

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



## **Pojetí altruismu očima pracovníků v pomáhající profesi**

Bc. Michaela Dachovská

**Vedoucí práce:**

Doc. PhDr. Jaroslav Kořa

Praha 2023

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem svou diplomovou práci s názvem Pojetí altruismu očima pracovníků v pomáhající profesi vypracovala samostatně s využitím pramenů a literatury uvedené v seznamu.

V Praze dne 13.4.2023

.....

## **Anotace**

Teoretická část práce se zaměřuje na definování altruismu a jeho význam v prosociálním chování a empatii. Dále se věnuje polemice o existenci altruismu na pomezí filozofických úvah, teoriím altruismu a zachycení konceptu v psychologii a psychopatologii. V praktické části autorka uskutečňuje tematickou analýzu rozhovorů s dvanácti respondenty v pomáhající profesi s cílovou skupinou klientů s mentálním postižením, a zjišťuje, jaká mohou být porozumění altruismu a pomoci obecně mezi pracovníky. Praktická část je tak zaměřena na identifikaci faktorů motivace, předurčenosti k pomáhajícímu jednání, vztahu k lidem, osobnostním vlastnostem, úskalí pomáhající činnosti – tedy faktorů, které se pojí s konceptem pomoci a altruismu.

**Klíčová slova:** altruismus, pomáhající profese, pomoc, nezištnost

## **Abstract**

The theoretical part of the thesis focuses on defining altruism and its significance in prosocial behavior and empathy. It also explores the controversy surrounding the existence of altruism, including philosophical considerations, theories of altruism, and its portrayal in psychology and psychopathology. In the practical part, the author conducts a thematic analysis of interviews with twelve respondents in a helping profession who work with clients with mental disabilities, in order to understand how workers conceptualize altruism and help. The practical part thus aims to identify the factors that motivate helping behavior, predispositions to helping, relationships with people, personality traits, and challenges of helping - factors that are associated with the concepts of help and altruism.

**Keywords:** altruism, helping profession, help, selflessness

## **Poděkování**

Děkuji za odborné vedení mému mentorovi, Doc. PhDr. Koťovi, při psaní mé diplomové práce. Také děkuji lidem z mého okolí za trpělivé zacházení s mou osobou během dokončování magisterského studia.

# Obsah

ÚVOD.....	8
TEORETICKÁ ČÁST .....	10
Vymezení pojmu altruismus .....	10
Altruismus jako prosociální chování a empatie .....	11
Teorie altruismu .....	15
Altruismus v kontextu psychologie .....	19
Pojetí altruismu napříč životními etapami .....	26
Altruismus jako maladaptivní jev v psychopatologii .....	28
Altruismus a prevence vyhoření v pomáhajících profesích.....	33
Popis a charakteristika pracovníka v sociálních službách .....	35
Specifika práce s mentálně postiženými .....	40
VÝZKUMNÁ ČÁST.....	42
Metodika .....	42
Interpretace výsledků výzkumu .....	45
MOTIVY .....	45
Pocit naplnění jako motiv .....	45
Osobní zkušenost jako motiv.....	48
POMOC.....	49
Širší pomoc klientům s mentálním postižením .....	49
Pomoc skrze zplnomocňování klientů s mentálním postižením.....	50
Pocit „dobré pomoci“ a spokojenost .....	54
DISPOZICE K POMÁHÁNÍ.....	55
Předurčenost k pomáhání.....	55
Upřímný autentický vztah k lidem .....	59
Nutnost empatie .....	61
ALTRUISMUS .....	63
Přítomnost altruismu .....	63
Větší míra altruismu u starších jedinců .....	68
ÚSKALÍ POMÁHÁNÍ.....	69
Časté pomáhání nad rámec pracovních povinností .....	69
Schopnost dávat a neschopnost přijímat.....	72
Vyčerpání v souvislosti s pomáhající činností .....	74
Patologické vzorce pomáhající činnosti .....	76
Závěr výzkumu .....	78

DISKUZE .....	81
ZÁVĚR.....	83
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	84
SEZNAM PŘÍLOH .....	99

## ÚVOD

Diplomová práce pojednává o problematice altruismu. Pomáhající chování různých podob neodmyslitelně patří k mezilidské interakci. Od prvopočátku si lidé pomáhají. Na celém světě se lidé každý den vzdávají času, peněz a energie za účelem zlepšit životy druhých. Altruismus je konstrukt, který vyvolal velkou debatu ohledně jeho definování i samotné existence altruistického chování. Přestože je altruistické chování kulturně odlišné, pomáhání se jeví jako univerzální lidská přirozenost.

Předkládané téma skýtá význam pro obor sociální práce zejména z toho důvodu, že porozumění altruismu vytváří podklad pro uchopení základů, na nichž je samotná sociální práce spolu s filantropií nebo dobrovolnictvím založena. Pochopení altruismu je nejen nezbytné pro vykonávání sociální práce, ale i pro zorientování se v lidském chování již z důvodu vztahování altruismu k hlavnímu cíli socializace. Altruismus je jedním z aspektů prosociálního chování s tím, že všechny altruistické činy jsou prosociální, avšak nikoliv všechny prosociální činy se zdají interpretovat jako zcela altruistické. Lidé mohou pomáhat z široké škály pohnutek. Právě různé motivy pomáhání, včetně altruistického motivu, mohou usnadnit nalezení hlubšího smyslu za vykonáváním pomáhajících prací.

První kapitola *Vymezení pojmu altruismus* nabídne konceptualizaci altruismu spolu s definicemi altruismu v literatuře a představí kořeny vzniku altruismu v lidském chování. Tato kapitola popíše pojetí altruismu jako opak egoismu, jak ho poprvé uvedl A. Comte. Kapitola se bude věnovat nástinu aspektů altruismu.

Druhá kapitola *Altruismus jako prosociální chování a empatie* poukáže na úzkou souvislost mezi prosociálním chováním, empatií a altruismem, kdy jsou tyto pojmy v odborné literatuře mnohdy užívány zaměnitelně. Kapitola vysvětlí souvislost mezi empatií či schopností soucítit (proces vcítění se) a inklinací pomáhat nezištně druhým. Rozebere jednotlivé spouštěče empatického cítění a cílí prezentovat empatii jako jeden z motivů k prosociálnímu chování (empaticko-altruistická hypotéza). Empaticko- altruistickou hypotézu kapitola dále rozvine rozlišením mezi sympatií a osobním nepohodlím.

Třetí kapitola *Teorie altruismu* obsáhne odlišné teoretické výklady altruismu evolučního, psychoanalytického, sociálního a kognitivně vývojového přístupu. Zahrne také poznatky z učení o sociálním chování lidí vysvětlující možné výklady altruistického chování



jako například vliv sociálního učení, sociálních norem a rolí na tendence chovat se altruisticky. Dále popíše úlohu atribuce, normu reciprocitu nebo normu sociální odpovědnosti.

Čtvrtá kapitola *Altruismus v kontextu psychologie* nastíní náhled na altruismus z hlediska psychologického pojetí lidského chování. Kapitola se bude zabývat debatou, zda existuje skutečný altruismus, který by vycházel z počinů zproštěných vlastních zisků. Kapitola zdůrazní poznatek, že veškeré lidské jednání je psychologicky motivováno, a proto se altruistické počinání posuzuje na základě motivovaných záměrů, kdy hlavní motivací by měla být touha zlepšit blaho druhého. Kapitola také ukáže vzájemnou propojenost mezi altruistickým počináním a emocemi lidské psychiky (uvede výzkumy zdůrazňující, že pozitivní emoce zvyšují altruistické chování a hovoří o pozitivních následcích altruismu na psychiku jedince). Následně text uvede, jak významné je tvrzení o naplněném smyslu života altruisticky smýšlejících jedinců. Kapitola se snaží zodpovědět otázku, zda je altruismus osobnostní dispozicí. Za tímto účelem kapitola vyličí některé z osobnostních rysů, které jsou charakteristické pro altruistické jedince.

Pátá kapitola *Pojetí altruismu napříč životními etapami* pojedná o tom, jak se altruismus projevuje v odlišných životních etapách. V kapitole je uvedeno, do jaké míry je altruismus chápán jako vrozený jev, a jeho možné posílení vlivem socializace. Kapitola popíše klíčové momenty v životě člověka spojené s altruismem. Konkrétně první projevy altruismu v raném dětství (počátky vývoje prosociálního chování) nebo nárůst generativity u starších osob podle vývojové teorie u Eriksona.

Šestá kapitola *Altruismus jako maladaptivní jev v psychopatologii* zahrne interpretaci, jak je altruismus asociován s kompenzacemi vlastních duševních otřesů. Jinými slovy, jak může být altruismus projevován jako maladaptivní způsob jednání spadající do psychopatologie.

Sedmá kapitola diplomové práce *Altruismus a prevence vyhoření v pomáhajících profesích* poukáže na rizika vyhoření spojená s pomáhajícím odvětvím. Tato kapitola zváží, jaké jsou způsoby prevence vyhoření v sociální práci. V neposlední řadě kapitola uvede některá rizika související s nadměrným zapojením sebeobětavého chování ze strany pracovníků v sociálních službách, a vyzdvihne mnohdy opomíjenou nezbytnost sociálních pracovníků pečovat o sebe samé.

Osmá kapitola *Popis a charakteristika pracovníka v sociálních službách* zahrne vlastnosti, kterými by sociální pracovník měl disponovat. Kapitola přiblíží charakterizaci sociálního pracovníka jakožto profese náročné s poměrně vysoce kladenými požadavky.

Rovněž bude kapitola pojednávat o konceptu altruismu ve vztahu k sociální práci. Kapitola zahrne také podkapitolu *Specifika práce s mentálně postiženými*.

Výzkumná část práce se bude soustředit na představení interpretací kvalitativně vedeného výzkumu polostrukturovaných rozhovorů s dvanácti respondenty z pomáhající profese s mentálně postiženými. Empirická část zejména představí subjektivní vnímání úlohy altruismu v praxi sociální práce a motivy pracovníků angažovat se v pomáhající profesi. Tato část diplomové práce má cíl prezentovat výzkumný cíl dozvědět se, jak respondenti rozumí pomoci v kontextu své práce, a zda respondenti považují altruistické konání za nutné či příkladné pro pomáhající profesi. Taktéž uvádí cíl prostřednictvím rozhovorů zjistit, jestli respondenti souhlasí s tím, že sociální práce je na altruismu postavena. Výzkumná část zahrne odpovědi týkající se hranic pomáhaní v sociální práci směrem k dodržování prevence obávaného vyhoření.

## TEORETICKÁ ČÁST

### Vymezení pojmu altruismus

Francouzský filozof Auguste Comte (1798- 1857) zavedl koncept altruismu jako orientaci řídící etiku. Jeho známým heslem se stalo „žij pro druhé“ (vive pour autrui). Comte vzdoroval myšlence industriální společnosti, že lidské počiny jsou postavené na sobeckosti. Právě jeho přesvědčení, že sobeckost neřídí lidské bytosti, bylo hlavní ideou pro zavedení pozitivismu. Comte věřil, že orgán srdce spolu s emocemi jsou u lidí nadřazeny mozku či mysli (Campbell, 2006). Tímto tvrzením upřednostňoval Gallovo rozdělení odlišných funkcí mozku (Steiner, 2015). Debatu altruismu a egoismu Comte vysvětloval prostřednictvím kategorií instinktů. Instinkty základní, jako potrava, představují čistě egoistické instinkty. Mezi další egoistické zařadil například dominanci, která je ovšem závislá na sociálních interakcích. Vlastnost laskavosti řadil mezi altruistické instinkty (Steiner, 2015).

Comte velmi podporoval žití pro druhé a zrazoval od pěstování sebeúcty, jelikož to nenáleží myšlení směrem k blahu druhých (Campbell, 2006). Spokojenost druhých v jeho učení byla nadřazena naplňování osobních aspirací. Někteří autoři pojí prvotní ideu altruismu spolu s utilitarianismem (Furnham et al., 2016), a opakem uvádí učení zaměřené na jedincovo blaho jako je například hédonismus (Hodovský, 1992, citovaný v Feber, 2017) nebo eudaimonismus (Feber & Petrucijová, 2015).

Altruistickým jednáním se rozumí etický princip (Feber, 2017), aktivita prospěšná druhému člověku, která však nepředstavuje reciprocitu v podobě zisků za altruisticky orientovaný čin (Sonne & Gash, 2018). Pojem altruismu bývá také chápán jako synonymum nesobeckosti a kontrast egoismu (Batson & Shaw, 1991). Steinberg (2010) vysvětluje altruismus jako úmyslné a dobrovolné počínání se záměrem zlepšit blaho druhé osoby bez přítomnosti očekávání odměn za dané chování. Monroe (2002) udává konceptualizaci altruismu sestávající z následujících bodů: altruismus musí zahrnovat nejen úmysly, nýbrž zejména čin; čin musí mít cíl; cílem musí být pomoci druhému; následky jsou méně důležité než úmysly; altruismus si neklade podmínky (např. odměna) a zahrnuje riziko nebo obětování se. Altruismus lze být dále rozdělen na každodenní *konvenční altruismus*, který s sebou nenese velké oběti versus *altruismus heroický*, který Oliner (2002) prezentuje na příkladu osvoboditelů Židů v době Holocaustu, kdy pachatel altruistického činu je ochoten platit dokonce obětí vlastního života.

Dle některých kritiků altruismus začíná již náznaky shovívavých úmyslů (Campbell, 2006). Na druhou stranu ti, kteří věří, že lidstvo je v jádru sobecké, argumentují tím, že jedinec nikdy nepůsobí prospěch, aniž by z toho měl alespoň nějaký užitek. Wilson (1993) rozlišuje mezi altruismem „tvrdého“ a „měkkého jádra.“ Zatímco altruismus tvrdého jádra spočívá na nezištnosti a je tak altruismem ve své ryzí podobě, altruismus měkkého jádra je vesměs sobecký a předstíraný způsob získat něco pro sebe.

Přestože je konceptualizace altruismu napříč literaturou nejasná, Bar-Tal (1986) shrnuje pro altruismus následující podstaty:

- altruistické chování musí být chování ve prospěch jiné osoby
- musí být vykonáno dobrovolně
- musí být vykonáno záměrně
- přínos musí být cílem
- musí být vykonáno bez očekávání odměny

### **Altruismus jako prosociální chování a empatie**

V mnoha publikacích se o prosociálním chování hovoří jako o kategorii, do které spadá altruismus (např. Mlčák & Zášková, 2008). V Pennerově modelu prosociální osobnosti je altruismus uváděn jako jedna z dimenzí (Penner et al., 1995). Průřezem literárních pramenů si lze všimnout nejasnosti konceptualizace prosociálního chování (Mlčák & Zášková, 2008;

Pfattheicher et al., 2022), kdy často bývá popsáno jako pomáhající chování (Batson et al., 2002). Bierhoff (2002) užívá souhrnně termíny pomáhání, altruismu a prosociálního chování. Nicméně pomáhání je vnímáno na základě výsledku pomoci, zatímco altruismus tkví výhradně na motivaci (Dovidio & Penner, 2001). V této práci budou termíny altruismu, prosociálního chování a pomáhajícího chování užívány zaměnitelně.

V sociální psychologii je prosociální chování chápáno jako kontrastní antisociálnímu chování (Batson & Powell, 2003; Mlčák & Zášková, 2008). Hlavní rozdíly mezi prosociálním a antisociálním chováním jsou nastaveny společenským řádem (Sonne & Gash, 2018), jak již Comte definoval společnost jako vzniklou na společném konsenzu. Mlčák (2018, 46:43) však mluví o situacích jako například vyzvání jít do války bránit svou vlast – tedy situace, kdy antisociální chování v podobě agresivity může znázorňovat chování prosociální.

Prosociální chování může být popsáno jako kulturně žádoucí chování, jehož jádrem je „svobodně zvolená činnost jedince, jejímž cílem je zlepšit situaci druhé osoby, ať už je motivována egoistickými, altruistickými motivy či jejich kombinací“ (Mlčák et al., 2016, s. 46). Podle Bierhoffa (2002) je prosociální chování považováno za chování se záměry zlepšit situaci jiného jedince nebo skupiny. Literatura rozlišuje *spontánní prosociální chování*, kdy jedinec sám usoudí potřebu pomoci druhému a *prosociální chování responzivní*, kdy jedinec pomáhá v rámci žádosti o pomoc (Zášková & Kubicová, 2008).

Ve spojitosti s altruistickým chováním (a morálním chováním obecně) se hovoří o emocích včetně studu, viny a empatie (Eisenberg, 2000). Emoce se podílí na morálním usuzování a mohou být varováním, že daný jedinec odbočil svým chováním za pomyslnou hranici akceptovatelného chování. Utvářejí tak motivační síly pro mravní chování (Goetz et al., 2010; Zahn & Moll, 2013). Nejčastěji asociovanou podstatou pro altruistické chování je empatie (Batson et al., 2002) spolu se sympatií (Krebs, 2022).

Základní altruistické smýšlení je úzce závislé na empatii vůči pomáhanému objektu (Seelig & Rosof, 2001). Jinými slovy se lidé vcítují do druhých, a to je motivuje k altruismu (Krebs, 2022). Empatie je tak považována za velmi automatický a spontánní vjem (Oliner, 2002). Altruistické chování je ale postaveno i na „ability to assess the needs of another and to determine if and when to fulfill those needs is also a component of mature altruism” [schopnosti posoudit potřeby druhého a určit, jestli a kdy naplnit tyto potřeby] (Seelig & Rosof, 2001, s. 956). Underwood a Moore (1982) popisují empatii nejen jako vnímání reakcí druhého, nýbrž zejména jako zprostředkované prožívání situace druhého. Carl Rogers vysvětluje empatii jako

vnímání referenčního rámce druhé osoby, včetně emocí a všech náležitostí, které k tomu patří (Rogers, 1975, s. 2). Základy empatie se sestávají z přijímání perspektivy, empatického zájmu, fantazie a osobního distresu (Davis, 1980, 1983, 1996 citovaný v Mlčák & Zášková, 2006).

Lidé jakožto společenší tvorové sdílí jedinečně komplexní komunikační schopnosti. Mimo verbální komunikaci zpracovávají i mnoho nevyčtených podnětů. Díky analyzování verbálních i neverbálních projevů si lze zformulovat představu o tom, co druhý jedinec cítí a navodit sobě pocity podobné pocitům druhého jedince. Obě tyto schopnosti zpracování informací se řadí do konstruktů empatie s odkazem na kognitivní a afektivní složky empatie (Feldman Hall et al., 2015; Penner et al., 2005).

Kognitivní empatie představuje mentalizaci perspektiv, tedy představování si situace druhého jedince. Afektivní (emoční) empatie skýtá promptnost adekvátně reagovat na situaci druhého (Lawrence et al., 2004; Mlčák & Zášková, 2006). Obě složky empatie se navzájem komplementují. Lze předpokládat, že jedinci se schopností empatie směřují své chování prosociálně a vyhýbají se antisociálním vzorcům chování. V opačném případě Smith (2006) udává, že osoby s antisociální poruchou osobnosti, autismem a některými dalšími poruchami jsou zejména zasaženi v oblasti kognitivní a afektivní empatie.

Batson et al. (2002) uvádí psychologické komponenty spojené s empatií. Jedná se o:

- Porozumění, čím si daný jedinec prochází
- Imitace a přizpůsobení se stavu daného jedince
- Identifikace s emocemi daného jedince (sympatie, soucit)
- Promítnutí sebe samého do situace daného jedince
- Představování si, jak se daný jedinec cítí
- Představování si, jak by se člověk sám cítil v pozici daného jedince (převzetí role oběti)
- Pociťování rozčilení nad utrpením daného jedince

Decety a Moriguchi (citováno v Gerdes & Segal, 2009) stanovili následující komponenty empatie: *afektivní sdílení* (pociťování podobných emocí jako druhý), *sebeuvědomění* (rozpoznání a porozumění vlastních emocí), *mentální flexibilita* (kognitivní kapacita vcítit se do situace druhého), a *emoční regulace* (schopnost kontrolovat a ovládat vlastní emoce).

Batson et al. (1981) zjistili, že altruistická motivace vzniká na základě empatických emocí. Závěrem výzkumného bádání bylo, že empatie, více než egoismus, vede k altruistickým motivacím. Feldman Hall et al. (2015) zkoumali, zda empatie iniciuje altruistický akt, či nikoli.

Výsledkem bylo, že empatie je asociována s altruismem a empatický zájem predikuje vysokou míru altruismu. Empaticko- altruistická hypotéza Batsona předpokládá, že empatie evokuje altruistické chování (Batson et al. 2002). Publikace Batsona et al. (2002) zmiňuje, že přes 25 výzkumných prací potvrdilo empaticko- altruistickou hypotézu.

Na základě popisované hypotézy lze logicky usuzovat, že jedinec s rozvinutějším empatickým cítěním bude prokazovat velkou míru altruistického chování. Proto také některé studie vyvozují větší zaujatost směrem k sociální práci právě u empatických jedinců (Mlčák & Zášková, 2006). Stav empatie však může produkovat celou škálu emocí (Dovidio & Penner, 2001; Penner et al., 2005). Ve výzkumu zachránců Židů byly reportovány emoce vedoucí k pomáhání zejména lítost, soucit a starostlivost– tedy emoce spjaté s empatickým cítěním (Oliner, 2002). Sympatie, soucit, lítost a empatie mnohdy figurují jako analogické pojmy (Goetz et al., 2010). Empatii však lze rozlišovat od soucitu. Když jedinec vůči trpícímu pocítuje soucit, nevžívá se do stejných pocitů prožívaných trpícím jedincem, ale spíše dává najevo pozitivní emoce a starostlivost vůči dané osobě (Singer & Klimecki, 2014). Naopak sympatie je vnímána jako nedílný prvek empatie (Wakefield, 1993).

Eisenberg (2000) a následně i další (např. Saslow et al., 2013; Singer & Klimecki, 2014) tvrdí, že empatická reakce přechází do sympatie, nebo naopak pocitu osobního nepohodlí (osobní distres), které u některých jedinců vzniká při pohledu na utrpení druhého člověka. Toto je explanací, proč někteří jedinci zrealizují motivaci altruisticky pomoci prostřednictvím aktivované sympatie (nesobecký záměr), zatímco jiní odchází ze situace motivováni zmírněním osobního nepohodlí z viděného utrpení (egoistický záměr). Jinými slovy empatická reakce podporuje prosociální chování a emoce jedince jsou zaměřeny na druhého místo na sebe. Na rozdíl od toho osobní nepohodlí ze situace neprodukuje pozitivní pocity a jedinec se zaměřuje na zmírnění své tísně.

Výzkumným nástrojem zkoumání empatie se stalo vnímání bolesti u druhých. Odlišné studie založené na neurozobrazování prokázaly funkčnost mechanismů sdílených neuronových sítí, zrcadlových neuronů (Krebs, 2022). Zrcadlové neurony zprostředkovávají reprezentaci emocí a činů druhých lidí. Pouhé vnímání bolesti u pozorovaného jedince vede k aktivaci neuronové sítě u pozorovatele, což umožňuje pozorovateli cítit skutečnou bolest pozorovaného (Feldman Hall et al., 2015; Gerdes & Segal, 2009; Singer & Klimecki, 2014). Zrcadlení je také velmi patrně pozorováno u dětí, když imitují mimiky dospělého, a kladná reakce dospělého pozitivně posiluje (zpevňuje) zrcadlení dítěte.

Empatie je jedním z hlavních faktorů přispívajících ke změně a učení lidstva (Rogers, 1975). Batson et al. (2002) navrhuje, že altruistické chování rozvíjené skrze empatii by mohla být jedna z možností nápravy postojů směrem ke společensky stigmatizovaným skupinám. Singer a Klimecki (2014) popisují jinde zmiňované meditační techniky podporující pocity laskavosti vůči imaginárnímu jedinci. Cvičení se skládají z imaginace jednotlivých osob a posilování vstřícnosti vůči nim, včetně osob, se kterými jednotlivec má určitý problém sympatizovat. Autoři uvádějí, že výzkumem se potvrdilo zvýšené pomáhající chování u osob, které trénovaly soucitné cítění.

Výzkumné studie naznačují, že empatie je pozitivně korelována se spiritualitou (Huber & MacDonald, 2012). Některé výzkumy rovněž ukazují spojitost mezi spiritualitou a reakcemi soucitu (Saslow et al., 2013). Z důvodu skutečnosti, že spiritualita uznává budování harmonických vztahů k sobě a druhým, je předpokladatelné u spirituálních jedinců očekávat vyšší vnímavost vůči potřebám druhých. Konkrétně se ukazuje, že spirituální jedinci jsou více soucitní a altruističtí (Saslow et al., 2013). Výsledky spirituálních jedinců však nebyly totožné s věřícími lidmi, kteří neprokazovali větší soucit či altruistické tendence. Studie Schwartze et al. (2003) naopak zjistila, že věřící jedinci mají k altruistickému chování bližší vztah. Oliner (2002) předkládá, že náboženská víra není předpokladem pro altruistické chování, ale promítá se do způsobu výchovy, která signifikantně působí na rozvoj pomáhajícího chování. Pozorování autorky Monroe (2002) nenasvědčuje, že by spiritualita či náboženská víra představovaly relevantní dispoziční faktor.

## **Teorie altruismu**

Mlčák a Zášková (2008) vystihují výzkumy zaměřené na koncept altruismu jako interdisciplinární, jelikož pojem zasahuje do psychologie, sociologie nebo antropologie. Pojetí altruismu, včetně samého definování pojmu, se liší v závislosti na teoretickém přístupu. Jak teoretická pojetí altruismu ukazují, altruismus lze analyticky chápat odlišně. Altruismus psychologický podle Dixona lze vystihnout nesobeckými motivacemi. Behaviorální altruismus představuje jednání tíhnoucí k prospěchu druhého jedince. V neposlední řadě etický altruismus vyznává poslání žít pro druhé (Dixon, 2008). Vlerick (2021) rozlišuje mezi biologickým a psychologickým altruismem. Zatímco psychologický altruismus analyzuje motivy a úmysly spojené s altruistickým jednáním, biologický se soustředí na pouhé činy a zastupuje tak evoluční teorii altruismu.

Sharabany a Bar-Tal (1982) klasifikují následující teoretické výklady altruismu: *evoluční, psychoanalytický, přístup sociálního učení a kognitivně vývojový přístup*.

Představitel evoluční sociobiologie Wilson upozornil na geneticky naprogramované vrozené prostředky sociálního chování, které pomáhají organismům přežít. Evoluční biolog Darwin řadil emoce, jako je soucit, mezi vyvinutou instinktivní výbavu (Goetz et al., 2010). Evoluční teorie tvrdí, že jedinec pomáhá za předpokladu, že se jedná o jedince stejného druhu (hovoříme o altruismu řízeném *příbuzenským výběrem*) pro zachování pravděpodobnosti přenosu genů pro budoucí generace. Tímto se předpokládá přítomnost pomáhajícího chování u geneticky příbuzných jedinců. Můžeme to spatřovat například u matek, kdy forma altruismu bývá opravdu silná. Altruismus tedy představuje adaptivní chování s intencí přežití. V jiném případě evoluční teorie tvrdí, že skutečný altruismus nemohl být přirozeným výběrem zvolen (Wakefield, 1993).

Evoluční teorii lze shrnout pomocí následující presumpce: pokud altruistické chování zvyšuje reprodukční úspěch tím, že pomáhá druhu jako celku přežít a prosperovat, pak toto chování pravděpodobně zvýší zdatnost, bude předáno dalším generacím, a stane se součástí lidské přirozenosti. Altruismus z pohledu evoluční teorie vychází ze sebeobětování se kvůli prosperitě celé skupiny druhu nebo z předpokladu, že laskavost bude vrácena jinou laskavostí (hovoříme o *recipročním altruismu*). Reciproční altruismus může tak představovat jeden z příkladů pozorovaného lidského principu sociální směny, kdy si lidé napomohou minimalizovat ztráty a navýšit tak interpersonální interakci své zisky. Častým argumentem potvrzujícím evoluční teorii altruismu je přítomnost pomáhajícího chování u zvířat. Přestože výzkumy signalizují, že lidé pomáhají spíše bližním příbuzným (Stewart- Williams, 2007) a podobným jedincům (Krebs, 1970), nezářídka se setkáváme s pomocí směřovanou vůči odlišným nebo cizím jedincům. Z toho plyne, že nejasností pro evoluční teorii je skutečnost, že lidé pomáhají cizím lidem bez vidiny reciprocity. Zde je evoluční teorie nedostatečná.

Tradiční psychoanalytický přístup nepracuje s altruismem, skrze přesvědčení o lidské sobeckosti nepřipouští existenci altruismu. Neustálý konflikt mezi složkami osobnosti (id, ego a superego) spolu s obrannými mechanismy neumožňují altruismus nebo se altruismus stává jedním z obranných mechanismů (Nielsen, 2010; Wakefield, 1993). Podle tohoto přístupu se lidé chovají altruisticky, aby se vyhnuli pocitům viny, protože mají sebedestruktivní tendence nebo tím řeší své vnitřní konflikty. Altruismus tedy není zpravidla lidskou přirozeností. Britský



psychoanalytický směr udává, že altruismus je přítomen spolu s egoismem jako spoluexistující síly zakoušené dítětem.

Principy sociálního učení nabízí pohled, že altruistické chování lze být naučeno posílením a napodobováním. Posílené chování vzniká při pochvale za dané chování a vyhnutí se trestu. Tímto způsobem děti získávají chování, které je u nich posilováno výchovou. Sociální učení zahrnuje pozorování a modelování chování pozorovaného u druhých osob. Například Bandurova teorie učení poskytuje vysvětlení principu prosociálního učení (Bandura, 1977). Princip prosociálního učení lze pozorovat zejména u dětí, když nazírají skutečnosti, že pomoc druhým je uznávána a pozitivně oceňována, slouží to jako učící motiv k altruismu.

Kognitivně vývojový přístup pohlíží na altruismus nejen z hlediska altruistických činů, ale zejména se soustředí na komplexní usuzování (kognitivní procesy a pochody), které činům předchází. Mezi kognitivní procesy se řadí vnímání, usuzování nebo rozhodování.

Porovnáním všech teoretických přístupů lze vyvodit, že evoluční teorie spolu s teorií sociálního učení jsou soustředěny na pozorovatelné projevy chování, zatímco psychoanalytický a kognitivně vývojový přístup vidí více jednotlivce a jeho mentální procesy. Také odlišné teorie se vztahují jinak k rozpravě podílu egoismu versus nesobeckosti. Například psychoanalytická teorie a evoluční teorie ukazují, že lidská přirozenost je esenciálně egoistická.

Skutečnost, že činy jsou hodnoceny společenským nastavením, ovlivňuje chování jedinců. Prosociální chování vychází z norem nastavených společností (Schwartz, 1977). Jako jiné chování je i altruistické chování řízeno obavami, jak budou druzí hodnotit naše jednání (Batson et al., 2002). Lidé tíhnou k dodržování společenských zvyklostí a norem. Dodržování společenských norem může pramenit ze strachu o pověst nebo strachu z potrestání za nedodržení určitých norem. Dodržování norem, které se zdají být slušností (jako pomoci druhému v nouzi), mohou být naplňovány za účelem vyplnit očekávání druhých. Dále pak společenské normy mnohdy imitují altruistické chování, je tomu tak například u třídění odpadků, které je v dnešní společnosti více normou než-li altruistickým činem (Elster, 2006).

Vlerick (2021) předpokládá, že k altruistickému chování v mnoha případech dochází právě kvůli naplňování společenských představ o normách. Tedy, že se lidé řídí očekáváním, že lidé pomáhají těm, kteří pomoc potřebují (Krebs, 1970). Oakley (2013) rovněž zmiňuje, že empatie a altruismus mohou sloužit k budování reputace, kdy člověk není skutečně altruistický, nýbrž usiluje o to být druhými vnímán jako altruistický. Mnohé studie také prokazují, že altruismus může sloužit jako reparativní způsob odčinit své veřejné prohřešky úmyslné, či neúmyslné

(Krebs, 1970). Hardy a Van Vugt (2006) ve svém výzkumu zjistili, že altruistické chování je nástrojem v rámci skupiny k soupeření o sociální status.

Berkowitz (1972) popsal následující dvě normy: *norma reciprocity*, kdy pomoc je oplácena a *norma sociální odpovědnosti* v případě, kdy jedinec zváží nutnost pomoci bez očekávání reciprocity. Přestože je empatie pokládána za esenciální hnací sílu altruistického počínání, Staub (2015) pokládá pocit zodpovědnosti směrem k druhým za nejvýznamnější faktor prosociálního jednání. Latané a Darley (citováno v Dovidio & Penner, 2004) uvedli, že jedinec se rozhoduje, zda intervenovat pomocí pěti kroků: určení, že něco je v nepořádku; posouzení situace jako vyžadující intervenci; rozhodnutí o převzetí osobní zodpovědnosti; rozhodnutí o formě pomoci a rozhodnutí o zrealizování postupu pomoci. Nicméně v rozhodování, zda se jedinec projeví jako pomáhající záleží na řadě faktorů, například na efektu přihlížejícího, kdy přítomnost druhých osob snižuje pravděpodobnost intervenování v dané situaci (Pessi, 2017). Dalším často zmiňovaným faktorem je také konformita, která vede k altruismu v rámci přizpůsobení se skupinové většině (Krebs, 1970).

Schwartz (1977) předkládá, že jedinci někdy jednají na základě vlastních očekávání a osobních norem. Právě následování osobně nastavených norem může vést ke zvýšenému sebevědomí, ale i k pocitům viny a negativnímu sebepojetí. Tyto kognitivní struktury týkající se norem se v průběhu života jedince přetvářejí. Termín povinnost se vztahuje k normám a altruistickému chování, jelikož vnímaná povinnost nastává dříve než chování, kdežto pocity viny a jiné nejsou předvídatelné z toho důvodu, že následují po určitém chování. Například pociťovaná vina je předpokládaným důsledkem, zatímco pocit povinnosti je okamžitý pocit, který má více rozhodující význam – chování je totiž motivováno pocity, které mu předchází. Schwartz (1977) také dodává, že dojem povinnosti s sebou nese potenciální riziko trestu, z čehož plyne motivace splnění této povinnosti.

Sociální psychologie nezkoumá pouze proč lidé jednají altruisticky, ale rovněž vůči komu jsou altruističtí. Atribuce, subjektivní interpretace spojitosti mezi příčinou a následkem, určují, jak je daná oběť vnímána, a zda s ní jedinec sympatizuje. Lidé posuzují situace podle jejich kontrolovatelnosti – místo kontroly (jestli lze situaci ovlivnit, tedy jí bylo možné jiným chováním předejít). Weiner (1980) poznamenává, že atribuce se značně liší u vnitřního a vnějšího místa kontroly. Příkladem vnějšího místa kontroly může být například nemoc. Vnímání příběhů s vnější kontrolovatelností se obvykle pojí s lítostí a sympatií. Okolnosti zapříčiněné vnitřním místem kontroly představují situace jako například intoxikace

návykovými látkami. Jedná se o situace, kdy pozorovatel obvykle vnímá, že oběť zapříčinila danou situaci. Mnohdy se atribuce tohoto typu projevují úsudky s nábojem vzteku a nepochopením jako například „vždyť si za to může sám.“ Tato poznání potvrdila i studie, ve které respondenti dostali odlišné scénáře popisující jiné způsoby, jak se jedinec nakazil AIDS. Participanti, kteří se dozvěděli, že pacient byl nakažen krevní transfuzí prokazovali lítost a empatii. Na druhou stranu participanti, kteří se domnívali, že k nákaze došlo nechráněným pohlavním stykem či užíváním drog, nebyli empatičtí a necítili tak velkou potřebu v situaci se angažovat (Dooley, 1995). Toto souvisí s častým přesvědčením, že lidé dostanou v životě to, co si zaslouží (Lerner, 1980).

Na základě poznání o vnitřním a vnějším místě kontroly Weiner (1980) namítá, že lidé projevují tendence pomáhat nevinným lidem, kteří jsou v situaci s vnějším místem kontroly. Weiner (1980) provedl šest výzkumů, kdy srovnával pomáhání vůči nemocnému jedinci a opilému jedinci. Z výsledků je patrné, že mnohonásobně více pomoci se dostalo nemocnému, zatímco opilý jedinec vzbuzoval negativní pocity u participantů, které zapříčinily následný lhostejný postoj participantů vůči oběti. Závěrem vyvodil, že atribuce vyvolávají emocionální odezvy, které následně s časovou posloupností směřují chování. Atribuce se rovněž vyskytují v odůvodňování motivů k altruistickému chování jedince (Batson & Powell, 2003). Na otázku, proč jedinec pomohl, si může odpovědět prostřednictvím odlišných odůvodnění své pomoci.

### **Altruismus v kontextu psychologie**

Na koncept altruismu lze být pohlíženo z perspektivy psychologické a etické. Psychologie předpokládá, že lidské motivy lze dělit na motivy související s vlastním hedonistickým prospěchem (endocentrické motivy) a motivy zaměřené na dobro druhých (exocentrické motivy) (Zášková & Kubíčková, 2008). Každý čin je tedy motivován buď s ohledem na vlastní osobu, nebo na druhého člověka a jeho dobro (Kurzban, Burton-Chellew, & West, 2015; Zahn & Moll, 2013). Chování je viděno jako morální tehdy, když vychází z morálních úmyslů s cílem páchat dobro (Krebs, 2022).

Altruismus je posuzován na základě motivovaných vnitřních záměrů, které k altruistickému chování vedly (Bar-Tal, 1986). Tímto se myslí, že prospěch druhého člověka je pro altruistické chování sám o sobě nedostatečný (Wakefield, 1993). Hlavní altruistickou motivací by měla být touha zlepšit blaho druhého a nic jiného. Dále je potom síla této motivace kvalifikována na základě míry oběti, kterou je altruista ochoten unést kvůli zmíněnému chování zvýšit blaho druhých (Elster, 2006). Konkrétně pozorovatelé hodnotí altruismus jako pomoc, která pro své

nesobecké záměry nepřináší osobní zisky (Berman & Silver, 2022). Carlson a Zaki (2018) uvádí, že altruismus a prosociální chování lze považovat rovněž za egoistické počiny, jelikož se od toho odvíjí osobní odměny pro jedince, který se chová altruisticky. Autoři na tuto problematiku provedli výzkum, který odhalil, že pozorující osoby považovali jedince, který těžil z altruistického chování za sobeckého, a dokonce více sobecky smýšlejícího v porovnání s jedincem, který nevykazoval žádné altruistické chování.

Rozprava o lidské povaze a podílu dobra a zla trvá již řadu dekad. Debata, zda v lidech převládá egoismus, nebo naopak nesobečství, je z velké části přikloněna na stranu egoismu (Batson et al., 2002; Batson & Powell, 2003; Monroe, 2002). Již Freud rozmlouval o egoismu jako opaku altruismu (Seelig & Rosof, 2001). Podle směru psychoanalýzy Freuda jsou lidé poháněni touhami a slastmi, egoismus je spjat s filozofickým učením hédonismu. Hlavní motivací lidského chování je zvyšovat vlastní pohodlí a stranit se nepříjemnostem. Také zde figuruje myšlenka, že převládající egoismus činí altruismus nemožným (Wakefield, 1993). Stejně pojetí nabízí i esej Smitha (1981), v níž sdílí, že koncept já (self) je hlavní organizační princip, který je jedincem neustále udržován a zlepšován. Lidé se tedy chovají způsobem, který vždy nějak pozitivně směřuje právě ke konceptu onoho já. Z toho důvodu není pro Smitha reálný *absolutní altruismus*, nýbrž pouze *relativní altruismus*. Nicméně Monroe (2002) vysvětluje, že není jednoznačné nalézt odpověď ohledně povahy lidského konání, jelikož následky činů nemají nutně přímou souvislost s úmyslem či motivací. Z tohoto důvodu je těžké posuzovat, zda v sobě lidské činy nesou altruismus.

