

MICHAL OPATRNÝ
SOCIÁLNÍ PRÁCE A TEOLOGIE

3 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Otázku po tom, zda může být také sociální práce inspirací nebo pomoci pro (praktickou) teologii (viz kap. 1.), je tedy možné zodpovědět za pomoci metodického návodu, který dává konstituce *Gaudium et spes* II. vatikánského koncilu. Tímto metodickým návodem je její nauka o pomoci a inspiraci, kterou církev a teologii poskytuje svět. Přitom je důležité, zda jde jen o inspiraci ve světě a podporu od světa nebo přímo o tzv. znamení času (viz kap. 2.). Dříve než bude možné uvedenou základní otázku této studie zodpovědět, je třeba sociální práci blíže popsat, čemuž se bude věnovat tato třetí kapitola. Konkrétně v ní půjde především o představení sociální práce teologicky vzdělanému čtenáři, což je dáno zaměřením této studie. Ta nechce aspirovat na mezioborový dialog a ani tato kapitola o sociální práci proto není takovým způsobem vystavěna. Popisuje sociální práci tak, jak ji vidí člověk, který je „doma“ v jiném, byť relativně příbuzném oboru, konkrétně v praktické teologii.

Na úvod je především třeba říci, že obecně je sociální práce chápána jednak jako obor praktické činnosti, jednak i jako vědní disciplína.¹ Nyní proto bude nutné popsat nejen to, co je to sociální práce a co je jejím předmětem, ale i to, zda a jakým způsobem je sociální práce i vědou a – v neposlední řadě – jaké má hodnoty – tzn. z jakých hodnot vychází a proč jsou hodnoty v sociální práci důležité. Nejprve je však na místě učinit několik předběžných poznámek, jak k samotné sociální práci, tak k pojetí této kapitoly. Zejména v myšlenkovém prostředí, které se v sociální práci tolik neorientuje, ale platí to i o prostředí sociální práce, je především třeba si uvědomit:

„... že stěžejní rolí sociálních pracovníků není ani filantropie, ani distribuce dávek, ale přemýšlení. Sociální pracovníci by měli především reflektovat postupy své práce a situaci klientů, a to vždy s ohledem na jejich jedinečnost a neopakovatelnost. Pouze tyto postupy a s nimi spojené schopnosti umožňují uvážlivé rozhodování.“²

¹ Srov. Daniela KVĚTENSÁ, *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*, Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, s. 12.

² Radka JANEBOVÁ – Libor MUSIL, „Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníků“, *Sociální práce/Sociální práce* 1 (2007): 60.

Specifikum takto chápané sociální práce, které ji odlišuje od jiných oborů, pak spočívá v následujícím:

„Sociální pracovníci se zabývají životními situacemi lidí a jimi poskytované služby bývají zpravidla tím lepší, čím více se jim daří vidět situaci klienta v jejím celku. Mohou lépe než ostatní rozumět struktuře tohoto celku, těžko však mohou být specialisty na každou jeho dílčí část. (...) Je tedy účelné rozlišovat mezi samotnou sociální prací a komplexem služeb, kterého jsou činnosti sociálních pracovníků součástí. Sociální pracovníci tento komplex buď sami uvádějí v život, nebo do něj dílčím způsobem přispívají.“³

V teologicky zaměřené práci, která chce sociální práci reflektovat, je na místě předeslat, že právě v teologii formovaném myšlenkovém prostředí, resp. v pastorační praxi je sociální práce často pojímána zkresleně, ne-li mylně. Imperativ pomoci vyjádřený „láskou k bližnímu“ může v procesu pomoci potlačit jak veškerou reflexi, přemýšlení a uvážlivý postup na straně pomáhajícího, tak i jeho připravenost uvědomit si hranice vlastních možností, spolupracovat s jinými odborníky a klienta jim předat. Na proces pomoci tedy náboženství nemá jen pozitivní vliv:

„Někteří lidé používají náboženství k tomu, aby se dostali do stavu uzavřené mysli. Lidé v tomto stavu si už vytvořili definitivní názor na svět a sebe v něm. Pevnili soubor pravidel, jejichž dodržování jim zaručí pocit, že sami jsou silní a dobří – bez ohledu na to, že žádný zákoník nelze aplikovat mechanicky, ale vždy vyžaduje vnímavého a odpovědného člověka, který ho používá. Takoví lidé nehledají, netrápí se, nestarají se o to, co si myslí a co cítí jiní, protože lidem nechťejí rozumět, nýbrž je pouze hodnotí. Co si myslí ve třiceti, to si budou myslet i v padesáti. Nevšimnou si, že jakási mnohem hlubší spiritualita jim uniká.“⁴

V takovém případě může náboženská víra obecně, a samozřejmě i křesťanská víra konkrétně, vést pomáhajícího k nakonec i celkem neúčinným postupům při poskytování pomoci. Potřebnému pak takové „pomáhání“ nejenže nepomáhá, ale udržuje ho v jeho tíživé situaci nebo ji nadto i prohlubuje.⁵ Kvůli přikázání bliženecké lásky se totiž křesťan dostává do nezáviděníhodné pozice: „Křesťan se sotva může vzpěčovat, když je na něm, aby

³ Libor MUSIL, „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“: Dilemata práce s klienty v organizacích, Brno: Marek Zeman, 2004, s. 13.

⁴ Karel KOPRIVA, *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*, Praha: Portál, 1997, s. 89–90.

⁵ Blíže jsem tuto problematiku popsal ve studii: OPATRŇ, „Třináctá komnata vztahu teologie a sociální práce“, s. 44–59.

pomohl. Kdo ale nemůže jinak, než pomoci, je v podstatě bezmocný.⁶ Právě proto jsou více než kdokoli jiný především pastorační profese ohroženy tzv. syndromem pomáhajícího,⁷ byť je to právě křesťanství, které ve svých rozličných formách spirituality pro jeho překonání nabízí řadu impulsů.⁸ David Bouma proto dokonce neváhá hovořit o rizicích sociální práce vykonávané duchovními. Sociální práci vykonávanou duchovními přitom myslí situace, kdy např. za farářem, pastorem nebo kazatelem přicházejí lidé, kteří nemají explicitně náboženské otázky nebo problémy, ale:

„... jsou v tíživé situaci nejrůznějšího druhu a doufají, že u církevního profesionála najdou pochopení a pomoc. Krom toho někteří duchovní iniciativně vyrazí do domovů důchodců, nemocnic, věznic, mezi drogově závislé, HIV pozitivní, pracují s imigranty, bezdomovci atd. atp.“⁹

Rizika spojená s takovou sociální prací jsou samozřejmě jednak taková, která se týkají všech pomáhajících profesí, ale také taková, která jsou pastoračnímu prostředí, resp. duchovním vlastní. Vlastní rizika sociální práce vykonávané duchovními pak Bouma pracovní dělí na vnější a vnitřní. Jako vnější označuje nevlídné klima pro pastorační práci u nás, takže není využit jednak její potenciál, jednak se církve uzavírají samy do sebe, aniž by něco činily pro ostatní. Dalším vnějším rizikem je možná agresivita klientů, kteří za duchovními nepřicházejí s náboženskými otázkami, ale v tíživé životní situaci. Tato agresivita se totiž setkává se „systémovou bezbranností“. Jak Bouma ukazuje na rozboru vražd duchovních v posledních letech, prakticky ke všem došlo na farázech, které katoličtí duchovní obývají sami. Otevřenost a důvěřivost, které by měly k práci duchovního z podstaty věci patřit, spojené s jeho osamoceností, tak přispívají ke vzniku rizikových situací.¹⁰ Jako vnitřní rizika spojená se sociální prací duchovních Bouma identifikuje nezkušenost v obraně, idealizaci, fixaci a „guruismus“ a také rezignaci. Nezkušeností v obraně přitom nemíní schopnost bránit se fyzickému útoku, ale to, že duchovní většinou nedisponují dovednostmi, jak se ze strany klienta bránit zneužívání:

⁶ Stephanie BOHLEN, „Teologie a sociální práce – podněty pro dialog“, s. 31.

⁷ Srov. Wolfgang SCHMIDBAUER, *Syndrom pomocníka: Podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích*, Praha: Portál, 2008, 234 s.

⁸ Srov. DOLEŽEL, „Syndrom pomocníka ve světle biblické moudrosti“, s. 32–47.

⁹ David BOUMA, „Několik poznámek k rizikům sociální práce duchovních,“ in *Rizika sociální práce*, ed. Martin Smutek – Friedrich W. Seibel – Zuzana Truhlářová, Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 133.

¹⁰ Srov. tamtéž, s. 135–136.

„Nadstandardní míru trpělivosti, obětavosti, pochopení a laskavosti pokládají mnozí z nich za svou povinnost. Samozřejmě je pak někdy psychologicky, morálně a společensky nesnadné, aby zvolili dostatečně asertivní a ‚sebezáchovné‘ postupy, pokud jsou manipulování, citově a morálně vydírání, případně jinak svými ‚klienty‘ obtěžováni či finančně a materiálně ‚vytěžováni‘.“¹¹

Idealizaci jako rizikem sociální práce duchovních pak Bouma míní, že duchovní se často stávají předmětem nepřiměřené a iracionální úcty, obdivu a očekávání věřících. Náboženská situace v Česku to podle něj vlastně jen posiluje. Pokud tedy duchovní nedokáže „desakralizovat“ svou vlastní osobu, hrozí mu, že se stane nesvobodným, idealizace postoupí tak daleko, že nedokáže vytvářet dlouhodobé, nosné a vzájemně prospěšné vztahy s druhými lidmi. Další riziko, tedy fixace a „guruismus“, se od předchozího rizika idealizace odvíjí. U problémových osob (ze špatného rodinného prostředí, osamělí lidé, náboženští fanatici) může idealizace duchovního postoupit tak daleko, že se na něj zafixují a udělají z něj svého guru. Pokud tedy duchovní idealizaci své osoby nezastaví, přehlédne ji nebo ji dokonce vědomě připustí, může to v důsledku vést až k tomu, že se na něm stanou jeho „klienti“ závislí, místo svobody a zodpovědnosti pak bude pastorační práce podporovat závislost, fanatismus a zjednodušené vidění světa.¹² Za posledním rizikem (rezignace) se skrývá specifikum syndromů pomáhajícího a vyhoření u duchovních:

„Práce duchovních je vnímána jako poslání, a tak vnitřní rezignace, vyprázdňení, vyhoření a zcykličování není jen velkou osobní prohrou, ale *ipso facto* ztrátou profesionality. Nezbyvá nic. Je velikou šancí, ale i největším rizikem pastorační práce: že funguje v podstatě ve dvou pásmech – všechno nebo nic. Buď duchovní udrží hluboký niterný kontakt s tím, co činí, včetně služby sociální, a jeho působení bude plodné, nebo si onu bytostnou blízkost neuchová a bude odsouzen ke sterilitě, kterou velmi rychle rozpozná i jeho okolí.“¹³

Náboženství, resp. křesťanství samozřejmě sehrálo a sehrává zásadní roli nejen v rozvoji dobročinnosti, ale také při rozvoji profesionální sociální práce. Koneckonců ani duchovní imperativy jako např. „sytit hladové“ nebo „žít po spravedlnosti“ se vlastně neliší od humanitních imperativů, které zmiňují etické kodexy sociální práce.¹⁴ Ovšem nejen kvůli Boumou

¹¹ Tamtéž, s. 136.

¹² Srov. tamtéž, s. 136–137.

¹³ Tamtéž, s. 137.

¹⁴ Srov. Brenda DuBois – Karla KROGSRUD MILEY, *Social Work: An empowering profession*, Boston: Pearson, 2008, s. 183.

formulovaným rizikům sociální práce duchovních, ale i proto, že náboženství obecně může samu pomoc ovlivňovat i negativně, ba ji přímo ohrožovat, se domnívám, že je jen na místě, aby se teologie také učila od teorie sociální práce, aby se pastorační inspirovala i v sociální práci. Boumou popisovaná rizika nejsou ničím jiným než projevy nepromyšlených postupů a nepřipravenosti předat klienta jinému – kompetentnějšímu odborníkovi.

V souvislosti s tím je třeba upozornit, že právě pojem „láska“, tolik frekventovaný v teologii, její teorii charity i v praxi, kde může napomáhat vzniku uvedených rizik, je vzhledem ke svým křesťanským kořenům pochopitelně užíván i v sociální práci. Ovšem v částečně jiném významu a na způsob metafory:

„V souvislosti s funkcí sociální práce nejsou ‚láskou‘ míněny morální, a už vůbec ne sentimentální emocionalita. ‚Láskou‘ je zde míněn zvláštní druh sociálního jednání, totiž jednání vztahové na druhé a na uspokojování jejich potřeb, na zvládání jejich každodenních povinností, na uskutečňování jejich života, ano celkově vztahové na jejich život. K tomuto jednání patří jak jasné stanovení cílů, tak i k tomu patřící kritéria kvality. Jinými slovy, ‚láskou‘ je shrnut určitý druh racionálního jednání, který vede k lidsky spravedlivé a udržitelné sociální struktuře a který teprve umožňuje ‚byť člověkem‘ a ‚byť člověkem ve společnosti‘. Emoce přitom samozřejmě hrají důležitou roli.“¹⁵

Zde může čtenář znaly encykliky *Deus caritas est* a její recepce a interpretace (viz kap. 1.) vidět jistou míru souznění mezi tím, jak je „láska“ pojímána v teologii, resp. teorii charity, a jak v sociální práci. Ovšem sociální práce „ruku v ruce“ s „láskou“ operuje i s pojmem „moc“. Podobně jako „láska“ je i „moc“ v sociální práci chápána jako určitý druh jednání. Konkrétně jde o takové jednání, které rozděluje určitá dobra potřebná pro život a které uspořádává mezilidské vztahy. „Moc“ proto potřebuje určité zdroje a má potenciál uspořádat společenské poměry tak, aby byly uspokojovány jednotlivé potřeby členů společnosti. Může však být také zneužita, takže potřebuje kritéria, kterými se má řídit, a určitou formu legitimizace. V důsledku to pak z perspektivy sociální práce znamená, že „láska“ a „moc“ nemusí vždy stát proti sobě. Sociální práce právě obojí propojuje, má potenciál propojit pomoc jako sociální empatii (viz „láska“) se sociální kontrolou (viz „moc“). Sociální pracovník právě proto potřebuje již zmíněné „poznání“; musí umět s pomocí svého poznání, rozumu a citlivosti zkoumat souvislosti mezi

¹⁵ Beat SCHMOCKER, „Liebe, Macht und Erkenntnis: Überlegungen zur Funktion der Sozialen Arbeit, am Punkt, wo Menschen und ihre sozialen Umfelder aufeinander einwirken“, in *Liebe, Macht und Erkenntnis: Silvia Staub-Bernasconi und das Spannungsfeld Soziale Arbeit*, ed. Beat Schmocker, Luzern: interact a Freiburg i.Br.: Lambertus, 2006, s. 380.

„láskou“ a „mocí“, snažit se je pochopit a učinit je použitelnými.¹⁶ Jak bylo uvedeno, právě představa, že pomocí může být i sociální kontrola a ne jen empatie, takže pomocí může být i nepomoci klientovi v tom, co žádá, není v teologii a pastorační praxi vždy zcela samozřejmá.

Po této poznámce ohledně vlivu náboženské, konkrétně křesťanské víry na procesy pomoci, je na místě také předznamenat, že pojetí sociální práce je do značné míry podmíněno kulturně. Malcolm Payne se domnívá, že sice lze hovořit o euro-americkém pojetí sociální práce, které je však neprenositelné např. do asijských nebo afrických kultur. Tzv. „západní“, tedy euro-americká sociální práce staví např. na hodnotě individuálního rozvoje jedince, na lidských právech (individuálních a sociálních) a samozřejmě také vychází z relativně bohatého a politicky stabilizovaného prostředí, které nabízí evropské, severoamerické a další jim blízké a podobné státy. Systémy sociální podpory v jednotlivých státech EU či USA, Kanadě apod. jsou sice vzájemně odlišné, ale oproti zbytku světa všechny nabízejí propracovaný a fungující systém podpory, na který se jejich občané mohou spolehnout.¹⁷ Právě proto lze v kontextu tzv. „vyspělých zemí“ hovořit o jednotném pojetí sociální práce. Na tom, že existuje poměrně jednotné euroamerické pojetí sociální práce a jejích teorií, se shodují i čeští autoři.¹⁸ Jako poněkud složitější se vymezení sociální práce ukáže, když – jak upozorňuje Payne – porovnáme tyto bohaté státy s jejich systémy sociální podpory se zbytkem světa. Právě proto zde budu k vymezení sociální práce na základě lidských práv (zejména sociálních) přistupovat s jistou mírou rezervovanosti (viz níže a kap. 3.4).

Přes zmíněnou nezpochybnitelnou jednotu v pojetí sociální práce v tzv. euro-americkém kontextu je však třeba počítat i s jistými odlišnostmi. Ty se projeví zejména při hledání zdrojů, ze kterých jsem při psaní této kapitoly čerpal. Přístup ke zdrojům je proto nutně selektivní. Protože se jedná o pohled teologie a teologa na fenomén sociální práce, nebylo dost dobře možné, abych zde namísto jedné kapitoly představil jakési kompendium sociální práce, které by zohledňovalo všechny možné nuance mezi českými autory nebo mezi jejím pojetím v Evropě a USA, jejím pojetím ve Velké Británii a USA či jejím pojetím v německojazyčném a anglofonním prostředí. Nutně jsem proto musel vybírat jak mezi různými pojetími sociální práce z hlediska jejich kulturního kontextu, tak mezi autory a myšlenkovými proudy uvnitř oboru sociální práce. Po určité úvaze jsem se nakonec rozhodl, že zejména z českého prostředí budu zohledňovat ty autory, kteří

¹⁶ Srov. tamtéž, s. 380–381; 383.

¹⁷ Srov. Malcolm PAYNE, *Modern Social Work theory*, Hampshire: Palgrave, 1997, s. 7–13.

¹⁸ Srov. Oldřich MATOUŠEK, *Základy sociální práce*, Praha: Portál, 2001, s. 183.

jsou jen minimálně ovlivněni německojazyčným prostředím. Vzhledem k tématu studie se totiž jako vhodnější jeví zohlednit zde především taková pojetí sociální práce, která jsou pokud možno co nejvíc vzdálená zdrojům, ze kterých jsem vycházel v předchozí kapitole. Čím ostřejší je tento rozdíl, tím spíše bude možné ukázat, jaká znamení času v soudobé sociální práci může teologie spatřovat; tím spíše může být sociální práce pro teologii inspirativní (viz kap. 5.3.4). Proto jsem se také snažil o něco více než ve druhé kapitole zohlednit anglofonní literaturu, která má na české pojetí sociální práce nemalý vliv. Na druhou stranu ovšem nebylo možné zcela ignorovat pojetí sociální práce v německojazyčném prostředí, když jsem v první kapitole do značné míry vycházel z diskuse mezi teologií a sociální prací, která probíhá právě v tomto jazykovém prostoru. Bylo to dáno tím, že je zde tato diskuse zřejmě nejbohatší (viz také kap. 5.3.4). Proto jsem v této kapitole nakonec musel zohlednit alespoň myšlenky několika málo nejdůležitějších autorů, kteří se v německojazyčném prostředí sociální práci věnují. Zpravidla budou připojovány za myšlenky autorů českých a autorů z anglofonního prostředí, aby byl coby doplnění k předchozímu ukázán jejich alternativní pohled.

Zohlednění německé literatury má však ještě jeden důvod, který vychází ze specifické situace, za jaké je sociální práce v Německu vyučována. To vyžaduje podrobnější objasnění, kterému bude věnován tento a několik následujících odstavců. Pro německo-jazyčné prostředí, resp. pro Německo je typické, že se odborný diskurz dlouho dělil na sociální práci (něm. Sozialarbeit) a sociální pedagogiku (něm. Sozialpädagogik), přičemž jako zastřešující pojem pro obě disciplíny byl používán opět termín sociální práce, ovšem odlišený za pomoci německé gramatiky (něm. Soziale Arbeit).¹⁹ Někteří autoři, např. Werner Thole coby editor obsáhlého kompendia sociální práce (něm. Soziale Arbeit), plédují sice za to, aby nebyl mezi oběma přístupy činěn výrazný rozdíl, ale přitom preferují sociálně-pedagogický pohled.²⁰ Jiní autoři raději navrhuji i užití zcela jiného termínu, a sice sociální sektor, příp. sociálno (něm. Sozialwesen).²¹ Obecně je však toto dělení považováno za spíše nešťastné, protože z podstaty věci jsou přímá pomoc (kompetence sociální práce) a výchovný aspekt pomoci (kompetence sociální pedagogiky) v praxi i teorii propojeny.²²

¹⁹ Srov. např. Heinz SÜNKER a kol., *Theorie, Politik und Praxis Sozialer Arbeit: Einführung in Diskurse und Handlungsfelder der Sozialarbeit/Sozialpädagogik*, Bielefeld: Kleine Verlag, 1995, s. 8.

²⁰ Srov. Werner THOLE, „Soziale Arbeit als Profession und Disziplin,“ in *Grundriss Soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch*, ed. Werner Thole, Opladen: Leske + Budrich, 2002, s. 14.

²¹ Srov. Michael ERLER, *Soziale Arbeit: Ein Lehr- und Arbeitsbuch zu Geschichte, Aufgaben und Theorie*, Weinheim – München: Juventa, 2004, s. 14.

²² Srov. ENGELKE, *Die Wissenschaft Soziale Arbeit*, s. 28.

Jen dodávám, že tato problematika vztahu sociální práce a sociální pedagogiky není cizí ani českému a slovenskému myšlenkovému prostředí. Oddělování obou disciplín se i v našem kontextu jeví jako nevhodné. Vedle již zmíněných důvodů, které jsou obsaženy v německojazyčné diskusi, jsou proti vzájemnému vymezování zmiňovány i důvody další. Jednak se změnila klientela sociální práce, takže ta se netýká jen okrajových skupin, ale prakticky každého člena společnosti. Každý je potenciálně ohrožen nějakým rizikem, takže se stává objektem preventivní sociální práce. Sociální práce dále přebírá mnohé úlohy, které dříve patřily výlučně vzdělávacím institucím, a metody, principy a opatření sociální práce se stále více podobají metodám, principům a opatřením výchovy a vzdělávání. Od pedagogiky nebo andragogiky se sociální práce liší tím, že její intervence není určena jen pro určitou věkovou skupinu, ale intervenci do procesu socializace pojímá stejně. Proces socializace je tedy tím, co tyto disciplíny spojuje. Sociální práce do procesu socializace vstupuje tehdy, když je ohrožen specifickou sociální situací nebo problémem.²³ Sociální práce a sociální pedagogika tedy mají prakticky stejné cíle. Sociální pedagogika více zdůrazňuje preventivně-výchovnou složku pomoci, zatímco sociální práce preferuje spíše intervenci. Sociální pedagogika staví na pedagogice, zatímco sociální práce na poznatcích sociologie a psychologie. Nicméně v „... praxi se setkávají a mezi oběma disciplínami by neměl být rozdíl.“²⁴

Jak ale vyplývá z přehledové studie Ulricha Papenkorta, která byla v r. 2006 publikována česky v Sociální práci, v německojazyčném prostředí má sociální pedagogika jednoznačně pedagogický charakter a význam – a to sám o sobě, tedy bez nějakého vymezení nebo po srovnání se sociální prací ve smyslu německé Sozialarbeit. Pojem sociální pedagogika tak má podle Papenkorta až čtyři různé významy – kolektivní pedagogika, pedagogika sociálně znevýhodněné mládeže, pedagogika mimorodinná, mimoškolní a mimopodniková, pedagogika životních situací. K sociální práci ve smyslu německého slova Sozialarbeit, resp. v tom smyslu, jak je pojímána v Česku, má zřejmě nejbližší pedagogika životních situací, která se podle Papenkorta řídí heslem „pomoc v životních situacích v jakémkoliv věku“; nejde tedy jen o pomoc sociálně znevýhodněné mládeži, ale všem, kdo se dostali do obtížných životních situací nebo žijí takovým způsobem, který přináší obtíže a který se v postmoderní době stává normálním. Pomoc, kterou taková sociální pedagogika poskytuje, nemá charakter přímé podpory, ale doprovázení či asistence. Se sociální prací se tedy podle Papenkorta

²³ Srov. Anna TOKÁŘOVÁ, „Vybrané teoreticko-metodologické otázky sociální práce: Sociální práce ako vedná disciplína,“ in *Sociálna práca: Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*, ed. Anna Tokárová, Prešov: FFPU, 2009, s. 56–69.

²⁴ Srov. DOČKAL, *Člověk v současném světě*, s. 14.

setkává tehdy, je-li tendence k pedagogizujícímu pojetí sociální práce.²⁵ Z tohoto hlediska je vzájemné překrytí zájmů a kompetencí sociální práce a sociální pedagogiky jen částečné.

Příčiny dělení sociální práce (něm. Soziale Arbeit) na sociální práci (něm. Sozialarbeit) a sociální pedagogiku (něm. Sozialpädagogik) je však třeba hledat také a zejména v tom, že už v době před více než sto lety byla v Německu pomáhající práce rozdělována právě podle toho, zda obsahuje spíše pečovatelský aspekt (něm. Fürsorge), nebo aspekt výchovný (něm. Erziehung).²⁶ Rozdělení pomáhající práce na dvě samostatné disciplíny pak významně „pomohla“ skutečnost, že je sociální pedagogika chápána jako univerzitní studijní obor, zatímco sociální práce byla a je vyučována „jen“ na tzv. odborných vysokých školách (něm. Fachhochschule),²⁷ které se postupně etablovaly z pozice podobné českým VOŠ na samostatné vysoké školy neuniverzitního typu. Dnes se často díky tzv. boloňskému procesu nazývají už „jen“ Hochschule, tedy vysoká škola, protože jsou díky snaze EU o harmonizaci vysokoškolských systémů ve členských státech formálně postaveny na roveň univerzitám. To ale automaticky neznamená, že jsou tak ze strany německých univerzit skutečně akceptovány, což je v případě sociální práce zřejmě dáno také pojetím sociální pedagogiky jako samostatného a soběstačného oboru. Uvažuje-li se tedy v německém prostředí o teoriích sociální práce (ve významu Sozialarbeit), pak se zpravidla klade otázka, zda – a pokud ano, tak jak – je sociální práce vědou. Jde o to prokázat, že teorie, kterými se sociální pracovník řídí při své práci (viz kap. 3.3), mají vědecký základ, a to ve vědě o sociální práci. V Německu (a Švýcarsku, ale platí to do značné míry i o Rakousku) se tedy od 80. let 20. stol. jen postupně prosazuje názor, jehož protagonisty jsou zejména S. Staub-Bernasconi, E. Engelke a A. Mühlum, že sociální práce jako věda disponuje vlastními tradičními teoriemi a také vlastní teorie vyvíjí.²⁸ Tuto z českého pohledu trochu zvláštní tenzi mezi sociální prací a sociální pedagogikou lze obecně charakterizovat spolu s Matouškem tak, že zatímco např. v zemích jako Česko je výchova a vzdělávání relativně nezávislý systém práce s lidmi, v zemích, kde se výše popsaným způsobem rozvinul obor sociální pedagogiky, jsou vlastně výchova a vzdělávání chápány jako součást sociálního zabezpečení.²⁹ Tento velmi specifický problém německého vysokoškolského systému má

²⁵ Srov. Ulrich PAPENKORT, „Co znamená „sociální pedagogika“ v Německu,“ *Sociální práce/Sociální práce* 3 (2006): 102–109; zejm. 107–108.

²⁶ Srov. ERLER, *Soziale Arbeit*, s. 13.

²⁷ Srov. ENGELKE, *Die Wissenschaft Soziale Arbeit*, s. 28.

²⁸ Srov. SUSANE KELLER, „Theorie der Sozialen Arbeit als „emergente Handlungswissenschaft“,“ *Soziale Arbeit* 6 (2009): 215.

však svou zvláštní přidanou hodnotu: Vyučující sociální práce na neuniverzitních vysokých školách se proto přednostně zabývají tím, aby před svými kolegy z univerzit obhájili sociální práci jako vědní obor. Do té míry, do jaké jsem měl díky svým osobním kontaktům s německými kolegy možnost toto jejich úsilí blíže poznat, se odvažují říci, že jde o téměř sisyfovskou práci, protože univerzity se uznání sociální práce jako vědního oboru dlouhodobě urputně brání. Odborníky z neuniverzitních vysokých škol, kteří jsou často uznávanými vědci a paradoxně i externími spolupracovníky univerzit, to motivuje a podněcuje k velmi intenzivní a pečlivé práci, aby dokázali, že si sociální práce zaslouží vědecký přístup; že sociální práce je i vědou, resp. že existuje věda o sociální práci (něm. Wissenschaft Soziale Arbeit). Německojazyčná odborná literatura tak nabízí velmi propracovaná a silnými argumenty podložená vymezení sociální práce a jejího předmětu, ale i stejně dobře vyargumentovaná vymezení vědy o sociální práci. Právě na vymezení předmětu sociální práce a sociální práce jako vědy je podle mého názoru nejvíce vidět alternativní pohled německojazyčného myšlenkového milieu, který bych zde chtěl zmínit. Nicméně i na samotné pojetí sociální práce a etiku v sociální práci lze najít v německojazyčném prostředí zajímavé – a vůči českým či anglofonním alternativní – pohledy.

Takto propracované vědecké vymezení sociální práce se sebou nakonec přináší i jistou emancipovanost sociální práce jako samostatného a svébytného oboru, jako skutečné profese. To se projevuje zejména v jejím vztahu se sociální politikou státu. Sociální práce se ve státech EU, USA a jim kulturně blízkých zemích podílí na utváření systému sociálního zabezpečení občanů. Tzv. západní nebo vyspělé státy se deklarují jako sociální, tedy přijímají odpovědnost za své občany, pokud se dostanou do složitých životních situací, resp. garantují určitou minimální míru blahobytu. Počítají tedy se sociální prací jako nástrojem, s jehož pomocí je možné situace občanů řešit, resp. blahobyt zajistit – a to ať už se jedná o sociální práci vykonávanou v rámci politické samosprávy nebo sociální práci, kterou uskutečňují neziskové organizace, závislé na státu jen nepřímo skrze finanční prostředky, které od něj čerpají. Matoušek pak konstatuje, že v nejširším pojetí je sociální práce chápána přímo jako součást sociální politiky státu.³⁰ V současné době je u nás sociální práce takto chápána prizmatem sociálních služeb.³¹ Jedno z možných pojetí vazby mezi sociální prací a poskytováním sociálních služeb tak říká, že:

²⁹ Srov. Oldřich MATOUŠEK, „Cíle a úrovně sociální práce,“ in *Metody a řízení sociální práce*, ed. Oldřich Matoušek, Praha: Portál, 2003, s. 12.

³⁰ Srov. MATOUŠEK, *Základy sociální práce*, s. 11.

³¹ Srov. Lucie KOZLOVÁ, *Sociální služby*, Praha: Triton, 79 s.

