti spojené s prací (18): cílevědomost, vytrvalost, časová organizovanost, trpělivost, pečlivost, spolehlivost (6), pracovitost (3), svědomitost, zodpovědnost, adaptabilita a flexibilita. Vyskytovali se i jiné vlastnosti, kterých si na sobě pomáhající cení (15): energičnost, morální zakořeněnost, nadhled, nepředvídatelnost, optimismus (4), kreativita, pragmatičnost a realismus (3), sebeuvědomění a originalita. Většina zmíněných vlastností se týká především sociální práce a vztahu k lidem či výkonu práce. Přesto je na pováženu, jestli za svou největší přednost člověk opravdu považuje obětavost, či pečlivost a co ho k tomu vede.

#### **SOUHRN A DISKUZE NAD TOUTO ČÁSTÍ:**

Obor sociální práce není plný sebevědomých a asertivních lidí, jak na první pohled média s image sociálního pracovníka zachází. V této části se potvrdila koncepce autorky, která spíše, ve shodě s odbornou literaturou o stinných stránkách, přichází s opačným pohledem. A to tím, že tento obor si vybírají lidé psychicky poranění a bolaví. Na jednu stranu to nemůže být odsouzeno jako zjednodušující formule, které tvrdí, že v pomáhajících profesích jsou ti, kteří sami potřebují pomoci. Zrnko pravdy bude i v tom, že lidé, kteří si sami leccím procházejí, jsou mnohem vnímavější k potřebám druhých. Nejen schopnost resilience, ale i lidskost a pochopení pro utrpení jsou znaky, které dělají z těchto bytostí ty nejlepší pomáhající, kteří dokáží změnit jiný lidský život v dobrém slova smyslu. Vyžaduje to ale spoustu práce i na sobě, aby si pomáhající svou hodnotu a tyto svá zranění uvědomil a využil je nejen ke svému prospěchu, ale i prospěchu klientů. Tato práce na sebeuvědomění – to je to těžké, čemuž by měla dopomoci i koncepce o vědomí vlastní hodnoty, která pod složité uchopení problému dává reálný podklad. Další důvody, proč je to pro pomáhajících důležité, se odráží i v následujících částech vyhodnocení.

### 4.1.3 SYNDROM POMÁHAJÍCÍCH

Část zaměřená na syndrom pomáhajících byla testována deseti uzavřenými otázkami s odpovědí ano/ne. Každá odpověď ‚ano‘ má blíže k diagnostikování syndromu pomáhajícího. Skóre nad pět už je považováno za zvýšené riziko. Pět a více bodů z této části dotazníku mělo 36 pomáhajících, což je přes polovinu respondentů.

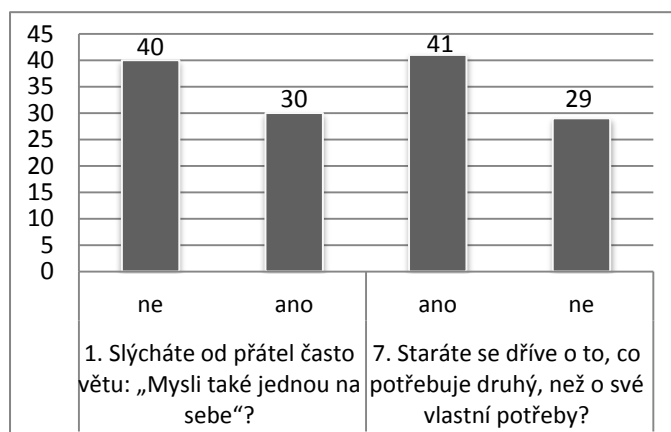


Graf 9 - Četnost prvků u syndromu pomocníka

Přesto je rozložení ve vzorku podobné Gaussovu jevu. Extrémy v podobě žádného bodu, ale také všech se vyskytují vždy pouze u jednoho respondenta. Průměr v celém vzorku je 4,53 bodu. U této části je také problém v tom, že už název kategorie naznačuje, čeho se otázky týkají, a syndrom pomocníka je mezi pomáhajícími profesemi obecně uznáván jako něco negativního a nežádoucího, tudíž je i vědomě popírán.

### POTŘEBY POMÁHAJÍCÍCH

První a sedmá otázka se zaměřila na prvek, kdy se pomáhající zabývá nejprve potřebami druhých a poté až svými. Je to vyjádřeno otázkami: ‚Slýcháte od přátel často větu: „Mysli také jednou na sebe“?‘ a ‚Staráte se dříve o to, co potřebuje druhý, než o své vlastní potřeby?‘



Graf 10 - Syndrom pomocníka - vlastní potřeby

I vzhledem k uzavřenému typu otázek se respondenti museli k jedné z variant přiklonit. Zde odpovědi nejvíce naráží na upřímnost respondentů – ať už sami před sebou, či ve vyplňování dotazníku. Přesto je mnohem snazší se přiklonit k té domněle správné variantě, přestože správná ani špatná varianta neexistuje.

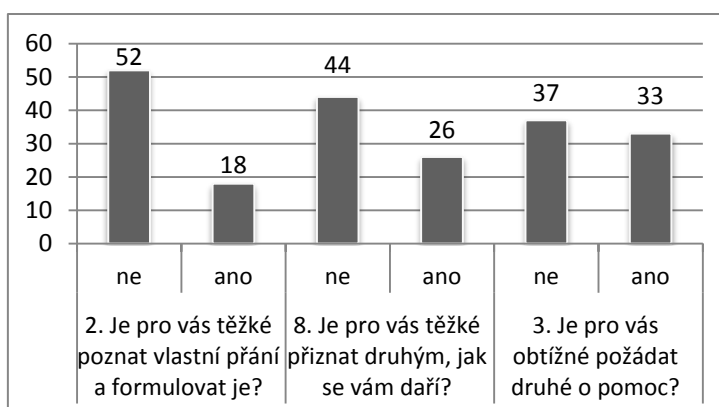


Tyto dvě kategorie jsou ve svém vyhodnocení vyvážené. Většina pomáhajících alespoň tuší, že by se v první řadě měla starat o své vlastní potřeby, aby mohla lépe pomáhat. Přesto ve vzorku existuje zhruba 30 respondentů, kteří dávají větší důraz na potřeby druhých před svými vlastními.

### OTEVŘENOST A ŽÁDOST O POMOC

Podobné rozložení vykazují i otázky, které se týkají vlastních přání pomáhajícího, otevřenosti ohledně vlastních pocitů/potřeb a žádost o pomoc.

Pro čtvrtinu respondentů je těžké vyznat se v tom, co vlastně chtějí, v čemž zbylé ¾



Graf 11 - Syndrom pomocníka - otevřenost a pomoc

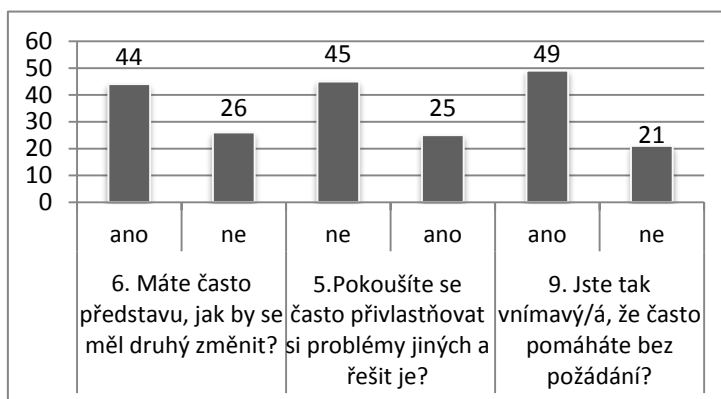
respondentů problém nevidí. Otázka spočívající v přiznání druhým, jak se pomáhající doopravdy cítí, může být složitá pouze pro toho, kdo má problém připustit si své pravé pocity. To je možné z mnoha důvodů. Buď nechtějí být druhým na obtíž se svými starostmi, kdy je jednodušší říct, že je člověk v pořádku, což se stalo diktátem moderní společnosti. Další z variant se přiklání k tomu, že dotyčný vlastně neví, jak a proč se cítí, případně to nechce zjišťovat (koncepte a propojení neuroticismu se syndromem pomocníka). Možné vodítko této varianty poskytuje i poslední otázka této sady, kdy přes 1/2 respondentů umí požádat druhé o pomoc, ale pro druhou část je to obtížné.

Tento fenomén – neumět vyhledat pomoc sám pro sebe, je prakticky nejčastější u pomáhajících profesí už z logiky věci (kovářova kobykla chodí bosa). Je to také největším paradoxem, že tito lidé poskytují pomoc, učí klienty o ni bezprostředně a bez výčitek svědomí požádat, ale sami pro sebe to často neumějí. Proto je i zde důraz na koncepci, kdy jim v tom brání nízké vědomí vlastní hodnoty – toho, že i oni jsou natolik důležití, aby si pro sebe pomoc vyhledali a nebrali to jako svou osobní porážku či prohru. Naopak je to důkazem toho, že jejich pomoc funguje. Problém nastává tam, kde profesionálové mají sklon nabízenou pomoc podceňovat, i protože často velmi dobře vědí, na jakých principech vše funguje.

Pro potvrzení této hypotézy je v dotazníku i dodatková (a kontrolní) otázka, kdy se pomáhající může ztotožnit s výrokem: *Mám problémy s vyhledáním pomoci pro sebe*, se kterým se ale ztotožnilo pouze 14 respondentů. Rozdíl je mezi schopností vyhledat (např. online, knihy, samoléčba), a jiného člověka o pomoc pro sebe požádat.

### PŘEDSTAVY A PROBLÉMY DRUHÝCH

Třetí sada otázek zaměřených na syndrom pomocníka, jsou ty o tunelovém vidění pomáhajícího, které je zaměřené na pomoc druhým. Jedná se o přivlastňování cizích problémů, představách o tom, jak by se měl druhý změnit a cílené pomáhání druhým, aniž by o to pracovníka požádali, pouze kvůli jeho vnímavosti.



Graf 12 - Představy a problémy u druhých

Sociální práce je často založena na změně klientů po různých stránkách – z hlediska jejich norem, sociálních poměrů, chování, vlastností i zvyků. Je však problematické, když si pomáhající vytváří představu o změně klienta, kterou se následně snaží klientovi ať už vědomě či nevědomě vnutit. Je proto naivní věřit, že skoro 2/3 respondentů nechodí od představ daleko k činům, přestože je to důležité v rámci etiky práce a přístupu ke klientům. Skoro třetina respondentů však tuto „domýšlivost“ neguje.

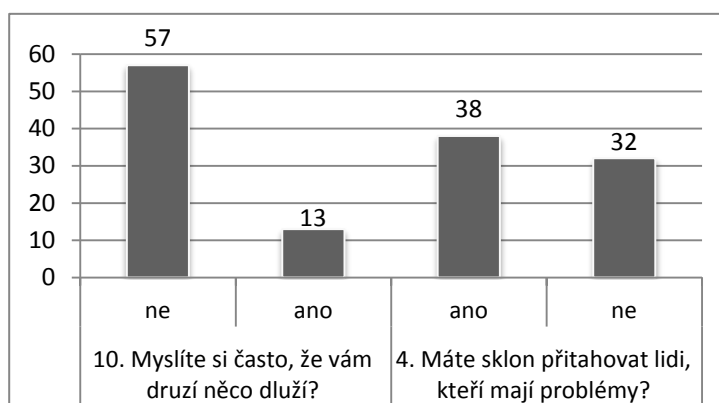
Podobný problém nastává i u další ze série otázek. Obě se dají vztáhnout jak na profesní, tak na osobní život pomáhajícího, neboť tyto dvě složky jsou vzájemně neoddělitelné, přestože se s tím 11 respondentů v tvrzení *„Striktně odděluji osobní a profesní život“*, plně ztotožňuje. Snaha jistě může být, ale trvale udržitelné je to pouze v některých rovinách a proto je důležité podívat se na detailnější vnímání těchto rozdílů. Jistě záleží na vnímání hranice mezi oběma rovinami, ale i subjektivním vnímání striktnosti. Přesto si však přivlastňovat a řešit problémy druhých snaží skoro třetina respondentů, což je podobný druh „domýšlivosti“, jako v předchozí otázce.

Otázka vnímavosti a pomoci bez požádání je v tomto dotazníku pro respondenty, kteří nemají nadhled na syndrom pomocníka, záludná.

Zažitá představa o pomáhání by naznačovala, že je to věc hodnocená jako „dobrá“. Pokud si ale člověk tuto otázku zracionalizuje, zjistí, že se jedná o porušení prvního pravidla sociální práce – pomáhá se pouze tomu, kdo o to stojí. Je to nejenže prevence vyhoření, přehnaných závazků a tím i nároků na pomáhajícího, ale je to obecně daná hranice mezi lidmi. Intuitivně se leccos dá vytušit, ale vždy by se měl pomáhající nejprve zeptat, než začne pomáhat, protože nikdy plně nepozná vnitřní svět klienta. Tato pravidla platí v případě práce založené na partnerském přístupu. Jiné, ale přesto stejné je to i v běžném životě, kdy druhým třeba člověk ochotně pomůže, ale vždy je důležité zjistit, zda je pomoc žádaná. Přesto se dá i tato otázka pojmout různě (subjektivně) a apeluje na vnitřní přesvědčení pomáhajícího. Bez požádání však na základě vlastní vnímavosti pomáhá 49 respondentů, tedy skoro 2/3.

### OKOLÍ POMÁHAJÍCÍHO

Poslední série otázek se zaměřuje spíše na okolí pomáhajícího a jeho vnímání. Jedná se o dotazy na to, jestli si pomáhající o druhých myslí, že mu něco dluží, a jestli přitahuje lidi s problémy.



Otázka o dlužích je

Graf 13 - Okolí a jeho vnímání

samozřejmě vnímána velmi subjektivně, ale v principu jde o pocit dluhu za poskytnutí hodnoty, která je obtížně popsatelná. Pokud se to však aplikuje na syndrom pomáhajícího, jedná se většinou o poskytování „dobra“ druhým. Pocit dluhu často vzniká s nevyžádaným poskytnutím, kdy se pomáhající se syndromem pomocníka následně cítí zhrzen či využit. K této části se přiklání pouze 13 respondentů. Otázka se dotýká i tvrzení, které je uvedeno v poslední části a zní: *Očekávám od klientů ocenění, alespoň vděk*, se kterým se ztotožnilo deset respondentů. Odpovědi se vzájemně shodují pouze u čtyř respondentů. Každopádně i vyjádření vděku je často při práci nedostupné a mít tato očekávání bývá zdrojem ztráty ideálů, vyhoření, či mechanické práce s klienty.

Poslední otázka se taktéž dotýká vnímání toho, jestli si pomáhající připadá jako magnet na osoby s problémy. Tento fenomén je často o zaměňování příčiny s důsledkem. Přesto má přes polovinu respondentů dojem, že takové osoby přitahují. Zároveň se však s tvrzením *„Řeším problémy druhých ve volném čase“* se ztotožňuje celá 1/3 respondentů, tedy 23 pomáhajících.

#### **SOUHRN A DISKUZE NAD TOUTO ČÁSTÍ:**

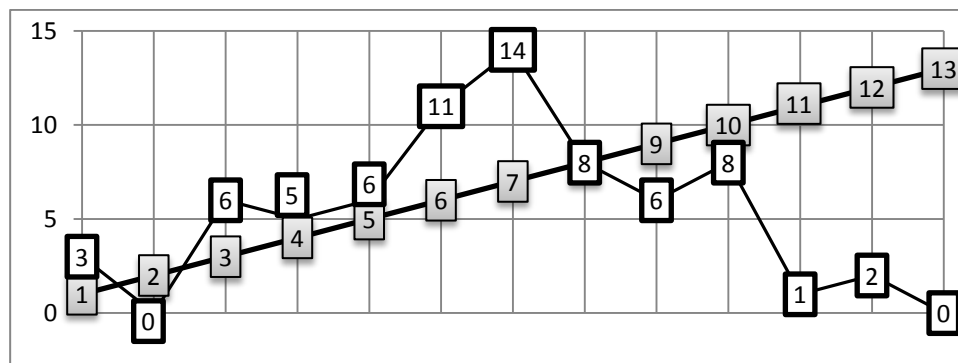
Je velmi obtížné chtít po sociálních pracovnících, aby u sebe objektivně vyhodnotili syndrom pomocníka pouze na základě otázek. Přesto je i tento subjektivní náhled jedním z cílů výzkumu a práce: sebereflexe pomáhajících splněn už tím, kdy se zamyslí nad domněle správnou odpovědí a tím, co si skutečně myslí, že v jejich vlastním životě probíhá. Zároveň je velmi potěšitelné, že přestože o syndromu pomocníka mají mnozí letmé informace, na otázkách s ním hypoteticky nesouvisejících, se projeví upřímněji.

Není možné generalizovat vzorek respondentů pouze na základě těchto dotazníků. Je však možné říci, že značná a nezanedbatelná část z nich sklony k syndromu pomocníka má. Je však důležité to řešit a zajímat se o tuto problematiku, neboť je patrné, že ovlivňuje nejen přístup ke klientům, ale i osobní život a vztahy pomáhajícího mimo profesi. Je to i o tom, aby se prolomila bariéra profesního vnímání sociálního pracovníka jako nadřazené bytosti, která by měla popírat veškeré své potřeby. Proto se zde více než jinde v dotazníku objevují prvky z koncepce autorky, která je založena na vnímání vlastní hodnoty, nikoliv na nadřazené, či předpokládané roli, kterou by pomáhající měl plnit, bez ohledu na sebe a svou osobnost.

Cílem této práce je i poukázání na zkreslené vnímání jevů. Syndrom pomocníka se projevuje u velkého množství osob, avšak za „negativní“ a nežádoucí je vnímán až ve spojení s pomáhající profesí. Proto je důležité zaměřit se na pochopení syndromu, neboť už tím, že se pomáhající věnuje druhým, má nadhled a potřebné vzdělání, se mu dostane možností, kterých si člověk mimo profesi nemusí být ani vědom (včetně toho, že něco jako syndrom pomocníka má, neboť je to často považováno za dobrotivost, charakterovou přednost, a to bez ohledu na příčiny v raném životě člověka, jeho vnitřní prožívání, potlačování sebe sama, případně neřešenou bolest). Také se zde potvrzuje výrazné propojení neurotických tendencí se syndromem pomocníka z koncepce autorky.

#### 4.1.4 NEUROTICISMUS

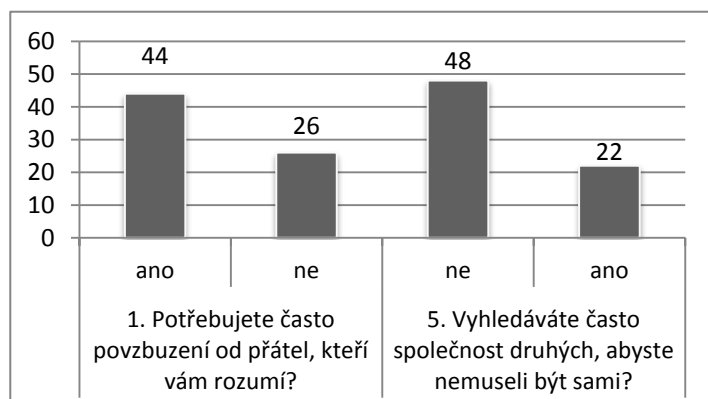
Neuroticismus u pomáhajících byl zkoumán pomocí třinácti uzavřených otázek s odpověďmi ano/ne. Jedná se o sklony k neuroticismu, které se však často vyskytují spolu s temperamentem vyznačujícím se sklony k nervové labilitě. Celkové rozložení se opět projevilo v průměrném schématu, kdy se extrémní takřka nevyskytují. Je však už zaznamenána i hodnou odchylkou, že se u skóre šest a více bodů pohybuje 50 respondentů, což jsou skoro ¾ dotázaných pomáhajících.