Sonne a Gash (2018) upozorňují na široké spektrum mezi egoismem a nesobečností, kdy oba extrémy mohou být patologické. Feber (2017) prezentuje obdobnou myšlenku, že neohraňovaný altruismus je nevyhovující stejně jako přehnaný egoismus. Nadměrné zapojování altruismu odporuje Darwinově evoluční teorii o přirozeném výběru, tedy přežití nejsilnějších jedinců (např. Sonne & Gash, 2018). Stout (2022) ve své knize debatuje o lidském přesvědčení myslet si, že nadmíru altruistický jedinec bez dostatku sebestřednosti by nemohl nikdy přežít. Toto mínění by mohlo být rozvinuto explanací o egoismu jakožto nástrojem pro přežití jednotlivce a altruismu jakožto nástrojem pro přežití skupiny, což může vést k „optimal evolutionary compromise“ [optimálnímu evolučnímu kompromisu] (Krebs, 1970, s. 261).

Teorie psychologického egoismu naznačuje, že žádné chování není ve své podstatě altruistické, protože i nemateriální zisk v podobě osobního uspokojení lze považovat za druh odměny. Podle této teorie i heroické činy, kdy jedinec zachraňuje něčí život jsou egoistickým

způsobem, jak se vyhnout vině a být viděn v pozitivním světle. Jak tvrdí Guggenbühl-Craig (2010), žádné chování není postaveno pouze na zcela čistých motivech. Jinými slovy veškeré altruistické chování směřuje k výhodnému konci pro altruisticky jednajícího člověka (Batson & Powell, 2003). Konkrétně to představuje odměny za altruistické chování, včetně materiálních, sociálních nebo osobních výhod.

Nicméně záleží na tom, zda kvalifikujeme vnitřní odměny stejnou měrou jako zisky materiální. Vlerick (2021) považuje altruistické chování za chování zbavené jednak očekávání zisků a také chování, které nezlepšuje reputaci nebo pověst. Dle Batsona et al. (1981) se myslí osobními zisky nejen zisky materiální, ale i pochvala, sebeúcta nebo vyhnutí se trestu či vině (s. 291). Wakefield (1993) zahrnuje do svých úvah myšlenku, že prožívání radosti v souvislosti s altruistickým počínáním nemusí nutně být spatřováno jako egoistické, spíše to svědčí o opravdovosti altruismu. Obdobně smýšlí i Smith ve své eseji (1981), kdy píše, že nejvíce nesobeckým důsledkem, který je nejbližší absolutnímu altruismu, je právě vykonávání pomáhající činnosti a následné získání intrapsychických odměn v podobě například vnitřního uspokojení. S tímto tvrzením podle své definice nesouhlasí Monroe (1994), protože udává, že se v případě oboustranného přínosu nejedná o altruismus, nýbrž o pouze kolektivní blaho, jelikož pravý altruismus zahrnuje určité snížení komfortu pomáhajícího.

Přestože motivovaná pomoc druhému může zlepšit osobní blaho skrze například dobré pocity, osobní zisk musí být nezamýšleným vedlejším následkem pomáhajícího chování, nikoliv konečným a zamýšleným cílem (Batson et al., 1981). Vnitřní uspokojení, které jedinec dostává z pomoci druhému, by nemělo vycházet ze zaměření na vlastní uspokojení, ale ze zaměření na uspokojení druhého (Smith, 1981). V tomto ohledu záleží na úmyslech jednání, zda daný jedinec zamýšlel výhodné následky altruistického jednání, či nikoliv (jedinec těžil ze svého jednání náhodně, neúmyslně). Z toho plyne, že zásadní jsou motivy a cíle, které se pojí s altruistickým chováním spíše než pouhé činy (Batson et al., 1981). Nicméně altruistické chování se může skládat z kombinace altruistického i egoistického záměru (Batson et al., 1981). Rovněž Pessi (2017) tvrdí, že chování je řízeno kombinací egoistických a altruistických motivů.

Říčan (cit. 2022) mezi možné motivy pro vykonávání pomáhající činnosti uvádí následující:

- přehnaný pasivní soucit
- zvědavost
- povinnost (motiv řízen normami, „co by se mělo“)
- osobní neštěstí (hledání své spokojenosti skrze pomáhání druhým)

- útěk z osamělosti (hledání přijetí skrze pomáhání druhým)
- potvrzování vlastní nepostradatelnosti
- nedostatek sebezpřijetí
- pocit méněcennosti
- panovačnost (touha po moci)

Omoto a Snyder (1995) realizovali výzkum soustředěn na motivy dobrovolníků pomáhat. Mezi zmiňované faktory pomáhajícího chování uvedli následující motivy dobrovolnictví: hodnoty (rád/a pomáhám, starostlivá povaha, osobní přesvědčení pomáhat); porozumění (naučit se pomáhat určité cílové skupině, překonat osobní bariéru a strachy); osobní rozvoj (poznat jiné lidi, zkušenost v emočně napjatých situacích, osobní výzva a zkouška vlastních schopností); společenská zodpovědnost; zvýšení sebeúcty (nalézt životní rovnováhu, cítit se méně osamělý, cítit se potřebný, cítit se lépe ohledně vlastní osoby). Jiný výzkum zaměřen na investigaci motivů dobrovolných dárců ledvin ukazuje, že hlavním motivem dárcovství bylo chtění dárce někomu pomoci. Další častou odpovědí bylo, že dárcovství zapadá do běžného chování respondenta, kdy mu je pomoc druhým blízká, a pomáhá i jinými způsoby. V neposlední řadě byla důvodem rovněž osobní zkušenost s danou problematikou. Úplně nejnižší byly důvody vyplývající z náboženských pohnutek (Massey et al., 2010).

Motivy k prosociálnímu chování obecně mohou být vysvětleny z pohledu neurobiologie. Pomáhající chování je intenzivně ovlivněno afektivitou. Jsou tím částí mozku amygdaly a prefrontálního kortexu, které se podílejí na regulaci emocí spjatých s pomáhajícím počínáním jako empatie (Lieberman, 2010). Lidský mozek je stvořen k sociálnímu chování, které je z velké části ovlivněno endokrinními procesy. Zobrazovací studie demonstrují, že altruistické počínání aktivuje oblasti mozku spojené s empatií a systémem odměn (Sonne & Gash, 2018). Angažování se v altruistickém chování stimuluje hormony mozku navozující příjemné pocity- dopamin, oxytocin a serotonin. Specificky hormon oxytocin se podílí na uvolnění stresové úrovně a přispívá k projevům empatie a soucitu, což umožňuje formování a udržování mezilidských vztahů (Marsh et al., 2021). Dopaminergní systém určující odměny udává hodnocení dobrých a špatných aktů na základě zkušeností (Sonne & Gash, 2018). Chování je tedy notně formováno systémem odměn (Sonne & Gash, 2018). Stejně je tomu i u altruistického chování, ke kterému dochází pravděpodobněji v případě, že odměny za vykonanou pomoc převažují náklady (Dovidio & Penner, 2001).

Koncept altruismu souvisí se základy disciplíny pozitivní psychologie (Batson et al., 2002). Altruismus lze vnímat v úzké oboustranné souvislosti s životní spokojeností (Pessi, 2017). Pomáháním se zlepšuje nálada a dobrá nálada zase zvyšuje četnost pomáhajícího chování. Ke spokojenosti lidé potřebují být účastní u zlepšování životních těžkostí a strádání (Staub, 2015). Konkrétně lidé zažívají intenzivní uspokojení, když mohou zbavit druhého utrpení (Wakefield, 1993). Například zakladatel individuální psychologie Adler se domníval, že pomáhání druhým je nejlepší cestou k překonání pocitů vlastní nedostatečnosti (Canale, 1990). Výzkumy ukazují, že pozitivní nálada zvyšuje pomáhající chování (Isen & Levin, 1972). Nutně však neplatí, že předpokladem pro altruistické jednání je dobré rozpoložení. Monroe (2002) například poukazuje na zakořeněnost lidské touhy pomoci nehledě na situaci, když udává příkladem zachránce Židů, kteří pomáhali aktivně a spontánně, i když v té době čelili velkým osobním útrapám.

Altruistické chování a pojmy jako empatie nebo soucit jsou spojovány s lepším psychickým i fyzickým zdravím, a následně rovněž zvýšenou životní spokojeností jedince (Schwartz et al., 2003). Výzkum Browna et al. (2003) ukazuje, že lidé prokazující pomáhající chování vykazují větší životní spokojenost a mají delší život. Harris (1977) provedl tři výzkumy zaměřené na efekt různých altruistických aktivit na náladu participantů. Z výzkumu vyšlo, že prosociální chování pozitivně ovlivňuje vnímání vlastní účinnosti, náladu nebo začlenění se do společnosti. Jednání ve prospěch druhých může být zdrojem snadnějšího překonání životních těžkostí (Post, 2005). Trénování schopnosti soucítit napomáhá jedincům posílit svou resilienci a připravenost zvládat krizové situace (Singer & Klimecki, 2014). Monroe (2002) uvažuje, že pomáhání může vyrovnávat kognitivní disonanci, kdy si jedinec může dovolit myslet si o sobě, že je dobrý, protože to jde ruku v ruce s jeho chováním zahrnujícím pomoc druhým.

Weinstein a Ryan (2010) zjistili, že samotná pomoc druhým nepřináší lepší pocit, nicméně motivy související s impulsem pomáhat výrazně zvyšují dobré pocity. V případě dobrovolné pomoci se zvyšuje autonomie jedince a jeho pocit důležitosti na světě. Pomáhání druhým může být také terapeutickým způsobem, jak uvolnit potlačený vztek a jiné negativní pocity (Canale, 1990). Konkrétně terapie zaměřená na soucit probouzí v lidech přirozenost lidského mozku být angažovaným sociálním tvorem. Soucit zaměřený na sebe i druhé je tak nástrojem pro zmírnění vnitřních potíží jako je sebekritika. Kultivování soucitu zprostředkovává klientům ujistění a propojení sociálních vztahů (Gilbert, 2014).

Mimo jiné altruistické chování prokazatelně zvyšuje také sebevědomí (Seelig & Rosof, 2001) a empatické cítění spolu s chtěním pomáhat více (Staub, 2015). Fredrickson (1998) poukazuje na schopnost předávání pozitivních emocí skrze lidskou kooperaci a výpomoc, kdy vděčnost za pomoc produkuje větší zájem pomoc oplácet. Staub (2015) popisuje kladný dopad prosociálního chování v podobě normy reciprocity, kdy jedinec smýšlí nad pomocí druhému, od něhož obdržel pomoc, a vzniká tak vzájemná výpomoc.

Walsh (2011) tvrdí, že pomáhající profese jsou oboustranně prospěšné pro klienta i pro pracovníka. Autor tvrdí, že pomáhání nepředstavuje sebeobětování se v pravém slova smyslu, protože pracovník pomáháním obohacuje vlastní duševní zdraví právě díky zapojování pozitivního pomáhajícího chování místo pocitů negativních včetně egocentričnosti nebo žárlivosti. Uvážíme-li skutečnost, že dopady chování nejsou jednosměrné, prosociální smýšlení se tak jeví jako značně lepší možností oproti smýšlení negativistickému až agresivnímu. Například agresivní chování je považováno za detrimetální jak pro oběť, tak pro pachatele (Staub, 2015). Naopak prosociální chování se ukazuje jako prostředek pro eliminaci agresivního chování či šikany (Mlčák, 2018, 27:36). O prospěšnosti pomáhajícího chování svědčí také skutečnost, že sociální pracovníci jsou dle Collinse (2008) nejvíce spokojeni v práci, přestože je sociální práce nelehkou profesí.

Řadí se altruismus k osobnostním rysům? Jaký podíl mají v altruistickém chování dispoziční a situační faktory? Altruismus je osobnostní charakteristika spočívající v tendenci uvažovat nad prosperitou druhých, pociťovat vůči druhým empatii a jednat v souhře s blahem a potřebami druhých (Carlo et al., 1991). Pojem altruismu bývá tedy chápán jako osobnostní atribut, který diferencuje jedincovo nastavení, které může být více altruistické, či sobecké (Krebs, 1970).

Některé výzkumy zaměřené na zkoumání altruismu a osobnostních rysů vycházejí z pětifaktorového modelu osobnosti Velká pětka (Big five). Například Oda et al. (2014) našli korelaci altruismu spolu s extravertí a přívětivostí. Extraverze podle jiného výzkumu hraje klíčovou roli v altruistickém chování obecně, zatímco přívětivost se specificky vztahovala k altruismu vůči cizím lidem, a otevřenost vůči známým i cizím lidem (Oda & Matsumoto-Oda, 2022). Furnham et al. (2016) zjistili, že lidé s velkým podílem přívětivosti, svědomitosti, otevřenosti a nízkým neuroticismem více tíhnou k altruistickému chování. Mnohé studie ukázaly, že altruističtí lidé jsou obecně přizpůsobiví, společenšší a nenároční (Krebs, 1970).



Penner et al. (1995) se ve své studii zaměřili na osobnostní rysy, které se řadí k prosociálnímu charakteru. Autoři identifikovali dvě dimenze prosociálního charakteru. První dimenze zahrnuje prosociální cítění, pocity odpovědnosti a empatii, druhý faktor představuje sebevnímání a pocity kompetentnosti. Batson et al. (1986) ve své publikaci zahrnují pojem altruistické osobnosti. Ve výzkumu posoudili osobnostní nastavení 60 studentek, ve výzkumné části studie zprostředkovali situaci žádající intervenci (situace byly odlišeny dle snadnosti situaci opustit). Výsledky ukázaly, že někteří lidé mají negativnější pocity spojené s odchodem ze situace bez zásahu než jiní. Studie dále odhalila korelaci mezi osobnostními vlastnostmi a pomáhajícím chováním. Jednalo se o osobnostní vlastnosti sebevědomí, empatie a zodpovědnosti.

Hlavním poznatkem studie Batsona et al. (1986) bylo, že situace, ze které je těžké odejít, vybízí jedince k altruismu více již z důvodu egoistických záměrů vyhnout se tak špatným pocitům viny. K tomuto scénáři dochází zejména u jedinců, u kterých pohled na trpícího nepůsobí sympatií, nýbrž vlastní diskomfort (Eisenberg, 2000). Z tohoto důvodu je relevantnějším způsobem posuzovat povahové sklony k altruismu (chování s altruistickou motivací) v situacích s možností snadného odchodu. Jedinci s velkou mírou empatie pomáhají bez ohledu na to, zda je jednoduché ze situace odejít. Na druhou stranu jedinci s nedostatečnou empatií pomáhají jen v situacích, ze kterých je obtížné odejít (Batson et al., 1981).

Studie Bierhoffa a Rohmanna (2004) se jako mnohé jiné studie zaměřila na reakce participantů v situacích nouze druhého člověka, kdy v situaci mohou intervenovat, nebo ji opustit. Ve studii prohlásili, že rozhodování jedince, zda bude v situaci intervenovat nebo ne, je zápolením mezi empatií a osobním nepohodlím z dané situace. Toto pozorování bylo zdůvodněno tím, že jedinec pociťující velký stres ze situace (převládající napětí způsobené situací) zredukuje stres v momentě odchodu, přestože dané osobě v nouzi nepomohl. Jedinec s převládající empatií se nebude cítit lépe po odchodu ze situace, jelikož jeho záměrem je pomoci zmírnit utrpení druhé osoby. Tímto zjištěním studie potvrdila empaticko-altruistickou hypotézu o funkci empatie směrem k altruistickému počínání. Studie také zaznamenala větší angažovanost v pomáhání v případě pociťované sympatie vůči oběti. Staub (2015) píše, že lidé méně pomáhají odlišným lidem, ke kterým nechovají sympatií.

Studie Mlčáka et al. (2016) ukázala korelaci mezi emocionální inteligencí a prosociálním chováním. Baumgartner a Sikorová (2015) zjistili, že s emocionální inteligencí stoupá schopnost chovat se prosociálně. Vlastnosti jako extravertze, sociabilita a asertivita

přispívají k prosociálnímu chování (Zášková & Kubíčková, 2008). Staub (2015) řadí morální odvahu a pocit kompetence mezi zásadní podmínky prosociálního chování. Velkou roli v prosociálním chování sehrávají empatické dispozice (Mlčák & Zášková, 2006). Mezi dispoziční faktory přispívající k altruistickému chování patří anomie, autoritářství, autonomie, úcta, inteligence, machiavellismus, výchova, religiozita, sebevědomí, sociální žádoucnost, sociální odpovědnost, submisivita (Batson & Powell, 2003, s. 464). Midlarsky (1991) mezi faktory směřující k pomáhajícímu chování udává empatii, sociální zodpovědnost a situační předpoklad, kdy je vnímána příležitost pomoci.

Závěrem lze konstatovat shodu studií, že chování je výsledkem souhry osobnostních předpokladů a situačních okolností (Carlo et al., 1991) s převládajícím vlivem situačních proměnných (Mlčák & Zášková, 2006). Ve výzkumech se sice objevují určité vlastnosti v souvislosti s altruismem, nicméně nelze hovořit o jednoznačně pomáhajícím či altruistickém charakteru (Penner et al., 2005; Rushton et al., 1981). Posuzování dispozičních a povahových faktorů je do velké míry odvozeno podle teoretického přístupu, ze kterého vycházíme. Například teorie sociálního učení prosazuje dispoziční faktory, zatímco psychoanalytický přístup hovoří výhradně o osobnosti jako celku.

### **Pojetí altruismu napříč životními etapami**

Literatura se nachází v konsenzu ohledně existence základního biologického altruismu (naprogramovaného v lidském mozku), na kterém je založeno primární pouto mezi matkou a dítětem (Nielsen, 2010; Seelig & Rosof, 2001). Ve vztahu matky a dítěte je vznik altruismu ze strany dítěte instinktivní. Dítě si začíná již v raném dětství uvědomovat svou závislost na matce a matka se stává pro dítě příkladným altruistickým pečovatelem, což dítěti umožňuje dále rozvíjet své altruistické sklony (Seelig & Rosof, 2001). Příkladné vzory dítěti poskytují podněty a informace o vhodném pomáhajícím chování. Úspěšným překlenutím orálního stádia vývoje dítěte, dítě překonává svou závislost na druhých a zakouší svobodu, která mu umožňuje rovnocennější interakci s okolím.

Psychologické teorie zaměřené na vývoj morálky směřují k argumentu, že morální smysl je vrozenou univerzální výbavou (Monroe, 2002). Schopnost empaticky reagovat na nepohodlí druhého jedince je u dětí pozorována od 2. roku věku (Zahn-Waxler et al., 1979). Warneken a Tomasello (2009) uskutečnili výzkum, který demonstroval přítomnost altruistických projevů již od raného dětství. Výzkum zahrnoval různé scénáře situací, kdy autoři pozorovali, zda děti ve věku 18ti měsíců budou v situacích projevovat snahu lidem v nouzové

situaci pomoci. Výsledky studie prokázaly, že děti nezištně a bez požádání jednaly za účelem pomoci druhé osobě. V situacích nouze jiné osoby se děti snažily kooperovat například otevřením dveří nebo podáním nějakého předmětu. Tato studie prezentuje argument, že altruistické chování je přirozeným vnitřně motivovaným jednáním již od časného dětství, které může být dále podpořeno socializací.

Podle psychologických výzkumů plyne, že sociální cítění je z velké části rozvíjeno sociálním učením (Hewstone et al., 2008). Zahn-Waxler et al. (1979) ve svém výzkumu požádali matky, aby nahrávaly sebe v situacích nepohodlí cizího člověka a také reakce svých dětí. Studie prokázala velkou významnost pozorování chování matek na vliv altruistického chování dětí. Rosenhan a White (1967) uskutečnili výzkum dětí ze základní školy při hraní bowlingu s kontrolními podmínkami, kdy jednou děti hrály s dospělým a podruhé bez vzorového modelu dospělého. Studie demonstrovala, jak významně bylo altruistické chování dětí podpořeno za přítomnosti vzorového modelu chování dospělého. Děti, které měly zkušenost s pozorováním chování dospělého, jednaly altruisticky i později bez přítomnosti dospělého během hry.

Výsledkem posilování a modelování pomoci je vštípení společenských norem morálky, tedy norem chování, které společnost považuje za žádoucí (Eisenberg & Fabes, 1998). Podobný rezultat popisuje rovněž Oliner (2002) ve výzkumu zachránců Židů, u kterých byl pozorován velký vliv hodnot a etiky převzatých od benevolentních osob, které se v době dětství podílely na jejich výchově. Zásadní predispozice k pomáhajícímu chování, jako jsou emocionálně zdravá vazba nebo respekt ke druhým, tak získali právě přítomností modelových figur ve své výchově. Význam modelování pomoci potvrzuje také Piliavin a Charng (1990) pozorováním dobrovolnických činností osob, které zaznamenaly dobrovolnictví u svých rodičů.

Jiné studie zmiňují vývoj altruismu a roli internalizací brzkých objektových vztahů (Shapiro & Gabbard, 1994). Britská škola, v zastoupení Kleinové a dalších, tvrdí, že čím více pozitivních zážitků má dítě s matkou, tím více se v dítěti rozvíjejí emoce viny, které posléze vedou k altruistickému chování. Pozdější socializace prostřednictvím rodičů a vrstevníků ovlivňuje rozvoj prosociálního chování u dospívajících. Svou roli v procesu formování socializačních dovedností hraje u dospívajících poměrně široký kruh okolních zdrojů včetně prarodičů (Padilla- Walker & Carlo, 2014). Rozvoj prosociálního chování u dětí je do značné míry ovlivněn kulturně (Eisenberg et al., 1985; Sonne & Gash, 2018). Při úspěšném vývoji prosociálního chování lze u altruistických dětí pozorovat souběžně spolu s altruismem také

lepší sociální přizpůsobení, menší agresivitu, soutěživost a také emocionální stabilitu (Krebs, 1970).

Studie ukazují, že altruismus narůstá s věkem, tedy starší jedinci jsou více altruističtí oproti mladším jedincům (např. Andreoni, 2006; Bekkers & Wiepking, 2011; Freund & Blanchard-Fields, 2014; Hubbard et al., 2016; Midlarsky, 1994). U dětí prosociální chování vůči druhým narůstá věkem díky rostoucí kognitivní schopnosti vnímat situaci z perspektivy druhého (Underwood & Moore, 1982), empatie (Gerdes & Segal, 2009). Narůstající tendence altruismu je i poté součástí vývoje jedince. Jedinec se nejprve rodí egocentrický a v průběhu života se učí prosociálnímu chování (Mlčák, 2018, 15:16). Autoři se domnívají, že k plnému rozsahu altruistického smýšlení je zapotřebí maturace (Sharabany & Bar-Tal, 1982). Možným důvodem nárůstu altruistických tendencí v průběhu života je změna vnitřních hodnot a priorit u lidí v období pozdní dospělosti (např. Erikson, 1982).

Erikson zavedl pojem generativita v pokročilém věku, kdy jedinec může dosáhnout životní spokojenosti a aktivně se podílet na zlepšování prosperity druhých. Snaha přispívat k zvýšení blaha druhých je určitým druhem motivace u starších osob. Dalším předkládaným vysvětlením pro zvýšené projevy altruistického chování u starších jedinců jsou dostupné vnější zdroje jako čas nebo finanční možnosti, kterými jedinci v pozdním věku disponují (Havens et al., 2006). Kahana et al. (2013) uvádějí, že prosociální chování pomáhá seniorům zmírnit nesnáze spojené se stárnutím, uskutečnit smysluplné vztahování se ke druhým, a následně tak umožňuje dosažení generativity spolu s celkovou integritou osobnosti.

### **Altruismus jako maladaptivní jev v psychopatologii**

Psychologické výklady altruistického chování zahrnují pojetí, že altruistické projevy jsou v jádru sobecké nebo neurotické (Rosenhan & White, 1967). Tak jako se může empatie přeměnit v empatický distres, osobní angažovanost ve vyhoření, tak altruismus může být zvrácen v patologický altruismus. V literatuře je altruismus asociován s psychopatologií, kdy bývá chápán jako forma obranného mechanismu (Midlarsky, 1991; Mlčák & Zášková, 2008; Nielsen, 2010; Sun, 2018; Vollhardt & Staub, 2011) a způsobem uzdravení vlastní duše (Schmidbauer, 2015). Midlarsky (1991) ve své publikaci konstatuje, že jedinec pod vlivem stresu používá pomáhající chování s motivy, které mají vesměs egoistické cíle zlepšit stav pomáhajícího. Autorka uvádí následující motivy: odvrátit pozornost od vlastních problémů; najít si smysl ve svém životě; zlepšit vnímání vlastní kompetence; zlepšit svou náladu a sociálně interagovat.

Patologický altruismus je vykládán jako maladaptivní altruismus a zahrnuje ubližování druhému nebo vlastní osobě (Oakley et al., 2011). Jedná se tak o dobré úmysly, které jsou ale proječovány škodlivými způsoby, což dělá z altruismu patologický altruismus (Oakley, 2013). Toto vyplývá z jednoho ze předpokladů altruismu Batsona, který říká, že výsledné zlepšení situace pomáhaného je integrální podstatou altruismu (Batson et al., 1981), bez které altruismus není altruismem. Midlarsky (1991) podotýká, že problematickým znakem altruismu je stav, kdy jedinec vynaloží vysoké náklady a výsledek pro příjemce přitom není prospěšný. Ve své publikaci uvádí nepříliš raritní příklad rodiny s postiženým potomkem, kdy vysoká míra podpory a pomáhání postiženému dítěti vede k nedostatku péče a lásky směřované dítěti bez postižení.

Patologický altruismus je také pomáhající chování, které je přehnané svou mírou sebeobětování (Vilardaga & Hayes, 2012). Motivy pro sebeobětování mohou být různé. Říčan (cit. 2022) udává skutečnost, že se může jednat o pocity vlastní méněcennosti, nedostatku sebevědomí nebo sebeúcty. Tyto nedostatky jsou kompenzovány právě skrze pomáhání druhému za účelem získat dojem své nenahraditelnosti. Tillett (2003) hovoří o syndromu pomáhajících profesí jako předurčenosti patologicky smýšlejících jedinců angažovat se v pomáhajícím povolání.

Seelig a Rosof (2001) nazývají nezdravý altruismus pseudoaltruismem. Pseudoaltruismus je popsán jako “efforts to defend against profound aggression, envy, and a superego-driven need to suffer and be a victim” [usilování bránit se agresí, závidí a potřebě řízené superegem trpět jako oběť] (s. 934). Jak již bylo zmíněno, zdravý altruismus se podílí na zvýšení sebevědomí jednotlivce, zatímco patologický altruismus působí na narcistické sklony jedince. Narcistický jedinec projektuje své tužby na objekt a uspokojuje je skrze objekt, kterému s přesvědčením pomoci škodí (Seelig & Rosof, 2001). Nicméně Seelig a Rosof (2001) konstatují, že altruismus zdravý i patologický mají v sobě narcistický prvek. Toto tvrzení se shoduje s hlásáním Hobbese ve smyslu, že každé zdánlivě obětavé chování v sobě skrývá sebestřednost.

Jak již bylo zmíněno, součástí nezdravého altruismu bývá také přílišné obětování se pro klienty. Pracovníci mnohdy nevidí klienta jako autonomní bytost, ale jako plně závislého na poskytované péči (Kopřiva, 2000). Toto plyne také ze zjištění výzkumů, že hlavním znakem příjemce pomoci je závislost na druhém člověku (Krebs, 1970). Když totiž pomáháme jinému člověku, vykazujeme tím, že máme dostatečné prostředky, které nám dovolují pomoci a

zároveň to naznačuje, že příjemce pomoci je závislý na naší dobré vůli a rozhodnutí. Vztah mezi pomáhajícím a příjemcem tak může čelit velkému nepoměru, kdy na pomáhajícího může být hleděno jako na někoho s větším statusem a mocí, kdežto příjemce je svým způsobem v oslabení (Midlarsky, 1991; Nadler & Chernyak-Hai, 2014). Janebová (2014) udává, že v případě vnímání klienta jakožto „oběti“ dochází k lítosti pracovníka spolu s puzením více klientovi pomáhat. Tímto potvrzováním klientovi, že je na pozici pomáhané oběti, se současně klientovi ubírá jeho samostatnost, a v krajním případě dochází k sebenaplňujícímu prorocství, kdy se z klienta reálně stává oběť. Právě závislost a omezená autonomie osob přijímajících péči může vést k náchylnosti zneužívání (Davis & Ellis, 2002).

Feber (2017) popisuje přehnaný altruismus jako škodlivý pro pomáhaného jedince v tom smyslu, že je mu ubírána svoboda a autonomie. Neohraňčený altruismus totiž nemotivuje jedince, kterému je pomáháno (Feber & Petrucijová, 2015). Podobně o stejné věci hovoří například Schmidbauer (2015), který uvádí, že skrze narcistické smýšlení (nazývá to „narcistickou nenasytností“) pracovníci nedokáží odhadnout kdy klient ve skutečnosti pomoc nepotřebuje, ba mu dokonce škodí. Oakley (2013) říká, že právě emocionálně založené úmysly mohou jedince klamat ohledně toho, co je skutečnou pomocí pro druhého. Květenská (2008) ve své práci zahrnuje úvahu, že rozlišení mezi pomocí a kontrolou udává pracovníkům v pomáhajících profesích představu o jejich roli ve vykonávané práci a zároveň to ukazuje úroveň jejich dosažené profesionality.

Ohledně altruismu jako formy obranného mechanismu v rámci maladaptivního zvládnání, popisuje McWilliams (1984) obranné mechanismy v podobě kompulzivity, identifikace s obětí a regresi. Autorka zkoumala shody pomáhajících lidí a zaznamenala některé faktory, které přispívají k nezdravým projevům altruismu. Jedním z hlavních faktorů byla ztráta mateřského objektu ve věku dvou až tří let dítěte s následným obdivem vůči náhradnímu pečovateli, který se stává modelem řádného altruistického počínání.

Spojitosť mezi nezdravým pomáhajícím chováním a odmítnutím v dětství byla zaznamenána i jinými autory (např. Schmidbauer, 2015). Tillett (2003) udává, že pracovníci pomáhajících oborů mají potřebu věnovat péči druhým, protože pociťují vlastní absenci péče, která jim nebyla dostatečně poskytnuta v dětství. Autor udává, že s mírou narušeného dětství stoupá také míra neurotické potřeby pomáhat druhým. Staub (2015) vysvětluje, že altruismus mnohdy vychází ze zkušeností vlastního utrpení, kdy jedinec pomáhá s motivací zmírnit utrpení u druhých, protože osobně trpěl v minulosti. Tímto se myslí, že u pomáhajících profesí bývá

trauma přehrazeno vlivem péče o druhé. O podílu traumatu u pomáhajících profesí píše také Matoušek a kol. (2003), který řadí mimo jiné k osobnostním dispozicím pracovníků také „neuvědomovanou snahu léčit si vlastní psychická traumata“ (s. 55).

Autoři Vollhardt a Staub (2011) zmiňují jimi založený pojem „altruism born of suffering“ [altruismus zrozený z utrpení], který odkrývá mínění, že jedinci se zkušeností nepříznivých životních událostí mají bližší vztah k pomáhajícímu chování. U těchto jedinců je motivací pro pomáhající chování právě zkušenost zakušeného traumatu a odhodlanost zabránit utrpení druhých lidí. Autoři se domnívají, že tito jedinci mají větší schopnost soucitu a empatie právě díky zažitému utrpení, které v nich probouzí pochopení pro lidi v jiných strastiplných situacích. Publikace dále zahrnuje pozorování, že oběti traumat mají potřebu pomáhat osobám v situaci s podobnou tematikou jako je právě jejich trauma. Z tohoto důvodu například bývalé oběti sexuálního zneužívání působí v pomoci pro jiné ženy, které procházejí sexuálním zneužíváním. Na druhou stranu publikace připouští, že podobnost témat může v některých případech působit jako retraumatizace, kdy setkání s tématem, které je jedinci nějak osobní, může způsobit distress spíše než aktivně prožívanou empatii.

McWilliams (1984) ve svém výzkumu vybrala 20 osob, z nichž následně vyselektovala pět nejvíce altruisticky smýšlejících dle hodnocení jejich spolupracovníků. Autorka vedla s každým výzkumným subjektem rozsáhlý rozhovor trvající deset hodin a zahrnula do svého výzkumu rovněž projektivní Rorschach a tematický apercepční test (TAT). Výsledky výzkumu ukázaly podobné osobnostní rysy všech výzkumných subjektů. McWilliams mezi identifikované osobnostní rysy řadí velkou míru ochoty, společenskosti a positivity. U všech subjektů bylo pozorováno nutkání vykonávat humanitární pomoc (i za účelem zvyšování vlastního sebehodnocení). V případě, kdy subjekty nepomáhaly, začaly být depresivní. Výzkumné subjekty se identifikovaly s obětí, prokazovaly to reakcemi, že vědí, jak se ti lidé cítí. Další společnou inklinací byla intolerance pocitu vzteku nebo lakomství. Autorka také uvedla hypotézu, že altruistické chování napomáhá redukci viny z nevědomé hostility. Pomáhání druhým tak eliminuje pocíťovanou vinu a stud, stejně jako přispívá k pocitům přijetí. McWilliams rovněž zaznamenala u výzkumných subjektů význam víry a morálky v jejich životě, což bylo znatelně reflektováno jejich humánními činy.

Sun (2018) ve své publikaci užívá termín ego- obranný altruismus, který vysvětluje jako nevědomou egoistickou motivaci skrytou za vědomým altruistickým aktem. Obranný altruismus slouží jako utěšitel všech složek osobnosti (id, ego, superego). S nadměrným

altruistickým chováním úzce souvisí kompulzivita jedinců. Schmidbauer (2015) popisuje fanatičnost jako jeden ze znaků syndromu pomocníka. Sebeklam spolu s iracionálním smýšlením nedovolují jedincům vidět v jejich altruistickém chování patologii. Záškodná a Kubíková (2008) píše, že patologickým momentem nedodržené hranice mezi pomocí a mocenstvím spočívá v okamžiku, kdy pracovník jedná proti vůli klienta.

Výzkumné studie demonstrují souvislost mezi maladaptivní tendencí k altruistickému chování a závislou poruchou osobnosti (Widiger & Presnall, 2012). V psychopatologii se rovněž hovoří o provázanosti patologického altruismu spolu s masochismem (Seelig & Rosof, 2001). Konkrétně egoismus, opak altruismu, je v psychopatologii zastoupen antisociální poruchou osobnosti. Mezi projevy antisociální poruchy osobnosti se řadí podrážděnost, agresivita vůči druhým, nedbalost vůči potřebám druhých, absence lítosti, apod – projevy antisociální vzdálené od altruistického smýšlení. Sonne a Gash (2018) ve své publikaci srovnávají behaviorální aspekty bezcitných psychopatických osob a altruisty. Komparace obrazu nervového systému se liší u altruistických lidí, kde emocionální prožívání značně převládá v porovnání s nervovými procesy zachycenými u psychopatických jedinců.

Implicitní pocity viny vycházející zpočátku z empatie mohou být znakem rozvoje patologického altruismu. Extrémní pocity viny způsobují jednotlivcům vtíravý pocit, že je jejich úkolem zbavit druhého utrpení za každou cenu (O'Connor et al., 2012). Nezdravá empatie může způsobovat přílišné převzetí odpovědnosti, což může vést i ke spoluzávislosti (McGrath & Oakley, 2012). Kompulzivní jedinec vykazuje patologický altruismus v podobě maladaptivního přebírání kontroly nad objektem, kterému je pomáháno (Seelig & Rosof, 2001). Patologické pocity viny spolu s nezdravým altruismem jsou vyskytujícími se jevy u obsedantně kompulzivní poruchy nebo deprese (O'Connor et al., 2012).

Oakley et al. (2011) upozorňují na důležitost informovanosti ohledně patologického altruismu, jelikož v krajních případech je tento fenomén přítomen u tragických událostí genocid a jiných činů spáchaných s altruistickými záměry. Staub (2015) popisuje pachatele brutálních činů, kteří zarytě věří, že páchají dobro pro blaho svých obětí. White et al. (2018) ve své publikaci otevírají zřídka diskutovaný fenomén extrémního altruismu, kdy se altruisticky jednající osoby svou pomocí dopouští nedodržení norem a právních hranic. Studie prokázala korelaci mezi prvky narcismu a zvýšenou potřebou projevovat se extrémně altruisticky. Jiná studie publikovala podobné výsledky týkající se patologického altruismu a narcismu.



Konkrétně studie odhalila, že participanti s narcistickými sklony pomáhali z důvodu zmocnění se obdivu a kontroly stejně jako vyhnutí se odmítnutí nebo kritiky (Kaufman & Jauk, 2020).

Jedním z prvků patologického altruismu je vyžívání se v nadvládě, kterou pracovníci pociťují vůči bezmocnému klientovi (Géringová, 2011; Guggenbühl-Craig, 2010). Guggenbühl-Craig (2010) tvrdí, že všichni jedinci v pomáhajících oborech jsou „v psychologickém pozadí svého konání velmi rozpolcení“ (s. 14). Touto ambivalencí či jeho užitým výrazem „rozpolcenost“ myslí skutečnost, že zdánlivý motiv pro pomáhání druhým je úslužnost konat pomáhající činnost, zatímco pravým, avšak skrytým důvodem pro pomáhající chování, je zmocnění se nadvlády (autor užívá výraz „puzení k moci“).

Za účelem čelit pocitům viny jsou motivy pro pomáhající chování změněny z mocenských záměrů na motivy objektivně prospěšné činnosti. Podobnou myšlenku uvádí také Řičan (cit. 2022), který tvrdí, že motivy pro pomáhající činnost lze vnímat z pohledu vědomé vrstvy psychiky, kdy pomáhání je postaveno na nezištnosti a z pohledu nevědomé roviny s nedovolenými pohnutky pomáhajícího chování.

### **Altruismus a prevence vyhoření v pomáhajících profesích**

Syndrom vyhoření nejčastěji postihuje pracovníky pomáhajících oborů (Kebza & Šolcová, 2003) s velkým zastoupením u sociálních pracovníků (Collins, 2008). Proto také velká škála zdrojů uvádí odolnost jako jeden z předpokladů pro vykonávání pomáhající profese (viz Punová, 2020a) spolu s dalšími strategiemi zvládání (Collins, 2008). Costa a Moss (2018) spojují syndrom vyhoření s projevy emocionálního vyčerpání, depersonalizací a snížením prožívaného úspěchu nebo naplnění.

Kopřiva (2000) uvádí, že téma vyhoření úzce souvisí s otázkou viděného smyslu ve vykonávané práci. Z důvodu nemalého očekávání od pracovníků pomáhajících oborů je také obecně náročnější naleznout pocit uspokojení (Matoušek a kol., 2003). Jelikož pomáhající profese zahrnují intenzivní pomoc druhým, která může být osobně vysilující, často dochází k nedodržení limitů poskytované pomoci a následnému vyčerpání pracovníků. Frieze et al. (2001) uvádějí, že vyhoření může nastat ve spojitosti s nedostatečným uznáním od klientů za vykonávanou práci. Rovněž také vyčerpání nastává v případech, kdy pracovník chce v nějakém ohledu ovlivnit klienta a klient na to nereaguje očekávaným způsobem, což bývá pro pracovníka psychicky vysilující.