„Sociální práce se hlavně realizuje v sociálních službách a jejich prostřednictvím. Profesionální sociální pracovníci jsou zaměstnáváni sociálními subjekty, aby realizovali jejich sociální cíle, programy, plány či projekty, tj. poskytovali sociálním objektům (klientům) předměty (dávky a služby) k uspokojování určitých sociálních potřeb. Výkonem sociální práce se realizuje velká míra sociálně-politických záměrů, neboť roste podíl věcných dávek a služeb při uspokojování zejména zvláštních sociálních potřeb. (...) V poslední době její (sociální práce, pozn. aut.) role při realizaci sociální politiky roste, protože lépe než peníze umí motivovat k návratům k práci a životu v přirozeném sociálním prostředí.“³²

I když byl uvedený citát napsán před více než deseti lety, v zásadě tato slova platí dodnes. Ovšem s tím rozdílem, že pojem sociálních služeb byl u nás od vzniku Matouškovy příručky upřesněn tím, že dostal konkrétnější podobu, která je vymezena zákonnou úpravou.³³ Pojetím sociální práce jako poskytování sociálních služeb u ní může dojít k určitému zúžení, jak upozorňují Oláh, Schavel a Ondrušová. Sociální služby jsou chápány tak, že si z nich klient spolu se sociálním pracovníkem vybere ty, které mu pomohou s problémem, který pociťuje, tzn. služby jsou nastaveny tak, aby omezovaly nebo odstraňovaly problém, který omezit nebo odstranit jde. Takto vymezená sociální práce ale umenšuje úlohu sociálního pracovníka. Neumožňuje mu zapojit jiné přístupy (např. psychoterapii) a brání mu v aktivním utváření např. právě sociální politiky.³⁴ Sociální pracovník vlastně jen zprostředkovává sociální služby, aniž by se ptal, co jeho klient jako člověk skutečně potřebuje a zda řešení není místo v komplexu nabízených služeb ve změně sociálního prostředí klienta a požadavků, které na něj klade. Jedná se do značné míry o technokratický přístup, který ve svém důsledku zaměňuje sociální práci se sociální politikou státu, resp. sociální práci chápe jako pouhou aplikaci sociální politiky.³⁵ Podstatou tohoto problému je, že tvrzení „jedním z nástrojů sociální politiky je sociální práce,“ bývá chápáno tak, že „sociální práce realizuje sociální politiku“. Příkladem pro to může být konstatování, které sice pochází z již starší publikace, ale zdá se stále rozšířené, že sociální práce je součástí sociálních služeb, které jsou výkoným nástrojem sociální politiky. Sociální práce je tak podle tohoto názoru

³² Igor TOMĚŠ, „Sociální politika, sociální služby a sociální práce,“ in *Základy sociální práce*, ed. Oldřich Matoušek, Praha: Portál, 2001, s. 179.

³³ Srov. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho novelizace.

³⁴ Srov. Michal OLÁH – Milan SCHAVEL – Zlatica ONDRUŠOVÁ, *Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce*, Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2008, s. 75.

³⁵ Uvedený přístup reprezentuje např. tato učebnice: Dagmar PITTNEROVÁ, *Management sociální práce*, Olomouc: UPOL, 2008, 78 s.

„nejnáročnějším nástrojem“ sociální politiky.³⁶ Problém ovšem spočívá v tom, že sociální politika nevyužívá potenciálu sociální práce (viz také dále).

Sociální práce jistě významně pomáhá realizovat státní sociální politiku. Jak bude ještě ukázáno, není však možné, aby tímto svým úkolem byla sociální práce determinována do té míry, že se stane její definicí. Předem je třeba předeslat, že např. Matoušek a Šustová upozorňují, že se sociální práce možná už od 60. let 20. stol. dostává stále více do sféry státu, takže takové koncepce sociální práce, které nekonvergují se sociální politikou vládnoucích stran, prakticky nemají šanci na úspěch.³⁷ Přičemž sociální politikou je v této souvislosti myšleno „... soustavné a cílevědomé úsilí jednotlivých sociálních subjektů o změnu nebo o udržení a provozování (fungování) svého či jiného státního, samosprávného nebo nestátního sociálního systému.“³⁸ Sociální politikou tedy není míněna jen stranická politika, na druhou stranu je tak sociální práce degradována na výkon sociální politiky – jejím úkolem je udržovat systém fungující místo toho, aby byla pojímána jako svébytná profese a jejím úkolem byla především pomoc těm, kdo ji potřebují.³⁹ Podle Erlera je tak se sociální práci z její podstaty spojen zásadní konflikt. Sociální pracovník totiž nakonec stále jedná na hraně mezi požadavky klienta – myšleny jsou pouze ty, jejichž splnění garantuje sociální stát – a kontrolou klienta.⁴⁰ Tento konflikt se pak rozvíjí do paradoxu, že sociální práce má na jednu stranu zajistit sociální jistotu a přitom tlačit na to, aby problémy byly řešeny především privátně: „Působí tak zároveň sociálně integračně a kontrolně!“⁴¹ Postupné podřizování sociální práce sociální politice a „vměstávání“ sociální práce do systému poskytování sociálních služeb může nakonec vést k pocitu sociálních pracovníků, že sociální práce již není tím, za co je považována. Nejde už o pomoc klientovi, ale spíše o nabídku unifikovaných produktů zájemci o službu. Vztah s klientem je tím maximálně regulován, což v důsledku znamená jeho formalizaci, která vede k rutině v horším smyslu tohoto slova. Sociální pracovníci pak také např.

³⁶ Srov. Karel PAULÍK, „Sociální práce jako činnost a vědní disciplína,“ in *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, ed. Karel Paulík, Ostrava: FFOU, 2005, s. 10–11.

³⁷ Srov. Oldřich MATOUŠEK – Jana ŠUSTOVÁ, „Vývoj sociální práce jako oboru v západním světě,“ in *Základy sociální práce*, ed. Oldřich Matoušek, Praha: Portál, 2001, s. 104.

³⁸ Srov. TOMĚŠ, „Sociální politika, sociální služby a sociální práce,“ s. 155.

³⁹ Srov. Silvia STAUB-BERNASCONI, „Soziale Arbeit: Dienstleistung oder Menschenrechtsprofession?: Zum Selbstverständnis Sozialer Arbeit in Deutschland mit einem Seitenblick auf die internationale Diskussionslandschaft,“ in *Ethik Sozialer Arbeit: Ein Handbuch*, ed. Andreas Lob-Hüdepohl a Walter Lesch, Paderborn – München – Wien – Zürich: Schöningh, 2007, s. 27.

⁴⁰ Srov. ERLER, *Soziale Arbeit*, s. 15.

⁴¹ Tamtéž, s. 17.

konstatují, že více než životní situace a osoba klienta je pro ně stresující administrativní agenda a kontext, ve kterém musí pracovat.⁴²

Systém sociálních služeb má samozřejmě také řadu pozitiv, zejména umožňuje, aby si klient mohl zvolit poskytovatele služby a vybrat si z nabídky jeho služeb, což podporuje samostatnost a zejména důstojnost klienta – není závislý na tom, jak a jakou pomoc se mu rozhodne poskytovat stát, politický region nebo obec. Bohužel je však systém sociálních služeb až příliš často vnímán výše naznačeným způsobem, takže:

„Pokud dnes kolem sebe hledáme modely, které by charakterizovaly současné metody sociální práce v Evropě, získáme pouze nejasný a zmatený obrázek. V některých z jeho důležitých míst se ukáže nadvláda systémů sociální politiky nad procesem určování podoby a směru metod sociální práce.“⁴³

K tomu je třeba dodat, že se např. právě česká praxe liší jak od ideálu, tak i od naznačeného úpadkového vlivu systému sociálních služeb na sociální práci. To je dáno tím, že systém sociálních služeb zatím není tak rozvinutý jako v zahraničí, takže stále existuje možnost potenciálně dobrého vývoje.⁴⁴ (Popsanému problému se budu dále věnovat i v následující kapitole 3.1 v souvislosti s vymezením sociální práce.) Právě proto se domnívám, že je třeba sociální práci chápat jako svébytnou a samostatnou profesi. Pokud bych přistoupil na tvrzení, že sociální práce je skrze systém poskytování sociálních služeb jen „exekutivou“ sociální politiky státu, mnoho inspiračního pro teologii a pastorační práci by na ní k nalezení nebylo – když uvážíme, v jakých turbulencích se mj. i sociální politika současných států zmítá. Co je tedy sociální prací jako profesí míněno? Např. Paulík chápe profesi jen jako soubor činností vykonávaných v rámci zaměstnání. Byť přiznává, že jde o zjednodušené vymezení.⁴⁵ Tradiční dělení tzv. pomáhajících profesí probíhá podle toho, nakolik jsou schopny pomáhat lidem řešit jejich sociální a emoční problémy. V tzv. pomáhání na prvním stupni jsou proto profese, ve kterých jde primárně o řešení sociálních nebo emočních problémů, případně obojího. Do tohoto stupně profesí patří sociální pracovníci, psychi-

⁴² Srov. Vivienne E. CREE, „The Changing Nature of Social Work,“ in *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*, ed. Robert Adams – Lena Dominelli – Malcolm Payne, Hampshire: Palgrave, 2002, s. 26.

⁴³ Walter LORENZ, „Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků,“ *Sociální práce/Sociálna práca* 1 (2007): 68.

⁴⁴ Jak může být systém sociálních služeb – zejména jeho české pojetí – rozvíjen tak, aby konvergoval se sociální prací, popisuje např. Elichová: Srov. Markéta ELICHOVÁ, „Pěstování orchidejí a praxe charitativních organizací: Teologická reflexe charity a praxe pomáhajících organizací,“ *Caritas et Veritas* 1 (2011): 31–32.

⁴⁵ Srov. PAULÍK, „Sociální práce jako činnost a vědní disciplína,“ s. 12.

atři, psychologové, manželští poradci apod. Do pomáhání na druhém stupni se řadí profese, které často pracují s lidmi, kteří se nacházejí v nějaké těžké situaci nebo prožívají nějakou krizi. Hartl s Matouškem sem řadí především duchovní, dále lékaře, zdravotní sestry, učitele, lektory a konzultanty, policisty, probační úředníky apod. Při pomáhání na druhém stupni jde o to, že tito profesionálové vykonávají svou odbornost, ale zároveň dokáží – a také se s tím obecně počítá – svým „klientům“ pomáhat zvládat sociální a emoční rozměry situací, které s nimi v rámci své odbornosti řeší. Někteří autoři dále rozlišují ještě třetí a čtvrtý stupeň pomáhání, které se netýkají profesionálů, od kterých se pomáhání čeká, ale profesí (např. manažer), ve kterých se mohou jejich pracovníci dostat do situace, kdy je někdo požádá o pomoc nebo radu (třetí stupeň), nebo každé mezilidské pomoci – v rámci rodiny, mezi sousedy apod. (čtvrtý stupeň).⁴⁶ Podle Nečasové jsou na samotnou sociální práci zpravidla vztahovány následující atributy profese: má systematickou teorii, má autoritu uznávanou klienty, její autorita je uznávána i ve společnosti, má svou profesní kulturu a disponuje vlastním etickým kodexem. Z hlediska těchto atributů však může být také zpochybňováno, zda sociální práce skutečně profesí je. Taková kritika zpravidla poukazuje na to, že teoretický základ sociální práce není dostatečně pevný (sociální práce používá spíše teorie jiných oborů, než své vlastní), že sociální práce nedisponuje speciálními dovednostmi (pomáhat umí každý) a že sociální pracovníci nemají ve společnosti dostatečnou autoritu jako jiné profese, např. právníci a lékaři, resp. postoj společnosti k autoritě sociálních pracovníků je ambivalentní – je na jednu stranu popírána a zároveň je kritizována.⁴⁷

Vedle dalšího se právě uvedené klasické pojetí profese v souvislosti se sociální prací zdá Silvii Staub-Bernasconi jako velmi zúžené. V sociální práci jde podle ní o řešení sociálních problémů jak individuálních, tak kolektivních aktérů, kteří jsou problémem zasaženi – ať už jako problémem postižení, viníci problému, ti, kdo problém definují, nebo ti, kdo usilují o změnu problematické situace. Řešení sociálních problémů se tedy týká i sociálního prostředí adresáta sociální práce, sociálních hnutí, svépomocných a akčních skupin, občanských iniciativ, sociálně-pedagogických zařízení, nevládních organizací, stran, odborů, soudů, policie, podnikatelské sféry, církevních organizací a přirozené poskytovatelů sociálních služeb. V důsledku to znamená, že sociální práce má jak individuální, tak společenskou funkci; má dvojí mandát. Přičemž její společenská funkce

⁴⁶ Srov. Oldřich MATOUŠEK – Pavel HARTL, „Nároky sociální práce a syndrom vyhoření,“ in *Metody a řízení sociální práce*, ed. Oldřich Matoušek, Praha: Portál, 2003, s. 51–52.

⁴⁷ Srov. Mirka NEČASOVÁ, „Profesní etika,“ in *Metody a řízení sociální práce*, ed. Oldřich Matoušek, Praha: Portál, 2003, s. 39–41.

spočívá i v tom, že musí usilovat, aby byly sociální problémy všem, kterých se týkají, známy.⁴⁸ Což je zajímavý postřeh, protože podstata sociálních problémů není často známa nejen politikům, ale i lidem mimo „sociální sektor“ obecně a také např. představitelům církvi, včetně reprezentantů jejich pomáhajících organizací. Tím samozřejmě není doposud řečeno více, než že sociální práce zároveň pomáhá i kontroluje. Jenže právě přesvědčení o individuální i společenské funkci sociální práce vede Staub-Bernasconi k tvrzení, že by sociální práce neměla být jen povoláním (něm. Beruf), ale profesí (něm. Profession). Aby sociální práce mohla být profesí, potřebuje nejenom zmíněný dvojí mandát, ale trojí (nebo trojitý) mandát. Ten sestává z následujících prvků:

- interdisciplinárního a transdisciplinárního vědeckého základu, který se vztahuje k předmětu sociální práce, kterým jsou sociální problémy (viz také kap. 3.2);⁴⁹ sociální práce tak získává vědecky zdůvodněné oblasti práce a pracovní metody;
- etického základu (profesní kodex), na který se mohou profesionálové odvolávat nezávisle na duchu doby, tlaku zaměstnavatele, zřizovatele nebo adresáta sociální práce, a který reguluje centrální otázky profese jako takové (viz také kap. 3.4);
- a z explicitního zmínění lidských práv v profesním kodexu, což umožňuje, aby byly problémy, možnosti řešení a úkoly formulovány nejen na legislativním základě, ale také z perspektivy lidských práv⁵⁰, což opět umožňuje nezávislost sociální práce jako profese na mocenských zájmech (ať už zřizovatele, organizace sociálních služeb, sociální politiky atp.) nebo na nelegitimních požadavcích adresáta sociální práce.⁵¹

To souhrnně znamená, že třetím mandátem sociální práce je její profesionálnost, a proto je profesí. Tři mandáty sociální práce jsou tak odvozeny od jejich adresátů, od společnosti reprezentované zadavateli sociální práce a od profese.⁵² Sociální práce pak intervenuje nejen tehdy, když ji o to požádá klient nebo je jí intervence zadána ze strany sociální politiky, ale i tehdy, když to sama uzná za vhodné a potřebné na základě svého třetího mandátu – své profese. Tím se stává autonomní vůči neoprávněným či neú-

⁴⁸ Srov. Silvia STAUB-BERNASCONI, *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*, Bern – Stuttgart – Wien: Haupt Verlag, 2007, s. 197–198.

⁴⁹ Sociální problémy jsou v tomto smyslu za předmět sociální práce považovány právě u Silvie Staub-Bernasconi. V českém diskurzu se za předmět sociální práce považuje většinou tzv. sociální fungování (viz kap. 3.2).

⁵⁰ V takovém případě ovšem velmi záleží na pojetí lidských práv, zejména na tom, nakolik jsou reflektovány rozdíly mezi základními lidskými právy a sociálními právy (viz kap. 3.4).

⁵¹ Srov. STAUB-BERNASCONI, *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*, s. 200–201.

⁵² Srov. tamtéž, s. 202.

měrným požadavkům klientů nebo sociální politiky. Sociální politiku přitom Staub-Bernasconi nepovažuje za nutný protiklad sociální práce pojmávané jako profese. Sociální práce podle ní má být tzv. vědecky a lidskoprávně zdůvodněnou odbornou politikou, která se má zapojit do veřejného diskurzu, aby ho mohla spoluutvářet.⁵³

3.1 Co je to sociální práce?

Sociální práci je – jak již bylo naznačeno – zpravidla míněna jak konkrétní pomáhající práce s jednotlivcem, rodinou, skupinou nebo komunitou (např. obyvateli určité lokality, obce, městské čtvrti), tak i administrativní práce zprostředkovávající sociální podporu státu, sociální služby atp., přičemž jde v obou případech o eliminaci, řešení nebo alespoň minimalizaci sociálních situací nebo sociálních problémů jednotlivce, skupiny nebo komunity.⁵⁴ Z hlediska svého zaměření je sociální práce označována jako pomáhající profese, z hlediska organizačního je pak chápána jako součást sociální politiky, zejména systému sociálních služeb, jejichž poskytování je svým občanům povinován garantovat sociální stát. Vzhledem k tomu, jak je obsah sociální práce rozmanitý a jaké šíře dosahuje její funkční záběr, je vlastně velmi těžké popsat její specifické znaky. V každém případě je sociální práce jak praktickou činností, ať už ji vykonává neodborník či odborník, profesionál či dobrovolník, tak i vědním oborem.⁵⁵

„Sociální práce je společenskovední (...) nástroj moderní společnosti a tím i část jejího sociálněpoliticko-administrativního aparátu. Sociální práce přitom cílí na problematické situace a situace nedostatku u osob, které nedokáží vyrovnat ani převládající poměry na trhu s majetkem, prací a službami, ani rodinné a jim podobné privátní formy.“⁵⁶

Jistým nedostatkem této a ji podobných definic je, že se zaměřuje na kompenzaci deficitů. Za mnohem vhodnější základní vymezení sociální práce je proto považována její definice představená v tzv. Mezinárodním etickém kodexu, přesněji v dokumentu *Etika v sociální práci*, *Deklarace principů* (angl. *Ethics in Social Work, Statement of Principles*), který

⁵³ Srov. tamtéž, s. 201.

⁵⁴ Srov. ŽILOVÁ, „Vybrané teoreticko-metodologické otázky sociální práce: Vybrané kategorie,“ in *Sociální práce: Kapitoly z dějin, teorie a metodiky sociální práce*, ed. Anna Tokárová, Prešov: FFPU, 2009, s. 35.

⁵⁵ Srov. PAULIK, „Sociální práce jako činnost a vědní disciplína,“ s. 10.

⁵⁶ ERLER, *Soziale Arbeit*, s. 14.

schválilo valné shromáždění Mezinárodní federace sociálních pracovníků (angl. zkr. IFSW) v r. 2004 v Adelaide v Austrálii.⁵⁷ V českém překladu dokumentu zpřístupnila Mirka Nečasová v časopise Sociální práce/Sociální práce.⁵⁸ Tato definice sociální práce zní:

„Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.“⁵⁹

Tato definice je dodnes minimálně v euro-americkém kontextu považována za vyhovující. Může být konkretizována tak, že profesionální sociální práce spočívá v předcházení rozvoji nebo vzniku sociálních problémů, v rozpoznávání a odhalování jejich příčin, v pomoci při překonávání osobních a společensky determinovaných obtíží klientů, v zpřístupňování pomoci jednotlivcům, skupinám a komunitám, v zpřístupňování možností vzdělávání a rekvalifikace a v napomáhání komunikaci sociálních pracovníků s klientem a organizacemi v rámci místních společenství a komunit s cílem řešit sociální problémy. Proto je součástí profesionální sociální práce i řízení sociální práce.⁶⁰ Na rozdíl od předchozích vymezení se zde už hovoří o zmocnění klientů, tzn. zaměřuje se naopak na jejich silná místa, což je pro sociální práci zásadní, jak bude ještě ukázáno. Thompson vidí definici IFSW sice jako výstižnou, ale podle něj jde už o takový typ definice, která neposkytuje prostor pro debatu a kritiku. Připomíná, že existují různá pojetí sociální práce, která jsou bohatě popsána u řady autorů. Ti mají různé přístupy, takže sociální práce je pak definována na základě výchozího přístupu autora.⁶¹ Pokud se z ní tedy pokusíme extrahovat to, co má společného s odlišnými pohledy různých teoretiků sociální práce, pak lze říci, že definice vidí sociální práci jako dva základní směry praktické lidské činnosti: sociální pracovníci se starají jak o jednotlivé lidi, tak i o celou společnost. Pak z ní vyplývá ještě další zásadní charakteristika sociální práce,

⁵⁷ Srov. INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS, „Statement of Ethical Principles“, <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/> [zveřejněno 3. 3. 2012, cit. 2. 10. 2012].

⁵⁸ Srov. „Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy“, přel. Mirka Nečasová, *Sociální práce/Sociální práce* 4 (2004): 31–34.

⁵⁹ Tamtéž, s. 32.

⁶⁰ JÚLIA ČECHOVÁ, „Profesionální sociální pracovníci a povaha ich práce: Determinanty kvality a účinnosti práce sociálního pracovníka“, in *Sociální práce: Kapitoly z dějin, teorie a metodiky sociální práce*, ed. Anna Tokárová, Prešov: FFPU, 2009, s. 280.

⁶¹ Srov. THOMPSON, *Understanding Social Work*, s. 14–15.

totiž že se sociální pracovníci neustále pohybují na „tenkém ledě“ – musí balancovat mezi zájmy společnosti a zájmy jednotlivců, skupin a komunit, se kterými pracují.⁶²

Britská asociace sociálních pracovníků (angl. zkr. BASW) definuje sociální práci tak, že je:

„... zavázána pěti základním hodnotám: lidské důstojnosti a hodnotě; sociální spravedlnosti; službě humanitě; integritě; kompetenci. Praxe sociální práce by měla respektovat jak *lidskou důstojnost*, tak se věnovat *sociální spravedlnosti* skrze *službu humanitě, integritu a kompetenci*.“⁶³

Podobně hovoří i český etický kodex (Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR), který ovšem sociální práci přímo nedefinuje. Nehovoří ani o hodnotách, kterým je sociální práce zavázána, ani o principech, kterými se má sociální práce řídit, ale ho hodnotách, ze kterých vychází. Konkrétně jmenuje demokracii, lidská práva a sociální spravedlnost.⁶⁴ (Bližší pozornost bude kodexům věnována v kap. 3.4). Ze všech tří doposud zmíněných kodexů tak vyplývá další důležitá charakteristika sociální práce, a sice, že pomáhání má vždy etický rozměr. Možná poněkud zjednodušeně, ale výstižně můžeme říci, že zatímco je etika tzv. praktickou filosofií, je sociální práce „praktickou etikou“,⁶⁵ protože transformuje abstraktní hodnoty do praktických principů.⁶⁶ Jen navýsost etický proces pomáhání totiž může nakonec přinést potřebné výsledky – může být efektivní:

„Praxe, která může být označena jako etická a efektivní, je centrálním prvkem moderní sociální práce. (...) *etická praxe* od pracovníka vyžaduje obsáhnout: silnou, zmocňující hodnotovou bázi zohledňující i znalosti pracovníka o jeho přístupu k praxi a o tom, jaký to má vliv na poskytování služby; antidiskriminační a antiopresivní principy; zodpovědnost – jak profesionální, tak osobní. *Efektivní praxe* vyžaduje: teoretické porozumění jak jednání pracovníka, tak i uživatele služby uvnitř konkrétního socioekonomického kontextu; porozumění

⁶² Srov. NIGEL HORNER, *What is Social Work: Context and Perspectives*, Exeter: Learning Matters, 2009, s. 3.

⁶³ Srov. „A code of ethics for social work (BASW) values and principles“, in *What is Social Work: Context and Perspectives*, ed. Nigel Horner, Exeter: Learning Matters, 2009, s. 147.

⁶⁴ Srov. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR, „Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR“, http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf [cit. 2. 10. 2012].

⁶⁵ Srov. v Rakousku a Německu užívaný termín „morální profese“ (něm. moralische Profession). Srov. C. WOLFGANG MÜLLER, „Von der tätigen Nächstenliebe zum Helfen als Beruf“, in *Ethik Sozialer Arbeit: Ein Handbuch*, ed. Andreas Lob-Hüdepohl a Walter Lesch, Paderborn – München – Wien – Zürich: Schöningh, 2007, s. 13nn.

⁶⁶ Srov. DUBOIS – KROGRUD MILEY, *Social Work*, s. 125.

relevantním aktuálním vědeckým poznatkům; jasný proces evaluace se zapojením pohledu uživatele služby.⁶⁷

Podobně hovoří o nárocích na sociálního pracovníka, resp. o kompetencích, které potřebuje, i česká literatura.⁶⁸

Služba zde ovšem není míněna ve významu teologickém, ale společenském: Práce sociálního pracovníka s klientem a pro klienta je službou stejně jako mnoho jiných služeb, které každý člen moderní společnosti každodenně využívá (viz úvod ke kap. 3.). Sociální práce, která sebe samu vidí jako službu, „... se chápe jako proces a ne jako statická neměnná procedura a série oddělených událostí.“⁶⁹ Toto pojetí sociální práce sice vychází z předpokladu, že každý je zodpovědný za svůj život, kvalitu vztahu sociálního pracovníka a klienta však chápe jako důležitou hodnotu, protože se během procesu pomoci mění nejen klient, ale i sociální pracovník:

„Podívá-li se totiž sociální pracovník na sebe a svoji představu světa očima klienta, rázem pozná, že je jeho pohled zúžený. Exkurzí za hranice myšlení příslušícího jeho statusu a profesionalitě se obohacuje a získává schopnost klientovi lépe rozumět. Podobnou změnu prodělává i klient. Toho lze docílit jen kvalitním vztahem.“⁷⁰

Kvalitní vztah sestává především z empatického porozumění klientovi, úcty k němu, vřelého přístupu, upřímnosti a ryzosti: „Provádět sociální práci v této podobě znamená, že sociální pracovník je zde, působí na klienta jako výzva, riskuje odmítnutí, ale přesto zůstává k dispozici. Aktivním řešitelem problému je však klient.“⁷¹ Martin Smutek proto dokonce o sociální práci konstatuje, že „... ze vzájemného vztahu sociálního pracovníka a klienta by mělo vymizet ono slovo „práce“. Mělo by být v podstatě nahrazeno slovem „interakce“, které by evokovalo komunikativní symetrii a nikoliv jednání subjektu s objektem,“ jak může evokovat slovo práce.⁷² Jak již bylo naznačeno, důraz na klienta, jeho vlastní zdroje pro řešení situace i jeho

⁶⁷ David WATSON – Janice WEST, *Social Work Proces and Practice: Approaches, Knowledge and Skills*, Hampshire – New York: Palgrave, 2006, s. 1–2.

⁶⁸ Srov. Zuzana HAVRDOVÁ, *Kompetence v praxi sociální práce: Metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, Praha: Osmium, 1999, 166 s.

⁶⁹ Srov. Mírka NEČASOVÁ, *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, Brno: FSSMU, 2001, s. 59–60.

⁷⁰ Tamtéž.

⁷¹ Tamtéž.

⁷² Srov. Martin SMUTEK, „Habermasova komunikativní etika jako obrana životního světa před kolonizací systémem,“ in *Etika sociální práce*, ed. Miroslav Kappl – Martin Smutek – Zuzana Truhlářová, Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 336.

vlastní strategie zvládání náročných životních situací je proto v sociální práci určující:

„Sociální pracovník je odborník (profesionál), který se zabývá sociální pomocí jednotlivcům, skupině nebo komunitě, kteří se dočasně nebo trvale nacházejí v problémové sociální situaci vyžadující společenskou sociální intervenci. Svoji činností pomáhá zlepšovat, resp. saturovat životní funkčnost jednotlivců, skupiny nebo komunity tím, že přispívá k *mobilizaci zdrojů*, které jsou k takovému řešení potřebné. (...) Úlohou sociálního pracovníka při realizaci praktické sociální práce je tedy pomáhat lidem při řešení sociálních problémů a poruch a při vytváření společensky přiměřených podmínek života, aby byli schopní na určité společensky uznávané úrovni existovat a fungovat v interakci se svým sociálním prostředím. Realizace tohoto cíle není jen jednostrannou aktivitou sociálního pracovníka, ale je to kombinace praktické sociální práce a aktivity zainteresovaného jednotlivce. To znamená, že *efekt (naplňování cíle) sociální práce se začíná projevovat v momentě, kdy se jednatel v negativní sociální situaci v rámci svých možností a schopností (osobnostních, ekonomických, sociálních a jiných) začne sám aktivně podílet na procesu sociální pomoci.*“⁷³

Pro zapojení klienta do procesu pomoci tedy z podstaty věci sociálnímu pracovníkovi nemohou stačit jen odborné znalosti, musí *umět* klienta zapojit, mobilizovat jeho zdroje. V sociální práci jsou tedy třeba vedle teoretických znalostí odpovídajících na otázku „Proč?“ i praktické znalosti odpovídající na otázku „Jak?“. Tyto praktické znalosti jsou pak v sociální práci označovány jako „dovednosti“ nebo „techniky“.⁷⁴ Sociální práce ze své povahy vyžaduje umět svých znalostí využít vzhledem k dané situaci nejvhodnějším způsobem. Dovednosti slouží pracovníkovi k tomu, aby své znalosti „přetavil“ do co možná nejefektivnější praxe. Nedají se proto naučit stejným způsobem jako znalosti, je třeba je získat, osvojit si je tréninkem a na základě zkušeností; musí se stát součástí osobnosti pomáhajícího. Jde např. o trpělivost, vnímavost, důvěryhodnost nebo vyrovnanost vlastní osoby. Thompson uvádí šest obvyklých souborů kompetencí, kterými má být sociální pracovník vybaven. V první řadě jde o umění komunikace a angažovaného přístupu, tedy o umění klientovi porozumět, a také umění vysvětlit mu, co je třeba dále učinit. To vše je zarámováno uměním vzít klientovu situaci vážně, mít k němu angažovaný přístup, aniž by to postihlo samotný proces sociální práce, zejména mobilizaci vlastních zdrojů pomoci klienta a jeho sociálního prostředí. Sociální pracovník proto musí dále ovládat umění klienta či klienty podporovat a zmocňovat. Záměrně

⁷³ ŽILOVÁ, „Vybrané teoreticko-metodologické otázky sociální práce: Vybrané kategorie,“ s. 40–41.