Graf 14 - Četnost prvků u neuroticismu

#### ZÁVISLOST NA DRUHÝCH

Jedním z prvních znaků odvozených od neurotické osobnosti je charakteristická závislost na hodnocení druhých, ale i na jejich společnosti. Otázky tak spíše otvíraly možnosti celostní diagnostiky neurotických tendencí a jsou formulovány:



Graf 15 - Závislost na druhých

*„Potřebujete často povzbuzení od přátel, kteří vám rozumí?“ a „Vyhledáváte často společnost druhých, abyste nemuseli být sami?“*

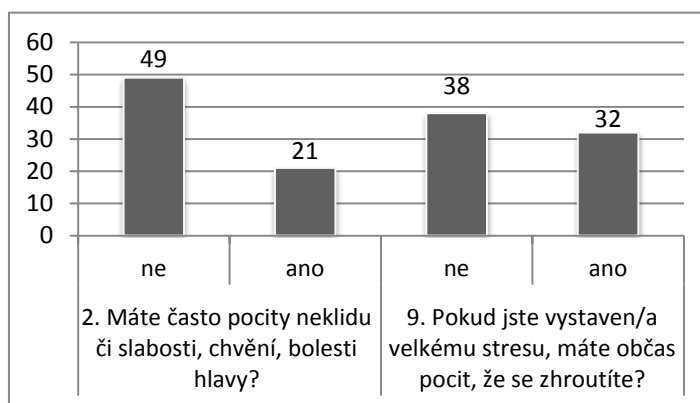
Časté povzbuzení je svým způsobem přirozená potřeba, jen ve spojení s neurotickou osobností dostává až přehnaně vysoký význam. Přesto skoro 2/3 respondentů toto časté povzbuzení vyžadují. Druhá otázka se zaměřuje na neschopnost být sám, která však od doby, kdy Horney (2007) knihu napsala, nabrala na odlišném vývoji, neboť v dnešní době je spíš uměním opravdu sám být.

Tato potřeba se u neurotika dá nahradit i jinými prostředky (např. internet). Přesto jedna třetina tuto společnost vyhledává, což může souviset i s extroverzním nastavením a jeho způsobem relaxace.

### FYZICKÉ PROJEVY NEUROTICISMU

Další část je zaměřena na vnímání fyzických projevů ve spojení s psychikou. Otázky se zaměřily na pocity neklidu, slabost, chvění, bolesti hlavy a pocit na zhroutení, i v případě, že je pomáhající vystaven stresu.

Častými fyzickými projevy



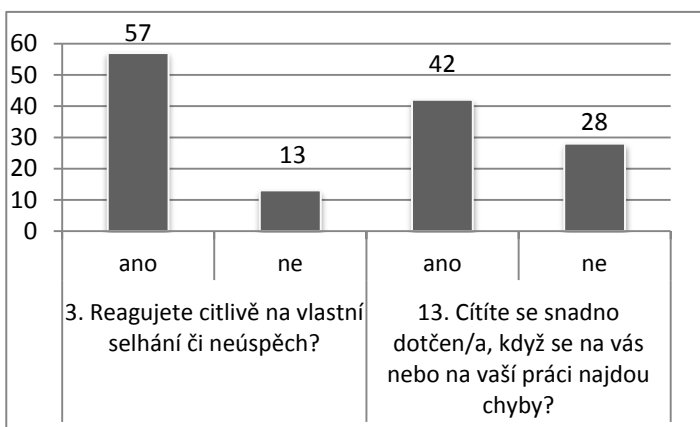
Graf 16 - Neuroticismus - fyzické projevy

spojenými s neuroticismem trpí skoro třetina respondentů. Zbýlé 2/3 je negují, není však známo, jestli pro jejich četnost, nebo výskyt, což není možné bez hlubšího zkoumání říci.

Jednoznačnější odpověď už ale poskytuje zacházení s velkým stresem u pomáhajících, kdy je rozdělení skoro poloviční. Vždy však záleží na subjektivním prožívání jedince a na jeho stresové odolnosti, která se však pro sociálního pracovníka, a pomáhající profese obecně – doporučuje výrazně zvýšená. Toto zjištění se tedy řadí mezi paradoxně vyhlížející výsledky, přesto však běžně pozorovatelnou součástí této profese.

### REAKCE NA SELHÁNÍ

S podobným druhem prožívání, který se projevuje nejen v osobním, ale i profesním životě pomáhajícího, se váže i následující sada otázek zaměřená na vnímání neúspěchu a upozornění na chybu. Přestože se to na první



Graf 17 - Reakce na selhání

pohled může zdát jako dva zdánlivě nesouvisející jevy, jejich celkový souhrn poskytuje obraz zvýšené citlivosti a zranitelnosti.

Právě tyto dvě otázky: *„Reagujete citlivě na vlastní selhání či neúspěch?“* a *„Cítíte se snadno dotčen/a, když se na vás nebo na vaší práci najdou chyby?“* poskytly nejvíce zřetelný pohled na zranitelnost sociálních pracovníků – především na jejich odolnost při složité a vyčerpávající práci a reakce pomáhajícího při vlastním selhání.

Každý člověk jistě reaguje citlivě na vlastní selhání a neúspěch. Je ovšem rozdíl v tom, jakým způsobem se s tím vyrovnává, jak dlouho se tím zabývá a co z toho pro sebe vyvozuje za závěry. Neurotická reakce tíhne k podceňování, méněcennosti a každý, byť sebemenší neúspěch toto vidění sebe sama, i své vlastní hodnoty – poškozuje. A tím ovlivňuje veškeré prožívání a život jako takový. Pro neurotika je těžké odlišit důsledky činů od vlastní osobnosti. Pouze 13 respondentů nepovažuje své reakce za citlivé či nijak vyhrcoené, jako zbývajících 57 respondentů.

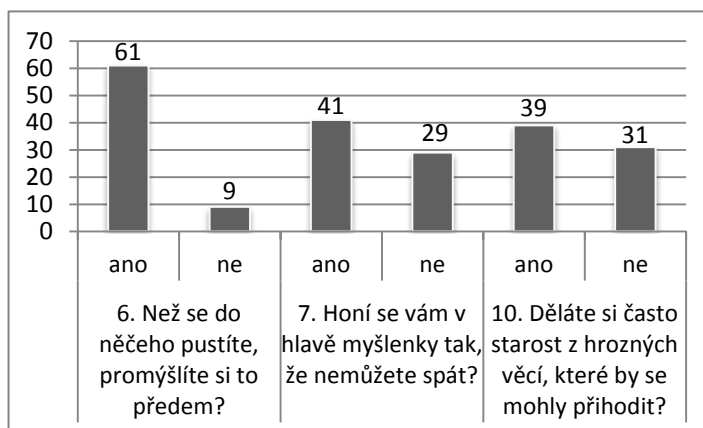
Potvrzuje to i druhá otázka, která se zaměřila na to, jestli se člověk cítí snadno dotčen. Opět je to zaměřeno na vlastní vnímání reakce na neúspěch, který se skoro u 2/3 respondentů projevuje jako zvýšeně citlivý. Tyto projevy jsou problematické při práci s lidmi, kdy chyby mohou mít až fatální důsledky. Všechny pomáhající profese mají specifikum i v tom, že člověk disponuje mocí – ovlivnit, změnit život člověka.

Dále respondenti mohli zaškrtnout tvrzení: *„Občas mám strach z odpovědnosti, se kterým se ztotožnilo 36 respondentů (1/2).“* Doplnujícím tvrzením k této a předchozí části by se dal přiřadit i výrok: *„Zvládám své emoce i v obtížných situacích,“* které za své přijalo 25 respondentů. Je tedy otázkou, kdy se projevuje sebeovládání, a jak dobře tedy pomáhající se svými emocemi umí zacházet. Tato část však také potvrzuje koncepci autorky. Pracovat s tělem a emocemi může pomáhající až v okamžiku, kdy si jich opravdu všímá.

### **DOMÝŠLENÍ BUDOUCNOSTI**

Další sada otázek se zaměřuje na tzv. domýšlení budoucnosti, které charakterizuje neurotickou osobnost. V tomto dotazníku je na tento jev nahlíženo jako na přípravu předem, což je typické u introvertních, pečlivých, až perfekcionistických osobností. Tato pečlivost je přenesena i na život, nikoliv pouze činnosti. Poslední otázka se zaměřuje na celé vnímání světa – ve smyslu hledání negativních scénářů pro věci, které nenastali. Tyto tři charakteristiky pomáhají lépe ozřejmit i počet neurotiků ve vzorku.

Promýšlení předem je spojené nejen s přípravou a zodpovědností, ale i nejistotou o tom, čeho je člověk okamžitě schopen. Nejvíce zastoupená odpověď dotazníku, ukazuje, že se v pečlivosti a nutnosti přípravy shodlo 61 respondentů ze 70. Je



Graf 18 - Domýšlení budoucnosti

to možná i zkresleno tím, jak pomáhající vidí zodpovědnost, ale z nadhledu to postrádá prvek bezprostřednosti a žití v přítomnosti, kterou neustálá příprava (občas i na nepřipravitelné) znemožňuje. Přesto nadměrná pečlivost zůstává znakem neuroticismu.

Ovlivnění předchozím popsáním jevem je možno v nižším počtu pozorovat i na tom, že ulpívavé myšlenky se pomáhajícímu vrací i před spaním, To, že není schopen tyto myšlenky opustit, mu znehodnocuje nejen prožívání, ale i uspokojování fyziologických potřeb. Proto, že 41 respondentů není schopno snadno usínat kvůli myšlenkám, je třeba připomenout psychohygienu, která je potřebná k výkonu profese i k prevenci vyhoření.

U této otázky se také naskytla možnost srovnání. V části vyhoření, která teprve bude ve vyhodnocení následovat, je zmíněna i otázka: *„Nosíte si „práci“ v hlavě domů, často problematicky usínáte‘*, kde se kladně vyjádřilo pouze 19 respondentů. Je tedy možné usuzovat, že neurotické projevy se projevují více – člověku zabraňují ve spánku i myšlenky nesouvisející s prací, což právě naznačuje neuroticismus. Neuspokojivé vztahy, problémové okolí, ale i vnímání sebe sama jsou s tím propojeny a je proto možné říci, že je pro pomáhající těžší žít vlastní život než se věnovat své profesi – z neurotického hlediska. Tento paradox ovšem naznačuje celé toto vyhodnocení.

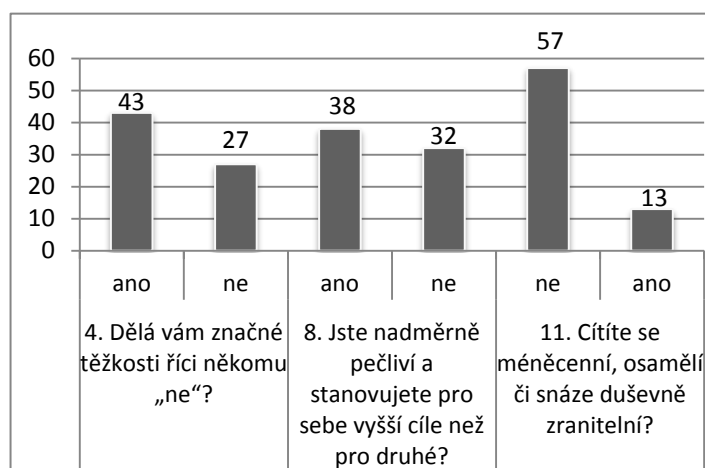
Tento předpoklad posiluje i poslední otázka – vidění černých, pesimistických scénářů, zaměření se na negativní aspekty a vidění světa, které paradoxně většina pomáhajících popřela. Přesto si přes polovinu (39) respondentů dělá starosti z hrozných věcí, které by se mohly přihodit. Samozřejmě to patří i k profesi, ale i zde se jedná o paradox přiměřené kontroly/míry rizika, které je schopen pracovník pro klienta podstoupit a zajistit mu samostatnost.



Stejně tak je domýšlení budoucnosti jevem podepisujícím se na kvalitě života, ale také výkonu profese a přístupu ke klientům. Poslední otázka byla položena reverzně a zajišťovala to, jestli respondent otázku čte a případně nevyplní všechny otázky ohledně jevu, se kterým se nechce ztotožnit - mechanicky a se stejnou odpovědí „ne“. Je to také jedna z nejvíce zastoupených jednoznačných odpovědí neurotické části i dotazníku. Celých 55 respondentů ze 70 se shodlo, že jsou obvykle optimisticky naladěni. Slovo obvykle dává možnost diskutovat nad subjektivním vnímáním času, ale zároveň je to i předpokladem pro práci s lidmi v obtížných životních situacích a vůbec celkovému přístupu k pomáhajícím profesím.

### NEUROTICKÉ ASPEKTY

Poslední otázky se týkají asertivity, perfekcionismu a méněcennosti u neuroticismu. Narušení či absence asertivní stránky, prosazení vlastních práv pomáhajícího je paradoxní složkou, která vyšla najevo už v bakalářské práci autorky (2012).



Graf 19 - Neurotické aspekty

Práce s lidmi, která je založena na dodržování norem, se obtížně vykonává v případě, kdy má pomáhající problém říci na neoprávněné požadavky zápornou odpověď. V tomto souboru respondentů s tím má značné problémy 43 respondentů.

Podobně je na tom i již v sebepjetí vyhodnocený perfekcionismus pomáhajícího. V této podobě se k němu přiznalo 38 respondentů, kteří si pro sebe stanovují vyšší cíle než pro druhé a jsou nadměrně pečliví. Ve srovnání s otázkou na perfekcionistické sklony je to výrazně nižší číslo. Sklony k němu otevřeně přiznalo 57 respondentů (ano/někdy).

Pocity méněcennosti, osamělosti či zvýšené duševní zranitelnosti však touto souhrnnou otázkou nezatajilo jen 13 respondentů. Počet by jistě byl vyšší v případě, kdy by všechny charakteristiky nebyly dány souhrnně, neboť pocit osamělosti byl již vysvětlen v prvním bloku otázek na neuroticismus. Zároveň je to úvaha založená na bloku o sebepjetí, kdy se k podceňování svých výsledků přiklonilo 60 respondentů (ano/někdy).

**SOUHRN A DISKUZE NAD TOUTO ČÁSTÍ:**

Možná, že neuroticismus, který je spojen i s pomáháním, je součástí i dobrého pomáhajícího a je to jakýsi příznak pomáhající profese. Souvisí nejen s empatií, ale i vědomím vlastní hodnoty. Je otázkou, zda by se pomáhající této profesi věnovali, kdyby tyto prvky v sobě neměli. Pokud by bylo předpokládáno, že ano, omezení těchto tendencí, ale i jejich uvědomění by mělo vést nejen k lepším výkonům při spolupráci s klienty, ale i dostatek uvolnění v osobním životě pomáhajícího.

Bylo by však zajímavé podívat se na testování neuroticismu u pomáhajících hlouběji, aby se prokázali zvýšené tendence nejen z orientačního (zkráceného) testu a tuto skupinu porovnat například s jinými profesemi.

Předpoklad pro propojení syndromu pomocníka a neurotických tendencí vznikl na základě pozorování, což se promítlo i do bakalářské práce autorky. Přestože jsou to psychologicky dva rozdílné jevy, mají podobný základ v dětství a shodují se v určitých projevech. Přestože je syndrom pomocníka považován za málo ovlivnitelný fakt, jako tomu je u neurotických tendencí, které se řeší v rámci terapie při život obtěžujících příznacích (obsese, tiky), autorka přišla s koncepcí vědomí vlastní hodnoty. V ní je to ovlivnitelné, změnitelné prací na sobě. Koncepce dává hlubší podklad i pod jevy jako je zmíněný neuroticismus a syndrom pomocníka, které souvisí s perfekcionismem, pocity méněcennosti, narušenými hranicemi a ukazuje tím jejich propojení s důrazem na celistvou osobnost. Vědomí vlastní hodnoty omezuje neurotické srovnávání, čímž vymizí i podceňování se, snaha o dosahování perfektních výsledků, ale minimalizuje i dopady minulosti – dětství, a staví na přítomnosti, ve které se ovlivňuje budoucnost.

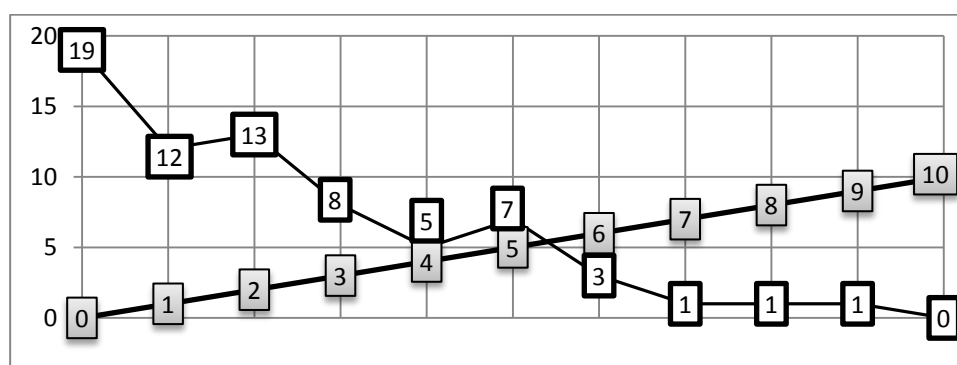
Indický filozof Jiddu Krishnamurti, který hlásá otevřenost a pružnost v myšlení, to vyjádřil prozaicky: *„V průběhu našeho života, od dětství, ze školy až po smrt, jsme učeni srovnávat se s druhými, ale když se srovnávám s jiným, ničím tím sám sebe. To je to, co děláme po celý život. Ale teď, mohu žít bez srovnávání - bez porovnání se s někým? Znamenalo by to, že není vysoké a nízké - není ten, kdo je lepší a druhý, který je horší. Jste vlastně to, co jste a pochopit to znamená, že proces porovnávání musí skončit. Začít chápat, co jsem, je mnohem více fascinující, mnohem zajímavější, a přesahuje to všechna hloupá srovnání. Rozumět sobě samému je počátkem moudrosti.“* (Krishnamurti, 1967)

#### 4.1.5 SYNDROM VYHOŘENÍ

Syndrom vyhoření je známým pojmem dnešní doby. Mnohem méně osob si ale uvědomuje, jak se tento fenomén vlastně projevuje v prožívání člověka a co se s ním a proti němu ve skutečnosti dá dělat. Jedním z jeho klíčových prvků ale je i to, že si její osoba stížená odmítá přiznat. O to horší s jeho popíráním to musí být v pomáhajících profesích, kde tento syndrom byl poprvé popsán a kde je často velkým tabu „neschopnost pomoci sám sobě“, když jim je obživou pomáhání druhým. Zároveň syndrom vyhoření úzce souvisí i s dalšími psychickými jevy, které jej provází, včetně snížení vědomí vlastní hodnoty. Ovlivňuje tak nejen osobnost celkově, ale i její okolí a budoucí vývoj života.

Výskyt prvků syndromu je zjišťován na deseti uzavřených otázkách s odpovědí ano/ne. Již při vytváření dotazníku bylo počítáno se sériovým vyplňováním odpovědí na popření syndromu, neboť to vyplývá z pozorování (kategorie je označena syndromem vyhoření, aby bylo pro respondenty zřejmé, čeho se část týká). Přesto jsou výsledky velmi zajímavé, především z hlediska nejčastěji vyplněných otázek.