Zmiňovaná podstata empatie v pomáhajícím chování ukazuje na problematiku ztráty empatie u pracovníků v pomáhající sféře. Právě ztráta empatického citění vůči klientům je mnohdy jedním z faktorů vyhoření (Maslach, 2003). Původní vysoce nastavené empatické citění bývá jedním z rizikových faktorů vyhoření (Kebza & Šolcová, 2003). Singer a Klimecki (2014) uvádějí, že pokud jsou přetrvávající jedincovy reakce na něčí utrpení negativní, může docházet k zhoršení stavu jedince či vyhoření. Negativní reakce na utrpení spolu s maladaptivním chováním mohou nepříznivě ovlivňovat psychiku pracovníků. Simpson et al. (2019) našli spojitost mezi vyhořením a nadměrně nezdravým pomáhajícím chováním. Říčan (cit. 2022) usuzuje, že problematickým momentem je, když pracovníci zapojují přemíru soucitu, která je následně může paralyzovat v jednání ve prospěch klienta. Fenomén vyhoření může být také zodpovědný za přeměnu altruismu na agresi, kdy vyhořelý, dříve altruistický jedinec, začne prokazovat agresivní sklony (Mlčák, 2018, 47:52).

Elichová (2017) navrhuje, že by sociální pracovníci měli brát ohledy na své zdraví a především znát své hodnoty. Rovněž Říčan (cit. 2022) předpokládá, že k pomáhající činnosti je akcentováno znát sebe a své slabiny. Shoduje se na tom i Janebová (2014), která tvrdí, že nástrojem sociálních pracovníků jsou oni sami, proto by o sebe měli pečovat, a nebudou-li to dělat, vyhoří. Ve své publikaci jmenuje možné způsoby, co pro sebe sociální pracovníci mohou dělat: supervize, komunikace s kolegy nebo například výcviky. Janebová staví upřímnou komunikaci sám k sobě jako ústřední způsob vyvarování se vyhoření nebo patologii jako takové. Píše, že by sociální pracovník měl být schopen položit si otázku ohledně vlastních motivů vykonávat svou profesi, jakou „potřebu si tím řeší.“ Do sebepéče autorka zahrnuje rovněž schopnost odlišovat roviny profesní a osobní. Janebová (2014) tvrdí, že udržování zdravého rozlišení mezi profesním a osobním životem zahrnuje řádné čerpání dovolené, časné odchody ze zaměstnání domů bez přesčasů nebo schopnost nemyslet na pracovní povinnost po práci. Autorka srovnává, že přemýšlet o klientech doma je svým způsobem jako nastěhování si klienta domů. Zkrátka to vypovídá o tom, že pracovník práci mentálně neopustil, protože klient či samá práce je uvnitř něj stále přítomna.

Butler et al. (2019) poukazují na podstatu sebepéče v celé šíři životních oblastí od osobních vztahů po duševní rovnováhu a rozvíjení vlastní spirituality u pracovníků pomáhajících profesí. V jejich publikaci se objevuje ústřední myšlenka, že sebepéče je nezbytností pro pomáhající profesie. Sebecpéče u pomáhajících pracovníků patří mezi zásadní již právě z podstaty, že vlastní blaho bývá pracovníky pomáhajících oborů mnohdy odsouváno

z důvodu pečování o druhé. Přestože Schwartz et al. (2003) píše o přínosech altruistického chování na lidskou psychiku, uvádí také skutečnost, že mentální zdraví může být negativně ovlivněno přemírou pomáhání bez ohledu na vlastní potřeby.

V souvislosti s prevencí vyhoření je však nutno zmínit, že souběžně s progresem sociálních služeb začíná být kladen větší důraz na pohodlí nejen klientů, ale i pracovníků (Punová, 2020). Mezi prevence vyhoření ze strany pracoviště pro pomáhající obory patří účast na pravidelných supervizích (Matoušek a kol., 2003). Supervize jsou tak velmi podstatnou součástí preventivního opatření proti vyhoření stejně jako stálá vidina kariérního růstu (Collins, 2008). Úskalím profese sociálního pracovníka totiž bývá právě ztráta vidiny profesního rozvoje (Antolová, 2019). V rámci prevence vyhoření rovněž záleží na atmosféře pracovního týmu, kdy je velmi klíčová podpora od ostatních členů na pracovišti (Huxley et al., 2005 citovaný v Collins, 2007).

### **Popis a charakteristika pracovníka v sociálních službách**

Sociální pracovník spolu s profesemi jako lékař, vychovatel, pečovatel nebo učitel spadá do kategorie pomáhajících profesí (Kopřiva, 2000). Sociálního pracovníka lze definovat jakožto profesionála s úlohou pozitivně působit na jednotlivce uvnitř společnosti (Antolová, 2019). Rovněž Feber a Petrucijová (2015) definují úkol sociální práce jako cílenou snahu zlepšovat životy lidí ve společnosti. Zejména sociální práce cílí pomoci těm jedincům, kteří se nacházejí v největší nouzi a jejich situace vyžaduje, aby jim bylo pomáháno. Mezi hlavní kompetence sociálního pracovníka patří sociální, psychologické, právní a poradenské náležitosti. Payne (2005) dělí funkci sociální práce na tři paradigmatu: *terapeutická pomoc*, *reforma* a *poradenství*.

Široká škála zdrojů poukazuje na důležitost osobnostního nastavení u sociálních pracovníků (Punová, 2020a). Jinými slovy osobnost charakterizuje to, čím nebo kým by sociální pracovník měl být. Literatura zahrnuje tři oblasti kompetencí, které by sociální pracovník měl vykazovat: *kognitivní kompetence* (teoretické znalosti); *emocionální* (empatie a porozumění) a *sociální* (komunikační schopnosti).

Dle Matouška a kol. (2003) by pracovník v pomáhající profesi měl disponovat určitými předpoklady mezi které patří:

- zdatnost a inteligence
- přitažlivost (musí nějakým způsobem imponovat klientům)

- důvěryhodnost
- komunikační dovednosti (sem řadí dovednosti jako empatie nebo umění naslouchat)

Podobně Antolová (2019) uvádí za podstatné schopnost komunikovat a naslouchat. Dále autorka zahrnuje mezi vlastnosti žádané u sociálního pracovníka umění vyjednávat. Důležité je také umět pracovat v týmu a domluvit se s ostatními odborníky na společné kooperaci, jelikož to svědčí o interdisciplinární propojenosti. Mátel (2019) udává mezi požadované osobnostní vlastnosti sociálních pracovníků empatii, sociální citění, komunikační schopnosti a vztah k lidem. Banks (2020) zahrnuje respekt a důstojnost vůči lidským bytostem a absenci touhy škodit.

Carl Rogers udával empatii jako jeden z pilířů efektivní práce s klientem. Bezpodmínečné pozitivní přijetí spolu s empatií vytváří základnu pro terapeutický proces (Rogers, 1975). Empatie má ústřední roli při navazování osobního spojení s klientem. Sociální pracovník využívá empatii k nahlédnutí na subjektivní zkušenosti klienta, tedy vidí situaci tak, jak na ni nahlíží klient. Sociální pracovníci se pokouší usnadňovat situace, jejich empatie a altruistické zacházení může ulehčit dosahování cíle klienta. Právě empatií si sociální pracovníci mohou získat důvěru klientů a snížit jejich úzkost v nouzové situaci.

Sociální pracovníci by tedy nepochybně měli být empatictí a model empatie v sobě posilovat (Gerdes & Segal, 2009). Empatie je totiž velmi podstatnou složkou pro budování a posilování stabilních vztahů včetně vztahu klienta s pracovníkem. Gerdes a Segal (2009) upozorňují na nejasnou konceptualizaci empatie v oboru sociální práce. Autoři vytvořili model empatie v sociální práci postavený na třech komponentech: *afektivní reakce* na emoce klienta; *kognitivní zpracování* vlastní afektivní reakce klientovy perspektivy a *vědomé rozhodování* podniknout empatickou intervenci.

Zatímco afektivní reakce probíhá na nevědomé úrovni, kognitivní zpracování a vědomé rozhodování probíhají na uvědomělé úrovni s možností rozvoje. Konkrétně autoři uvádějí, že schopnost kognitivního zpracování může být kultivována u sociálních pracovníků správným nastavováním hranic, všímavostí nebo pomocí hraní rolí. Vědomé rozhodování se nejlépe trénuje pomáhajícími činnostmi, kde mohou být rozvíjeny příslušné aspekty morálky a altruismu, které k sociální práci náleží. Tento komponent autoři považují za nejpodstatnější, protože sociální pracovník by měl být schopen podnikat účelné pohotové a empatií řízené akce.

Podle autorů se empatie v kontextu sociální práce liší od empatie mimo sociální práci právě integrální podstatou akce, kdy se pracovník nejen empaticky vžívá do situace klienta, ale zejména jedná na základě empatického popudu. Empatie tak ztvárňuje prostředek pracovníků hýbat situací klienta, zatímco lítost či sympatie mohou jednání a následný vliv na ovlivnění situace oslabovat. Gerdes a Segal (2009) popisují, že „empathy requires moving beyond feeling sympathy or pity and being overwhelmed by the seeming hopelessness of the situation“ [empatie vyžaduje překonání soucitu nebo lítosti a přehlčení zdánlivou bezvýchodností situace] (s. 122).

Punová (2020a) provedla výzkum se zaměřením na osobnostní dispozice sociálních pracovníků na základě osobnostních typů Velké pětky. Ve výzkumu se ukázalo, že nejvíce opakovanou osobností byla osobnost „laskavec“ vyznačující se přívětivostí u sociálních pracovníků. Do tohoto typu osobnosti se dále řadí empatie, ochota pomáhat druhým, pokora, respekt vůči klientům nebo vztah ke klientům. Další hojně se vyskytující osobností byl typ s názvem „systematik“ s projevy svědomitosti. U tohoto typu zaměstnanci prokazovali smysl pro zodpovědnost a pečlivost.

Z publikací Punové se ukazuje, že velkým požadavkem u sociálních pracovníků je zmocňování klientů. Za účelem zmocňování klientů by se sociální pracovníci měli zaměřovat na silné stránky a schopnosti klienta místo nedostatků či slabín (Punová, 2020b). Rovněž klíčový nástroj pro sociálního pracovníka je pevný pomáhající vztah s klientem– terapeutické spojení či fungující vztah (Zášková & Kubicová, 2008), kdy pracovník musí klienta zaujmout svou vnitřní osobností (Mátl, 2019). Z tohoto důvodu zdroj uvádí podstatu sociálních pracovníků znát sebe a kultivovat v sobě respekt vůči vlastní osobě. Pro fungující vztah mezi klientem a pracovníkem se uvádí také kompetence být orientován na klienta (tzv. klientský přístup), nevyžadování reciprocity, časově ohraničená spolupráce a řízení práce prostřednictvím vedení či supervizí (Zášková & Kubicová, 2008).

Kopřiva (2000) také poukazuje na podstatu trpělivosti a vcítění se jakožto lidské vlastnosti, které jsou klienty u pracovníků mnohdy více ceněny než profesionální odbornost. Podobnou skutečnost dokazuje rovněž výzkum Mlčáka (2005), který ukázal, že největší důraz klienti kladou na „komunikační, interakční a osobnostní vlastnosti“ pracovníka (Zášková & Kubicová, 2008, s. 155). Havrdová (1999) uvádí následující funkce pomáhajícího pracovníka (cit. v Zášková & Kubicová, 2008): účinná komunikace; rozvržení pracovního postupu; podpora k soběstačnosti; poskytování služeb; přispívání k práci organizace a odborný rozvoj.

Dále se od sociálních pracovníků žádá již zmiňovaná emoční *odolnost* (Zášková & Kubíčková, 2008). O resilienci píše například Collins (2007) ve smyslu důležitosti odolnosti u sociálních pracovníků, jenž rozhoduje o schopnosti některých pracovníků setrvat v sektoru sociální práce bez negativních psychických dopadů. Collins udává, že odolnost u sociálních pracovníků představuje nedílný komponent dané práce, jelikož se v sociální oblasti neustále setkávají s negativními záležitostmi od duševních poruch po sociální problematiku a mnohé další. K odolnosti se může zdánlivě vázat i podstata jisté zralosti. Janebová (2014) píše o *zralosti* jako o schopnosti kloudně nahlédnout na vlastní prožívání v situacích, kdy pracovníka potká něco osobně zraňujícího, a dokáže díky své zralosti vyhodnotit, zda jeho situace skrze něj nenaruší klienty. V případě, kdy tato schopnost pracovníkovi chybí, je možné, že v zaslepeném neuvědomění bude pomáhat způsobem sebeobětování, a postupně tak přinášet klientům více škody než-li pomoci.

Pihl a Spiers (1977) učinili výzkum soustředěn na osobnostní vlastnosti odlišných profesí vykonávajících činnost v multidisciplinárním týmu. Mimo jiné mezi sociální pracovníky zahrnuli také psychology, fyzioterapeuty a pracovní terapeuty. Výsledným pozorovaným nastavením sociálních pracovníků byl afiliativní styl projevu, tolerance, tendence předcházet negativním důsledkům, závislost na autoritě a nejvíce znepokojenost lidskou bezmocností. Oproti tomu například psychologové byli shledáni jako relativně neznepokojeni lidskou bezmocností.

Paat (2016) ve svém výzkumu provedl polostrukturované rozhovory se studenty vysoké školy programu sociální práce, aby zjistil případné determinanty, které vedou právě k výběru odvětví sociální práce. Koncept altruismu byl v rozhovorech často adresován. Respondenti vystihovali, že jsou vnitřně motivovaní pomáhat, že chtějí dělat změny v životech lidí. Ústředním společným znakem respondentů byla jejich zaujatost vůči sociální spravedlnosti a podílení se na redukování sociální nespravedlnosti. Dále respondenti zmiňovali, že se jim zamlouvá představa pomáhat v oblastech, kde ostatní profese nedosáhnou.

Csikai a Rozensky (1997) uskutečnili podobný výzkum zaměřený na hodnoty a cíle jedinců (konkrétně studentů bakalářského a magisterského studia sociální práce), kteří si volí profesi v odvětví sociální práce. Výsledky ukázaly, že u studentů s převahou míry idealismu je rovněž vysoká motivace vykonávat profesi z altruistických záměrů.

Další ústřední otázkou vyvstává úloha altruismu v sociální práci. **Do jaké míry je altruismus integrální součástí přístupu sociálních pracovníků?** Altruismus je spatřován

jako základna veškeré sociální práce (Feber & Petrucijová, 2015; Wakefield, 1993). Mnohé zdroje zobrazují sociální pracovníky jako profesionální altruisty. Princip altruismu je v sociální práci spatřován u lidí v nouzi, kteří nedosahují životní úrovně dle norem společnosti (Feber & Petrucijová, 2015). Z toho důvodu se jedná o cílený altruismus v sociální práci, kdy pomoc není všeobecná, nýbrž se vztahuje pouze k jedincům, kteří si nepomohou sami a bez pomoci se neobejdou.

Wakefield (1993) ve své publikaci otevírá zajímavou otázku a to, zda se profesionalita spolu s altruismem vzájemně nevylučují. Tedy, zda by sociální pracovník měl být altruistický nebo jen profesionální s odstupem. Kaufman a Jauk (2020) ve své publikaci ukazují, jak altruismus a sobeckost nutně neznačí dobrou a špatnou vlastnost. Oproti tomu poukazují na to, jak neadekvátní altruismus může být nežádoucí a zdravá míra sobeckosti prospěšná pro jedince i jeho okolí. Studie zjistila, že zdravá sobeckost u participantů korelovala s prosociálním chováním a iniciací pomáhat druhým.

Reamer (2003) hovoří ve spojitosti s altruismem v sociální práci o problému *hranic*. Hranicemi myslí potenciální konflikty mezi profesionalitou a faktory jiné, které zasahují do vztahu mezi pracovníkem a klientem. Autor popisuje, že porušování hranic má tendenci provázet takzvané duální vztahy, kdy pracovník má k roli sociálního pracovníka také jinou roli, ve které interaguje s klientem. Může to například znamenat vztah pracovníka s klientem, který je založen na přátelství nad rámec profesionálního rozmezí. Reamer rozlišuje mezi porušením hranic, kdy dojde k fatálnímu překročení (např. poměr s klientem) a scénáře, kdy se hranice kříží. Když se hranice kříží, Reamer tvrdí, že to nemusí nutně mít negativní následky, ale také může. Autor udává příklad, kdy křížení hranic může mít rozpolčené dopady. Diskutuje-li pracovník o příliš osobních záležitostech s klientem, tak se mu zároveň otevírá a posiluje s ním vztah založen na důvěře, na druhou stranu může vzbuzovat v klientovi nejistoty ohledně své profesionality.

Dle Reamera (2003) můžeme rozdělit oblasti týkající se překročení hranic do několika jmenovaných kategorií:

- intimní vztahy (např. navázání poměru s klientem)
- usilování o osobní prospěch (vykonávání práce pouze za účelem vydělat peníze)
- emocionální potřeby a závislost (výměna rolí mezi pracovníkem a klientem)
- altruistická gesta (prokazování laskavosti nad rámec pracovních povinností)
- reakce na nepředvídatelné situace (sdílení stejných známých)

Za účelem umět pracovat s hranicemi, autor udává jako hlavní podstatu ujasnění, za jakých okolností k porušení nebo překročení dochází a jak to koresponduje s etikou sociální práce. Kagle a Giebelhausen (1994) namítají, že by problematika duálních vztahů u pomáhajících profesí měla být více adresována na supervizích.

O tématu hranic mluví i Janebová (2014) jakožto o dvou pólech, kdy se jednoduše řečeno jedná buď o porušení hranic, nebo o rigidnost hranic. Nejenže by nemělo docházet k zániku hranic, sociální pracovník by neměl být ani příliš rezervovaný, jelikož by v důsledku nadměrného odstupů pracovníka nemuselo dojít k vytvoření vztahu s klientem.

### **Specifika práce s mentálně postiženými**

Mentální postižení lze být popsáno jako vrozené a trvalé organické poškození mozku, které způsobuje u mentálně postižených zaostalý vývoj některých schopností jako jsou rozumové schopnosti, kdy jedinec nedosahuje odpovídajícímu vývoji intelektu (Vágnerová, 2004). Mentální postižení řadíme do stupňů podle inteligenčního kvocientu s tím, že čím nižší IQ, tím větší míru podpory jedinec potřebuje.

Lednická (2004) hovoří o otázce *jinakosti*, která se mentálně postižených týká právě z důvodu jejich jiného myšlení v rámci snížených intelektových schopností. Autorka klienty s mentálním postižením popisuje jako klienty „dětsky přím[é], upřímn[é], bezelstně naivní“ (s. 1). Hovoří také o jejich neschopnosti chovat se podle většinových norem, nedomýšlení důsledků, čitelnosti jednání nebo projevoování radosti. V tomto ohledu autorka poukazuje na výzvu pro společnost přijmout právě průhledné chování až upřímnost jedinců s postižením. Hovoří o nutnosti nalézt s mentálně postiženým klientem správný způsob komunikace, který by se setkával napůl cesty s myšlením člověka bez postižení a klienta s postižením. Autorka to nazývá „setkání se na poli nerozumu.“ Přirovnává to k nutnosti nalézt komunikaci například s africkými kmeny, které jsou předmětem k objevování antropologů. Lednická dochází k tomu, že většinová společnost má tendenci stigmatizovat a nechápat mentálně postižené právě kvůli střetu komunikace. Autorka přitom zastává názor, že i u neverbálních klientů komunikace s okolím není úplně vymizelá.

Základním prostředkem k nalezení vztahu s mentálně postiženými autorka Lednická identifikuje *komunikaci*, kterou nevynechává pouze na *verbální*, nýbrž rovněž také *neverbální*, která je zejména podstatná u klientů této cílové skupiny. Autorka trefně popisuje nedorozumění při práci s mentálně postiženými: „[osoby s mentálním postižením] vidí naši snahu přiblížit se jim, snahu naučit je našemu „jazyku,“ ale jelikož tento jazyk sami neovládají, nedokáží nám



řící, že tudy cesta nevede“ (s. 5). Zejména u klientů s hlubokou mentální retardací je podstatné soustředění se na jejich tělo, kdy je možné vyčíst jejich komunikaci právě z tělesných signálů. Tato dovednost však podle autorky vyžaduje ochotu a vnímavost vůči těmto podnětům. Cílovou skupinu mentálně postižených je nutno vnímat jako výzvu, která lidem z většinové společnosti ukazuje nové věci právě skrze jinakost.

Miler (2005) tvrdí, že podstatným, a přesto nedostatečně užívaným principem pro práci s mentálně postiženými, je *celistvé poznání klienta*. Autor namítá, že k celistvému poznání nestačí znát diagnózu nebo schopnosti klienta, protože chybí poznání až nahlédnutí na jeho vnitřní procesy a fungování. Skutečnost, že pracovník nezná niterný život klienta způsobuje odosobnění veškerého chování daného klienta a zobecňování chování u klientů s postižením. Tímto je myšleno, že chybějící porozumění klienta jako jednotlivce vede k domněnce, že daný klient je stejný jako jiní klienti s mentální postižením, což je mylné. Miler dále ve své publikaci zmiňuje důležitou reformu týkající se pojmenovávání práce s mentálně postiženými, kdy se v České republice eliminuje užívání slov, kdy mentálně postižení klienti figurují pouze jako pasivní příjemci pomoci. Zde autor pracuje s debatou okolo pomoci, péče a podpory klientů.

Právě z důvodu závislosti klientů na podpoře je nezbytný přístup pracovníků, který prokazuje klientům *přijetí a bezpečný prostor pro důvěru*. Pro jednotlivé klienty je potom velmi přínosné, pokud je k nim přístupováno na základě *individuálního plánování*. Autor Miler (2005) zdůrazňuje, že účelem individuálního plánování je právě dostat se k touhám a cílům svobodné vůle klienta, při čemž by klient neměl být aktivizován způsobem, který za něj zvolí pracovník. Podle Milera by tak nemělo docházet k rozhodování pracovníka za klienta s domněním, že klient nevnímá a pracovník umí rozhodnout v nejlepší víře za něj.

# VÝZKUMNÁ ČÁST

## Metodika

Cílem této práce bylo probádat pojetí altruismu mezi pracovníky pracující s cílovou skupinou klientů s těžkým mentálním postižením. Také bylo cílem zjistit, jak je altruismus spjat se způsobem vykonávání pomáhající činnosti nebo s přínosy pomáhající profese či vyčerpáním.

Z metodologického hlediska byl zvolen kvalitativní přístup pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Kvalitativní výzkum byl upřednostněn před kvantitativním z důvodu náročnosti kvantifikovat porozumění altruismu. Kvalitativní výzkum umožňuje dozvědět se o zkušenostech respondentů z jejich osobitých perspektiv a zodpovědět tak výzkumné otázky prostřednictvím analýzy jednotlivých interpretací (Marshall & Rossman, 2014). Nejprve byli respondenti dotázáni na základní demografické údaje:

- pohlaví
- věk
- stálý partner (ve společné domácnosti)
- vzdělání (maturita, kurz, VŠ v oboru)
- délka praxe v oboru
- délka praxe v této organizaci
- víra (náboženství nebo jiná)

Výzkumné otázky se sestávají ze sedmi hlavních otázek, které mají své podotázky a polostrukturovaný způsob dotazování rovněž umožnil prostor pro otázky další dle potřeby během rozhovorů. Povaha otevřených otázek měla za cíl zabránit předpojatosti výzkumníka a dát prostor účastníkům reagovat bez nátlaku. Nejprve jsem pilotovala otázky zkušebně s několika účastníky za účelem zjistit relevantnost otázek pro zkoumaný koncept a přehodnotila tak otázky s minimalizováním zmatečného vyznění nebo nesprávného využití slov. Otázky byly formulovány tak, aby zahrnuly následující oblasti, které souvisí s altruismem a představují tak výzkumné otázky:

- Jaké jsou motivy k pomáhající činnosti?
- Jaké jsou aspekty a principy pomáhání? Jak lze vymezit pomáhání?
- Jaké jsou dispozice pomáhání v pomáhající profesi, které umožňují pomoc realizovat?

- Je altruismus přítomen v pomáhajících profesích a jaká je jeho role?
- Dochází k riziku vyčerpání a patologie v pomáhajících profesích v souvislosti s altruismem?

Výzkumný vzorek zahrnoval dvanáct respondentů, pracovníků přímé péče s těžce mentálně postiženými klienty. Kritériem pro výběr respondentů byl hlavní pracovní poměr v organizaci nyní nebo hlavní pracovní poměr v téže organizaci v minulosti. Rozhovor nebyl uskutečněn s lidmi na úvazky částečné. Všichni respondenti byli ze stejné organizace pro zachování totožné náplně práce, která ovlivňuje následný pohled na pomáhající chování. V tomto ohledu se jednalo o záměrný výběr výzkumného vzorku. Výběr respondentů nebyl řízen délkou jejich praxe v pomáhající oblasti. Respondenti nebyli genderově vyrovnání, vzorek byl složen z 10 žen a 2 mužů ve věku od 31 do 61 let. Převaha žen, a tudíž genderová nevyváženost výzkumného vzorku je také dána skutečností, že ženy v sociální oblasti stále značně dominují. Všichni respondenti mají smyšlená jména pro zachování anonymity. Stručně představuji jednotlivé respondenty:

Respondent č. 1: Paní Nad'a, 61 let, má stálého partnera ve společné domácnosti, vzdělání středoškolské pedagogické s maturitou, 40 let praxe, 3,5 roku praxe v organizaci, nemá náboženské vyznání

Respondent č. 2: Paní Žaneta, 43 let, má stálého partnera ve společné domácnosti, středoškolské vzdělání zaměřené na pečovatelství a bakalářský titul v oboru všeobecné humanitní vzdělanosti, 6 let praxe v sociální oblasti, 2,5 roku praxe v organizaci, zastává křesťanskou víru

Respondent č. 3: Paní Hana, 42 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, středoškolské vzdělání- florista, 10 let praxe v oboru sociální práce, 1 rok v organizaci, věří v buddhismus

Respondent č. 4: Pan Petr, 50 let, žije se stálou partnerkou ve společné domácnosti, středoškolské vzdělání, pracoval pouze v jedné této organizaci z oblasti sociální práce, kde má 2 roky praxe, věří v Boha

Respondent č. 5: Pan David, 49 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, má základní vzdělání a nedávno si udělal kurz pracovníka v sociálních službách, pracoval pouze v jedné této organizaci z oblasti sociální práce, kde má 1,5 roku praxe, nemá náboženské vyznání

Respondent č. 6: Paní Irena, 56 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, vzdělání středoškolské, 25 let praxe v sociálních službách, 5 let praxe v organizaci, nemá náboženské vyznání

Respondent č. 7: Paní Eva, 31 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, bakalářský titul v oboru sociální a pastorační práce, 6 let praxe v sociální oblasti, 3,5 roku praxe v organizaci, nemá náboženské vyznání

Respondent č. 8: Paní Petra, 44 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, vzdělání středoškolské, pracovala pouze v jedné této organizaci z oblasti sociální práce, kde má 2 roky praxe, nemá náboženské vyznání

Respondent č. 9: Paní Ljuba, 61 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, vysokoškolské vzdělání v oboru geografie, pracovala pouze v jedné této organizaci z oblasti sociální práce, kde má 12 let praxe, vyznává náboženství Římskokatolické

Respondent č. 10: Paní Mirka, 43 let, nemá partnera, bakalářský titul v oboru sociální práce, 6 let praxe v sociální oblasti, 3 roky praxe v organizaci, nemá náboženské vyznání

Respondent č. 11: Paní Adéla, 46 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, vzdělání středoškolské, pracovala pouze v jedné této organizaci z oblasti sociální práce, kde má 4 měsíce praxe, nemá náboženské vyznání

Respondent č. 12: Paní Valérie, 55 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, vzdělání středoškolské ekonomicky zaměřené, 5 let praxe v sociální oblasti, 2 roky praxe v organizaci, nemá náboženské vzdělání

Před pilotováním rozhovorů s jednotlivými respondenty jsem udělala krátký rozhovor s vedoucí pracovnící týmu, které jsem pokládala odlišné otázky (viz *Příloha č.4*). Všechny rozhovory byly zaznamenány jako audio nahrávky a následně přepsány. Respondenti byli seznámeni s nahráváním rozhovorů slovně i v informovaném souhlasu, který podepsali. Přesné znění informovaného souhlasu je součástí sekce *Přílohy*. Délka rozhovorů byla různá, průměrně rozhovory trvaly zhruba 30 minut.

Rozhovory byly analyzovány metodou tematické analýzy, běžně používané metody v kvalitativním výzkumu. Při tematické analýze rozhovorů se zahrnuje kódování, což je proces identifikace klíčových témat a motivů v rámci jednotlivých rozhovorů. Tento postup umožní objevit specifické názory, postoje a zkušenosti jednotlivých respondentů, a zároveň poskytne detailní informace o tom, jak respondenti nahlíží na danou problematiku. Po identifikaci témat provádíme společnou analýzu těchto témat napříč všemi rozhovory, což umožní získat obecnější vhled do tématu (Švaříček et al., 2007). V praxi psaní předkládané práce jsem po přepsání rozhovorů vyznačila do textu barevným rozlišením zajímavé pasáže, což mi pomohlo k vytyčení a zobrazení tematických kódů a kategorií, tedy společných opakujících se témat, které se jeví jako významné pro všechny nebo alespoň většinu rozhovorů. Toto znázornění mi pomohlo vyvodit jisté trendy vyplývající z této výzkumné sondy. Tyto trendy jsou součástí následující sekce *Interpretace výsledků výzkumu*.

## Interpretace výsledků výzkumu

Následující text je rozdělen podle pěti základních kódů, pod které spadají kategorie, které jsou jednotlivě interpretovány.

### MOTIVY

Důležitým prvkem profesionality je motiv k práci. Existuje několik různých možných motivů; některé jsou dobré a správné, zatímco jiné ne. Nesprávný motiv – obvykle sebestředný – může snadno vést k profesionální práci, která je špatně odvedená a někdy dokonce k práci, která klientovi škodí. Tyto špatné motivy mohou také vést osoby k neetickému jednání v rámci své profesionální práce a k předpokladu, že se nejedná o pravý altruismus. Na druhou stranu dobrý motiv obvykle vede nejen k dobře odvedené práci a skutečně altruistické službě druhým, ale také bývá pro profesionála osobně naplňující. Z uváděných důvodů bylo v rozhovorech důležité dotázat se respondentů na jejich motivy k pomáhající profesi. Téma motivů zaštiťuje VO1: Jaké jsou motivy k pomáhající činnosti?

### Pocit naplnění jako motiv

Všichni respondenti se shodli, že vykonávají pomáhající profesi právě z důvodu naplnění či radosti z toho, že mohou být potřební a jejich práce dává smysl. Jinými slovy, co Frieze et al. (2001) považují za společný znak všech pomáhajících profesí – touha pomáhat ostatním. Z rozhovorů vyplynula slova jedné respondentky a to, že „*osobnostní nastavení pomáhat tu převládá v opravdu velké míře. Touha pomáhat potřebným*“. Těmito slovy respondentka ukazuje na motiv pomáhání ve spojitosti s osobností. Respondentka Ljuba dělá pomáhající profesi, protože v tom vidí smysl: „*Vidím, že prostě to, co dělám, má smysl*.“ Motivem pro pomáhající profesi je tak vidina smyslu vykonávané pomoci. Respondentka Žaneta to popsala jako „*pocit zadostiučinění nebo nějaký pocit radosti*“. Zadostiučinění a motivace mohou také být motivem k pomáhající činnosti. Respondentka Mirka také užila výraz „*zadostiučinění*“ v následujícím kontextu: „*Pomoc klientům může být docela těžká. To, co vás motivuje pokračovat je pozitivní zpětná vazba jako úsměv klienta*.“ Uznání pomoci prostřednictvím přímé pozitivní zpětné vazby je motivující.

Paní Naďa se na svou motivaci vyjádřila následovně: „*naplňuje mě pomáhat lidem a vidět taky výsledky mé pomoci, že je užitečná ta moje práce*.“ Motiv pro pomáhání tedy popsala ve vidině onoho smyslu a užitečnosti dané pomáhající činnosti. Respondentka paní Mirka oproti tomu zajímavě rozlišila pocit užitečnosti a potřebnosti: „*Když děláš nějakou takovou práci jako*

*já dělala ten úklid nebo když jsi v kuchyni dejme tomu nebo na poště, tak seš užitečná a jakmile děláš s lidma a pro lidi, tak seš potřebná. Oni nás potřebujou, oni bez naší pomoci nemůžou existovat.*“ Paní Mirka rozuměla užitečnosti na úrovni něčeho přínosného, kdežto potřebnost pro ni skýtá nezastupitelnou nezbytnou službu, která je užitečností nenahraditelná. Podobně to nazvala i paní Adéla: *„I když je to taky služba [prodávání], tohle je potřebnější služba. Prodávat je taky potřebný, ale ne tak.*“ Respondentka Adéla považuje pomáhající službu jako více potřebnou oproti jiným službám jako je prodávání. Vidina smysluplnosti pomáhající profese se pro respondenty ukázala význačná. Paní Naděa smysl ve své práci potřebuje, aby mohla vést svým způsobem kvalitní život, jak říká: *„že ten můj život není jen tak na prázdko.*“ Díky pomáhající profesi nabývá život respondentky na plnosti.

Někteří respondenti použili kontrast pomáhající profese a práce v kanceláři v tom smyslu, že pomáhající profese přináší mnohem větší osobní naplnění. Žaneta například uvedla: *„Když to srovnám s tím, že bych dělala jinou práci třeba v kanceláři nebo ještě něco jinýho, tak tohle mi přináší určitě víc radosti a víc mě to naplňuje.*“ Z těchto slov byl patrný motiv vykonávat činnost, která se jeví jako naplňující. Respondentka Hana pronesla: *„Mně to přijde oproti jiným pracím normální přirozená práce právě pomáhat druhým než prodávat nějaký nesmysly.*“ V těchto slovech jsem zaregistrovala jakousi lidskou přirozenost pomáhat na bazální nepřenesené úrovni, což se ukazuje jako smysluplné. Dále řekla: *„V kanceláři by mi to přišlo zbytečný.*“ Práce, která by nezahrnovala přímou pomoc druhému, by nebyla smysluplná, ale spíše zbytečná. Respondentka paní Adéla také uvedla příklad práce v kanceláři jako nenaplňující: *„Tam jenom sedíš, čumíš do počítače, ničíš si oči. Tady máš aspoň manuální pohyb jakoby nezáživný, jinak ti to utíká.*“ Práce pro respondentku činí smysl a tudíž čas v práci nevnímá jako dlouhý nebo promarněný. Paní Adéla také uvedla: *„Je to těžký pomáhat lidem, ale je to zajímavější než stát někde za pultem a obsluhovat.*“ Přestože je pomáhající profese náročná, je pro respondentku poutavější než jiné profese. Opět zde může být viděna jakási potřeba užitečnosti a redukování činností, které se jeví jako neužitečné až zbytečné. Dalo by se usuzovat, že v uváděných kancelářských sférách by respondenti nemohli uplatňovat chuť pomáhat, a tudíž by práce byla jimi hodnocena jako prázdná či nenaplňující.

Zajímavým motivem pro vykonávání pomáhající profese s mentálně postiženými byla odpověď respondentky Žanety a to, že ji k práci motivuje právě cílová skupina klientů s mentálním postižením: *„tyhle lidi řekněme s jinejma potřebama mě nesoudějí, prostě vim, že od nich se nedočkám nějakého odmítnutí. Cítím se od nich přijímaná no. Nemusím se bát, jak*

*na mě ty lidi budou koukat. Cítím se mezi nimi bezpečně. To vím, že je jedna z mých vnitřních motivací, proč v týhle práci jsem. Není to nutně ten důvod, proč jsem to šla dělat, ale drží mě to tady.*“ Paní Žaneta tak hovořila o specifčnosti práce s mentálně postiženými, kteří nedokážou kritizovat a hodnotit, což může pro ni jako pro pracovníka být osvobozující a příjemnou skutečností. Paní Nad'a se cítí mezi cílovou skupinou mentálně postižených dobře z následujících důvodů: *„Tady mně vyhovuje, že je to střední věk, že jsou to mladí lidi a že jsou veselí. Přes všechny ty hendikepy co mají jsou dobří kamarádi jako parta taková dobrá.“* Respondentce vyhovuje sestava pozitivně naladěných klientů. Dále v rozhovoru ilustruje, jak příjemná atmosféra v práci s klienty s postižením vládne: *„My se smějeme tady v tý práci, že my se třeba zasmějeme blbosti. Dneska mi třeba Pavel [klient] řekl, že Naděnka nic nedělá. Já říkám Pavle, hlídej si svá slova. On to jen tak plácl, protože já jsem říkala jéžiš, co jsem to chtěla a on říká, že nic nedělám no. Tak je tam legrace, je to tam fajn.“* Klientka má pocit, že s cílovou skupinou se cítí příjemně a lze tam uplatňovat humor.

Žádný z respondentů neuvedl moc jako motiv k vykonávání pomáhající profese. I když nejčastějším a vědomým důvodem, proč se stát pracovníkem v sociálních službách, je touha pomáhat druhým, rozhodnutí může být komplexnější a více mnohostranné. Propletené motivy mohou být nevědomé, ovlivněné náhodnými životními okolnostmi a pravděpodobně nebudou plně odkryty do konce kariérního života jednotlivce. To, že k volbě pomáhající profese došlo v podstatě nahodile, vypovídali i někteří respondenti. Respondentka Irena řekla: *„Nevím, jestli bych si to znova vybrala, kdybych s tím nebyla seznámena hned ze začátku.“* Respondentka si není jistá, zda by bez začátečního seznámení s pomáhající profesí nevolila profesi jinou.

Respondent Petr to zprvu v rozhovoru popsal jako náhodu, ale ukázalo se, že za tím stejně byla jeho orientace na práci s lidmi, protože se v tom našel i vzhledem ke své bývalé práci jako turistický průvodce: *„jelikož mám vztah k práci s lidma a zjistil jsem, že mi nevádí pracovat s postiženýma lidma, tak jsem začal pracovat tady. Žádný hlubší smysl v tom není. Byla to vlastně souhra okolností, člověk hledal nějak systematicky, co mohl dělat, kde se uplatnit. Úplná náhoda to nebyla, líbí se mi ta práce s lidma.“* Pracovat s lidmi může být motivací k práci v sociálních službách a říká to o samotné pověsti, kterou sociální práce má ve společnosti; sociální práce je vnímána jako pečovatelská profese s přímým kontaktem s lidmi. Paní Mirka sice původně nechtěla pracovat s cílovou skupinou mentálně postižených, ale vždy tíhla k pomáhajícím profesím: *„moje sny byly někde jinde, protože jsem vlastně žádala o místo například u Maltézské pomoci, žádala jsem o místo u Armády spásy, já jsem bohužel nebyla*

*přijata jako street worker, ale už moje přání, když jsem studovala JABOK, tak vlastně bylo být street worker a pracovat s lidmi bez domova.“* Respondentka se sice nedostala do práce, kde by chtěla pracovat, nicméně již během studií věděla, že chce pomáhat.