⁷⁴ Srov. Sarah BANKS, *Ethics and Values in Social Work*, New York: Palgrave, 2001, s. 63.

poněkud „krkolomně“ můžeme říci, že jde o kompetenci učinit klienta do takové míry, jaká je za daných okolností možná, kompetentním k řešení situace, ve které se ocitl. Sociální pracovník proto musí umět odhadovat a plánovat. Pro řešení klientovy situace je třeba naplánovat určitý postup, co a kdy udělá klient, co pracovník a co je třeba žádat od někoho dalšího. Pro to je ale také třeba, aby sociální pracovník uměl odhadnout, jaké jsou klientovy silné a slabé stránky, čili co je třeba na straně klienta posilovat a odkud a jaká mohou přijít z jeho strany při řešení vzniklé situace rizika. Jde tedy o centrální část role sociálního pracovníka. Od toho se pak odvíjí umění intervenovat a poskytovat služby. Je totiž třeba nejen umět odhadnout a naplánovat, co bude třeba učinit, ale také to potom skutečně provést a dovést ke zdárnému konci. Sociální pracovník musí také umět vstoupit do klientovy situace a poskytnout mu takové služby (radu, doprovod na úřad, zprostředkování pomoci od jiného odborníka, ubytování), aby byla klientova situace vyřešena podle plánu, který sociální pracovník učinil na základě svého odhadu. V tom je z podstaty věci skryto umění modifikovat během intervence a poskytování služeb původní odhad a upřesňovat plán řešení. Protože sociální pracovník nikdy nepracuje sám, jak už bylo uvedeno, musí také umět pracovat v organizaci, tedy především umět spolupracovat s dalšími sociálními pracovníky i jinými pomáhajícími profesemi, případně dalšími odborníky (např. právníky) při řešení klientovy situace. Nakonec je také třeba, aby sociální pracovník uměl pracovat sám na sobě, protože sociální realita je stále nehotová, vyvíjí se, takže je třeba ji stále poznávat a vzdělávat se. Stejně tak musí sociální pracovník umět rozvíjet svou osobnost, aby dokázal zdravě zpracovat lidské bolesti a strasti, se kterými se při své práci setká.⁷⁵ Ovládá-li sociální pracovník určité dovednosti v tom smyslu, že se staly svým způsobem součástí jeho osobnosti, pak je kompetentní k řešení klientovy situace. Aby tak např. mohl správně odhadnout, co bude třeba pro řešení situace udělat, potřebuje komunikační a analytické dovednosti, dovednost vnímat druhého a pozorovat ho, dovednost reflektovat, co viděl a slyšel i to, jak to na něj působilo a jak na to sám reagoval – tzn. jak v důsledku on sám působil na klienta. Aby pak mohl naplánovat řešení klientovy situace, potřebuje dovednosti jako kreativitu, řídicí a koordinační dovednosti, ale také např. pokoru, aby sám sebe nepovažoval za toho, kdo sám a jediný je ochotný a schopný klientovu situaci vyřešit. Aby nakonec pracovníka jeho vlastní práce psychicky a sociálně nezničila, potřebuje dovednosti jako odolnost, partnerství, zvládání konfliktů a také – jak Thompson uvádí – „dovednosti pro přežití“ (angl. survival

⁷⁵ Srov. THOMPSON, *Understanding Social Work*, s. 92–97.

skills), tedy dovednost péče o sebe sama a dovednost ovlivňovat ostatní.⁷⁶ Práce s vlastní osobností a na vlastní osobnosti je proto zásadním předpokladem pro výkon sociální práce. Vlastní osobnost sociálního pracovníka je totiž svým způsobem jeho hlavním pracovním nástrojem:

„Převzít odpovědnost za vlastní vnitřní svět, za obrazy, které si o jednotlivých jevech vnějšího světa vytváříme – to je v pomáhající profesi první, rozhodující krok na cestě k profesionálnímu (i osobnímu) zrání. Dokud si myslíme, že naše prožitky logicky vyplývají z toho, co se kolem nás děje, nemáme jinou možnost změny než zkoušet ovládat své okolí. Jakmile se zastavíme nad tím, jak životní situace vnitřně zpracováváme, začínáme se měnit a směřujeme k vnitřní svobodě.“⁷⁷

Pro to, aby mohl pracovník s klientem pracovat, resp. vstoupit do interakce, je ovšem také nutné, aby dokázal klientovu situaci co nejlépe poznat a porozumět jí. Proto musí být vybaven i znalostmi a dovednostmi ohledně reflexe klientovy situace. Pro to sociálnímu pracovníkovi slouží různé teorie (viz také kap. 3.3). Postupný vývoj v sociální práci ukázal, že se není možné dobrat k jedné základní teorii sociální práce, takže dodnes zůstává jakoby roztržena do více teorií, resp. může z více teorií vycházet. A to nejen z teorií vlastních, ale i teorií jiných vědních oborů. Pluralita teorií je tak příznakem dnešní sociální práce, která je proto označována za obor odpovídající tzv. postmoderní době nebo situaci.⁷⁸ „Odbornost sociálního pracovníka se“ proto „... vyznačuje tím, že je schopen se znalostí základů sociologie, psychologie, zdravotvědy, práva a sociální politiky diagnostikovat konkrétní potřeby konkrétního člověka“ a naplánovat jejich řešení, podle kterého pak postupuje při své práci, přičemž si je ale vědom svých možností a limitů, takže sám „... neposkytuje psychologické, zdravotní, právní nebo jiné specifické odborné služby, ale odkazuje klienta na příslušné odborníky – psychologa, právníka apod.“⁷⁹ Banks proto chápe praxi sociální práce jako propojení reflexe stávající praxe a jednání směřujícího k její změně (což – jak upozorňuje – má svůj původ v pojetí termínu praxe již u Aristotela a bylo dále rozpracováno marxistickou filosofií). Aby bylo možné stávající praxi reflektovat, musí mít člověk určitou hodnotovou orientaci jako měřítko nebo vztažný bod a také určité znalosti. Aby mohl praxi měnit, musí zase disponovat určitými dovednostmi, resp. musí znát techniky, s jejichž pomocí lze změny praxe dosáhnout (viz výše). Pro sociální práci

⁷⁶ Srov. tamtéž, s. 100–120.

⁷⁷ KOPŘIVA, *Lidský vztah jako součást profese*, s. 32–33.

⁷⁸ Srov. BANKS, *Ethics and Values in Social Work*, s. 65–68.

⁷⁹ Srov. TOMES, „Sociální politika, sociální služby a sociální práce,“ s. 180.

jako praktickou disciplínu to znamená, že hodnoty, znalosti a dovednosti jsou navzájem neoddělitelné. Pokud by sociální pracovník odděloval reflexi (hodnoty a znalosti) od praxe (dovednosti), pak by klamal sám sebe. Jeho práce by byla bez hodnot a čistě „technická“. Proto je podle Banks špatně, že jsou hodnoty a znalosti v každodenním diskurzu zcela běžně oddělovány od praxe, resp. praxe je oddělována od hodnot a znalostí (blíže k hodnotám v sociální práci viz kap. 3.4).⁸⁰

Podle Libora Musila je tím, co musí sociální pracovník především umět reflektovat a měnit, sociální fungování – interakce mezi klientem (rodinou, skupinou a komunitou) a jeho či jejich sociálním prostředím; tedy např. interakce mezi dítětem a jeho rodinou nebo interakce mezi obyvateli jedné čtvrti a obyvateli zbytku obce. Musil k tomu uvádí následující vymezení sociální práce:

„Společným znakem sociální práce a ostatních pomáhajících oborů je poskytování pomoci lidem v obtížných životních situacích. Na rozdíl od dalších pomáhajících oborů se sociální práce zabývá především interakcemi mezi člověkem a jeho sociálním prostředím. Její pomoc je zaměřena na dosahování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí, v němž lidé uspokojují svoje potřeby, a jejich schopností toto očekávání zvládat.“⁸¹

Pro tuto definici můžeme v knize Libora Musila „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ najít řadu velmi výstižných příkladů, pro které ve studii tohoto typu není dostatek místa. Obecně lze spolu s Musilem říci, že ve zvládání životních situací může jedinci bránit např. jeho nedobrý zdravotní nebo psychický stav, neobvyklá životní orientace či styl života, nedůvěra v instituci rodiny, nízký nebo naopak vysoký věk, nízká profesní kvalifikace, špatná finanční situace. Velmi podobně mohou i celé sociální skupině bránit ve zvládání životních situací její specifické zvyky, nedosažitelné cíle nebo nedůvěra k institucím ve společnosti. Ovšem – a to je třeba zdůraznit – překážka ve zvládání životní situace nemusí být jen na straně jedince nebo skupiny, ale i na straně sociálního prostředí. Sociální prostředí může klást nepřiměřené nebo nestandardní požadavky, které pak jedinci nebo skupině brání ve zvládání jejich životních situací. Takovými překážkami mohou být napjaté vztahy mezi sousedy nebo v rodině, netolerance, nedostatky v ekonomických poměrech, zastaralá legislativa, vysoká nezaměstnanost v regionu, nízká aktivita nevládních organizací, nepříznivá demografická struktura obce nebo i špatně nastavený systém sociální pomoci. Samozřejmě, že takových příkladů by se našlo i více. Zatímco se

⁸⁰ Srov. Banks, *Ethics and Values in Social Work*, s. 64–65.

⁸¹ Musil, „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 15.

tedy ostatní pomáhající profese podle Musila většinou (ale ne vždy) zabývají jen nějakou dílčí překážkou pro zvládání životní situace, sociální práce se zabývá životní situací jejího klienta v celku. To pochopitelně vyvolává potřebu spolupráce sociálního pracovníka a dalších odborníků. Bohužel však v praxi často dochází k tomu, že „... špatná koordinace činností různých pomáhajících oborů mívá pro realizaci cílů sociální práce a pro její klienty neblahé a často fatální důsledky.“⁸² Jako zásadní se pak při práci se životní situací klienta ukazuje i kultura organizace, ve které sociální pracovník pracuje⁸³ – ať už je takovou organizací oddělení sociální podpory na magistrátu, příspěvková organizace města či kraje nebo nezisková organizace poskytující sociální služby.

Jistým neduhem všech doposud uvedených definic a vymezení sociální práce je, že příliš nezohledňují situace, kdy sociální práce narazí na své limity nebo přímo ztroskotává. Jakoby předpokládají, že dobře a správně vykonávaná sociální práce vždy dokáže situaci klienta vyřešit – pokud je pracovník vybaven správnými hodnotami, znalostmi a dovednostmi a pokud je klient ke změně své situace motivován. Vždy tomu tak být ale nemusí, přičemž na vině není vždy klient, ale ani jeho prostředí a dokonce ani samotná sociální práce, resp. sociální pracovník. Některé definice naznačený problém zřejmě implikují. Podobně tomu bylo i v případě definice sociální práce, kterou u nás ve své příručce v r. 2001 představil Oldřich Matoušek a která je relativně podobná předchozím definicím:

„Sociální práce se během 20. století stala společenskovední disciplínou i oblastí praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.“⁸⁴

Již v roce 2003 však Matoušek představil v dalším svazku své příručky sociální práce definici novou, která je téměř totožná s předchozí – ovšem až na poslední větu, která se snaží vyjádřit výše naznačený problém, zohlednit ho a začlenit do definice sociální práce tak, aby ho explicitně vyjadřovala:

⁸² Srov. tamtéž, s. 16–17.

⁸³ Srov. tamtéž, s. 19–34.

⁸⁴ MATOUŠEK, *Základy sociální práce*, s. 10.

„Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“⁸⁵

Na podporu lidsky důstojného života, resp. lidské důstojnosti v jiných definicích sociální práce samozřejmě narazit můžeme, protože k její podstatě patří, že je třeba minimálně udržet stávající stav klientovy situace – minimálně je třeba zabránit jejímu zhoršování.⁸⁶ Otázkou podle mne zůstává, zda je případná nezměnitelnost situace klienta vždy dostatečně explicitně zmiňována.

Některá další vymezení sociální práce se na ni pak dívají z celkem jiného úhlu pohledu než doposud uvedená. Posunují se tak od čistě praktického pojetí sociální práce k jejímu pojetí jako společenské vědy. Za předmět sociální práce je tak označováno také zkoumání příčin, které vedou k sociálnímu problému, resp. ve zkoumání příčin sociálních problémů je viděn hlavní úkol sociální práce. Jsou-li příčiny odkryty, vytváří se předpoklad pro řešení sociálních problémů a může se jim snáze předcházet. Sociální práce si v návaznosti na to pak vytváří i svoje vlastní teorie a metody.⁸⁷ Z toho vyplývají dva základní a v úvodu již naznačené úkoly, kterými jsou pomoc klientům a kontrola klientů.⁸⁸ Někdy k řešení problému, tzn. odstranění jeho příčin, vede poskytnutí pomoci klientovi (poradenství, materiální pomoc, dávky atp.); jindy však k odstranění příčiny problému může vést kontrola klienta, tedy dohled a podpora, aby udělal to, co udělat má či musí. Tyto dva úkoly jsou opět společné prakticky všem pojetím sociální práce a vyplývají z jejího vymezení, jak si můžeme všimnout zejména u Úlehly:

„Posláním sociální práce (...) je vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách, a tím, co si přeje klient. Rozvíjet přitom dialog jako spolupráci a kooperaci rovnocenných partnerů. Pracovníkovou odborností je pak umět být prostředníkem mezi normami společnosti a přesvědčováním klienta. Prostředník působí na obě strany, tedy na klientovo chování i společenské

⁸⁵ MATOUŠEK, „Cíle a úrovně sociální práce,“ s. 11.

⁸⁶ Srov. ELICHOVÁ, „Pěstování orchidejí a praxe charitativních organizací,“ s. 32.

⁸⁷ Srov. OLÁH – SCHAVEL – ONDRUŠOVÁ, *Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce*, s. 73.

⁸⁸ Srov. PAULÍK, „Sociální práce jako činnost a vědní disciplína,“ s. 20.

normy. Obecný cíl sociální práce je v soustavné koordinaci změn na straně norem i na straně klientových způsobů. K tomu slouží metody přebírání kontroly a nabízení pomoci. (...) Když probíhá jednání, mění se nejen klient a normy, ale i pracovník sám. Z této jeho změny se teprve může urodit pocit dobré práce. Naopak, jestliže pracovník bude postupovat stále stejně a sám se změně bránit, ustrne, zkostnatí a ztratí lidskost.“⁸⁹

Slovo „pomoc“ má tedy v sociální práci vlastně dvoji význam. V prvním významu znamená udělat to, o co mě druhý žádá. Ve svém druhém významu však může slovo „pomoc“ znamenat „... postarat se“ u druhého o to, „... aby dělal, co je třeba.“ To pak znamená, že základním konceptem profesionální praxe nejen sociální práce, ale i každé jiné pomáhající profese, musí být umění rozlišit, zda je třeba klientovi pomoci v tom, o co žádá, nebo je třeba kontroly, aby udělal, co je třeba. Takové rozlišení musí být podle Úlehly „... striktní a nekompromisní,“ aby sociální práce mohla být úspěšná.⁹⁰ To je ovšem často problém, protože pomáhající profese někdy vůbec nepřemýšlejí nad tím, zda pomáhají nebo kontrolují, přičemž většinou sklouznou ke kontrole, která je časově méně náročná. Kontrolou se myslí, že iniciativně jedná pracovník, a to podle svého uvážení, často bez ohledu na klientova přání, přičemž se řídí určitými normami. Většinou jde o normy společnosti, kterou reprezentuje. Pracovník klientovi řekne, co má udělat, následně to po něm vyžaduje a kontroluje splnění úkolu. To může mít své výhody a opodstatnění, ale rychlost provedení kontroly je pak vykoupena dlouhým řešením jejich následků a vyjasňováním, k čemu takový přístup pomohl. Pomoc naopak předpokládá dialogický a partnerský přístup. Proto je třeba nejprve dojednat, v čem bude pomoc spočívat. Pracovník a klient si musí ujasnit, jaké je klientovo přání a jak mu pracovník může pomoci s jeho splněním. Výhodou tohoto přístupu je, „... že takto strávený rozhovor má hojivé účinky,“ ovšem dojednávání pomoci trvá dlouho. Pomoc podle Úlehly nejde „udělat“; může být jediné odpovědí na klientovu objednávku.⁹¹ Nelze ale říci něco v tom smyslu, že kontrola je pomýlené pojetí pomoci a žádoucí je jen pomoc, která byla dopředu pečlivě projednána:

„Obobí jsou potřebné a užívané způsoby interakce. Je však třeba rozlišovat. Kontrola je běžný, všeobecně vážený prostředek lidské interakce, bez něhož by nebylo kontinuity civilizace. (...) Pomoc je užitečná, respektující a příjemná, protože je založená na spolupráci rovnocenných. Pomoc je nepřetržitým zvaním druhého k dialogu. Je známkou profesionality toho, kdo chce pomáhat, že umí ve své práci rozlišit momenty, kdy se stará, od momentů, kdy nabízí pomoc.

⁸⁹ Ivan ÚLEHLA, *Umění pomáhat*, Praha: Slon, 2005, s. 25.

⁹⁰ Srov. tamtéž, s. 9–10.

⁹¹ Srov. tamtéž, s. 21–22.

(...) Z hlediska klienta je nabízení pomoci přizváním ke spolupráci rovných, přebírání kontroly je posunutím do podřízené pozice.⁹²

Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR k napětí mezi pomocí a kontrolou poznamenává:

„Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka, který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.“⁹³

Sociální pracovníci proto musí postupovat při plnění své kontrolní role velmi opatrně, aby ji nezneužili nebo aby skrze ni klienta nepoškodili. Protože někteří sociální pracovníci vidí napětí mezi „pomocí“ a „kontrolou“ ve smyslu „buď, anebo“, je důležité říci, že: „Ideální pozice je role ‚diplomata‘ či prostředníka, který stojí mezi požadavky společnosti a způsoby klienta a pracuje na jejich vzájemném souladu.“⁹⁴ Proto platí nejen to, že ochrana a péče o dobro společnosti může vyžadovat kontrolu některých jednotlivců, kteří ji tvoří. To samé lze totiž říci i opačně, tedy že dobro jednotlivců vyžaduje, aby byla kontrolována komunita či celá společnost, zda jim dobro neodpírá. Proto také i u jiných pomáhajících profesí můžeme najít aspekty kontroly, ty jsou však proti tomu, jaký má kontrola význam v sociální práci, vlastně marginální. Jde-li tedy v sociální práci např. o ochranu dětí před zneužíváním v rodině, znamená to, že sociální práce zároveň pomáhá dětem a kontroluje rodiče, resp. příbuzné. Podobně se pomoc odehrává pomocí kontroly např. u práce s mladistvými delikventy. Sociální práce se však dostává do napětí i tím, že se musí sociální pracovníci v řadě případů rozhodovat, které řešení ze dvou špatných je za dané situace vhodnější. Typickým příkladem je dilema, zda má být z rodiny odebráno zneužívané dítě, protože pobyt v ústavním zařízení a odtržení od rodiny ponese velmi těžko. Rodinu paradoxně miluje i přes zneužívání, resp. přesto, že zneužívání dopustila a neřešila. Sociální pracovník se pak musí rozhodovat případ od případu, které z řešení bude v této konkrétní situaci vhodnější.⁹⁵

Rozhodování sociálního pracovníka nejen v případě napětí mezi „pomocí“ a „kontrolou“ probíhá v praxi jednak podle předpisů, kterými je vázán (viz

⁹² Tamtéž, s. 22–23.

⁹³ Srov. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR, „Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR,“ http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf [cit. 2. 10. 2012].

⁹⁴ JANEBOVÁ – MUSIL, „Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníků,“ s. 54.

⁹⁵ Srov. THOMPSON, *Understanding Social Work*, s. 3–6.

dále), jednak podle hodnot – svých vlastních, hodnot organizace a hodnot sociální práce (viz kap. 3.4). Především je však rozhodování sociálního pracovníka ovlivněno jeho porozuměním sociální práci, tj. jak ji on sám (příp. organizace, ve které pracuje) pojímá. Samozřejmě i v sociální práci totiž existuje napětí mezi tím, jaká by měla být, a tím, jak je skutečně vykonávána. Libor Musil na základě svých dlouholetých zkušeností výzkumníka, vyučujícího a teoretika sociální práce navrhl jako hypotézu popis tří takových vzájemně odlišných pojetí sociální práce, která lze pozorovat v praxi. Podle něj je na každém pojetí něco přínosného, nejedná se tedy o hodnocení toho, jak sociální práci pojímají jednotliví pracovníci nebo jednotlivá zařízení, organizace či úřady.⁹⁶ Je třeba zdůraznit, že se jedná o typologii, která má nějakým způsobem učinit přehledným a uchopitelným stávající stav sociální práce v ČR. Proto se běžně jak u organizací, tak u jednotlivých sociálních pracovníků vyskytuje určitý mix všech tří pojetí sociální práce, který je dán nejen charakterem organizace, ale také tím, že u každého sociálního pracovníka jako individua může být poměr všech tří pojetí sociální práce různě „namíchaný“. ⁹⁷ Uvedená tři pojetí Musil nazývá administrativní, profesionální a filantropické:

- „Z hlediska ‚administrativního‘ pojetí sociální práce se očekává, že sociální pracovník bude úředníkem, který předem daným postupem vyřizuje ustálený soubor žádostí a rozhodnutí, jejichž existence a obsah je předepsán příslušnými normativními akty – nejčastěji sociálními zákony a k nim přidruženými předpisy. Za součást takto pojaté role sociálního pracovníka se někdy považuje poskytování informací a stanovisek subjektům, které jsou určeny zákonem (např. soudům). (...) Očekává se také, že sociální pracovník má při vyřizování ‚své‘ agendy možnost zvážit, zda konkrétnímu žadateli ‚nad rámec‘ toho, co podle uznávaného výkladu požadují normy, poskytne nebo neposkytne obšírnější nebo méně obšírné poradenství ve věci jeho zákonných oprávnění, dostupných služeb nebo způsobů úspěšného podávání žádostí. (...) Za nástroj zajištění kvality práce se v kontextu tohoto pojetí sociální práce považuje zejména instrukce a dohled.“
- „Profesionální“ pojetí sociální práce spočívá v tom, že se pracovník zaměřuje na interakce klienta (skupiny, komunity) a jeho sociálního prostředí. „Z hlediska ‚profesionálního‘ pojetí se od sociálního pracovníka očekává, že je absolventem vyšší odborné, lépe však vysoké školy v oboru sociální práce. Předpokládá se, že specializovaným studiem

⁹⁶ Srov. LIBOR MUSIL, „Různost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu ‚sociální práce‘,“ *Sociální práce/Sociálna práca* 2 (2008): 64–65.

⁹⁷ Srov. JANA HAVLÍKOVÁ, „Koexistence rozdílných pojetí sociální práce uvnitř jednoho zařízení,“ *Sociální práce/Sociálna práca* 3 (2009): 59.

svého oboru získal schopnost koncipovat a realizovat intervenci, která je přiměřenou reakcí na specifické potíže a osobité rysy životní situace konkrétního klienta. Důraz je tedy kladen na samostatnost a zodpovědnost sociálního pracovníka a také na to, že jeho intervence bude systematická a dlouhodobější, což mj. znamená, že ji musí umět nejen uskutečnit, ale i naplánovat, vyhodnocovat a průběžně svůj plán modifikovat.“

- „Podle ‚filantropického‘ pojetí nemá sociální pracovník být ani úředníkem, ani specialistou. Má být především člověkem, který potřebnému poskytuje právě to, co podle sociálního pracovníka potřebuje. Sociální pracovník tohoto typu má být empatický a vnímavý k široké škále specifických potřeb každého klienta, včetně jeho potřeby zvládat emoční stres a obtíže v osobních vztazích. Spontánní lidský vztah sociálního pracovníka ke klientovi je v rámci tohoto pojetí považován za základní nástroj pomoci. (...) Při poskytování ‚filantropicky‘ chápané pomoci má sociální pracovník spontánně spolupracovat jak s lidmi v organizaci a dalšími kolegy, tak s klientem a jeho blízkými. Důsledně vzato, všichni tito lidé – pokud se aktivně podílejí na poskytování pomoci – jsou v daném kontextu považováni za svého druhu ‚sociální pracovníky‘. Předpokládá se, že za koordinování spontánního proudu ‚filantropicky‘ pojaté pomoci odpovídá manažer. (...) Lze proto říci, že z hlediska ‚filantropického‘ pojetí jsou pojmy ‚sociální práce‘ a ‚pomáhající práce‘ totožné.“⁹⁸

K uvedeným třem lze podle Musila na základě inspirace u Banks připojit ještě „aktivistické“ pojetí sociální práce, které popisuje situaci, kdy se sociální pracovník „... cítí být bojovníkem za práva znevýhodněných a chce prosazovat zájmy svých klientů.“⁹⁹ Toto čtvrté pojetí sociální práce může být inspirováno jak např. blíženeckou láskou, tak marxismem; změna, které chce dosáhnout, může být sledována jak pomocí empatie, tak kolektivní akce.¹⁰⁰ Nicméně při výzkumu identity sociálních pracovníků realizovaném Růžickovou a Musilem se podařilo najít jen jednoho respondenta, jehož postoje se blížily aktivistickému pojetí sociální práce, zatímco reprezentanty ostatních pojetí nebyl problém najít a identifikovat ve větším počtu.¹⁰¹ Zdá se proto, že minimálně v českém kontextu je toto pojetí sociální práce spíše okrajové.

Jak Musil dodává, zjednodušeně lze říci, že stoupence „administrativního“ pojetí sociální práce můžeme najít zejména ve státní správě a samosprávě, stoupence „profesionálního“ pojetí na vysokých školách a v několika

⁹⁸ Srov. MUSIL, „Různost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“,“ s. 66–68.

⁹⁹ Srov. Daniela RŮŽICKOVÁ – Libor MUSIL, „Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu?“, *Sociální práce/Sociálna práca* 3 (2009): 81.

¹⁰⁰ Srov. MUSIL, „Různost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“,“ s. 70.

¹⁰¹ Srov. RŮŽICKOVÁ – MUSIL, „Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu?“, s. 82.

málo neziskových organizací a stoupence „filantropického“ pojetí sociální práce v neziskových i příspěvkových organizacích, kde se snaží „... prosazováním svých představ měnit administrativním pojetím prostoupený svět organizací sociálních služeb.“¹⁰² Jana Havlíková navazuje na Musila ve svém článku, který vznikl na základě výzkumu dvou organizací. Výzkum byl zaměřen právě na pojetí sociální práce v organizaci. Jak Havlíková upozorňuje, Musilova reflexe pojetí sociální práce je přínosná v tom, že umožňuje ukázat, že v praxi sociální práci nevykonávají jen ti zaměstnanci, kteří jsou zařazeni na pozici „sociální pracovník“, která odpovídá zákoným předpisům (tzn. zák. 108/2006 Sb.). Sociální práci tedy vykonávají často i pracovníci, kteří nejsou odborníci v sociální práci a které legislativa nazývá pracovníky v sociálních službách. Sociální pracovníci jsou zpravidla okolnostmi (např. málo peněz a hodně klientů) nuceni k tomu, aby přes veškerou snahu o „profesionální“ sociální práci vykonávali zejména „administrativně“ zaměřenou sociální práci. Například zadávají práci pracovníkům v sociálních službách, kteří pak skutečně vykonávají část sociální práce. Sociální práci, kterou pracovníci v sociálních službách takto vykonávají, by šlo charakterizovat právě jako „filantropickou“.¹⁰³

Převaha „administrativního“ pojetí sociální práce mezi těmi, kdo jsou z hlediska svého vzdělání a pracovního zařazení skutečně sociálními pracovníky, je tak do značné míry dána zřejmě poměrně intenzivní vazbou mezi sociální prací a sociální politikou, kterou v ČR můžeme na mnoha příkladech pozorovat (viz úvod ke kapitole 3.). Sociální práce je nejen u nás důležitým momentem sociálního státu, který je pro evropské národní společnosti principiálně konstitutivní. Sociální stát je totiž odpovědí na ztrátu tradičních sociálních systémů pomoci a podpory.

Z hlediska vztahu k sociálnímu státu existují i odlišná pojetí sociální práce. V sociálním státě může být sociální práce – jak zní tradiční definice Alice Salomon – odpovědná za „umění života“, tzn. za podporu a pomoc v problémech rozvoje učebních a životních kompetencí, za pomoc ke svépomoci apod. V první řadě se má proto věnovat problémům, které mají lidé sami se sebou, a až ve druhé řadě takovým problémům, které má společnost s lidmi v nouzi.¹⁰⁴ Jak uvádí Thiersch, tento koncept orientace sociální práce (něm. Soziale Arbeit) na životní svět (něm. Lebensweltorientierung) se vztahuje jak k tradici sociální práce (něm. Sozialarbeit), tak i sociální pedagogiky (něm. Sozialpädagogik). Jde o alternativní koncepci

¹⁰² Srov. MUSIL, „Různost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“,“ s. 75.

¹⁰³ Srov. HAVLÍKOVÁ, „Koexistence rozdílných pojetí sociální práce uvnitř jednoho zařízení“, s. 60–61; 65–67.

¹⁰⁴ Srov. Hans THIERSCH, *Positionbestimmungen der Sozialen Arbeit: Gesellschaftspolitik, Theorie und Ausbildung*, Weinheim – München: Juventa, 2002, s. 32–34.

k orientaci na poskytování služeb nebo k systemickému modelu, ve kterých orientace na životní svět vidí inspiraci, ale vůči některým jejích aspektům se i vymezuje. Orientace na životní svět podle Thiersche spojuje tradici hermeneuticky-pragmatické teorie výchovy v její kritické společenskovední revizi s fenomenologicko-kritickými koncepty rekonstrukce všedního dne a životního světa spolu s podněty k interpretaci strukturálních vzorů a procesů jednání v moderní společnosti.¹⁰⁵ Úkolem sociální práce v tomto modelu je umožnit v životních poměrech sociální spravedlnost vzhledem ke změnám, krizím a zátěžovým situacím, které jsou zakoušeny v životním světě. Protože jsou životní poměry podmíněny společensky, je sociální práce povinována k tomu, aby se politicky angažovala ve věci změny společenských struktur, které ovlivňují životní světy.¹⁰⁶

Oproti tomuto pojetí, které vychází z německojazyčného prostředí, můžeme v ČR pozorovat pojetí naznačené již v úvodu ke třetí kapitole, které odpovídá spíše anglofonnímu prostředí:

„Sociální práce je součástí státem organizovaného a podporovaného systému distribuce prostředků a služeb pro uspokojování určitých typů sociálních potřeb individuí, rodin, skupin a komunit a pro řešení, zvládání nebo kontrolu jednání považovaného za sociálně problematické nebo deviantní.“¹⁰⁷

Výkon sociální práce je pak tedy do značné míry závislý na právu a politice a také na dalších předpisech. Sociální pracovník se musí řídit zákony – ať už pracuje v rámci politické samosprávy nebo v nezávislé organizaci, která poskytuje sociální služby. Navíc je většinou zavázán dodržovat vnitřní pravidla svého zaměstnavatele. I celý komplex pomáhající práce, kterou uskutečňuje např. nezisková organizace, je do značné míry regulován a kontrolován pomocí zákonů a vyhlášek. V rámci politické samosprávy je navíc sociální pracovník nejen zavázán dodržováním zákonů, ale často na jejich dodržování i dohlíží a podílí se na vymáhání jejich dodržování. Na druhou stranu ovšem platí, že i právo, resp. zákony a sociální politika státu mají své limity. Ne každá situace, se kterou se sociální pracovník setká, je tak řešitelná s pomocí práva, resp. mu právo pro její řešení neposkytuje nějaký návod nebo pomůcku.¹⁰⁸

Úzká vazba sociální práce na sociální politiku státu, často taková, že sociální pracovníci skrze sociální služby a dávky sociální politiku státu převádějí do praxe, má své výhody i nevýhody. Český Zákon o sociálních službách (108/2006 Sb.) tak především podle § 1, odst. 1 stanovuje, jak podmínky

¹⁰⁵ Srov. tamtéž, s. 35.

¹⁰⁶ Srov. tamtéž, s. 35–36.

¹⁰⁷ BANKS, *Ethics and Values in Social Work*, s. 15.

¹⁰⁸ Srov. THOMPSON, *Understanding Social Work*, s. 31–56.

pro „... poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (...) prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku,“ tak i „podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb.“ Mezi podmínky pro vydání oprávnění podle § 76 mj. patří i „odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby,“ kterou dále upravují § 110 a 116. To znamená, že sociální službu může poskytovat jen organizace, ve které pracují sociální pracovníci. Taková organizace pak také může dosáhnout na podporu své činnosti z veřejných prostředků. Nevýhoda vyplývající z tohoto a jemu podobných legislativních rámců je Banks popisována tak, že za těchto nebo podobných legislativních podmínek může být – a také je – sociální práce řazena mezi profese tzv. „lidských služeb“ (angl. human services), tzn. vedle zdravotních, učitelských a právních profesí, protože sociální pracovníci disponují speciálními znalostmi a odborností a musí jednat s uživatelem jejich služby tak, aby to bylo v jeho nejlepších zájmech. Sociální práce je uvedeným profesím podobná také v tom, že pracovník má nad klientem¹⁰⁹ určitou převahu, má více moci. Proto i sociální práce potřebuje jako jiné profese svou profesní etiku a svůj etický kodex, aby byl klient chráněn před zneužitím moci pracovníkem. Platí tedy vše, co zde doposud bylo o sociální práci uvedeno. Sociální práce se však zejména od medicíny nebo práva také významně liší v tom, že jde o tzv. „semi-profesi“. Tím chce Banks říci, že v případě sociální práce je individuální autonomie sociálního pracovníka limitována mnohem více, než v případě lékaře nebo právníka.¹¹⁰ Ačkoliv se Banks pohybuje v kontextu USA, toto její upozornění platí v zásadě o sociální práci obecně – tedy i v případě EU, resp. ČR: „Většina sociálních pracovníků je buď přímo nebo nepřímo zaměstnána u místní samosprávy; ta má funkci sociální kontroly, a proto není jejím primárním zájmem upřímně pracovat v nejlepším zájmu uživatele.“¹¹¹ Každý zákon, který zároveň upravuje podmínky pro získání podpory od státu (např. příspěvek na péči, § 1, odst. 1 zák. 108/2006 Sb.) i podmínky pro výkon sociální práce – a to nejen ve smyslu administrativy sociálních dávek (viz stejný paragraf i odstavec), a nadto ještě i podmínky pro výkon povolání sociálního pracovníka (§ 1, odst. 2), tak více či méně činí ze sociální práce nástroj své sociální politiky a ze sociálního pracovníka svého úředníka. Pak ale vyvstává pochybnost, zda může být zcela ve středu zájmu sociálního pracovníka i v příspěvkové nebo neziskové organizaci pracovat v nejlepším zájmu svého klienta. Mnohem více je zřejmě nucen

¹⁰⁹ Banks striktně používá termín „uživatel“ (angl. „user“) (srov. *Ethics and Values in Social Work*, s. 3). Z hlediska plynulosti a čtivosti textu této studie se mi však jeví jako vhodnější používat k němu synonymicky termín klient.