V celkovém vyhodnocení jde vidět velmi sestupná tendence, kdy se přes 1/4 respondentů nenašlo v žádném z uvedených bodů. Skóre pět a více bodů by se dalo již považovat za zvýšené riziko projevů syndromu vyhoření a vyskytlo se u 13 respondentů. O kritické hodnoty se však jedná pouze u tří respondentů.

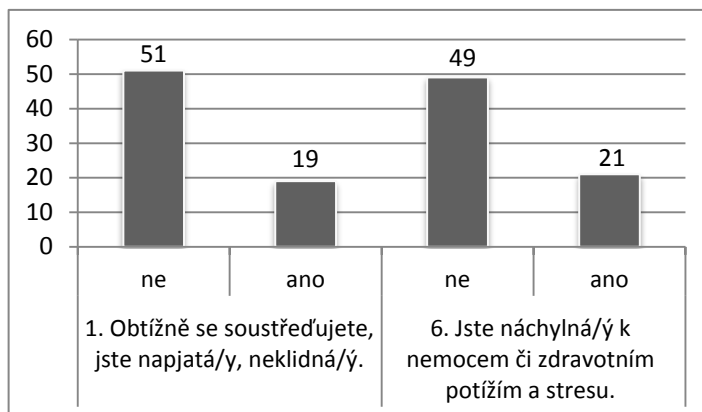


Graf 20 - Počet prvků u syndromu vyhoření

#### FYZICKÉ PROJEVY VYHOŘENÍ

Celý syndrom se vztahuje k osobnosti, práci i soukromému životu pomáhajících. První část otázek tohoto bloku se zabývala fyzickými – tělesnými projevy. První otázka se zaměřuje na poruchu soustředění, vnitřní napětí a neklid, a druhá na otázku náchylnosti ke zdravotním potížím, nemocím a stresu.

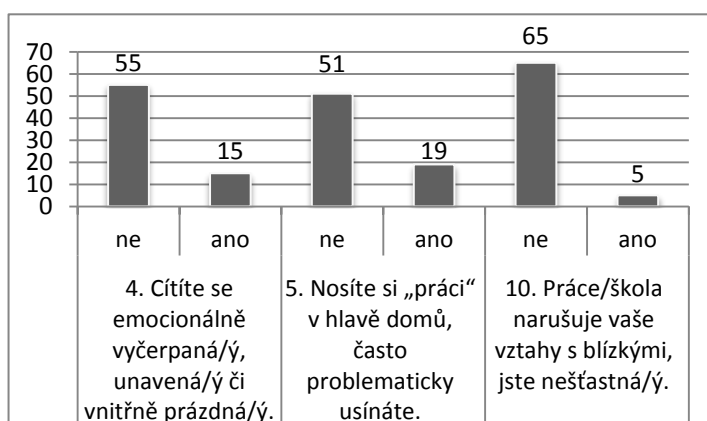
Tyto otázky byly zastoupeny vcelku vyrovnaným počtem respondentů. Necelé ¾ z nich tyto příznaky na sobě nepozoruje a nepocituje. Zvýšené množství kladných odpovědí u těchto otázek než u jiných z části syndromu může být zapříčiněno právě i již potvrzenými neurotickými tendencemi, které se u pomáhajících vyskytují.



Graf 21 - Syndrom vyhoření - fyzické projevy

### PSYCHICKÉ PROJEVY

Další část doplňují otázky zaměřené na projevy psychické. Ty byly zjišťovány dotazy na emocionální vyčerpání, únavu, či také vnitřní prázdnotu v doplnění s otázkami, jestli práce/škola narušuje vztahy s blízkými a pomáhající se tak cítí nešťastný



Graf 22 - Syndrom vyhoření - psychické projevy

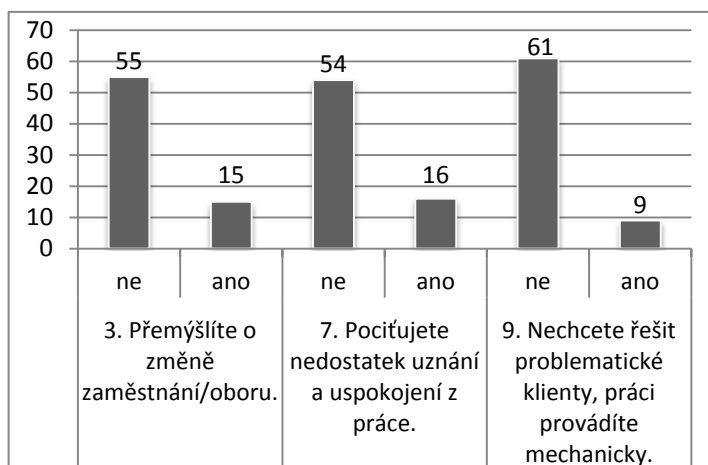
s otázkou a zda si profesionál nosí práci i v hlavě domů a kvůli tomu i problematicky usíná.

Emocionální vyčerpání, únavu či vnitřní prázdnotu pocituje skoro ¼ respondentů. Otázka o problematickém usínání byla zmíněna již v části neuroticismu, kdy bylo zjištěno, že s ním má problémy 41 z respondentů a je to způsobeno primárně životem jako takovým, byť 19 respondentů přiznává, že na tom má podíl i práce a to, že se jejími problémy zabývají i ve svém volném čase a tím si narušují osobní život.

Na to navazuje i otázka, která je problematická pro ty respondenty, kteří nevědí jak uceleně vnímat, co znamená narušení vztahů s blízkými. Je to velmi subjektivní výklad a jakékoliv projevy, které jsou pro pomáhajícího „běžné“, nemusí být považovány za narušení, neboť si ani neuvědomují, že by to mohlo být jinak. Doplnění, zda se člověk cítí nešťastný, čemuž ve většině případů vědomě nedochází a člověk je schopen se racionálně přesvědčit o opaku. Přesto pět respondentů toto narušení či nešťastný pocit, přiznává.

**PRACOVNÍ VÝKON**

Třetí série otázek se zaměřuje na pracovní výkon, který je syndromem vyhoření markantně postihován. První z otázek se týká přemýšlení o změně oboru či zaměstnání, nad čím uvažuje 15 respondentů.



Graf 23 - Syndrom vyhoření - pracovní výkon

Jeden z nich uvedl, že se u něj

jedná o změnu pozice, nikoliv oboru jako takového. Přesto toto číslo koreluje s celkovým počtem zvýšeného rizika vyhoření, které se minimálně u 13 respondentů objevilo.

S orientací na negativní projevy vyhoření je na tom podobně i otázka o pocitu dostatku uznání a uspokojení z práce, který pomáhající vnímají. Jedná se o stejný počet dotázaných. Je však nutné také podotknout, že přes ¾ respondentů tento nedostatek uznání a uspokojení nepociťuje. Zda z důvodu kladného pocitu či smíření s jeho nedostatkem již tento dotazník není schopen postihnout.

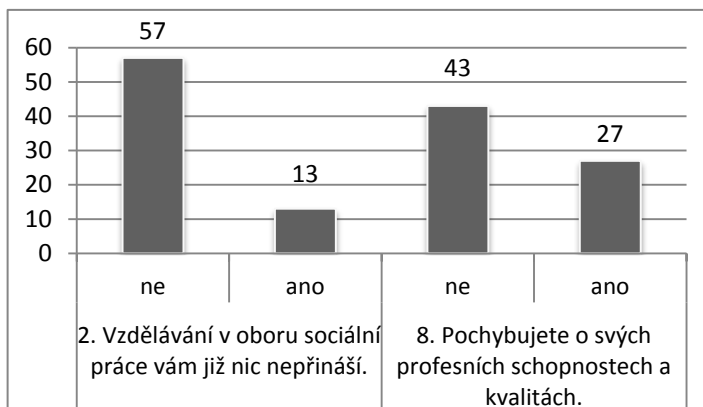
Třetí otázka se zaměřuje na problematické klienty, na kterých je však obor sociální práce postaven. Liší se individuální míra únosnosti každého pracovníka, na kterém je i to, co je za ‚problematické‘ považováno jako přijatelné, a co už ne. Přesto je druhá část zaměřena na výkon práce mechanicky, která u pomáhajících profesí úzce souvisí i s poškozováním klienta, což by se mohlo týkat pracovního výkonu u devíti respondentů.

**VZDĚLÁVÁNÍ A PROFESNÍ SCHOPNOSTI A KVALITY**

Poslední série otázek se zabývá následným vzděláním a pochybnostmi o profesních schopnostech a kvalitách. Je orientována nejen na schopnost sebereflexe, ale i vyhoření a hledání možností s ním něco dělat. Přesto je možné říci, že nutnost dalšího vzdělávání je v oboru sociální práce zákonně danou povinností a záleží obvykle na zaměstnavateli, ale i pracovníku samotném, které kurzy následného vzdělávání zvolí.

Opět ale vyvstává skupina již výše zmíněných 13 respondentů, kterým toto následné vzdělávání v oboru sociální práce (nikoliv pouze v zaměstnání jako v předchozí sérii otázek), již nic neposkytuje.

Poslední otázka byla paradoxně nejvíce zastoupena v celé části týkající se syndromu vyhoření. Zabývá se pochybností o profesních schopnostech a kvalitách. Více než třetina respondentů (27) tyto



Graf 24 - Syndrom vyhoření - vzdělávání a schopnosti

pochybnosti má, což potvrzuje i koncepti. Vzhledem k tomu, že práce tvoří nedílnou součást života, je pochybnost o schopnostech v této oblasti nutně zasahující i do vnímání vlastní hodnoty a celé osobnosti. Zvýšený počet respondentů může být způsoben i tím, že profese sociální práce není ohledně schopností jednoduše zhodnotitelná, podobně jako zbývající pomáhající profese. Sociální pracovník však často působí i proti vědomým přáním klienta a tak často i změna a přizpůsobení klienta normám může být považováno za selhání.

Dodatkem je možno říci, že syndrom vyhoření vzniklý rozpory mezi ideály a skutečností se často vyskytuje i tam, kde je profese vnímána jako poslání, což je tvrzení, se kterým se ztotožnila skoro polovina respondentů (33). Zároveň s vyhořením souvisí i nastavení hranic ve vztahu, kterým se věnuje následující kapitola vyhodnocení.

#### **SOUHRN A DISKUZE NAD TOUTO ČÁSTÍ:**

Syndrom vyhoření je pro sociálního pracovníka vždy velmi těžkou osobní zkouškou. Většina osob ho vnímá jako nutnost změny profese, což je často i velmi nesnadné vzhledem k tomu, kolik času a úsilí nejen vzdělávání, ale i budování kariéry pomáhající věnoval.

Je proto signifikantní podporovat prevenci vyhoření, kam patří nejen vzdělávání a podrobné kroky uvedené v teoretické části, ale i práce na uvědomování vlastní hodnoty pomáhajícího. Je důležité klást důraz i na to pozitivní, čím může varování v podobě několika prvků syndromu vyhoření být (na které prvky se má zaměřit). I náznak počínajícího syndromu by však vždy měl být impulsem k práci na sobě (která má pozitivní dopad i na klienty). Vždy ale obohacuje především vlastní život pomáhajícího, neboť i vyhoření je zkouška, ze které člověk také může vyjít jako silnější lidská bytost.

#### 4.1.6 PARADOXY VE VZTAHU KE KLIENTŮM

Některé z otázek dotazníku jsou výrazně závislé i na cílové skupině, se kterou pomáhající pracuje. V dotazníkovém šetření je však nutná generalizace (v jiném výzkumu by bylo možné zaměřit se pouze na pracovníky s určitou cílovou skupinou). Vzorek pro tento výzkum však není dostatečně velký, aby jej bylo možné rozdělovat dle cílových skupin, neboť by se drasticky snížila reprezentativnost výsledku a snížila anonymita.

Část vyhodnocení paradoxů ve vztahu pomáhajícího ke klientům se dotýká několika oblastí. Jedná se o vnímání vztahu jako takového, nastavení hranic, propojení práce a soukromého života pomáhajícího, ale i etická dilemata a kompenzování potřeb pomáhajícího z hlediska moci, pocitu nadřazenosti a vnímání norem.

#### HRANICE POMÁHÁJÍCÍHO A VZTAHY S KLIENTY

Sociální práce z pohledu pomáhajících může narazit na několik problematických oblastí. Vzhledem k náplni profese, která obsahuje sociálně patologické jevy, je nasnadě otázka, zda a jak často se u pomáhajících vyskytuje pocit, že se zabývají „neštěstím druhých“. Přes ¾ respondentů (55) tento pocit má. Je to otázka velmi orientační, neboť záleží především na tom, jak je s tímto pocitem nakládáno. Pomáhající může sklouznout k lítosti, kterou nikomu nepomůže, nebo naopak zvolit přístup s odosobněným nadhledem, čemuž se věnuje i příslušná teoretická kapitola této práce. Je třeba proto nastavit v pomáhání hranice, které často pro klienta i pomáhajícího nastavuje profesionál sám (v praktické rovině, teoretickou zajišťuje instituce, kodex, normy). K občasnému překročení svých hranic se přiznalo 24 respondentů, což je 1/3 dotázaných.

Dalším z nejčastějších problémů sociální práce je vnímání pomoci a kontroly. Nadbytečná kontrola, ale i vedení způsobují naučenou bezmocnost, ale i omezování klienta v jeho prožívání. K výroku o nadbytečném vedení/kontrole klientů se přihlásilo 11 respondentů. Zároveň osobní, až důvěrný vztah ke klientům, který to může umožnit, je považován za jednu z vítaných kvalit sociálního pracovníka a paradoxně se od něj normy distancují, nejen kvůli riziku neprofesionality, ale i důsledkům ve smyslu poškození pracovníka a klienta, možné kompenzaci potřeb, překročení etických hranic a vyhoření. Přesto se s výrokem „Ke klientům mám osobní/důvěrný vztah“ identifikovalo 20 respondentů. Anonymizace neumožňuje sdělit, kterým skupinám se pomáhající věnují.

Obětování či vzdání se vlastních privilegií pro dobro druhých souvisí s problémem angažovanosti ve vztahu pomáhajícího a klienta. S výrokem *„Často se obětuji pro druhé“* vyjádřilo souhlas 22 profesionálů, což je skoro 1/3 z nich. Nadměrnou angažovanost s možným spojením se syndromem pomocníka dokazuje i souhlasný postoj s výrokem *„Vzdávám se svých privilegií pro dobro druhých“*, se kterou se ztotožnilo 5 respondentů. Je tedy možno paradoxně usuzovat, že obětování vlastního času, energie a kvalit nad rámec pracovního vztahu většina těchto respondentů nepovažuje za vlastní privilegium.

Hranice vztahu profesionál – pomáhající se mohou promítat i do soukromého života, kdy profesionál poskytuje odbornou sociální pomoc i někomu ze svých blízkých. Na rozdíl od zdravotnických profesí je sociální práce v tomto ohledu eticky zanedbána, byť princip je stejný jako u všech pomáhajících profesí. Odborná sociální pomoc je různá a proto i její vnímání z ohledu poskytování blízkým může být pouze otázkou subjektivních morálních norem. Přesto se 44 respondentů vyjádřilo kladně ohledně poskytování této pomoci. Dotazník však nedodává hlubší porozumění tomu, co vedlo zbývajících 26 respondentů k záporné odpovědi. Zda morální přesvědčení a vlastní princip, domněnka o tom, co je v sociální práci správné a žádoucí, či pouze nedostatek příležitosti pomáhat v blízkém okolí. Zajímavostí také je, že s tvrzením *„Řeším problémy druhých ve volném čase“* se ztotožnilo 23 respondentů, kteří mohou do této kategorie také spadat. Tato část může být propojena i s výrokem *„Nemám uspokojivé vztahy v osobním životě“*, který označilo 8 respondentů. U výpovědi *„Striktně odděluji osobní a profesní život“*, se kladně vyjádřilo 11 respondentů, kdy se pouze 4 z nich shodují u neposkytování odborné pomoci svým blízkým. Striktnost je tedy opravdu vnímána rozdílně.

#### **ETICKÁ DILEMATA A KOMPENZACE POTŘEB**

S výrokem *„Nikdy jsem neporušil důvěrnost dat klientů“*, se ztotožnilo 47 respondentů, což jsou 2/3. Otázkou je absence tohoto ztotožnění u zbývajících třetiny, neboť důvěrnost dat klientů je stanovena i právní normou. Je proto možné, že z hlediska subjektivního vnímání respondenti tuší, že o klientech například hovoří i jinak, než předpokládá etika práce. Přesto je to jeden z nejvíce zaškrtnutých výroků této části.

Na otázku moci, nadřazenosti a povahy práce s normami je v dotazníku zaměřeno několik přímých, ale uzavřených otázek.



První z nich zní: *Cítíte morální převahu při práci s klienty?* Pro pomáhající je složitá především tím, že se týká jejich pocitů, což je kapitola, která není nikde definována a proto pomáhající nemůže říct, jestli je to správné či špatné, že se cítí morálně na výši. Proto je možné, že se v této otázce míchají pravé pocity s domněnkami o tom, co respondenti považují za správnou odpověď. Přesto morální převahu pociťuje 25 respondentů. Záleží také na cílové skupině, kterým se pomáhající věnuje. I pojetí otázky je problematické. Je sice „snazší“ cítit se morálně nadřazeně u pomáhajících pracujících s odsouzenými, vězni a drogově závislými, ovšem také to velmi narušuje vztah mezi pomáhajícím a klientem, prakticky ho znehodnocuje.

S výrokem *„Vždy se prosadím“*, což by mohlo z jistého úhlu znamenat, že prosazení probíhá i na úkor klientů, se ztotožnili 4 respondenti. Kompenzace potřeb je u respondentů zkoumána i přímým výrokem: *Je možné, že si práci kompenzují své potřeby.* S tím se ztotožnila celá ¼ respondentů (17). V tomto kontextu je také příhodné zmínit, že ocenění od klientů, či alespoň vděk výslovně očekává 10 respondentů.

S výrokem *„Mám hluboce zakotvené normy/hodnoty“*, se ztotožnilo 37 respondentů, což je přes polovinu z nich. Odpovídá to nejen povaze profese, která normativně vznikla a některé její oblasti ji takto striktně dodržují dodnes, ale je to i o archetypu sociálně zdravý/nemocný. Součástí prostředku k nápravě je právě i vnímání a práce s normami uvnitř pomáhajícího, který je poté prezentuje navenek. V této otázce, podobně jako ve zbylé části, není možno prohlásit, co je morálně správné a co ne, což může vyjadřovat i ambivalentní rozložení respondentů.

Z etických dilemat je zastoupeno *„pochopení pro každého“*, ke kterému se přiklání 24 profesionálů (1/3 z nich). Naopak osobní přístup, na který má jistě každý člověk právo, je přesto u sociálních pracovníků méně žádán. Nesnášenlivost některých etnických skupin má 12 respondentů, avšak žádný z nich se u těchto dvou kategorií neprojevil.

Poslední část je spíše paradoxem pomáhání, který se úzce dotýká veškerých částí tohoto výzkumu, včetně koncepce autorky. Ve výrokové části je zastoupena tvrzením *„Řeším své problémy o samotě“*, se kterým se ztotožnilo 20 respondentů (neuroticismus, introverze, osobnostní nastavení, nedostatek příležitostí v okolí). 14 respondentů uvedlo, že mají problémy s vyhledáním pomoci pro sebe. Tyto dva výroky se překrývají u 6 z nich.