U paní Evy se to jeví jako kombinace: *„Zcela upřímně jsem na škole hledala brigádu, která by byla vhodná k mojí práci nebo k tomu, co studuju a zaujala mě osobní asistence, protože to šlo dělat při škole vždy třeba dvě hodiny odpoledne. Dobře se to takhle kombinovalo. Takže takhle jsem se dostala do sociálních služeb. Asi vlastně náhodou to bylo. Ale vždy jsem chtěla pracovat třeba v dětském domově nebo s dětma, ale souhrou okolností jsem se dostala do sociální sféry a pak už jsem věděla, že mě baví cílová skupina lidí s postižením. Pak už jsem si hledala práci tady. Mě baví tahle cílová skupina. Do budoucna možná zjistím, že budu chtít úplnou změnu třeba.“* Respondentka popsala, jak se volba profese může ubírat nepředvídatelně bez jednoznačných představ, avšak s podvědomím o chuti v dané sféře pracovat.

Lidé, kteří pracují v pomáhajících profesích mnohdy uvádějí, že pocítují ze své práce motivující uspokojení, které se v jiných povoláních nenachází (McClam & Woodside, 2011). Podobné pozorování je patrné z výpovědí respondentů. Mnohá povolání– zejména ta, kde konečným výsledkem je zisk a pověstný konečný výsledek– nenabízí tento druh neocenitelné a hluboce smysluplné spolupráce s klienty v pomáhajících profesích. Často uváděným motivem pro pomáhající profesi bývá náboženská motivace, kterou však žádný z respondentů nevedl, přestože čtyři respondenti o sobě udali, že mají náboženské vyznání. Hlavním motivem uváděným respondenty je vidina smyslu a naplnění s osobní spokojeností z vykonávané profese.

### **Osobní zkušenost jako motiv**

Jedním z možných důvodů k vykonávání pomáhající profese může být osobní zkušenost s danou tematikou. Jinými slovy pomáhat profesně může být odvozeno od osobního vztahu s pomocí dané cílové skupině. Žaneta řekla: *„Často tu je někdo, kdo má třeba sám nějaký hendikep, postižení a je mu to blízký. Chtějí předat to, co sami zažili a zažívaj. Vědí, o čem to je. Chtějí předávat své zkušenosti dál. Stejně tak u těch matek. Dělají to, co umí. A s čím mají blízkou zkušenost. Ale zas moc takových lidí úplně asi není. Není tam motiv msty si myslím, že by chtěli někoho potrestat nebo ventilovat něco. Asi jsou tam jen dobrý pohnutky toho, že ten člověk chce předávat dál.“* Podle respondentky Žanety je jedním z motivů angažovat se v pomáhající profesi osobní prožitek s danou oblastí. Pro paní Ljubu mít postiženého syna bylo



jedním z důvodů, proč do pomáhající profese šla: „*Nehleď na to, že mám jedno dítě, kterou tuhle pomoc potřebuje, takže už jako to vychází vlastně z rodinného života našeho.*“ Touto výpovědí respondentka potvrdila domněnku respondentky Žanety pomáhat na základě osobní zkušenosti.

Jiná respondentka paní Irena se zase s partnerem stará o syna s mozkovou obrnou. V rozhovoru sdílela negativní reakce okolí na mentálně postižené lidi, jak to vnímá jakožto nevlastní matka syna s postižením: „*Můj partner má syna s dětskou mozkovou obrnou, je úplně normální, chodí na záchod a všechno, do dílny tady v okolí. A jdeme a já si myslím, že je normální přitom na něj všichni koukají. A to není vůbec nijak.. nesliní, neřve. On trošku takhle točí hlavou takovej zlovyk. Jinak je úplně hezkej, krásně oblečenej, ale stejně se lidi prostě otočej. Mě tady tohle úplně sere, já jim vždycky vynadám.*“ Paní Irena upozorňuje na souvislost mezi normalizací postižených a osobní zkušeností s nimi. Jinými slovy ti, kteří jsou zvyklí na mentálně postižené nereagují nepřiměřeně.

Osobní vztah nebo osobní přímá zkušenost s mentálně postiženými (ať už z kruhu rodinného či okolí) mohou být pohnutkami k angažování se v pomoci dané cílové skupině.

## **POMOC**

V rámci zkoumání altruismu se mi v rozhovorech jevílo jako nutné zmapovat oblasti pomoci v dané službě. Jinými slovy v čem respondenti pomoc ve své profesi spatřují. Pomáhající chování tak může být předmětem projevu altruismu. Kód pomoci se snaží odpovědět na VO2: Jaké jsou aspekty a principy pomáhání? Jak lze pomoc vymezit?

### **Širší pomoc klientům s mentálním postižením**

Mnozí respondenti nevnímají pomoc v přímé pomoci klientovi, ale více „*společnosti, systému a rodině.*“ Pomoc klientům tak netkví pouze v přímé pomoci, ale rovněž nepřímé v souvislosti s rodinami klientů a celou společností. Respondentka Ljuba spatřuje pomáhání směrem k rodině, řekla: „*dokážu si představit, jaký by to bylo pořád být uvázaný prostě s tím dítětem doma, nemít ani minutu na nějakou oddech.*“ Respondentka vidí pomoc v odlehčení rodině v péči o postiženého člena domácnosti. Paní Žaneta projevila obdobný soucit vůči pečující rodině o svého postiženého potomka: „*Ulehčit to tý rodině, protože zas s nima člověk nějak soucítí, nemaj to lehký.*“ Zajímavě pojal svou odpověď respondent Petr, který konstatoval, že se společnost posunula a většina lidí bere za správné pomáhat znevýhodněným: „*Pokud budeme mluvit o tom, že jsme humánní společnost, kdy jsme se posunuli od toho, že slabý lidi jsme kdysi*

*dávno házeli ze skály třeba, protože byli společensky neprospěšný, tak jsme se posunuli k tomu, že jim pomáháme. Protože to teď považujeme obecně za správný, já to tak taky považuju za správný, a proto to pomáhání. Považuju za správný pomáhat těmhle lidem, že i tihle lidi mají možnost nebo by měli mít možnost žít na úrovni naší společnosti. Ve společnosti, která je humánně na výši, tak by měli mít možnost žít do určité míry plnohodnotný život. A když jim k tomu můžu pomoci, tak proč to nedělat. Je to určitá společenská ctnost těmhle lidem pomáhat.“* Respondent Petr vidí pomoc z širšího pojetí, kdy se domnívá, že moderní humánní společnost by měla usilovat o integraci osob s mentálním znevýhodněním.

Paní Žaneta vidí pomoc spíše směrem k rodinám: *Říká, že to není „milosrdenství nebo něco konkrétně těm klientům. To by asi ani nebylo úplně zdravý. Spíš mám dojem, že pomáhám tý rodině nebo společnosti, možná i potažmo těm lidem, že jim nějak snažím se ten život zpříjemnit. Ale když bych přemýšlela, že jako pomáhám tady těm klientům, tak bych měla pocit, že jsou to nějaký chudáci tady na mně závislý nebo že prostě, že jsou to chudáci, který vyžadují pomoc prostě, a to já takhle teda nevnímám.“* Respondentka nevnímá, že by pomáhala klientům, protože je vidí jako rovnocenné bytosti, ke kterým není nijak nadřazena. Domnívá se, že kdyby je vnímala jako objekty pomoci, znamenalo by to jejich nižší postavení vůči její osobě jakožto pomáhajícího.

Z odpovědí respondentů lze soudit, že respondenti pomoc nespatřují v přímé pomoci klientům, ale spíše v širší pomoci rodině a celé společnosti.

### **Pomoc skrze zplnomocňování klientů s mentálním postižením**

Jak se v rozhovorech ukázalo, velký rozdíl lze spatřovat mezi pomáháním a podporováním, kdy přehnaná pomoc může vést až k chybě dopouštěné pracovníkem. Hovoříme o „přeopečování.“ Vedoucí pracovního týmu v rozhovoru zmínila následující dojem: *„Protože tu máme klienty těžký, někdy to právě sklouzne k tomu, že se jim více pomáhá, než by bylo potřeba.“* Spatřuje tak riziko přehnané péče, která není žádoucí. Pokračovala: *„Někteří se snaží opravdu hodně být nápomocní a někteří to mohou možná vnímat i jako moc a nadvládu nad klienty.“* Domnívá se tak, že někteří pracovníci by nadměrnou pomocí klientům mohli uspokojovat vlastní puzení po moci. Vedoucí týmu spatřuje nadměrnou pomoc následovně: *„Jsou jim [klientům] třeba podsouvány odpovědi nebo i činnosti, které by ti klienti normálně nechtěli dobrovolně vykonávat.“* Nadměrná pomoc spočívá ve směřování klientů bez ohledu na jejich vůli. Dále vedoucí pracovnice vytyčila princip pomoci následovně: *„Pomáhat není něco,*

*co pracovník dělá klientovi, je to proces, který pracovník dělá s klientem nebo by alespoň měl i když si to mnozí pracovníci v sociálních službách myslí naopak.“* Pomoc klientům by neměla být pomocí pasivní.

Respondentka Petra také spatřuje nadměrné pomáhání klientům jako principiálně špatné: *„...některý klienti si umí nazout boty, ty mu je nazuješ a myslím si, že to je zrovna špatně, když se to děje.“* V případě, že klient ovládá některou z dovedností, není dobré ji dělat za něj. Paní Ljuba do své pomoci začleňuje zplnomocňování klientů následovně: *„Vždycky se přeptám, jestli to tak chce udělat [klient], jestli nechce, jak by třeba (teda pokud je schopnej) mi to nějakým způsobem aspoň třeba odkýval.“* Pracovnice se snaží za klienta nerozhodovat.

Respondentka Mirka vidí rozdíl mezi pomocí a podporou následovně: *„Já si myslím, že podporovat člověka můžeme ve všech možných směrech a oblastech, pomáhat mu můžeme třeba s těma základníma potřebama, když není sám schopnej si to jakoby obstarat.“* Respondentka diferencuje pomáhání v tom, kde klient není schopen sám. Od toho se odvíjí i její přístup k pomáhání klientům *„Když vím, že si klient umí sám zavázat boty, nepůjdu a nebudu to dělat za něj. Radši počkám.“* Z přístupu respondentky je patrné, že klade důraz na schopnosti klienta a patřičnou podporu. Jiná respondentka zase vnímá roli zplnomocňování následovně: *„Jako přivést je nejvíc do takovýho toho života. Tak samozřejmě, že oni v žádném případě nejsou normální a v normální životě. Jako aspoň trošičku jako kdyby.“* Respondentka bere na zřetel podstatu ukazování klientům základní životní dovednosti.

Respondentka Naďa popsala: *„Tady se je snažíme vést, aby se co nejvíc uplatili, pokud mají nějakou tu dovednost, tak aby tu dovednost uplatňovali. Neusnadňovat jim to tím že za ně všechno udělám. Jo a říct si tak a teď jsem mu pomohla. A naopak snažit se rozvíjet takový ty malý dovednosti, který oni mají. I když těch dovedností teda moc není. Pokud je chytrá hlava, šikovná, tak se snažit rozvíjet tady to no a dovednosti rozumové.“* Paní Naďa poukazuje na důležitost individualizovaného rozvoje klientů, při čemž by klientovy dovednosti měly být respektovány a rozvíjeny podle daných možností.

Pro respondentku Hanu pomáhání v její profesi představuje následující: *„Pomáhat třeba s jídlem, když ten člověk si neumí vzít lžiči, a přitom má hlad, tak já mu pomůžu se najíst. Nevnímám to jako práci úplně, ale pomáhání, pomoc. Když ten člověk nemůže něco dělat kvůli svému zdravotnímu stavu, třeba by něco chtěl a nejde to. Proto je to pomoc. Třeba, když je zdeformovanej fyzicky, tak hodně pomáhá napolohovat, aby mu bylo dobře. To mě naplňuje.“*

*Pro něj je to pomoc, protože vidím, že se usmívá.*“ Pomocí se rozumí asistence tam, kde klient není sám schopen a v případě pomoci se tak může cítit lépe. Pro respondentu se pomoc zdá natolik přirozenou, že to nebere jako práci, jak říká. Respondent David také vidí pomoc v usnadnění života klientům: *„Myslím si, že se snažíme zpříjemňovat a usnadňovat život našim klientům... Je to i hygiena i aktivizace. Oni potřebují pomoc při stravování, a i při hygieně a jelikož to nemůžou zvládnout sami, tak já jsem tady od toho, aby sem jim to usnadnil a pomohl jim.*“ Respondent si pod pomocí klientům představuje pomáhat jim ve věcech, které nezvládají samostatně a pomocí jim tak usnadnit žití. Pomocí se rozumí vykonání činnosti, kterou není klient sám schopen vykonat. S tímto tvrzením lze ztotožnit i odpověď paní Adély: *„Ta pomoc je s tím, co oni nemůžou no. Aby neleželi v pochcaným, teda v pročuranejch plenách, protože to je nepříjemný. Aby nemuseli koukat na jídlo a mohli normálně jíst. Pomocť při normálních věcech jako děláme my zdravý, bereme to automaticky, tak pomáháme jim, aby to pro ně bylo taky automatický. Pomoc k běžnému životu, to co oni sami nemůžou.*“ Pomocí je pro respondentku umožnění klientům základní věci, které nedovedou sami, ale patří do běžných věcí každodenního života.

Pro respondentku Evu pomáhání v její profesi zahrnuje něco doplňkového k pomoci s běžnými úkony: *„...naši uživatelé můžou bejt třeba sami sebou, užívat si ten život naplno a že jsme schopni jim poskytnout takovou péči, která jako umožní jim dělat, co je baví. Že jsme schopni poskytovat jim nějaký ty podněty a není to jen o tý péči, je to rozhodně i o tom, že mají tu zábavu. Pro mě osobně je to důležitější ta aktivizace než ty praktické věci. Že jsme schopni nabídnout i tu nadstavbu, nejen tu péči, protože ta péče za mě je úplnej základ, kterej jim poskytně i rodina nebo domácí pečovatelská služba. Ale jim dáme i to víc, a to je pro mě hrozně důležitý... Pořád je to takový rozehraný ta pomoc a je to v pořádku. Ten klient si nepotřebuje říct, jé to mi pomohla. Ale že je tady spokojenej, opečovanej, zároveň má nějakej smysl, něco ho dneska bavilo, vidím, že se dneska smál, protože jsme hráli tuhle hru a tak.*“ Pro paní Evu pomoc znamená nejen umožnění základních věcí, ale zejména oživení klientova pobytu ve stacionáři. Dobrá pomoc pro respondentku nespočívá v pouhé péči, ale v kontinuální snaze dostat klienty do stavu spokojenosti.

Cíl pomoci ve spokojenosti klientů spatřovali respondenti velmi často. Příkladem lze uvést respondenta Petra, který pomoc vidí v tom, *„aby se cejtili ty lidi spokojený.*“ Spokojenost klientů je v pomoci zásadní. K tomuto názoru došla v průběhu své praxe i respondentka Irena: *„když jsem sem třeba nastoupila, tak jsem brala jako hodně důležitý to, že ten klient je umytej,*

*najedenej, spokojenej po tý pečovateľský strážce a tak. Ted' si myslím, že beru jako důležitý to, že je jako spokojenej i jako po nějaký tý psychický nebo sociální strážce, a nejen z hlediska fyzickýho.*“ Spokojenost klienta je podstatou pomoci obecně s tím, že pomoc nespočívá pouze v obstarání klienta fyzicky, ale i psychicky. V mnohých případech respondenti uváděli, že dělají mnohé pro zajištění spokojenosti klienta. Jako příklad uvedu odpověď respondentky Adély: *„Lidunka (klientka) chce větvičku, my nejsme povinní jí chodit pro větvičku, ale jdeš jí pro ní, protože chceš, aby byla spokojená. Tak to si myslím, že je třeba nad rámec, to nemusíme.*“ Výrok respondentky značí snahu pracovníků překročit běžné povinnosti k zajištění plné spokojenosti klientů.

Pro Petru je pomocí umožnění zábavnějšího života pro klienty: *„je to tady pro ně víc zábavný než bejt doma.*“ Klienti podle respondentky zažívají zpestření během pobytu ve službě. Podobně úlohu stacionáře vidí i respondentka Ljuba: *„ten týdenní stacionář je vlastně jako takovej druhej domov.*“ Říká tím, že pro klienty je stacionář něco obdobného jako domácí prostředí. Podobně to popisuje i paní Adéla: *„Oni jsou tady jako na táboře, což je hrozně fajn.*“ Pro klienty je pobyt ve stacionáři podobně zábavný jako pobyt na táboře. Paní Valérie také vidí pomoc klientům v umožnění klientům zažívat radostné okamžiky: *„já tady dostávám dobrou náladu z toho, že ty lidi jsou živí a že komunikujou. A myslím, že zrovna tak mám radost, když vidím Kryštofa [klient] se zasmát, že jim to tady nějak zpestřujeme, protože co oni doma s tou rodinou. Určitě tam neviděj, že se tam něco hemží, pro ně to tam musí bejt strašná nuda v těch domovech jenom s těma rodičema. Takže si myslím, že tak nějak vzájemně si děláme dobře.*“ Pomoc pro respondentku znamená zpestření života klientů, přičemž radost klientů je oboustranným výsledkem pomoci pro ně stejně jako pro ni jakožto pomáhajícího.

Zatímco mnozí respondenti rozlišovali mezi pomocí a podporou, respondentka Žaneta ve své práci nepozoruje funkci pomoci jako takové. *„Pomáhat, to je jako kdybych pomáhala v nějakým utrpení, což já jako nevnímám, že by ti lidi nějak trpěli tady nebo že by to byli lidi, který já nevím nejsou rádi na světě nebo takhle. Nemám pocit, že bych vyloženě pomáhala.*“ Respondentka spojuje pomoc se stavem utrpení a jelikož klienty nevnímá jako trpící, nevidí svojí profesi spočívající v pomoci. Respondentka Valérie také nevidí příliš markantně koncept pomoci ve své profesi: *„Já mám pomáhání a podporu propojený, já bych to nedokázala odčlenit jako tohle je pomoc a tohle je podpora. Mně se to vzájemně propojuje, protože tím, že jim pomáháme ať při podávání toho jídla, tak to neberu jako nějakou pomoc vyloženě, že má tedy sytej žaludek. Mně se to tam prolíná, je to taková samozřejmost, ne pomoc.*“ Respondentka

nespatřuje mezi pomocí a podporou jednoznačný rozdíl. Ve své profesi ani nevnímá úlohu pomoci jako takové, protože například obhospodařování základních potřeb jako podávání stravy je pro ni samozřejmostí, nikoliv pomocí.

Mnozí respondenti se shodovali, že v rámci pomoci v jejich profesi nejde jen o technické znalosti nebo dovednosti pomáhajícího, které ovlivňují a utvářejí proces pomáhání, jsou to také hodnoty, přesvědčení a dopad na klienta. Respondenti oceňovali skutečnost, že pomáhat není jen čistě aplikace technik nebo postupů. Zatímco pomocníkově chápání toho, co má dělat, může být založeno na teorii a výzkumu, „kdy“ a „jak“ to udělat, pomáhání vyžaduje také citlivost, která daleko přesahuje teoretické znalosti a technickou efektivitu práce. Přestože respondenti uznávali pomáhání jako způsob usnadnit klientovi dosažení určitého výsledku, předmět výsledku k dosažení pomoci se u respondentů lišil. Někteří považovali výsledkem uspokojení základních potřeb jako stravy či hygieny, mnozí jiní respondenti výsledkem zamýšleli aktivizaci klienta, zpestření klientova pobytu ve službě nebo zplnomocňování klienta v širším pojetí. Pro některé pracovníky pomoc není v pravém slova smyslu pomocí, neb nevnímají klienty s lítostí nebo jako trpící, a pomoc je pro ně přirozenou činností.

### **Pocit „dobré pomoci“ a spokojenost**

Pocit úspěchu respondentů závisí na vědomí, že odvedená práce prokázala skutečnou službu klientům. Respondentka Nad'a na to během rozhovoru poukázala v souvislosti s podstatou udržet si dobrý pocit z profesního života a vyvarovat se pracovnímu vyčerpání. Řekla: *„já odcházím spokojená a já už nemám, proč bych na tu práci myslela. Protože vím, že jsou spokojení, že jsem si svoje udělala, dala jsem, co můžu a nemám už takovej ten pocit, že bych si musela tím ještě zaobírat doma myšlenkama. Myslím, že jako když se nemusím stydět za svoje činy a svojí práci, tak už pak nad tím nemusím doma přemýšlet.“* Je podstatné mít z odvedené pomoci klientům dobrý pocit, aby pracovník své profesní kroky nepřemítal nadměrně i ve volném čase. Respondent Petr o stejném v rozhovoru taktéž hovořil: *„nebojuju třeba s tím, že u těch klientů nejsou posuny a zlepšení. Já vím, že jsem tu směnu odvedl úplně naplno a nebudu si to vyčítat. Neberu to jako osobní zklamání nebo odpovědnost. Chci to dělat na sto a pak si to nebudu vyčítat. A pokud vím, že jsem dělal všechno, tak pak nemůžu nic víc už dělat než přijít zas a zase odvádět práci s nejlepšími úmysly. Jde podle mě o vnitřní pocit.“* Vnitřní pocit o dobře odvedené práci spíše vede ke spokojenosti, než-li k přemítání a výčítkám pracovníka. Podobně danou kategorii adresovala i respondentka Ljuba *„prostě dělám to podle svého svědomí, abych měla před sebou čistej štít.“* Respondentka výrazem "čistý štít" ukazuje, že se

snaží být ve své profesi upřímná a poctivá ve svých jednáních, aby neměla na svědomí žádné viny nebo špatné skutky.

Respondenti uváděli, že dobrou pomocí je pro ně uspokojivý pocit z jimi odvedené práce směrem ke klientům. Podle odpovědí je tedy ukazatelem kvalitní pomoci v pomáhajícím oboru nejen spokojenost klientů, ale rovněž dojem pracovníků ze svého podílu v pomáhajícím konání.

## **DISPOZICE K POMÁHÁNÍ**

Osobnostní dispozice mohou být jedním z faktorů, který utváří koncepci modelového vysvětlení altruistického počínání. Jinými slovy touto kategorií zjišťuji, jaké vlastnosti u sebe respondenti v souvislosti s pomáháním registrují a jak tyto vlastnosti souvisejí s jejich pomáhajícím nastavením. Sekce s tímto kódem se snaží zodpovědět VO3: Jaké jsou dispozice pomáhaní v pomáhající profesi, které umožňují pomoc realizovat?

### **Předurčenost k pomáhaní**

Mnozí respondenti uvedli, že přirozeně tíhnou k pomáhajícím činnostem a jsou v podstatě přirozenými altruisty. Respondentka Ljuba řekla: *„Vždycky jsem měla tu tendenci podporovat někoho, kdo tu pomoc potřebuje.“* Paní Ljuba u sebe odnepaměti zaznamenává touhu pomáhat těm, kteří pomoc potřebují. Respondentka Valérie: *„Já jsem vždycky tíhla pomáhat nebo měla jsem vždycky nějaký takový sociální citění.“* Respondentka rovněž vykazovala zakořeněnou potřebu pomáhat a vcit'ovat se do druhých. Žaneta začala své povídání příběhem, jak se vlastně dostala k pomáhající profesi u cílové skupiny mentálně postižených: *„Chodila sem třeba jako dobrovolník nebo prostě brigádně, že jsem to vyhledávala to pomáhaní. V rámci třeba nějakého občanského sdružení, třeba jako asistentka lidem s autismem nebo s Downovým syndromem nebo prostě taky s mentálním postižením.“* Respondentka se vždy angažovala tam, kde je pomoc potřebná. Paní Irena na sobě odjakživa pozorovala chuť být nápomocná: *„Vždycky jsem byla spíš jako empatická k lidem takhle, ke starým lidem, k sociálně slabším lidem, k jakýmkoliv lidem, který si nedokážou nějakým způsobem pomoci sami. Takže člověk k tomu musí asi mít nějaký cit už od začátku.“* Paní Irena pomáhá všem, kteří si nedokáží pomoci sami a vnímá to jako citění.

Paní Petra v sobě pozoruje zakořeněnou chuť pomáhat druhým nehledě na cílovou skupinu: *„Jinak bych se vůbec nebránila pracovat někde v azylových domech, v nízko prazích pro děti a tak dál.“* Respondentce by nevadilo pracovat s jinými cílovými skupinami. Podobně

to měl i respondent David: „*Chtěl bych pomáhat i jinde.*“ Paní Petra dál uvažovala, že je to vlastně asi součástí její osobnosti ta potřeba pomáhat „*vždycky jsem byla tolerantní, vždycky jsem naslouchala. Vždycky jsem byla sociální, nikdy jsem neodsuzovala ať už to byli feťáci, bezdomovci.*“ Paní Petra pomáhá druhým v podstatě bez přestání a pozoruje na sobě vlastnosti jako je tolerance, sociální citění a otevřenost.

Přestože velká část respondentů by pomáhala i jinde, společnou reakcí některých respondentů byl vztah k cílové skupině mentálně postižených po uvedení kontrastu právě mentálně postižených klientů a seniorů. Pan David uvedl: „*Tady u těchto klientů [mentálně postižených] sice není vidět posun, ale nevidí se ani pád. Málo kdy je vidět nějaký zhoršení větší. Posun teda může člověk vnímat právě v tom, že nedojde k zhoršení klientů jako třeba někde v paliativě.*“ Respondent srovnává zhoršení stavu u mentálně postižených a například v paliativní péči, kde je podle něj zhoršení stavu klientů markantnější. Poté v rozhovoru ještě pokračuje na téma cílové skupiny seniorů: „*Zatímco práce u seniorů je na vyhoření horší, protože člověk jde znatelně rychleji dolů.*“ Respondent si myslí, že práce s cílovou skupinou seniorů je náchylnější k vyhoření, protože tam dochází více ke zvrátům stavu klientů. U jedné respondentky toto zjištění pramenilo z její zkušenosti s minulou pomáhající profesí právě u seniorů. Během rozhovoru hodně srovnávala, jak se pomoc vůči mentálně postiženým a seniorům liší. „*Já jsem dělala dřív se seniorama, tady je to lepší. Víc mě to naplňuje, není tady tolik úmrtí. Líp se mi to zvládá tady, že mají rodiny, že se vrací zpět do rodin. Kdežto v důchodáku je takových úmrtí hodně a moc nemají rodinu už. Je to pro mě smutný a ničí mě to tam. Proto už to nechci dělat nikdy. Já jsem hodně emoční člověk, já si to neumím zpracovat jako to, že někdo odešel, ta smrt pro mě byla tak těžké pochopit přitom je to přirozený. Tady to tak není, nesetkala jsem se s tím tady.*“ U paní Hany byla patrná podstata dopracovat se k tomu, kde svou chuť pomáhat uplatnit. Pomáhání mentálně postiženým je pro ni jednodušší, protože u této cílové skupiny nedochází k častým úmrtím a pobyt ve službě pro ně není trvalým.

Respondentka Nad'a by rovněž nevolila cílovou skupinu seniorů: „*Jsem ještě nedospěla k tomu, že bych šla dělat k důchodcům, to já nemůžu. Protože možná zase, že se blíží stáří, tak nechci vidět, jak končí důchodci a co mě čeká.*“ Respondentka se domnívá, že společný věk s cílovou skupinou by otevřel její vlastní nejistoty spojené se stářím. Paní Ljuba by také nešla mezi cílovou skupinu seniorů: „*Určitě bych vyloženě nechtěla pracovat se starýma někde třeba v paliativní péči. To bych asi jako nezvládla.*“ Pracovat se seniory by si nepředstavovala ani paní Valérie, která se domnívá, že by senioři přispívali k jejímu negativnímu vnímání světa:



*„Třeba seniori mě asi nelákají, protože já jsem takovej typ, co docela vnímá atmosféru a náladu těch druhých a já bych se bála, že ty seniori by mi mohli navozovat docela dost negativní náhled na svět, kterej já už sama o sobě mám a bála bych se, že mi to bude víc prohlubovat.“* Na základě těchto výpovědí lze usuzovat, že respondenti chtějí pomáhat tam, kde nedochází k častému úmrtí.

Jak se ukázalo, respondenti nemají pouze pomáhající profesi, ale začleňují pomáhání do svého každodenního života. Svědčí o tom odpovědi respondentů, například paní Petry: *„já spoustu věcí dělám nezištně i jako mimo tady tu práci.“* Respondentka je nezištná i mimo pomáhající profesi. Pan David také pomáhá i mimo práci kdykoliv se naskytne příležitost: *„Já třeba funguju nezištně i v normálním životě, je mi to blízky. Právě takhle třeba někomu pomáhám. Sice jsou to malý věci, ale dělal jsem to takhle celej život a možná proto jsem možná tady, kde jsem. Vždycky jsem byl k těm lidem možná až přehnaně přátelskej a vždycky pomohl tomu, kdo to potřebuje. S taškou, posadit v tramvaji. Když jsem viděl někde nějaký bezdomovce, vždycky jsem mu dal buď peníze, nebo oblečení jsem přinesl.“* Pomáhání je pro respondenta Davida natolik přirozené, že pomáhá i v běžném životě. Respondentka Nad'a popsala, jak jezdí pomáhat známým: *„Tak já tam vlastně už 16 let jezdím nezištně a pomáhám, protože ta máma je na to sama.“* Paní Nad'a se svěřila, že jezdí pomáhat do konkrétní rodiny, kam jezdí dlouhodobě a dobrovolně.

Mezi důvody vykonávání pomáhající profese může spadat i jakási předurčenost pomáhat potřebným specifická u žen, kdy se může jednat o biologické predispozice k mateřství a obecně vztah k péči o druhé (Vincent, 1996). Respondentka Žaneta svou předurčenost k tomu být v pomáhající profesi popsala: *„ta pečovatelská potřeba moje. Asi jako ženská tam bude asi nějaká souvislost zřejmě. Mateřská v mým pojetí. Nejsem asi třeba mateřská tůtu ňuňu, ale mám to asi v sobě to pečování, tu potřebu pečovat.“* Svou potřebu pomáhat tedy respondentka vidí v ženské tendenci pečovat o druhé.

U některých respondentů jsem během rozhovorů vnímala až téměř vrytou potřebu pomáhat, která je natolik přítomna, že se jeví až jako přirozenost, bezprostřednost. Respondenti vnímají svou humanitární činnost jako naplňování potřeb, kdy paní Žaneta pronesla *„nevnímám, že bych pomáhala; dělám, co musím nebo mám.“* Tímto paní Žaneta ukazuje, že pomáhání není volbou, ale spíše samozřejmostí. Paní Hana pomáhající profesi zase nazvala jako *„přirozenou práci.“* Podle slov paní Hany se opět ukazuje pojetí pomáhání jako nenuceného konceptu. S respondentkou Nad'ou se také v rozhovoru objevil moment, kdy z ní

čišel smysl pro přirozenost vzájemného pomáhání: „*je potřeba pomoci a pomůžeš, je to taková samozřejmost vlastně. Požádanej seš, tak pomůžeš.*“ Pomoci v nouzi, když je jedinec o poskytnutí pomoci požádán, je běžným jevem podle slov respondentky.

O předurčenosti pomáhat nasvědčuje také častá reakce respondentů, že pomáhající činnost mohou vykonávat jen někteří a zdaleka by to nemohl dělat každý. Mnozí respondenti vyjádřili pocit schopnosti účinně pomáhat jako integrální součást jejich předurčenosti pomáhat druhým. Respondentka výslovně řekla: „*Musí být [k tomu tady pracovat], jak říkáte předurčeněj svým způsobem. Ne nějak fatalisticky, ale normálně. Ne to tu chtít spasit, ale vnitřně předurčeněj.*“ K pomáhající práci je nutná zdravá míra přirozené dispozice. Respondentka Žaneta předurčenost k pomáhajícím profesím spatřuje v tom „*mít nějaký předpoklady jakoby osobností.*“ Důležité je pro pomáhající činnost mít osobnostní dispozice. Paní Irena nazývá schopnost pracovat v pomáhající profesi jako „*drajff*“, který odlišuje způsobilé pracovníky hodící se do pomáhající profese od nehodících se osob do této sféry.

Respondentka Žaneta sdělila: „*Nemůže to jít dělat každej člověk z ulice, kdo prostě nemá práci nebo neví, co s volným časem.*“ Respondentka Žaneta se domnívá, že pomáhající činnost nemůže být nahodilou prací pro někoho bez hlubšího uvědomění. Paní Irena se například rozpovídala, že zná mnoho lidí, kteří by její profesi dělat nemohli z několika důvodů. „*Já neznám nikoho z mého okolí, kdo by to mohl dělat. Chybí jim na to ty vlastnosti, vcítění se do toho, každej se jako když to řeknu hnusně zhnusuje nad nima. Někdo se rozbrečí a řekne, že by to nemohl dělat, to tě obdivuju třeba. Někdo by řekl třeba no to bych se poblil, protože ti klienti jsou na plenách třeba, někdo slintá, není to moc příjemný mezi tím bejt.*“ Respondentka uvedla příklady, kdy by jiní lidé projevovali nelibost v souvislosti s pomáhající prací s touto cílovou skupinou. Paní Petra řekla: „*no spousta lidí na to tvrdí, že prostě by to dělat nemohli. Že by jim to bylo líto nebo že by jim to bylo nepříjemný nebo nějaký tyhle ty důvody.*“ Respondentka také uvedla, že pro mnoho lidí by lítost a nepříjemné pocity byly překážkou v takové práci. Respondentka Petra řekla: „*Nemyslím si, že by to mohl dělat každej i kdyby ty peníze, který tady jsou byly mnohem vyšší, tak by to spousta lidí stejně nedělalo.*“ Respondentka je přesvědčena, že by prací mnozí lidé nedělali nejen kvůli finančnímu ohodnocení.

Dle paní Ireny není příliš ochotných a předurčených jedinců jít vykonávat náročnou pomáhající profesi. Respondentka popsala, že v zařízení zažila mnoho praktikantek, které si při studiu šly do organizace splnit povinnou praxi. Závěrem to hodnotí takto „*A to tady byla třeba jedna holka z deseti taková, která k tomu byla otevřená [té pomoci druhým].*“ Z její zkušenosti

tedy plyne, že není moc uchazečů o pomáhající práci, kteří by se jevíli upřímně zaujatí k pomáhající činnosti. Taky v rozhovoru povídala o reakci na svou práci od okolí: „*Tady to je náročný extrémně psychicky. Přijely sem za mnou jednou holky, tak jsem říkala, ať jdou za mnou nahoru na kafe, že nemám ještě hotovo. A oni, že jsem se posrala, že tam prostě nejdou ani náhodou. Nepůjdou tam, někdo to nesnáší. Někdo se rozbrečí, zhnusuje. Já se jim nedivím, protože na to nejsou zvyklý.*“ Znamé respondentky projevíly nelibost k návštěvě zařízení, kde paní Irena pracuje.

U respondentů se projevíly přirozené sklony k pomáhající činnosti. Respondenti vyjádřili svou vštípenou touhu pomáhat druhým, která je odlišuje od jiných lidí právě jakousi osobitou předurčeností. Respondenti si svou předurčenost podle odpovědí uvědomují, jak sami uváděli, pomáhající práce by nebyla přirozenou všem lidem bez rozdílu. Přestože by respondenti byli ochotni pomáhat i jinými způsoby, napříč rozhovory se objevila shoda, že práce s mentálně postiženou klientelou je pro ně lepší volbou uplatnění pomoci ve srovnání s často zmiňovanou klientelou seniorů.

### **Upřímný autentický vztah k lidem**

Velmi zásadním společným znakem všech respondentů je vztah k lidem. Právě vztah k lidem umožňuje pracovníkům v pomáhající profesi vykonávat pomáhající činnost s altruistickými pohnutkami, a vykonávat ji dobře na základě svého přesvědčení. Pan David podobně jako ostatní respondenti nedokáže vidět pomáhající profesi bez vztahu k lidem, která právě jemu pomáhá cítit se ve své profesi komfortně: „*Myslím si, že u mě [v rámci vlastností, které respondenta dovedly k pomáhání a pomoc v něm prohlubují] právě vztah k lidem, s nima jsem pracoval vždycky. Myslím, že to umím s lidma, vycházet s nima.*“ Pan David u sebe vnímá schopnost pracovat s lidmi. Vidí tyto věci jako nezbytné: „*Když to neděláš od srdce nebo ze svého vnitřního přesvědčení, tak to nemůžeš dělat dobře.*“ Dle respondenta musí pomáhání pramenit zevnitř, aby se jednalo o dobře odváděnou pomoc. Paní Žaneta uvedla myšlenku „*Myslím, že tam musí být nějaký vnitřní prostě touha nebo prostě nastavení chtít tu být a dělat tu práci. To asi nemůže dělat člověk, kterež nemá jinou možnost, tak dělat sem tohle, a přitom nemá vztah k těm lidem.*“ Respondentka také vidí autentickou pomoc v nastavení člověka a upřímném vztahu k lidem.

Pan Petr konceptu vztahu k lidem přisoudil název přístup k lidem. „*Pokud ten člověk nemá přístup k lidem, to se naučit nedá. To může chvíli předstírat, ale pak to stejně selže, bude*

*z toho pořád vypadávat v těch stresových situacích, ale prostě ve chvíli, kdy nemá ten přístup, neměl by to dělat.*“ Klíčový je dle respondenta přístup k lidem, bez kterého v pomáhající sféře nelze dlouhodobě setrvat.

Paní Irena řekla *„Musíte k tomu mít chuť, chuť někomu pomáhat. Kdo tuhle chuť nemá, nemůže tuhle práci dělat.*“ Respondentka vidí jako zásadní mít zájem o lidi a pomáhání. Téměř identickou odpověď podala paní Ljuba: *„Tady musí bejt ta láska k těm lidem. Kdyby tady nebyla, tak to člověk nebude dělat že jo.*“ Podobně jako ostatní respondentka uvedla vztah k lidem, který nahradila pojmem láska k lidem.

Respondentka Mirka vnímá, že jí pomáhá právě láska k lidem, klientům, při práci s nimi: *„Mně třeba pomáhá každodenní radost ze života. Že se ráno vzbudim a řeknu si aha, novej den. Teďka přemýšlím, jdu do tý práce, nejdu do tý práce. Aha, už jsem tam dlouho nebyla a mně chyběj a vzpomenu si na ty klienty. Takže rozhodně je to láska, láska k těm lidem, s kterejma pracujete, s kterejma se prostě zžijete.*“ Podle slov respondentky je hnací silou láska ke klientům, kterou pociťuje. V rozhovoru s respondentkou Mirkou jsme také narazily na skutečnost, že právě láska k lidem je společným motivem pracovníků v pomáhajících oborech: *„Já třeba takhle v tom pečovatelsví opravdu potkávám velmi upřímný, nezištný lidi, kteří jsou prostě milí a trpěliví a mají lásku k těm lidem.*“ Sféra pomáhajících profesí se podle pozorování respondentky vyznačuje upřímnými, nezištnými a milými lidmi.

Z výpovědí respondentů také vyplynulo, že je jejich profese naplňuje právě z podstaty, že jde o práci s lidmi: *„Ta přímá práce s lidma mě baví. Přijde mi, že většina lidí tady to má takhle stejně jako já. Ty klienti je dobíjej nějakým způsobem.*“ Respondentka sdílí, že je tato práce naplňující pro ni a mnohé další kolegy právě díky úzkému kontaktu s lidmi. Pan Petr si také z tohoto důvodu pomáhající práci zvolil: *„Tím, že jsem před tím 25 let pracoval s lidma jako turistickéj průvodce, tak jsem byl celý život zvyklej na práci s lidma. Je to věc, v které já vynikám a něco, co mi jde. Takže proto jsem hledal práci s lidma.*“ Dřívější práce s lidmi dovedla Petra do pomáhající profese, protože právě v práci s lidmi respondent exceluje.