¹¹⁰ Srov. BANKS, *Ethics and Values in Social Work*, s. 14.

¹¹¹ Tamtéž.

k jeho kontrole. Nadto může stát v pozadí různých legislativních úprav nikoliv snaha o práci v „nejlepším zájmu“ klientů sociální práce, resp. občanů, ale také ekonomický zájem na otevření další oblasti tržního sektoru.¹¹²

Na druhou stranu – a tím se dostávám k výhodám – český systém sociálních služeb předpokládá, ovšem nikoliv vyžaduje, aby si organizace vlastně sama stanovila pravidla, podle kterých bude sociální služby poskytovat.¹¹³ Tato vnitřní pravidla jen musí odpovídat určitým minimálním standardům. Pokud jim odpovídají, pak poskytované sociální služby dosáhly minimální požadované kvality (§ 99, odst. 1). Systém sociálních služeb tak do značné míry může také napomáhat kvalitě práce sociálních pracovníků.¹¹⁴ Musí být ovšem správně pochopen a uchopen. Vnitřní pravidla organizace, která odpovídají standardům, totiž mohou být napsána i shora. Pak se ale veškeré výhody ztrácejí, protože spočívají právě v dohodě pracovníků v organizaci. Velmi dobře je to možné ilustrovat na článku, který publikoval Libor Musil v r. 2004 a ve kterém reflektoval výzkum z let 2001 až 2003, na kterém se podílel a který se týkal standardů kvality sociálních služeb. Ty v té době sice již existovaly, nebyly však nástrojem pro kontrolu kvality poskytovaných sociálních služeb. Byly „jen“ k dispozici uživatelům a zadavatelům sociálních služeb, aby podle nich – pokud chtějí – mohli posoudit, jak kvalitně jsou poskytovány sociální služby organizací, kterou si vybrali. Musil tehdy – tedy před zavedením kontroly kvality v r. 2007 – v této souvislosti konstatuje: „Bylo by (...) ideální, kdyby se na hledání nových možností, které v konkrétní organizaci plynou z praktické aplikace Standardů kvality, od počátku podíleli manažeři a pracovníci, kteří o změny tohoto typu stojí.“ Jinak se podle něj může stát to, co ukázal uvedený výzkum, že budou pracovníci změnami rozčarováni a budou je vnímat jako kritiku své dosavadní práce.¹¹⁵ Při pozdějším zavádění kontroly kvality na základě standardů zákonem 108/2006 Sb., resp. již při přípravě těchto standardů v jednotlivých organizacích, bylo zřejmé, že jakmile nedocházelo k procesu společného hledání nových možností práce, standardy byly vnímány jako „nutné administrativní zlo“ a na kvalitu práce ve skutečnosti neměly vliv. Jinak vyjádřeno – a v tom spočívá ona výhoda – státem vyžadované postupy mohou přispět i k rozvoji sociální práce v organizaci. Např. státem požado-

¹¹² Srov. Lucie KOZLOVÁ, „Možnosti řešení nezaměstnanosti v systému řízení sociálních služeb,“ in *Sociální práce*, ed. Vilém Kahoun – Lucie Kozlová – Valérie Tóthová, Praha: Triton, 2003, s. 145–156.

¹¹³ Srov. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*, ed. Kristýna Čermáková a Milena Johnová, Praha: MPSV, 2002, s. 17.

¹¹⁴ Srov. ELICHOVÁ, „Pěstování orchidejí a praxe charitativních organizací,“ s. 32.

¹¹⁵ Srov. Libor MUSIL, „Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách,“ *Sociální práce/Sociální práce* 1 (2004): 54.

vané plnění standardů kvality by mělo vyzývat, motivovat a vlastně i nutit pomáhající organizace, aby dělaly skutečnou sociální práci – tzv. využívaly činnosti sociální práce.¹¹⁶ Mnohé pomáhající organizace byly tedy nuceny zabývat se skutečnou sociální prací na její profesionální úrovni až tehdy, když zákon 108/2006 Sb. zavedl kontrolu kvality poskytovaných sociálních služeb. Do té doby se věnovaly prakticky jen „administrativní“ nebo „filantropické“ sociální práci. Legislativa ovšem jen umožňuje dohodu nad způsobem plnění standardů, a tak také jen umožňuje realizaci „profesionálního“ pojetí sociální práce, ale nijak je nevyžaduje. Výhoda, kterou může mít vliv sociálního státu na realizaci sociální práce, tak stále zůstává spíše potenciální, resp. závislá na dobré vůli managementu pomáhajících organizací. Při orientaci na „profesionální“ přístup, tedy takový, který by měl být sociální práci vlastní, protože ji odlišuje od jiných oborů, by měl pracovník dosahovat cílů sociální práce tím, že se bude řídit „... výhradně snahou pomáhat klientům zvládat obtížné životní situace prostřednictvím podpory jejich sociálního fungování.“ Tohoto cíle sociální práce lze „... dosahovat pomocí následujících činností:

- působení na osobu klienta, na jeho sociální prostředí nebo na obojí současně,
- ovlivňování sociálního prostředí klienta podněcováním změn podpory, kterou mu poskytuje sociální prostředí, nebo působením na očekávání sociálního prostředí nebo souběžným působením na obojí,
- poznávání a ovlivňování komplexu navzájem souvisejících, různorodých překážek zvládání životní situace klientem,
- řešení problému, se kterým klient přichází, v rámci souvislostí s dalšími nesnázemi a možnostmi klienta,
- individuální posouzení životní situace konkrétního klienta,
- přiměřené zjišťování a přiměřený (nezavádějící) výklad různorodých okolností životní situace a souvislostí mezi nimi,
- volba teoretického přístupu k intervenci, který je vhodný pro daný případ, a případné předání případu jinému pracovníkovi, který má s aplikací vhodného přístupu zkušenost,
- samostatné koncipování „na míru šitého“ postupu intervence, která odpovídá unikátním okolnostem případu,
- přizpůsobování postupu intervence vývoji případu a výsledkům intervence,
- zajišťování návaznosti těch služeb pomáhajících pracovníků jiných oborů nebo organizací, které je třeba klientovi poskytnout, aby mohl zvládat obtížnou životní situaci.“¹¹⁷

¹¹⁶ Srov. tamtéž, s. 71.

¹¹⁷ Srov. tamtéž, s. 57–58.

Jak je z doposud uvedeného patrné, v sociální práci „... je přechod mezi formami intervence, které vyžadují pouze ‚selský rozum‘, a těmi, které jsou založené na specializovaném vědění, plynulý.“¹¹⁸ V praxi tak bohužel spíše převládá situace, která odpovídá době před zavedením standardů a která vzbuzuje dojem, že se sociální práce příliš neliší od jiných pomáhajících profesí:

„Pokud zadavatelé sociální práce v ČR – zejména tvůrci české sociální legislativy a zaměstnavatelé sociálních pracovníků – formulují zakázku pro sociální pracovníky, v naprosté většině případů při tom vycházejí z ‚administrativního‘ nebo z ‚filantropického‘ pojetí. Tedy z těch dvou pojetí sociální práce, jejichž zastánci nekladou zásadní důraz na jasné odlišení oblasti působnosti (domény) sociální práce a jiných pomáhajících oborů. (...) Takové služby, jako je komplexní posuzování životních situací, koncipování, realizace a vyhodnocování dlouhodobě pojaté intervence, naši zadavatelé u sociálních pracovníků objednávají jen sporadicky.“¹¹⁹

Sociální práce sice vznikla v době moderny „... jako „pracovní nástroj“ institucí sekundární sociability, jejichž úkolem je řešit problémy moderní společnosti generované procesem modernizace, který připravil lidi o tradiční sociální opory,“¹²⁰ ale zároveň není pojmána jako specifický – od jiných odlišný – obor lidské činnosti a lidského vědění. Ve spojení s obtížnou definovatelností sociální práce, která byla naznačena výše, vzniká podle Lorenze domněnka, že metody sociální práce jsou „... méně vědecké a neurčitější než terapeutické, psychologické metody intervence.“ Obtížná definovatelnost sociální práce a nejasná společenská zakázka tak:

„... nutně vede ke koexistenci široké škály různých metod sociální práce, což ovšem není jejím nedostatkem. Podtrhuje to naopak zvláštní charakter sociální práce, kterou nelze vytrhnout z kontextu historických a politických procesů. (...) S více než stoletou zkušeností profesionalizace a akademického působení lze říci, že stanovení výlučných profesionálních dovedností a metod není složité kvůli nedostatku zkušeností či vědecké exaktnosti. Důvodem je sama podstata sociální práce, její kompetence a sféra působnosti v moderních společnostech.“¹²¹

¹¹⁸ Srov. LORENZ, „Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků,“ s. 63.

¹¹⁹ MUSIL, „Různost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“,“ s. 68.

¹²⁰ Srov. CHYTIL, „Důsledky modernizace pro sociální práci,“ s. 66.

¹²¹ LORENZ, „Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků,“ s. 62–63.

Toto pozitivní hodnocení současného stavu však zdaleka není široce přijímáno. Z prakticky stejného důvodu např. Musil naopak konstatuje jistou nevykrystalizovanost české sociální práce jako sociální instituce, tedy jako vědomého a standardizovaného způsobu řešení určitého problému ve společnosti. Nejde přitom ovšem o obecné specifikum sociální práce, která vedle vlastních přebírá i teorie a případně také metody z jiných oborů, jde o specifickou českou situaci. Musil v českém prostředí identifikuje tři různá pojetí sociální práce jako sociální instituce, odpovídající tzv. konzervativní moderně, kritické moderně a „postzdni“¹²² moderně; neodvažuje se však označit je za rozdílná paradigmata. Zatímco v představě moderny má sociální práce, resp. sociální pracovníci jako exkluzivní skupina společností uznávaný a státem garantovaný monopol na poskytování určitého typu pomoci, v „postzdni“ moderně je sociální práce chápána jako dílčí přístup, který respektují členové určité, na přechodnou dobu vzniklé sociální sítě, která je otevřena různým způsobům řešení daného problému. Konzervativní a kritická moderna se pak od sebe liší v tom, jak pojmají kontext vývoje sociální práce. V prvním případě by sociální práce měla být součástí moudře řízeného řádu, zatímco ve druhém jsou podmínky pro rozvoj sociální práce spatřovány v rukou ekonomických elit, které se podílejí na způsobu uspořádání sociální politiky a sociálních služeb. „Postzdni“ moderna pak celkem logicky vidí kontext vývoje sociální práce ve spojování se sociálních pracovníků do nezávislých skupin, která po svém reagují na aktuální problémy v určitém prostředí.¹²³

Oldřich Chytil, na rozdíl od Libora Musila, chápe současnost jako tzv. postindustriální modernu a domnívá se, že k výše popsané situaci přispívá celý společenský vývoj. K sociální práci v postindustriální moderně patří skutečnost, že hrozby a rizika jsou v tomto kontextu „... produkovány sociálně, zatímco nutnost vyrovnat se s nimi je individualizována. (...) Prohlubující se individualizace zpochybňuje možnost využívat v individuální sociální práci formální a neformální systémy pomoci. (...) Rodina totiž přestává být pro své členy spolehlivou oporou.“¹²⁴ Chytil se tak vlastně domnívá, že už ani není možné, aby se sociální práce soustředila na interakce jedince a jeho prostředí, za co naopak pléduje Musil v „profesionálním“ pojetí sociální práce. Sám sebe tak Chytil vlastně přiřazuje k autorům, jejichž názory na sociální práci ukazuje jako alternativní k názorům

¹²² Slovním spojením „postzdni moderna“ Musil označuje své východisko, kterému je vlastní post-moderní přístup, ale utváření sociálních skupin spatřuje podobně jako pozdní moderna.

¹²³ Srov. LIBOR MUSIL, „Tři pohledy na budoucnost sociální práce,“ in *Rizika sociální práce*, ed. Martin Smutek – Friedrich W. Seibel – Zuzana Truhlářová, Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 11–22.

¹²⁴ Srov. CHYTIL, „Důsledky modernizace pro sociální práci,“ s. 66–67.

převládajícím. Tato alternativa ale vzniká proto, že mainstream podle ní doslova „zaspal dobu“, neuvědomuje si, že postindustriální moderna s jí vlastní individualizací a ekonomizací povede až k zániku sociální práce. Sociální práce totiž „... přestává být službou sui generis a stává se službou na trhu služeb jako jiné služby, např. odvoz odpadků. Stejně jako jiné služby je orientována na zisk.“ Důsledkem toho bude, že sociální práce přestane být postupně financována z veřejných peněz: „S určitostí se dá tvrdit, že ti, kteří potřebují služby sociální práce, si je nebudou moci koupit, poněvadž nemají peníze. Pokud budou mít peníze, nebudou potřebovat sociální práci.“ Řešením přitom nemusí být ještě větší ekonomizace sociální práce, jak navrhuji někteří Chytilém uvedením autoři. To by naznačený způsob zániku sociální práce jako služby jen urychlilo. Pokud by k zániku sociální práce opravdu došlo, pak je možné, že se u odpovídajících institucí – zejména rodiny a komunity – obnoví jejich schopnost primární sociability. Rodina a komunita budou tedy opět místem, odkud nejpravděpodobněji přijde pomoc, když si ji nebudou moci koupit. Ze sociální práce tak podle Chytila může „přežít“ nejpravděpodobněji komunitní práce, coby nejmladší, a proto nejflexibilnější metoda sociální práce. Konkrétně hovoří o rozvoji komunit prostřednictvím komunitní ekonomiky: „Může využít svých zkušeností při vytváření pospolitosti lidí sobě rovných, kteří se budou navzájem chránit v situaci, kdy to modernizovaná společnost už nedokáže.“¹²⁵

Pokusím-li se shrnout svou dosavadní snahu přiblížit čtenáři, kterému je vlastní spíše teologicky pohled, sociální práci, jež nás nakonec zavedla až k výhledům na budoucnost sociální práce, lze spolu s Thompsonem uvést, že sociální pracovník potřebuje být vybaven znalostmi o vývoji člověka během jeho života, protože je s klientem třeba různě jednat vzhledem k jeho věku. S věkem jsou spojeny i některé konkrétní specifické problémy, které jsou předmětem sociální práce. Také v některých cílových skupinách sociální práce se řešené problémy odvíjejí od věku těch, kdo danou skupinu tvoří. Dále potřebuje sociální pracovník znalosti o náboženství a spiritualitě, protože jak náboženství, tak i spiritualita – a to i v širším smyslu jako spiritualita bez náboženství – má zásadní vliv na život člověka. V kombinaci se sociálními problémy přináší jak riziko jejich prohloubení, tak i potenciál pro jejich řešení. Nezdravá spiritualita může vést ke vzniku sociálních problémů. Sociální pracovník také potřebuje znát kontext svojí práce, tedy sociální procesy a instituce. Tím není řečeno, že musí být sociolog, ale to, co je předmětem sociální práce, tedy sociální problém, je definováno společností a procesy, které v ní probíhají. V každé zemi, regionu nebo i městě tak může být za sociální problém považováno něco jiného. Znalost sociálního

¹²⁵ Tamtéž, s. 67–70.

kontextu také pracovníkovi umožňuje vyhledávat zdroje pro řešení problémů, resp. mu tato znalost pomáhá při mobilizování vlastních zdrojů jeho klienta. Vzhledem k tomu, že většina sociálních problémů vzniká v mezilidských interakcích, resp. z toho, že někdo má možnost interakce s ostatními omezenou, je třeba, aby sociální pracovník znal i mezilidskou, skupinovou a organizační dynamiku. První dvě oblasti jsou dány tím, s kým a jak sociální pracovník pracuje, třetí tím, že nikdy nedělá svou práci jako „osamělý střelec“, ale je součástí buď nějakého úřadu nebo organizace, která poskytuje sociální služby. Sociální pracovník musí přirozeně znát také proces sociální práce, tedy umět posoudit, v čem spočívá klientův problém, umět vzhledem k povaze problému vhodně přispět k jeho řešení, umět posoudit, zda byla intervence účinná, umět ukončit spolupráci a konečně umět celý proces pomoci vyhodnotit. Vedle znalosti praktického postupu je ovšem třeba znát i různé teorie sociální práce, které praxi poskytují potřebnou zpětnou vazbu. Znalost teorií předpokládá další znalost, a to jak přispět k řešení klientova problému, tedy znalost intervenčních metod sociální práce. V neposlední řadě je pak nutná i znalost etiky a hodnot. Konkrétně to znamená, že si sociální pracovník musí uvědomovat jak své vlastní hodnoty a poznávat vliv, který mají na jeho práci, tak znát profesionální hodnoty sociální práce a řídit se jimi při výkonu sociální práce. Vedle toho je třeba znát všechna rizika, která nastanou, když se v praxi na etiku a hodnoty nebere ohled.¹²⁶ Samozřejmě, že nestačí znalosti jen mít, ale je třeba je umět i použít. Sociální pracovník proto musí umět svou praxi reflektovat, zejména plánovat svou činnost a vyhodnocovat ji. Musí se umět rozhodnout, které z teorií a metod mu mohou při řešení klientovy situace pomoci, a musí se umět poučit ze svých praktických zkušeností. Stejně tak je třeba umět pracovat se svými pocity a myšlenkami, protože sociální práce spočívá v interakci pracovníka s klientem, tedy dalším člověkem nebo skupinou či komunitou. Pracovník musí umět poznat, jak jeho myšlenky a pocity ovlivňují jím vykonávanou práci a jak zpětně tato práce ovlivňuje jeho myšlenky a pocity.¹²⁷

Na počátku této kapitoly bylo upozorněno, že orientace sociální práce na kompenzaci deficitů jejich klientů může vést k přehlížení jejich vlastních zdrojů síly, kterými disponují, i k přehlížení jejich osobitých strategií pro zvládání obtížných životních situací. Přesto by však důraz na klientovy nedostatky, tzn. na jeho potřeby neměl být prostě smeten ze stolu. Jak je patrné z originálního a propracovaného pohledu Silvie Staub-Bernasconi, celou věc je možné nahlížet i zcela jiným způsobem. Pak se velmi dobře ukáže jistá relativnost celé řady doposud uvedených pohledů.

¹²⁶ Srov. THOMPSON, *Understanding Social Work*, s. 61–80.

¹²⁷ Srov. tamtéž, s. 82–86.

Východiskem pro vymezení sociální práce jsou pro Staub-Bernasconi dvě extrémní pozice, které lze v současné době zaznamenat. Promotory občanské společnosti je prosazována myšlenka dobrovolné pomoci, protože pomáhat přece dokáže každý. Zastánci ekonomického pohledu na svět kolem nás je zase na sociální práci pohlíženo tak, že má naplnit určité úkoly, které si organizace vymezila, a tak v důsledku přispět k hospodářskému růstu. Mezi těmito dvěma póly se pohybuje ještě třetí pohled na sociální práci, který ji nevidí jako profesi, ale jako zaměstnání, a sice jako jakousi pomocnou sílu – pomocnou vzhledem k lékařům, ošetrovatelskému personálu, psychologům atp. Žádný z těchto názorů podle Staub-Bernasconi vůbec nereflektuje právě potřeby člověka – klienta sociálního pracovníka.¹²⁸ Ovšem v případě, kdy se budeme podle Staub-Bernasconi orientovat právě na potřeby člověka, půjde argumentace „odspoda nahoru“ – tzn. od individuálně specifického ke společensky všeobecnému, takže je pak možné hovořit o „růstovém modelu“ vytváření teorie. Výchozí otázkou proto není, zda je někdo např. chudý nebo je pachatelem trestné činnosti, ale kdo je zranitelný. Teprve když je tato otázka teoreticky i prakticky zodpovězena, lze se ptát po funkci sociální práce, a to jednak vzhledem k jejím adresátům, jednak vzhledem ke společnosti a zřizovatelům či provozovatelům zařízení sociálních služeb.¹²⁹ Pokud se orientace na společenskou funkci sociální práce týká, je třeba konstatovat, že jejím východiskem je jakýsi „ptačí pohled“ na společnost, který vede k tomu, že se vychází ze společensky obecného a ptá se po individuích, která mohou ohrozit stabilitu sociálních systémů (v luhmannovském smyslu). Už z tohoto vyjádření je patrný rezervovaný postoj Staub-Bernasconi k uvedené teorii. V důsledku totiž znamená, že lidé pak nemají ani tak práva, jako jen povinnosti. Tzv. „orientace na zákazníka“, kterou v této perspektivě sociální práce přebírá z podnikového hospodářství, ve výsledku nic neřeší, protože adresát sociální práce je viděn jako zásoba zdrojů, které je třeba vytěžit tím, že bude (znovu) učiněn schopným; bude moci opět vstoupit do tržních mechanismů ve společnosti.¹³⁰

Podle Staub-Bernasconi je možné si představit, že budou oba přístupy (modely) komplementární, protože je třeba vidět jak mikrorovinu individua a jeho potřeb, tak i makrorovinu společnosti a jejího fungování. Problém je, že komplementárnost obou modelů je možná jen za podmínky, že se teorie nebudou vytvářet za dominantních a represivních poměrů. Tyto poměry však podle Staub-Bernasconi panují, takže podmínka splněna není. Sku-

¹²⁸ Srov. STAUB-BERNASCONI, *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*, s. 12–14.

¹²⁹ Srov. tamtéž, s. 120.

¹³⁰ Srov. tamtéž, s. 125–126.

tečnost, že panují poměry dominantní a represivní, odvozuje právě z toho, že teorie sociální práce, které se zaměřovaly na potřeby adresátů sociální práce, byly prakticky jen doménou žen a že po dlouhou dobu nebyly brány vážně nebo dostatečně vážně.¹³¹ Místo toho byl a je dáván prostor teoriím, které se ptaly po společenské funkci sociální práce. Tyto teorie reprezentovali a do značné míry i dále reprezentují naopak muži. Jejich „výhodou“ je distancování se od lidského utrpení, teorie se jím nemusí zabývat, protože se ptá jen po tom, co s individuem udělat, aby dobře fungovaly společenské systémy, jejichž je součástí.¹³² V rámci tvorby teorií sociální práce tak jde vlastně o systematické potlačování teorií zaměřených na potřeby adresátů sociální práce, na tzv. „zranitelného člověka“, teoriemi zaměřenými na fungování společnosti a jejích sociálních systémů. Vzhledem k tomu není komplementarita obou přístupů zatím možná, zejména když se přístup orientovaný na společenskou funkci sociální práce čím dál více stává součástí kultury: „Člověk je v pokušení hovořit o vzniku ‚mentálního apartheidu‘ vůči lidské nouzi“ – a to na lokální, národní i nadnárodní úrovni.¹³³ Chápání adresátů sociální práce jako klienta lze pozorovat od počátku 90. let 20. stol., za ním ovšem stojí pohled na člověka jako nositele zdrojů hospodářského systému. Orientace na potřeby adresátů sociální práce je tak denuncována coby orientace na deficit.¹³⁴ Teprve tehdy, když se kvůli orientaci na potřeby člověka dokáže opustit přístup zaměřený na společenskou funkci sociální práce, bude možné ho obnovit tak, aby byla možná i komplementarita obou modelů.¹³⁵

3.2 Co je předmětem sociální práce?

Jak bude ještě podrobněji popsáno, v české sociální práci jsou rozlišovány tři její základní modely; paradigma terapeutické, reformní a poradenské.¹³⁶ Pro pojetí sociální práce v Česku je pak charakteristické, že se orientuje zejména na terapeutické paradigma. Proto při výběru poznatků jiných věd, který je součástí teoretického poznání v sociální práci, vychází především z psychoterapeutických teorií.¹³⁷ Sociální práce je pak zpravidla ztotožňována se sociální prací s jednotlivcem, což je ovšem jen jedna její metoda

¹³¹ Srov. tamtéž, s. 21–112.

¹³² Srov. tamtéž, s. 128–129.

¹³³ Tamtéž, s. 129.

¹³⁴ Srov. tamtéž, s. 149.

¹³⁵ Srov., tamtéž, s. 131.

¹³⁶ Srov. KVĚTENSÁ, *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*, s. 33.

¹³⁷ Srov. tamtéž, s. 73.

vedle práce se skupinou, rodinou a komunitou. Práce s jednotlivcem, tzv. případová práce, ovšem:

„... prolíná celou historií sociální práce a zabírá asi nejvíce pracovního času pomáhajících. Lze ji charakterizovat jako práci s jednotlivcem v kontextu jeho nejbližšího sociálního prostředí. (...) Úkolem pomáhajícího je podpořit jedince v řešení situace a mobilizovat jejich kapacitu nebo v případě potřeby zasáhnout v jejich prospěch. S těmito činnostmi je v praxi spojeno balancování pomáhajících mezi pomocí a kontrolou vůči klientům, kteréžto je důležitou charakteristikou oboru sociální práce.“¹³⁸

Proto by se mohlo zdát, a zřejmě se i mnoha externím pozorovatelům sociální práce skutečně zdá, že jejím předmětem je prostě podpora a mobilizace jednotlivce, příp. dílčí intervence pracovníka tam, kde chyba není na straně jednotlivce, ale jeho prostředí.

Vydeme-li však při hledání předmětu sociální práce z koncepce sociálního fungování, jak to činí většina českých autorů, což přehledně představuje např. Navrátil, ukáže se předmět sociální práce v naprosto jiném světle. Jak bylo zatím spíše naznačeno v předchozí kapitole, pojem sociálního fungování označuje interakce mezi lidmi a požadavky jejich sociálního prostředí (rodina, určitá sociální skupina, komunita, společnost). Sociální práce se pak zabývá situacemi, kdy přestane fungovat rovnováha mezi lidmi a požadavky jejich prostředí, a lidé tyto situace nevládají. To je platné jak o jednotlivcích, tak analogicky o rodině, skupině, komunitě nebo i celé společnosti. Důvod, proč taková situace vznikla, může být jak na straně člověka (jeho neschopnost dostát požadavkům prostředí), tak na straně prostředí (jeho požadavky na jednotlivce, skupinu apod. jsou nepřiměřené).¹³⁹ Předmětem sociální práce je pak selhávající sociální fungování, tedy „... celková situace klienta“, takže se „snaží přímo nebo nepřímo přispět k tomu, aby klient zvládl širší škálu bariér.“ Proto také „... značnou část služeb, které klient potřebuje“, sociální pracovníci sami neposkytují, ale zprostředkovávají ji od jiných pomáhajících profesí.¹⁴⁰

Z hlediska sociálního fungování můžeme popsat různá paradigmatu sociální práce následujícím způsobem:

- V rámci tzv. terapeutického paradigmatu jde – jak již bylo naznačeno – sociální práci především o zabezpečení psychosociální pohody klienta pomocí terapeutické intervence. Sociální pracovník však pro tento pří-

¹³⁸ JANEBOVÁ – MUSIL, „Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc“, s. 52.

¹³⁹ Srov. Pavel NAVRÁTIL, „Současné pojetí a dilemata disciplíny“, in *Základy sociální práce*, ed. Oldřich Matoušek, Praha: Portál, 2001, s. 185.

¹⁴⁰ Srov. MUSIL, „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 18.

stup musí být vybaven znalostmi z psychologie a dovednostmi získanými psychoterapeutickým výcvikem.

- V reformním paradigmatu jde sociální práci o podporu spolupráce a solidarity v určité skupině, která je nějakým způsobem na okraji společnosti, utlačovaná atp. Proto se sociální práce snaží uschopnit či zmocnit členy skupiny, aby dokázali získat vliv a podíl na změnu společenských institucí. Tento model sociální práce vlastně říká, že dosáhnout psychosociální pohody klienta či klientů, o kterou jde v předchozím modelu, je možné až potom, co dojde ke změně společenských struktur a institucí.
- Ve třetím modelu – poradenském – je úsilí sociální práce dvojí. Jde jí jednak o uspokojování potřeb klienta, aby dokázal dostát těm požadavkům, které na něj sociální prostředí oprávněně klade. A dále usiluje o zlepšení zejména systému sociální podpory a péče ve společnosti, který je většinou konkretizován určitým komplexem státem garantovaných sociálních služeb, případně dalších služeb, které organizace nabízejí nad státem garantovaný rámec. Sociální práce je tak součástí tohoto systému, proto pomáhá klientovi v jeho potřebách, ale zároveň tam, kde to na základě práce s klientem vidí jako nutné, usiluje v systému o změnu. Změna ve společnosti tedy probíhá spíše v jednotlivostech a pomalu, ale s tím cílem, aby společnost a její instituce lépe odpovídaly potřebám členů společnosti.

Podle Navrátila existuje celá řada vyhraněných zastánců buď toho či onoho paradigmatu. Lze však mezi nimi spatřovat i vzájemné vazby, takže je představitelná i jejich kombinace, resp. sociální pracovník se nemusí nutně hlásit buď k jednomu nebo druhému či třetímu modelu.¹⁴¹

V praxi české sociální práce je však situace mnohem složitější. Libor Musil tak upozorňuje, že u nás v případě sociální práce došlo k záměně řešení příčin problémů s jejich následky. Od sociální práce se očekává, že bude řešit „... akutní důsledky omezené soběstačnosti chudých nebo znevýhodněných jedinců“ místo toho, aby řešila problém „... nezvládaných sociálních interakcí jedinců, skupin a organizací způsobem, který spočívá v souběžném působení na obě „strany“ nezvládané interakce.“ Od sociálního pracovníka se tak neočekává, že bude „mostem“ mezi lidmi v nesnázích a společnostmi, ale že za pomoci sociálních služeb a tzv. „sociálních dávek“ vyřeší neuspokojené potřeby lidí v nouzi. Panuje přesvědčení, že sociální služby a „sociální dávky“ jsou nejlepším způsobem zvládnání obtížných životních situací. Sociální pracovníci tedy svým klientům nepomáhají s řešením příčin nedostatečného uspokojování jejich potřeb. Podle Musila to znamená pro sociální práci trojí:

¹⁴¹ Srov. NAVRÁTIL, „Současné pojetí a dilemata disciplíny“, s. 187–189.

- problém, který je jinak běžně považován za předmět sociální práce (nezvládnutí interakcí jedince, skupiny či komunity s jejich prostředím), není v české společnosti jako problém uznán;
- proto se ani neočekává, že sociální práce bude působit na obě strany, že zprostředkuje vzájemné přizpůsobení mezi znevýhodněnými a společnostmi;
- sociální práce je tak v důsledku považována za něco jiného, než je tomu např. v zahraničí a než vyplývá z její tradice.