**SOUHRN A DISKUZE NAD TOUTO ČÁSTÍ:**

Tato část poskytuje obecný náhled na paradoxní stránky vzniklé ve vztahu mezi klientem a pomáhajícím, ale i ve vnímání profese jako takové. Nejdůležitější je však vymezení hranic, což je dlouhodobý proces, který se nedá od nikoho naučit. Paradoxně je vyžadována dokonalost a správné nastavení hranic ihned, co člověk nastoupí jako sociální pracovník, ale není bráno v potaz jeho neustálé rozvíjení. Přehnané požadavky prvních let práce jsou i důvodem k vyhoření těchto osobností. Souvisí to i s tím, že člověk se nejrychleji učí vlastními chybami, což je v tomto případě - selháním těchto hranic. Sociální pracovník v životě hraje mnoho rolí, které se zároveň překrývají, nedají se oddělit, a které mají hranice, jež do pomáhání zasahují. Pro případné odrážení útoků klientů (ze všech stran) je třeba mít hranice na paměti i ve volném čase. Hranice rolí si musí pomáhající vyřešit – nejprve jako člověk (žena/muž), poté jako sociální pracovník a jiné zase budovat ve vztahu ke svým blízkým, ale i cizím lidem, autoritám apod. Přesto člověk tíhne k určité rovnováze a ukotvení v sobě samém, v prožívání své podstaty - aby měl šťastnější život.

Důležitá je i motivace k pomáhání druhým a práce s ní. Motivy mohou být různé, ale to, jak se k nim člověk postaví, je úplně jiná dimenze problému, kterou osvětluje i sebereflexe spolu s prací na vědomí vlastní hodnoty. Do změny vzorců chování nutí profesionál svého klienta a je proto paradoxní, že se tomu často vyhýbá on sám. Je proto cílem, aby se zkoumání vzorců chování stalo u profesionála součástí práce na sobě, která by ozřejmila i některé problematické části jeho osobnosti. I malý počet respondentů, kteří zde vykazují výrazné problémy, může být alarmující. Každý pomáhající ovlivní celou řadu klientů, a proto je důležité věnovat pozornost v širším ohledu i jednotlivému sociálnímu pracovníku. Prakticky úplně stejně jako je to hlavní zásadou práce s klienty - individuálně.

Vyhodnocení dotazníku se dopracovává i ke zkreslení, kdy pomáhající dělá svůj obraz profesionála vědomě lepší, i když se jako osobnost projevuje spíše ublíženě, což je znakem neuroticismu. Protože sociální práce je jednou z nejvíce rozporuplných profesí, je to vcelku pochopitelné. Zabývá se osobností druhých. Proto přiznat si své skutečné vlastnosti v anonymním dotazníku je podvědomě jednodušší, než přiznat si je sám před sebou. Druhou částí tohoto paradoxu je i to, že toto zkreslení někteří pomáhající dělají až tak přehnaně „sociální“, že to přestává být v lidských možnostech, což si někteří respondenti také neuvědomují z mnoha zde uvedených důvodů.

## 4.2 VYHODNOCENÍ ROZHOVORŮ

Individuálně prováděné polostrukturované rozhovory (interview) měly vždy podobnou strukturu otázek. Lišilo se pouze doslovné znění a případné doplňování tématu, a to nejen z důvodu osobnosti respondenta, ale i vývoje výzkumu, kdy uskutečnění i vyhodnocení rozhovorů probíhalo postupně. Každý rozhovor je proto úplně jiný nejen z hlediska kvality odpovědí, jejich hloubky, ale i času, který mu respondenti chtěli věnovat v jednotlivých oblastech. Průměrně však rozhovor trval hodinu (max. délka 3 hodiny).

Této části případové studie se zúčastnilo 11 respondentů, z čehož bylo do ověření nasycení teorie 10 žen a jeden muž. Každý rozhovor přináší unikátní popis situace, jedinečné prvky, které je přesto třeba sumarizovat a soustředit se na to, co je spojuje ve zkoumaném jevu/koncepci vědomí vlastní hodnoty. Všichni respondenti jsou sociální pracovníci s věkovým rozpětím 23-42 let vykonávající praxi v oblasti sociálních služeb (Západočeský kraj) v délce minimálně tří let. V rámci techniky anonymizace bylo vždy použito označení respondent, které bylo náhodně doplněno číslem 1 až 11 (ve zkratce R1-R11). Samozřejmostí je pozměnění jmen, organizací či klíčových událostí v deskriptivní podobě, aby bylo co nejvíce zachováno soukromí respondentů.

Indikátory, které původně dávaly základ otázkám, jsou ve vyhodnocení spojovány v kategorie zaměřené na stěžejní téma případové studie. Tím je objasnění jevu sebepojetí a vlastní hodnoty sociálních pracovníků s ohledem na paradoxní stránky. Po dotazníkovém šetření je tato část zaměřena na detail, odhalení základního tématu a prohloubení poznatků o jednotlivých kategoriích oproti mapování situace dotazníkem smíšených dat.

Dále je komentář k pozorování s reflexí autorky práce, které je následována analýzou a interpretací jednotlivých témat. Ty jsou rozděleny na tři zásadní části, které se týkají: 1) sebepojetí a vědomí vlastní hodnoty; 2) rysů osobnosti pomáhajícího dle konceptu autorky práce; 3) projevů paradoxních stránek a jejich aspektů u pomáhajících. Vyhodnocení je vždy okomentováno analytickými poznámkami pro doplnění či zdůraznění (protiřečení) a jsou nastíněny sítě vztahů. Kategorie se soustředí na nasycení teorie, snaží se eliminovat triviální. Vše je doplněno nejen diskuzní částí, ale také souhrnnou kazuistikou, která reprezentuje sumarizovanou případovou studii zaměřenou na sebepojetí sociálního pracovníka.

## POZOROVÁNÍ A REFLEXE AUTORKY

Během interview vždy probíhá i zúčastněné pozorování. Spolu poskytují propojení kompletního obrazu skutečnosti (deskriptivní funkce). Obě roviny se prolínají, a pozorování (písemné poznámky) doplňuje hloubku rozhovoru, zaměřuje se na neverbální sdělení a vztah respondenta k prostředí. Nejvíce zřetelné jsou dlouhé pomlky (na přemýšlení o tématu, ale i formulaci odpovědi), nervozita, zvýšený/tiší hlas v určitých pasážích, smích, nebo naopak pokles nálady, na které musí dotazující reagovat.

S tím je také nutné zdůraznit, že nelze být k respondentu neutrální. Vždy mezi ním a dotazujícím existuje vztah. Mezi nejtěžší úkoly pro dotazující/autorku práce patřilo především soustředění se pouze na respondenty, kdy je jim nasloucháno, dopomáháno s pochopením otázek, ale do jejich výkladu není vstupováno, nejsou prezentovány vlastní názory autorky, i když by svou životní zkušenost nebo informace chtěla použít. Není to možné z hlediska ovlivnění výpovědi respondentů. U nich bylo také typické „potvrzování“ a to v několika ohledech. Jednalo se buď o „špatnou odpověď“, kdy respondenti sdělili svůj názor, ale za okamžik se ujišťovali, zda je to to, co chce dotazující slyšet a zda je to tak správně pochopeno (respondenti tak často byli opakovaně ujišťováni o tom, že není správných nebo špatných odpovědí). Druhem potvrzování je i generalizace v ujišťování, kdy své názory doplňovali výroky: „Ale to asi všichni/to tak má snad každý, že?“

Vše ale souvisí i s jevem, který je koncepcí zkoumán a poukazuje spíše na nejisté sebezpozorování, kterého se dotýká i jedna z otázek. Proto bylo i vidět někdy paradoxní odpovědi v souvislosti s pozorováním, kdy si respondenti protiřečí v chování a ve svých slovech. Bylo to ale také potvrzením toho, že se zkoumaný jev u dotazovaných pomáhajících vyskytuje. Dotazující si svým nuceným odstupem musela vybudovat nadhled i nad těmito skutečnostmi, aby rozhovor nebyl podstatně zkreslen.

Zpětná vazba na rozhovor byla veskrze pozitivní. Většinou však byl hodnocen jako náročný na přemýšlení. Někteří respondenti ocenili nejen možnost vlastní sebereflexe, nutnost zamyšlení se nad něčím pro ně kreativním, ale i náhled na propojení jednotlivých jevů a případně něco nového, s čím se ve svém profesním životě nesetkali (což byl ve většině případů paradoxně syndrom pomocníka a neuroticismus). Jako dodatečné závěry většinou bylo poděkování a konstatování, aby získaná data byla k užitku.

#### 4.2.1 SEBEPOJETÍ A VĚDOMÍ VLASTNÍ HODNOTY

První část vyhodnocení se zabývá tím, jak se respondenti vnímají jako lidské bytosti/osobnosti, nejen svou charakteristikou, ale i přesahem a smyslem života. Všechny uvedené vlastnosti dotváří koncepci a poskytují další náhledy a praktická řešení.

#### CHARAKTERISTIKA JEDINEČNOSTI/ODLIŠNOSTI ČLOVĚKA

Respondenti nejčastěji uváděli výčet svých vlastností, ať už pozitivních či negativních, které by je měli charakterizovat. Ve většině případů to bylo doplněno tím, jak se vnímají z obecného náhledu. Je zde proto viditelný kontrast vnějšího hlediska a přitom zaměření na sebe, což vychází z archetypálního nastavení pomáhajících profesí.

Výčet vlastností se týkal především zaměření na vztahy. Časté byly charakteristiky spojené s pomáháním (*citlivý, klidný, ochotný, komunikativní, přátelský, tolerantní, upřímný a „dobrý a v pohodě“ člověk, lidská bytost s velkým srdcem a schopností či snahou pomáhat druhým*), životními rolemi (*žena, manželka, matka, dcera, zaměstnankyně, kamarádka, kolegyně, sportovec*) nebo prací (*sociální pracovník, pracovitý, zapálený pro věc/maličkost, kreativní, práce je naplňuje, šlechtí – ze své podstaty*).

Z abstraktních popisů to byly úvahy nad tím, že člověka odlišuje jeho pohled na život (*kritické uvažování, pragmatismus, protikladnost vlastností, chuť vyčnívat z řady a dělat si věci po svém, schopnost přistupovat ke všemu aktivně, užitečně i s úsměvem a dobrou náladou, i když je to třeba jen na oko*) prostředí, ze kterého pochází; specifická výchova, která se jim dostala nebo to, jakým směrem se v životě vydali navzdory okolnostem nebo právě kvůli nim.

Častěji zmíněným popisem bylo i to, že pomáhající hledá sám sebe, své místo pod Sluncem, případně v současnosti prochází krizí identity. I přestože se dotyční hledají, velmi znatelná byla potřeba zapadnout, patřit do společnosti a přitom být jedinečný.

R2: „*Jsem lidská bytost, jedinečná a přitom stejná jako všichni ostatní. Jsem plná protikladů. Jedinečnost bych viděla ve svém životním příběhu a v tom, jaká jsem z něj teď.*“

R9: „*Jsem taková, protože jsme se poučila s určitých chyb a snažím se z těch chyb vybrat to nejlepší pro mne a pro ostatní. Jako člověk jsem vnitřně v pohodě, pozitivní za každou cenu. Motivátor. Člověk, který má rád druhé lidi.*“

## PŘEDNOSTI A SLABÉ STRÁNKY

Tato série otázek navazuje na předchozí, ale zde se typicky projevuje otevřené proklamování vlastních slabých/negativních stránek více, než těch pozitivních. Zároveň je to doplňováno tvrzením o využívání všech svých stránek ve prospěch svůj i klientů, práci na odstraňování těch negativních či jejich vědomé integraci do osobnosti. Obě kategorie – pozitivních i negativních vlastností charakterizují osobnost pomáhajícího, i když *samořejmě výčet nikdy nebude kompletní*, což i respondenti opakovaně podotýkají. I to může být považováno za ubezpečení o neisté identitě, ale i za snahu o perfektní výsledky. Na všechny kategorie je možné se dívat jak jednotlivě, tak z hlediska celistvosti osobnosti.

Pozitivní stránky většinou respondenti zopakovali již z předchozí otázky a bylo zde možné vycítit uvědomění toho, jestli je opravdu tvoří jen jejich vlastnosti nebo i něco víc, což bylo zkoumáno dále. Ze svých silných stránek zmiňovali respondenti nejčastěji ty spojené s intelektem či pomáháním: *schopnost/umění naslouchat, empatii, komunikační dovednosti, přátelskost, ochotu pomoci a porozumět, trpělivost, inteligenci, chuť na sobě pracovat, zvládání krizových situací, kritický přístup k věcem, schopnost podívat se na problémy z různých úhlů, skromnost, zodpovědnost, improvizaci, toleranci a pracovitost*. Z kompletního výčtu vybočovaly pouze následující položky: *praktický přístup k životu, smysl pro humor, dobrý vztah k přírodě, schopnosti a zkušenosti získané v životě*.

Nejčastější slabé stránky, které respondenti zmiňovali, jsou spojeny s introverzí, melancholickou povahou a sklony k neuroticismu. Vyjmenovány jsou (několikrát): *přecitlivělost, náladovost a emotivní prožívání, špatné/těžké prožívání neúspěchů a zpracovávání křivd, deprese, naivita, ale i přehnané zabývání se tím, jak člověk působí na druhé*. Poslední bod je také velmi častým tématem – *pomáhající mají strach, že si o nich bude někdo myslet, že jsou nudní nebo hloupí*, což je jasným indikátorem neisté hodnoty. Dalšími body jsou i *nečitelnost pro druhé v emocích, slovech i gestech, neschopnost mluvit o pocitech a zážitcích, upjatost, nervozita a reakce na stres*. Z dalších vlastností je to *nerozhodnost, neschopnost stát si za svým (i přes nechuť jít s davem), projevit se, ostych, nedůvěra ve vlastní schopnosti, malé sebevědomí, neschopnost vystupovat před lidmi a nezávazně konverzovat*. Poslední kategorií tvoří jednotlivosti: *dávání druhým neustále další šance, neschopnost říct ne/dost, urážlivost, vztahovačnost, nedochvilnost, manipulace, naštvánost na sebe sama*. Typické projevy jsou však u všech velmi podobné.

R5: „*Slabé stránky... Hm, kdybych měla popsat všechno, bylo by to na dlouho.*“

R10: „*Díky dobrým komunikačním dovednostem mám tendenci sklouzávat k manipulaci. S obětavostí někdy překračuju hranice a transformuju jí tak na sebeobětování. Cílevědomost je spojena s velkou netrpělivostí při dosahování cílů. Pak sem patří až nepřiměřený strach z toho, že si o mně bude okolí myslet něco špatného.*“

#### **PŘEDSTAVA A VĚDOMÍ VLASTNÍ HODNOTY**

Tyto otázky byly přijímány s největšími rozpaky a respondenty hodnoceny jako těžké, neboť o nich nikdy nepřemýšleli, nebo netuší, o čem vlastně pojednávají. Několik respondentů prohlásilo, že neumí dát žádnou odpověď, ale přesto obvykle došli k určité představě, a to i na základě toho, jak hodnotu vnímají u druhých. Tento zjednodušující model pohledu na druhé byl paradoxně pro pomáhající srozumitelnější a lepší na představení. Projevilo se i problematické oceňování sebe sama, představa či popis toho, jak se respondenti vnímají ze své vlastní podstaty, nikoliv v závislosti na druhých lidech.

*Co je pro ně vlastní hodnota? To, že jsou v tomhle světě cenní; vyzařuje to z nich; jedinečnost (nikdo nikdy nebude stejný jako oni) i přes postradatelnost jako člověka; vědět, kým jsou (významnost), co chtějí a kam směřují; vlastní já, tvůrce vlastního života; to, jak se člověk vidí spolu s tím, jak ho vidí ostatní; něco, na co by měl být člověk pyšný a co dokázal; co je důležité z hlediska přístupu k ostatním lidem – hodnota mezi lidmi.*

Je pro ně závislá na některých proměnných: *na chování k druhým nebo k sobě; na sebevědomí či na roli, kterou zaujímá ve společnosti/rodině/partnerském vztahu nebo v práci.* Důležité pro vnímání hodnoty je i: *jedinečnost pro druhé; zda se člověk o sebe umí postarat sám/je závislý na někom jiném (i finančně) nebo či má místo v životech druhých.*

Z názorů, jaké vlastnosti hodnota má: *Nedá se vyčíslit a změřit; záleží na tom, jak ji hodnotí druzí. Každý má hodnotu, ale je jí přikládána různá váha. Záleží na silných stránkách osobnosti, s tím, co se v životě člověku povedlo/nepovedlo a následná rovnováha. Může se zvětšovat nebo i od základů vybudovat. Dopomáhá ke smysluplnosti, sebeúctě a pozitivním prožitkům.* Respondenti obecně považují svou hodnotu za těžce představitelnou, obzvláště v náročných a krizových situacích, přestože jim na ní záleží. Někteří si uvědomují, že ji zanedbávají, i když netuší, jak to napravit nebo jen konstatují, že na sebe zapomínají. Projevilo se to i tím, že u druhých ji vnímají daleko lépe než u sebe.

R3: „Vědomí vlastní hodnoty pro mě je vědět kým jsem. Vědět, že jsem významný už jen ze své podstaty, že jsem jedinečný, i když nahraditelný. ...Vlastní hodnotu vidím jako něco co mne utváří, hlas, který slyším, když je vše ostatní z vnějšího světa upozaděno. Vlastní já bych nazval podstatou člověka. To jakým je zbaven všech masek.“

R10: „Já se potřebuji vnímat jako potřebná a úspěšná v plnění cílů. V současné době mám ale pocit, jako bych žádnou hodnotu ani neměla, což se odráží nejen na mém soukromém životě, ale i na práci.“

### SEBEREALIZACE A SMYSL ŽIVOTA

Toto téma je možné rozdělit na tři oblasti: rozvoj z hlediska práce a vzdělávání, osobní rovinu (zájmy v kontrastu s prací a rodinou) a smysl života respondentů. Odpovědi byly vcelku jednotné a zaměřovali se převážně na životní priority.

Seberealizace probíhá nejčastěji skrze práci, kde respondenti zmiňují *možnost vlastních rozhodnutí a praktického rozvoje nejen komunikačních, ale i jiných pracovních dovedností*. Zároveň je specifikem i *růst skrze vlastní práci s klienty i jejich životní příběhy*. Dále je to oblast dalšího vzdělávání a to nejen z hlediska vysoké školy a následného vzdělávání, ale i kurzů, výcviků (nejčastěji psychoterapeutických) a rozšiřování zaměření.

Rozvoj je také pro všechny důležitý převážně v zájmových činnostech, kde se zaměřují na objevování nových, kreativních činností, ale věnují se i tomu, *co je baví, přináší jim klid a pohodu, únik od práce či problémy všedních dnů, k čemu mají dispozice nebo v čem jsou zruční*. Oblasti zájmů jsou široké (*kresba, četba, práce na zahradě/domě, výcvik psů, příroda, podnikání aktivit s lidmi, se kterými je jim dobře*). Samostatnou kapitolou je rozvoj ve všech směrech lidské osobnosti a práce na sobě samém.

Za smysl života respondenti považují splnění si svých snů, malých i velkých, v krátkém i dlouhém časovém horizontu. Tam patří především být šťastný, spokojený a dělat takovými i bytosti kolem sebe.

Konkrétnější štěstí vidí v tom, aby člověk miloval a byl milován (*partner, děti, fungující rodina, rodinné štěstí, přátelé*). Dále je smyslem i *zanechat po sobě něco pozitivního, odkaz reprezentující pohled na svět, fungující rodinu a pracovně se věnovat něčemu smysluplnému, pomáhat druhým, a tomu, co ho naplňuje*.