Vztah k lidem se v rozhovorech projevoval také rovnocenným přístupem, který pracovníci vůči klientům zaujímají. Respondentka Nad'a prohlásila: *„Musíš je [klienty] přijímat jako sobě rovný.*“ Podle respondentky pracovník musí přistupovat ke klientům jako sobě rovným. Vykazuje to i jeden z výroků jiné respondentky, kdy říká: *„Ti klienti jsou prostě na stejný lidský úrovni. Vim, že samozřejmě vyžadujou jinej přístup než třeba já (smích), ale jsou*

*nám rovni.“ Respondentka uznává rovnost klientů s mentálním postižením a lidí ostatních. Respondentka Irena také přistupuje ke klientům jako rovnocenný partner: „Člověk s těma klientama musí bejt i kamarád. Nám tady teď říkali, že bychom si k nim neměli sedat blízko nebo je obejmout, tak mi to přijde hrozný teda. Já si s nima večer tady lehnu klidně do postele. Povídáme si, on tě třeba hladí ten klient a víš, že mu to dělá dobře a nemá to nic společného s nějakou intimitou. Je prostě rád někdo, když může toho pracovníka obejmout a jsou si tak úplně rovný.“* Paní Irena nevynezuje hranice mezi pracovníkem a klientem. Domnívá se, že je správné s klienty navázat kamarádský kontakt a být s nimi na bližší lidské úrovni.

Z odpovědí respondentů se ukázalo, že jejich radost z práce souvisí s mírou vztahování se ke klientům. Ať už vztahování se ke klientům popisují jako přístup k lidem, vztah k lidem nebo lásku k lidem. Jinými slovy pracovníci naznačovali, že právě oné vztahování se ke klientům a altruistické smýšlení zlepšuje vnímání jejich profese a spokojenosti v pomáhajícím oboru obecně. Podobné výsledky prezentuje i studie Gola (2018), která zjistila, že participanti s vyšší mírou altruismu měli větší vztah k vykonávané profesi a pomáhání oproti participantům s menší mírou altruismu.

### **Nutnost empatie**

Participanti výzkumu měli podobné představy o tom, co je nezbytné v souvislosti s vlastnostmi pomáhajícího jedince. Všichni respondenti identifikovali empatii jako nejdůležitější vlastnost umožňující pomoc v pomáhající profesi. Respondenti popisovali, že jsou schopni rozpoznat naladění klientů, a ze své schopnosti empatie právě vychází jejich empatické jednání vůči klientům. Například respondent David vnímá empatii jako svůj nástroj k dobré komunikaci s klienty: *„Myslím si, že jsem i empatickej, přemýšlím, co by tomu klientovi mohlo bejt nepříjemný, doptávám se.“* Respondent se zaměřuje na zjišťování od klienta, co je pro něj nepříjemné. Činí tak pomocí empatického přístupu. Respondentka Hana také vnímá, že má tyto schopnosti v sobě: *„Mám pocit, že se umím naladit na to, co zrovna potřebuje ten klient. Vidím to z toho výrazu toho člověka.“* Respondentka říká, že díky empatii cítí potřeby klienta. Taktéž Ljuba u sebe pozoruje podobné schopnosti: *„Já si myslím, že dokážu vidět, co ten klient nějak potřebuje nebo vypoaslechnout a vypoaslovat, co se mu líbí a co by rád, aby byl prostě spokojenej.“* Respondentka u sebe vidí schopnost rozumět klientům pomocí empatického pozorování.

Paní Nad'a na otázku, co je pro pomáhající profesi nutné odpověděla: „*Stoprocentně empatie. Empatie je na prvním místě. Empatie, musí být člověk citlivej. Jako nesmí litovat, ale musí cítit, musí vnímat jejich potřeby, musí umět reagovat na jejich potřeby.*“ Podle respondentky je tedy nutná empatie, nikoliv lítost. Pan David spolu s empatií vnímá potřebu jisté všímavosti a schopnosti dovtípit se, popisuje to jako: „*Přemýšlet nad tím, že ti klienti se neumí vyjadřovat, mít empatii a přemýšlet, že ten klient se mohl třeba špatně vyspat nebo se mu něco nepovedlo, proto má třeba špatnou náladu. Musíš si spoustu věcí domýšlet. Může ho něco bolet, neumí to říct. Domýšlet si a snažit se vcítit do něj i když nevíš, co mu je (smích). Být všímavěj k potřebám. Nejenom potřebám. Můžeš vidět, že někdo není ve své kůži a přemýšlet proč, i když na to nemusíš přijít.*“ Dle respondenta je empatie nutná k povšimnutí si různých faktorů, které mohou ovlivňovat rozpoložení klienta, i když empatie nemusí vždy vést k pochopení stavu klienta. Pro respondentku Petru je empatie také klíčová hlavně z perspektivy klientské: „*Kdybych si to představila v té kůži toho klienta, tak by byl lepší člověk, kterej je možná míň profesně zdatnej, ale radši bych měla někoho, z koho bych cejtila určitou jakoby empatii... Nevadilo by mi, kdyby nevěděl všechny ty inkontinenční pomůcky, ale byl by na mě milej, než kdyby byl strohej a všechno dělal naprosto perfektně. Já si myslím, že v tomhle oboru by ta empatie měla nějakým způsobem bejt nebo nějaká citlivost.*“ Paní Petra si myslí, že klienti více oceňují schopnost empatie oproti ryze profesionálnímu přístupu. Obdobnou věc o schopnosti klientů s postižením poznat dobrou praxi pracovníka sdělovala i jiná respondentka: „*Ty lidi poznaj, že to někdo nedělá rád.*“ Klienti této cílové skupiny dokáží rozlišit kvality pracovníka. Stejně smýšlí i paní Valérie „*Nemůže tu být ten, kdo nedává ze sebe a vycejtili by to i ti klienti.*“ Klienti by poznali, kdyby někdo v pomáhání nebyl přirozený.

V pomáhání a podpoře je podstatný také individuální přístup, se kterým je pracovník schopen nahlížet na každého klienta jako na jednotlivce s unikátními potřebami. Respondentka Žaneta uvedla, že právě individuální přístup je aspekt, který si časem a praxí osvojila a nyní jí usnadňuje vyváženou pomoc a podporu klientům: „*snažím se hledat jejich individuální zvláštnosti. Koukám se na to, co oni konkrétně potřebujou. Ze začátku jsem možná měla potřebu je vidět nebo jsem měla nastavení, že je to nějaká homogenní skupina klientů. Kdežto teď jsem víc schopná vnímat ty jednotlivosti a potřeby a reagovat na to. Abych někoho třeba přehnaně neopečovávala, když to nepotřebuje ten klient. Improvizovat trošku a podle toho se jim věnovat každému jinak. Nejsou stejný. Nacházet řešení nějakých situací a tak. Nevidět je podle diagnózy a říct si aha, tak všichni budou reagovat tak a tak nebo podobně zhruba. Teď si víc uvědomuju, že to tak není. Věděla jsem to asi vždycky, ale teď to umím převádět víc do praxe, že každéj*

*reaguje jinak a potřebuje jiné věci.*“ Respondentka díky své praxi reflektuje nutnost individuálního přístupu s potlačením tendencí zjednodušovaného zobecňování.

Respondenti tedy zmiňovali zejména vlastnosti jako empatie nebo cit pro individualitu klientů, zatímco profesní aspekt pomáhání zminila pouze jedna respondentka a to v následujícím kontextu: *„je vidět, že ti, co mají tu sociální práci vystudovanou tak vnímají ty věci jinak. Mně určitý věci jako nedocházej.“* Respondentka vnímá vzdělání v daném oboru jako jeden ze způsobů být schopným pomáhajícím.

Jak se ukázalo během rozhovorů, lidé vstupující do pomáhajících profesí mají obecně určité osobnostní rysy, díky nimž jsou úspěšní ve zvolené kariéře. Mezi tyto osobnostní předpoklady dle respondentů patří nejvýrazněji empatie.

## **ALTRUISMUS**

V této kategorii pracuji s výpověďmi respondentů konkrétně na koncept altruismu. Docházím k otázkám, zda se altruismus v jejich profesi vyskytuje a za jakých podmínek. Touto kategorií se tak snažím nakládat s VO4: Je altruismus přítomen v pomáhajících profesích a jaká je jeho role?

### **Přítomnost altruismu**

Na základě odpovědí respondentů lze usuzovat, že altruismus je nedílnou součástí pomáhající profese. Jak jedna respondentka pronesla, altruismus do pomáhající profese patří *„už z podstaty věci.“* Říká tím, že altruismus je v pomáhajících profesích určitým způsobem, který je považován za ten jeden principiálně správný způsob. *„Tady nemůžeš očekávat žádnéj jako zisk nebo prostě hmatatelněj výsledek nebo vrácení se tobě něčeho za tu pomoc. Když si představím náš pracovní kolektiv, tak si neumím představit někoho, kdo by to jako dělal zjištěně, to by bylo hrozně prázdný. Přijde mi, že to všichni děláme tak nějak nezištěně. Jak to říct no. To finanční ohodnocení tady teda není rozhodně žádným motivem vzhledem k tomu, jaký je to ohodnocení.“* Respondentka vnímá, že v pomáhající práci není prostor pro zjištěnost. Respondentka Irena taktéž vnímá, že sobeckost pomáhající profesi nenáleží: *„Nesmí z toho [z pomáhající práce] člověk očekávat žádný věci pro sebe.“* Člověk v pomáhající profesi nesmí být zjištěný. Paní Ljuba také vidí nezištěnost jako princip sociální služby: *„Já si myslím, kdo jako takovouhle péči poskytuje, tak každěj by ji měl poskytovat nezištěně v sociálních službách.“* Každý jedinec v sociálních službách by měl být nezištěný. V rozhovorech se tedy objevuje altruismus ve spojitosti s absencí zjištěnosti.

Altruismus byl respondenty zmiňován i nepřímým způsobem. Například se někteří respondenti vyjadřovali o vlastnostech, které jsou opakem altruistického smýšlení, jako o vlastnostech nežádoucích. Například respondentka Nad'a vyjádřila svůj odpor k sobeckosti: „*Já teda zrovna to sobectví úplně nesnáším takovýhle nějaký vlastnosti, závist.*“ Respondentce se nelíbí, pokud někdo nebere ohled na ostatní nebo závidí druhým, co sám nemá. Paní Irena také prokázala negativní postoj k vlastnostem jako je závist: „*Nesmí bejt člověk závistivej.*“ Závist z respondentčina pohledu není žádoucí.

Respondenti nezištnost nebrali pouze jako doporučený princip pro dobrou praxi v pomáhajících profesích, ale jako existující součást jejich pracovního nasazení. Respondentka Žaneta považuje sebe i své kolegy za altruisty: „*Vnitřně cejtím, že jsme tady jako altruisti, že prostě jsou tu lidi, který nějakým způsobem ne obětují, ale dělaj to protože je to baví a naplňuje. Nevidíme za tím žádný další zisk v uvozovkách.*“ Respondentka vnímá sebe i ostatní pracovníky jako altruisty, kteří ze své práce nepojímají jiné zisky. Respondentka Adéla také pozoruje altruismus ve své profesi. Na otázku, zda může popsat pomoc kdy za to neočekávala osobní zisk nebo odměnu, řekla: „*Tak samozřejmě to děláme, že za to máme výplatu, ale kolikrát uděláš něco navíc, co nemusíš a to je podle mě ten altruismus. Takže si myslím, že to k tomu patří taky. Koukáš s nima na televizi, věnuješ jim víc, než musíš.*“ Respondentka tak altruismus definuje jako něco navíc pro klienta, co se běžně od ní jako pracovníka v sociálních službách neočekává.

Respondent David si jednoznačně myslí, že altruismus je kladným a důležitým aspektem pomáhající činnosti: „*Je to [altruismus] přidaná hodnota tý práce.*“ Altruismus obohacuje práci o větší hodnotu. Pan Petr se během rozhovoru vyjádřil následovně: „*Altruismus je jedna z těch skládaček těch nutností, ale přehnaněj altruismus podle mě v tý práci opravdu škodí. Je to práce, kterou se musí nějak organizovat, nejde to dělat halabala jen se srdcem. Nepřeháněj bych to s ním, ale patří sem víc než do jiných profesí.*“ Respondent uznává altruismus jakožto složku pomáhajících profesí, ale spatřuje negativní stránku přemíry zapojování altruismu do práce.

V případě většiny respondentů se ukázalo, že spadají do skupiny, kterou Janebová (2014) uvádí ve své publikaci, a to skupinu sociálních pracovníků, kteří jsou až filantropicky orientovaní a soustředí se zejména na samotnou pomoc klientům. Vykazuje to například odpověď respondentky Nadi, která řekla: „*Klidně i kdybych mohla, tak to budu dělat i zadarmo.*“ Respondentka by se věnovala dané činnosti, i kdyby to nebylo její profesí.



Respondent David pronesl: „*Nestačilo by tu být jen kvůli penězům.*“ Pro vykonávání pomáhající práce by nebyly finance dostatečným stimulem. Paní Irena to viděla jednoznačně ve smyslu, že motivem pro pomáhající práci nemohou být finance již z důvodu nízkých financí v sociálních službách: „*Tohle neděláte za peníze, tohle není profese, kterou lidi dělají za sedmdesát tisíc měsíčně.*“ Respondentka se domnívá, že pomáhající profese nespadá pod profesi vyhledávanou kvůli finanční stránce. Jiná respondentka, paní Valérie, na mou otázku, zda by to chtěla vykonávat i zdarma odpověděla, že tato práce by ji naplňovala i tak.

Na druhou stranu pomáhající profese zahrnuje pomáhání, které nemůže nikdy být reciproční, a to nikoliv z důvodu altruistického, nýbrž z podstaty, že se jedná o placenou profesi. Na toto v rozhovoru poukázala například paní Hana: „*Tady rozhodně za to nic čekat nejde. To je těžká otázka, zda by měl pracovník být altruista. Ale zase úplně ne. Jdu do práce, protože ty peníze potřebuju, ale zase dělám práci, která mě baví. Neočekávám od klientů, naopak jim chci dávat. Ale zase chci za to být ohodnocena nějak, protože si myslím, že jsem v pomáhání dobrá, že to dělám dobře.*“ Respondentka cítí potřebu být finančně ohodnocená, jelikož si myslí, že to náleží dobře vykonávané profesi. Nicméně v práci nečeká, ale dává.

Respondent Petr také upozornil na nutnost finančního ohodnocení: „*Tady mají lidi tendenci říkat, že ty finance nejsou vůbec důležité, my tu musíme přece pomáhat. Ale tohle je velkej nesmysl.*“ Pan Petr poukazuje na mínění pracovníků a to, že v pomáhajících profesích bývá finanční ohodnocení opomíjené. Tato představa je podle respondenta Petra chybná. Dále v rozhovoru pokračoval se slovy: „*Není to práce, kde mám pořád pocit nějakýho vyššího cíle, což někdo teda silně má. Mají pocit poslání a tím pádem to ti kolegové a teď jsem to i viděl na školení, že oni furt k tomu nepřistupují jako k normální práci. Tady mám práci, dostanu zapláceno a jdu domu. Oni tohle vnímají nějak sobecky.*“ Respondent znovu v rozhovoru poukazuje na zkreslené vnímání pomáhající profese mezi pracovníky. Naznačuje, že většina pracovníků vidí pomáhající profesi více jako zdroj naplnění vyššího cíle a poslání než-li zdroj výdělku. Všimá si, že pro pracovníky je zřetel na finanční stránku v jejich profesi považován jako znak sobeckosti. Odpověď respondenta v rozhovorech vyvstala příležitostně, neb jsem u několika respondentů zaznamenala postoj vůči své profesi právě jakožto k poslání či jednoduše konání jiné oproti ostatním profesím. Poznatek respondenta o pomáhajících profesích jakožto poslání páchat dobro se značně vyskytuje i v literárních pramenech. Například Collins (2021) píše, jak je od sociálních pracovníků očekáváno pomáhání a práce je viděna jako určitý druh schopnosti nebo onoho poslání.

Podobnou myšlenku vystihl i pan Petr: „*Tak určitě tam patří [altruismus]. Ale prostě na druhou stranu je to práce. To znamená chodíme do práce jako do každý práce, máme ji vykonávat dobře a máme za ni dostávat adekvátní ohodnocení, odměnu. Proto přehnaný altruismus sem nepatří.*“ Respondent si myslí, že bezhraniční nezištnost nenáleží profesi již z důvodu, že se jedná o pracovní poměr. Pan David říká: „*Tahle práce nemůže být nezištná plně, protože je placená podle mě.*“ Respondent vystihl, že podmínkou nezištnosti je bezplatnost. Pro respondenta Davida totiž práce nemůže být altruistická právě z důvodu finanční odměny: „*Nezištnej je člověk, ktorej to dělá hlavně zadarmo. Jako pravá nezištnost.*“ Tímto respondent potvrdil domnělou podmínku o nezištnosti a to, že se musí jednat o bezplatnou činnost.

Přestože se odpovědi shodovaly, že altruismus v pomáhajících profesích existuje a má svou nepostradatelnou roli, někteří respondenti projeví nejistotu ohledně nezištnosti v případě, kdy jim práce dává osobní odměny v podobě často uváděné radosti. Respondenti udávali výhody, které získávají svým pomáháním. Jak řekl pan David: „*Myslím si na druhou stranu, že každé si touhle práci zvyšuje sebevědomí. Asi si trochu hladíme svoje ego.*“ Respondent si myslí, že pomáhající práce zvyšuje sebevědomí a lichotí vlastnímu já. Jedna respondentka také uvedla: „*Já to [altruismus] beru ale taky z toho hlediska oboustranného, že mně ten Mareček (klient) udělá radost, protože půjde a začne mi dávat ruku na hlavu a já ho budu hladit. Nebo ta Amálka (klientka) se zasměje, když něco řeknu, takže já mám vždycky jakoby zpětnou vazbu od těch klientů vůči mojí osobě, která mi dělá radost. Takže já stejně jdu do té práce ne z altruistického úmyslu, ale já jdu do té práce kdy já odcházím šťastná, protože mě to naplňuje a jsem potřebná. A ty lidi mě dělají šťastnou. Takže není to tak, že já jdu a utru zadek všem a jdu domu a přijde mi výplata a já jsem pomohla a zapomenu na to. Je to hodně oboustranný, já dávám a já dostávám.*“ Respondentka vnímá, že se jedná o oboustranný prospěch, kdy nejen o klienty pečuje, ale také získává dobré pocity z práce s nimi. Potvrzuje tak tím předpoklad Walshe (2011), že vztah klienta a pracovníka v pomáhající profesi není v nepoměru, ale skýtá reciproční obohacení.

Respondentka Eva řekla: „*Jako jasně do nějaký míry nečekáme za každou činnost díky, ale myslím si, že zaprvý za to čekáme nějakou plat a zadruhé čekáme nějakou určitou vděčnost od těch klientů, od rodičů. Minimálně si myslím, že nám to přináší nějakou osobní útěchu nebo osobní, že máme radost. Tak si myslím, že to tak prostě je. Úplně nesobecký jednání určitě v tom nevidím asi u nikoho.*“ Respondentka vidí, že za pomáhající činnost lze očekávat plat, vděčnost

nebo osobní pocity radosti. Respondentka Nad'a také pronesla větu, která svědčí o jakési oboustrannosti přínosu: „*musíš jim dokázat, že mi můžou důvěřovat a já jsem potom šťastná, že mně důvěřují a že jim pomáhám.*“ Respondentce přináší práce pocit štěstí, který je následkem oboustranné spolupráce mezi ní a klienty. Slova respondentky vypovídají o skutečnosti, že pomoc se realizuje v kontextu pomáhajícího vztahu, který je založen na důvěře a oboustranné spokojenosti.

Respondentka Valérie vnesla zajímavý bod týkající se otázky o roli altruismu v pomáhajících profesích a to, že není jejím prvotním cílem získávat něco, ale je to vedlejší benefit jejího pomáhání: „*No tak já osobně z toho nic nevidím, že by to mělo být ku prospěchu mému. Až na to, jak říkám, že mi to navozuje a je to jenom tady, neříkám, že v nemocnici třeba bych to cejtla úplně stejně, ale tady v tom kolektivu mně to dává hodně, ale nečekám to od toho. Je to vedlejší benefit, že sem jdu a už vím, že půjdu do dobrýho kolektivu co se týče spoluzaměstnanců a co se týče klientů.*“ Respondentka těží ze své profese, přestože to není jejím prvotním cílem.

Respondentka Žaneta dle její odpovědi nevidí jako překážku altruismu získávat něco od své práce: „*To si myslím, že pokud to člověka posouvá, tak si pořád myslím, že to může bejt nezištný zároveň. Pokud to jako zlepšuje osobnostně něco, něco to v člověku kultivuje, tak si nemyslím, že je to v nepořádku. Že to furt může bejt nezištný. Zvyšuje to třeba sebevědomí, tohle může dělat jen pár lidí, s tímhle mám klientem dobrej vztah třeba jen já a nás pár, tak to může bejt dobrej odrazovej můstek, protože takhle budu třeba jednat i s jinejma lidma jinde nebo tak. To nebrání tomu, aby to bylo pořád správný s dobrýma úmyslama.*“ Respondentka nevnímá osobnostní přínosy jako odporující altruismu. Podobně to vnímá i respondent David: „*Můžu být nezištnej a zároveň si zvyšovat sebevědomí. Hmatatelný klady hlavně narušují nezištnost.*“ Respondent si nemyslí, že osobní výhody znemožňují altruismus tak, jako by tomu bylo s hmatatelnými výhodami.

Někteří respondenti natolik vyzdvihovali klady, které jim pomáhání přináší a zároveň zlehčovali míru oběti či rizika, které pomáhání představuje, což se shoduje s předešlými výzkumy (např. McGuire, 2003). Autor to popisuje jako určitou skromnost osob, které pomáhají, což spadá mezi kognitivní zkreslení. Tento fenomén jsem zaznamenala například v rozhovoru s respondentkou Mirkou, která díky obohacující povaze pomáhání nevnímá ani riziko pracovního vyčerpání v případě, kdy by pomáhání více bralo, než poskytovalo: „*Já dost dobře nechápu, jak by k tomu mohlo dojít [k vyčerpání]. Protože já vždycky od těch klientů*

*dostávám zpátky i víc, než co já jim dávám.*“ Respondentka si nemyslí, že by prací více dávala než získávala. V rozhovorech se objevovala tendence podceňovat náročnost pomáhání a vnímat jako méně náročné, než jak ve skutečnosti je. Z takového pozorování vyvozují také následek a to, že se respondenti mohou přepínat a vystavovat riziku vyčerpání, protože nevnímají adekvátní míru náročnosti své profese.

Respondenti spatřují podstatu výskytu altruismu v práci s klienty. Přestože ve své profesi pozorují altruistické tendence, projeví zřetel na finanční ohodnocení, které komplikuje skutečnost, že pomáhající práce je výlučně na altruismu postavena. Nicméně úmysly při práci vnímají jako altruistické s podmínkou, že se nesmí jednat o prvoplánovou vidinu onoho finančního ohodnocení. Obdobně jako v teoretickém pojetí altruismu, podle respondentů altruistické činy mohou být nezištné i přes oboustranný zisk v podobě zvýšeného sebevědomí nebo osobní spokojenosti. Na základě odpovědí respondentů můžeme také konstatovat, že respondenti projevují altruistické tendence, protože je to emocionálně odměňující. Někteří respondenti cítí větší pocit naplnění a vidí větší potřebu nezištnosti, protože považují svou profesi spíše jako jejich úkol než profesi. Zatímco jiní respondenti vidí úlohu altruismu jako součást jejich profesní role, než čistě nezištný až filantropický čin.

### **Větší míra altruismu u starších jedinců**

Někteří respondenti zmínili skutečnost, která se objevuje častěji i v literárních zdrojích a to, že altruismus stoupá s věkem, a tudíž jsou více altruističtí starší jedinci. Velký důraz na to kladla respondentka Naďa, ze které bylo znát, že si připadá pro pomáhající profesi vhodná právě kvůli své zralosti, kterou jí životní zkušenosti poskytly: *„Já si spíš myslím, že jsem k tomu dospěla tím mým životem a že teď v určitém zralém věku, že ten člověk je možná i víc trpělivej a moudřej, možná si i víc uvědomuje takový ty životní věci. Ten mladej člověk ještě neví o tom životě tolik jako třeba já vím, že ten život je všelijakej a že tady tyhle ty lidi, víc se dovedu asi možná vcítit tady do těch lidí.*“ Respondentka se domnívá, že pokročilý věk je pro pomáhání výhodou. O aspektu věku se rozhovořila také respondentka Hana: *„Někdo takovej je, ale jde to taky s věkem si myslím. Já to vidím u sebe, mohla bych teď tu být i o volnu, když mě doma nic nečeká. Přijde mi, že jak jsem starší, tak víc dávám a nic nečekám za to.*“ Respondentka také zmiňuje, že spolu s věkem přichází ochota více pomáhat. Paní Valérie zkonstatovala, že se k pomáhající profesi dostala v podstatě věkem, kdy má pocit, že už není tolik profesně ambiciózní a stačí jí zejména dobrý pocit z vykonané práce: *„Až kolem tý padesátky se člověk za ničím nechce hnát a chce*

*mít takovej ten pocit, že je taky nějak nápomocnej.“* Respondentka vidí ve svém věku větší potřebu být nápomocná.

Z výpovědí respondentů se zdá, že potvrzují některé výzkumy a to, že vyšší věk může podněcovat k péči o druhé. U některých respondentů byl pokročilý věk viděn jako motiv angažovat se v pomáhající činnosti.

## **ÚSKALÍ POMÁHÁNÍ**

Za účelem prozkoumat koncept pomáhajícího chování v širších souvislostech, považuji za nutné zahrnout také negativní aspekty, které se k jevu nezištnosti pojí. V této kategorii analyzuji výpovědi, které se váží k případnému maladaptivnímu fungování respondentů v souvislosti s jejich pomáhajícími tendencemi. Téma *Úskalí pomáhání* umožňuje zdůraznění složité povahy altruismu. Touto kategorií zodpovídám VO5: Dochází k riziku vyčerpání a patologie v pomáhajících profesích v souvislosti s altruismem?

### **Časté pomáhání nad rámec pracovních povinností**

U velkého množství respondentů jsem zaznamenala angažování se i mimo pracovní dobu. Potvrdila mi to mimo jiné i reakce na tuto otázku jedné z respondentek: *„Tady [v sociálních službách] konkrétně pomáhá teda docela dost lidí nad rámec pracovních povinností.“* Respondentka pozoruje časté případy pomáhání nad rámec pracovní náplně. Konkrétně pan David nemá problém s tím přijít do práce mimo pracovní dobu: *„Ted' třeba plánujeme, že bychom s některýma klientama šli ve svém volnu na vánoční trhy. Tak já jsem ochoten třeba přijít z volna, vzít klienta a půjde nás víc i s jinejma kolegama a půjdeme ve svém volnu. Vůbec s tím nemám problém.“* Respondent hovoří o plánované dobrovolné aktivitě mimo pracovní povinnosti. Nemá s tím problém ani respondentka Irena a mnozí další: *„Jsem v pohodě tu zůstat déle, i přijít z volna.“* Zůstávání po pracovní době v práci a chození do práce mimo pracovní dny je pro respondentku přípustné.

Respondentka paní Adéla rezolutně pronesla, že nerespektuje pracovní dobu a bude v práci klidně po pracovní době, okomentovala to následovně: *„Budu tady dokud tu práci neudělám. Neřídím se pracovní dobou. Nikde jsem se tím neřídila. Dokud je prostě potřeba dodělat si práci. Já nemám ráda, když odcházím od rozdělaný práce.“* Respondentka cítí potřebu dokončovat své pracovní povinnosti bez ohledu na její pracovní dobu.

U některých respondentů se ukázala i nejasnost hranic mezi tím, co je profesní náplň a co je pomoc z osobní vůle. Nejvíce jsem si toho všimla při rozhovoru s respondentkou Nad'ou, která po dlouhém přemýšlení nejistě pronesla: *„To je těžký. Pomáhání nad rámec pracovních povinností. No. Já vlastně osobně zahrnuju do té... já to vlastně nerozlišuju ty pracovní a nepracovní povinnosti. Nad rámec je. Ach jo. Já prostě jim dávám všechno, dávám jim maximum a ani netuším, co by mělo být jako jen mojí povinností.“* Respondentka nevnímá rozmezí mezi tím, co patří do náplně její profese a tím, co dělá ze svého vlastního počínání. Dávání klientům je bez limitů, jak říká, dává jim bezmezně.

Respondent Petr popsal práci nad rámec pracovních povinností následně: *„Nad rámec povinností jít třeba k šéfovi a říct šéfe, já jsem nad tím přemýšlel a tady by se to dalo takhle zlepšit, nad tím by ten zaměstnanec nemusel přemýšlet. Stačí, když bude dělat svojí práci. Tak tady je to stejný. Většinou to teda zaměstnanci nedělaj, proč by to měli dělat. Dostávají tu mzdu a tím to pro ně končí. Ale jiná věc je to právě u pomáhajících profesí mám dojem. U mě je to teda taky, dost přemýšlím, jak by se ta služba klientům mohla dělat líp. Říkám kolegům, že si myslím, že bysme měli dělat tohle a tamto, a to už je nad rámec mejch pracovních povinností. Používat hlavu navíc než to, co je ta vlastní práce. Ty úkoly v tý práci. Myslim, že ta starostlivost k tý práci tady patří. I tady v tý práci navrhuju nějaký řešení, snažím se podílet. Jsem ochotnej pomáhat kolegům i mimo pracovní dobu, ale musí to pro mě mít nějakej smysl.“* Pan Petr si myslí, že k výpomoci nad rámec práce dochází zejména v pomáhajících profesích. Shledává i vlastní pomáhání nad rámec, kdy se aktivně se zájmem podílí na chodu sociální služby. Pan Petr v rozhovoru prosazoval názor, že práce nad rámec povinností může být prospěšná, pokud slouží ke zlepšení pracovních výsledků a kvality služeb. Zdůrazňoval, že nejde o to pouze plnit úkoly, ale věnovat se také myšlení, jak by se práce dala dělat lépe. Podle Petra je práce nad rámec zejména v pomáhajících profesích častá a lidé jsou ochotni se podílet na vývoji služeb a pomáhat kolegům. Zároveň však uvádí, že musí mít smysl a být prospěšné pro všechny zúčastněné strany.

Hodně respondentů však reflektovali, že není správně nedodržovat pracovní dobu, přestože k tomu dochází často. Respondentka Eva si myslí, že dodržování hranic v pracovních povinnostech je důležité: *„Je potřeba dodržet tu pracovní dobu. Neodcházet dřív, ale i opačně. Chodit včas domů. Zůstat déle po pracovní době je dost sebezničující, ale za druhý to ani není v zájmu toho klienta, abych mu vyhověla v každý jeho libůstce.“* Nedodržování pracovní doby vede k sebedestrukci a zároveň neprokazuje dobrou službu klientům. Paní Hana uvedla

jako příklad vlastní sebereflexi, kdy v minulosti pracovala nad rámec a došlo u ní k vyčerpání, říká: „*Je to sebezničující, dělala jsem to dřív. Je to cesta k vyhoření. Dělají to podle mě lidi, který jsou nenaplněný a nuděj se, nemaj do čeho píchnout a nemají program vlastní. Jsou to podle mě lidi, který ta práce až tak nebaví ani, jen tím vyplňují prázdnotu jakoby, proto lezou do tý práce.*“ Respondentka si uvědomuje riziko překračování pracovních povinností a domnívá se, že za tím mnohdy stojí osobní nenaplněnost a prázdnota. Jiná respondentka řekla: „*pomáhají moc [zaměstnanci]. A zároveň neumějí si to nebrat. Berou si to domu, pak třeba doma myslí na ty klienty, když třeba nemají rodinu. Vracíme se k tomu, že se moc angažují, jsou tady nad rámec svých pracovních povinností. Jezdí se třeba na ty klienty dívat, je to jejich život. Až moc. Já vlastně nevím, proč to tak mají.*“ Podle respondentky si někteří zaměstnanci neumí vyhradit osobní prostor a klienti jim tak v životě nadměrně zasahují do osobní roviny.

Respondentka Žaneta vyprávěla příklad z praxe, kdy se jednalo podle ní o angažování se v pomáhání nad rámec povinností „*Vzpomínám si na jednu kolegyni, u které mi právě přišlo, že pomáhala dost nad rámec, co musela. Jako by se moc angažovala vnitřně nějak, myslela si třeba, že jednoho klienta něco naučí. Chvíli se zdálo, že jo, že on se naučí a bude schopen třeba spolupráce. No, hodně se v tom angažovala, dala tomu ten čas a nadšení. A pak on ji někde nějak bouchnul a zareagoval úplně jinak, bylo všechno jinak. Celé se jí to zbortilo. Pak se hned přestala angažovat, byla z toho zklamaná a už pak nechtěla dělat nic navíc. To mi přišlo, že bylo dost nad rámec, vnitřně se angažovala jen u jednoho klienta a upnula se dost na to. Na ten svůj projekt. Je to nad rámec toho, co by ten pracovník měl dělat. To angažování se vnitřně může skončit tak, že ten člověk třeba vyhoří.*“ Respondentka popisuje přílišně angažovaný pomáhající přístup, který měl za následek překročení hranice a deziluzi zaměstnankyně. Ukazuje tak na negativní dopad přehnaného angažování se v pomoci, kdy se pracovník stává rozčarováným, když úsilí nevede k výsledkům, ve které pracovník doufal. Navíc, když se pracovník příliš upne na očekávaný výsledek, může být velmi zklamán, když výsledek není dosažen, což může vést ke ztrátě motivace a snížení kvality poskytované pomoci. Dalo by se tedy říci, že je důležité najít rovnováhu mezi angažovaností v pomoci a zdravou vzdáleností, aby se zabránilo negativním dopadům na pracovníka a na kvalitu poskytované pomoci.

Jiná respondentka Mirka se také setkala s nedodržováním pracovních povinností nejen u sebe, ale i u kolegy: „*To dělal jeden kolega po nástupu, on tu kousek bydlí a on se tu zjevil, že se na nás jde podívat. Mně to osobně nevadí. Já jsem mívala vedoucí, co brala syna i dceru na pracoviště. Různě jsme lítali i po nocích, a to už musí člověk milovat. Já jsem milovala to*

*prostředí, ty lidi a byla jsem tam hrozně šťastná. A fakt jsem jednou kvůli ní uklízela do tří do rána a šťastná jsem jela noční tramvají domu.*“ Respondentka zažila kolegu, který chodil na pracoviště nadměrně i mimo svou pracovní dobu. Sama respondentka také překračovala pracovní dobu, protože svou profesi měla ráda.

Z odpovědí respondentů vyznívá, že překračování hranic v podobě angažování se mimo pracovní proces je častým jevem u pracovníků v sociální službě. Přestože k tomu dochází na bázi dobrovolné vůle pracovníků, angažování se nad rámec může být jednou z forem patologického altruismu. Po vedení rozhovorů s pracovníky se mi případným vysvětlením nedodržování pracovní doby a pomáhání tak nad rámec jeví právě pověstný předpoklad, že je sociální práce bazálně postavena na poskytování služeb druhým, zatímco onen velký důraz vede k upozadění podstaty formálních normativ profese jako je například trvání pracovní doby.

### **Schopnost dávat a neschopnost přijímat**

Z již zmiňované kategorie o předurčenosti k pomáhání plyne, že pro některé respondenty pomáhání představuje přirozenou funkci v každodenním životě. Jelikož je pomáhání druhým natolik zautomatizované, může daným jedincům připadat nepřislušné ocitát se v té druhé roli osoby, které je pomáháno. Respondentka Valérie řekla, že by asi sama od sebe pomoc těžko sháněla a nenechala by si pomoci od kohokoli, je pro ni jednodušší pomáhat druhým, než nechat někoho pomáhat jí: *„Já asi jak od koho, kdyby mi někdo chtěl pomoci, nebudu říkat ne. Cítím se určitě lépe, když já pomáhám, než když je pomáháno mně. Je to pro mě přirozenější.“* Respondentka uvedla, že se lépe cítí v roli pomáhajícího. Respondentka Ljuba odpověděla: *„Já sama si nejsem jistá, jestli si dokážu říct o pomoc nebo nedokážu. Spíš asi ne.“* Respondentka nezná svou schopnost požádat o pomoc, spíše si myslí, že ji neovládá a o pomoc si říci nedokáže.

Neříkání si o pomoc je jednou z patologií spjatou s pomáhající profesí, jak rovněž jeden z respondentů pronesl: *„Vyhoří ten, kdo si právě neumí říct včas o pomoc.“* Vyhoření je spojeno se schopností požádat o pomoc. V podobném pojetí i paní Eva adresovala velmi podstatnou skutečnost a to, že jedním z rizik pomáhajících profesí je octnutí se v zajetí takzvaného syndromu pomocníka, kdy pracovník pomáhá druhým, avšak není v kontaktu s vlastní osobou a potřebami. Jak paní Eva naznačila, tento stav může vyústit v neschopnost pracovníků říct si o pomoc: *„Hodně lidí v pomáhajících profesích má ten pocit, že oni jsou ti, co mají pomáhat, a ne tu pomoc potřebovat.“* Dle respondentky je zažitým modelem u pracovníků pomáhajících



oborů pouze model pomáhajícího. Podobně se vyjádřila i vedoucí služby: „*Oni jsou tady zvyklí [zaměstnanci], že jsou ti, kdo pomáhají, a proto musí dál pomáhat a neřešit tolik sebe.*“ Pracovníci mají zažitě pomáhání natolik, že jim to nedovoluje řešit sebe. Je zřejmě obecným předpokladem, že pracovník v pomáhající profesi hodně pomoci poskytuje: „*musí se předpokládat, že v téhle práci bude člověk dost dávat ze sebe. Ta práce prostě je těžká.*“ Respondentka uvádí, že k pomáhající práci patří dávat. Později v rozhovoru ale dodává: „*Někdo vyhoří, protože tomu dává moc ze sebe.*“ Přílišné dávání může vyústit ve vyčerpání. Jeví se tak, že respondenti pod vlivem naučeného pomáhání opomíjejí pomoc své osobě. V publikaci Janebové (2014) je tato tendence vysvětlena tím, že tyto pracovníci neumějí pomoci sobě, a proto potřebují s konstruktem pomoci nakládat jinde.