Podle Musila tak sociální práce v Česku vlastně sklouzla ve svém vývoji nazpět, někam před počátky konstituování sociální práce jako samostatného praktického oboru a vědní disciplíny.¹⁴²

Navíc je třeba při reflexi sociální práce i v její praxi stále počítat s tím, že příčiny sociálních jevů jsou dialektické. Procesy ve společnosti nejsou ukončené, nedá se pracovat s určitým problémem tak, jakoby byl neměnný, pevně daný. Vůbec to, co je sociální problém, je v různých společnostech a kontextech definováno různě. Velmi typickým příkladem může být, že v každém státě existují rozdílné názory na to, jak by měl fungovat jeho podpůrný sociální systém.¹⁴³ Proto se také objevují koncepce, které za předmět sociální práce nepovažují selhávající sociální fungování, ale právě tzv. sociální problémy. Např. ve slovenském kontextu tak Žilová rozlišuje mezi sociální situací a sociálním problémem v tom smyslu, že sociální situace se týká jen jednotlivců a skupin, příp. komunit, zatímco sociální problém je společenského rozsahu. Za vznik obojího může jak selhání jednotlivce (skupiny, komunity), tak společnosti, příp. neschopnost jednotlivce, skupiny nebo komunity se s prostředky, které mají k dispozici, vzniklé situaci bránit, a nebo živelná katastrofa. O sociální problém pak jde objektivně tehdy, když situace komplikuje dosahování společenských cílů a fungování společnosti.¹⁴⁴

Nejvíce je však pojetí sociálních problémů jako předmětu sociální práce rozšířené v německojazyčném prostředí. Silvie Staub-Bernasconi tak např. upozorňuje, že pokud by byl předmět sociální práce vymezen jen jako „individuum a společnost“, pak je třeba říci, že by sociální práce takový předmět sdílela s mnoha dalšími disciplínami – pedagogikou počínaje a právem konče. Proto je předmět sociální práce třeba upřesnit tak, že jím jsou sociální problémy. Sociální problémy lze v rámci sociální práce vycházející z teorie potřeb a ze systemické teorie (blíže viz závěr kap. 3.1 a kap. 3.3) identifikovat nezávisle na tom, zda si je individuum nebo spo-

¹⁴² Srov. MUSIL, „Tři pohledy na budoucnost sociální práce,“ s. 13–15.

¹⁴³ Srov. THOMPSON, *Understanding Social Work*, s. 81.

¹⁴⁴ Srov. ŽILOVÁ, „Vybrané teoreticko-metodologické otázky sociální práce: Vybrané kategorie,“ s. 37–38.

lečnost uvědomuje a zda je proto i nějakým způsobem vyjadřuje. Sociální problémy je pak možné popsat např. takto: Individuum není přechodně nebo dlouhodobě schopné uspokojovat svoje potřeby a přání z důvodu svého neuspokojivého zapojení do sociálních systémů svého prostředí. Jinak vyjádřeno, individuum není schopné uspokojovat své potřeby a přání kvůli vlastním kompetencím nebo podpůrným sítím nebo disponování zdroji moci k prosazení svých legitimních požadavků.¹⁴⁵ Jako předmět sociální práce a v sociální práci (na rozdíl od sociologie) může být sociální problém chápán jako úkol, který je třeba vyřešit. Přitom někdo takový úkol zvládá vyřešit zcela běžně a sám, pro někoho jiného může být ta samá věc např. kvůli jeho věku, postižení nebo psychickým potížím prakticky neřešitelným úkolem. A v takovém případě je na řadě sociální práce jako profese. Musí umět nalézt, ukázat nebo zpřístupnit nové formy řešení, které pak lidé mohou použít, přijmout nebo se je naučit, aby mohli zvládat „svůj“ sociální problém, resp. „své“ sociální problémy. To v důsledku znamená, že sociální práce může v určitých situacích působit i proti výslovné vůli klienta, tzn. omezovat ho nebo ho kontrolovat.¹⁴⁶ Přesněji vyjádřeno, za předmět sociální práce pak může být považováno právě zpracování sociálních problémů, jak koneckonců vyplývá i z vymezení sociální práce v kodexu IFSW (viz. kap. 3.1).

Tímto způsobem definoval předmět sociální práce i odborný výbor vysokých škol vyučujících sociální práci v Německu: „Předmětem sociální práce je zpracování problematických situací, které jsou pro ni společensky a profesionálně viděny jako relevantní.“¹⁴⁷ Podle Engelkeho je tato německá definice předmětu sociální práce vlastně zkrácenou verzí definice sociální práce IFSW. Engelke ovšem nepoužívá obrat *zpracování* (něm. Bearbeitung) sociálních problémů, ale *zvládání* (něm. Bewältigung) sociálních problémů. Činí tak proto, že mu německá definice přijde příliš měkká; drží se příliš zpátky, jakoby šlo jen o „správu“ sociálních problémů. Definice IFSW se Engelkemu jeví zase málo angažovaná; podporovat změnu podle něj neznamená o ni aktivně usilovat. Proto navrhuje formulaci „zvládání sociálních problémů“ (něm. „Bewältigung sozialer Probleme“).¹⁴⁸ Co je sociální problém, dokáže podle něj velmi dobře popsat a vymezit sociologie. Jde o určité konkrétní podmínky, struktury, procesy nebo situace, které mohou být analyzovány jako rušení, protimluv nebo funkční problém ve společnosti. Tyto podmínky, struktury, procesy nebo situace musí být

¹⁴⁵ Srov. STAUB-BERNASCONI, *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*, s. 181–182.

¹⁴⁶ Srov. SCHMOCKER, „Liebe, Macht und Erkenntnis,“ s. 388–390.

¹⁴⁷ Wilhelm KLÜSCHE a kol., *Ein Stück weitergedacht... Beiträge zur Theorie- und Wissenschaftsentwicklung der Sozialen Arbeit*, Freiburg i.Br.: Lambertus, 1999, s. 44.

¹⁴⁸ Srov. ENGELKE, *Die Wissenschaft Soziale Arbeit*, s. 301.

dále za sociální problém považovány, jako sociální problém pojmenovány nebo sociálně konstruovány. A konečně určení konkrétních sociálních podmínek, struktur, procesů a situací jako sociálních problémů musí obsahovat možnost a nutnost jejich změny za pomoci protipatření a politiky. Pojem *sociální* přitom podle Engelkeho v sobě a ze své podstaty implikuje i individuální nebo osobní problémy.¹⁴⁹ Stojí za to ještě jednou připomenout, že předmětem sociální práce nejsou jen sociální problémy, ale – jak Engelke zdůrazňuje – *zvládání* sociálních problémů; řečeno s IFSW podpora společenské změny: „Cílem sociální práce je uschopnit lidi, aby rozvinuli celý svůj potenciál, aby obohatili svůj život a aby předcházeli sociálním dysfunkcím. Sociální práce je zaměřena na řešení problému a změnu.“¹⁵⁰ Vyřešení problémů je také cílem sociální práce, ale podle Engelkeho je nutné pamatovat i na to, že ne vždy je řešení nebo vyřešení možné, takže je třeba pomoci klientovi problém, který nejde vyřešit, *zvládat*.¹⁵¹ Pro sociální práci z toho vyplývají následující úkoly:

- zhodnocení konkrétních sociálních stavů (tj. podmínek, struktur, pozic, procesů nebo situací) jednotlivých lidí a skupin podle etických principů lidské důstojnosti a lidských práv;
- sociálně-empirické zkoumání konkrétního sociálního stavu, který je jednotlivými lidmi nebo skupinami definován jako sociálně problematický;
- vědecké objasnění tohoto sociálního stavu, toho jak vznikl a kam se bude vyvíjet;
- vyvinutí teorií a profesionálních metod jednání pro překonání sociálních problémů;
- reflexe společenského místa a společenské funkce sociální práce;
- přezkoušení intervence sociální práce vědeckými metodami.¹⁵²

Je-li předmětem sociální práce *zvládání* sociálních problémů, pak je třeba podle Engelkeho také konstatovat, že se na tento předmět žádná jiná vědní disciplína nesoustředí a nikdo se o tento její předmět se sociální práci nepřetahuje a nehádá.¹⁵³ Ze *zvládání* sociálních problémů jako předmětu sociální práce ovšem vyplývá, že se něco nebo někdo musí změnit; přesněji řečeno se musí přizpůsobit. Tuto skutečnost Engelke nazývá konfliktem loajality sociální práce. Vidí přitom čtyři různé varianty změny: přizpůsobit se musí buď sociální prostředí, nebo klient, nebo sociální práce; a nebo se musí přizpůsobit všichni – prostředí, klient i sociální práce.¹⁵⁴

¹⁴⁹ Srov. tamtéž, s. 302–304.

¹⁵⁰ Tamtéž, s. 303.

¹⁵¹ Srov. tamtéž, s. 304.

¹⁵² Srov. tamtéž, s. 305–306.

¹⁵³ Srov. ENGELKE, *Die Wissenschaft Soziale Arbeit*, s. 306.

¹⁵⁴ Srov. tamtéž, s. 307–312.

Od předchozích naprosto odlišný pohled pak představuje mj. Úlehla, když konstatuje, že právě proto, že se sociální práce především ptá, jak pomáhat, jsou jejím předmětem metody profesionálního pomáhání v praxi.¹⁵⁵

Vzhledem k tomu, že sociální práce vznikala v různých zemích za různých historických okolností, vychází z různých filosofických, psychologických, sociologických a dalších teorií a prošla ve 20. st. poměrně bouřlivým vývojem, je dnes poznamenána řadou dilemat. Tím jsou míněna vnitřní napětí v oboru, vlastně protichůdné tendence preferující různé, často i protichůdné či zdánlivě protichůdné přístupy v praxi sociální práce.¹⁵⁶ Vzhledem k rozsahu a zaměření této studie zde není dostatek prostoru věnovat se bližšímu popisu těchto dilemat. Naopak je ale vzhledem k jejímu zaměření velmi nutné zdůraznit, že toto vnitřní pnutí k sociální práci dnes patří, což se projevuje tím, že se v praxi můžeme setkat s velmi rozdílnými pojetími sociální práce a jejího předmětu, které jsou schopny své vlastní protagonisty uvrhnout do vzájemných konfliktů. To platí zejména tehdy, je-li napětí maximalizováno, tedy zcela preferován jeden přístup či jedno pojetí a zároveň zcela odmítáno pojetí jiné. Typickými příklady dilemat jsou vedle různých pojetí předmětu sociální práce (selhávající sociální fungování nebo sociální problémy) i napětí mezi tím, zda má sociální práce spíše pomáhat nebo kontrolovat nebo zda jsou pro výkon sociální práce třeba více znalosti či dovednosti (viz 3.1 k otázkám pomoci a kontroly, resp. vymezení sociální práce).

3.3 Teorie a věda v sociální práci

Problémem při stanovení teorií sociální práce a vůbec vymezení sociální práce jako vědy je už značná roztříštěnost různých pojetí toho, co je to věda. Není totiž jasný konsens o kritériích, podle kterých by se věda dala rozpoznat – což platí především v sociálních a humanitních oborech. Z tohoto důvodu je často zpochybňován vědecký status sociální práce či existence vědy o sociální práci. Engelke proto konstatuje, že zpochybňování vědeckosti sociální práce se zpravidla ještě nadto děje nejen bez jasného určení, co je v takovém případě míněno vědou, ale i bez ujasnění toho, co je míněno sociální prací.¹⁵⁷ Nicméně zde není na místě rozebírat, co je a co není věda. Naopak je třeba ukázat, jakým způsobem obor sociální práce pojímá

¹⁵⁵ Srov. ÚLEHLA, *Umění pomáhat*, s. 9.

¹⁵⁶ Srov. NAVRÁTIL, „Současné pojetí a dilemata disciplíny“, s. 189–192.

¹⁵⁷ Srov. ENGELKE, *Die Wissenschaft Soziale Arbeit*, s. 263.

sám sebe jako vědeckou disciplínu; jinak řečeno, jak teoretikové sociální práce chápou svůj obor jako vědní disciplínu. Podle některých autorů je zásadním problémem sociální práce a její vědecké reflexe, že není jasně formulován úkol, který jí dává společnost. Sociální práci pak chybí jasná identita, kterou jiné disciplíny běžně disponují. To je do značné míry dáno i tím, že sociální práce disponuje velkým množstvím teorií, které je zase dáno relativně velkým množstvím paradigmat, která během vývoje sociální práce ve 20. stol. vznikla.¹⁵⁸ Nutnost existence vědy o sociální práci či sociální práce jako vědy tedy podle Silvie Staub-Bernasconi vyplývá už z toho, že když nebude teoreticky jasně vymezen její předmět (viz kap. 3.2), bude sociální práce považována za „prázdnou sběrnou kategorii“ (něm. Leere Sammelkategorie) pro různé oblasti praxe, ve kterých jsou činní sociální pracovníci. Nakonec pak bude hledána jiná disciplína (ekonomie, sociologie, sociální politika, psychologie, teologie nebo pedagogika), které bude sociální práce podřízena.¹⁵⁹

Sociální práce byla – a někdy někým doposud i je – považována buď za aplikovanou vědu, nebo hraniční praktickou disciplínu. Žádná věda ovšem nemá jako svůj jediný předmět jen a pouze praxi určité profesní skupiny. To by mělo platit i pro sociální práci.¹⁶⁰ Postupně se tak prosadilo pojetí sociální práce jako sociální vědy s multidisciplinárním základem a syntetizujícími rysy, protože propojuje poznatky jiných vědních oborů do nového systému poznání. Své poznatky, které jsou pak aplikovány do praxe, tak získává jak z jiných oborů, tak i sobě vlastním bádáním.¹⁶¹ Pro výkon pomáhající profese totiž nejsou nutné jen znalosti o vhodných praktických postupech, tedy znalosti metod, ale i znalosti teoretické. Teorie je přitom nutná proto, aby informovala praxi o individuálních a společenských příčinách problematických situací.¹⁶² Smysl teorie se proto i v tak praktickém oboru, jako je sociální práce, nijak neliší od obecného smyslu teoretické reflexe praktického jednání. Vzhledem k tomu, že se pracuje se „sociálnem“, tedy se vztahy mezi člověkem a prostředím, s mezilidskými vztahy, je nutné vědět, co a proč je třeba učinit. A právě v tom je hlavní smysl teorií sociální práce.¹⁶³ Sociální práce přitom především čerpá teorie, které používá, z jiných oborů (zejména psychologie, sociologie, pedagogiky), ale také vytváří své vlastní. Převzaté teorie sociální práce zpravidla

¹⁵⁸ Srov. ERLER, *Soziale Arbeit*, s. 115–117.

¹⁵⁹ Srov. STAUB-BERNASCONI, *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*, s. 157.

¹⁶⁰ Srov. ENGELKE, *Die Wissenschaft Soziale Arbeit*, s. 28

¹⁶¹ Srov. KVĚTENSKÁ, *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*, s. 25.

¹⁶² Srov. KELLER, „Theorie der Sozialen Arbeit als „emergente Handlungswissenschaft“,“ s. 213.

¹⁶³ Srov. PAYNE, *Modern Social Work theory*, s. 6.

adaptuje, takže i diskuse na ně navazující se může vyvíjet jiným směrem, než by šla v původním oboru. Podle Navrátila originalita sociální práce, která ji odlišuje od oborů, ze kterých své teorie přebírá, spočívá v tom, jak s nimi nakládá – adaptuje teorie jiných disciplín na řešení problémů klienta: „Sociální práce se tedy vyznačuje schopností integrovat, využívat a modifikovat různorodé poznatky ve snaze pomáhat lidem při podpoře, příp. při obnově jejich sociálního fungování.“¹⁶⁴ Sociální práce jako věda proto teoreticky zpracovává úkoly sociální práce coby určité specifické oblasti lidské činnosti.¹⁶⁵ Různé teorie sociální práce tak slouží k tomu, aby mohl sociální pracovník pracovat s klientem – pomáhají mu poznávat klientův svět a obtíže, porozumět jim a klientovi, naplánovat řešení, realizovat a vyhodnotit ho. To koneckonců vyplývá např. i z definice sociální práce v kodexu IFSW.¹⁶⁶ Těžiště sociální práce jako vědy proto spočívají jednak v posuzování vhodnosti a možnosti využití teorií z jiných oborů v sociální práci, jednak v adaptaci vhodných teorií do „formátu“ použitelného v praxi sociální práce a jednak v reflexi předmětu sociální práce, na jejímž základě je možné vytvářet vlastní teorie sociální práce, které pak mají zpětně sloužit pro její praxi. Sociální práce je vědou – ať už použijeme obrat věda o sociální práci nebo sociální práce jako věda, protože má ujasněný předmět svého výzkum, svoji metodologii, obsahovou strukturu a plní funkce vědy směrem k praxi.¹⁶⁷ Z toho je také patrné, že právě sociální práce velmi úzce propojuje vědeckou reflexi a praktické jednání. Pro úplnost je třeba dodat, že sociální práce pracuje i s tzv. praktickými modely, které nemají přímou vazbu k teoretickým konceptům, spíše vycházejí z praktických zkušeností a nabízejí principy, které mohou být využity v rámci intervence sociálního pracovníka.¹⁶⁸

Jak bylo poznamenáno v úvodu této kapitoly, diskusi o sociální práci jako vědě je věnován velký prostor především v německojazyčném prostoru. Intenzivní diskuse na toto téma v 90. letech vyústila v závěr, že věda o sociální práci je tzv. teorií jednání (něm. Handlungswissenschaft). Protože vychází z podmínek vyskytujících se v realitě, jeví se otázky po oblasti jejího předmětu a po způsobu jeho zpracování jako velmi blízké praxi. Teorie v sociální práci přichází až po výzvě z praxe, vyplne z praktických problémů, které jsou podnětem pro tvorbu teorie. Stanovit předmět sociální práce (viz kap. 3.2) však není bez potíží. Použije-li se k tomu např.

¹⁶⁴ Pavel NAVRÁTIL, „Druhy teorií v sociální práci,“ in *Základy sociální práce*, ed. Oldřich Matoušek, Praha: Portál, 2001, s. 193.

¹⁶⁵ Srov. ERLER, *Soziale Arbeit*, s. 116.

¹⁶⁶ Srov. ENGELKE, *Die Wissenschaft Soziale Arbeit*, s. 25 a 297–300.

¹⁶⁷ Srov. TOKÁŘOVÁ, „Vybrané teoreticko-metodologické otázky sociální práce,“ s. 51.

¹⁶⁸ Srov. Pavel NAVRÁTIL, *Teorie a metody sociální práce*, Brno: Marek Zeman, 2001, s. 26–28.

společenskovední analýza nebo výzkum, získají se tak důležité poznatky o společnosti a problematických životních situacích, ale nikoliv o předmětu sociální práce.¹⁶⁹ Jak již bylo uvedeno v předchozí kapitole, předmětem sociální práce proto nejsou *jen* sociální problémy, ale zpracování problematických situací, které jsou společensky a profesionálně spatřovány jako relevantní pro sociální práci. Předmět sociální práce totiž nemůže být převzat z jiných disciplín ani jimi být definován.¹⁷⁰ Sociální práce jako věda je reflexivní a sociální práce jako praxe je činná odpověď na sociální problémy.¹⁷¹ Sociální problém tak např. nemůže být definován jen sociologií, protože pak bude za sociální problém považováno to, co jako sociální problém vidí společnost, takže bude přehlédnuto to, co jako „svůj“ sociální problém vidí jednotlivci – adresáti sociální práce.¹⁷² Tak je nakonec předmět sociální práce „zarámován“ otázkami každodenní praxe, tzv. zvládáním života, což v sobě zahrnuje i otázku, jaké okolnosti a struktury každodenní život ovlivňují.¹⁷³ Engelke doposud řečené o sociální práci jako teorii jednání upřesňuje tak, že sociální práce je sociální vědou (něm. Sozialwissenschaft), přesněji teorií jednání (něm. Handlungswissenschaft), která se podle něj řadí mezi tzv. vědy o člověku (něm. Menschenwissenschaft): „Vědy o člověku se společně pokoušejí najít přiměřené odpovědi na naléhavé otázky doby, se kterými se lidé při svém spolunažívání setkávají, přičemž se při hledání odpovědi opírají o fundovaný vědecký výzkum.“¹⁷⁴ Pojem „věda o člověku“ se tak pro Engelkeho stává klíčovým pojmem pro charakteristiku sociální práce.¹⁷⁵

Velmi podobně pojímá Silvie Staub-Bernasconi sociální práci jako normativní teorii jednání (něm. Normative Handlungswissenschaft). Vychází přitom nejprve z metateorie vědy – věda je pro ni postupným transparentním (tedy kontrolovatelným) a na výzkumu založeným korigováním poznávacích prostředků a procesů. Sociální práce coby normativní teorie jednání usiluje o poznání a korigování pomáhajícího jednání tak, aby došlo k větší shodě mezi hodnotami a cíli a stávající nebo sociálně utvářenou realitou. Kritérii pro poznávání jsou potom pravda (tzn. co možná nejlepší poznání reality) a účinnost (tzn. co se pomáhajícím jednáním změnilo nebo bylo změněno).¹⁷⁶ Teoretické znaky sociální práce jako teorie jednání jsou:

¹⁶⁹ Srov. KLÜSCHE a kol., *Ein Stück weitergedacht...*, s. 19–20.

¹⁷⁰ Srov. tamtéž, s. 23–24.

¹⁷¹ Srov. ENGELKE, *Die Wissenschaft Soziale Arbeit*, s. 27.

¹⁷² Srov. KLÜSCHE a kol., *Ein Stück weitergedacht*, s. 39.

¹⁷³ Srov. tamtéž, s. 40.

¹⁷⁴ ENGELKE, *Die Wissenschaft Soziale Arbeit*, s. 264.

¹⁷⁵ Srov. tamtéž, s. 265–286.

¹⁷⁶ Srov. STAUB-BERNASCONI, *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*, s. 168.

„Sociální problémy jako výchozí bod pro vědecká vysvětlení, představy o hodnotách jako výchozí bod pro rozhodování a stanovení cílů, představa o potenciálních, jednajících subjektech (individuální a kolektivní aktéři), kteří na základě stanovených funkcí i profesionálního trojího mandátu rozhodují, jak se budou cíle konkrétně uskutečňovat.“¹⁷⁷

Tyto prvky podle Staub-Bernasconi dále potřebují obecnou teorii jednání, která by je konceptualizovala jako myšlenkové a plánovací kroky. Potřebují také speciální teorii jednání, která by konceptualizovala cestu od popisného a objasňujícího vědění k liniím a pravidlům pro jednání. Vzhledem k profesi je tedy třeba obecná teorie jednání, která staví nejen na objasnění, ale také na hodnocení a rozhodování o stanovení cílů i profesně-eticky opodstatněném jednání. Tato teorie by měla předejít tomu, aby rozhodnutí, co je třeba a co má být změněno, bylo učiněno buď jen na základě empirických poznatků, tzn. bez ohledu na hodnoty, nebo jen na základě hodnot a morální vůle aktérů, tzn. bez ohledu na reálně existující praxi.¹⁷⁸ Obecná normativní teorie jednání tedy zprostředkovává obecně uplatnitelné myšlenkové a plánovací kroky v rámci jednání, které má vést ke stanoveným cílům.¹⁷⁹ Obecná normativní teorie profesionálního jednání si tak podle Staub-Bernasconi musí klást tyto otázky:

- Co je výchozí situací sociálního problému? Odpověď obsahuje obraz situace jako ke kontextu vztaženého popisného poznání o adresátem představené výchozí situaci.
- Proč a kvůli čemu tato situace vznikla, příp. s jakými problematickými důsledky? Jaké další poznání, jakou další disciplínu je třeba kvůli zodpovězení této otázky zapojit? Odpovědi je objasňující poznání.
- Kam situace směřuje, pokud v ní nebude intervenováno? Zmírní se nebo přirostí, pokud do ní nebude zasazeno? Odpovědi je vyjádření trendů.
- Co je/není dobře? Co by mělo být? Kterým směrem by to mělo být změněno? Odpovědi je vlastní a/nebo cizí stanovení cílů jako konkretizace hodnot.
- Kdo se má změnit? Kdo jsou aktéři změny? Jaká je jejich funkce? Odpovědi je popis a spolu s ním i obraz systému aktérů.
- S čím se má dojít ke změně? Jaké je třeba zapojit zdroje, aby ke změně mohlo dojít? Odpovědi je obraz individuálních a kolektivních zdrojů individuálních a kolektivních aktérů, příp. systému aktérů.
- Co musí být na základě předchozího rozhodnuto? Odpovědi jsou plány a opatření.

¹⁷⁷ Tamtéž, s. 202.

¹⁷⁸ Srov. tamtéž, s. 202–203.

¹⁷⁹ Srov. tamtéž, s. 204.

- Jak? Za pomoci jakých teorií jednání a metod má být změna provedena? Odpovědi jsou dílčí plány, které jsou spojeny s hlavními liniemi jednání, postupů nebo metod až ke konkrétním pravidlům jednání.
- Bylo cílů dosaženo? S jakými náklady? Výsledkem je hodnocení jako odpověď na účinnost a (ne)plánované vedlejší působení změny, tedy hodnocení předběžného konečného stavu. K němu patří i hodnocení personálních a časových nákladů a nákladů na zdroje, které byly k dosažení změny třeba.¹⁸⁰

Sociální práce jako normativní teorie jednání tedy ukazuje cesty, které svět nejen interpretují, ale také mění. Jde o umění a vědu uskutečňovat cíle účinným způsobem.¹⁸¹ Na základě tohoto teoreticko-vědeckého rozboru bude nyní možné alespoň stručně představit některé teorie, které slouží k interpretaci a změně praxe. Před tím je však na místě poznamenat, že doposud řečené je jen jedním z více pohledů na vědu a teorii v sociální práci.

V německojazyčném prostředí tak např. Thiersch razí tezi, že se sociální práce (něm. Soziale Arbeit) vyvinula v rámci teorie výchovy (něm. Erziehungswissenschaft), konkrétně takové teorie výchovy, která se zabývá úkoly sociální práce stejně jako úkoly dalšími, resp. novými, které před ní staví společenský vývoj. Otázky ohledně teorie sociální práce tak Thiersch vidí jako rozšíření a pokračování základních otázek teorie výchovy. Pedagogika např. chápe sebe samu jako pomoc k samostatnosti; jejím cílem je stát se díky vlastní vzdělávací a výchovné podpoře pro vychovávané dítě postupně přebytnou. V sociální práci (něm. Soziale Arbeit) se obdobně pomoc k samostatnosti realizuje jako podpora a pomoc při zvládání životních nároků.¹⁸² Thiersch si je samozřejmě vědom i jistých slabých míst této koncepce, která lze shrnout především tím, že pedagogika obecně je orientována na budoucnost – dítě se musí naučit dostát normám kladeným na dospělého – na což má dost času, než dospěje, zatímco sociální práce (něm. Soziale Arbeit) musí řešit nesoulad mezi životní praxí a normami nejen v budoucnosti, ale zejména v současnosti. Navíc v případě např. sociální práce v hospicové péči prakticky žádné normy, kterým by měl adresát sociální práce v budoucnu dostát, už neexistují.¹⁸³ Každopádně však Thiersch pléduje za to, aby sociální práce (něm. Soziale Arbeit) zůstala (sic!) součástí teorie výchovy.¹⁸⁴

Jiní autoři v našem kontextu zase poukazují na to, že v sociální práci jde především o změnu, a proto by vědecké zkoumání sociální práce a v sociální

¹⁸⁰ Srov. tamtéž, s. 204–205.

¹⁸¹ Srov. tamtéž, s. 205.

¹⁸² Srov. THIERSCH, *Positionbestimmungen der Sozialen Arbeit*, s. 105–107.

¹⁸³ Srov. tamtéž, s. 109–110.

¹⁸⁴ Srov. tamtéž, s. 112–114.

práci mělo mít charakter hodnocení – evaluace, nikoliv klasické sociální vědy, která se snaží vytvořit teorii popisující (a ovlivňující) co nejpřesněji (a co nejvíce) skutečnost.¹⁸⁵ Dalším příkladem může být podle Susane Keller Velká Británie, kde jsou teorie sociální práce chápány jako emergentní teorie jednání.¹⁸⁶ Emergentní teorie jednání lze charakterizovat jako transdisciplinaritu; tzn. poznatky různých oborů musí být propojeny, aby mohl být vytvořen zdůvodnitelný model vysvětlující situaci a další jednání při uskutečňování sociální práce.¹⁸⁷

Zůstaneme-li u nejrozšířenějšího pojetí sociální práce jako *normativní teorie jednání*, pak je na místě alespoň poukázat na některé z teorií takto pojímané sociální práce, tedy na teorie, které sociálnímu pracovníkovi pomáhají reflektovat a řešit klientovu situaci:

„Užívání teorie (...) v první řadě usnadňuje praxi, protože specifikuje, co se má dělat, jak a proč. Pomáhající pracovník takové návody potřebuje. Je velký rozdíl, zda se jeho intervence uskutečňují na základě domněnek, pocitů, anebo jedná-li poučeně na základě kompaktního teoretického rámce. Snaha pomáhat lidem bez přesného porozumění jejich potížím, bez znalosti metodických postupů a jejich indikace je nebezpečná. Může ohrožovat klienty, v případě větších projektů i celou společnost.“¹⁸⁸

Teorie jsou v sociální práci tedy vztaženy k její praxi velmi striktně. Reflexi se proto v sociální práci myslí především reflektovaná praxe. Reflexi pak primárně provádí zejména samotný sociální pracovník s pomocí teorií sociální práce.¹⁸⁹ Teorie mu slouží k tomu, aby mohl vyjádřit a identifikovat alternativní přístupy k modelům praxe, o kterých se domnívá, že by je mohl použít při své práci.¹⁹⁰ To znamená, že modely praxe nemusí jen popisovat povahu a cíle sociální práce, ale také dávají návody, jak má sociální pracovník řešit problémy klientů, a také poskytují sociálnímu pracovníkovi vysvětlení klientova světa a umožňují tak porozumění klientovu světu ze strany pracovníka:

¹⁸⁵ Srov. Michaela LIMOVÁ, „Je tradiční sociálněvědní výzkum vhodným modelem pro zkoumání v sociální práci,“ *Sociální práce/Sociálna práca* 2 (2003): 124.

¹⁸⁶ Srov. KELLER, „Theorie der Sozialen Arbeit als „emergente Handlungswissenschaft“,“ s. 220.

¹⁸⁷ Srov. tamtéž, s. 218.

¹⁸⁸ NAVRÁTIL, „Druhy teorií v sociální práci,“ s. 193.

¹⁸⁹ Srov. Malcom PAYNE, „Social Work Theories and Reflective Practice,“ in *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*, ed. Robert Adams – Lena Dominelli – Malcolm Payne, Hampshire: Palgrave, 2002, s. 123–138.

¹⁹⁰ Srov. tamtéž, s. 127.