#### 4.2.2 OSOBNOST A ŽIVOT POMÁHAJÍCÍHO

Tato část zaměřená na vědomí vlastní hodnoty se zabývá životem sociálního pracovníka, kde se propojuje rovina profesní s individuálním nastavením osobnosti.

##### VYZNÁNÍ, HODNOTY A VZORY

Otázky se zaměřily na důležité hodnoty, které ve svém životě pomáhající vyznávají. Ty nejčastěji zmíněné patřily rodině, přátelům a práci. V rodině či u svých blízkých si respondenti našli i vzory, které obdivují (rodiče – vždy však pouze jeden z nich, prarodiče, nejbližší) a to uvedenými důvody byla především jejich lidsky silná osobnost.

R8: „Vyznání... No, věřím v to, že ještě pořád existují hodní lidi, kteří nezradí.“

Někteří z respondentů mají i způsob života založený na hodnotách filozoficky pojatých (*nespecifikovaná víra v boha, křesťanství, zen-buddhismus, pragmatismus*) ale i jednotlivostech: *láska, dobro, pravda, nebo i čestnost, pracovitost, přátelskost*. Někteří respondenti si případně vzpomněli i na své morální vzory (*Nicolas Winton, Don Bosco*). Pomáhající profese je pro ně *něco smysluplného, kde propojují zájem o druhé, to, co je baví a je kreativní, poznatelné z hlediska příčin a důsledků, případně odpovídá nastavení – chovám se k druhým tak, jak chci, aby se oni chovali ke mně*.

R11: „A nějaký poslání? Nic speciálního... Spíš prostě takový obecně. Založit rodinu, dobře vychovat děti, pracovat v rámci oboru a tím pomáhat druhým.“

##### POMÁHÁNÍ – PROČ A JAK U POMÁHAJÍCÍCH VZNIKLO

Chuť pomáhat vznikla u respondentů různě. Buď v dětství (událostí v rodině, ze které to vyplynulo), nebo to dítěti přišlo přirozené. Druhou skupinu tvoří pomáhající, kteří se na střední škole rozhodli pro pomáhání, ať už výběrem zaměření, zvolením jiného oboru (psychologie), či tím, že k tomu *dospěli postupnou úvahou společnou s hodnotami a pohledem na svět, byť nevěděli, čím vlastně chtějí být či co mají dělat se svým životem*. Posledním příkladem je událost v dospívání, která je tímto směrem ovlivnila.

Sociální práce je také velmi různorodou profesí s širokým spektrem cílových skupin, kde si respondenti mohou vybrat skupinu, se kterou jim přijde práce nejvíce smysluplná, i když všechny obsahují osudy lidí. Všichni respondenti se však shodují v tom, že pomáhání je pro ně důležité a že je to pro ně cesta, kterou si vědomě zvolili. Mohou něco změnit, ovlivnit, včetně sebe. Patrná je i pozice oběti, ze které se stal pomáhající.

R3: „Spousta věcí nefunguje tak jak by měla a mnohdy ani z různých příčin prostě fungovat nemohou. Mohl bych nad tím dlouze debatovat, anebo to prostě přehlížet, ale tím by se reálně nic nezměnilo. ...Myslím, že něco lze skutečně změnit pouze změnou na nejnižší úrovni – prací s jednotlivými lidmi a chci být součástí řešení.“

R2: „Vím, jaké to je zvedat se ze dna, když mi nikdo nepomůže, a tak jsem chtěla, aby tam alespoň pro ty druhé někdo byl.“

R10: „Úplně si pamatuji ten moment, kdy jsem si řekla, že bych chtěla pomáhat dětem, aby se celé dětství nemuseli mít tak špatně jako já, nebo dokonce ještě hůř.“

### **PREDISPOZICE K POMÁHÁNÍ**

Otázky na osobní zkušenosti či predispozice k pomáhání se stočily různými směry. Nejvíce ale byly zastoupeny již řečené vlastnosti. Pro pomáhající je důležité *nadání naslouchat nebo empatie*. Poté je to *schopnost řešit problémy druhých, vyhledávat výzvy v životě, nebo přistupovat k věcem pragmaticky a řešit problémy s nadhledem*.

Poslední skupinou možných predispozic jsou zkušenosti převážně s vlastní, nebo i blízkou patologickou rodinou, kdy si spoustu problémů nebo i práci pomáhajících respondent zažil na vlastní kůži, nebo má k pomáhání blízko z rodiny (pomáhající profese).

### **DĚTSTVÍ, VZTAH K RODIČŮM**

Všichni dotázaní respondenti hodnotí své dětství jako *spokojené, pěkné, dětsky šťastné*, ale přesto alarmující počet z nich najde nějaký problém, kdy jej označí za *nikoliv ideální ze svého současného pohledu*. U některých je to *problematický vztah k jednomu z rodičů, pocit nedostatku lásky nebo jejich projevů, nepřímá nebo žádná podpora, absence pocitu bezpečí či přijetí*.

Často se objevuje i *srovnávání či pocit odstrčenosti, křivdy či nepřiměřených nároků* nejčastěji v porovnání se sourozenci. Pomáhající se vyznačují i tím, že své vztahy s rodiči *chtějí ze své strany/svým přístupem měnit, i když často narážejí*. Také se jim cíleně *nesvěřují se svými osobními pocity či problémy* nebo přiznávají, že v rodině *nebylo běžné projevovat city, oceňovat úspěch, ale naopak se hovořilo o neúspěších*.

R9: „Mamina mě občas brala méně, než mého bratra. Mohl to být jen pocit, ale ten pocit trvá do teď. Co udělá bratr je vždy OK, ale když to samé udělám já...“

R2: *„Neustálé snižování, neznám lásku, podporu ani pocit bezpečí nebo přijetí. Přesto jsem byla šťastná, když jsem mohla poznávat svět. A to mi asi zůstalo. Je to asi důvod, že přestože jsou na světě špatné věci, že jsou tam i ty dobré a záleží jen... Na nás.“*

#### **OVLIVŇUJÍCÍ UDÁLOST V ŽIVOTĚ**

Většina respondentů si ve svém životě zažila nějakou traumatickou nebo náročnou životní situaci, která jej změnila nebo výrazně ovlivnila. Jsou to události *typu úmrtí blízkých nebo i nejbližších osob a rodiny, rozchod s partnery, rozvod rodičů*. Pomáhající je sice složitě zpracovávají, stejně jako dlouhotrvající zážitky z dětství, ale ty, které postupně zpracovali, je posílili, případně změnili a přinesli jim něco nového a pozitivního (změna postojů, ztráta iluzí, nový pohled na svět).

R6: *„Naučilo mě to být drsnější, odolnější, věřit si a nepouštět si každého k tělu, schovávat se vždy za dobrou náladu a otevírat se jen těm nejbližším.“*

#### **TEMPERAMENT A JEHO PROJEVY PŘI PRÁCI**

Většina respondentů se považuje za introvertní povahy a snaží se v tom spatřovat výhody, ale znají i nevýhody. Z výhod je to *schopnost naslouchat, věnovat pozornost klientům a nezasahovat jim do projevu, tlumivý element pro kolegy i vyhocené prostředí, lepší promyšlení situace a nalezení řešení*. Tito respondenti se také shodli v tom, že k otevřenému projevu potřebují malý kolektiv nebo citově blízké osoby.

Nevýhody spatřují v tom, že *výrazněji respektují i soukromí druhých, trvá jim déle, než si k někomu najdou cestu nebo mají problémy se otevřít*. Často je zmíněno to, že být extrovertem je snazší a že se to mnozí z respondentů učí, například ve vystupování před lidmi nebo důraznějším (někdy hlasitějším, někdy alespoň nahlas) prosazování sebe sama.

Extroverti také vidí pro svou práci spíše výhody: *dokáží hodně komunikovat s druhými – rozpovídat je, druhé také nadchnout, navázat kontakt s kýmkoliv a najít si k němu cestu*, ale uvědomují si i nevýhody tohoto nastavení – *mají problém některé věci dotáhnout do konce, vydržet u nich*.

U dvou respondentů se objevila i nevyhraněnost temperamentu: R11: *„Nejsem ale typicky vyhraněný typ. Mám takové dvě tváře. Jednou extrovert, jednou introvert. ...Střídá se to podle situace. Myslím, že je to dobré, protože v té práci jsem flexibilnější.“*

### 4.2.3 PARADOXNÍ STRÁNKY A JEJICH ASPEKTY U POMÁHAJÍCÍCH

Poslední část je založená na paradoxních stránkách pomáhajících, které jsou nejvíce postřehnutelné a respondenti si je mohou, byť třeba v náznacích, uvědomovat.

#### SEBEREFLEXE, PERFEKCIONISMUS A MÉNĚCENNOST

Přemýšlení nad sebou je běžnou součástí života každého pomáhajícího. Většinou však cílená sebereflexe přichází ve dvou, spíše polaritních, případech. První nastává v okamžiku, kdy je *respondentovi opravdu dobře, má čas pro sebe a přemýšlí, co by se sebou chtěl dál dělat ve smyslu seberealizace*. Druhý případ přichází v době, *kdy se něco nepodaří, respondent váhá nad svým zvoleným rozhodnutím či udělal něco, co nechtěl; opouští jej víra ve vlastní schopnosti, někdo jim něco vyčte, či v případě nějakého neúspěchu, ze kterého se reflexí dostává ještě do horší psychické nepohody*. Jinou, přesto uvedenou sebereflexí prochází respondent na základě poznatků ze supervize, kurzů, literatury nebo cílených výcviků na to zaměřených.

Sklony k perfekcionismu jsou velmi široce zastoupenou kategorií – u všech respondentů, která je ale také velmi zřetelně uvědomována (*ať už v podobě nutnosti pořádku, ambicióznosti nebo v přehnané zodpovědnosti*). Svě sklony si uvědomují, ale naučili se s nimi žít i pracovat. Často argumentují slovy, že *dokonalost neexistuje, nebo nikdo není dokonalý*. Důvody, proč jsou tyto sklony minimalizovány, jsou pragmatické – *nedostatek času, nervů, snaha o kompromis a raději se spokojí s méně perfektní verzí, než aby práci neudělali vůbec*. Přesto je často zaměňován s pracovitostí a zodpovědností.

Pocity méněcennosti se vyskytují u respondentů v různé intenzitě, ale jsou vždy přítomny. U někoho je to neustálý boj, který souvisí se situacemi porovnávání (*z vlastní iniciativy nebo s tím přijde někdo jiný*). Porovnávání je prováděno s kategoriemi vrstevníků, s rodinou, přeměňování úspěchů na poli práce a partnerských vztahů. U jiných je to pocit, který provází neúspěch nebo zklamání. Přesto se na něm snaží respondenti usilovně pracovat. Při otázce na mechanismy, které jim tyto pocity pomáhají zvládat, se objevují velmi podobná řešení. *Potřebují se na sebe podívat z nadhledu – většinou za pomoci svých blízkých, které o tuto službu poprosí. Aby jim připomněli, v čem jsou prospěšní, úspěšní, lepší než druzí, co zvládají*. Dalším návodem je: R9: *„Věřit si, získat vzdělání, které potřebuje člověk k tomu, aby práci mohl opravdu dobře dělat.“*

R3: „V takových případech se snažím na věci pohlížet pokud možno objektivně, zhodnotit je, najít skutečnou příčinu bez zbytečného sebeobviňování...Vidím, že ve zvládnání pocitu méněcennosti a celkově neúspěchu je důležitý odpočinek – jak aktivní, tak pasivní, bez toho je těžké se nad věci správně povznést.“

R4: „V poslední době nastupují poměrně často - hodně práce, hodně školy, málo spánku, málo klidu k odpočívání a málo podpory, teda spíš žádná ze strany partnera. Prostě to na mě občas padne, zalezu si do koutečku, pobřečím si, ale pak si zase řeknu, že by zase mohlo být i o něco hůř, sním celou tabulku čokolády a je zase dobře. (smích)“

### **PROSAZOVÁNÍ SE**

Dalším častým problémem respondentů je neschopnost se prosadit, hlásit se o svá práva a nenechat se odstrčit do pozadí na základě nároků druhých. Respondenti to nazývají *neschopností prosadit se u autorit (nadřízení, dříve učitelé, rodiče)*, často ve snaze, aby se vyhnuli konfliktům. Také se setkali s tím, že jim lidé říkají, že jsou *neprůbojní*. To zdůvodňují tím, že *nechtějí zasahovat do života druhých jen proto, aby na tom sami byli lépe, protože jim by se to také samozřejmě nelíbilo*. Většina z nich ale také dodává, že na vině tohoto neprosazování je především jejich introverze nebo naučený reflex z dětství (*neměli možnost naučit se dialogu, vyjádřit svůj postoj*), který se snaží překonat.

Nejvíce se to projevuje *v kolektivu průbojných lidí, ve velkých skupinách a v neznámých situacích*, kde je pro introverty důležité se nejprve zorientovat, získat dostatek sebedůvěry a jistoty než se rozhodnou do děje zasáhnout. *Často ale raději mlčí, podřídí se a nechávají si své názory pro sebe, například proto, aby jim druzí neublížili. Pokud se však na něco soustředí, jdou si cíleně za tím*. Souvisí to nejen s tím, že se naučili sami sobě důvěřovat, přestože zůstávají ve své komfortní zóně velmi opatrní.

R1: „Svoje přání a názory mám problém vyjádřit hlavně v případě, že se výrazně liší od názoru většiny a já nejsem stoprocentně přesvědčena o své pravdě.“

### **ZPRACOVÁNÍ NEGATIVNÍCH POCITŮ**

Smutek a deprese jsou běžnou součástí života pomáhajících. Smutek ve své čiré podobě zažívají všichni respondenti a to v časovém intervalu, který hodnotí jako „občas“. Často je to závislé na aktuální životní situaci. Nejčastěji zmíněné je přetížení v práci, které je respondenty mnohdy špatně snášeno, stejně jako pocity vlastního selhání.

Ty jsou nedílně spojeny s pocity méněcennosti, porovnávání s druhými, či probírání se vlastních životních rozhodnutí v tomto stavu. Nicméně všichni tyto negativní emoce považují za přirozenou a nedílnou součást svého života.

Mechanismy, kterými je zpracovávají, jsou různé, přestože se nejvíce respondentů ztotožnilo s výpovědí: R1: „*Jinak si smutek prostě odžiji a on přebolí.*“

Další možnosti jsou *vybrečet se, přítomnost někoho blízkého, milovaného, případně se mu svěřit, rozhovory s někým s rozdílnou povahou, zkušenostmi, který poskytne nadhled, odvalu a sílu jít dál.* Další možnost je zmíněna: R3: „*To že jsem objevil význam odpočinku při boji s negativními pocity, považuji za největší přínos pro svůj život.*“

Posledním příkladem je i to, že traumatické situace, které ve svém životě pomáhající zažil a tyto stavy vyvolávají, tak R8: „*Těmto pocitům se ubránit nelze.*“

#### **HRANICE VE VZTAZÍCH S KLIENTY**

Hranice ve vztazích jsou pro řadu pomáhajících velmi složitým tématem. Vybaví si své jednotlivé projevy (*časový rámec vztahu, forma komunikace, finanční aspekt*), ale nejvíce je to patrné v odlišování profesního a soukromého života. Klienti k pomáhajícím přicházejí často se svým soukromým životem a jeho problémy a chtějí vědět něco i ze soukromého života pomáhajících. Extrovertní respondenti s tímto oddělováním mají často větší problémy. Odpovědi jsou však často striktní.

R6: „*Prostě můj osobní život je tabu a přes to vlak nejede.*“

Další hranice se týká kompetencí a vlastních sil ke zvládnutí problémů klienta. Stává se, že se pomáhající zapojuje až příliš, ale je si toho vědom až zpětně. Je to nejvíce patrné u přátelského vztahu s klienty u specifických cílových skupin, nejčastěji dětí. Přesto i respondenti poukazují na to, že je třeba si hranice hlídat, uvědomovat si je, neboť jejich překračování ovlivňuje jak úsudek, tak kvalitu práce.

Více patrné je to u pracujících s delší praxí, kteří mají větší zkušenosti a s problematikou se již významněji setkali. Náročnější je to také u pracovníků, kteří pracují s bezhraničními klienty (bezdomovci, závislí).

R3: „*Snažím se proto bedlivě hlídat hranici mezi přiměřenou pomocí a přebíráním zodpovědnosti za cizí život. Musím si tedy stále opakovat – nedělej za ostatní jejich práci!*“

## ZRANITELNOST PROFESNÍ ROLE

Navazující skupinou otázek je i zranitelnost a slabá místa, které způsobují problémy ve vztazích s klienty, nebo zasahují tam, kde to pomáhajícímu není příjemné. Přestože je oddělování profesního a soukromého života pro většinu pracovníků přirozené, ve spoustě případů tyto dvě roviny oddělit nelze. Typickým příkladem je *tahání si problémů z práce domů* nebo naopak: R1: „*Pokud mám problémy v osobním životě, jsem při práci přecitlivělá. Snažím se to v sobě uzavřít tak, aby to klienti nepoznali a aby je to neovlivňovalo.*“ Také je možné, že klienti zasáhnou pracovníka na jeho citlivém místě, ale pracovník to musí vyřešit někde mimo pracovní vztah. Ti, kterým se to ještě nestalo, o tématu ještě nepřemýšleli. Také se při práci s lidmi není možné vyhnout tématům, která pracovník dobře nezvládá (*např. chuť zemřít u klienta, traumatické události z vlastního života*), kdy jsou pomáhající neschopní zareagovat tak, jak si představují (*rozkolísá je sama situace i to, že nejsou schopni oddělit profesní roli od osobního života*).

## SOCIÁLNÍ SKUPINY

Otázka se zaměřila na vnímání sociálních skupin, se kterými pomáhající chce pracovat/pracuje, a se kterými by pracovat rozhodně nechtěl nebo z různých důvodů nemohl. Tyto výsledky reprezentují i všeobecné nastavení sociální práce, které vyšlo z výsledků bakalářské práce, ale i dotazníkového šetření této případové studie. Mezi preferované skupiny patří především mladí lidé, problémové rodiny, děti a zdravotně postižení. Většina respondentů chce *vidět viditelné výsledky, nějaký pokrok, než se soustředí na udržování kvality života*. Toto zaměření se také mění s věkem, kdy přichází více ke slovu i práce se zdravotně postiženými a seniory. Dalším názorem je i to, že *v rodině vzniká různorodá škála problémů v dalším životě, tato práce je respondentům blízká, baví je*. U práce s drogově závislými a problematickými skupinami hraje roli i časové hledisko (*kvůli rodině raději změnit cílovou skupinu, aby se cítili více v bezpečí*).

Na to navazují i sociální skupiny, se kterými respondenti nechtějí, nemohou, či si nepřejí dlouhodobě pracovat. Jedná se především o drogově závislé (*z důvodu nedostatku respektu či autority pro pomáhajícího, ale i tím, že necítí potřebu jim jakkoliv pomáhat, vadí jejich životní styl, nebo zápach*), s Romskou komunitou z důvodů *silných předsudků či neschopnosti vidět změnu, zlepšení situace*, a třetí skupinou jsou senioři, těžce nemocní a umírající, kdy je tato práce *považována za vyčerpávající či psychicky neúnosná*.

## KOMPENZACE V PRÁCI

Poslední otázka se zaměřila na to, jestli si pomáhající uvědomují nějaký faktor, který si svou prací kompenzují. Je potěšující, že všichni se nad tímto tématem opravdu zamýšleli. Padlo proto i to, že si něco *kompenzují ze svého života (nejčastěji dětství, traumatickou událost), vztahy, ale je to i potřeba dělat něco užitečného; na co má člověk talent a uspokojuje ho to*. To souvisí s faktem, že klienti u respondenta hledají pomoc. V tom se také projevila i *snaha kontrolovat situaci, tvrzení, že prozatím neví o ničem, co si kompenzují, ale třeba na to časem přijdou, nebo si nic nekompenzují, neboť by se pravděpodobně chovali jinak*. Objevil si i názor, že si *všichni pomáhající něco kompenzují*. Konkrétní případy kompenzací byly doplněny i poznámkou o zpracovávání této záležitosti.