Respondentka Mirka se domnívá, že neschopnost myslet na sebe může vyústit ve vyčerpání z práce: „*Lidi se prostě musej naučit i přijímat a nejen dávat, možná je to o tom. Nedávat jenom, ale i něco chtít za to zpátky.*“ Respondentka si myslí, že by se jedinci měli více zaměřovat na sebe a chtít získávat pro sebe. Dále jsme s respondentkou došly k tomu, že schopnost získávat ze své profese je vlastně prevencí vyčerpání: „*Musí vytěžit nebo bych tomu nedávala takový pejorativní název, ale něco si vzít zpátky z té činnosti, z toho poslání.*“ Pracovník musí umět těžit ze své profese i pro sebe. Z výpovědí respondentky bylo znát, že svou profesi a konkrétně vztah mezi klientem a pracovníkem považuje za oboustranný v poměru vkladů a výnosů: „*Já si myslím, že v profesích, kde vzkvétá nějaký vztah a je ta láska, tak tam dochází k humorným situacím, může člověk zavtipkovat, klient se tomu zasměje. To je to, co my bychom měli dostávat zpátky a dostáváme. Ale když si o to někdo neumí jako říct nebo nechce, protože ani neví jak, tak pak vyhoří. Nejde jen dávat, pak je to těžký.*“ Pracovník by měl umět těžit z pozitivních věcí, které vztah s klientem v pomáhajících profesích přináší. Jinými slovy by pracovník měl těžit z oné oboustrannosti přínosů pomoci.

Paní Hana se domnívá, že to je právě to, co pracovníci v sociálních službách neovládají „*Vyhoří velice rychle ti, který dávaj a neberou nic. Myslím si, že kdybych si měla vzpomenout na pět pracovníků, tak tři z toho dělaj tohle sebeobětování se na úkor svých potřeb. Tak se obětujou, že je to vlastně ničí, protože neznají tu hranici sami u sebe.*“ Respondentka vidí riziko v častém sebeobětování pracovníků, které spočívá v upřednostňování pomoci druhým nad vlastními potřebami, což má devastující následky. Paní Eva si myslí: „*Potřeba já budu pomáhat, já jsem tady od toho, abych všem pomohl a já sám tu pomoc nepotřebuju, já to přece všechno zvládnou, a to určitě může vést k vyhoření.*“ Respondentka připouští, že vnitřní odmítání

zranitelnosti pracovníků vede k pracovnímu vyčerpání. Respondentka Mirka na otázku, zda si myslí, že si sociální pracovníci umí říct o pomoc, a nejen ji dávat, pronesla: „*Nejsou ochotný si nechat pomoci určitě. Nejsou toho schopný.*“ Paní Mirka vnímá neschopnost pracovníků požádat o pomoc v nouzi. Respondentka dále začala líčit příběh, který zažila, když byla na praxi v jiném zařízení. Setkala se tam s jinou pracovnící, která zastávala veškerou práci sama a ostýchala se ji zaúkolovat nějakou činností nebo si říci o pomoc. Paní Petra uvedla: „*Myslím si, že o pomoc si umí říct málo kdo, že se to tady ještě nenosí úplně.*“ Domnívá se, že mezi lidmi není zažité říkat si o pomoc.

Pracovníci v pomáhajících profesích čelí paradoxu neschopnosti pomoc přijímat přes veškeré pomáhání druhým, což se ukazuje i ve výzkumných zdrojích (např. Siebert & Siebert, 2007). Autoři se domnívají, že to spočívá v sociální roli pomáhajících pracovníků. Klienti si pracovníky idealizují a přisuzují jim onnipotentní schopnosti, v osobním životě si pracovníci také nesou roli těch, kteří pomoc dávají druhým a je od nich očekávána role pomáhajícího. Z toho vyplývá, že pomáhající profese mají tutéž roli v soukromé i profesní oblasti. Jedinci z pomáhajících oborů cítí tak očekávání druhých, že by si měli umět pomoci sami, tudíž je případné vyhledání pomoci možno brát jako selhání. Pocit selhání by pracovníkům v pomáhající sféře nedovolil cítit se kompetentní v roli pomáhajícího. Identita pomáhajícího pracovníka je totiž utvořena představou dávání pomoci a jednáním z mocenského pohledu neboli pozice, kdy pracovník situace řídí a má nad věcmi patřičnou kontrolu. Přiznání problémů by tak znamenalo ztracení mocenské pozice a následné rozpadnutí profesní i osobní identity.

Z rozhovorů s respondenty i v souvislosti s jinými kategoriemi se ukázalo, že při příležitosti někomu asistovat svou pomocí zažívají potěšení. Zároveň respondenti inklinují k tomu povyšovat službu druhým nad vlastní zájem nebo se domnívají, že vlastní zájem je spjat se službou druhým. Z výpovědí se ukazuje, že pomoc druhým je pro respondenty přirozenější v porovnání s pomocí směřovanou vlastní osobě. Výpovědi naznačují, že vzhledem k tomu, že pomoc je v úzkém stavu s prevencí proti vyčerpání, jednotlivci v pomáhajících profesích by se měli naučit vyvážit své dávání a přijímání, aby tak zabránili vlastnímu vyčerpání.

### **Vyčerpání v souvislosti s pomáhající činností**

Riziko pracovního vyčerpání shledávají respondenti v jejich pomáhající profesi jako velké, kdy dochází k vyčerpání často a mnohdy jsou toho i svědky u svých kolegů. Respondentka Petra si myslí, že vyhoření se nevyhne pomáhajícím profesím: „*Myslím si, že riziko vyhoření je tam*

veliký v týchle profesi stejně tak jako u záchranářů a pomáhajících profesí celkově.“ Respondentka se domnívá, že riziko vyhoření je společným znakem všech pomáhajících profesí. Respondentka Adéla uvedla jako příkladem, že pomáhající profese oproti jiným profesím k vyhoření zákonitě směřují: „Tady s těma lidma máš soucit, že si připouštíš ty jejich osudy. V tý práci za kasou ti to je jedno všechno tohle. Tam prostě přijde ženská a je ti jedno, jestli má nebo nemá problémy. Tady vidíš ty jejich problémy na nich celou dobu, cejtíš to z nich ty jejich problémy. Můžeš snadněji vyhořet než za tím pultem.“ Pomáhající profese může v pracovníkovi vzbuzovat větší lítost oproti jiným profesím a tudíž skýtá větší riziko vyhoření. Paní Irena kvantifikovala, jak časté podle jejích zkušeností pracovní vyčerpání je: „Ze šesti [pracovníků] třeba tři byli úplně mrtvý [vyčerpání].“ Polovina kolegů paní Ireny prokazovali znaky pracovního vyčerpání. Kolem sebe pracovní vyčerpání pozoruje i paní Žaneta: „Jsou lidi dost unavený vnímám v téhle pomáhající sféře. Vyčerpání hodně. Je to náročný.“ Únava je u pomáhajících pracovníků častá.

Důvodem vyhoření může být dle respondentů přílišné osobní angažování. Paní Petra řekla: „Myslím si, že ti s tou menší angažovaností, ti míň empatictí nebo víc pragmatičtí to mají jednodušší, než ti, co se tam citově angažují. Jsou míň ohrožený tím vyhořením.“ Otázka vyhoření je aktuálnější pro pracovníky, kteří mají empatický a angažovaný přístup k práci s klienty. Vedoucí pracovnice týmu pojila vyhoření spolu s pomáhajícím naturelem pracovníků v pomáhajících sférách: „Jsem přesvědčena, že vyhoření souvisí právě s tím pomáháním a pomáhajícím charakterem, který někteří pracovníci prokazují.“ Dle vedoucí pracovnice existuje jasná spojitost mezi pracovním vyčerpáním a charakterem osob, které pracují v pomáhající sféře založené na pomoci.

Důležitým zdrojem proti pracovnímu vyčerpání je na základě mnohých respondentů dobrý pracovní kolektiv. Paní Ljuba řekla: „myslím si, že důležitý je jako ten kolektiv pracovníků, jak se dokážou podržet a vzájemně si vyhovět a vyjít si vstříc ve věcech, což teda pánbůh zaplat' bych řekla, že tady u nás je to fajn. Zažila jsem, že byli rejpalové, kteří to prostě všechno rozklídí a pak to k tomu vyhoření snadno sklouzne.“ Pracovní tým je důležitý faktor, který může leccos narušit a přispět k vyhoření. Role kolektivu byla opětovaně reflektována v rozhovorech: „Já docela cejtím s tím kolektivem.“ Respondent Petr cítí sounáležitost s pracovním kolektivem. Na druhou stranu oproti významu kolektivu pouze jedna respondentka zmínila nástroj v podobě supervize: „Myslím si, že supervize je za mě skvělá věc a spousta lidí jí na chuť přijít nemůže, přitom zrovna kdyby se to používalo tak jak má, tak si myslím, že to je

*velmi dobrou nástroj.*“ Přestože supervize podle respondentky zatím není ceněna, mohla by být účinným nástrojem v prevenci vyčerpání.

Ohledně rizika pracovního vyčerpání se z velké části respondenti shodovali v tom, že se jich vyhoření netýká. Respondentka Hana uvedla: *„Já umím jít domu a zavřít dveře za tou prací. Nepřemýšlím už nad tím doma. Třeba přemýšlím o výtvarce, co bych tu mohla pro ně vyrobit, ale to není ve špatném. Když cejtím nějaký napětí, tak si to hned vyřeším, aby se mi to právě nedělo. Tady je tak dobrá ta skupina těch lidí, takže k vyhoření u mě nedojde a chodím sem ráda. Taky je toho někdy moc, ale to si umím vykompenzovat třeba sportem. Jsem tu rok, možná je to krátká doba, říká se tak tři roky v sociálních službách k vyhoření.*“ Respondentka u sebe pozoruje schopnost oprostít se od práce a tudíž u sebe nevidí riziko vyhoření. Podobnou dovednost u sebe pozoruje i jiná respondentka: *„Dokážu jako jít, zavřít dveře a říct si tak a teď tyhle starosti jsou v práci a čeká mě zase něco jiného. Sama za sebe tohle dokážu oddělit.*“ Respondentka se domnívá, že dokáže oddělit pracovní a osobní čas, tudíž tak nenosit pracovní záležitosti mimo pracovní pole. Respondentka Valérie *„Nemám to v sobě, zavřou se dveře a nemyslím.*“ Respondentka mimo práci umí nad pracovními věcmi nepřemýšlet. Paní Žaneta se na téma vyčerpání vyjádřila následovně: *„Ty lidi si myslej, že to nějak spasej. Dávaj tomu moc ze sebe, což pak člověka dokáže vysávat. Nemají zdravý odstup od té práce. Za sebe se toho nebojím.*“ Vyčerpání je podle ní důsledkem považování profese za spásitelskou činnost, což vede k vnitřnímu vyčerpání. U sebe však jako mnozí jiní respondenti riziko nespátňuje.

V průběhu rozhovorů vyvstalo, že respondenti mají příslušné nástroje a vyrovnávací mechanismy, aby u sebe předešli vyčerpání. Převládající přesvědčení respondentů, že se jich vyhoření netýká, může naznačovat nedostatečné uvědomění si vlastní zranitelnosti. Také to může pramenit z mínění, že pomáhající role je natolik potřebná, že oni si nemohou dovolit stav vyčerpání. V neposlední řadě se může jednat o mechanismy zvládání v podobě vyhýbání nebo popírání.

### **Patologické vzorce pomáhající činnosti**

Nenasycení vlastních potřeb v dětství může vést ke kompenzování si chybějících potřeb pečováním o druhé (Vincent, 1996). Toto tvrzení zmiňovali i někteří respondenti, zdaleka s ním ale nesouhlasili všichni respondenti. V rozhovoru se o tom rozmluvila paní Hana: *„Lidi v sociálních službách sem většinou lezou, že sami měli nebo mají problém, takže si tu pomoc, kterou se jim tenkrát nedostalo, si to teď vlastně kompenzují tímhle, že teď pomáhaj. Většinou*

*je to z dětství, že to neměli tu lásku a péči, tak ji chci, aby ji měli, tak si to tu budou kompenzovat. Děje se to.*“ Respondentka Hana poukazuje na vyplňování vlastní prázdnoty pracovníků skrze péči o druhé, která slouží jako kompenzace oné prázdnoty z minulosti. Vincent (1996) toto vysvětluje tak, že nenaplnění vlastních potřeb v dětství vede k neschopnosti vnímat sebe, což zároveň může vést k vyhoření, jak i někteří respondenti zmínili. Tito lidé se mohou identifikovat se silnou potřebou pomáhat druhým a projektovat své potřeby do druhých lidí, tedy klientů.

Je však nutno uvést, že velká část respondentů se neztotožňovala se skutečností, že se v pomáhajících profesích objevují patologické vzorce pomoci. V případě, že respondenti připustili, že by k tomu mohlo docházet, byli přesvědčeni, že to není časté a že to není jejich případ. V rozhovorech bylo znát, že je jakési povědomí o patologickém pomáhání, avšak mnozí respondenti to zarytě odmítali. Například respondentka Valérie při líčení, jak se do pomáhající profese dostala uvedla, že v pokročilém věku začala mít potřebu cítit se nápomocná. Respondentka dodala: *„Protože třeba já sama děti nemám, ale tím si nekompensuju samozřejmě to, že chci o někoho pečovat, jelikož nemám děti.“* Ze slov respondentky lze soudit popření, že by její bezdětnost mohla vést ke kompenzování si vlastních potřeb skrze pomáhající činnost. Na pozdější doptávání se, zda může být v pomáhajících profesích přítomna patologie v souvislosti s pomáhajícím chováním, odpověděla: *„To určitě ne. Já si myslím, že nějaká tahle patologie musí zákonitě vyústit v nějaký problém, který by byl vidět.“* Respondentka je přesvědčena, že patologie v pomáhajících profesích nemůže být přítomna, jelikož by byla snadno prozřena. Respondentka Adéla také nepřipouštěla výskyt patologických pohnutek v pomáhání: *„Nemyslím, že by tu měli pracovat nějak narušený, to dělaj jen lidi, co to tu maj rádi.“* V pomáhající profesi se neobjevuje patologie, spíše chuť s klienty pracovat. V rozhovoru s respondentkou Žanetou jsem se dostala na téma matek v pomáhajících profesích, které mají děti s mentálním postižením. Sama od sebe respondentka eventualitu kompenzování si něčeho vyvrátila: *„Myslím, že si tím nic takový matky nekompensují.“* Tyto matky si podle respondentky svou profesí nekompensují osobní úděl.

Paní Žaneta sice uznala, že by někdo takový mohl být: *„Můžou být, ale myslím, že jich moc nebude takových lidí. Že si myslím, že to není dlouhodobě udržitelný. Tahle pohnutka nestačí sama o sobě to vykonávat každý den.“* Respondentka patologii nevnímá jako častý fenomén, domnívá se, že by patologie představovala nedostatečnou pohnutku pro pomáhání. Paní Ljuba také dovedla připustit přítomnost patologie v pomáhání, ale nepřičítá patologii

velkou četnost: „*To si dokážu představit. Věřím, že jako je to možný. Protože tady má člověk jakoby nad těma klientama nadvládu rozumovou že jo. Tak věřím, že můžou být lidi, kteří jdou, aby si tady prostě ukojili svoje ego, že já jsem ten king a vy všichni mě budete poslouchat a co já vám neudělám, to vy mít nebudete a já vám to nechci udělat a vy budete trpět. Já mám nad váma tu moc prostě a ukojím tím svoje ego. Možná takový lidi asi jsou v sociálních službách a nemají tam teda co dělat. Ale zas nedovedu vidět, že by jich bylo hodně, to je spíš rarita, velký bizár.*“ Respondentka si dovede představit patologický mechanismus pomáhajícího jedince, ve kterém pomáhání představuje prostředek pro uspokojení ega daného pracovníka. Nicméně respondentka nevnímá, že by patologie byla hojně přítomna a v pomáhající profesi se jí celkově jeví jako neobvyklá realita.

Respondentka Hana jako jediný respondent měla jiný názor ohledně četnosti patologie v souvislosti s pomáhajícím chováním: „*Devadesát procent těch, kdo jsou tady, to tak má. Mají potřebu se o někoho starat i třeba, protože nemohli mít děti, nemají děti, tak já se budu starat tady, protože to, co jsem neměl, tak já mám teď tady a dopřeju jim to. Dopřeju jim to, co jsem nemohl dělat. Si myslím. Je to jen můj názor. Setkávám se s tím nejen tady, ale i v jiných stacikách to bylo.*“ Respondentka tvrdí, že ve většině případů si pracovníci kompenzují svá osobní nenaplnění.

Respondenti se z velké části neztotožňovali s názorem, že se v pomáhajících profesích objevují patologické vzorce pomáhání. I když někteří respondenti připouštějí, že se to může stát, věří, že to není běžné a sami to kolem sebe nevidí. Patologické vzorce pomoci podle respondentů tedy nejsou běžné. Někteří respondenti dokonce tvrdili, že kdyby se něco podobného dělo, bylo by to brzy odhaleno a řešeno. Jeví se tak, že povědomí o patologickém pomáhání v pomáhajících profesích existuje, ale mnoho respondentů odmítá, že by se to dělo v jejich vlastním případě. Celkově není myšlenka patologického pomáhajícího chování v pomáhajících profesích respondenty široce přijímána.

## **Závěr výzkumu**

Dvanáct respondentů výzkumu sdílelo řadu odpovědí týkajících se altruismu v jejich práci pomáhajícího pracovníka s mentálně postiženými klienty. Podle společných trendů lze vyvozovat, že pro respondenty pomáhající služba klientům představuje osobní naplnění a radost. Altruismus podle výzkumné sondy tedy nevzniká z předpokladu sebeobětování se v přímém slova smyslu, ale může být prostředkem přínosů pro stranu klienta a v nemenší míře

pro pomáhajícího pracovníka. Mnozí respondenti považovali altruistické činy a úmysly za součást pomáhající práce, zatímco jen někteří respondenti neviděli altruismus jako nedílnou hodnotu v pomáhající činnosti.

Podle výzkumné sondy se jeví, že odpovědi respondentů úzce souvisejí s tím, jak oni vnímají svou roli pracovníka v sociálních službách. Na základě rozhovorů se ukázalo, že význam sociální práce je pro respondenty spojený s osobními hodnotami a přirozenostmi jejich mezilidského fungování ve světě. Tento poznatek je také spjat se zjištěním, že respondenti prokazovali rysy *angažovaného typu sociálního pracovníka* (Matoušek, 2003). Konkrétně vykazovali silné osobní hodnoty, vlastní vhodnost pro práci v pomáhajícím odvětví, rovnocenný přístup vůči klientům nebo empatické cítění spolu s individualizovaným přístupem ke klientům.

Z rozhovorů jsem nabyla dojmu, že pomáhající chování pro respondenty nepředstavuje jen automatický, chladný a vzdálený proces. Spíše jde o zplnomocňování klientů a usnadňování jim každodenní činnosti na bázi lidského setkání se. Přestože respondenti chtěli být za vykonávanou práci oceněni, nepasovali se prvoplánově do role pomáhajících, jelikož pomoci nepřipisovali nadstandardní význam. V tomto ohledu by se dalo říci, že někteří respondenti znevažují vlastní profesní hodnotu.

Ačkoliv respondenti spatřovali finanční ohodnocení jako překážku pro altruistické počínání v jejich profesi, projevovali přesvědčení, že altruismus existuje v jejich konání a to právě v činnostech nad rámec pracovních požadavků, které nesou úmysl pozitivního dopadu na klienty. Výpovědi respondentů ukazují, že pro některé pracovníky v pomáhajících profesích může být jejich práce zdrojem osobního uspokojení a seberealizace. Nicméně tato osobní odměna nevyklučuje existenci altruistických motivací, které mohou být také přítomny. Kombinace osobního uspokojení a altruistických motivací může být silným impulsem pro pracovníky v pomáhajících profesích, kteří se mohou cítit dobře, když mohou pomáhat ostatním a zároveň získávají osobní uspokojení a seberealizaci.

Z výpovědí respondentů plyne, že klienti s mentálním postižením mohou být pro pracovníky v této oblasti velkou výzvou, ale zároveň přináší mnoho uspokojení a pocitu smysluplné práce. Dle výpovědí respondentů pracovníci musí být schopni empatie a měli by poskytovat individuální přístup každému klientovi, protože každý z nich má specifické potřeby a nároky. Altruistické pohnutky mohou těmto pracovníkům poskytnout motivaci a odhodlání, aby se každý den snažili přinést nějakou změnu do života svých klientů.

Dotazovaní respondenti rozpoznali potenciál vyhoření ve své profesi, ale věřili, že se jim to nestane. Obdobně přistupovali k tématu patologie v pomáhajících profesích, o které věděli pouze přeneseně až obrazně. Tyto trendy naznačují, že v pomáhajících profesích může být zapotřebí větší osvěta a podpora v oblasti prevence syndromu vyhoření a podpory zdravého pomáhajícího chování.



## DISKUZE

Ohledně zkoumání závěrů je třeba vzít v úvahu některé limity tohoto výzkumu. Nejprve je nutno poznamenat, že altruismus je poměrně rozsáhlý koncept, který byl zkoumán v minulosti i v současnosti a definování onoho konceptu zůstává nejednotné. Přestože pro ucelené vysvětlení pojmu byla stanovena definice („*Altruismus je nezištné jednání ve prospěch druhých*“), se kterou byli všichni respondenti v jedné z otázek seznámeni, není možné zaručit totožné porozumění altruismu, od čehož se odvíjí i následné vnímání celého konceptu. I když všichni participanti výzkumu byli obeznámeni s tím, co koncept znamená, mnozí byli přesvědčeni, že nikdy neslyšeli daný koncept a nebylo jim jasné, co koncept značí. Důsledkem ve výzkumné sondě převládal zjednodušený pojem „pomoci“ a „pomáhání.“

Nezpochybnitelným limitem výzkumu je poměrně malý vzorek respondentů a povaha výzkumné sondy s předpoklady neobecné platnosti sondy s pouhým ukázáním trendů na výzkumný problém. Jelikož se jedná o výzkum takzvaně veřejného mínění, interpretace výsledků výzkumu odhalují pouhé domněnky respondentů, nikoliv ku příkladu skutečné motivy angažovanosti ve sféře sociální práce. Nejenže se jedná o malý vzorek, jde také o homogenní vzorek. Všichni respondenti byli ze stejné organizace, což by potencionálně mohlo ovlivnit pohledy na výzkumné téma. Rovněž se jednalo o pomáhající profesí pracovníků v sociální službě. Pro budoucí výzkumy by bylo zajímavé porovnat náhled na altruismu s jinými pomáhajícími profesemi jako například s lékaři nebo psychology.

Na předešlé omezení navazuje i tabuizovaná skutečnost případné zjištění v pomáhajících profesích, což mohlo způsobit, že se respondenti stranili vyjádřit své zkušenosti a postoje a místo toho se prezentovali v lepším světle.

Jelikož autenticita byla hlavním znakem výzkumu na toto téma a kvalitativního výzkumu obecně, bylo nutné nastavit otevřené prostředí během všech rozhovorů. Tato atmosféra představovala otevřenost a nesoudící postoj vůči odpovědím respondentů. Přestože byl kladen důraz na příjemné naladění rozhovorů, nelze zaručit, zda se respondenti cítili komfortně a zda jim byly podmínky nastaveny dostatečně k plnému odhalení motivů a nazírání na zkoumané téma.

V kvalitativních výzkumech sehrává jistou roli také zaujatost výzkumníka. Je nutno si uvědomit, že identita a životní zkušenosti výzkumníka formují celkový zájem o výzkumné téma

a přístup k němu (například výběr témat, kategorií). Například skutečnost, že sama jsem pracovníkem v sociálních službách, může svědčit o jisté předpojatosti ve výzkumné sondě.

Odhalit případné patologické vzorce u pracovníků pomáhajících profesí skrze rozhovory je obtížné. Většinově respondenti reagovali, že moc by v pomáhajících profesích neměla být a ani tam nejspíš není. Tento fenomén je odkrýván i v literatuře, kdy se hovoří o nezdravém pomáhání nebo puzení k moci jako o nevědomých silách, kterých si pracovníci nejsou vědomi, a proto si také mohou myslet, že tyto druhy chování v pomáhajících profesích nejsou přítomny (Janebová, 2014). Fenomén je nutno brát na zřetel při posuzování relevantnosti interpretací výzkumné sondy.

V neposlední řadě je nevyhnutelné zmínit, že výzkumy kvalitativní povahy nesou riziko nedodržení objektivní roviny během vedení rozhovorů. Toto může být patrné na způsobu dotazování respondentů, kdy otázky mohou být formulované manipulativně, sugestivně nebo může jít o uzavřené otázky. Některé způsoby tázání vedly k odkrývání témat, které nejsou předmět této sondy a vyvstaly mi jako návrhy k budoucím výzkumům. Jedná se například o trend nejasnosti hranic v sociálních službách. Tato výzkumná sonda byla zaměřena na bazální náhled pracovníků v pomáhající profesi na koncept altruismu, bylo by zajímavé zkoumat altruismus z jiných aspektů: Longitudinální studie sledující, jak se altruismus a dispozice k pomáhání mění během času u pracovníků v pomáhající oblasti nebo například výzkum zaměřený na vztah mezi dispozicemi k pomáhání a vyhořením u pomáhajících pracovníků.

## ZÁVĚR

Cílem této diplomové práce bylo prozkoumat koncept altruismu a nahlédnout do porozumění pomáhajícího konceptu u pracovníků jedné nejmenované sociální službě s cílovou skupinou klientů s mentálním postižením. Teoretická část zahrnuje definování a výklad pojmu; vymezila vztah mezi altruismem, prosociálním chováním a empatií; poskytla přehled teorií a psychologických vysvětlení altruistického počínání; uvedla zachycení, jak se pomáhající chování až patologický altruismus může manifestovat. Část teoretická také poukázala na možnosti prevence vyčerpání v souvislosti s pomáhající činností a nastínila, jaká je role pracovníka v sociálních službách a rovněž konkrétně pracovníka s cílovou skupinou osob s postižením za účelem představit roli respondentů v části praktické. Praktická část práce představila kvalitativně vedenou sondu s interpretacemi rozhovorů s dvanácti respondenty na téma altruismu v praxi. Zde byly vyličené reflexe pracovníků na problematiku pomáhání.

Závěrem diplomové práce lze konstatovat, že altruismus je důležitým konceptem pro sféru sociální práce. Pokud tak připustíme existenci altruismu jakožto lidského jevu, nenachází se pro altruismus vhodnější postavení nežli právě v pomáhajících profesích. Pracovníci v této oblasti se často rozhodují pro tuto kariéru kvůli svému vnitřnímu přesvědčení a touze pomáhat ostatním. Během výzkumu bylo zjištěno, že pro tyto pracovníky je důležité mít pocit, že jejich práce má smysl a že přináší pozitivní změny v životech jejich klientů. V praxi se altruismus projevuje například v tom, že pracovníci v sociální službě jsou ochotni věnovat svůj čas a energii na pomoc svým klientům, často překračují rámec svých pracovních povinností a snaží se poskytnout co nejlepší péči.

Teoretická i praktická část diplomové práce ukazuje, že vyvážená pomoc druhým stávající z altruismu je přínosná činnost. Takové přesvědčení je často spojeno s určitými hodnotami, jako je empatie, soucit, vztah k druhým a respekt. Podle teoretické i praktické části práce lze vyvodit, že s altruismem a pomocí obecně úzce souvisí spokojenost příjemce pomoci ať už jako výsledný cíl samotné pomoci nebo nezamýšlený vedlejší následek pomáhajícího jednání. V souvislosti kontextu altruismu v sociální práci, schopnost být altruistickým pracovníkem je záležitostí mimo profesní rovinu, tedy spíše přidanou hodnotou nebo darem.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- Andreoni, J. (2006). Philanthropy. In S.-C. Kolm & J. M. Ythier (Eds.), *Handbook of the economics of giving, altruism and reciprocity, Vol. 2. Applications* (pp. 1201–1269). Elsevier Science.
- Antolová, B. (2019). Personality of social worker. *Studies in Humanities and Social Sciences*, 183-192. <https://doi.org/10.32591/coas.e-conf.04.16183a>
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Banks, S. (2020). *Ethics and values in social work*. Bloomsbury Publishing.
- Bar-Tal, D. (1985-1986). Altruistic motivation to help: Definition, utility and operationalization. *Humboldt Journal of Social Relations*, 13(1-2), 3–14. Dostupné z: <https://www.jstor.org/stable/23262656>
- Batson, C. D., Duncan, B. D., Ackerman, P., Buckley, T., & Birch, K. (1981). Is empathic emotion a source of altruistic motivation?. *Journal of personality and Social Psychology*, 40(2), 290-302. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.40.2.290>
- Batson, C. D., Bolen, M. H., Cross, J. A., & Neuringer-Benefiel, H. E. (1986). Where is the altruism in the altruistic personality?. *Journal of personality and social psychology*, 50(1), 212-220. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.50.1.212>
- Batson, C. D., & Shaw, L. L. (1991). Evidence for altruism: Toward a pluralism of prosocial motives. *Psychological Inquiry*, 2(2), 107–122. [https://doi.org/10.1207/s15327965pli0202\\_1](https://doi.org/10.1207/s15327965pli0202_1)
- Batson, C. D., Ahmad, N., Lishner, D. A., & Tsang, J.-A. (2002). Empathy and altruism. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 485–498). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199328079.013.11>
- Batson, C. D., & Powell, A. A. (2003). Altruism and prosocial behavior. In T. Millon & M. J. Lerner (Eds.), *Handbook of psychology: Personality and social psychology*, Vol. 5, pp. 463–484). John Wiley & Sons, Inc.. <https://doi.org/10.1002/0471264385.wei0519>
- Baumgartner, F., & Sikorová, E. (2015). Emoční inteligence ve vztahu k prosociálnímu chování u adolescentek a adolescentů Emotional Intelligence in Relation to Prosocial Behavior in Adolescents. *Psychologické aspekty pomáhání 2014*, 46-52.

- Bekkers, R., & Wiepking, P. (2011). Who gives? A literature review of predictors of charitable giving part one: Religion, education, age and socialisation. *Voluntary Sector Review*, 2(3), 337-365. <https://doi.org/10.1332/204080511X6087712>
- Berkowitz, L. (1972). Social norms, feelings, and other factors affecting helping and altruism. In *Advances in experimental social psychology* (Vol. 6, pp. 63-108). Academic Press. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60025-8](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60025-8)
- Berman, J. Z., & Silver, I. (2022). Prosocial behavior and reputation: When does doing good lead to looking good?. *Current Opinion in Psychology*, 43, 102-107. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2021.06.021>
- Bierhoff, H. W. (2002). *Prosocial behaviour*. Psychology Press.
- Bierhoff, H. W., & Rohmann, E. (2004). Altruistic personality in the context of the empathy–altruism hypothesis. *European Journal of Personality*, 18(4), 351-365. <https://doi.org/10.1002/per.523>
- Brown, S. L., Nesse, R. M., Vinokur, A. D., & Smith, D. M. (2003). Providing social support may be more beneficial than receiving it: Results from a prospective study of mortality. *Psychological science*, 14(4), 320-327. <https://doi.org/10.1111/1467-9280.14461>
- Butler, L. D., Mercer, K. A., McClain-Meeder, K., Horne, D. M., & Dudley, M. (2019). Six domains of self-care: Attending to the whole person. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 29(1), 107-124. <https://doi.org/10.1080/10911359.2018.1482483>
- Campbell, R. L. (2006). Reply to Robert H. Bass, "egoism versus rights"(spring 2006): altruism in Auguste Comte and Ayn Rand. *The Journal of Ayn Rand Studies*, 357-369. Dostupné z: <https://www.jstor.org/stable/41560318>
- Canale, J. R. (1990). Altruism and forgiveness as therapeutic agents in psychotherapy. *Journal of religion and health*, 29(4), 297-301. <https://doi.org/10.1007/BF00992984>
- Carlo, G., Eisenberg, N., Troyer, D., Switzer, G., & Speer, A. L. (1991). The altruistic personality: In what contexts is it apparent?. *Journal of personality and social psychology*, 61(3), 450-458. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.61.3.450>

- Carlson, R. W., & Zaki, J. (2018). Good deeds gone bad: Lay theories of altruism and selfishness. *Journal of Experimental Social Psychology*, 75, 36-40. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2017.11.005>
- Collins, S. (2007). Social workers, resilience, positive emotions and optimism. *Practice*, 19(4), 255-269. <https://doi.org/10.1080/09503150701728186>
- Collins, S. (2008). Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British journal of social work*, 38(6), 1173-1193. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm047>
- Collins, S. (2021). Social workers and self-care: A promoted yet unexamined concept?. *Practice*, 33(2), 87-102. <https://doi.org/10.1080/09503153.2019.1709635>
- Costa, D. K., & Moss, M. (2018). The cost of caring: emotion, burnout, and psychological distress in critical care clinicians. *Annals of the American Thoracic Society*, 15(7), 787-790. <https://doi.org/10.1513/annalsats.201804-269ps>
- Csikai, E. L., & Rozensky, C. (1997). "Social work idealism" and students' perceived reasons for entering social work. *Journal of Social Work Education*, 33(3), 529-538. <https://doi.org/10.1080/10437797.1997.10778891>
- Davis, A., & Ellis, K. (2002). Enforced altruism in community care. In *Ethical issues in social work* (pp. 148-166). Routledge.
- Dixon, T. M. (2008, May). The invention of altruism: Making moral meanings in Victorian Britain. London: British Academy.
- Dooley, P. A. (1995). Perceptions of the Onset Controllability of AIDS and Helping Judgments: An Attributional Analysis 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 25(10), 858-869. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1995.tb02649.x>
- Dovidio, J. F., & Penner, L. A. (2001). Helping and Altruism. *Blackwell Handbook of Social Psychology: Interpersonal Processes*, 162-195.
- Eisenberg, N. (2000). Emotion, regulation, and moral development. *Annual review of psychology*, 51(1), 665-697. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.51.1.665>

- Eisenberg, N., Boehnke, K., Schuhler, P., & Silbereisen, R. K. (1985). The development of prosocial behavior and cognitions in German children. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 16*(1), 69-82. <https://doi.org/10.1177/0022002185016001006>
- Eisenberg, N., & Fabes, R. A. (Eds.). (1998). *Prosocial development*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Elichová, M. (2017). *Sociální práce: aktuální otázky*. Grada.
- Elster, J. (2006). Altruistic Behavior and Altruistic Motivations. In S.-C. Kolm & J. M. Ythier (Eds.), *Handbook of the economics of giving, altruism and reciprocity (Vol. 1.) Foundations* (pp. 183–206). Elsevier Science.
- Erikson, E. H. (1982). *The life cycle completed*. New York, NY: Norton
- Feber, J. (2017). Dobročinnost a princip humanismu. *Philosophica Critica, 3*. 3-16. ISSN 1339-8970
- Feber, J., & Petrucijová, J. (2015). Limits of the ethical training of social Workers (Altruism issue in the Moral space of Professional ethics). *The new educational review, 42*, 189-199. <https://doi.org/10.15804/tner.2015.42.4.16>
- FeldmanHall, O., Dalgleish, T., Evans, D., & Mobbs, D. (2015). Empathic concern drives costly altruism. *Neuroimage, 105*, 347-356. <https://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2014.10.043>
- Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions?. *Review of general psychology, 2*(3), 300-319. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.300>
- Freund, A. M., & Blanchard-Fields, F. (2014). Age-related differences in altruism across adulthood: making personal financial gain versus contributing to the public good. *Developmental psychology, 50*(4), 1125-1136. <https://doi.org/10.1037/a0034491>
- Frieze, I. H., & Boneva, B. S. (2001). Power motivation and motivation to help others. In A. Y. Lee-Chai & J. A. Bargh (Eds.), *The use and abuse of power: Multiple perspectives on the causes of corruption* (pp. 75–89). Psychology Press.
- Furnham, A., Treglown, L., Hyde, G., & Trickey, G. (2016). The bright and dark side of altruism: Demographic, personality traits, and disorders associated with

- altruism. *Journal of Business Ethics*, 134(3), 359-368. <https://doi.org/10.1007/s10551-014-2435-x>
- Gerdes, K. E., & Segal, E. A. (2009). A social work model of empathy. *Advances in Social Work*, 10(2), 114-127. <https://doi.org/10.18060/235>
- Géringová, J. (2011). *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Triton.
- Gilbert, P. (2014). Compassion-focused therapy: Preface and introduction for special section. *British Journal of Clinical Psychology*, 53(1), 1-5. <https://doi.org/10.1111/bjc.12045>
- Goetz, J. L., Keltner, D., & Simon-Thomas, E. (2010). Compassion: an evolutionary analysis and empirical review. *Psychological bulletin*, 136(3), 351-374. <https://doi.org/10.1037/a0018807>
- Gol, I. (2018). Nursing students' attitudes towards the nursing profession in relation to their altruism levels. *International Journal of Caring Sciences*, 11(2), 663-671.
- Guggenbühl-Craig, A. (2010). *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích* (Vol. 56). PORTÁL sro.
- Hardy, C., & Van Vugt, M. (2006). Giving for glory in social dilemmas: The competitive altruism hypothesis. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 32, 1402-1413.
- Harris, M. B. (1977). Effects of altruism on mood. *Journal of Social Psychology*, 102(2), 197-208. <https://doi.org/10.1080/00224545.1977.9713265>
- Havens, J. J., O'Herlihy, M. A., & Schervish, P. G. (2006). Charitable giving: How much, by whom, to what, and how. *The nonprofit sector: A research handbook*, 2, 542-567. <https://doi.org/10.12987/9780300153439-026>
- Hewstone, M. E., Stroebe, W. E., & Jonas, K. E. (2008). *Introduction to social psychology*. Blackwell Publishing.
- Hubbard, J., Harbaugh, W. T., Srivastava, S., Degras, D., & Mayr, U. (2016). A general benevolence dimension that links neural, psychological, economic, and life-span data on altruistic tendencies. *Journal of Experimental Psychology: General*, 145(10), 1351-1358. <https://doi.org/10.1037/xge0000209>



- Huber, J. T., & MacDonald, D. A. (2012). An investigation of the relations between altruism, empathy, and spirituality. *Journal of Humanistic Psychology, 52*(2), 206-221. <https://doi.org/10.1177/0022167811399442>
- Isen, A. M., & Levin, P. F. (1972). Effect of feeling good on helping: Cookies and kindness. *Journal of Personality and Social Psychology, 21*(3), 384-388. <https://doi.org/10.1037/h0032317>
- Janebová, R. (2014). *Teorie a metody sociální práce-reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- Kagle, J. D., & Giebelhausen, P. N. (1994). Dual relationships and professional boundaries. *Social Work, 39*(2), 213-220. <https://doi.org/10.1093/sw/39.2.213>
- Kahana, E., Bhatta, T., Lovegreen, L. D., Kahana, B., & Midlarsky, E. (2013). Altruism, helping, and volunteering: Pathways to well-being in late life. *Journal of aging and health, 25*(1), 159-187. <https://doi.org/10.1177/0898264312469665>
- Kaufman, S. B., & Jauk, E. (2020). Healthy selfishness and pathological altruism: Measuring two paradoxical forms of selfishness. *Frontiers in psychology, 10*06. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01006>
- Kebza, V., & Šolcová, I. (2003). Syndrom vyhoření. *Praha: Státní zdravotní ústav, 23*.
- Kopřiva, K. (2000). *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Portál, sro.
- Krebs, D. L. (1970). Altruism: An examination of the concept and a review of the literature. *Psychological bulletin, 73*(4), 258-302. <https://doi.org/10.1037/h0028987>
- Krebs, D. L. (2022). Natural Goodness. In *Relational Anthropology for Contemporary Economics* (pp. 31-49). Springer, Cham.
- Kurzban, R., Burton-Chellew, M. N., & West, S. A. (2015). The evolution of altruism in humans. *Annual review of psychology, 66*(1), 575-599. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010814-015355>
- Květenská D. (2008). *Moc a pomoc v pomáhajících profesích*. In R. Janebová, M. Kappl, M. Smutek, (eds.) *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus.