„Přestože se v sociální práci běžně setkáváme s využitím teorií vzešlých z jiného oboru, originalita oboru sociální práce spočívá ve zvláštním způsobu užití teorie – v adaptaci teoretických modelů pro řešení problémů klientů tak, aby umožňovaly vnímat člověka jako celistvou bytost zakotvenou v prostředí.“¹⁹¹

Úkolem sociální práce jako vědy tedy je buď modifikovat teorie jiných věd, nebo vytvářet teorie vlastní. Silvie Staub-Bernasconi nabízí sociální práci pro vytváření její vlastní teorie i originální metodiku. Při vyvíjení teorie sociální práce se podle Staub-Bernasconi¹⁹² jako zásadní jeví následující kroky:

- Je třeba překonat zjednodušující dělení sociální práce (něm. Soziale Arbeit) na sociální práci (něm. Sozialarbeit) a sociální pedagogiku (něm. Sozialpädagogik). Je třeba najít cestu konvergence mezi sociální prací coby orientací na pomoc v nouzi a správním jednáním a sociální pedagogikou coby výchovnou nebo vzdělávací činností, která je vztažena na problémy v učení nebo chování v mimoškolní oblasti.
- Předmět sociální práce je třeba definovat ve čtyřech rovinách. Jednak a nejprve v rovině individua a slabosti jeho prostředí; dále v rovině společenské, poté v intermediární rovině rodiny a společenských organizací a nakonec v rovině vztahů mezi individuem a skupinami nebo organizacemi, a to i vzhledem k prostředí, resp. společnosti a globálnímu kontextu.
- Aby bylo možné vyrovnat se teoreticky s tímto komplexem rovin, je třeba tzv. transdisciplinárního objasnění různých daností (tj. biologických, psychických, sociálních a kulturních).
- Je nutné rozšíření horizontu myšlení a vědění sociální práce z horizontu jednání na horizont delší a světový. Důvodem pro to je jak postupující globalizace a vznikající tzv. světová společnost (něm. Weltgesellschaft)¹⁹³, tak i zachování možnosti, aby se sociální práce mohla distancovat od ducha doby poplatných definic problémů a důrazů v politice. Nezávislost sociální práce a vědy o sociální práci i vědy obecně je pro Staub-Bernasconi zásadní předpoklad, protože jen tak je možné v rámci sociální práce vyvíjet její teorie a formulovat její předmět.

Tato studie si však neklade za úkol pokusit se narýsovat nějakou novou teorii sociální práce. Po vymezení sociální práce jako vědy je třeba se zde ptát, jaké teorie jsou takřkajíc už k dispozici pro praxi sociální práce? Např. Ernst Engelke se svými spolupracovníky vidí v celé řadě různých teorií, které se objevily v historii, důležité teorie sociální práce, byť vznikly tak

¹⁹¹ Eva SOTONIAKOVÁ, *Teorie a metody sociální práce*, Ostrava: FFOU, 2005, s. 31–32.

¹⁹² Srov. STAUB-BERNASCONI, *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*, s. 152–156.

¹⁹³ Srov. tamtéž, s. 419–499.

dávno, že by je sami jejich autoři za teorie sociální práce vůbec neoznačili. Ve své knize o teoriích sociální práce proto nabízí přehled myšlenkových systémů od Tomáše Akvinského, přes kancléře Bismarcka až po Silvii Staub-Bernasconi coby penzum teorií relevantních pro sociální práci.¹⁹⁴ A Thompson dokonce upozorňuje, že se sociální práce bytostně týká i otázky, které jsou vlastní ontologii. Jestliže si totiž ontologie klade otázku po bytí, pak je pro sociální práci významná proto, že se sociální práce zabývá člověkem, tedy lidským bytím, konkrétně lidským bytím ve společnosti. Ontologie tedy může sociální práci pomoci nevidět individuální a sociální separátně nebo dokonce jako protiklady, ale jako vzájemně propojené aspekty lidské existence.¹⁹⁵ Stejně tak můžeme pozorovat snahy o propojení klasických filosofických kategorií se sociální prací; např. jak může fenomenologie, dialektika nebo hermeneutika přispět sociální práci.¹⁹⁶ Pro účely této studie však postačí zabývat se běžně užívanými teoriemi sociální práce. Spekulace o relevanci různých teorií pro sociální práci zde není na místě.

Celou řadu těchto běžně užívaných teorií v sociální práci rozebírá ve svém přehledovém díle Malcolm Payne. Relativně rozšířené koncepce sociální práce tak vycházejí jak např. z existenciální a humanistické psychologie, tak i marxistické filosofie, jak z kognitivně-behaviorálních, tak psychodynamických teorií, jak z tzv. systemické a ekologické perspektivy, tak z konceptu zmocnění (angl. empowerment) a advokacie.¹⁹⁷ Vzhledem k tomu, že jen běžně užívaných teorií v sociální práci existuje celá řada, což je mimo jiné dáno tím, že své teorie přebírá od jiných oborů, budu se v této studii soustředit pouze na několik příkladů, které podle mého názoru nejlépe reprezentují sociální práci, jsou jí nejvlastnější. Sami teoretici sociální práce by možná mnou vybrané teorie (viz dále) za nejtýpější neoznačili. Samozřejmě totiž platí, že v sociální práci jsou za její klasické metody považovány ty, které ji provazují s psychologii.¹⁹⁸ To je podle Waltra Lorenze dáno zejména skutečností, že si první teoreticky sociální práce Mary Richmond a Alice Salomon vypůjčily medicínský termín diagnózy, když se hlavním tématem jejich prací stala „sociální diagnóza“. Psychologie pro takovou diagnózu přirozeně nabízela vhodnou metodologii.¹⁹⁹

¹⁹⁴ Srov. ERNST ENGELKE – STEFAN BORRMANN – CHRISTIAN SPATSHECK, *Theorien der Sozialen Arbeit: Eine Einführung*, Freiburg i.Br.: Lambertus, 2009, s. 26nn.

¹⁹⁵ Srov. THOMPSON, *Understanding Social Work*, s. 23–24.

¹⁹⁶ Srov. KOL. AUTORŮ, *Theorie und Forschung in der Sozialen Arbeit*, ed. Norbert Huppertz, Freiburg i.Br.: Luchterhand, 1998, 200 s.

¹⁹⁷ Srov. PAYNE, *Modern Social Work theory*, s. 72–285.

¹⁹⁸ Srov. tamtéž, s. 153.

¹⁹⁹ Srov. LORENZ, „Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků“, s. 63–64.

V souvislosti s tématem této studie mi ale jde o to, co je sociální práci nejvlastnější v tom smyslu, že ji to výrazně odlišuje od (praktické) teologie. Teorie sociální práce vycházející z klasických psychologických škol nebo tzv. humanistická či existenciální perspektiva, která vychází z psychologické koncepce Carla Rogerse, totiž mají své „protějšky“ v poměrně bohatě rozvinuté tzv. pastorální psychologii.²⁰⁰ Ptám-li se tedy v této studii, v čem může být pro (praktickou) teologii inspirativní sociální práce, pak předpokládám, že nová inspirace nemůže vyjít z těch teorií sociální práce, které převzala z psychologie a ve kterých se právě praktická teologie již inspirovala. Šlo by vlastně o redukci inspirace teologie v sociální práci na to, v čem je pro ni inspirativní pojetí psychologických teorií v sociální práci. Zaměříme-li se však na jiné teorie, např. na *systemickou teorii*, *sociálně-ekologickou teorii* a *teorii členství*, pak z hlediska teologie vstupujeme na zcela neprobádané pole. Samozřejmě, že v sociální práci existují i další teorie, např. v USA rozšířený tzv. *Life Model* sociální práce. Jeho základní princip spočívá v tom, že praxe má být zaměřena na „samotný život“. To znamená, že se sociální práce nejenom zabývá obtížemi v životě svých adresátů, resp. tím, jak jejich život a jeho rozvoj a růst podpořit, ale také tím, že se může z jejich života poučit. Poučení lze nalézt především tam, kde se lidé dokáží dobře vyrovnat se životními stresory, nebo u lidí, kteří úspěšně vychovali své děti. Přitom je ovšem potřeba akceptovat, že se sociální práce zabývá i takovými problémy, pro jejichž řešení se v běžném životě hledají recepty jen těžko.²⁰¹ Tento princip ovšem teologie už zná několik desetiletí, zejména díky teologii osvobození a její evropské aplikaci v tzv. sociální pastoraci.²⁰² Proto se chci v této studii omezit na uvedené tři teorie sociální práce a alespoň stručně je nyní představit. Chápu je tedy jako tři příklady pro ilustraci doposud uvedeného o sociální práci jako vědě a jejích teoriích.

Systemická teorie má svůj původ „až“ v přírodních vědách. V těch stručně vyjádřeno říká, že každý organismus sestává ze subsystémů, sám je systémem a je součástí super-systémů. Sociální práce přebírá podobně jako sociologie tuto teorii v tom smyslu, že člověk je součástí společnosti, která je systémem, který sestává ze systémů menších, zejména sociálních skupin

²⁰⁰ Srov. např. Timothy CLINTON – George OHLSCHLAGER, *Competent christian counseling: Volume one, Foundation & practice of compassionate soul care*, Colorado Springs: WaterBrook Press, 2002, 813 s. Srov. Neil PEMBROKE, *Renewing pastoral practice: Trinitarian perspectives on pastoral care and counselling*, Aldershot – Burlington: Ashgate, 2006, 117 s.

²⁰¹ Srov. Carel B. GERMAIN – Alex GITTERMAN, *Praktische Sozialarbeit: Das „Life Model“ der Sozialen Arbeit, Fortschritte in Theorie und Praxis*, Stuttgart: Enke, 1999, s. 35–36.

²⁰² Tento problém jsem podrobněji rozpracoval ve své studii o metodách pastorační práce vhodných mimo běžné církevní milieu. Čtenáře si zde proto dovoluji na tuto svou studii odkázat; srov. Michal OPATRŇÝ, „Pracovní metody duchovní služby“, s. 105–126.

a rodin, které zase tvoří jednotlivci.²⁰³ Podrobný popis diskurzů v biologii, sociologii, filosofii a psychologii, které vedly ke vzniku systemické teorie v sociální práci, předkládá učebnice Miroslava Kappla.²⁰⁴ Sama sociální práce rozlišuje neformální či přirozené systémy (např. rodina, přátelé, pracovníci na jednom oddělení), formální systémy (např. komunitně žijící skupiny, obchodní sdružení) a společenské systémy (např. nemocnice nebo školy).²⁰⁵ Narušení sociálních poměrů, vztahů a interakcí volá po nápravě a negativní následky takového narušení je třeba kompenzovat. Odpovědí na tyto výzvy je jak v rovině teoretické, tak i praktické obor sociální práce.²⁰⁶ Sociální pracovník se musí podle této teorie věnovat vazbám mezi lidmi a sociálními systémy a příp. do nich intervenovat.²⁰⁷

Systémy jsou tedy spolu navzájem propojeny a pojímány jako celek, který je ovšem víc než jen suma systémů. Pro sociální práci to znamená, že se snaží porozumět, jak funguje celek systémů, do kterých je zapojený klient, čímž získává představu i o fungování klienta a jeho problémech. Na základě tohoto poznání pak může pomoci klientovi nebo ho kontrolovat a zároveň usilovat o změnu v některém z dílčích systémů nebo systémech. Ví-li totiž sociální pracovník, jak funguje celek, může už snadno dojít ke zjištění, co je třeba změnit u klienta a co v dílčích systémech.²⁰⁸ Lidé, kteří se dostanou do sociálně problematické situace, totiž nejsou schopni využít přirozený systém, jehož jsou součástí, k tomu, aby svou situaci vyřešili. To má různé příčiny. Lidé např. nemusí být součástí systému, který je schopný pomoc poskytnout, jak tomu může být u bezdomovců, kteří sice mohou mít svůj neformální systém sestávající z ostatních „lidí na ulici“, ale tento systém nedisponuje zdroji a prostředky pro pomoc. Podobně u seniorů, kteří už nemají přátele ve stejném věku a zároveň nemají děti nebo s nimi děti neudržují kontakty, přirozený systém prakticky neexistuje. Člověk také nemusí vůbec vědět, jak systém, který je mu k dispozici, využít nebo se ho využít bojí. Zde Payne uvádí velmi typický příklad zneužívaného dítěte, které neví, co má dělat, a i když ho napadne jít na policii, za učitelkou apod., tak má strach, že ho vezmou pryč od rodičů, které má i přes zneužívání rádo. Dalšími důvody může být i to, že využití pomoci od systému vyvolá další problémy (nastane nějaký konflikt zájmů) nebo je přirozený systém přímo

²⁰³ Srov. PAYNE, *Modern Social Work theory*, s. 137.

²⁰⁴ Srov. MIROSLAV KAPPL, *Metody sociální práce s jednotlivcem*, Hradec Králové: Gaudeamus, 2004, s. 10–43.

²⁰⁵ Srov. tamtéž, s. 141.

²⁰⁶ Srov. ŽILOVÁ, „Vybrané teoreticko-metodologické otázky sociální práce: Vybrané kategorie“, s. 31.

²⁰⁷ Srov. BANKS, *Ethics and Values in Social Work*, s. 74.

²⁰⁸ Srov. ERLER, *Soziale Arbeit*, s. 126.

v konfliktu s jiným či jinými systémy. Pro sociální práci to znamená, že se sociální pracovník při práci s klientem musí snažit především o využití své vlastní kapacity k řešení problému. Případně pomáhá vytvořit vztahy mezi lidmi a systémem zdrojů pomoci, napomáhá nebo upravuje tyto vztahy, zlepšuje či uzdravuje je, napomáhá rozvoji a změně sociální politiky, poskytuje praktickou pomoc a jedná jako „agent sociální kontroly“, tedy kontroluje, zda je dohodnuté dodržováno nebo uskutečňováno.²⁰⁹ Smyslem sociální práce z hlediska systemické teorie tedy není poskytnout pomoc tak, že člověku v problémové situaci dá sociální pracovník radu nebo nějakou hmotnou pomoc. Rada a případně hmotná pomoc jsou vlastně jen pomůckami, aby člověk dokázal využít přirozených zdrojů pomoci v systémech, kterých je součástí, příp. se do nějakého systému, který mu pomoci dokáže, zapojil.

Systemický přístup je proto podle Staub-Bernasconi nejvlastnějším přístupem sociální práce jako normativní teorie jednání. Zatímco aplikované vědy zpracovávají kognitivní problémy, teorie jednání se oproti tomu zabývají praktickými problémy při zapojení teoretických výpovědí a výsledků základního výzkumu a aplikovaných věd. Proto není jedno, jaké mají základní a aplikované vědy, s jejichž poznatky sociální práce pracuje, pojetí člověka, společnosti a ontologie. Jako vhodnější než teorie sociální práce zaměřené jednostranně jen na individuum nebo jen na společnost se proto jeví systemický model chápání individua, společnosti a ontologie, který předpokládá, že pozorovatel je součástí interakcí, které sleduje. Systemický přístup totiž nejen v přírodních vědách, ale i v sociální práci stojí na předpokladu, že pozorovatel nepozoruje nějaký ucelený systém jakoby shora nebo odjinud, ale že je jeho součástí. Pozorovatel je tedy vždy součástí procesu pozorování, protože je součástí pozorovaného systému a ovlivňuje tak výsledky pozorování – to se týká jak astronoma pozorujícího systém vesmíru, tak i sociálního pracovníka pozorujícího systém vztahů, ve kterých žije jeho klient. Tak, jako je astronom žijící na jedné z planet ve vesmíru, který pozoruje, jeho součástí, tak je i sociální pracovník součástí systému vztahů, ve kterých žije jeho klient. Podle Staub-Bernasconi lze systemický přístup vystopovat již v době prvopočátků profesionalizace sociální práce. Jde o komplexní teorii individua a společnosti a jejich vzájemných interakcí, která využívá poznatky všech ostatních oborů – ovšem podle toho, jaký sociální problém je právě řešen.²¹⁰

Potenciál systemické teorie pro sociální práci spočívá i v tom, že ji může pomoci s její sebereflexí. Systémy pomoci totiž mohou také přispívat ke vzniku sociálních problémů a působit kontraproduktivně. Systemická

²⁰⁹ Srov. PAYNE, *Modern Social Work theory*, s. 141–142.

²¹⁰ Srov. STAUB-BERNASCONI, *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*, s. 169–180.

teorie užita v sociální práci tak pomáhá, aby pracovník případný kontraproduktivní vliv systému pomoci na klienta mohl rozpoznat.²¹¹

Kritika systemické teorie poukazuje na to, že nedokáže vysvětlit, proč se něco stalo, dokáže jen říci, proč se něco děje. Východisko v přírodních vědách a technicistní pohled na člověka a jeho okolí podle Banks také vede k technicistnímu pojetí sociální práce, které nemá mnoho společného s jejími tradičními hodnotami. Je-li totiž na klienta pohlíženo jako na systém, který je součástí vyšších systémů, je pak velmi těžké usilovat o hodnotu respektu ke klientovi sociální práce. Označení sociálního pracovníka jako „agenta změny“ může také vést k určité expertokracii, kdy pracovník „nejlépe“ ví, co klient potřebuje, aby dobře fungoval jeho systém, resp. dobře fungoval v systému, takže s klientem nakonec manipuluje.²¹²

Uvedený problém se snaží vyřešit některé úpravy systemického přístupu. Do humanitních a společenských věd přinesla tento přístup filosofie, konkrétně radikální konstruktivismus a filosofická postmoderna. Pozměněné pojetí systemického přístupu tak vychází z toho, že lidské poznání je v myšlenkovém kontextu radikálního konstruktivismu a filosofické postmoderny zářmováno dvěma zásadními fakty: Jednak, je-li pozorovatel součástí pozorovaného systému, může každý z pozorovatelů, který by pozoroval stejný systém, dojít k jiným poznatkům. Konstatuje se proto, že neexistuje objektivně správná, na pozorovateli nezávislá verze skutečnosti. Druhým faktem je rozhodující role jazyka, protože s jeho pomocí vytváří pozorovatel „svou“ verzi pozorovaných skutečností. Macek formuluje etické důsledky tohoto přístupu k poznání následujícím způsobem, který už lze celkem snadno aplikovat na sociální práci:

- „1. Každý člověk je plně zodpovědný za to, jaký svět utváří a nabízí ostatním lidem (přátelům, známým či klientům) ke sdílení.
2. Každý člověk potřebuje ostatní lidi (a jejich světy) pro upevnění svého vlastního světa.
3. Nelze-li se již opřít o objektivní realitu jako zdroj jistoty a toho, co nás vede k správnému výkladu událostí a jevů, objevuje se naléhavá potřeba přísné a přesné reflexe našeho vlastního jednání.“

Sociální pracovník, který se řídí systemickou teorií, tedy musí postupovat takovým způsobem, aby hned od začátku kontaktu s klientem reflektoval svou míru osobní angažovanosti v daném problému. Dále musí umět reflektovat, co od něj klient nebo jednotliví klienti očekávají, jaký je širší

²¹¹ Srov. HEINO HOLLSTEIN-BRINKMANN, „Systemtheorien im Vergleich,“ in *Systemtheorien im Vergleich: Was leisten Systemtheorien für die Soziale Arbeit? Versuch eines Dialogs*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2005, s. 11.

²¹² Srov. BANKS, *Ethics and Values in Social Work*, s. 74.

kontext a souvislosti řešené situace. V neposlední řadě musí umět rozlišit, kdo je ve skutečnosti zadavatelem zakázky na jeho práci, a tak i posuzovatelem kvality odvedené práce, a kdo cílovou osobou, tedy příjemcem pomoci. Sociální pracovník pak klientovi buď nabízí spolupráci, nebo přebírá starost o klienta, jinými slovy buď poskytuje pomoc, nebo provádí kontrolu. V prvním případě lze poněkud zkratkovitě říci, že se pracovník s klientem dohodne, co pro něj může udělat, a to tak, aby bylo možné říci, zda bylo cílů dohody dosaženo či nikoliv. V případě druhém pracovník klientovi vhodným způsobem sděluje, co je třeba, aby udělal a jak mu v tom může pomoci. Klient se tak může rozhodnout, zda nabídku přijme, nebo ne. Pokud však klient není zadavatelem práce sociálního pracovníka, například, se kterým pracovník pracuje na popud rodičů nebo školy, pak zadavatel zpravidla vyvine větší tlak na změnu. Pokud je nabídka klientem přijata, o což by měl sociální pracovník usilovat, je zde možnost, že se postupně přejde od kontroly k pomoci, tedy k dohodě o spolupráci. Systemická teorie tedy umožňuje pracovat s každým klientem jiným způsobem – buď pomoc nebo kontrola. Zároveň od pracovníka vyžaduje flexibilitu a kreativitu, aby v případě potřeby nebo když je to vhodné, uměl přejít z jednoho způsobu práce ke druhému. Výhodou systemické teorie je, že vede v praxi k takovému jednání, které je krátkodobé, protože sleduje dohodnuté nebo zadané úkoly, a efektivní, protože usiluje o využití všech dostupných vhodných zdrojů pro naplnění úkolů.²¹³ V pojetí například Úlehly nakonec systemický přístup přechází z přírodních a sociálních věd do věd humanitních, konkrétně psychologie, a stává se psychoterapeutickou školou, ve které je dohoda s klientem, resp. nabízení pomoci a přebírání kontroly podstatou celé sociální práce (viz rozbor pojetí sociální práce a jejího předmětu u Úlehly v kap. 3.1 a 3.2).

Sociálně-ekologická teorie v sociální práci bývá také označována jako sociálně-ekologický model, ekologická perspektiva nebo ekosystémová perspektiva. Její východiska můžeme najít ve fenomenologické filosofii.²¹⁴ Východiskem teorie je provázanost či spíše nerozlučitelnost člověka a jeho prostředí – jeho „světa“. Ekologická teorie vidí jedince a skupiny ve stálém vztahu vzájemné interakce s jejich sociálním prostředím. Díky tomu, že jde o interakci, se mění jak člověk, tak jeho prostředí. Sociální problémy prostředí poškozují, dle Payna znečišťují, čímž oslabují možnost vzájemného přizpůsobení se. Pro sociální práci z toho vyplývá úkol usilovat jak o zvýšení adaptivní kapacity jejích klientů, tak o změnu prostředí, aby se změnilo

²¹³ Srov. Zdeněk MACEK, „Systemický přístup,“ in *Základy sociální práce*, ed. Oldřich Matoušek, Praha: Portál, 2001, s. 222–226.

²¹⁴ Srov. Jiří KOVAŘÍK, „Sociálněekologický model a fenomenologická tradice,“ in *Základy sociální práce*, ed. Oldřich Matoušek, Praha: Portál, 2001, s. 248–252.

na více adaptivní.²¹⁵ Na tuto provázanost nebo nerozlučitelnost člověka, skupiny lidí, rodiny nebo komunity a jejich prostředí se však dívá poněkud jiným způsobem, než jakým systemická teorie pohlíží na člověka a systémy, jejichž je součástí. Sociální prostředí není na rozdíl od systému viděno jako víceméně konstrukce jednotlivce, ale jako objektivní skutečnost:

„*Ekologický model* se zaměřuje na transakce a kontakty jedinců a jejich prostředí, přičemž se předpokládá stav stálé vzájemnosti, reciprocit a vzájemného utváření a ovlivňování. Nehledají se pouze problémy, konflikty a slabé stránky, ale také „mohutnosti“, silné stránky („strengths“), zdroje kvality ctnosti a „resilience“ čili nezdolnost.“²¹⁶

Sociálně-ekologická teorie je tak jednou z elementárních teorií sociální práce, protože reflektuje, popisuje a dává návod pro řešení situací, kdy interakce mezi zejména jednotlivcem a jeho prostředím neprobíhají tak, jak mají, protože jedinec není schopen dostát nárokům prostředí nebo jsou nároky prostředí naopak nepřiměřené. Teorie pak rozlišuje v klasické triádě mikro, mezio a makro úroveň prostředí. Mikro úroveň je například prostředí rodiny nebo nejbližších přátel, mezio úroveň tvoří například širší okruh přátel, zaměstnání, škola a také zdravotní a sociální služby, makro úroveň je pak především stát nebo ještě větší správní celek jako například EU, ale také věda, doprava, média atp.²¹⁷ V praxi z této teorie vychází metoda PIE (z angl. person-in-environment), ve které jde o to, aby pracovník sledoval při práci s klientem čtyři faktory, resp. čtyři osy informací, z nichž první dva jsou vlastní sociální práci, třetí přebírá z klinické psychologie a čtvrtý z medicíny. Pracovník tak potřebuje znát (1) problémy sociálního fungování klienta, (2) problémy jeho prostředí, (3) problémy duševního zdraví a (4) problémy tělesného zdraví.²¹⁸ Aby mohl pracovník řešit klientovu situaci, musí mít přehled o tom, jak klient zvládá nároky svého prostředí, zda tyto nároky nejsou nepřiměřené a zda, případně i jak, klientovu situaci způsobují psychické nebo zdravotní problémy. K sociálně-ekologické teorii sociální práce zde již bylo uvedeno mnoho v souvislosti s pojetím sociální práce a jejího předmětu u Musila a Navrátila (viz kap. 3.1 a 3.2).

Teorie členství (*Membership Theory*) vychází z pojmu „člen“ (angl. member), který implikuje jiné „členy“, což je centrální myšlenkou, kterou se odlišuje od ostatních teorií sociální práce. „Člen“ je fungující lidské bytí, část světa plného lidí. „Členství“ (angl. membership), tedy „bytí členem“, je hodnotným dobrem, které je třeba v lidském společenství bezpodmínečně

²¹⁵ Srov. PAYNE, *Modern Social Work theory*, s. 145–146.

²¹⁶ KOVAŘÍK, „Sociálněekologický model a fenomenologická tradice,“ s. 249.

²¹⁷ Srov. tamtéž, s. 249–250.

²¹⁸ Srov. tamtéž, s. 257–259.

chránit, což je vlastně specifický úkol sociální práce. Pojem člen se tak vztahuje na lidskou osobu, která je fyzickým, sociálním a psychickým bytím. Pojmy „člen“ a individuum mají společné, že se vztahují k lidské osobě, rozdíl je v tom, že pojem individuum teoreticky implikuje, že lidská osoba může existovat sama, což v případě pojmu „člen“ možné není. Podstatné také je, že toto spojení „člena“ s ostatními není dobrovolné – členem společnosti se nikdo nestane z vlastního rozhodnutí. Spojení s druhými je vůbec nejzákladnější předpoklad „členství“, a tak i teorie členství.²¹⁹ Protože pojem „člen“ ze své podstaty předpokládá jiné členy, lze odvodit následující závěry:

- To, co člen koná, podléhá sociálním vlivům a zároveň ovlivňuje sociální prostředí.
- Identita každého člena je skrze sociální vztahy propojena s identitami ostatních.
- Člen je člověk, jehož jinakost vůči jiným vyvolává napětí, které vede k růstu, skupinové kohezi a skupinovým konfliktům.
- Lidská svoboda je definována skrze současnou starost o sebe sama i o druhé.²²⁰

Falck rozlišuje členství pozitivní (např. zdravé rodinné vztahy, sociálně respektovaný žák), negativní (pocit, že „členem“ nejsem; sociálně vyloučení) a dvojznačné (v některých oblastech života je „členství“ vnímáno pozitivně, zatímco v jiných panuje pocit, jakoby ten samý člověk „členem“ vůbec nebyl). Z toho vyplývá, že „členové“ mohou ovlivňovat kvalitu „členství“ svého i druhých, nikoliv však existenci „členství“ jako takového.²²¹ Využití teorie členství v sociální práci pak spočívá v tom, že jsou přiměřeně používány vlastní kompetence (tzn. sociální pracovník jedná profesionálně) a delegace zodpovědnosti (tzn. sociální pracovník klientovi pomáhá). Sociální pracovník tedy jednak pozoruje své vlastní jednání a jednání klienta a také své jednání řídí a vede klienta takovým způsobem, aby mohly být vyřešeny mezilidské konflikty. Sociální pracovník musí být ve věci „členství“ zručný, aby mohl vědomě jednat, tzn. rozhodovat se tak, aby byla kvalita klientova „členství“ zvyšována.²²² Pro praxi sociální práce v rámci teorie členství platí následující principy:

1. Chování klienta musí být chápáno jako „členské“ chování.
2. Intervence sociálního pracovníka do klientovy současnosti nebo na základě mandátu od klienta musí být také chápána jako „členské“ cho-

²¹⁹ Srov. Hans S. Falck, *Membership: Eine Theorie der Sozialen Arbeit*, Stuttgart: Enke, 1997, s. 21–22.

²²⁰ Srov. tamtéž, s. 22.

²²¹ Srov. tamtéž, s. 32–34.

²²² Srov. tamtéž, s. 41.

vání. Sociální pracovník je „členem“ stejně jako klient; jeho členství je však jiného druhu.

3. Vyjádření v rámci svépomocné skupiny musí být chápáno jako vyjádření o mluvčím a zároveň i jako vyjádření o těch, na které se mluvčí obrací, anebo jako vyjádření o těch, kdo hrají v životě mluvčího nějakou roli, ale nejsou zde přítomni. Teorie členství totiž implikuje, že když je každý člověk „členem“, ovlivňuje každý každého.
4. Osobnostní dynamika musí být v teorii členství viděna jako resultát interakce biologických a sociálních aspektů „člena“. Osobnost může být rozpoznána právě na tom, jakým jedinečným způsobem „člen“ řídí své „členské“ chování.
5. Práva a povinnosti klienta musí být v rozhodovacím procesu viděna jako výraz sociálního sebeurčení.
6. Pomáhající situace musí být viděny v pojmu skupinového „členství“, protože se teorie členství zabývá jednáním členů skupiny; přičemž skupinu tvoří už dva „členové“ – tedy třeba klient a sociální pracovník.
7. Sociální pracovník intervenuje jen do té míry, která odpovídá stanoveným cílům mezi klientem a sociálním pracovníkem, což souvisí se základními vlastnostmi sociální práce (schopnost používat intelekt; vlastní hodnocení tvrzení – ať už přicházejí od klienta, z literatury nebo výzkumu; schopnost postupovat emočně disciplinovaně a zároveň být emočně k dispozici).²²³

3.4 Etika v sociální práci

Zcela nepochybným předpokladem pro výkon sociální práce je samozřejmě ochota být zde pro druhé, ochota k pomoci druhým.²²⁴ Jak bylo ukázáno v předchozí kapitole, k sociální práci ale patří i reflexe a rozhodování, které v praxi musí provádět sám sociální pracovník. K tomu mu mají pomoci teorie sociální práce, které mu umožňují uchopit klientův problém a napláňovat pro něj spolu s klientem řešení. Samotné rozhodnutí však není jen pouhou aplikací teorií, mnohem více má – tak jako koneckonců každé jiné rozhodnutí – etický charakter:

„Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální

²²³ Srov. tamtéž, s. 52–53.

²²⁴ Srov. Jiří Jankovský, *Etika pro pomáhající profese*, Praha: Triton, 2003, s. 157.

činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.“²²⁵

Jak již bylo uvedeno (viz kap. 3.1), sociální práce je v jistém slova smyslu „praktickou etikou“. Tato skutečnost bude nyní blíže popsána. Zároveň však bude třeba ukázat, že etika v sociální práci úzce souvisí s etikou obecnou a je i etickou reflexí problematiky rozhodování sociálního pracovníka:

„V praktické práci s lidmi, jako je sociální práce nebo psychologické poradenství apod., se velmi často objevuje celá řada etických otázek. Rozhodování se v takových věcech z velké míry závisí na osobnosti pracovníka nebo terapeuta. Toto rozhodování je spoluurčováno jakýmsi předporozuměním, osobními etickými preferencemi nebo prostě intuicí. To je samozřejmě pochopitelné a normální. Tyto skryté předpoklady a preference je však možné a dokonce žádoucí zkoumat a kriticky prověřovat.“²²⁶

Etika a sociální práce tedy k sobě mají více než blízko, protože první je věda o morálce v lidském jednání a druhé se zabývá lidskými vztahy a chováním.²²⁷ Etika však se sociální prací souvisí ještě jinak, než jen v tom smyslu, že se v etice zběhlý sociální pracovník bude dobře a lépe rozhodovat. Etika je totiž v samotných základech sociální práce, a právě proto je sociální práce „etikou v praxi“.

Aby pracovník jednal profesionálně, musí s klientem určitým způsobem komunikovat, musí s ním jednat slušně a ohleduplně. Proto se může snadno stát, že profesní etika je v případě sociální práce zaměněna s etikou. Zdvorilost a slušnost však může být jak projevem morálně-etických hodnot, tedy toho, že si pracovník klienta váží, tak i projevem morálního pokrytectví, kdy dokonalá etiketa skrývá amoralismus; tedy to, že klient pracovníka nezajímá a ten se ohlíží jen na to, jak se ho co nejsnáze „zbavit“. V sociální práci je proto etiketa projevem morálně-etických hodnot jen tehdy, když nejsou dodržovány pouze řemeslně, ale na úrovni vnitřní motivace, na úrovni mravního vědomí a svědomí.²²⁸ Zatímco je možné

²²⁵ SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR, „Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR,“ http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf [cit. 2. 10. 2012].