R4: „*Myslím si, že u mě konkrétně je to tak, že pořád toužím po uznání lidí okolo sebe jako náhradu za to, že na mě můj otec kašlal a nikdy pro něj nebylo nic dobré.*“

R10: „*Dříve pro mě bylo motivem k pomáhání to, že mi budou ostatní vděční, a budou o mě hezky smýšlet a mluvit. Nyní je motivem to, že se ráda cítím potřebná.*“

### 4.3 DISKUZE NAD EMPIRICKOU ČÁSTÍ A PŘÍPADOVÁ KAZUISTIKA

Klíčem k prospěšnému pomáhání druhým a ovlivňování jejich života pozitivním způsobem je potřeba odhadnout své vlastní, reálné možnosti a odolnost. Je proto nutné uvědomit si vlastní hodnotu a věřit, že za (sebe) podporu a pomoc stojí také pomáhající. Souhrnně lze říci, že pomáhající jsou lidské bytosti často tvrdě zkoušené osudem, které si ale i přes svou zranitelnost zvolili profesi zaměřenou na zraněné osoby. Někteří z nich se rozhodli hojit rány druhých před svými vlastními. Spoléhání na reciprocitu dobra lidského pokolení však není optimálním způsobem, jak řešit problematické sebepojetí.

V částech, které se sebepojetím zabývají, je zřejmé, kde jsou největší problémy pomáhajících. K sebereflexi a svému reálnému zhodnocení se často dostávají až na základě vlastních nezdarů. Věnují mnoho času práci na svých slabých a problematických rysech. Snaží se přirozeně využívat svých silných stránek, ale nevěnují jim tolik pozornosti a berou je jako samozřejmé. Dávají přednost druhým lidem před sebou samými, a to spíše z důvodu vlastní podceňování a snižování vlastní hodnoty jako životního nastavení. Někdy je to více či méně patrné, ale přesto je to velmi zřetelný trend. Obtížně chápou svou jedinečnost, svou hodnotu, a třeba se i nikdy nezamýšleli nad tím, proč tomu tak je.

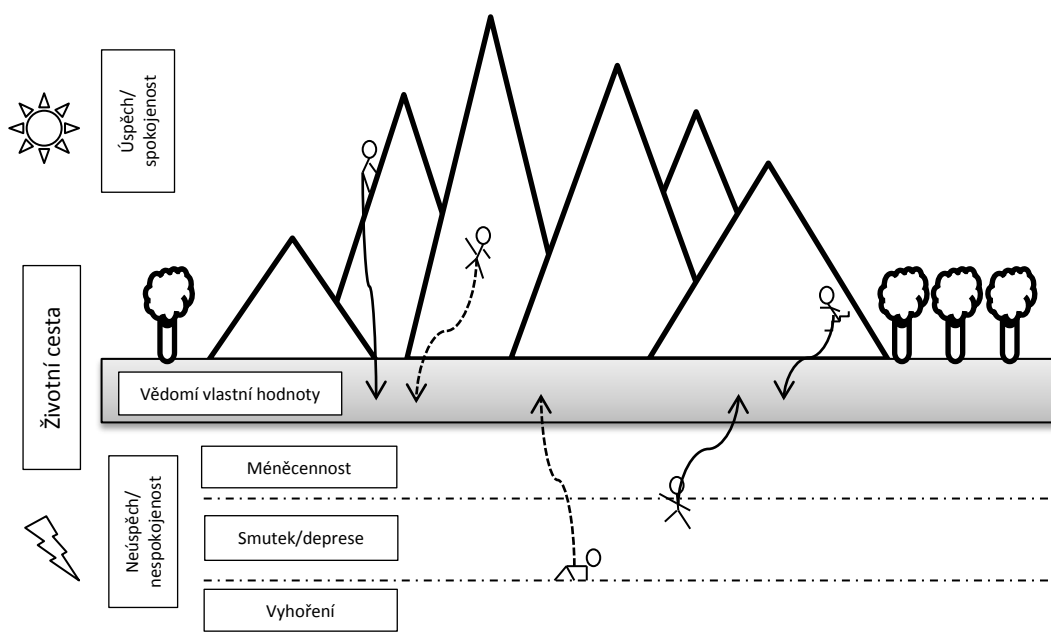


Z hlediska osobnosti a života pomáhajícího je možné vidět zaměření na lidi, vztahy, lidské hodnoty a seberozvoj a přitom minimální zaměření na konzumní způsob života (výkon/efektivita, vysoké finanční ohodnocení). Vztah směřovaný k pomáhání byl mnohým jasný už v dětství nebo k němu dospěli s přetrvávajícím životním přístupem. Respondenti jsou si vědomi svých vlastností, které je mohou k práci s lidmi predisponovat. Z hlediska sebezpečí se zde vyskytují i problematické faktory se vztahovými osobami v dětství, které je ovlivňovali a svou roli hraje i těžká ovlivňující událost. Příčinou výsledků i dle koncepce je, že pomáhající kvůli poruše vědomí vlastní hodnoty hledají zrcadlení své ceny, svého potenciálu v druhých osobách (u svých blízkých, ale často i v klientech), které nahrazují dřívější osoby vztahové. V této nevědomé části totiž nedošlo k plnému převzetí zodpovědnosti za vlastní hodnotu, sebeobraz a péči o sebe samého.

Poslední část se zaměřuje na paradoxní stránky u pomáhajících, které z narušeného vědomí vlastní hodnoty jednoznačně vyplývají. Jedná se vědomé problémy, se kterými se snaží lépe či hůře vyrovnat. Nejvíce patrný problém je v sebezprosování, v komplexech méněcennosti (perfekcionismu) a s tím i často související úzkost, smutek a deprese. V nejhorším případě spadají do kategorie vyhoření osobnosti.

Obrázek 5 je založen na faktu, že vědomí vlastní hodnoty člověku pomáhá ukotvit se v sobě samém, a tím i ve světě a v životě. Je to neustálý průnik mezi spokojenou a nespokojenou fází. Vědomí vlastní hodnoty, toho, že člověk má své oprávněné místo na světě, je záchranným lanem v době, kdy pomáhající zdolává negativní pocity či deprese. Je to možnost, jak znovu najít sebe sama, své místo, směr, kudy se vydat za vyrovnanějším prožíváním. Část pomáhajících to takto prezentovalo: *uvědomování si svých předností, úspěchů, nadhled na život i to, že mají půdu pod nohama a jsou milováni svými blízkými*. U někoho toto záchranné lano, vědomí vlastní hodnoty - neplní svou funkci. Je zničené, nejisté, či ho neumí použít a tím se propadá do hlubších problémů, ale také není zajištěn při zdolávání výzev svého individuálního života, což je neprošlapaná cesta, kde pomáhajícího často nemohou jistit ani pracovní podmínky ani jeho nejbližší.

S tím následně souvisí i profesní role pomáhajícího, která se z tohoto hlediska zabývá především hranicemi mezi klientem a pracovníkem, zranitelností pracovníka a jeho slabých míst nebo nezpracovaných témat.



Obrázek 5 - Stratifikované pojetí vlastní hodnoty

V empirické části se vyskytoval pohled osobní, ale u této problematiky je dimenze mnohem širší. Spočívá nejen v image sociálních pracovníků, neboť u nich je tento faktor zřetelnější, než u jiných pomáhajících profesí, ale i v pocitu bezpečí. Některé cílové skupiny nemají kapacity, popřípadě zájem o to pochopit, kdo a kým sociální pracovník je. Vymezuje sice své hranice, které mu pomáhá dotvářet i zařízení, ve kterém pracuje, ale klient se jim nemusí přizpůsobovat. V konkrétním případě je možné poukázat na cílovou skupinu mentálně postižených, psychicky nemocných, případně terénní pracovníky a nízkoprahovost kontaktních zařízení pro drogově závislé.

Často je proto nasnadě i zmatení samotných pracovníků, protože jejich kompetence jsou definovány dalece za partnerský přístup, což se také dotýká dilemat pomáhání, která často zůstávají nezpracovaná. Profese sociální práce je i z hlediska obrovské rozmanitosti cílových skupin nesnadno popsatelná a s pohyblivými hranicemi, na rozdíl od zdravotnických, pedagogických, psychologických či duchovních profesí. Poskytování sociální pomoci nabývá stejně širokých úkolů a rolí. Ukázat klientovi pouze ty role, které jsou pro něj dostupné, není možné pouze zadáním zakázky, neboť se na vztahu oba podílejí svojí osobností a zároveň řeší problémy vnějšího charakteru – ovlivňují okolí. Pomoc nemá jednoznačný charakter: vyléčit, naučit, provázet, změnit. Sociální pomoc obsahuje všechny tyto prvky a žádný z nich tak, aby mohl být určen jako konkrétní cíl.

*„Obecně platí, že v pomáhajících profesích je obtížné definovat žádoucí výsledek práce a kritéria úspěšnosti pracovníka. ...Pomáhající profese přináší pracovníkovi odpovědnost za klienty, a přitom mu neposkytují možnost mít plně pod kontrolou jejich chování. Pomáhající profese vyžaduje, aby pracovník našel optimální stupeň osobní angažovanosti na osudech klientů.“ (Matoušek, 2003, s. 56)*

To vše poté úzce souvisí i s cílovou skupinou, se kterou jsou pracovníci ochotni nebo naopak neschopni pracovat bez profesionálních nedostatků. Důležité je i téma kompenzací v profesi, kterých si ani sami pomáhající nemusejí být vědomi. Zároveň je to téma, kterého se ve své sebereflexi složitě dotýkají. Je k tomu často potřeba úsudek supervizora či terapeuta, který poskytne tolik potřebný nadhled, který však pomáhající i sami často vyhledávají a jsou si jeho podpůrných funkcí vědomi.

Sociální pracovníci mají také více dilemat v běžném osobním životě než je tomu u jiných pomáhajících profesí. Souvisí to s širokým spektrem cílových skupin, se kterými přichází do styku (a to už během studia), běžně se s nimi setkává, zaujímá různé role a také kritéria chování má nastavena rozdílně než zbytek populace.

V tomto výzkumu jsou použity prostředky nepřímého měření, neboť se sledované charakteristiky z hlediska psychologie objektivně měřit nedají. Zároveň výzkumník nemá přístup ke klientům a zaměstnavatelům respondentů, kteří by mohli doplnit další část pohledu. Některé otázky (i téma) mohou být pro respondenty nepříjemné z několika důvodů – cítí se ohroženi, protože nerozumí podstatě zkoumaných jevů či je obecně považují za špatné, což má za následek i zkreslení odpovědí. Je také možné, že se jedná o ochranu soukromí, neboť profese je velmi citlivá na osobnost – je jeho nástrojem a proto by veškeré poukázání na ‚chyby‘ bylo vnímáno jako pokořující.

Nicméně je možné zdůraznit, že respondenti vybráni pro interview byli velmi otevření a v případě, že o některém z témat nechtěli hovořit, raději se stáhli ke generalizovaným odpovědím, než aby se zaměřili na svou vlastní sebereflexi. Je to pochopitelné i z důvodu, že takový rozhovor pro to neposkytuje optimální podmínky. Přesto je znatelné potvrzení koncepce, která byla v rámci triangulace dat (metod i zdrojů) prokázána a doplněna o určité mechanismy, které respondenti používají.

## PŘÍPADOVÁ KAZUISTIKA

Využití dotazníku smíšených dat, v doplnění o hloubkové polostrukturované rozhovory umožnilo i výstup v podobě případové kazuistiky zaměřené na zkoumaný sociální problém. Poskytuje detailní popis a kvalitativní shrnutí konkrétních případů.

- **Osobní anamnéza**

*Věk:* Chuť pomáhat vzniká u pomáhajících z nejrůznějších důvodů už v dětství a často k němu inklinují i ve svých profesních představách. Je spojena s osobním nastavením, hodnotami, dispozicemi a vlastnostmi a často přetrvává do konce života, pokud se nepříhoda krize různého charakteru (neužívá rodinu, vyhoření, změna životního pohledu).

*Pohlaví:* Více k těmto profesím inklinují ženy, pro které je pečující, ochranná pozice ve společnosti lépe (již historicky) přijímána. Muži mají zájem spíše o vedoucí/nadřazené pozice, viditelné výsledky práce a historicky zakotvené, dnes finanční, zajištění své rodiny.

*Vzdělání:* Většina se pro svou kariéru pomáhajícího rozhoduje na střední škole, kdy se k němu dostane různými způsoby (doporučení, náhoda, talent, dobrovolnictví, ale i cílená snaha a dalším studium na VOŠ/VŠ: zdravotní, sociální, pedagogické, duchovní odvětví).

*Socio-ekonomický status:* Pomáhající nejčastěji pocházejí ze střední třídy, kdy jsou si často vědomi toho (i zprostředkovaně), jak vypadá život výš i níž, než se nachází oni sami.

*Zdravotní situace:* I to bývá predispozicí – odchylka od normálu u sebe či v blízkém okolí.

*Vlastnosti a temperament:* U sociálních pracovníků převládá introvertní nastavení, ale prvky melancholie a neuroticismu jsou charakteristické i u extrovertních jedinců. Znatelné vlastnosti jsou časté sklony k méněcennosti, perfekcionismu a obtížné zpracování pocitů.

*Vyznání, hodnoty a vzory:* Kromě lásky k bližnímu, které je blízké většině náboženství, jsou to hodnoty, které jsou vlastní sociální reciprocitě a kultuře, z níž pomáhající pochází. Velmi patrné je zaměření na dobré mezilidské vztahy, rodinu, víru v lásku a dobro, které také korespondují se vzory pomáhajících (silné osobnosti, a to jak ze širokého povědomí, tak z nejbližšího okolí). Je to tedy zaměření na realistické vidění světa, i když paradoxně spočívá v extrémech: hledání a pomáhání dobru v těch nejvíce problémových oblastech.

*Seberealizace:* Pro pomáhající je charakteristické propojení osobního života s profesním, přestože ho musí i vědomě oddělovat. Seberealizace skrze profesi x profesní role.

- **Sociální anamnéza**

- **rodinná:**

Přestože pomáhající hodnotí svůj dětský věk jako veskrze šťastný, ze současného pohledu jsou v něm schopni vidět některé patologické, či potencionálně problematické situace, které je ovlivnili. Týkají se patologických jevů na sobě či blízkých, ale také se jinak dívají na důležitost vztahu k rodičům. Se vzděláním, hodnotami a možností náhledu do situací klientů jsou schopni lépe rozpoznat problematické aspekty jejich životů. Často si uvědomují, že cesta k pomáhání je pro ně předem dána některou okolností (syndrom pomocníka, citové úrazy a obrany). Do popředí vystupují i traumata a různé kompenzace.

- **školní a profesní**

Tato kategorie nabývá na důležitosti nejen z hlediska výběru střední/vysoké školy, ale také z důvodu fungování ve školním prostředí. Souvisí to s přechodem z rodinného prostředí, ale i vnímáním sebe sama jako jedinečné, přesto kategorizované a hodnocené osobnosti a problematika prosazování se, svých názorů, pocitů a potřeb. Do profesní části patří výše zmíněné důvody pro pomáhání, kompenzace, predispozice a vlastnosti, budování hranic ve vztazích ke klientům, volba cílové skupiny a zranitelnost v profesní roli.

- **Sociální problém a intervence**

Zkoumaným problémem je chybějící nebo narušené vnímání vlastní hodnoty, které se projevuje nejen v osobním, ale i profesním životě pomáhajících. V této práci jsou do něj zahrnuty i paradoxní stránky a jevy, které s viděním a vnímáním sebe sama souvisejí. Jedná se o neuroticismus, syndrom pomocníka, citové úrazy a obrany, perfekcionismus a pocity méněcennosti, syndrom vyhoření, pocity smutku a deprese. To se promítá i do roviny profese, kde se mohou projevovat kompenzace (moc, narcistické uspokojení, řešení traumatické události, ale i deficitů z dětství) a problematické hranice mezi klienty a pomáhajícími. To vše může vyvolávat nerovnováhu a zhoršenou kvalitu života pomáhajícího. Nejvhodnějším řešením je vždy to, kdy se pomáhající zaměří sám na sebe a opravdu se sebou chce pracovat (sebevzdělávání, sebereflexe, převzetí zodpovědnosti za zrcadlení vlastní hodnoty, nikoliv hledání odrazu u druhých). Poté přichází i způsoby, kterými může hledat pomoc odborníků zvenčí: v rámci výcviků a kurzů, psychoterapeuti, a v pracovním prostředí – supervize, intervize. Cílem i řešením je seberozvoj pomáhajícího.

#### 4.4 MOŽNÁ ŘEŠENÍ A VÝSTUPY DO PRAXE

##### OVLIVNĚNÍ ŽIVOTA JEDNOTLIVCE

Výsledky této práce jsou platné nejen pro pomáhající profese, ale všechny osoby s problémy vlastní hodnoty. Prvním krokem je uvědomit si, že člověk má svou hodnotu a přestože je časté odsouvání jejího řešení na vhodnější okolnosti/více času, jsou to kroky, které se dají podnikat každý okamžik a tím zvyšovat kvalitu svého života.

Z výzkumu také vyplývá princip, že porucha hodnoty je udržována v chodu nefungujícím vzorcem, kdy se i dospělý (za sebe i své štěstí zodpovědný jedinec), upíná k zrcadlení své hodnoty druhými. Je tak odkázán na jejich hodnocení, popis a reflexi jeho činů jako dobrých/špatných. Také v sobě může vyživovat vlastní porovnávací hlediska, která jsou závislá na hodnocení úspěchu/selhání, a dle nich svou hodnotu nastavuje.

Selhání je běžnou součástí života a obtížným se stává až náhled a odezva na něj. Hodnota člověka se nezakládá na úspěších nebo životních prohrách. Podstatné je i uvědomění, že jakékoliv selhání není problém identity člověka. Toto nastavení pouze nutí člověk k neustálému porovnávání a myšlenkám, že není dostatečný. Je třeba oddělovat výsledky a činy od hodnoty člověka. Větším přínosem člověku bývá zaměření na snahu – snažit se být tím nejlepším, kým v daný okamžik může být sám za sebe. Měl by se oprostit od protikladného vidění: všechno nebo nic, neboť v životě nic není dokonalé.

Problémem je, když je v dospělosti hledáno potvrzení vlastní hodnoty v druhých a nikoliv v sobě. Člověk musí převzít zodpovědnost za vlastní zrcadlení, vlastní sebepojetí a sebeobraz. Měl by pracovat sám na sobě s tím, že je hodnotným člověkem a vždy se může opřít sám o sebe - má pevnou půdu pod nohama. Zároveň jsou tímto problémem ovlivňovány i vztahy, kdy je třeba rozpoznat lásku od závislostí a jejich projevů.

Pokud se i v dospělosti člověk neustále potřebuje přesvědčovat o své hodnotě, stavět znovu a znovu své sebepojetí podle aktuální situace, je to znak nepřevzetí zodpovědnosti, a to z různých důvodů (vlastní strach, patologické vztahové osoby), kdy se člověk bojí být sám sebou: projevovat se navzdory ostatním jen proto, že takovým je.

Tuto stabilizační hodnotu je možné znovuobjevit, vybojovat se sebou i v dospělosti, přestože rodiče či vztahově blízké osoby dítěti hodnotu upírali či v něm pěstovali komplex méněcennosti (patologické jevy, problematické osobnosti rodičů).