- Lawrence, E. J., Shaw, P., Baker, D., Baron-Cohen, S., & David, A. S. (2004). Measuring empathy: reliability and validity of the Empathy Quotient. *Psychological medicine*, 34(5), 911-920. <https://doi.org/10.1017/S0033291703001624>
- Lednická, I. (2004). Zamyšlení nad problémem mentálního postižení. In *Speciální pedagogika* (pp. 1-10).
- Lerner, M. (1980). *The belief in a just world: A fundamental delusion*. New York, NY: Plenum.
- Lieberman, M. D. (2010). Social cognitive neuroscience. In S. T. Fiske, D. T. Gilbert, & G. Lindzey (Eds.), *Handbook of social psychology* (5th ed., Vol. 1, pp. 143–193). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Marsh, N., Marsh, A. A., Lee, M. R., & Hurlemann, R. (2021). Oxytocin and the neurobiology of prosocial behavior. *The Neuroscientist*, 27(6), 604-619. <https://doi.org/10.1177/1073858420960111>
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (2014). *Designing qualitative research*. Sage publications.
- Maslach, C. (2003). *Burnout: The cost of caring*. Ishk.
- Massey, E. K., Kranenburg, L. W., Zuidema, W. C., Hak, G., Erdman, R. A. M., Hilhorst, M., ... & Weimar, W. (2010). Encouraging psychological outcomes after altruistic donation to a stranger. *American Journal of Transplantation*, 10(6), 1445-1452. <https://doi.org/10.1111/j.1600-6143.2010.03115.x>
- Mátel, A. (2019). *Teorie sociální práce I, Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada.
- Matoušek, O. a kol. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Portál
- McClam, T., & Woodside, M. R. (2011). *Helping Process: Assessment to Termination*. Cengage Learning.
- McGrath, M. (2012). Codependency and pathological altruism (B. Oakley, Ed.). In B. Oakley, A. Knafo, G. Madhavan, & D. S. Wilson (Eds.), *Pathological altruism* (pp. 49–74). Oxford University Press.
- McGuire, A. M. (2003). "It was nothing"-Extending evolutionary models of altruism by two social cognitive biases in judgments of the costs and benefits of helping. *Social Cognition*, 21(5), 363-394. <https://doi.org/10.1521/soco.21.5.363.28685>

- McWilliams, N. (1984). The psychology of the altruist. *Psychoanalytic Psychology*, 1(3), 193-213. <https://doi.org/10.1037/h0085103>
- Midlarsky, E. (1991). Helping as coping. In M. S. Clark (Ed.), *Prosocial behavior* (pp. 238–264). Sage Publications, Inc.
- Midlarsky, E. (1994). Altruism through the life course. In Kahana, E., Biegel, D. E., & Wykle, M. L. (Eds.), *Family caregiving across the lifespan* (pp. 69–95). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Miler, J. (2005). Vědomí a jeho význam pro porozumění individuálním potřebám lidí s mentálním postižením (Individuální plánování poskytovaných služeb). *Speciální pedagogika* (pp. 182-189)
- Mlcak, Z., & Zaskodna, H. (2008). Altruistic motivation, empathy, and affiliation. *Educational & Didactic Communication*, 123-124. Dostupné z: <http://www.didaktis.sk/userdata/Image/edc/Educational&DidacticCommunication2008.pdf#page=124>
- Mlčák, Z. (Host). (2018, 21. prosince). Prosociálnímu chování a altruismu se musíme učit. [Audio podcast episode]. In *Leonardo Plus*. Český rozhlas. [Prosociálnímu chování a altruismu se musíme učit. Celoživotně, vysvětluje psycholog | Plus \(rozhlas.cz\)](https://www.rozhlas.cz/leonardo-plus/audiopodcast/181221-prosocialni-chovani-a-altruismu-se-musime-ucit)
- Mlčák, Z., Cabák, D., & Nečekalová, K. (2016). Emocionální inteligence a prosociální chování v dispozičním paradigmatu. *Psychologie a její kontexty (Psychology & Its Contexts)*, 7(2), 43-58. Dostupné z: <https://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.desklight-1e327bc7-2662-4ef2-b1e0-cc0015b9d470>
- Mlčák, Z., & Zášková, H. (2006). Analýza vztahu mezi prosociálními tendencemi, empatií a pětifaktorovým modelem osobnosti u studentek pomáhajících oborů. *Kontakt*, 8(2), 316-328. Dostupné z: <https://kont.zsf.jcu.cz/pdfs/knt/2006/02/18.pdf>
- Monroe, K. R. (1994). A fat lady in a corset: Altruism and social theory. *American Journal of Political Science*, 861-893. <https://doi.org/10.2307/2111725>
- Monroe, K. R. (2002). Explicating altruism. In S. G. Post, L. G. Underwood, J. P. Schloss, & W. B. Hurlbut (Eds.), *Altruism & altruistic love: Science, philosophy, & religion in*

*dialogue* (pp. 106–122). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195143584.003.0011>

- Nadler, A., & Chernyak-Hai, L. (2014). Helping them stay where they are: Status effects on dependency/autonomy-oriented helping. *Journal of personality and social psychology, 106*(1), 58-72. <https://doi.org/10.1037/a0034152>
- Nielsen, M. L. (2010). Incorporating a concept of altruism into psychoanalytic theory. *International Journal of Applied Psychoanalytic Studies, 7*(4), 262-280. <https://doi.org/10.1002/aps.248>
- O' Connor, L. E., Berry, J. W., Lewis, T. B., & Stiver, D. J. (2012). Empathy-based pathogenic guilt, pathological altruism, and psychopathology. In B. Oakley, A. Knafo, G. Madhavan, & D. S. Wilson (Eds.), *Pathological altruism* (pp. 10–30). Oxford University Press.
- Oakley, B. A. (2013). Concepts and implications of altruism bias and pathological altruism. *Sciences, 10*, 12. <https://doi.org/10.1073/pnas.1302547110>
- Oakley, B., Knafo, A., Madhavan, G., & Wilson, D. S. (Eds.). (2011). *Pathological altruism*. Oxford University Press.
- Oda, R., Machii, W., Takagi, S., Kato, Y., Takeda, M., Kiyonari, T., ... & Hiraishi, K. (2014). Personality and altruism in daily life. *Personality and Individual Differences, 56*, 206-209. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2013.09.017>
- Oda, R., & Matsumoto-Oda, A. (2022). HEXACO, Dark Triad and altruism in daily life. *Personality and Individual Differences, 185*, 111303. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.111303>
- Oliner, S. P. (2002). Extraordinary acts of ordinary people: Faces of heroism and altruism. In S. G. Post, L. G. Underwood, J. P. Schloss, & W. B. Hurlbut (Eds.), *Altruism & altruistic love: Science, philosophy, & religion in dialogue* (pp. 123–139). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195143584.003.0012>
- Omoto, A. M., & Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of personality and social psychology, 68*(4), 671- 686. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.68.4.671>

- Paat, Y. F. (2016). Life course, altruism, rational choice, and aspirations in social work education. *Research Papers in Education*, 31(2), 234-253. <https://doi.org/10.1080/02671522.2015.1027725>
- Padilla-Walker, L. M., & Carlo, G. (2014). The study of prosocial behavior: Past, present, and future. In L. M. Padilla-Walker & G. Carlo (Eds.), *Prosocial development: A multidimensional approach* (pp. 3–16). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199964772.003.0001>
- Payne, M. (2005). *Modern social work theory*. London: Palgrave Macmillan.
- Penner, L. A., Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., & Schroeder, D. A. (2005). Prosocial behavior: Multilevel perspectives. *Annual Review of Psychology*, 56, 365-392. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.56.091103.070141>
- Penner, L. A., Fritzsche, B. A., Craiger, J. P., & Freifeld, T. S. (1995). Measuring the prosocial personality. In J. N. Butcher & C. D. Spielberger (Eds.), *Advances in personality assessment*, Vol. 10, pp. 147–163). Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Pessi, A. B. (2017). Altruism. Does it exist and is it a true possibility in diaconal and social work?. *Diaconia*, 8(1), 69-95. <https://doi.org/10.13109/diac.2017.8.1.69>
- Pfattheicher, S., Nielsen, Y. A., & Thielmann, I. (2022). Prosocial behavior and altruism: A review of concepts and definitions. *Current opinion in psychology*, 44, 124-129. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2021.08.021>
- Pihl, R. O., & Spiers, P. (1977). Some personality differences among the multidisciplinary team. *Journal of Clinical Psychology*, 33(1), 269-272. [https://doi.org/10.1002/1097-4679\(197701\)33:1+<269::AID-JCLP2270330162>3.0.CO;2-F](https://doi.org/10.1002/1097-4679(197701)33:1+<269::AID-JCLP2270330162>3.0.CO;2-F)
- Piliavin, J. A., & Charng, H. W. (1990). Altruism: A review of recent theory and research. *Annual review of sociology*, 16, 27-65. <https://doi.org/10.1146/annurev.so.16.080190.000331>
- Post, S. G. (2005). Altruism, Happiness, and Health: It's Good to Be Good. *International Journal of Behavioral Medicine*, 12(2), 66-77. [https://doi.org/10.1207/s15327558ijbm1202\\_4](https://doi.org/10.1207/s15327558ijbm1202_4)

- Punová, M. (2020a). Osobnostní dispozice a odolnost sociálních pracovníků. *Czech & Slovak Social Work/Sociální Práce/Sociálna Práca*, 20(5) 88-107. Dostupné z: <https://www.muni.cz/en/research/publications/1682196>
- Punová, M. (2020b). Využití silných stránek jedinců v rámci sociální práce. *Kvalita života & kvalita vztahov*, 13, 79-90. Dostupné z: <https://is.muni.cz/publication/1631698>
- Reamer, F. G. (2003). Boundary issues in social work: Managing dual relationships. *Social work*, 48(1), 121-133. <https://doi.org/10.1093/sw/48.1.121>
- Rogers, C. R. (1975). Empathic: An unappreciated way of being. *The counseling psychologist*, 5(2), 2-10. <https://doi.org/10.1177/001100007500500202>
- Rosenhan, D., & White, G. M. (1967). Observation and rehearsal as determinants of prosocial behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 5(4), 424-431. <https://doi.org/10.1037/h0024395>
- Rushton, J. P., Chrisjohn, R. D., & Fekken, G. C. (1981). The altruistic personality and the self-report altruism scale. *Personality and individual differences*, 2(4), 293-302. [https://doi.org/10.1016/0191-8869\(81\)90084-2](https://doi.org/10.1016/0191-8869(81)90084-2)
- Řičan, P. (cit. 20.8.2022). Kdo chce pomáhat druhým, měl by rozumět sám sobě. Dostupné z [http://is.brailnet.cz/Osveta\\_prispevky/18.html](http://is.brailnet.cz/Osveta_prispevky/18.html)
- Saslow, L. R., John, O. P., Piff, P. K., Willer, R., Wong, E., Impett, E. A., Kogan, A., Antonenko, O., Clark, K., Feinberg, M., Keltner, D., & Saturn, S. R. (2013). The social significance of spirituality: New perspectives on the compassion–altruism relationship. *Psychology of Religion and Spirituality*, 5(3), 201–218. <https://doi.org/10.1037/a0031870>
- Seelig, B. J., & Rosof, L. S. (2001). Normal and pathological altruism. *Journal of the American Psychoanalytic Association*, 49(3), 933-959. <https://doi.org/10.1177/00030651010490031901>
- Shapiro, Y., & Gabbard, G. O. (1994). A reconsideration of altruism from an evolutionary and psychodynamic perspective. *Ethics & Behavior*, 4(1), 23-42. [https://doi.org/10.1207/s15327019eb0401\\_2](https://doi.org/10.1207/s15327019eb0401_2)

- Sharabany, R., & Bar-Tal, D. (1982). Theories of the development of altruism: Review, comparison and integration. *International Journal of Behavioral Development*, 5(1), 49-80. <https://doi.org/10.1177/016502548200500103>
- Schmidbauer, W. (2015). *Syndrom pomocníka: podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích* (Vol. 59). PORTÁL sro.
- Schwartz, S. H. (1977). Normative influences on altruism. In *Advances in experimental social psychology* (Vol. 10, pp. 221-279). Academic Press. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60358-5](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60358-5)
- Schwartz, C., Meisenhelder, J. B., Ma, Y., & Reed, G. (2003). Altruistic social interest behaviors are associated with better mental health. *Psychosomatic medicine*, 65(5), 778-785. <https://doi.org/10.1097/01.PSY.0000079378.39062.D4>
- Siebert, D. C., & Siebert, C. F. (2007). Help seeking among helping professionals: A role identity perspective. *American Journal of Orthopsychiatry*, 77(1), 49-55. <https://doi.org/10.1037/0002-9432.77.1.49>
- Simpson, S., Simionato, G., Smout, M., van Vreeswijk, M. F., Hayes, C., Sougleris, C., & Reid, C. (2019). Burnout amongst clinical and counselling psychologist: The role of early maladaptive schemas and coping modes as vulnerability factors. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 26(1), 35–46. <https://doi.org/10.1002/cpp.2328>
- Singer, T., & Klimecki, O. M. Empathy and compassion. *Current Biology*, 24(18), 875-878. <https://doi.org/10.1016/j.cub.2014.06.054>
- Smith, A. (2006). Cognitive empathy and emotional empathy in human behavior and evolution. *The Psychological Record*, 56(1), 3-21. <https://doi.org/10.1007/BF03395534>
- Smith, D. H. (1981). Altruism, volunteers, and volunteerism. *Journal of Voluntary Action Research*, 10(1), 21-36. <https://doi.org/10.1177/089976408101000105>
- Sonne, J. W., & Gash, D. M. (2018). Psychopathy to altruism: Neurobiology of the selfish–selfless spectrum. *Frontiers in Psychology*, 9, Article 575. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00575>
- Staub, E. (2015). *The roots of goodness and resistance to evil: Inclusive caring, moral courage, altruism born of suffering, active bystandership, and heroism*. Oxford University Press.

- Steinberg, D. (2010). Altruism in Medicine: Its Definition, Nature, and Dilemmas. *Cambridge Quarterly Healthcare Ethics*, 19(2), 249-257. <https://doi.org/10.1017/S0963180109990521>
- Stewart-Williams, S. (2007). Altruism among kin vs. nonkin: Effects of cost of help and reciprocal exchange. *Evolution and Human Behavior*, 28(3), 193–198. <https://doi.org/10.1016/j.evolhumbehav.2007.01.002>
- Stout, L. A. (2022). Egoism and Altruism. *A Reader in Moral Philosophy*, 117.
- Sun, S. (2018). From defensive altruism to pathological altruism. *SAGE Open*, 8(2), 1-8. <https://doi.org/10.1177/2158244018782585>
- Švaříček, R., & Šed'ová, K., et al. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
- Tillett, R. (2003). The patient within—psychopathology in the helping professions. *Advances in Psychiatric Treatment*, 9(4), 272-279. <https://doi.org/10.1192/apt.9.4.272>
- Underwood, B., & Moore, B. (1982). Perspective-taking and altruism. *Psychological bulletin*, 91(1), 143-173. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.91.1.143>
- Vágnerová, M. (2004). *Psychologie pro pomáhající profese*. Portál, Praha.
- Vilardaga, R., & Hayes, S. C. (2012). A contextual behavioral approach to pathological altruism. In B. Oakley, A. Knafo, G. Madhavan, & D. S. Wilson (Eds.), *Pathological altruism* (pp. 31–48). Oxford University Press. Dostupné z: [https://legiochristi.com/static/lit/Pathological\\_Altruism.pdf#page=59](https://legiochristi.com/static/lit/Pathological_Altruism.pdf#page=59)
- Vincent, J. (1996). Why ever do we do it? Unconscious motivation in choosing social work as a career. *Journal of Social Work Practice*, 10(1), 63-69. <https://doi.org/10.1080/02650539608415666>
- Vlerick, M. (2021). Explaining human altruism. *Synthese*, 199(1), 2395-2413. <https://doi.org/10.1007/s11229-020-02890-y>
- Vollhardt, J. R., & Staub, E. (2011). Inclusive altruism born of suffering: the relationship between adversity and prosocial attitudes and behavior toward disadvantaged outgroups. *American Journal of Orthopsychiatry*, 81(3), 307-315. <https://doi.org/10.1111/j.1939-0025.2011.01099.x>



- Wakefield, J. C. (1993). Is altruism part of human nature? Toward a theoretical foundation for the helping professions. *Social service review*, 67(3), 406-458. <https://doi.org/10.1086/603998>
- Walsh, R. (2011). Lifestyle and mental health. *American Psychologist*, 66(7), 579-592. <https://doi.org/10.1037/a0021769>
- Warneken, F., & Tomasello, M. (2009). The roots of human altruism. *British Journal of Psychology*, 100(3), 455-471. <https://doi.org/10.1348/000712608X379061>
- Weiner, B. (1980). A Cognitive (Attribution)-Emotion-Action Model of Motivated Behavior: An Analysis of Judgments of Help-Giving. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(2), 186-200. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.39.2.186>
- Weinstein, N., & Ryan, R. M. (2010). When helping helps: autonomous motivation for prosocial behavior and its influence on well-being for the helper and recipient. *Journal of personality and social psychology*, 98(2), 222-244. <https://doi.org/10.1037/a0016984>
- White, D., Szabo, M., & Tiliopoulos, N. (2018). Exploring the relationship between narcissism and extreme altruism. *American Journal of Psychology*, 131(1), 65-80. <https://doi.org/10.5406/amerjpsyc.131.1.0065>
- Widiger, T. A., & Presnall, J. R. (2012). Pathological altruism and personality disorder. In B. Oakley, A. Knafo, G. Madhavan, & D. S. Wilson (Eds.), *Pathological altruism* (pp. 85–93). Oxford University Press.
- Wilson, E. O. (1993). *O lidské přirozenosti: máme svobodnou vůli, nebo je naše chování řízeno genetickým kódem?* (přeložil Eduard BAKALÁŘ, přeložil Zdeněk URBAN). Nakladatelství Lidové noviny.
- Zahn, R., de Oliveira-Souza, R., & Moll, J. (2013). Moral Emotions. In J. Armony and P. Vuilleumier (Eds.), *Cambridge Handbook of Human Affective Neuroscience* (pp.491–508). Cambridge University Press.
- Zahn-Waxler, C., Radke-Yarrow, M., & King, R. A. (1979). Child rearing and children's prosocial initiations toward victims of distress. *Child Development*, 50(2), 319–330. <https://doi.org/10.2307/1129406>

Zášková, H., & Kubicová, A. (2008). Prosociální chování u pomáhajících profesí. *Kontakt*, 10(1), 150-158. Dostupné z: [https://kont.zsf.jcu.cz/artkey/knt-200801-0021\\_prosocialni-chovani-u-pomahajicich-profesi.php?l=cz](https://kont.zsf.jcu.cz/artkey/knt-200801-0021_prosocialni-chovani-u-pomahajicich-profesi.php?l=cz)

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1- pracovní náplň

Příloha č. 2- vzor informovaného souhlasu

Příloha č. 3- rozhovorové otázky

Příloha č. 4- krátký rozhovor s vedoucí pracovnící týmu

Příloha č. 5- rozhovor P1- paní Nad'a

Příloha č. 6- rozhovor P2- paní Žaneta

Příloha č. 7- rozhovor P3- paní Hana

Příloha č. 8- rozhovor P4- pan Petr

Příloha č. 9- rozhovor P5- pan David

Příloha č. 10- rozhovor P6- paní Irena

Příloha č. 11- rozhovor P7- paní Eva

Příloha č. 12- rozhovor P8- paní Petra

Příloha č. 13- rozhovor P9- paní Ljuba

Příloha č. 14- rozhovor P10- paní Mirka

Příloha č. 15- rozhovor P11- paní Adéla

Příloha č. 16- rozhovor P12- paní Valérie

## Příloha č. 1- pracovní náplň

### Klíčové odpovědnosti:

1. Poskytuje sociální služby uživatelům v souladu s posláním, cíli, zásadami organizace.
2. Zná standardy kvality sociálních služeb a kritéria, která jsou důležitá pro jejich naplnění, ve spolupráci s nadřízeným pracovníkem se podílí na jejich tvorbě, stejně jako na tvorbě dalších vnitřních pravidel organizace.
3. Ve svých činnostech se řídí podle pravidel organizace, která jsou v souladu s povinnostmi poskytovatelů sociálních služeb podle §88 a 89 zák. 108/2006 Sb., o sociálních službách a se standardy kvality sociálních služeb.
4. Vede administraci týkající se uživatelů služeb: záznamy o proběhlé směně, přehled poskytnutých služeb, denní záznamy uživatele, osobní složka uživatele, jehož je klíčovým pracovníkem, včetně individuálního plánování.
5. Zajišťuje a koordinuje činnosti spojené s denními aktivitami ve službách TS, DS, OS.
6. Zodpovědně vykonává roli klíčového pracovníka.
7. Podílí se na zpracování podkladů pro vyúčtování služeb – evidence docházky.
8. Zodpovídá za dodržování hygienických i společenských norem na pracovišti.
9. Zodpovídá za bezpečnost uživatelů a snaží se předcházet situacím, které by mohly bezpečnost ohrozit, dodržuje předpisy BOZP a PO, zná evakuační plán budovy.
10. Doplnuje a rozšiřuje si odbornou kvalifikaci podle svého vzdělávacího plánu pracovníka.
11. Podílí se na zkvalitňování prostředí – dává náměty.
12. Účastní se pravidelných týmových porad.
13. Účastní se pravidelných týmových supervizí a intervizí v organizaci.
14. Zachází šetrně s inventářem i osobními věcmi uživatelů, dbá na pořádek a estetický vzhled prostor i osobních věcí uživatelů.
15. Poskytuje základní informace o službě zájemci o službu, dále odkazuje na ředitele, vedoucí služby, zástupce vedoucího a sociálního pracovníka.
16. Zodpovídá za správné zacházení s osobními údaji uživatelů v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů.
17. Vytváří ve středisku příjemnou atmosféru.

## Příloha č. 2- vzor informovaného souhlasu

### Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu k Diplomové práci

**Účel:** Jste zván k účasti ve výzkumu, který je součástí diplomové práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií. Cílem tohoto výzkumu je prozkoumat roli altruismu v sociální práci.

**Podmínky účasti:** Seznámení se s informovaným souhlasem a stvrzení souhlasu s účastí ve výzkumu podpisem, souhlas pořízením audiozáznamu rozhovoru. Rozhovor trvá cca 30 minut.

**Osoba, která realizuje výzkum:** Michaela Dachovská, e-mail: xdachovskam@student.unyp.cz.

Odborným vedením práce je Doc. PhDr. Jaroslav Kořá

**Možná rizika:** I když nejsou známa žádná konkrétní rizika spojená s výzkumem, některé informace mohou být citlivé. Také otázky spojené s výpovědí o vlastní profesi mohou být pro některé účastníky stresující. Kdykoliv tedy můžete odstoupit v průběhu natáčení rozhovoru nebo neodpovědět na položenou otázku, která je pro Vás nepříjemná.

**Možný zisk:** Z účasti na výzkumu neplyne žádný přímý zisk. Výsledky výzkumu budou mít vědecký význam a budou z nich pravděpodobně profitovat i lidé nacházející se v podobné profesi jako účastníci.

**Anonymita:** Data získaná v této studii jsou přísně anonymní. Všechna data jsou vedena pod kódem, ve výsledné publikaci pak pod jiným jménem. Audiozáznam bude vymazán po obhajobě práce před komisí, nejpozději však 12 měsíců od jeho pořízení. Přepisy jsou vedeny a archivovány pod číselným kódem, nikoli jménem.

**Právo vystoupit z účasti na výzkumu:** Účastník má právo ukončit účast na výzkumu v jakékoliv fázi výzkumu do doby, než je výzkum ukončen (publikace odborného textu, odevzdání dizertační práce). V případě jakýchkoliv dalších otázek spojených s účastí ve výzkumu je možné získat informace u osoby realizující výzkum. Děkuji, Michaela Dachovská (výzkumník).

Souhlasím s účastí ve výzkumu. Přečetl/a jsem si výše uvedené podmínky.

Datum:

Jméno a příjmení:

Podpis:

## Příloha č. 3- rozhovorové otázky

1. Mezi pomáhající profese patří například psycholog, lékař nebo pracovník v sociálních službách. **Proč jste si zvolil/a právě tuhle profesi? MOTIVY K POMÁHAJÍCÍ ČINNOSTI**
2. **V čem spatřujete pomáhání ve Vaší profesi?** Jaké osobní předpoklady jsou podle Vás důležité pro pomáhající profesi a proč? Jaké si myslíte vaše osobnostní hodnoty a přesvědčení ovlivňují Váš přístup k pomoci druhým? Jak důležité je pro Vás pomáhání ve Vaší profesi? Myslíte si, že pomoc druhým je základním aspektem toho být dobrým člověkem? Můžete popsat dobu, kdy jste někomu pomohli, aniž byste očekávali osobní zisk nebo odměnu? **ASPEKTY POMÁHÁNÍ, PROFIL PRACOVNÍKA V POMÁHAJÍCÍ ČINNOSTI**
3. Altruismus je nezištné jednání ve prospěch druhých. **Jakou roli má podle Vás altruismus v pomáhajících profesích?** Patří podle Vás altruismus do pomáhajících profesí? **EXISTENCE ALTRUISMU, ROLE ALTRUISMU V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH**
4. **Co pro Vás práce znamená dnes, kdy už ji vykonáváte delší dobu?** Na co kladete důraz? **PRINCIP V POMÁHAJÍCÍ PROFESI**
5. **Jak vnímáte vykonávání této práce s profesním odstupem a jak s osobní angažovaností?** V čem se tyto přístupy liší? Jdou dohromady? **VZTAH MEZI PROFESIONALITOU A OSOBNÍ ANGAŽOVANOSTÍ**
6. **Co si představíte pod pojmem pomáhání nad rámec pracovních povinností?** Jak vyvážíte své vlastní potřeby s potřebami ostatních při poskytování pomoci? **OTÁZKA HRANIC A VYMEZENÍ PRÁCE VERSUS OSOBNÍ ANGAŽOVÁNÍ**
7. **Jak nahlížíte na angažovanost kolegů v pomáhajících profesích?** Naplňuje je, ničí je, mají nějaké hranice, umí požádat o pomoc? Vnímáte u nich velké riziko vyhoření? Jak to hodnotíte u sebe. Zažili jste někdy únavu v důsledku pomoci druhým? Co děláte, aby u Vás nedošlo k totálnímu vyčerpání z práce? Jak při poskytování pomoci vyvažujete své vlastní potřeby s potřebami druhých? Myslíte si, že si pracovníci v pomáhající profesi mohou něco kompenzovat? **PŘÍPADNÁ PATOLOGIE V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH**

## Příloha č. 4- Krátký rozhovor s vedoucí pracovnící týmu

### Pozorujete altruismus u zaměstnanců?

Jak u kterých zaměstnanců pozoruju pravý altruismus. Já si myslím, že je to daný charakterem osobnosti jednotlivých zaměstnanců a v některých případech ano, pozoruju u nich altruismus, přestože tu jsou zaměstnaní a mají finanční odměnu za svou vykonávanou práci.

### Je to více empaticko-altruistický přístup, nebo profesionální přístup?

To opět vnímám, že se velmi liší podle každého zaměstnance. Vážně si myslím, že ty rysy těch lidí, jak je tu chci mít, pracovníky různých osobnostních nastavení, tak i tady na tu otázku je nejednoznačná odpověď. Vnímám u některých pracovníků opravdu tu profesionalitu a odstup a třeba u pracovníků, kteří tu pracují již dlouho, tak tam mi to přijde v rozporu, kdy ta hranice tý nezištnosti a empatie je už za hranou vzhledem k té profesionalitě. Že jsou tam osobnostní rysy, který převládají z té minulosti a nesou si je do tohoto zaměstnaneckého poměru. A je to taky tím, že ty klienty tady ti zaměstnanci dlouholetí zažívali už jako děti, tak ten vztah mají daleko bližší.

### **Kde vnímáte motivaci pracovníků vykonávat tuto profesi?**

Já si myslím, že to osobnostní nastavení pomáhat tu převládá v opravdu velké míře. Touha pomáhat potřebným. Neřekla bych nutně všichni, ale většina. Vidí v té práci smysl, protože tu máme klienty těžký, někdy to právě sklouzne k tomu, že se jim více pomáhá, než by bylo potřeba. Někteří se snaží opravdu hodně být nápomocní a někteří to mohou možná vnímat i jako moc a nadvládu nad klienty. To se snažím tady vždycky zastavit jako vedoucí. Jsou jim (klientům) třeba podsouvány odpovědi nebo i činnosti, které by ti klienti normálně nechtěli dobrovolně vykonávat. Pomáhat není něco, co pracovník dělá klientovi, je to proces, který pracovník dělá s klientem nebo by alespoň měl i když si to mnozí pracovníci v sociálních službách myslí naopak. Snažím se o tomhle hodně mluvit na poradách a supervizích, kde je možnost na tomhle nějakým způsobem pracovat a zaměřovat se na tohle cíleně.

### **Myslíte si, že pracovníci umí pomoc přijímat a nejen dávat?**

Jsem přesvědčena, že v mém týmu si pracovníci nebojí říct o pomoc, i když s tím teda mají velké problémy jakožto pomáhající profíci. Že jsem tady pro ně a od začátku na mé pozici jim tohle deklaruju. Aby byli ochotný pomoc přijímat. Když vidím nějakou nesnáz a ten pracovník si o pomoc neumí říct, tak mu ji aktivně nabídnu. Ať je to například individuální supervize nebo jen odborná zkušenost moje, jak bych k tomu přistupovala já. Doufám, že to takhle funguje.

### **Pozorujete velké riziko vyhoření?**

Pozoruju určitě velké riziko vyhoření. Jsem přesvědčena, že vyhoření souvisí právě s tím pomáhaním a pomáhajícím charakterem, který někteří pracovníci prokazují. Pak samozřejmě jsou tu lidi, kteří si nechtějí nechat pomáhat ani v tom osobním životě, že všechno zvládnou, protože tady mají možná v podvědomí, že to musí zvládnout nebo chtějí zvládnout a pak je asi ta hranice velmi tenká. Oni jsou tady zvyklí, že jsou ti, kdo pomáhají, a proto musí dál pomáhat a neřešit tolik sebe. I já jsem se dlouho učila si umět o tu pomoc říct. Ale i na sobě pozoruju, že kdybych neměla dostatečnou psychohygienu, tak bych měla velmi brzo k syndromu vyhoření.

## **Příloha č. 5- rozhovor P1- paní Nad'a**

61 let, má stálého partnera ve společné domácnosti, vzdělání středoškolské pedagogické s maturitou, 40 let praxe, 3,5 roku praxe v organizaci, nemá náboženské vyznání

Protože mě to naplňuje, naplňuje mě pomáhat lidem a vidět taky výsledky mé pomoci, že je užitečná ta moje práce. Že vidím posun a jsem užitečná v tomhle směru, že ten můj život není jen tak na prázdno. Mentálně postižení potřebují pomoc snad nejvíc. Já si myslím, že mi to s nima vyhovuje. **A pomáhání u jiných cílových skupin?** Já asi nevím, já bych fakt možná byla i jinde, ale zase třeba ten důchodcovský věk ne. Tady mně vyhovuje, že je to střední věk, že jsou to mladí lidi a že jsou veselí. Přes všechny ty hendikepy co mají jsou dobří kamarádi jako parta taková dobrá. Tady tohle mě naplňuje. Že jsou nějak mentálně postižený na nějaké mentální výši to mě tam ani nijak nevádí. To mi je asi jedno, ale možná ta jejich důvěra v tebe, že ty v nich nějak věříš a musíš jim dokázat, že mi můžou důvěřovat a já jsem potom šťastná, že mně důvěřují a že jim pomáhám.

Stoprocentně empatie. Empatie je na prvním místě. Empatie, musí být člověk citlivej. Jako nesmí litovat, ale musí cítit, musí vnímat jejich potřeby, musí umět reagovat na jejich potřeby.

Jako nemůže to dělat každé. Hlavně nebýt z toho rozrušené, že oni jsou v takovémhle stavu. Musíš je přijímat jako sobě rovný a zároveň jako (odmlčení). Pomáhání v týhle profesi vnímám v tom no ulehčit jim život, ten úděl, co mají. Jo usnadnění toho života. Relativně teda že jo. Nepomůžeš jim od toho, ale aby byli spokojení, aby se usmívali, aby byli rádi, že tě vidí. Já si myslím, že nejen ta citlivost na ty podněty, co potřebují ode mě vykonávat, ale možná i jako být zásadová, pravidelná. Mám rada, jsem z vojenský rodiny, takže já jako jsem vedená k takovému přístupu jako pořádkumilovnost, má rada hrozně pořádek a taky mám rada, když ti lidi jsou v pořádku, čistý.

Já teda zrovna to sobectví úplně nesnáším takovýhle nějaký vlastnosti závist. Tady tohle to ta nezištnost, tak samozřejmě, že to neděláš úplně nezištně, protože se tím musíš žít, ale ten altruismus tam musí být. A vnímám to tak, že bych to i rada dělala nezištně, ale člověk se musí nějak žít. Ale určitě nehledím na to, jak vysoká ta odměna za to je. Klidně i kdybych mohla, tak to budu dělat i zadarmo. Je tam hlavně důležitý i to, že kolikrát, že ta rodina má to dítě a přichází tam ti asistenti jako přátelé. Tak to bych dělala, vlastně já to dělám. Mám v Hradci Jindru, tak to tam vlastně dělám. Tak já tam vlastně už 16 let jezdím nezištně a pomáhám, protože ta máma je na to sama. Stoprocentně si myslím, že to má místo v pomáhajících profesích. Tady toto je třeba naše povolání, to je jedna věc a pak jsou takové situace, kdy je potřeba pomoci a pomůžeš, je to taková samozřejmost vlastně. Požádanej seš, tak pomůžeš. Já si myslím, že to tam má velkou roli.

Já pořád cítím jako to přátelství mezi těmi lidmi. Mě to hrozně naplňuje. Já jako samozřejmě, že se někdy zlobím, když třeba vidím, že doma k nim přistupují úplně jako k.. no dělají za ně všechno. Tak tady se je snažíme vést, aby se co nejvíc uplatili, pokud mají nějakou tu dovednost, tak aby tu dovednost uplatňovali. Neusnadňovat jim to tím že za ně všechno udělám. Jo a říct si tak a teď jsem mu pomohla. A naopak snažit se rozvíjet takový ty malé dovednosti, který oni mají. I když těch dovedností teda moc není. Pokud je chytrá hlava, šikovná tak se snažit rozvíjet tady to no a dovednosti rozumové. Pokud by mohli třeba něco vytvořit, tak s nima něco dělat. **Takže by se dalo říci, že kladete důraz na zplnomocňování?** Ano, jako přivést je nejvíc do takovýho toho života. Tak samozřejmě, že oni v žádném případě nejsou normální a v normální životě. Jako aspoň trošičku jako kdyby. Oni z toho pak mají radost, když se něco povede, tak pochvalu- pochvala je obrovská záležitost. Pochválit toho člověka za to, že si natáhnul kalhoty.

Já si myslím, že to jde sloučit. Jako každý z nás, co tady pracujeme máme svoje představy, svoje životní takový zásady anebo nějaký takový zažitý zásady třeba. Ale pak jsou tady ty profesní, který musíme my všichni jako dodržovat a dát tomu klientovi. Ten určitě přístup je daný a pak je takovýto naše a každý se jinak projevuje k tomu klientovi. Liší se to v tom přístupu, někdo je takovej víc přísnější, odměřenější. Někdo je zas jako já tak jako osobní, ale musí se to nějak.. jakoby hlídat, abych nebyla zase až moc empatická a abych nebyla zase až moc něco.. což mi vyčítají, abych všechno nedělala jen já, abych všechno nechtěla kontrolovat. **A jak to máte vy, spíš teda tíhnete k té osobní angažovanosti?** Ano, dalo by se říct k tomu osobnímu přístupu. Ale zas myslím, že jsem teda nikdy nepřekročila, zase tam mám ty svoje zásady, který jsou daný. Jako že bych překračovala, že bych s nima byla příliš. Ne, pořád jsou to naši klienti, já jsem tady zaměstnaná, ale mám rada, když oni se cítí jakoby spokojeně. Tím že se na ně usmívám, že si s nima povídám, pohladím po rameni nebo tak. Tak to se mi zdá jako, že jim dělá dobře.

To je těžký. Pomáhání nad rámec pracovních povinností. No. Já vlastně osobně zahrnuju do té, já to vlastně nerozlišuju ty pracovní a nepracovní povinnosti. Nad rámec je. Ach jo. Já prostě



jim dávám všechno, dávám jim maximum a ani netuším, co by mělo být jako jen mojí povinností ano, můžu bejt odměřená, může se k nim chovat jakoby profesně správně, ale to by mě nenaplnovalo. Takže já k nim musím být i přívětivá, musím i jakoby zažertovat, zasmát se. Sama jsem to teď říkala. My se smějeme tady v tý práci, že my se třeba zasmějeme blbostí. Dneska mi třeba Pavel (klient) řekl, že Naďenka nic nedělá. Já říkám Pavle, hlídej si svá slova. On to jen tak plácl, protože já jsem říkala jéžíš, co jsem to chtěla a on říká, že nic nedělám no. Tak je tam legrace, je to tam fajn. Že jdu domu. Já teda chodím domu, zrovna jsem vyplňovala dotazník a tam byl jeden ten bod, jestli dokážu odstříhnout tu práci a mít už doma tu svou volnost bez toho, že bych myslela na práci. Tak to asi jo, protože já odcházím spokojená a já už nemám, proč bych na tu práci myslela. Protože vím, že jsou spokojení, že jsem si svoje udělala, dala jsem, co můžu a nemám už takovej ten pocit, že bych si musela tím ještě zaobírat doma myšlenkami. Myslím, že jako když se nemusím stydět za svoje činy a svojí práci, tak už pak nad tím nemusím doma přemýšlet.