²²⁶ Tomáš MACHULA, „Pojetí lidské osoby a jeho etické důsledky,“ *Sociální práce/Sociální práce 2* (2006): 102.

²²⁷ Srov. Steven M. SHARDLOW, „Values, Ethics and Social Work,“ in *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*, ed. Robert Adams – Lena Dominelli – Malcolm Payne, Hampshire: Palgrave, 2002, s. 30.

²²⁸ Srov. Tibor HALEČKA, „Profesionální sociální pracovníci a povaha ich práce: Determinanty kvality a účinnosti práce sociálního pracovníka: Blíže o vztahu etiky a etikety v sociální

osvojit si pravidla etikety tréninkem, morálka člověka může být jen výsledkem jeho vnitřního ztotožnění se s určitými hodnotami.²²⁹ Sociální práci nelze vykonávat bez respektu k určitým hodnotám a etickým zásadám.²³⁰ Zároveň však také platí, že hodnoty jsou důležitým motivačním faktorem, takže motivují člověka, aby se sociální práci věnoval a snažil se ji dělat co nejlépe.²³¹ Hodnoty pracovníka motivují k další práci, i když jeho předchozí snahy o vyřešení klientovy situace selhaly, klient se na řešení své situace nechce podílet, cílová skupina nějakým způsobem „vzdoruje“ sociální práci apod. Ztotožnění s hodnotami sociální práce je tedy nutné pro to, aby ji mohl pracovník vykonávat skutečně profesionálně. Sociální práce je navíc prací s lidmi, kteří se ocitli v potížích, jejich život se dostal do situace, která na ně někdy klade až extrémní zátěž. Proto jsou tito lidé svým způsobem oslabení a ohrožení, takže je navíc integrální součástí sociální práce chránit je také před neetickým jednáním.

Klíčovou hodnotou sociální práce je lidská důstojnost:

„... sociální práce je profesionální práce s člověkem a pro člověka speciálními pracovními metodami, jejímž základním kritériem a požadavkem je humanita. Lidská důstojnost tak pro oblast sociální práce představuje základní etický pojem, který v sobě zahrnuje základní požadavky humanity.“²³²

Za rozvinutí hodnoty lidské důstojnosti jsou (bohužel většinou bez kritického promýšlení) považována lidská práva coby určité principy nebo normy, které ji upřesňují.²³³ Jandejsek a Kombercová na základě Mezinárodního etického kodexu sociální práce, který konstatuje její založení na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí a na právech z nich vyplývajících, uvádějí:

„Je tedy na místě přistupovat k etice v sociální práci především jako k disciplíně, která je založena na respektu k důstojnosti a k lidským právům klientů. Lidská práva tak tvoří základní rámec, který je etice sociální práce v tomto smyslu nejvlastnější.“²³⁴

práci,“ in *Sociální práce: Kapitoly z dějin, teorie a metodiky sociální práce*, ed. Anna Tokárová, Prešov: FFPU, 2009, s. 290–291.

²²⁹ Srov. tamtéž, s. 294.

²³⁰ Srov. JANKOVSKÝ, *Etika pro pomáhající profese*, s. 157.

²³¹ Srov. THOMPSON, *Understanding Social Work*, s. 125.

²³² Jindřich ŠRAJER, „Lidská důstojnost a sociální práce,“ *Sociální práce/Sociální práce 2* (2006): 111.

²³³ Srov. Jindřich ŠRAJER, „Etika a požadavek komplexnosti v sociální práci,“ *Sociální práce/Sociální práce 3* (2012): 82.

²³⁴ Petr JANDEJSEK – Zdenka KOMBERCOVÁ, „Lidská práva a sociální spravedlnost v sociální práci,“ in *Etika pro sociální práci*, ed. Ondřej Fischer, Praha: JABOK, 2008, s. 95.

Dokument IFSW konstatuje ještě čtyři další, vzájemně různé, obecné (rozuměj nadnárodní) důvody, proč se sociální práce musí zabývat etikou a proč v ní musí být sociální pracovníci zběhlí. Loajalita sociálních pracovníků se totiž dostává poměrně často do střetu zájmů. Jednak proto, že sociální pracovníci klientovi často jak pomáhají, tak ho i kontrolují. Dále pak proto, že dochází ke konfliktům mezi povinností chránit zájmy klientů a požadavky společnosti na efektivitu a užitečnost sociální práce. V neposlední řadě také proto, že pro poskytování pomoci společnost disponuje jen omezenými zdroji.

Z doposud uvedeného je tedy zřejmé, že „... etické uvědomění je nutnou součástí odborné praxe sociálních pracovníků. Schopnost a oddanost etickému jednání je základním aspektem kvality služby nabízené uživatelům služeb sociální práce.“²³⁵ Určité novum dokumentu *Ethics in Social Work, Statement of Principles* oproti předchozím dokumentům tohoto typu spočívá podle Nečasové v tom, že z etického hlediska zdůrazňuje i pozornost vůči sociálním pracovníkům²³⁶ (pečovat o vlastní kompetenci, nezneužívat ji, být odpovědný i sám k sobě) – a to jak ze strany jejich zaměstnavatelů a veřejnosti, tak ze strany samotných sociálních pracovníků.²³⁷ Vztáhneme-li tedy již zmíněný elementární etický pojem lidské důstojnosti na sociálního pracovníka, pak to v inherentním významu lidské důstojnosti, tedy v takovém významu, že lidská důstojnost je bez dalšího vlastní každému člověku, znamená:

„... uvědomit si svoji důstojnost, a tedy hodnotu sebe sama a rozvíjet ji a prohlubovat tomu odpovídajícím jednáním. Tato nakolik všeobecná zásada má v sobě mnoho konkrétního, uvědomíme-li si, že jedním z častých nebezpečí sociálního pracovníka je únavový syndrom či syndrom vyhoření. Opomeneme-li jiné faktory v pozadí tohoto problému, často se za tím skrývá nesprávné chápání sebe sama a významu služby (pomoci). Inherentní pojetí lidské důstojnosti, obzvláště její teologické zdůvodnění (člověk je stvořen k Božímu obrazu, pozn. aut.), soustředí pozornost člověka primárně na hodnotu lidského bytí, resp. na sebepřijetí, nikoliv na výkon. Tendence postmoderní doby je však právě opačná. (...) Tak se může stát, že za nebyvalou aktivitou a nasazením sociálního pracovníka, za níž je často touha naplnit ideální představy, se může skrývat, třeba i nevědomky, snaha ospravedlnit sebe před druhými, ale i před sebou samým svým výkonem.“²³⁸

²³⁵ Srov. „Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy,“ s. 31.

²³⁶ Srov. Mirka NEČASOVÁ, „Komentář k mezinárodnímu etickému kodexu,“ *Sociální práce/Sociální práce* 4 (2004): 37.

²³⁷ Srov. „Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy,“ s. 33.

²³⁸ ŠRAJER, „Lidská důstojnost a sociální práce,“ s. 111–112.

Tento názor není ojedinělý. Např. i Škulecová a Jankovský upozorňují na skutečnost, že se některé negativní trendy v současné společnosti a kultuře, které můžeme souhrnně označit jako etický relativismus a vystupňovaný individualismus, mohou promítnout také do pomáhajících profesí.²³⁹

Zásadní otázkou v sociální práci z hlediska etiky proto není, zda má etickou dimenzi, ale jak tuto dimenzi zkoumat a jak řešit dilemata, která přináší praxe sociální práce.²⁴⁰ Proto etika v sociální práci pracuje s obecnými etickými teoriemi. Jako hlavní etické teorie využitelné v sociální práci Nečasová uvádí koncepci přirozeného zákona, deontiku, utilitarismus, antiopresivní teorie (pedagogika utlačovaných, feministické hnutí) a teorie diskurzu. Deontika (zejména v Kantově pojetí) a utilitarismus jsou v sociální práci považovány za klasické etické teorie. Antiopresivní teorie jsou pak reakcí na ně a jejich zaměření na individuální práva a povinnosti. Antiopresivní teorie jsou více zaměřené na otázku rovnosti ve společnosti, a člověka tedy chápou především jako společenskou bytost. Teorie přirozeného zákona je jako etická teorie vlastní sociální práci vykonávané v křesťanském, resp. náboženském kontextu. Pokud se sociální pracovník dokáže orientovat v etických teoriích, pomáhá mu to v rozhodování se při řešení etických problémů a dilemat – má více úhlů pohledu pro posouzení situace i více možností pro její řešení, která lze eticky zdůvodnit jako správná a dobrá. Jak již bylo uvedeno, sociální pracovník však při svém rozhodování musí také vždy zohlednit i specifické hodnoty a normy své profese.²⁴¹

To v důsledku znamená, že podobně jako si praxe sociální práce žádá nejen určité znalosti, ale i určité dovednosti, je žádoucí nejen teoretická, ale i praktická průprava sociálních pracovníků ve věci etické reflexe:

„Kromě teoretického zpřístupnění informací by součástí přípravy sociálních pracovníků měly být praktické nácviky orientované na trénink morální volby, ale také na rozvoj zručností orientovaných na kritickou sebereflexi jako zdroj poznávání a porozumění vlastnímu hodnotovému systému.“²⁴²

Sociální pracovníci mají často pocity viny a strachu, když mají učinit eticky složité rozhodnutí. Nejde vlastně ani tak o rozhodnutí samotné, jako o nevíтанé následky, které bude mít. Etika má proto podle Sarah Banksové dodat sociálním pracovníkům odvahy, aby dokázali takové pocity redukovat. Povědomí o vlastní hodnotové pozici tak pomáhá těmto

²³⁹ Srov. Alena ŠKULECOVÁ – Jiří JANKOVSKÝ, „Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích,“ *Sociální práce/Sociální práce* 4 (2004): 54–56.

²⁴⁰ Srov. NEČASOVÁ, *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 9.

²⁴¹ Srov. NEČASOVÁ, „Profesní etika,“ s. 26–32.

²⁴² Jana LEVICKÁ, „Etické dilemy sociální práce,“ in *Etika sociální práce*, ed. Miroslav Kappl – Martin Smutek – Zuzana Truhlářová, Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 23.

pocitům, kterým se sociální pracovník při své práci dost dobře nemůže vyhnout, čelit.²⁴³ Etické rozhodování sociálního pracovníka je také do určité míry limitováno tím, v jaké organizaci pracuje. Čím více je organizace tzv. mechanicko-byrokratická (hierarchicky pojatá autorita v organizaci s minimální možností kolegiálního rozhodování), tím více jsou omezené možnosti sociálního pracovníka rozhodovat se podle profesní etiky (formulované např. v etickém kodexu). Ovšem např. to, jak bude sociální pracovník s klientem komunikovat, nakonec zpravidla zůstává v jeho rukou, protože v hierarchické organizaci se setkání s klientem kromě pracovníka zpravidla nikdo další (nadřízený) neúčastní.²⁴⁴

Jakkoliv by bylo redukcí, pokud by byla etika především „dáváním návodů“ pro určité jednání v praxi, resp. pro jednání v určitých situacích, platí, že v sociální práci má etika zajistit její „lidskou dimenzi“, její humanost, jak bylo uvedeno výše. Pak ale v sociální práci není až tak důležitá etika coby – obecně řečeno – věda o mravním jednání, nýbrž:

„... je důležitá tzv. profesní etika, jež aplikuje obecné etické principy na konkrétní profesní činnost. Určitým shrnutím základních etických principů pro výkon daného povolání je právě profesní etický kodex, jehož znalost při výkonu dané profese zcela přirozeně očekáváme.“²⁴⁵

Profesní etika sociální práce tedy reflektuje systémy hodnot a norem, kterými se sociální práce řídí a které zpravidla předkládá právě skrze tzv. etické kodexy. Sociálním pracovníkům má kodex pomoci, aby se dokázali orientovat zejména tehdy, když musí v rámci své práce s klientem činit rozhodnutí, která mají charakter morálních problémů nebo dilemat. Na způsob otázek tak např. český kodex formuluje čtyři základní „etické problémy“, se kterými se sociální pracovník setkává:

- „... kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci.“²⁴⁶

²⁴³ Srov. BANKS, *Ethics and Values in Social Work*, s. 7.

²⁴⁴ Srov. NEČASOVÁ, „Profesní etika“, s. 43–45.

²⁴⁵ ŠKULECOVÁ – JANKOVSKÝ, „Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích“, s. 56.

²⁴⁶ Srov. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR, „Etický kodex Společnosti sociálních pracov-

Samotným etickým problémem je pak v sociální práci míněno, že je sice zcela zřejmé (např. z předpisu, příkazu nadřízeného), jak by se měl sociální pracovník rozhodnout, resp. postupovat, ale takové rozhodnutí se mu z nějakého důvodu osobně příčí. Sociální pracovníci se asi nejčastěji rozhodují o tom, zda pomohou klientovi, který nesplňuje určitá kritéria nebo požadavky, které vyplývají např. z poslání organizace, kde sociální pracovník pracuje, nebo určení akreditované sociální služby, kterou má poskytovat. Dilema je situace, kdy se pracovník ocitne před dvěma nebo i více nevhodnými možnostmi, které představují konflikt morálních principů. Nedá se přitom odhadnout, jaké řešení se v budoucnu ukáže jako přijatelnější. Navíc vždy velmi záleží na osobnosti sociálního pracovníka, na jeho vnímání klientovy situace a jeho umění morálního rozhodování, takže se může stát, že pro některého jde jen o technický problém dodržování pravidel, zatímco pro jiného jde o etický problém a pro dalšího už o etické dilema. Do všeho pak vstupuje také kontext, takže sociální pracovník může být např. vázán zákonnou povinností postupovat určitým způsobem (např. odebrat dítě z rodiny), i když je přesvědčen, že náprava by mohla být provedena i jinak.²⁴⁷ Profesní etika pomáhajících profesí obecně či specifická profesní etika sociální práce může a má podle Škulecové a Jankovského pomoci „eliminaci negativních jevů“ ve společnosti. Byť se ji nejde v přesném smyslu slova naučit (v kognitivním smyslu), nýbrž musí být internalizována skrze prožitek a emoce, pomáhá profesní etika zostřit pozornost vůči mravním otázkám a vyvolat v samotném pracovníkovi otázku po tom, zda jedná mravně. Jak ukazuje šetření předložené právě Škulecovou a Jankovským, jsou to totiž právě lidé tzv. „v praxi“, kteří si tváří v tvář všednímu „provozu“ v pomáhajících profesích uvědomují etické aspekty své práce, když pracují s lidmi a přitom musí činit zásadní rozhodnutí.²⁴⁸

Jak bylo uvedeno, profesní etika bývá vyjádřena prostřednictvím etických kodexů. Ty zpravidla vznikají tzv. zdola, takže například etický kodex IFSW vznikl po dlouholeté diskusi mezi jednotlivými národními svazy sociálních pracovníků sdruženými v IFSW.²⁴⁹ Proto je celkem pochopitelné, že etické kodexy sociální práce mívají přeci jen charakter jakéhosi návodu či manuálu, který má být pracovníkovi k ruce při jeho rozhodování. Byť se to může zdát z pozice obecné etiky jako nepřipustná nebo jen těžko snesitelná

níků ČR,“ http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf [cit. 2. 10. 2012].

²⁴⁷ Srov. NEČASOVÁ, „Profesní etika“, s. 22–24.

²⁴⁸ Srov. ŠKULECOVÁ – JANKOVSKÝ, „Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích“, s. 60–61.

²⁴⁹ Srov. Stefan BORRMANN, „Od mezinárodních deklarací k praxi sociální práce: Vývoj etických směrnic pro kontroverzní sociální práci,“ *Sociální práce/Sociálna práca* 4 (2004): 64.

redukce, žádá si to sama povaha sociální práce. Kodex jako takový samozřejmě za pracovníka jeho rozhodnutí neučiní, takže pracovník musí být vybaven znalostmi etických teorií i vycvičen v etickém rozhodování, přesto však od něj nelze čekat, že bude vždy provádět nejobecnější etickou reflexi. Právě proto, že je kodex pomůckou pro práci, je určitým způsobem zjednodušující, protože při své práci – rozhovoru s klientem, návštěvě v rodině, intervenci v komunitě – nemá sociální pracovník čas a prostor takovou reflexi provádět. Z hlediska sociální práce proto nedostatkem kodexů zpravidla není to, že usnadňují etickou reflexi, ale to, co v nich chybí, totiž princip ohledu sociálního pracovníka k sobě samému, který např. kodex IFSW určitým způsobem už vyjadřuje. Karel Kopřiva shrnuje podstatu tohoto problému následujícím způsobem:

„Potíž je v tom, že žádný etický kodex už neříká, co dělat, když se pomáhajícímu nějaký požadavek plnit nedaří. (...) V etických kodexech pomáhajících by měla být proto uvedena ještě jedna zásada, která tam zatím přítomna nebývá: Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.“²⁵⁰

Etika v sociální práci tedy není vyčerpána různými etickými kodexy. Jak bylo uvedeno, sociální práce je vlastně „etikou v praxi“ – oborem lidské činnosti, který usiluje o dobré a co nejlepší vztahy mezi lidmi i lidí k sobě samým. Proto k etice v sociální práci patří i reflexe hodnot a norem. Kodexy jsou se všemi svými zjednodušeními – která u nich někdy obecná etika kritizuje – pracovními pomůckami. Z této role pracovní pomůcky však vystupují zpravidla ve svých prvních částech, kde definují, co je sociální práce, jakými normami a principy se řídí a z jakých hodnot vychází. Zde se kodex coby pracovní pomůcka protíná s obecnou etikou a vyjadřuje se vlastně ke všem etickým souvislostem v sociální práci. Podle dokumentu *Ethics in Social Work, Statement of Principles*²⁵¹ se sociální práce řídí dvěma základními principy – jednak lidskými právy a lidskou důstojností, jednak sociální spravedlností. Princip lidských práv a lidské důstojnosti je v dokumentu upřesněn:

- 1) respektem k právu na sebeurčení,
- 2) podporou práva na participaci,
- 3) povinností jednat s každým člověkem jako s celostní bytostí a

²⁵⁰ KOPŘIVA, *Lidský vztah jako součást profese*, s. 91.

²⁵¹ Srov. INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS, „Statement of Ethical Principles“, <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/> [zveřejněno 3. 3. 2012, cit. 2. 10. 2012].

- 4) povinností identifikovat a rozvíjet silné stránky klienta (skupiny, komunity).

Sociální spravedlnost (druhý princip kodexu IFSW) je upřesněna:

- 1) povinností čelit negativní diskriminaci,
- 2) povinností uznávat diverzitu (etnickou, kulturní, individuální, rodinnou, skupinovou a komunitní),
- 3) povinností spravedlivě distribuovat zdroje,
- 4) povinností čelit nespravedlivé politice a praktikám a
- 5) povinností pracovat na základě solidarity.²⁵²

Lidská práva, tak jak jsou pojímána dnes, vlastně sledují i princip sociální spravedlnosti.²⁵³ Tradičně se lidská práva dělí do tzv. tří generací nebo lépe dimenzí. První tvoří občanská a politická práva (typicky: volební právo, právo nebýt mučen), druhou ekonomická, sociální a kulturní práva (typicky: právo na vzdělání, právo na odpovídající mzdu) a třetí kolektivní práva (typicky: právo na ekonomický rozvoj, právo na zdravé životní prostředí). Sociální práce má nejvíc co do činění s druhou generací, tedy s ekonomickými, sociálními a kulturními právy, protože pracuje se sociálními službami, je nástrojem sociální správy v sociálním státě, angažuje se v politickém vývoji a prosazování práv a provádí ve věci lidských práv výzkum. Sociální práce však vychází i z první a třetí dimenze lidských práv. Občanská a politická práva ji vedou k zasazování se za lidská práva. Jsou vodítkem pro a při práci např. s uprchlíky a azylanty; jsou také aplikována při sociální práci ve věznicích. Kolektivními právy se sociální práce zase řídí při své práci s komunitami.²⁵⁴ Při sociální práci však nejde jen o to, aby nebyla práva klienta porušována, natož aby je porušoval sám sociální pracovník. Jde především o využití všech možností, „... která lidská práva klientovi zajišťují.“ Sociální práce má tedy klientům zajistit lidská práva v nejvyšší možné míře. Ovšem vždy se postupuje tak, že je třeba při řešení jednotlivých případů spolu s klientem stanovit, na která práva se úsilí sociálního pracovníka zaměřit.²⁵⁵ Sociální pracovník přirozeně s klientem nemusí řešit teorii lidských práv, musí se v ní však orientovat, aby se mohl s klientem domluvit, co konkrétně bude jejich cílem. Povědomí o vazbě

²⁵² Všechny termíny (principy a jejich upřesnění) jsou převzaty z českého překladu dokumentu *Ethics in Social Work, Statement of Principles*; srov. „Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy“, s. 32–33.

²⁵³ Srov. Roman MÍČKA, „Nemáme příliš mnoho lidských práv?: Lidsko-právní agenda a její limity v kontextu politické filosofie a sociální etiky“, in *Lidská práva v proměnách času*, ed. Lenka Rosková, České Budějovice, ZSFJU, 2012, s. 134.

²⁵⁴ Srov. JANDEJSEK – KOMBERCOVÁ, „Lidská práva a sociální spravedlnost v sociální práci“, s. 97–99.

²⁵⁵ Srov. tamtéž, s. 104.

tohoto cíle na konkrétní právo, resp. práva je věcí pracovníka, pomáhá mu ujasnit si, co jako sociální pracovník pro klienta udělat může a má a co ne. Lidská práva jako principy nebo normy, kterými se řídí sociální práce, jsou však podmíněna kontextem. Ekonomická, sociální a kulturní práva i práva kolektivní mají totiž jen relativní platnost – v relaci ke stupni politického či ekonomického vývoje, konsenzu a vědomí solidarity v dané společnosti.²⁵⁶ Sociální práce se jimi tedy může řídit jen do té míry, do jaké se pohybuje v kontextu společnosti, která je uznává a strukturálně garantuje. Všeobecná deklarace lidských práv z r. 1948 je sociální práci pojímána jako zásadní dokument, který lidská práva formuluje reprezentativním způsobem. Nelze ho však považovat za úplný a jednou provždy uzavřený výčet lidských práv.²⁵⁷ Právě napětí mezi základními právy, která má člověk proto, že je člověkem, a dalšími oblastmi lidských práv, které lze označit také jako sociální nároky na podíl na blahobytu společnosti, které ale mohou uspokojit jen některé společnosti,²⁵⁸ ukazuje jednak to, k jakým tenzím může uvnitř etiky v sociální práci docházet, ale také to, jak důležitá je i obecná a teoretická etická reflexe v sociální práci.²⁵⁹ Expanze ekonomických, sociálních, kulturních a kolektivních práv totiž může nakonec ohrožovat i samotná základní lidská práva či vést k jejich přehlížení.²⁶⁰ Pokud se sociální práce má řídit lidskými právy jako principy upřesňujícími lidskou důstojnost, pak musí také „hlídat“, aby k přehlížení a ohrožování základních lidských práv nedocházelo z důvodu dovolávání se práv ekonomických, sociálních, kulturních a kolektivních.

Ačkoliv tedy neexistuje jeden uznávaný a koherentní soubor etických principů pro sociální práci, Mirka Nečasová se domnívá, že lze napříč názorovým spektrem autorů, kteří se věnují etice v sociální práci, identifikovat minimálně čtyři základní principy, kterými se má sociální práce řídit:

- Prvním z nich je sebedeterminace, resp. autonomie a lidská důstojnost. Klient má mít možnost stále více určovat své jednání (pozitivní sebedeterminace) a také mu nesmí být bráněno v jednání podle jeho vlastního rozhodnutí (negativní sebedeterminace). Sociální práci jde u klienta vlastně o obojí – zplnomocnění (k řešení problému) a participaci (na řešení problému). Sociální pracovník tak nesmí svého klienta udržovat v závislém postavení. To neplatí absolutně, v některých případech může a musí být možnost sebedeterminace a autonomie klienta omezena. Lidská důstojnost je však absolutní, takže omezena být nesmí.

²⁵⁶ Srov. MÍČKA, „Nemáme příliš mnoho lidských práv?“, s. 137.

²⁵⁷ Srov. JANDEJSEK – KOMBERCOVÁ, „Lidská práva a sociální spravedlnost v sociální práci“, s. 97.

²⁵⁸ Srov. MÍČKA, „Nemáme příliš mnoho lidských práv?“, s. 137.

²⁵⁹ Srov. ŠRAJER, „Etika a požadavek komplexnosti v sociální práci“, s. 81–88.

²⁶⁰ Srov. MÍČKA, „Nemáme příliš mnoho lidských práv?“, s. 138–139.

- Druhým principem je podpora dobra – dobrého života. Sociální pracovník zde musí umět dobře rozlišovat mezi svou představou dobrého života a představou klientovou. Pokud klientovi začne vnučovat nebo podsouvat svou představu, sklouzne k paternalismu. Ten má smysl a etické opodstatnění jen v určitých případech, kdy jde o vytvoření co největšího prostoru pro klientovo sebeurčení. Paternalismus je eticky přijatelný jen tehdy, stane-li se v procesu pomoci postupně přebytečným.
- Třetím principem je rovnost myšlená jako odstranění nevýhod. Konkrétně může jít o nestranné jednání s klienty, o odstranění nevýhod v přístupu ke službám nebo o tzv. rovnost výsledků – službu mohou dostat nebo využít všichni, netestují se např. jejich příjmy nebo bytová situace.
- Posledním principem je distributivní spravedlnost. Týká se problematiky spravedlivé distribuce sociálních služeb, humanitární pomoci, sociální podpory i starobních důchodů.²⁶¹

Sociální práci je tedy vlastní, že mění obecné hodnoty na principy, podle kterých se postupuje při konkrétním jednání ve specifické situaci. Obdobným principem jako jsou ty, které uvádí Nečasová, je např. akceptace, což je podle Brendy DuBois a Karly Krogsrud Miley opis „kritické lásky“ k bližnímu, tedy *agapé*, resp. *caritas*. Dalším etickým principem je pro sociální práci individualizace coby respekt k jedinečnosti každého člověka. Mezi principy důležité pro sociální práci je řazena i podpora smysluplného vyjadřování pocitů ze strany klienta, tzn. takového, které slouží řešení klientovy situace. Také neodsuzující přístup je důležitým principem, který vychází z předpokladu, že každý člověk má důstojnost a hodnotu; bez tohoto přístupu nemůže být klient pracovníkem ani akceptován, tzn. nemůže k němu přistoupit z pozice „kritické lásky“. Proto je dalším principem etiky sociální práce objektivita, protože jen pracovník, který si je vědom toho, že ho ovlivňují např. i jeho pocity a předsudky, si uvědomuje, co všechno má vliv na jeho přístup ke klientovi. Z tohoto důvodu je důležitá i kontrolovaná emoční účast pracovníka na klientově situaci. Sociální pracovník musí mít s klientem účast, ovšem nemůže se nechat jeho problémem a emocemi pohltit, proto musí svou účast mít pod kontrolou.²⁶² Za povšimnutí stojí, že tyto principy jsou vlastně pravidla, jak vykonávat sociální práci. Z uvedeného je patrné, do jaké míry je právě sociální práce „etickou profesí“.

Jak již bylo naznačeno, principy, podle kterých je sociální práce vykonávána, „jen“ konkretizují obecné hodnoty, ze kterých sociální práce vychází a o které usiluje. Proto je nyní třeba po reflexi těchto principů nakonec

²⁶¹ Srov. NEČASOVÁ, *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 56–58.

²⁶² Srov. DUBOIS – KROGSrud MILEY, *Social Work*, s. 125–128.

reflektovat etiku v sociální práci v její obecné rovině, tzn. reflektovat hodnoty sociální práce. Lze tedy spolu s Reamerem shrnout:

„V sociální práci jsou hodnoty důležité v několika klíčových ohledech, pokud se týká (1) povahy poslání sociální práce; (2) vztahů, které mají sociální pracovníci s klienty, kolegy a členy široké veřejnosti; (3) metod intervence, které sociální pracovníci používají při práci; a (4) řešení etických dilemat v praxi.“²⁶³

Je to právě český etický kodex, který hovoří nikoliv o principech, kterými se sociální práce řídí, ale o hodnotách, ze kterých sociální práce vychází. Tyto kodexem zmíněné hodnoty jsou demokracie, lidská důstojnost a sociální spravedlnost. Kodex se spolu s tím odvolává i na dokumenty, kde jsou tyto hodnoty upřesněny (např. Všeobecná deklarace lidských práv, Ústava ČR). Z těchto hodnot a dokumentů vyplývají obecné zásady, kterými se má sociální pracovník v praxi řídit. Mezi ně kodex řadí:

- 1) respekt k jedinečnosti každého člověka a zákaz jeho diskriminace – a to nejen na základě „běžných důvodů“ k diskriminaci, ale i z důvodu, že se „dostatečně“ nepodílí na životě celé společnosti;
- 2) respekt k právu na seberealizaci v takové míře, aby nedocházelo k omezení ostatních;
- 3) povinnost pomáhat „... jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružením občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji“ a při řešení konfliktů, do kterých se dostávají se společností, včetně následků takových konfliktů;
- 4) povinnost dávat přednost „... profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy.“ Své služby má sociální pracovník poskytovat na „... nejvyšší odborné úrovni.“

Kodex dále upravuje pravidla, kterými se má sociální pracovník řídit při svém chování ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, ke svému povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti.²⁶⁴ Hodnoty a jejich konkretizace v principech, normách či zásadách jsou tedy v sociální práci úzce propojeny. Toto propojení je dokonce tak úzké, že to, co některý kodex považuje za principy, jiný rovnou předkládá jako hodnotu. Jak uvádějí Machulová a Machula, je totiž více než zajímavé, že „... prakticky v žádné literatuře, která se tématem etiky v sociální práci zabývá, se nesetkáváme se solidní definicí samotného pojmu ‚hodnoty‘.“²⁶⁵ Pohled českého kodexu je

²⁶³ Frederic G. REAMER, *Social work values and ethics*, New York: Columbia University Press, 1999, s. 11.