Velmi přínosné jsou prvky odolnosti (resilience) a zachování náhledu na to, že v dětství bylo něco špatně. Důležitost získávají blízké vztahové osoby dítěte i dospělého, které s pozitivními projevy vlastní hodnoty pomáhají a zajišťují bezpečné prostředí a přijetí pro její růst. Jsou to učitelé, přátelé, kolegové, ale i životní průvodci a vzory.

Z hlediska komunikace a vztahů je třeba respektovat i hodnotu druhých osob. Poskytují zpětnou vazbu, která ovlivňuje vlastní sebepojetí. Důležitá je však zkušenost s vlastní hodnotou jako ochranným obalem a pomocí jeho polopropustných hranic umět reflektovat přínosné a nepřínosné. Není možné dosáhnout objektivní reality, jen ustáleného obrazu, který o sobě člověk má a je mu v něm dobře. Pokud je zakotven sám v sobě, nepotřebuje porovnávání s druhými jako měrnou jednotku toho, kým je. Základem je rovnocennost všech lidí, se kterými by se člověk měl naučit správně komunikovat. Proto je dobré kultivovat vlastní projev a myšlenky, vzdělávat se v oblasti komunikačních strategií (asertivita jako respekt vlastních i práv druhých) a tím i lépe zvládat konflikty, které často vznikají na nerovnocenném vztahu a narušování sebepojetí.

### **POMÁHAJÍCÍ PROFESE**

Práce na vědomí vlastní hodnoty jako na ochranném obalu identity člověka se zakládá na principu nápravy individualismu. Z širokého pojetí zaměřeného na efektivitu se soustředit na lidské stránky a jedinečnost člověka z tohoto pohledu. Možnost řešení přichází i z pomáhajících profesí. Popsání skutečností by mohlo přispět k širšímu povědomí, zájmu o tuto problematiku s tím, že se není čeho bát, byť se paradoxní stránky všeobecně považují za tabu. Přes uvědomění vlastní hodnoty a to, že svou stinnou stránku má každý, by se mohly otevřít dosud uzavřené komunikační kanály. Je třeba, aby se na tyto paradoxy poukázalo, mluvilo se o ní a hledala se řešení a možná opatření pro jednotlivé profese. Konkrétním pozitivním důsledkem by mohlo být i navrácení image sociálního pracovníka. Pokud si tito lidé budou vědomi vlastní hodnoty, která je dělá lepšími pomáhajícími, třeba budou schopni se za svou profesi postavit a tím jí navrátit obraz plnohodnotné pomáhající profese. Jak toho docílit, je obsahem i dalších částí.

### **VZDĚLÁVÁNÍ POMÁHAJÍCÍCH**

Vzdělání zaměřené na rozvoj nebo budování osobnosti zpravidla není tím hlavním, (pokud je škola ve svých rámcových plánech vůbec má), čím se profesionál při studiu

intenzivně zabývá, přestože je to hlavním prostředkem k výkonu jeho budoucí profese. Chybí vzdělávání na témata paradoxních stránek pomáhání, zvládání stresu a krizových situací, nácvik komunikace v týmu, ve skupině, předcházení vyhoření. Mnoho budoucích pomáhajících nastoupí s teoretickými znalostmi do práce, ale chybí jim opora v tom hlavním, s čím pracují celou svou pracovní dobu, co ovlivňuje jejich prožívání, ale i klienty.

Nejen u budoucích sociálních pracovníků je kladen důraz na velmi široké rozpětí znalostí o sociálních skupinách, principy a způsoby práce i teoretických ukotvení oboru (odborná literatura, i často se měnící legislativa). Sebezkušenostní předměty jsou často to nejcennější a s největším vlivem, k čemu se student, budoucí pomáhající, dostane. Literatura obvykle nestačí, protože je nutná interakce s druhými nebo plnění praktických úkolů. Chybí však ucelená koncepce, která by pomáhajícího provázela po celou dobu studia, a která by dovozovala soustředit se na problémové oblasti konkrétního studenta.

Důležitým aspektem je i výběr studentů pro pomáhající profese, který by se měl soustředit především na osobnost uchazeče. Na kultivaci jeho znalostí je zaměřena studijní část, avšak výběr vhodných uchazečů je závislý na přijímacím řízení, která by měla být zaměřena právě na potenciál lidské bytosti, která bude ovlivňovat životy dalších lidí. Podstatné je zaměřit se na to, proč chce být člověk pomáhajícím (motivace, možné kompenzace, predispozice a vlastnosti), ale také by měl mít jistou představu o tom, kterou skupinou se chce v budoucnu zabývat a kterou nesnese. Psychologický profil budoucího studenta by také mohl umožnit eliminaci studentů, kteří chtějí jen „něco vystudovat“, čímž snižují již výše zmíněnou image sociálních pracovníků, které tímto devalvují z hlediska pohledu společnosti. Stejně je to i s osobami, které kvalifikaci splní a profesi berou jako možnost kompenzovat své potřeby nebo mocenské prvky.

Největší nutnost integrovat vzdělávací, dovednostní a osobnostní složku je ve zdravotnictví (lékaři, sestry, záchranáři), avšak každý pomáhající s potenciálem ovlivňovat k lepšímu/zničit život druhých, by měla procházet důslednějšími kritérii, než je tomu dnes.

Důležitý je i způsob jakým je profesní identita do pomáhajícího vtiskávána. Potřebuje vědět, čím a jak pomáhá, aby si své profese mohl vážít, což také vyžaduje konzistentní přísun poznatků z této oblasti - například „dobré praxe“, co opravdu funguje, jaké jsou možnosti, podporovat iniciativu studentů, a i tím budovat jejich profesní hrdost.



## ZAMĚSTNÁNÍ A ROZVOJ POMÁHAJÍCÍCH

Zaměření na pomáhajícího se děje často až při náznacích vyčerpání, vyhoření, nebo chybách a nezvládnání povinností a následné vzdělávání slouží k doplňování povinných kreditů při výkonu profese. Častější je důraz na supervize, profesní intervize, porady a další možnosti, kde ke své práci člověk dostává adekvátní zpětnou vazbu. K té přichází i prostřednictvím klientů, a potřebuje ji umět efektivně zpracovat. Existují i další možnosti podpory, které se v pomáhajících profesích nevyužívají ve velkém, protože na ně často chybí peníze, ochota, čas nebo nastavení organizace. Jedná se o možnosti terapeutické podpory, Balintovských skupin; svépomocné spolky, ale i týmovou soudržnost na základě komunikace, nikoliv pouze prvků zážitkové pedagogiky a team-buildingu, které v pomáhajících profesích mají své mezery.

I přes zákonem danou povinnost se v některých pomáhajících profesích neustále vzdělávat, dochází k vybírání kurzů a výcviků často na základě jiného hlediska, než je užitečnost a potřebnost pro konkrétního jednotlivce. Z možností následného vzdělávání jsou pro vědomí vlastní hodnoty, ale i souvisejících témata (role a hranice pracovníků, práce s motivy a paradoxními stránkami) vhodné kurzy, psychosociální výcviky či formy sebevzdělávání. Možnost načerpat inspiraci přichází i z konferencí, workshopů, odborných publikací a periodik, které by však měl pomáhající mít možnost prodiskutovat a případně uplatňovat v praxi kvůli rozvoji organizace (nové náhledy a možnosti, ukázky dobré praxe). V kreditním systému však chybí ucelený koncept, který by reagoval na potřeby a zátěž výkonu profese, ale který by se zaměřil na rozvoj osobnosti pomáhajícího z lidské stránky.

Paradoxem pomáhajících profesí je i fakt, že je kladen důraz na individuální a celostní přístup ke klientům s důrazem na jejich osobnost s respektem vůči rozdílům, avšak pomáhající jako by se těmto charakteristikám museli nejprve sami učit. Často mají sami v oblastech své působnosti velké mezery a své problémy bagatelizují. Pomáhající profese jsou osobité i v tom, že mají více než jiní lidé možnost uvědomit si specifika cílových skupin (zdraví, svoboda, závislosti, neštěstí, krize, patologie), což by si měli uvědomit, nepodceňovat to, zůstat ostražití, rozvíjet se a ve svém přemýšlení neustrnout.

Důležité je i výběrové řízení na určitou pomáhající pozici. Pro tu by měl mít pracovník nejen potřebné kvalifikační a osobnostní dovednosti, ale měla by být

zohledněna motivace vykonávat profesi s ohledem na paradoxy pomáhání. Zde je však tento aspekt personalisticky lépe ošetřen, neboť podléhá komerční sféře organizace.

Kromě výše zmíněných možností rozvoje pomáhajícího jako profesionála, ale i člověka, je možné věnovat se soustavné práci na své osobnosti i jinými způsoby. První je psychoterapie, či terapeutická práce za pomoci profesionálů, která mění a má dlouhodobý vliv na sebeprožívání pomáhajícího. Tato změna však musí přijít z vlastního impulsu pomáhajícího tak, aby ji sám chtěl a měl by vědět, na čem konkrétně potřebuje zapracovat. Je důležité být nejen takto připraven, ale mít i vhodné podmínky. Šířeji využívanou možností jsou dlouhodobé kurzy a psychoterapeutické výcviky – často spojené s určitou školou (Rogers, Logoterapie, SUR, Gestalt,...), které trvají několik let, ale poskytují nejen profesní rozvoj, ale i sebezkušenostní složku, ve které se často uplatňuje i práce s motivy a odvrácenou stranou pomáhání. V současnosti ale chybí kurz s ucelenou strukturou zaměřenou na poznávání paradoxů v kontextu vlastní hodnoty.

## **KLIENTI**

Pomáhající má k rozvoji svých dovedností a k poznávání sebe sama i druhou stranu pomáhajícího vztahu – klienta. Ten mu poskytuje zpětnou vazbu k profesním výkonům, ale často i k jeho osobnosti. Do popředí pak vstupuje nastavení hranic a rolí pomáhajícího. Neurčené hranice a schopnost stát si za sebou samým jsou jedním z dalších projevů nejistého vědomí vlastní hodnoty. Práce s klienty také poskytuje možnost náhledu na řešení vlastních problémů (motivů, rozpoznání osobních, rodinných a jiných problematických událostí, kompenzace a projevy moci vůči klientům). Za pomoci klientů, ale i spolupracovníků (supervize/intervize, porady) je možné je nejen odhalit, ale i náležitě zkompenzovat a dále s nimi pracovat, tentokrát i ve prospěch klientů.

Na konec je možno říct, že problematické vědomí vlastní hodnoty je jevem široce zastoupeným nejen v moderní společnosti, ale i v pomáhajících profesích, kde má však hluboké dopady na druhé. Problematické uvědomování (či teprve zvědomování) prvků vyžaduje řešení, které spočívá v procesu ozdravování vědomí vlastní hodnoty. Tato práce může poskytnout alespoň možnost nasměrování k seberozvoji, aby se tak zvedla kvalita života nejen profesionálů, ale i jejich klientů a osob mimo pomáhající profese. Minimální dopady tato práce však již měla: v sebereflexi autorky a všech zúčastněných respondentů.

## 5 ZÁVĚR

Teoretická část poskytuje operacionalizaci nejdůležitějších pojmů pro pochopení práce zaměřené na psychologii pomáhajících profesí. Jedná se především o vysvětlení souvislostí mezi paradoxními pojmy spojenými se stinnou/odvrácenou stranou pomáhání: syndrom pomocníka; neuroticismus; citové obrany; projevy moci, stínu a kompenzace potřeb; syndrom vyhoření a deprese; pocity méněcennosti a perfekcionismus. Vše je směřováno k sebepojetí pomáhajícího, převážně se zaměřením na jeho nedostatečný pocit vlastní hodnoty. Celou práci se v kontextu prolíná i hledisko současné doby zaměřené na individualismus a dopady na vztah pracovníka s klientem. Důležitým prvkem je sjednocení filozoficko-etického přístupu s přístupy psychologie a sociální práce.

Souhrnný popis problematiky a nový náhled na věc poskytuje ucelená koncepce, která nejen veškeré teorie sjednocuje, dává pod ně základ, ale nabízí i další, interdisciplinární pohled na řešení výše zmíněných paradoxních/stinných stránek u pomáhajících. Zároveň je na ověřování této koncepce postavena i empirická část. Její výsledky se zpětným propojením teorie a koncepce poskytuje hermeneutický výklad.

Výzkumným designem je pragmatická případová studie, kde je zkoumaným jevem právě problematické sebepojetí a vědomí vlastní hodnoty u sociálních pracovníků s ohledem na jejich paradoxní stránky a výkon profese. Pomocí dotazníku smíšených dat (standardizované i kvalitativní části, tzv. mixed methods), v návaznosti na hloubkové polostrukturované rozhovory byla data analyzována i za pomoci triangulace (dat, metod i zdrojů). Autorka práce se domnívá, že závěry z práce jsou přenositelné nejen na všechny pomáhající profese, ale i každou lidskou bytost s problémovým vědomím vlastní hodnoty.

Výsledkem je tedy nejen potvrzení nastíněné koncepce, ale zároveň její rozšíření a doplnění o další praktické výstupy. Přínosy, možná řešení a konkrétní opatření jsou shrnuta do jednotlivých problematických oblastí (osobnost a život pomáhajícího, jeho sebereflexe, společenský aspekt, vzdělávání, zaměstnání, výkon profese). Výsledkem je i zmapování situace a otevření možností další práce s osobností v pomáhajících profesích.

Žádná práce na toto téma nebude kompletní a nepostihne všechny situace. Nabízí však pomoc pro znovunalezení, posílení a udržování vědomí vlastní hodnoty a rozvoj vyrovnané osobnosti pomáhajícího, a to i z hlediska tabuizovaných témat.

## 6 RESUMÉ

Tato práce se zaměřuje na problematiku paradoxních stránek v pomáhajících profesích. Z teoretické části, kde jsou popsány vybrané jevy a skutečnosti, vychází nový sjednocující koncept vytvořený autorkou. Tyto jevy nejsou náhodné (syndrom pomocníka, neuroticismus, citové úrazy a obrany, méněcennosti a perfekcionismus, kompenzace potřeb), ale indikují problém v oblasti sebepojetí a uvědomování si vlastní hodnoty, což je základ, na kterém koncepce stojí. Cílem je i její ověření pomocí případové studie na vzorku sociálních pracovníků, která se zaměřuje na detail, ale i nalezení široce platného principu. Práci se prolíná zaměření na pomáhající profese v kontextu moderní individualizované společnosti a výsledky jsou uplatnitelné pro každého člověka. Originalita výzkumu je podtržena i skutečností, že se jedná o sjednocení dostupných teorií, jejich novou interpretaci, spojení několik oborů (filozofie, psychologie, sociální práce), poskytnutí sebereflexe pro rozvoj jednotlivce, ale i reflektování současného stavu pomáhajících z hlediska odvrácené strany pomáhání v kontextu jejich sebepojetí.

This thesis is focused on the problem of helping professions paradoxes. From the theoretical part, which describes selected phenomena, comes the newly unified concept created by the author. These phenomena are not accidental (helper syndrome, neuroticism, emotional injuries and defense, inferiority and perfectionism, compensation of needs), but indicate a problem in the area of self-awareness and self-worth, which is the basis of the concept. The goal is also its validation using a case study on a sample of social workers, focusing on detail, but also a widely applicable principle. Thesis is viewed from focus on helping professions within the context of modern individualized society, and the results are applicable for everyone. Originality of the research is underlined by the fact that it is a unification of the available theories, their new interpretation, joining several fields (philosophy, psychology, social work), providing for the self-development of the individual, but also to reflecting the current status of professionals from the viewpoint the dark side of helping in the context of their self-awareness.

**7 SEZNAM LITERATURY A JINÝCH PRAMENŮ**

- ANDRŠOVÁ, Alena, 2012.** *Psychologie a komunikace pro záchranáře.* Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4119-2.
- DISMAN, Miroslav, 2002.** *Jak se vyrábí sociologická znalost.* 3.vyd. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0139-7.
- GÉRINGOVÁ, Jitka, 2011.** *Pomáhající profese - tvořivé zacházení s odvrácenou stranou.* Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-394-3.
- GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf, 2007.** *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích.* Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-302-4.
- HÁJEK, Karel, 2006.** *Práce s emocemi pro pomáhající profese.* Praha: Portál. ISBN 80-7367-107-7.
- HAUCK, Olivier, 2010.** *Překonejte komplex méněcennosti.* Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-665-0.
- HAUKE, Marcela, 2012.** Moc a pomoc v sociálních službách, etická dilemata - 2. část. *Sociální služby.* Sv. XIV, duben 2012. Dostupné online: [http://marcela.hauke.cz/clanky/druhy\\_dil\\_moc\\_a\\_pomoc/](http://marcela.hauke.cz/clanky/druhy_dil_moc_a_pomoc/).
- HENDL, Jan, 2005.** *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace.* Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.
- HENRIKSEN, Jan Olav a VETLESEN, Arne Johan. 2000.** *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi.* Brno: Albert. ISBN 80-85834-85-5.
- HORNEY, Karen, 2007.** *Neurotická osobnost naší doby.* Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-219-5.
- HORNEY, Karen, 2005.** *Neuróza a lidský růst: Zápas o seberealizaci.* Praha: Pragma. ISBN 80-7205-715-4.
- HORWITZ, Allan V. a WAKEFIELD, Jerome C., 2012.** *The loss of sadness. How psychiatry transformed normal sorrow into depressive disorder.* New York: Oxford University Press. ISBN 978-0-19992157-7.
- JANKOVSKÝ, Jiří, 2003.** *Etika pro pomáhající profese.* Praha: Triton. ISBN 80-7254-329-6.
- JŮN, Hynek, 2010.** *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví.* Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-590-5.
- KOHOUTEK, Rudolf, 2010.** Identifikace zvýšeného neuroticismu. *Psychologie v teorii a praxi.* [Online] 2. prosinec 2010. [Citace: 27. srpen 2013.] <http://rudolfkohoutek.blog.cz/1012/zjistovani-zvyseneho-neuroticismu>.
- KOPŘIVA, Karel, 2006.** *Lidský vztah jako součást profese.* 5. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-181-6.
- KRISHNAMURTI, Jiddu, 1967.** *Talks & Dialogues.* Saanen. Dostupné z: <http://www.jkrishnamurti.com/krishnamurti-teachings/view-text.php?tid=41&chid=1>.

- KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2012.** *Hořet, ale nevyhořet.* 2. přeprac. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN 978-80-7195-573-3.
- LÄNGLE, Silvia a SULZ, Martha, 2007.** *Žít svůj vlastní život: úvod do existenciální analýzy.* Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-220-1.
- LEMAN, Kevin, 2010.** *Ani to nejlepší nestačí: perfekcionismus a jeho důsledky.* Praha: Návrat domů. ISBN 978-80-7255-236-8.
- MACÍČKOVÁ, Zuzana, 2012.** *Motivace k budoucímu profesnímu zaměření studentů sociální práce na FPE ZČU v Plzni.* Bakalářská práce. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, Pedagogická fakulta.
- MAROON, Istifan, 2012.** *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků.* Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2003.** *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-2.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2007.** *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2007.** *Základy sociální práce.* 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-331-4.
- MATOUŠEK, Oldřich a KROFTOVÁ, Andrea, 2003.** *Mládež a delikvence.* 2. aktual. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-771-X.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2005.** *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi.* Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X.
- MATUŠKA, František, 2007.** *Pracovník v sociálních službách.* Praha: V&T Institut SPAS.
- MUSIL, Libor, 2004.** *Ráda bych Vám pomohla, ale... : dilemata práce s klienty v organizacích.* Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-1-9.
- NOVÁK, Tomáš, 2011.** *Péče o pečující: jak být pečovatelem také sám sobě.* Brno: Moravskoslezský kruh. ISBN 978-80-254-9149-2.
- PRAŠKO, Ján, PRAŠKOVÁ, Hana a PRAŠKOVÁ, Jana, 2008.** *Deprese a jak ji zvládat: příručka pro postižené, jejich blízké a pomáhající profese.* 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-501-1.
- RÖHR, Heinz-Peter, 2013.** *Nedostatečný pocit vlastní hodnoty.* Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0354-4.
- ŘEZNÍČEK, Ivo, 1994.** *Metody sociální práce.* Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-00-1.
- ŘÍČAN, Pavel, 2007.** *Psychologie osobnosti.* 5. rozšířené vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1173-4.

- ŘÍČAN, Pavel.** Kdo chce pomáhat druhým, měl by rozumět sám sobě. *Dobromysl.cz*. [Online] [Citace: 21. srpen 2013.] <http://www.dobromysl.cz/scripts/detail.php?id=429>. ISSN 1214-2017.
- SCHMIDBAUER, Wolfgang, 2000.** *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-312-9.
- SCHMIDBAUER, Wolfgang, 2008.** *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-369-7.
- SCHWARTZ, Bernard a FLOWERS, John V., 2012.** *Jak selhat jako terapeut - 50 způsobů, jak ztratit nebo poškodit svého klienta*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0074-1.
- STŘELKOVÁ, Monika, 2007.** Úkolem sociálních pracovníků je pomáhat, nikoliv činit zázraky. *Sociální práce / Sociálna práca*. Sv. 2007, 1, stránky 17-20.
- SYROVÝ, Jan, 2009.** Česká sociální práce jako obor naprosto selhala. *Sociální práce / Sociálna práca*. Sv. 2009, 3, stránky 7-9.
- ŠVAŘÍČEK, Roman a ŠEĎOVÁ, Klára a kol., 2007.** *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- ÚLEHLA, Ivan, 2005.** *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Slon, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
- WOLF, Doris, 2013.** Leide ich unter einem Helfersyndrom? *Praktisch Anwendbare Lebenshilfen*. [Online]; [Citace: 27. srpen 2013.] <http://www.palverlag.de/helfersyndrom-test.html>.

## 8 SEZNAM GRAFICKÝCH OBJEKTŮ

### SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 - Souhrnné vyhodnocení hlavičky dotazníku .....	65
Tabulka 2 - Dílčí výzkumné tvrzení a předpoklady: dotazník .....	III
Tabulka 3 - Výzkumné předpoklady a jejich indikátory: rozhovor .....	IV

### SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 - Dětská přání - motivace .....	67
Graf 2 - Důvod studia sociální práce .....	69
Graf 3 - Výčet patologických jevů – motivace .....	70
Graf 4 - Preferované a nepreferované skupiny .....	71
Graf 5 - Sebepojetí - dětství pomáhajících .....	72
Graf 6 - Perfekcionismus a méněcennost .....	73
Graf 7 - Sebevědomí, asertivita a spokojenost .....	74
Graf 8 - Vědomí vlastní hodnoty - charakteristiky .....	75
Graf 9 - Četnost prvků u syndromu pomocníka .....	77
Graf 10 - Syndrom pomocníka - vlastní potřeby .....	77
Graf 11 - Syndrom pomocníka - otevřenost a pomoc .....	78
Graf 12 - Představy a problémy u druhých .....	79
Graf 13 - Okolí a jeho vnímání .....	80
Graf 14 - Četnost prvků u neuroticismu .....	82
Graf 15 - Závislost na druhých .....	82
Graf 16 - Neuroticismus - fyzické projevy .....	83
Graf 17 - Reakce na selhání .....	83
Graf 18 - Domýšlení budoucnosti .....	85
Graf 19 - Neurotické aspekty .....	86
Graf 20 - Počet prvků u syndromu vyhoření .....	88
Graf 21 - Syndrom vyhoření - fyzické projevy .....	89
Graf 22 - Syndrom vyhoření - psychické projevy .....	89
Graf 23 - Syndrom vyhoření - pracovní výkon .....	90
Graf 24 - Syndrom vyhoření - vzdělávání a schopnosti .....	91

### SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 - Pole společné práce (průsečík) .....	11
Obrázek 2 - Schéma pojmů a vztahů v pomáhání .....	49
Obrázek 3 - Funkční schéma pomáhání .....	50
Obrázek 4 - Schéma paradoxních prvků .....	52
Obrázek 5 - Stratifikované pojetí vlastní hodnoty .....	111
Obrázek 6 - Podoba dotazníku - 1. strana .....	I
Obrázek 7 - Podoba dotazníku - 2. strana .....	II



## PŘÍLOHY

## Dotazník

Vědomí vlastní hodnoty u sociálních pracovníků

ZÁKLADNÍ INFORMACE		
<b>Pohlaví:</b> <input type="checkbox"/> žena <input type="checkbox"/> muž	<b>Věk:</b>	<b>Počet let v soc. službách:</b>
<b>Náboženské vyznání:</b>	<b>Temperament:</b> <input type="checkbox"/> choleric <input type="checkbox"/> sangvinik <input type="checkbox"/> melancholik <input type="checkbox"/> flegmatik	
<b>Zaměstnání:</b> <input type="checkbox"/> student sociální práce <input type="checkbox"/> sociální pracovník <input type="checkbox"/> sociální pracovník i student soc. práce		

SEBEPOJETÍ			
1. Cítili jste se v dětství přijímání jako „osobnost“?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> někdy
2. Snižoval kdokoliv dlouhodobě vaše schopnosti?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> někdy
3. Cítili jste vždy podporu svých silných stránek?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> někdy
4. Máte sklony k perfekcionismu?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> někdy
5. Máte sklon k podceňování svých dosažených výsledků?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> někdy
6. Považujete se za sebevědomou a asertivní osobnost?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> někdy
7. Považujete se za skromnou osobu?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> někdy
8. Jste sami se sebou spokojeni?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> někdy
9. Je vědomí vaší hodnoty závislé na některé z následujících kategorií? (Možno zaškrtnout více možností.)	<input type="checkbox"/> krása/přitažlivost/vzhled <input type="checkbox"/> láska/pocit milovanosti <input type="checkbox"/> schopnost prožívat život <input type="checkbox"/> inteligence/mentální schopnosti <input type="checkbox"/> pomáhání/užitečnost <input type="checkbox"/> žádná z uvedených		
10. Co považujete za svou největší přednost? Vypíšte: _____			

SYNDROM POMOCNÍKA		
1. Slýcháte od přátel často větu: „Mysli také jednou na sebe“?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
2. Je pro vás těžké poznat vlastní přání a formulovat je?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
3. Je pro vás obtížné požádat druhé o pomoc?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
4. Máte sklon přitahovat lidi, kteří mají problémy?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
5. Pokoušíte se často přivlastňovat si problémy jiných a řešit je?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
6. Máte často představu, jak by se měl druhý změnit?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
7. Staráte se dříve o to, co potřebuje druhý, než o své vlastní potřeby?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
8. Je pro vás těžké přiznat druhým, jak se vám daří?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
9. Jste tak vnímavý/á, že často pomáháte bez požádání?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
10. Myslíte si často, že vám druzí něco dluží?	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne

SYNDROM VYHOŘENÍ		
1. Obtížně se soustředíte, jste napjatá/y, neklidná/y.	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
2. Vzdělávání v oboru sociální práce vám již nic nepřináší.	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
3. Přemýšlíte o změně zaměstnání/oboru.	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
4. Cítíte se emocionálně vyčerpaná/y, unavená/y či vnitřně prázdná/y.	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
5. Nosíte si „práci“ v hlavě domů, často problematicky usínáte.	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
6. Jste náchylná/y k nemocem či zdravotním potížím a stresu.	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
7. Pociťujete nedostatek uznání a uspokojení z práce.	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
8. Pochybujete o svých profesních schopnostech a kvalitách.	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
9. Nechcete řešit problematické klienty, práci provádíte mechanicky.	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
10. Práce/škola narušuje vaše vztahy s blízkými, jste nešťastná/y.	<input type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne

Otočte, prosím, na druhou stranu

Obrázek 6 - Podoba dotazníku - 1. strana

**MOTIVACE K POMÁHÁNÍ**

1. Čím jste chtěl/a být v dětství? Vypište, prosím:

2. Co vás přivedlo ke studiu sociální práce? (stručný, ale pochopitelný důvod ☺)

3. Které sociální skupině/odvětví se chcete věnovat/se věnujete?

4. Se kterou sociální skupinou rozhodně pracovat nechcete?

5. Měl/a jste někdy pocit, že se zabýváte „neštěstím druhých“?  ano  ne
6. Poskytoval/a jste někomu ze svých blízkých odbornou (sociální) pomoc?  ano  ne
7. Cítíte morální převahu při práci s klienty?  ano  ne
8. Objevili se u vás/ve vašem okolí jevy, které vás přivedly k sociální práci?  Ne. Pokud ano, které?  
 alkoholismus  drogová závislost / jiná závislost  trestná činnost  odnětí svobody  prostituce  
 domácí násilí  týrání, zanedbávání dětí  sexuální zneužívání/zneužití  bezdomovectví  nevěra  
 přistěhovalec  finanční problémy  sebevražda/úmrtí blízkého člověka  záškoláctví  šikana  
 ADHD, LMD  rozvod  nechťené dítě  neúplná rodina (zemřelý/nepřítomný rodič)  demence  
 zdravotní postižení  mentální postižení  těžké/závažné onemocnění/úraz  poruchy příjmu potravy

**NEUROTICISMUS**

1. Potřebujete často povzbuzení od přátel, kteří vám rozumí?  ano  ne
2. Máte často pocity neklidu či slabosti, chvění, bolesti hlavy?  ano  ne
3. Reagujete citlivě na vlastní selhání či neúspěch?  ano  ne
4. Dělá vám značné těžkosti říci někomu „ne“?  ano  ne
5. Vyhledáváte často společnost druhých, abyste nemuseli být sami?  ano  ne
6. Než se do něčeho pustíte, promyslíte si to předem?  ano  ne
7. Honí se vám v hlavě myšlenky tak, že nemůžete spát?  ano  ne
8. Jste nadměrně pečliví a stanovujete pro sebe vyšší cíle než pro druhé?  ano  ne
9. Pokud jste vystaven/a velkému stresu, máte občas pocit, že se zhroutíte?  ano  ne
10. Děláte si často starost z hrozných věcí, které by se mohly přihodit?  ano  ne
11. Cítíte se méněcenní, osamělí či snáze duševně zranitelní?  ano  ne
12. Jste obvykle optimisticky naladěni?  ano  ne
13. Cítíte se snadno dotčen/a, když se na vás nebo na vaší práci najdou chyby?  ano  ne

**PARADOXY POMÁHÁNÍ**

Označte, prosím, výroky, se kterými se ztotožňujete:

- |   |                          |   |                          |
|---|--------------------------|---|--------------------------|
| Mám hluboce zakotvené normy/hodnoty.          | <input type="checkbox"/> | Ke klientům mám osobní/důvěrný vztah.         | <input type="checkbox"/> |
| Řeším problémy druhých ve volném čase.        | <input type="checkbox"/> | Striktně odděluji osobní a profesní život.    | <input type="checkbox"/> |
| S klienty občas překročím své osobní hranice. | <input type="checkbox"/> | Je možné, že si prací kompenzuji své potřeby. | <input type="checkbox"/> |
| Vždy se prosadím.                             | <input type="checkbox"/> | Svou práci beru jako poslání.                 | <input type="checkbox"/> |
| Nikdy jsem neporušil důvěrnost dat klientů.   | <input type="checkbox"/> | Vzdávám se privilegií pro dobro druhých.      | <input type="checkbox"/> |
| Mám pochopení pro každého.                    | <input type="checkbox"/> | Mám problémy s vyhledáním pomoci pro sebe.    | <input type="checkbox"/> |
| Očekávám od klientů ocenění, alespoň vděk.    | <input type="checkbox"/> | Často se obětuji pro druhé.                   | <input type="checkbox"/> |
| Nesnesu některou z etnických skupin.          | <input type="checkbox"/> | Řeším své problémy o samotě.                  | <input type="checkbox"/> |
| Nemám uspokojivé vztahy v osobním životě.     | <input type="checkbox"/> | Občas mám strach z odpovědnosti.              | <input type="checkbox"/> |
| Klienty občas nadbytečně vedu/kontroluji.     | <input type="checkbox"/> | Zvládám své emoce i v obtížných situacích.    | <input type="checkbox"/> |

Děkuji za upřímné a pravdivé vyplnění dotazníku. Veškerá data budou anonymizována.

## Dílčí výzkumná tvrzení a předpoklady – dotazník:

<b>Hlavička dotazníku</b>	<i>Je sociální práce genderově jednostranně zastoupenou profesí? Souvisí věk/počet let v sociálních službách s přiznanými prvky vyhoření? Je vidět markantní zastoupení některého vyznání podporující lásku k bližnímu? Vyskytuje se některý druh temperamentu u sociálních pracovníků častěji než jiný – introvertní povahy?</i>
<b>Sebepojetí</b>	<i>Jaké měli pomáhající vztahy v dětství se svými nejbližšími a jak se cítili přijímaní? Mají pomáhající sklony k perfekcionismu či pocitům méněcennosti? Otevřené otázky: Na čem je závislé vnímání jejich vlastní hodnoty? Co je jejich největší předností?</i>
<b>Syndrom pomocníka</b>	<i>Vyskytují se u pomáhajících rysy spojené se syndromem pomocníka? Tato část byla založena na potvrzení otázek ze standardizovaného testu – všechny se zaměřují na projevy syndromu pomocníka. Je to ojedinělý test na tento syndrom vytvořený Doris Wolf, německou psycholožkou. Pro potřeby tohoto dotazníku byl test přeložen z němčiny a zkrácen na 10 otázek. (Wolf, 2013)</i>
<b>Syndrom vyhoření</b>	<i>Jsou u pomáhajících patrné prvky syndromu vyhoření? Otázky byly vybrány ze standardizovaných testů tak, aby odpovídali pomáhající profesi. Jedná se také o zaměření na projevy – na určité rysy, nikoliv na zjišťování syndromu jako celku.</i>
<b>Motivace k pomáhání</b>	<i>Ovlivňuje zaměření z dětství (pomáhání) výběr profese? Jaké jsou důvody a motivy studia sociální práce u pomáhajících? Které skupině se chtějí pomáhající nejvíce věnovat a která je naopak tou, se kterou pracovat nemohou? Jak se projevuje výkon pomáhající profese na vnímání nejbližšího okolí profesionála?</i>
<b>Neuroticismus</b>	<i>Projevuje se u pomáhajících zvýšený neuroticismus? Tato psychonervová labilita dle Eysenca je vlastností odvozenou z příznaků neurotika – neurotické osobnosti. Zvýšený neuroticismus je v dotazníku testován 13 uzavřenými otázkami zaměřené na rysy paradoxní stránky pomáhání. (Kohoutek, 2010)</i>
<b>Paradoxy pomáhání</b>	<i>Jaké prvky problematických vztahů s klienty se u pomáhajících vyskytují? Jaké jsou hranice při jejich pomáhání? Projevuje se u nich kompenzace potřeb? V této části je zahrnut mocenský prvek, paradoxy vztahu mezi klientem a pomáhajícím a testovací otázky pro výše zmíněné celky.</i>

Tabulka 2 - Dílčí výzkumné tvrzení a předpoklady: dotazník

### Výzkumné předpoklady a jejich indikátory - otázky rozhovoru:

<b>Téma sebepojetí</b>	Znalost sebe sama, jedinečnost, vnímání vlastní hodnoty, seberealizace a přesah života	Kdo vlastně jsi, jaká jsi, proč jsi taková? Jak by ses charakterizovala jako člověk? V čem jsi jedinečná? Co tě odlišuje?
		Co považuješ za svou největší přednost? Jaké jsou tvé silné a slabé stránky? Jak si jich jsi vědoma? Jak je u sebe prožíváš?
		Co pro tebe znamená vlastní hodnota? Jak si svou vlastní hodnotu představuješ? Jsi si jí vědomá? Jak ji u sebe vnímáš? Jak u druhých? Pomáhá ti v životě v něčem?
		Jak jsi na tom se seberealizací? V čem a jak se rozvíjíš/chceš rozvíjet ve svém životě? V čem vidíš smysl svého života?
<b>Téma života sociálního pracovníka</b>	Hodnoty, temperament, syndrom pomocníka, traumata, citové úrazy a dětství, motivace (důvody, motivy, predispozice)	Máš nějaké vyznání, osobní vyznávané hodnoty, pocit poslání? Máš nějaký vzor?
		Proč sis vybrala zrovna profesi sociálního pracovníka? Jaké k tomu máš motivy, důvody, osobní zkušenosti? Kdy u tebe vznikla chuť pomáhat?
		Jsi si vědoma nějakých predispozic/individuálních schopností nebo osobních zkušeností, které ti v roli sociálního pracovníka pomáhají?
		Jaký jsi měla převažující pocit v dětství? Co je typické pro vztah ke tvým rodičům? Jak jsi na tom byla z hlediska pocitů lásky, přijetí, jistoty a tvé podpory z jejich strany?
		Uvědomuješ si nějakou traumatizující, těžkou životní událost, bolestivý zážitek, který tě nějakým způsobem změnil? A jak? Je nějaký, který tě ovlivňuje dodnes?
		Jaký máš temperament? Jsi spíše extrovertní nebo introvertní? Projevuje se to nějak při tvé práci s klienty?
<b>Téma paradoxů</b>	Neuroticismus a sebeprosazení, perfekcionismus, méněcennost, pocit vyhoření, deprese, hranice v pomáhání a vztahy s klienty, citové obrany a mechanismy zvládnání	Provádíš sebereflexi – zamyšlení se nad sebou? Kdy a proč? Jak jsi na tom se sklony k perfekcionismu? Projevují se u tebe? Co pocity méněcennosti? V jaké míře je u sebe vnímáš a jak je zvládáš zpracovat? Vyhnout se jim? Máš pro to nějaké mechanismy?
		Máš problémy se někdy prosadit? Tušíš proč tomu tak je/není? Máš potíže někdy vyjádřit svoje vlastní přání, pocity, potřeby nebo názory? V jakých situacích? A proč tomu tak je?
		Máš někdy pocity smutku, deprese, nebo pocit vyhoření? Jak se jim bráníš? Pokud se vyskytli v minulosti - vzala sis z nich něco do budoucího života?
		Jak vnímáš svoje hranice ve vztazích s klienty? Můžeš mi je nějak popsat? Máš je nějak určené? Překračuješ je třeba ohledně podpory nebo kontroly?
		Se kterou skupinou v oblasti sociální práce chceš pracovat a se kterou bys naopak pracovat nemohla? Proč? Vyhovuje ti skupina, se kterou v současnosti pracuješ?
		Cítíš se s klienty někdy zranitelná? Máš svá slabá místa, která ti s nimi způsobují problematické vztahy? (zasahují tvou osobnost tam, kde nechceš). Odlišuješ při práci svojí profesní roli od osobního života? Jak ti to jde?
		Napadlo tě někdy, že si práci třeba něco kompenzuješ? Co by to mohlo být?
<b>Závěr</b>	Zpětná vazba	Chtěla by ses na něco zeptat, něco zdůraznit nebo něco dodat? Máš nějaké postřehy, rady nebo tipy ohledně otázek, které jsem ti položila?

Tabulka 3 - Výzkumné předpoklady a jejich indikátory: rozhovor