²⁶⁴ Srov. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR, „Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR,“ http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf [cit. 2. 10. 2012].

tedy poměrně inspirativní. Explicitně říká, co jsou hodnoty sociální práce – demokracie, lidská důstojnost a sociální spravedlnost. Protože se k těmto hodnotám sociální práce hlásí, dbá na dodržování lidských práv, tak jak byly představeny ve Všeobecné deklaraci lidských práv z r. 1948 a na ni navazujících dokumentech. Domnívám se, že zde můžeme hovořit přímo o určité emancipaci sociální práce od závislosti na teorii lidských práv, jak ji předkládá tzv. mezinárodní kodex (viz výše). Zatímco mezinárodní kodex hovoří o tom, že principy lidských práv a sociální spravedlnosti jsou doslova základem sociální práce, český kodex uvádí vlastní hodnoty sociální práce, které ji vedou k tomu, že dbá na dodržování lidských práv. Jsou-li totiž lidská práva chápána jako základní princip sociální práce, dostává se sociální práce do výše popsaného napětí mezi základními lidskými právy a požadavky na určitou míru blahobytu, které jsou za lidská práva vydávány. Deklaruje-li však sociální práce, jaké hodnoty ji vedou k úsilí o dodržování lidských práv, je toto napětí překonáno. O dodržování lidských práv pak neusiluje proto, že lidská práva byla prohlášena na základě konsenzu, ale proto, že jí jde o hodnoty demokracie, lidské důstojnosti a sociální spravedlnosti. Hodnoty koneckonců musí z podstaty věci předcházet právu, resp. právům. Došlo-li by hypoteticky k tomu, že za lidské právo bude prohlášeno něco, co odporuje lidské důstojnosti, sociální spravedlnosti nebo demokracii, bude mít sociální práce možnost o takové „lidské právo“ neusilovat. Pokud však budou lidská práva, která stojí *jen na konsenzu*, základním principem sociální práce, může dojít k absurdní situaci, že sociální práce bude usilovat o to, co odporuje lidské důstojnosti. Rozlišení hodnot a principů (resp. jasně vymezené hodnoty sociální práce) se tak ukazuje jako ne nepodstatná oblast etiky v sociální práci:

„Sociální práce bude vždy reflektovat hodnoty (protože intervenuje do důležitých aspektů každodenního života) a zároveň bude také vždy předmětem střetu (protože její cíle nemusejí být vždy nutně akceptovatelné pro všechny členy společnosti).“²⁶⁶

Přes již zmíněnou skepsi k míře vymezení hodnot v sociální práci můžeme konstatovat, že určité koncepce hodnot v sociální práci jsou v odborné literatuře pozorovatelné. Je však třeba konstatovat, že sociální pracovník musí mít především jasno ve svých vlastních – osobních – hodnotách. Jsou to nakonec právě jeho osobní hodnoty, které nejvíce ovlivňují jeho pohled na klienta, rámec jeho pracovních postupů a strategií a jeho

²⁶⁵ Srov. Helena MACHULOVÁ – Tomáš MACHULA, „Nedostatečná definice pojmu ‚hodnota‘ jako zásadní problém etiky sociální práce,“ *Sociální práce/Sociální práce* 1 (2009): 97.

²⁶⁶ NEČASOVÁ, *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 9.

hodnocení, zda práce s klientem byla či nebyla úspěšná. Zároveň musí počítat s tím, že se ocitne v tenzi mezi svými osobními hodnotami a hodnotami klienta, svého zaměstnavatele a vůbec celé profese sociální práce. Tak vznikají určité konflikty hodnot, již zmíněné problémy a dilemata v sociální práci.²⁶⁷ Hodnoty samotné sociální práce jsou pak vymezovány jak obecně, tak i velmi konkrétně. Např. Machulová a Machula vidí jako nejvhodnější pojetí hodnot pro sociální práci jejich vymezení u Dietricha von Hildebranda.²⁶⁸ Podle něj je hodnotou to, co je důležité bez ohledu na vyvolaný účinek. Hodnotou tedy není ani to, co má subjektivně uspokojující účinek, ani to, co je pro určitou osobu objektivním dobrem. Objektivní dobro určité osoby totiž nemusí být vždy dobré bez ohledu na své účinky. Dle Hildebranda také platí, že pro jednoho člověka může mít určitá věc zároveň subjektivně uspokojující účinek, být pro něj objektivním dobrem i být hodnotou.²⁶⁹

Reamer identifikuje až šest různých konkrétních hodnotových a etických orientací, které se objevily v dějinách sociální práce, včetně těch, které se objevily ještě před konstituováním sociální práce jako profese, a které můžeme pozorovat i dnes. Jde o paternalistickou orientaci (pomoc klientům k více produktivnímu životu), orientaci na sociální spravedlnost (sociální problémy jsou produktem společnosti, pomoc se děje i skrze její reformu), náboženskou orientaci (pomoc vychází z lásky mezi lidmi navzájem a s Bohem, která je povinností, ale proto nemusí být hned paternalistická), klinickou orientaci (pomoc se zaměřuje na práva a ochranu klienta), defenzivní orientaci (při poskytování pomoci je třeba chránit práva pomáhajícího) a amorální orientaci (pomoc je determinována – zejména v současnosti – hodnotově neutrálními kritérii, jako jsou psychotherapeutické techniky, evaluace programů nebo analýza nákladů a výnosů; podle Reamera se o hodnotově neutrální přístup jedná jen zdánlivě).²⁷⁰ V návaznosti na tyto hodnotové orientace a v souvislosti s dokumentem IFSW²⁷¹ pak Reamer konstatuje:

„Jak naznačují různé typologie hodnot sociální práce, jedno z nejvíce stálých témat v hodnotové bázi profese váže zájmy sociálních pracovníků souběžně k životnímu pocitu pohody a spokojenosti (angl. well-being) individua a k prospěchu široké společnosti.“²⁷²

²⁶⁷ Srov. REAMER, *Social work values and ethics*, s. 27; 30; 42nn.

²⁶⁸ Srov. MACHULOVÁ – MACHULA, „Nedostatečná definice pojmu „hodnota“ jako zásadní problém etiky sociální práce,“ s. 104.

²⁶⁹ Srov. tamtéž, s. 102.

²⁷⁰ Srov. REAMER, *Social work values and ethics*, s. 16–19.

²⁷¹ Srov. tamtéž, s. 20–27.

²⁷² Tamtéž, s. 27.

Podle toho, jakým způsobem pracovník nakládá s hodnotami, může být charakterizován jako angažovaný (zapojuje své osobní hodnoty ve prospěch klienta), radikální (zapojuje své osobní hodnoty s cílem dosáhnout společenské změny) nebo byrokratický (odděluje osobní hodnoty, profesní hodnoty a hodnoty zaměstnavatele). Vedle těchto tří typů může existovat i profesionální sociální pracovník, který je autonomním profesionálem, tzn. má potřebné vzdělání v sociální práci, řídí se etickým kodexem a jeho identitu tvoří především to, že je sociální pracovník – „patří do cechu“ sociálních pracovníků. V praktické činnosti mu proto jde především o práva a zájmy klienta. Proto usiluje o individuální vztah s klientem, chápe ho jako aktivního spolupracovníka. Klient tak dostává právo či možnost ovlivňovat rozhodování a konkrétní podobu služeb, které jsou mu poskytovány. Cílem je, aby klient získal kontrolu nad svým životem, proto mu musí být přiznána určitá moc, musí se s ním nakládat jako s tím, kdo je schopen řešit svůj „případ“. Když mu tato moc nebo schopnost nebude přiznána, nikdy ho nevyřeší. Sociální pracovník tedy *z-moc-ňuje* klienta, uschopňuje ho k řešení své vlastní životní situace. Ovšem právo spolurozhodovat a moc společně se vždy děje pod kontrolou sociálního pracovníka. Čím lépe a zodpovědněji se svým právem a mocí dokáže klient zacházet, tím méně je třeba kontroly, čímž se má dospět k momentu, kdy už je to sám klient, kdo kontroluje řešení své situace, tedy svůj život – intervence sociálního pracovníka tak dosáhla svého vrcholu.²⁷³

Podle Watsona a Westové je proto základní hodnotou sociální práce zmocnění (angl. empowerment). Chápání a užití hodnoty zmocnění má zásadní vliv jak na sociálního pracovníka, tak na klienta. Zmocnění předpokládá uznání, že každý klient, ať už je znevýhodněný nebo utlačovaný, může přispět k řešení své situace. Jde tedy o tzv. demokratické pojetí zmocnění, kdy je moc nad klientovou situací demokraticky rozdělena mezi pracovníka, klienta a případně i jeho prostředí, byť se v praxi můžeme setkat i s individualizovaným pojetím, které se soustředí jen na minimalizaci zdrojů klientovy bezmoci, tzn. na kompenzaci jeho nedostatků. Watson a Westová vidí jako hodnotu klíčovou pro sociální práci přirozeně jen zmocnění v jeho demokratickém pojetí. Proto by měl v praxi sociální pracovník vykonávat sociální práci takovým způsobem, aby odpovídala klientovým potřebám. Takový přístup přirozeně od pracovníka vyžaduje znalosti, dovednosti a poznání vlastních hodnot, aby klientovi vlastní hodnoty nevnucoval a současně aby dokázal uchopit jeho situaci tak, aby mu byly zřejmé skutečné klientovy potřeby a zdroje, ze kterých může čerpat při řešení své situace. Demokratické zmocnění tak podle obou autorů

²⁷³ Srov. NEČASOVÁ, „Profesní etika,“ s. 46.

vede jako hodnota k praxi, která je nejen etická, ale i efektivní. Přitom je však třeba počítat s tím, že pracovníka ovlivňují a někdy i limitují hodnoty organizace, ve které pracuje (viz také výše: vliv mechanicko-byrokratické organizace). Proto je třeba, aby bylo zmocnění i centrální hodnotou pomáhající organizace, kterou uplatňuje nejen směrem ke klientům, ale i směrem k pracovníkům.²⁷⁴ Tento přístup ovšem nedává až tolik prostoru pro práci s hodnotami klienta, pokud vycházíme z předpokladu, že např. pokřivené hodnoty nebo absence hodnot mohou být u kořenů jeho situace. Tím se liší od jiných přístupů, které sociální práci chápou jako činnost, při které se pracovník nejen musí na základě hodnot často rozhodovat, ale při které se s hodnotami a jejich pojetím u klienta a společnosti přímo pracuje (viz také dále Engelke a Staub-Bernasconi). V pohledu Watsona a Westové by se v takovém případě jednalo o individualizované zmocnění, které je subtilním nástrojem pro kontrolu klientova chování.²⁷⁵

Thompson dělí hodnoty v sociální práci na tzv. tradiční a emancipační. Tímto rozdělením se nechce říci, že tradiční hodnoty jsou nějakým způsobem zastaralé, resp. že je třeba je nahradit emancipačními. Podle Thompsona vývoj v sociální práci, a také vliv, který na ni získala sociologie, ukázaly, že tradiční hodnoty jsou příliš úzké a individualistické, takže potřebují nově podpořit a určitým způsobem rozšířit. Mezi tradiční hodnoty sociální práce tak Thompson řadí především individualizaci, která má svůj základ v lidských právech a respektu k lidské osobě. Jako další z tradičních hodnot vidí cílevědomé vyjadřování pocitů. Tím je myšleno, že když sociální práce řeší problémy lidí, kteří jsou jimi do té míry zasaženi, že je nedokáží racionálně reflektovat a nacházet řešení, je třeba jim dát prostor, aby projevíli své pocity. Sociálnímu pracovníkovi to umožní lépe porozumět, co klient potřebuje, ale co nedokáže věcně a stručně, tedy racionálně vyjádřit. Hodnotou důležitou v sociální práci je také kontrolované emoční zapojení pracovníka. Pracovník by měl nejen jednat s klientem citlivě, ale měl by mu dát i najevo, že mu na něm a na vyřešení situace záleží. Pracovník může rovněž dát najevo, že i on sám se cítí klientovou situací zasažen. Naopak, příliš citlivý přístup, tedy nekontrolované projevy emoční sounáležitosti s klientem, lze charakterizovat jako způsob necitlivý. K etickému chování tedy patří citlivost pro danou situaci s kontrolovaným emočním zapojením pracovníka. Hodnotou je také akceptace klienta, tedy že pracovník vnímá samotného klienta jako hodnotu, respektuje, že má jako člověk důstojnost bez ohledu na své individuální charakteristiky. Jde o fundamentální hodnotu sociální práce. Právě na jejím základě sociální práce usiluje o posílení

²⁷⁴ Srov. WATSON – WEST, *Social Work Proces and Practice*, s. 3–7.

²⁷⁵ Srov. tamtéž, s. 3.

silných stránek klienta, aby se stal spoluřešitelem nebo hlavním řešitelem své problematické životní situace. S tím je spojena hodnota neodsuzujícího přístupu ke klientovi. Sociální pracovník není soudce, nemá klienta soudit. To však neznamená, že nesmí klienta upozornit na to, že něco udělal špatně. Sociální pracovník musí umět profesionálně posoudit klientovu situaci, jeho chování a jednání, ale nemůže k němu přistupovat odsuzujícím způsobem. Mezi tradiční hodnoty sociální práce patří i podpora a respekt k rozhodování klienta o sobě samém. Ačkoliv v určitých případech sociální pracovník může nebo dokonce musí použít moc a autoritu, kterými disponuje (např. v případě zneužívání dětí nebo seniorů), musí vždy především respektovat rozhodování klienta a vést ho k tomu, aby za svá rozhodnutí nesl odpovědnost. To je v sociální práci naprosto nutné respektovat, aby se klient mohl stát spoluřešitelem své situace, zapojil své vlastní zdroje do řešení svého problému, resp. při jeho řešení převzal hlavní aktivitu. Důležitou hodnotou sociální práce je i důvěrnost – klient se může na pracovníka spolehnout, že o tom, co mu sdělí, zachová mlčenlivost. Jen tak s ním může o své situaci hovořit otevřeně. Důvěrnost ovšem není absolutní. Pokud jde např. o bezpečí třetí osoby, pracovník ji není povinen zachovávat. Také v rámci organizace, kde pracuje, někdy sociální pracovník může nebo musí hovořit s ostatními zaměstnanci nebo i externími spolupracujícími odborníky o tom, co mu klient svěřil, aby mohla být jeho situace vyřešena např. za využití multidisciplinárního přístupu.²⁷⁶ Potom platí, že s informacemi od klienta musí jako s důvěrnými nakládat celá organizace, tzn. její pracovníci je nesmí sdělovat mimo organizaci a písemnosti, které informace obsahují, musí být vhodně zabezpečeny. Vzhledem k předchozímu je hodnotou také respekt k osobě, což je sice termín z psychologické koncepce Carla Rogerse, ale svůj původ má už ve filosofii Immanuela Kanta, resp. v jeho kategorickém imperativu. Sociální pracovník by tedy měl s klientem nakládat vždy tak, jak by sám chtěl, aby ostatní nakládali s ním, kdyby se stal klientem sociální práce. Podobný základ má jako hodnota sociální práce i kongruence. Sociální pracovník musí jednat s klientem tak, aby to, co říká, bylo v souladu s tím, co dělá. Typickým porušením této hodnoty v pomáhajících profesích je ovlivňování klienta tak, aby si nevšiml, že je ovlivňován, tedy manipulace s klientem. Tradiční hodnotou sociální práce je přirozené i empatie. Ta ovšem není to samé co sympatie, se kterou je zaměňována. Sympatie je myšleno sdílení pocitů, znamená mít ty samé pocity, jako můj protějšek. Empatie oproti tomu vyžaduje rozpoznání pocitů druhého a odpověď na ně, ovšem aniž by člověk musel tyto pocity mít také.

²⁷⁶ Takto obecné pojetí důvěrnosti jako hodnoty sociální práce ovšem bývá poměrně striktně regulováno zákony nebo jinými profesními předpisy.

Jde tedy nejen o hodnotu, ale i o určitou dovednost mít pod kontrolou vlastní emoce a pocity. Empatický sociální pracovník si nesmí nechat vnutit pocity klienta, ale musí je umět poznat a správně na ně reagovat. Tím klientovi nejvíce pomůže, takže právě proto jde jak o dovednost, tak i o hodnotu, o kterou je třeba usilovat. Poslední tradiční hodnotou uváděnou Thompsonem je bezpodmínečně pozitivní pohled. Tím je míněno, že sociální pracovník musí přistupovat ke všem klientům stejně, bez ohledu na to, nakolik mu jsou nebo nejsou sympatičtí. Důsledkem nerespektování této hodnoty je fatální zneužití profesionální moci – ať už je pro pracovníkovy sympatie k němu některý klient preferován vůči ostatním nebo je dokonce naopak některý klient kvůli nesympatiím, které k němu sociální pracovník chová, šikanován. Usilovat o tuto hodnotu ovšem někdy může být velmi těžké, např. při práci s pachateli závažných trestných činů (sexuální zneužívání, vražda apod.), takže vyžaduje, aby sociální pracovník odvedl velký kus práce na své vlastní osobnosti.²⁷⁷

Emancipační hodnoty se podle Thompsona objevily v sociální práci během společenských turbulencí v 60. letech 20. stol. Do sociální práce v této době více vstupuje sociologický pohled, který umožňuje rozpoznat, že některé sociální problémy nejsou řešitelné jen změnou na straně klienta, ale že je také nutná, někdy i nezbytná, změna na straně společnosti. Jak už bylo zmíněno, Thompson upozorňuje, že se změnou hodnot, o které díky tomu sociální práce usiluje, nepřichází odmítnutí hodnot tradičních a s nimi spojeného psychologického pohledu a přístupu v sociální práci. Mnohem spíše podle něj došlo od 60. let minulého století k transformaci sociální práce, takže nyní usiluje o komplexnější soubor hodnot, o hodnoty tradiční i emancipační. První Thompsonem uváděná emancipační hodnota je de-individualizace. Ta není míněna jako opositum k tradiční hodnotě individualizace, ale jako její doplněk, resp. rozvinutí. Hodnota a důstojnost lidské osoby si žádá, aby byl každý individuem, a sociální práce v tom má své klienty podporovat. Usilovat v sociální práci o de-individualizaci klienta tedy znamená pojmát ho jako jedinečnou bytost, nesnažit se z něj vytvořit „unifikovanou jednotku“ dnešní společnosti. Co se jeho práv týká, je třeba ke klientovi přistupovat unifikovaně – každý má stejná práva bez rozdílu a sympatií, ale zároveň je třeba zohlednit jedinečnost klienta a do značné míry i jeho situace. Z toho přirozeně vyplývá druhá emancipační hodnota, kterou je rovnost. Vzhledem k předchozímu jí samozřejmě není myšlena uniformita. V sociální práci díky spíše individualistickému a psychologickému přístupu panovala představa, že předsudky a diskriminace jsou sice neetické, ale existují jen v osobní rovině. Konkrétní člověk má předsudek

²⁷⁷ Srov. THOMPSON, *Understanding Social Work*, s. 127–138.

vůči určité menšině, majitel firmy diskriminuje ženy atp. Teprve s větším zapojením sociologického pohledu se ukázalo, že předsudky a diskriminace jsou společensky konstruované, jsou součástí společenské struktury, vyplývají z norem, hodnot, domněnek, názorů a stereotypů ve společnosti. Právě proto je třeba, aby sociální práce v některých případech usilovala nejen o změnu klienta, ale i společnosti, resp. jejích předsudků, domněnek a struktur, ovlivňujících každodenní život klientů. Z této druhé emancipační hodnoty vyplývá třetí, kterou je sociální spravedlnost. Sociální práce je prací s lidmi, kteří jsou sice ne ve všech případech, ale často zasaženi nějakou nespravedlností, jsou obětmi zneužívání moci (např. týraný senior je obětí zneužití moci svých příbuzných; vykořisťovaná menšina obětí zneužití moci rábdoby podnikatelů). Sociální práce proto nemůže jen řešit situaci klienta, aniž by usilovala o změnu poměrů, které ji způsobily, tedy aniž by usilovala o odstranění nespravedlnosti, resp. o nastolení sociální spravedlnosti. Pokud by tomu tak nebylo, pomoc by byla neúčinná a sociální práce nedůvěryhodná. Další hodnotou je partnerství. Je lepší, účinnější a především správně na jednotlivých krocích k vyřešení situace s klientem spolupracovat, než je dělat za něj a pro něj. Emancipační hodnotou sociální práce je také občanství. Být občanem totiž znamená mít ve společnosti status, který člověku garantuje určitá práva a zajišťuje jeho sociální inkluzi – kdo je občanem, je součástí společnosti a je do společnosti jejími strukturami svým způsobem stále nově začleňován. Jak ale upozorňuje Thompson i další autoři, na které se odvolává, občanství jako hodnota je „dvousečná zbraň“ – kdo není občanem, není ani členem společnosti, dochází u něj k sociální exkluzi – nemá šanci se plně začlenit do společnosti, podílet se na její organizaci (např. skrze volby) a užívat dober, které z náležitosti do určité společnosti vyplývají (např. starobní důchod). Navíc je občanství hodnotou, tak jak zde bylo načrtnuto, jen v EU, USA a kulturně blízkých zemích (Norsko, Kanada, Austrálie). Většina zemí na světě však svým občanům ta samá dobra negarantuje.²⁷⁸ Jednou z nejdůležitějších emancipačních hodnot a svým způsobem nejtypičtější emancipační hodnotou je i podle Thompsona uschopnění nebo zmocnění (angl. empowerment). Sociální pracovník usiluje, aby byl klient schopný řešit svou situaci, přesněji, aby získal nad svou situací moc, která mu přísluší. Nejedná se přitom jen o psychologický proces, o snahu zvýšit klientovo sebevědomí a motivaci. Jak napovídá etymologie slova zmocnění, má co dočinění s mocí. To, do jaké míry má klient moc nad svým životem, resp. situací, ve které se ocitl, není dáno jen jeho motivací nebo demotivací situaci řešit, ale také dalšími, širšími faktory, zejména

²⁷⁸ Srov. MIČKA, „Nemáme příliš mnoho lidských práv?“, s. 136.

kulturním kontextem a strukturami ve společnosti. Zmocnění nemusí být jen práce s motivací klienta, tedy jeho uschopnění řešit svou situaci, ale také snaha změnit struktury moci ve společnosti či kulturní předpoklady pro rozdělení moci ve společnosti. Typickým příkladem, který Thompson uvádí, je domácí násilí, u kterého nestačí jen práce s jeho oběťmi, ale je třeba např. pracovat na odbourání falešné představy o absolutní moci muže nad jeho rodinou, která může být podmíněna kulturně a projevuje se ve společnosti tím, že je tolerováno násilí páchané muži na ženách a dětech. Poslední emancipační hodnotou je autenticita sociálního pracovníka. Ta souvisí s „bezpodmínečnou svobodou“, kterou musí pracovník klientovi přiznat. Tím se nechce říci, že se klient může svobodně rozhodnout, ale že má svobodu se rozhodnout. Do té míry, do jaké je člověk touto svobodou vybaven, do té také za svá rozhodnutí musí nést odpovědnost. Pro sociálního pracovníka to znamená respektovat tuto svobodu klienta, a tedy nepřebírat za jeho rozhodnutí odpovědnost. Musí mu na klientovi a vyřešení jeho situace záležet, ale nemůže situaci vyřešit za klienta, jakoby místo něj. Autentický sociální pracovník se tedy snaží udělat pro klienta vše, co je třeba, ale tak, aby neomezil jeho svobodu a z ní plynoucí odpovědnost. (V rámci např. sociálně-právní ochrany dětí to přirozeně platí jen přiměřeně.)²⁷⁹ Dobrým příkladem je práce s lidmi bez domova, která vyžaduje dodržování určitých minimálních pravidel, klient např. nesmí být pod vlivem alkoholu, aby mohl přespát v azylovém domě. Tomu, kdo toto pravidlo nedodrží, autentický sociální pracovník ubytování neposkytne, protože požitím alkoholu se klient rozhodl, že pravidlo nedodrží. Ubytovna ho tedy přijme až tehdy, když vystřízliví. Právě proto, že pracovníkovi záleží na vyřešení klientovy situace (aby přestal žít na ulici), není možné, aby mu toleroval porušení pravidel. Ta totiž mají pomoci, aby klient změnil své zvyky, naučil se žít jinak.

Podle Engelkeho, který jako předmět sociální práce chápe zvládání sociálních problémů (viz kap. 3.2), mají hodnoty v sociální práci trojí úlohu:

- Jednak jsou základem při rozhodování, která situace nebo v jaké chvíli bude situace považována za sociální problém.
- Dále mohou odstranit příčinu sociálního problému, pokud jsou přijaty jiné nebo nové hodnoty místo původních, pochybných, na jejichž základě byla situace jako sociální problém definována.
- A nakonec jsou hodnoty základem pro vyřešení konfliktu, kterou z možností překonání sociálního problému zvolit.²⁸⁰

²⁷⁹ Srov. THOMPSON, *Understanding Social Work*, s. 139–147.

²⁸⁰ Srov. ENGELKE, *Die Wissenschaft Soziale Arbeit*, s. 313.

Hodnoty, kterými se takto sociální práce řídí, lze zpravidla zdůvodnit teologicky nebo filosoficky.²⁸¹ Engelke se tak hlásí k pojetí sociální práce u Staub-Bernasconi, která ji chápe jako profesi lidských práv, přesněji lidskoprávní profesi (něm. Menschenrechtsprofession).²⁸² Hledání řešení sociálních problémů se v jejím pojetí řídí hodnotami, přičemž např. v systemickém modelu nemají přednost ani individuální, ani společenské hodnoty, protože se vzájemně podmiňují. Etika tak musí hledat především rovnováhu mezi právy a povinnostmi, které jsou od hodnot odvozeny. Pokud nastane mezi individuálními a společenskými hodnotami konflikt, je třeba dojít demokratickými procesy ke konsensuálnímu řešení nebo kompromisu. Pokud některá ze stran konfliktu nechce akceptovat, že se nakonec bude muset tak jako ostatní strany něčeho vzdát, je na místě legitimní nátlak. Legitimním je nátlak tehdy, když se nezaměřuje na smýšlení, ale na jednání, a snaží se omezit pokřivené struktury moci. Ve výsledku je pak třeba sociální systémy nebo organizace rekonstruovat, aby do budoucna takovým konfliktům předcházely.²⁸³ Sociální práce se řídí jednak hodnotami individuální svobody a individuálních práv, jednak hodnotami solidarity, spravedlnosti a sociálními právy. První jsou zaměřeny na sebeurčení a řízení svého prostředí relevantního pro uspokojování potřeb. Mají chránit před útlakem a zneužíváním. Druhé jsou orientovány na účast na společenských zdrojích, která opět odpovídá oprávněným potřebám, takže také chrání před chudobou, neznalostí, bezdomovstvím, strukturální diskriminací, vykořisťováním a kulturní kolonizací. Pokusem propojit obě oblasti práv a hodnot je podle Staub-Bernasconi právě formulace lidských práv OSN.²⁸⁴

„Cíli lidskoprávní práce v rámci sociální práce jsou na individuální rovině *obnovení lidské důstojnosti stejně jako tělesného a duševního zdraví* skrze uspokojování potřeb a procesy učení, na společenské rovině *společenská integrace, sociální spravedlnost jakož i sociální změna* s ohledem na lidi opovrhující sociální struktury a kulturní vzorce a – dlouhodobě – práce na lidskoprávní kultuře všedního dne.“²⁸⁵

Přitom stojí za pozornost, že individuální práva a hodnoty se v zásadě velmi dobře prosadily, mimo jiné i skrze ústavy evropských států, USA a dalších zemí. Sociální práva a hodnoty jsou však i nadále předmětem

²⁸¹ Srov. tamtéž, s. 315–321.

²⁸² Srov. tamtéž, s. 326–328.

²⁸³ Srov. STAUB-BERNASCONI, *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*, s. 192–193.

²⁸⁴ Srov. tamtéž, s. 193–194.

²⁸⁵ STAUB-BERNASCONI, „Soziale Arbeit: Dienstleistung oder Menschenrechtsprofession?“, s. 27.

sporů a kritiky západních demokracií ze strany zemí druhého a třetího světa, protože jejich platnost a dodržování jsou zpravidla garantovány, je pro občany tzv. prvního světa.²⁸⁶ Jak již bylo zmíněno, všeobecná deklarace OSN však může být interpretována také tak, že jen vzbudila dojem, že vyhláší všeobecná a univerzální lidská práva, i když ve skutečnosti jen „misi“ skutečná základní lidská práva s právy politickými a sociálními, které se rozhodly dodržovat některé (tzv. západní, vyspělé) státy.²⁸⁷ Pojetí sociální práce jako lidskoprávní profese, tedy profese, která za „své“ hodnoty považuje lidská práva uvedená ve Všeobecné deklaraci lidských práv, tak nezůstává bez kontroverzí.

Hodnoty jako soubor přesvědčení a principů jsou tedy v sociální práci důležité proto, že člověk jedná podle hodnot, které považuje za vlastní, případně podle hodnot, které nějakým způsobem akceptoval. To má přirozeně vliv na to, jak provádí sociální práci, jak nakládá se svými klienty, jaký je u něj poměr mezi kontrolou a pomocí, jak vyhodnocuje úspěšnost své práce atd.²⁸⁸ Proto je v sociální práci důležité umět vlastní i převzaté hodnoty reflektovat a uvědomovat si, jakým způsobem a jaké hodnoty pracovníka ovlivňují. Sociální pracovník tedy nepotřebuje jen znalosti a dovednosti, proč a jak dělat sociální práci, ale i hodnoty, aby se při výkonu sociální práce mohl správně rozhodovat.²⁸⁹ Pokud by platil hodnotový relativismus, sociální práce by neměla smysl. Když vše může být správné i nesprávné, dobré i špatné a záleží jen na úhlu pohledu, východiscích, kulturních stereotypch, pak nemá smysl snažit se o změnu nějaké životní situace. Pak není třeba pomáhat druhému, aby se jeho život stal (opět) kvalitnějším nebo si udržel co nejvyšší kvalitu.²⁹⁰ Hodnoty jsou podle Thompsona v sociální práci důležité také proto, že nejde být morálně nebo politicky neutrální: „Naše jednání chce buď podporovat a posilovat status quo (a s ním spojené současné rozdělení moci a životních změn), nebo ho chce změnit – neexistuje neutrální základ, na němž by naše jednání nemělo morální nebo politické důsledky.“ Pro sociální práci z toho vyplývá, vzhledem např. k existujícím projevům diskriminace nebo oprese ve společnosti, otázka, zda je chce posilovat nebo být součástí úsilí o jejich změnu. Sociální práce by tedy měla mít jasnou představu o vlastních hodnotách a měla by je jasné dávat najevo. Je také důležité, aby uměla demytologizovat představu, že může existovat

²⁸⁶ Srov. STAUB-BERNASCONI, *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*, s. 194.

²⁸⁷ Srov. MÍČKA, „Nemáme příliš mnoho lidských práv?“, s. 135–136.

²⁸⁸ Srov. REAMER, *Social work values and ethics*, s. 40–41.

²⁸⁹ Srov. THOMPSON, *Understanding Social Work*, s. 12–13.

²⁹⁰ Srov. EVA SOTONIAKOVÁ, „Etika v sociální práci,“ in *Kapitoly ze sociální práce*, kol. autorů, Ostrava: FFOU, 2004, s. 35.

hodnotově neutrální praktické jednání.²⁹¹ Hodnoty tedy mají sociálnímu pracovníkovi především pomoci v jeho rozhodování. Tím se však otevírá otázka, jak dojít k těm pravým, správným či nejvhodnějším hodnotám pro sociální práci. Jako první možnost odpovědi se nabízí seznam určitých hodnot a fundamentální morální principy. Obojí však vyžaduje více než pečlivé zdůvodnění. Proto jsou hodnoty a pravidla jednání s klientem a chování vůči klientovi často vyjadřovány v etických kodexech, které mohou trpět již zmíněnou určitou zkratkovitostí, resp. nikdy nemohou nabídnout odpověď na všechny možné situace, které v praxi nastanou. V sociální práci se proto již od 80. let 20. stol. objevují tzv. nové hodnoty, označované také jako radikální. Jde zejména o zmocnění, konsumerismus, advokacii, participaci, partnerství a zapojování klienta. Problémem ale je, že jde o velmi vážné pojmy, které sugerují tak radikální rovnost mezi klientem a pracovníkem, které lze v praxi dosáhnout jen velmi zřídka. Shardlow proto konstatuje, že je spíše třeba upravit otázku po hodnotách sociální práce, než je přesně definovat. Proces jejich hledání, který je do značné míry závislý na vnějších okolnostech, tedy na kontextu provádění sociální práce i na jejím samotném vývoji, by tak měl přispět především k eticky dospělým postojům sociálních pracovníků.²⁹² To koneckonců přesně odpovídá tomu, co je etika. Tak jako v etice nejde o návod na dobrý (a úspěšný) život, tak ani hodnoty sociální práce nemohou poskytovat definitivní, ve všech situacích a za všech okolností platný návod, jak se má pracovník zachovat. Mnohem více záleží na tom, zda se pracovník umí eticky rozhodovat.

²⁹¹ Srov. THOMPSON, *Understanding Social Work*, s. 26.

²⁹² Srov. SHARDLOW, „Values, Ethics and Social Work,“ s. 32–39.