Já mám pocit, že tady to vyhoření se týká víc těch mladých. Ti mají život před sebou a nemyslím si, že tohlencto je zrovna... oni tady jsou, ale nevydrží tady u tohodle na dlouho, ale je to v pořádku. Zažila jsem tady kolegu, co tady byl asi šest let, ten byl teda absolutně vyhořelý. Prostě pro sedmadvacetiletého kluka. Jako ten život. Já si spíš myslím, že jsem se k tomu dospěla tím svým životem a že teď v určitém zralém věku, že ten člověk je možná i víc trpělivější a moudřej, možná si i víc uvědomuje takový ty životní věci. Ten mladý člověk ještě neví o tom životě tolik jako třeba já vím, že ten život je všelijaký a že tady tyhle ty lidi, víc se dovedu asi možná vcítit tady do těch lidí. Každý si nějak projde tím životem až k tomu stáří. No. Myslím si, že já teda vyhoření ne. Zatím teda nepocituju a myslím si, že ho ani nebudu mít. Protože já už jsem s tím životem tak nějak srovnaná. Ona je to dost těžká práce, to je právě to. Pro mladého člověka je to podle mě strašně těžká práce. Že pro mě to tak těžký není. **Proč si myslíte, že oni vyhoří?** No, já nevím, jak dospějete k takovému vyhoření. Vyhoříš v ledajaké práci. Já si myslím, že je to tím, že ten mladý člověk má ještě spoustu energie a spoustu věcí získávat a tady toho moc nezískáš a jako mohla bych to přirovnat k tomu, když mi skončilo první manželství. Já jsem věděla, že tady už ta cesta prostě nevede. Že najednou jsem cítila, že už ne. Že tohle naše manželství už nemá budoucnost, že už to nemá cenu, ten smysl. Že on mi nemá, co nabídnout a já už mu taky nemám co nabídnout. A to je možná u těch mladých lidí. Přece jenom v pětadvaceti nebo třiceti letech ten život je před ním a pak už ho to přestane naplňovat. Zkušenost dobrá, ale musím jít dál, musím zase poznávat něco dalšího. Já jsem třeba dělala s těma dětma a tam bylo fajn, že u těch dětí vidíš pokrok, vývoj, zlepšování se. A to tady máš naopak, to pro toho mladého člověka je dlouhodobě hrozná zátěž, protože tady děláš, děláš, a najednou ten klient se ti zhoršuje a tomu nepomůžeš. To tě potom utlačit a zničit. Toho mladého, mě ne. Je úplně něco jiného být tím učitelem nebo trenérem nebo nečím takovým, kdy se dostávají výsledky, lepší a lepší a tebe to jako mladého člověka naplňuje, protože seš užitečnej, vidíš, jak jsi dobřej a jak se to zlepšuje. Tady se tohle neděje. Není prostor pro ambice, já už to mám za sebou a já neočekávám. Mladý člověk očekává a myslím, že já ve dvaceti letech bych to dělat nemohla. Nedala bych to. Taky bych to nedala. Toto už je taková ta je fakt, že jsem ještě nedospěla k tomu, že bych šla dělat k důchodcům, to já nemůžu. Protože možná zase, že se blížím stáří, tak nechci vidět, jak končí důchodci a co mě čeká. Ten mladý člověk to tak možná nevidí, ale já vím, že možná za pár let tam budu taky možná. Tak tady mi to nevádí.

## **Příloha č. 6- rozhovor P2- Paní Žaneta**

43 let, má stálého partnera ve společné domácnosti, středoškolské vzdělání zaměřené na pečovatelský a bakalářský titul v oboru všeobecné humanitní vzdělanosti, 6 let praxe v sociální oblasti, 2,5 roku praxe v organizaci, zastává křesťanskou víru

To už se přiznám, že už přesně si ani nevybavuju. Ale když si vzpomenu na tu cestu asi, která mě k tomu vedla tak asi mi to prostě přinášelo jako nějaký pocit zadostiučinění nebo nějaký pocit radosti jakoby pomáhat těmhle lidem prostě nějak se o ně starat. Protože původně to začalo, že sem třeba pomáhala jednomu nebo jednotlivým lidem jakoby těm mentálně postiženým a pak vlastně jsem se dostala jako do práce pečovatelské. Chodila sem třeba jako dobrovolník nebo prostě brigádně, že jsem to vyhledávala to pomáhání. V rámci třeba nějakého občanského sdružení, třeba jako asistentka lidem s autismem nebo s Downovým syndromem nebo prostě taky s mentálním postižením. Tak tím to jako by začalo. A právě přes to tyhle zkušenosti mě to zaujalo ta cílová skupina. Úplně nevím, ale přináší mi to asi nějakou jako. Když to srovnám s tím, že bych dělala jinou práci třeba v kanceláři nebo ještě něco jiného, tak tohle mi přináší určitě víc radosti a víc mě to naplňuje.

Když se nad tím zamyslím úplně tak spíš si myslím, že pomáháme té společnosti, systému a rodině, než že bych si myslela, že nějak prokazuju nějaký milosrdenství nebo něco konkrétně těm klientům. To by asi ani nebylo úplně zdravý. Spíš mám dojem, že pomáhám tý rodině nebo společnosti, možná i potažmo těm lidem, že jim nějak snažím se ten život zpříjemnit. Ale když bych přemýšlela, že jako pomáhám tady těm klientům, tak bych měla pocit, že jsou to nějaký chudáci tady na mně závislý nebo že prostě, že jsou to chudáci, který vyžadují pomoc prostě, a to já takhle teda nevnímám. Vím, že ji potřebují, ale nemám pocit, že bych pomáhala a byla nějak nadřazená. Nevím úplně, jak to vysvětlit no. Ti klienti jsou prostě na stejný lidský úrovni. Vím, že samozřejmě vyžadují jinej přístup než třeba já (smích), ale jsou nám rovni. Nebo prostě tu celkovou péči. Ale nikdy jsem nepřemýšlela nad tou prací tak, že bych tu pomáhala. Spíš přeneseně mám pocit, že pomáhám společnosti anebo tý jejich rodině prostě. Ulehčit to tý rodině, protože zas s nima člověk nějak soucítí, nemaj to lehký. Pomáhat, to je jako kdybich pomáhala v nějakým utrpení, což já jako nevnímám, že by ti lidi nějak trpěli tady nebo že by to byli lidi, který já nevím nejsou rádi na světě nebo takhle. Nemám pocit, že bych vyloženě pomáhala. Nevnímám, že bych pomáhala; dělám, co musím nebo mám.

(odmlčení, delší čas přemýšlí). Nebát se prostě toho, že ty lidi jsou jiný, že nereagují jako jsme běžně zvyklý, že ostatní reagují. Prostě vnímat dobře nějakou jinakost, ten způsob komunikace. Každý komunikuje jinak. Prostě nebát se asi úplně toho přímýho kontaktu s těma lidma, protože ta práce je hodně o tom kontaktu. Nebát se lidí no. Jinak odborně, co je potřeba no.. určitě nějaké znalosti a dovednosti, to si myslím, že si snad člověk může doplnit nějak v průběhu. Spíš si ale myslím, že tam musí bejt nějaký vnitřní prostě touha nebo prostě nastavení chtít tu bejt a dělat tu práci. To asi nemůže dělat člověk, kterej nemá jinou možnost, tak dělat sem tohle, a přitom nemá vztah k těm lidem. Nemá vztah k tý jinakosti. **Myslíte si, že pomáhat nelze naučit, že tam musí být jakási předurčenost?** Myslím si, že v podstatě jo, dalo by se to tak říct. Mít nějaký předpoklady jakoby jako osobností. Být altruistickej (smích). Nemůže to jít dělat každej člověk z ulice, kdo prostě nemá práci nebo neví, co s volným časem. Prostě musí se předpokládat, že v téhle práci bude člověk dost dávat ze sebe. Ta práce prostě je těžká. Musí být, jak říkáte předurčenej svým způsobem. Ne nějak fatalisticky, ale normálně. Ne to tu chtít spasit, ale vnitřně předurčenej. **Jaké vnímáte vlastnosti u sebe, které Vám dovolují tu práci vykonávat dobře?** Já u sebe třeba vnímám, že mě tady tahle práce se mi líbí tady s touhle skupinou, jsem si toho všimla už dřív, protože tady tyhle lidi řekněme s jinejma potřebama mě nesoudějí, prostě vím, že od nich se nedočkám nějakého odmítnutí. Cítím se od nich přijímaná no. Nemusím se bát, jak na mě ty lidi budou koukat. Cítím se mezi nima bezpečně. To vím, že je jedna z mých vnitřních motivací, proč v týhle práci jsem. Není to nutně ten důvod, proč jsem to šla dělat, ale drží mě to tady. Je to důvod, proč to dělám pořád ráda. Jsem tady mezi nima ráda v podstatě. (přemýšlí nad svými vlastnostmi) tak ta empatie myslím si taky že mám. A pak asi ta pečovatelská potřeba moje. Asi jako ženská tam bude asi nějaká

souvislost zřejmě. Mateřská v mém pojetí. Nejsem asi třeba mateřská t'ut'u ňuňu, ale mám to asi v sobě to pečování, tu potřebu pečovat. Takže mi asi tenhle styl práce vyhovuje taky proto. I proto si myslím, že se na to hodím.

No určitě asi patří už asi z podstaty věci. Tady nemůžeš očekávat žádný jako zisk nebo prostě hmatatelný výsledek nebo vrácení se tobě něčeho za tu pomoc. Když si představím náš pracovní kolektiv, tak si neumím představit někoho, kdo by to jako dělal zjištěně, to by bylo hrozně prázdný. Přijde mi, že to všichni děláme tak nějak nezištěně. Jak to říct no. To finanční ohodnocení tady teda není rozhodně žádným motivem vzhledem k tomu, jaký je to ohodnocení. **Pozorujete třeba, že by tu práci lidi dělali nezištěně a zároveň si tím třeba zlepšovali sebevědomí nebo něco týkající se zlepšeného sebevnímání?** Podle mě i tohle je nezištěnost no, že i tohle je nezištěný. No (přemýšlí). Pokud ten člověk na tom nestaví vyloženě nějak, že by si myslel s vidinou něčeho. Kdybych to třeba já dělala s vidinou, že tady budu dělat nějakou kariéru, tak to toho člověka třeba posune někam dál, což ničemu nevádí. Třeba časem bych tu dělala třeba ředitelku, to jo. To si myslím, že pokud to člověka posouvá, tak si pořád myslím, že to může bejt nezištěný zároveň. Pokud to jako zlepšuje osobnostně něco, něco to v člověku kultivuje, tak si nemyslím, že je to v nepořádku. Že to furt může bejt nezištěný. Zvyšuje to třeba sebevědomí, tohle může dělat jen pár lidí, s tímhle mám klientem dobrou vztah třeba jen já a nás pár, tak to může bejt dobrou odrazovou můstek, protože takhle budu třeba jednat i s jinými lidma jinde nebo tak. To nebrání tomu, aby to bylo pořád správný s dobrými úmysly. Vnitřně cejtím, že jsme tady jako altruisti, že prostě jsou tu lidi, který nějakým způsobem ne obětují, ale dělají to protože je to baví a naplňuje. Nevidíme za tím žádný další zisk v uvozovkách.

No tak snažím se hledat jejich individuální zvláštnosti. Koukám se na to, co oni konkrétně potřebují. Ze začátku jsem možná měla potřebu je vidět nebo jsem měla nastavení, že je to nějaká homogenní skupina klientů. Kdežto teď jsem víc schopná vnímat ty jednotlivosti a potřeby a reagovat na to. Abych někoho třeba přehnaně neopečovávala, když to nepotřebuje ten klient. Improvizovat trochu a podle toho se jim věnovat každému jinak. Nejsou stejný. Nacházet řešení nějakých situací a tak. Nevidět je podle diagnózy a říct si aha, tak všichni budou reagovat tak a tak nebo podobně zhruba. Teď si víc uvědomuju, že to tak není. Věděla jsem to asi vždycky, ale teď to umím převádět víc do praxe, že každé reaguje jinak a potřebuje jiné věci. Takže takhle.

Myslím si, že snažím se o ten profesní odstup. Člověk dělá oboje samozřejmě do toho vnáší něco ze sebe. Ví, že nejsem asi úplně profesionál, ale asi ráda bych byla. Myslím si, že ten odstup je dobrou. Pak člověk dodržuje víc nějak ten zdravější odstup od těch klientů i kolegů, je to pořád práce. Od jejich problémů taky. Mi přijde, že když člověk do toho vnáší moc jako ze sebe, tak reaguje třeba moc emocionálně nebo prostě, jak by reagoval třeba v běžný situaci doma. A to si myslím, že není dobře. To sem nepatří. Že příklad třeba, nedělám to. Štve mě klient, tak jsem se ohnula tak nějak instinktivně, že bych mu jednu vlepila, když se choval nějak nevhodně, tak třeba doma bych tomu dítěti dala menší pohlavek nebo něco, bych mu vynadala. Tady se třeba musím zarazit a neudělám to. Myslím si, že tady někdo to tady vnáší tyhle osobní nastavení a postoje. Chtělo by to víc tý profesionality. Měl by člověk se ovládat a řešit ty situace jinak, jak ví, že by je měl řešit. Tady to vnímám hodně, že si různý pracovníci do té práce nesou ze sebe a pak ty klienti jsou moc vtažený tím. Není to správný. Když se nad tím zamyslím, byla bych asi víc pro ten profesní odstup. Celkově asi jo. **Mohl by podle Vás ten osobní přístup mít i nějaké negativní dopady na pracovníka kromě klientů?** Určitě by to mohlo být třeba sebezničující, bral by si to moc osobně. Může bejt, že máš třeba oblíbenýho klienta anebo prostě ten klient pak zemře nebo odejde z téhle služby nebo ti něco udělá třeba. Přijde mi, že se dá vytvořit vztah profesionální s takovým zdravým odstupem, ale aniž by si byla chladná nebo

ztratila něco ze sebe. Snažím se s těma klientama rovnat jako se všema stejně, nehledat si někoho oblíbeného. Člověk samozřejmě do toho vnáší něco, co mu je blízký. Třeba humor a vtipy, něco na odlehčení, což taky není úplně profesionální. Jako snažit se s těma klientama rovnat na stejný rovině emocionální, což si myslím, že tady třeba není v téhle organizaci. Jsou tu miláčky a takhle a není to dobře ani pro klienty ani pro pracovníky. **Jsou tedy podle Vás někteří jedinci, kterým pracovníci pomáhají radši? Kterí to jsou, čím se vyznačují třeba?** Já si myslím, že tu jsou oblíbenější adepti na pomoc určitě. Mám to samozřejmě i já, mám některý klienty, ke kterým jdu radši. Víím, že je to moje práce a musím i když mi to třeba smrdí. Udělá to tu tak každé. Jsou to klienti, který jsou pozitivně laděný. Tady je to třeba u klientů, co se usmívaj, komunikativnější nějakým způsobem a asi méně schopný, ty víc závislý na tý pomoci.

Tady konkrétně pomáhá teda docela dost lidí nad rámec pracovních povinností. Může to být právě třeba, že někdo by poskytoval masáže nějaký, věnuješ čas tomu klientovi třeba mimo službu ve svém volném čase řekněme. Myslím si, že tohle není v pořádku. Myslím si, že třeba jet sem mimo směnu není v pořádku, je to práce. A děje se to. Představte si třeba scénář, že je konec Vaší služby a přichází k Vám klient, že by chtěl něco od Žanety. **Je to v pořádku?** Tohle asi možná je v pohodě. Spíš co není ok dávat nějakou pomoc, kterou nedostanou všichni stejně. Člověk, když sem třeba přijede i když nemá směnu, tak přijede jako za všema tady. Ale nevím no, asi by se to nemělo kvůli těm hranicím. Vzpomínám si na jednu kolegyni, u které mi právě přišlo, že pomáhala dost nad rámec, co musela. Jako by se moc angažovala vnitřně nějak, myslela si třeba, že jednoho klienta něco naučí. Chvíli se zdálo, že jo, že on se naučí a bude schopen třeba spolupráce. No, hodně se v tom angažovala, dala tomu ten čas a nadšení. A pak on ji někde nějak bouchnul a zareagoval úplně jinak, bylo všechno jinak. Celé se jí to zborťilo. Pak se hned přestala angažovat, byla z toho zklamaná a už pak nechtěla dělat nic navíc. To mi přišlo, že bylo dost nad rámec, vnitřně se angažovala jen u jednoho klienta a upnula se dost na to. Na ten svůj projekt. Je to nad rámec toho, co by ten pracovník měl dělat. To angažování se vnitřně může skončit tak, že ten člověk třeba vyhoří.

Někdo vyhoří, protože tomu dává moc ze sebe. Svým způsobem pocit, že to může nějak v uvozovkách zachránit. Nějak prostě tu práci posunout nebo prostě viz ta kolegyně. Vezme si to jako svoje poslání a zaměří se třeba moc na ty výsledky. Poslání, je k tomu jako předurčeněj, což ani vnímat nemusí. Jedná podle toho spíš. Dělá věci nad rámec bokem. Byl tu třeba kolega, co vyhořel, protože dělal dlouho tu práci a zároveň protože měl hodně směn a neodpočíval vůbec. Ty důvody můžou být asi vždycky různý. Ty lidi si myslej, že to nějak spasej. Dávaj tomu moc ze sebe, což pak člověka dokáže vysávat. Nemají zdravý odstup od tý práce. Za sebe se toho nebojím, dávám si méně směn. Jsou lidi dost unavený vnímám v téhle pomáhající sféře. Vyčerpaný hodně. Je to náročný. **Hraje v tom nějakou roli právě ten altruismus?** Ano, pomáhají moc. A zároveň neumějí si to nebrat. Berou si to domu, pak třeba doma myslí na ty klienty, když třeba nemají rodinu. Vracíme se k tomu, že se moc angažují, jsou tady nad rámec svých pracovních povinností. Jezdí se třeba na ty klienty dívat, je to jejich život. Až moc. Já vlastně nevím, proč to tak mají. Musí člověk mít odpočinek, změnu prostředí, nebýt jen tady. Odjedeš třeba na delší čas pryč a tu práci neděláš. Ve volném čase nějak ten člověk odpočívá, dělá co ho baví. Musí to být něco, co tě odpoutá od tý práce. Je víc důvodů, proč člověk vyhoří. Teď se mi to všechno spojuje s tím altruismem. **Co děláte vy, aby Vás to vzhledem k té klientele nevyčerpávalo?** Mě těší, že ti klienti mají radost z mojí přítomnosti a můžu jim něco poskytnout, nabídnout. Můžu si s nima povídat třeba. Já jsem tady zatím ráda, a to mi brání vyhořet. A nemám pocit demotivace s touhle klientelou. Nevadí mi, že ten klient leží, ležel a bude dál ležet. Neberu si to. A koukat na mě beze slov. Neprožívám to. Zhoršení klientů si umím třeba rozumově odůvodnit nějak. Asi si tu práci neberu domu. Odejdu odtud a občas si

na někoho vzpomenu, ale není to, že bych byla ve vlaku, a ještě si dělala starosti, co ten klient. Tím, že mám rodinu, tak jsem asi na jiný pozici než tady ostatní, že mě zaměstnává dost ta rodina než ta práce. Takže já si sem vlastně jezdím odreagovat (smích). Ale samozřejmě mi ta práce poskytuje uspokojení, protože třeba v kanceláři bych nemohla dělat. Ta přímá práce s lidma mě baví. Přijde mi, že většina lidí tady to má takhle stejně jako já. Ty klienti je dobíjej nějakým způsobem. **Vraťme se ještě k těm úmyslům, proč tu práci dělat, zdá se Vám, že může být někdo, komu dělá dobře nadvláda nad klienty?** Můžou být, ale myslím, že jich moc nebude takových lidí. Že si myslím, že to není dlouhodobě udržitelný. Takle pohnutka nestačí sama o sobě to vykonávat každý den. Stejně tak, když se někdo nadchne a pak ten klient nespolupracuje, takhle to taky nejde. Musí tam být jinej vnitřní předpoklad. Určitě né nějaký emoce vzteku a pomsty, žádné emocionální důvody. Třeba matka, co má sama mentálně postižený dítě. Myslím, že si tím nic takový matky nekompenzují. Je to tu docela častý, pár jsem jich potkala. Často tu je někdo, kdo má třeba sám nějaký hendikep, postižení a je mu to blízký. Chtějí předat to, co sami zažili a zažívaj. Vědí, o čem to je. Chtějí předávat své zkušenosti dál. Stejně tak u těch matek. Dělalí to, co umí. A s čím mají blízkou zkušenost. Ale zas moc takových lidí úplně asi není. Není tam motiv msty si myslím, že by chtěli někoho potrestat nebo ventilovat něco. Asi jsou tam jen dobrý pohnutky toho, že ten člověk chce předávat dál. Ta nadvláda tu dlouhodobě nikoho neudrží v tý práci. Žádný sadismus není dlouhodobě uspokojivý. Musí tam být jiné důvody. Nebo to může ten člověk vykonávat chvíli, užije si to a půjde jinam.

## **Příloha č. 7- rozhovor P3- paní Hana**

42 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, středoškolské vzdělání- florista, 10 let praxe v oboru sociální práce, 1 rok v organizaci, věří v buddhismus

Mně se líbí pomáhat vlastně lidem, který to nemůžou sami zvládnout. Mně to přijde oproti jiným pracím normální přirozená práce právě pomáhat druhejm než prodávat nějaký nesmysly. Tohle mi přijde mnohem lepší, že mě to uspokojuje. V kanceláři by mi to přišlo zbytečný. Já jsem dělala dřív se seniorama, tady je to lepší. Víc mě to naplňuje, není tady tolik úmrtí. Líp se mi to zvládá tady, že mají rodiny, že se vrací zpět do rodin. Kdežto v důchod'áku je takových úmrtí hodně a moc nemají rodinu už. Je to pro mě smutný a ničí mě to tam. Proto už to nechci dělat nikdy. Já jsem hodně emoční člověk, já si to neumím zpracovat jako to, že někdo odešel, ta smrt pro mě byla tak těžké pochopit přitom je to přirozený. Tady to tak není, nesetkala jsem se s tím tady.

Pomáhat třeba s jídlem, když ten člověk si neumí vzít lžici, a přitom má hlad, tak já mu pomůžu se najíst. Nevnímám to jako práci úplně, ale pomáhání, pomoc. Když ten člověk nemůže něco dělat kvůli svému zdravotnímu stavu, třeba by něco chtěl a nejde to. Proto je to pomoc. Třeba když je zdeformovanej fyzicky, tak hodně pomáhá napolohovat, aby mu bylo dobře. To mě naplňuje. Pro něj je to pomoc, protože vidím, že se usmívá.

Empatie mi pomáhá. Emočně jsem hodně nastavená. A to mi dovoluje to dělat, ale někdy mi je to zas na obtíž. Někdy je potřeba, ale musím si to zpracovat vždycky. Mám pocit, že se umím naladit na to, co zrovna potřebuje ten klient. Vidím to z toho výrazu toho člověka.

Tady rozhodně za to nic čekat nejde. To je těžká otázka, zda by měl pracovník být altruista. Ale zase úplně ne. Jdu do práce, protože ty peníze potřebuju, ale zase dělám práci, která mě baví. Neočekávám od klientů, naopak jim chci dávat. Ale zase chci za to být ohodnocena nějak, protože si myslím, že jsem v pomáhání dobrá, že to dělám dobře. Když bych nebyla, tak to

ztrácí taky ten význam a smysl. Musím za to být ohodnocená. Nedělám tu práci, ale že bych čekala vděk od klientů. To ne. Tam je to nezištný. Mně stačí jejich úsměv a že jsou šťastný. Jinak bych to nemohla dělat. Já musím ale tady v práci dodržovat standardy a když je dodržuju, tak chci být ohodnocená. A mám pracovní smlouvu. Když ode mě ta práce něco chce, tak já od ní taky. Musím chodit na kurzy, vzdělávat se, proto abych to mohla dělat. Je místo tady pro nesobeckost. Jde to s ním. Ale taky musí být ten člověk finančně zabezpečený. Asi by mě to až ta nebavilo dělat tu práci jen tak. Chyběla by ta odměna. Já dávám energii, ale taky potřebuju regeneraci. Ale zas jít do jinýho stacíku se něco naučit, šla bych jako dobrovolník. Třeba tady do toho nově otevřenýho DZR bych jen tak šla. Nejde se altruismus naučit. Stalo se mi v důchodáku, že byli lidi, naučejí se přebalit toho člověka a to, ale to cítění tam prostě není. Ta emoční stránka, kdyby tam byla, tak ten člověk si s těma lidma povídá a dostane se dál do toho člověka. Je to dar. Častý argument je taky, že ten člověk nemá kde pracovat a tuhle práci má třeba blízko. Nebaví je to ale. Oni nejsou ochotný jet autem. Já sama se jezdím čtyřicet minut. Že to mám za barákem a budu si namlouvat, že mě to baví, to fakt ne. Nemyslím si, že by se tohle v sociálních službách dalo naučit. Nebo by ten člověk musel bejt tak dobrej herec. Tu empatii buď máš nebo ji nemáš. Dá se naučit se zvedákem, jak se technicky o toho člověka postarat. Ovlivní to ty klienty, ale i kolektiv. Ty lidi poznaj, že to někdo nedělá rád a ty lidi to nevydržej, není jim v tom dobře, protože i ty pracovníci jim to dávaj najevo.

Hlavní je v přístupu, abych nevyhořela (smích). To je priorit. Jinak je to těžký. Sebevzdělávání a sebehygiena. Pro to, abych sem mohla pořád chodit vysmátá.

Já neumím bejt profesně rezervovaná. Já si myslím, kdo je až takhle strohej profík, že to sem nepatří. Ale mělo by to tak bejt. Nedělám to, nechci. Mělo by to tak ale bejt, aby tě to právě pak jednou nesešlo. Pouštím si je emočně hodně k tělu. A nemělo by to bejt, je to špatně. Když už to někdy zachází, tak teda dělám stopku. Nepatří to sem být víc kamarád.

Já si to udělám tak, aby se mi nestalo, že pracuju nad rámec pracovních povinností. Já jsem tady každej den, jakmile mám půl čtvrtý, tak pro mě to utne. Dělal jsem to dřív, a pak ty lidi víc a víc toho zneužívají, že tě to ničí. Nebudu to dělat. I kdyby mě klient poprosil, tak mu to vysvětlím, že to tak nejde. Že to uděláme třeba zejtra, ale nebudu to dělat nad rámec. Jedna kolegyně sem třeba chodí o volnu a začne vykonávat práci tady. Myslim si, že se nudí, nebo má nějaký prázdno v životě. Já bych sem takhle nešla. Když je to nějak výjimečný leda, taky jsem přišla, když jsem měla dovolenou a přinesla jsem jim dortíky, ale v týdnu to nebudu dělat třikrát. To fakt ne. Musím taky fungovat já, abych sem mohla chodit. Pořád s nadšením. Potřebuju taky svoje volno. Je to sebezničující, dělala jsem to dřív. Je to cesta k vyhoření. Dělalí to podle mě lidi, který jsou nenaplněný a nuděj se, nemaj do čeho píchnout a nemají program vlastní. Jsou to podle mě lidi, který ta práce až tak nebaví ani, jen tím vyplňují prázdnotu jakoby, proto lezou do tý práce. Není to ani tak nezištnost nebo patologická. Půjdu se projít a zajdu teda jakoby pomoct do stacíku. Ale že by sami šli a že je to tak strašně baví, tak proto, tomu nevěřím. **A existují teda altruisti? Je člověk od přírody sobeckej?** Jsou výjimky, jsou tu altruisti. Ale zas v dnešní době, kdy tě ruinjí finanční stránka, tak ty lidi jsou zničený, unavený. I studenti třeba podle mě nejsou altruisti, ale potřebujou to jako k praxi. Spousta lidí to nebaví opravdu. Někdo takovej je, ale jde to taky s věkem si myslím. Já to vidím u sebe, mohla bych teď tu být i o volnu, když mě doma nic nečeká. Přejde mi, že jak jsem starší, tak víc dávám a nic nečekám za to. Doma mě nic nečeká, manžel přijde bůhví kdy a děti už jsou odrostlý, tak já tady s váma ještě chvílku budu, protože mi je tady dobře. Půl hodku. Ale občas to taky udělám, ale většinou mám takový práce, že ne. Takhle já si vybírám hodně, kde budu. I s kým se bavím, jaká je tady skupina zrovna. Já už si nepouštím k tělu jen tak někoho, aby mě to právě nezruinovalo. Když

je tady dneska zrovna právě blbá skupina lidí, který mě nebavěj, tak tady přece nebudu trávit čas že jo. Až mě ta práce nebude vůbec naplňovat, tak tady nebudu.

Vyhoří ten, kdo si právě neumí říct včas o pomoc. Vyhoří pro to, že si neumí říct tak a dost, nemá ty hranice. Jakmile ti dělá někdo pořádek a tebe to štve a neumíš říct dost, tak chodíš z té práce celá nasraná. Takový ten pořádek si člověk musí udělat. I s klientama i s pracovníkama. Jakmile si nevyřešíš, že tě tam někdo prudí a sere, tak odejdeš, utečeš před tím. Vyhoří velice rychle ti, který dávaj, dávaj, a neberou nic. Myslím si, že kdybych si měla vzpomenout na pět pracovníků, tak tři z toho dělaj tohle sebeobětování se na úkor svých potřeb. Tak se obětujou, že je to vlastně ničí, protože neznají tu hranici sami u sebe. Určitě si můžou i něco kompenzovat. Lidi v sociálních službách sem většinou lezou, že sami měli nebo mají problém, takže si tu pomoc, kterou se jim tenkrát nedostalo, si to teď vlastně kompenzují tímhle, že teď pomáhaj. Většinou je to z dětství, že to neměli tu lásku a péči, tak ji chci, aby ji měli, tak si to budou kompenzovat. Děje se to. Devadesát procent těch, kdo jsou tady, to tak má. Mají potřebu se o někoho starat i třeba, protože nemohli mít děti, nemají děti, tak já se budu starat tady, protože to co jsem neměl, tak já mám teď tady a dopřeju jim to. Dopřeju jim to, co jsem nemohl dělat. Si myslím. Je to jen můj názor. Setkávám se s tím nejen tady, ale i v jiných stacích to bylo. Já to třeba nevidím jako lítost. Necítím s těma klientama lítost. Mně v tom pomáhá zjistit si diagnózu toho člověka a oni takhle jsou, nevnímají to. Proto mi jich ani nemůže být líto, nechápou to. Oni jsou tak spokojený, je to pro ně normální. Oni si myslí, že to je takhle dobrý. Že bych sem chodila pracovat, že mi jich je líto, to já takhle nemám. Ten hendikep, kterej mají je danej a jiný to nebude. Já umím jít domu a zavřít dveře za tou prací. Nepřemýšlím už nad tím doma. Třeba přemýšlím o výtvarce, co bych tu mohla pro ně vyrobit, ale to není ve špatným. Když cejtím nějaký napětí, tak si to hned vyřeším, aby se mi to právě nedělo. Tady je tak dobrá ta skupina těch lidí, takže k vyhoření u mě nedojde a chodím sem ráda. Taky je toho někdy moc, ale to si umim vykompenzovat třeba sportem. Jsem tu rok, možná je to krátká doba, říká se tak tři roky v sociálních službách k vyhoření.

## **Příloha č. 8- rozhovor P4- pan Petr**

50 let, žije se stálou partnerkou ve společné domácnosti, středoškolské vzdělání, pracoval pouze v jedné této organizaci z oblasti sociální práce, kde má 2 roky praxe, věří v Boha

No, protože jsem hledal novou práci po covidu, už jsem nemohl dál dělat tu mou. A jelikož mám vztah k práci s lidma a zjistil jsem, že mi nevdá pracovat s postiženýma lidma, tak jsem začal pracovat tady. Žádný hlubší smysl v tom není. Byla to vlastně souhra okolností, člověk hledal nějak systematicky, co mohl dělat, kde se uplatnit. Úplná náhoda to nebyla, líbí se mi ta práce s lidma. Tím, že jsem před tím 25 let pracoval s lidma jako turistickéj průvodce, tak jsem byl celej život zvyklej na práci s lidma. Je to věc, v které já vynikám a něco, co mi jde. Takže proto jsem hledal práci s lidma.

Pokud budeme mluvit o tom, že jsme humánní společnost, kdy jsme se posunuli od toho, že slabý lidi jsme kdysi dávno házeli ze skály třeba, protože byli společensky neprospěšný, tak jsme se posunuli k tomu, že jim pomáháme. Protože to teď považujeme obecně za správný, já to tak taky považuju za správný, a proto to pomáhání. Považuju za správný pomáhat těmhle lidem, že i tihle lidi mají možnost nebo by měli mít možnost žít na úrovni naší společnosti. Ve společnosti, která je humánně na výši, tak by měli mít možnost žít do určité míry plnohodnotný život. A když jim k tomu můžu pomoci, tak proč to nedělat. Je to určitá společenská ctnost těmhle lidem pomáhat.

Naprostu jednoznačně ten přístup k lidem. Všechno ostatní se dá naučit. Pokud ten člověk nemá přístup k lidem, to se naučit nedá. To může chvíli předstírat, ale pak to stejně selže, bude z toho pořád vypadávat v těch stresovejch situacích, ale prostě ve chvíli, kdy nemá ten přístup, neměl by to dělat. **Co si mám představit pod pojmem přístup k lidem?** Člověk musí bejt empatickej, musí mít tu trpělivost, musí být otevřeněj, povídat si s nima. Nesmí mu dělat problém, že ten člověk se nechová blbě schválně, protože má prostě nějaký postižení a tak dále. Prostě empatickej přístup k lidem. Bez toho to prostě nejde. Do určitý míry se to dá zlepšovat, ale naučit ne. Já jsem právě empatickej určitě, zároveň je tam ale možná to, že (to já vždycky zdůrazňuju) ten klientskej přístup. To znamená. Bez tý empatie by to nešlo, to určitě ne, ale zároveň si myslím, že čistě pragmaticky je tam klientskej přístup. Já se k nim musím chovat profesionálně, to znamená, že musím pomáhat, jsem tady od toho, abych jim pomáhal. Aby se usmívali, já se taky usmívám, i když někdy se nechci usmívat. Snouběj se tyhle dva přístupy, ten profesionální a empatickej. Já mám oba dva.

Tak určitě tam patří. Ale prostě na druhou stranu je to práce. To znamená chodíme do práce jako do každý práce, máme ji vykonávat dobře a máme za ni dostávat adekvátní ohodnocení, odměnu. Proto přehnaný altruismus sem nepatří. Ten naopak si myslím škodí v tom, že není možno tu práci dobře organizovat. Takový ten přístup, kdy je to moje poslání a já bez toho nemůžu žít. Já bez toho žít můžu. Já zítra vyhraju v loterii a už mě tady nikdo nikdy nevidí (smích). A to všichni vědí tenhle můj postoj. Ano, altruismus je jedna z těch skládaček těch nutností, ale přehnaněj altruismus podle mě v tý práci opravdu škodí. Je to práce, kterou se musí nějak organizovat, nejde to dělat halabala jen se srdcem. Nepřeháněj bych to s ním, ale patří sem víc než do jiných profesí. **Takže tu motivaci být tady vnímáte víc ve finančních odměnách?** Obojí. Práce mě baví, jsem ráda s těma lidma. Kdo by nechtěl mít práci, která ho baví. Ale je to práce. Kdybych neměl tuhle práci, musím si najít jinou práci, protože bez tý práce nemůžu bejt z důvodu finančního. Takže pokud bych tady popíral tu finanční stránku, tak je to velká blbost. Naopak si myslím, že to zase škodí, když to někdo upozadňuje, že to v tom přístupu k tý práci škodí. Vyvažovat se to musí. Je to taková skládačka tý empatie, tý profesionality, toho finančního ohodnocení. Jak by se tady komu pracovalo za patnáct tisíc hrubýho. Když budeš ve vysokym stupni altruismu, strašně empatická osoba, tak musíš mít doma chlapa, kterej tě uživí. Je to jedno s druhým, musí to jít ruku v ruce všechno. Dávám to na roveň. Tady mají lidi tendenci říkat, že ty finance nejsou vůbec důležitý, my tu musíme přece pomáhat. Ale tohle je velkej nesmysl.

Furt jednoznačně na ten přístup k lidem. Je to prostě nejdůležitější. Aby se cejtily ty lidi spokojený. Jsou to moji klienti a je to stejný jako kdybych dělal s balíkama, tak ten balík musí bejt přece dobře zabalenej. Nepřirovnávám ty lidi k balíkum, ale tu práci jo. V každý práci musím bejt profesionál. I v týhle práci. Základ je přístup profesionální.

Konkrétně pro mě je tohle nejtěžší na tý práci vyvážit odstup a osobní angažování se. Protože já jsem celej život pracoval sám 25 let. A teď jsem nucen pracovat v kolektivu, takže zase je tam pro mě důležitý hledat tu rovnováhu. Musí tam být oba přístupy, měl by převažovat odstup profesionální. Snažím se, abych to vyvažoval a přiblížil se tomu ideálu. Samozřejmě někdy jeden nebo druhý převažuje. Člověk ho nikdy nezíská, ale měl by se pokoušet, aby tam částečně bylo to srdce a furt tam byl ten odstup. V tom kolektivu i s těma klientama musí fungovat profesionálně, třeba dávat příkazy, ale slušně. Pro mě by bylo energeticky těžké, kdyby tam byl jen odstup. Osobní angažovanost je i to, že se do tý práce těšíš. Já jsem schopen vykonávat tu práci pouze na profesionální úrovni, já si musím sám určit tu hranici kolik ta má být tý profesionality. Víc ale profesionality. Bez angažovanosti taky ne, ale nebýt angažovaný moc. Pro mě jde jen být profesionál, ale zase to bych úplně nechtěl. Být jen profesionál by asi



znamenal, že by mě ta práce méně bavila a byla by celkově těžší. Mít jenom osobní angažovanost je totálně špatný, docela tu ty příklady tohohle jsou. Je to stejný jako u těch klientů. Jsou tady doma, ale musí se podřít třeba v tolik je svačina, v tolik je aktivita a tak dále. Můžou si přát, jestli je to v našich možnostech. Ale musí tu fungovat podle řádu. Protože žijeme pořád v nějakým kolektivu. A proto se teda určitý věci musej dodržovat. Ve chvíli, kdy se do toho položí ten člověk jenom osobně, tak jak to dopadá. To je totální rozklad toho fungování toho člověka, a i toho kolektivu.

Já na to koukám dost jinak než někdo jinej tady. Z toho důvodu, že já jsem nikdy nebyl zaměstnanec. Takže já jsem vždycky byl člověk, kterej měl sám svoji firmu, sám tu firmu tvořil a musel přemýšlet sám. Musel jsem cestovním kancelářím ukazovat, proč zrovna já a ne ten kolega. Takže pro mě to, co je nad rámec pracovních povinností je takový to, když o tý práci jakkoli přemýšlíš a jako používat u toho hlavu. Ne jako přijdu a vím, co mám udělat, co je můj úkol. Nad rámec povinností jít třeba k šefovi a říct šéfe, já jsem nad tím přemýšlel a tady by se to dalo takhle zlepšit, nad tím by ten zaměstnanec nemusel přemýšlet. Stačí, když bude dělat svoji práci. Tak tady je to stejný. Většinou to teda zaměstnanci nedělaj, proč by to měli dělat. Dostávají tu mzdu a tím to pro ně končí. Ale jiná věc je to právě u pomáhajících profesí mám dojem. U mě je to teda taky, dost přemýšlím, jak by se ta služba klientům mohla dělat líp. Říkám kolegům, že si myslím, že bysme měli dělat tohle a tamto, a to už je nad rámec mejch pracovních povinností. Používat hlavu navíc než to, co je ta vlastní práce. Ty úkoly v tý práci. Myslím, že ta starostlivost k tý práci tady patří. I tady v tý práci navrhuju nějaký řešení, snažím se podílet. Jsem ochotnej pomáhat kolegům i mimo pracovní dobu, ale musí to pro mě mít nějakej smysl. Pokud vnímám, že je to potřeba udělat, tak to samozřejmě udělám. Já docela cejtím s tím kolektivem. Tak když tady sedí kolega na prdeli a nedělá nic, tak proč bych se měl zvedat a dělat to. Ale když vidím, že tam kmitá a že už by taky rád šel domu, tak mu prostě pomůžu. Ale není to taková ta slepá pomoc za každou cenu. Musím v té pomoci spatřovat smysl. U kolegů třeba, když má kolega zdržení vlaku, tak pomůžu, protože vím, že by se to příště mohlo stát mně a pomoc bych potřeboval. Já jsem socialista, levičák, takže tyhle věci mám tak v popisu práce.

Já bych viděl všechny typy. To je právě ono. Myslím si, že problém týhle práce, co já jsem zažil co se týká kolegů, je že to neberou jako normální práci. Když je potřeba, tak pomůžu i po pracovní době a tohle to nebo ráno po noční. Ale jinak je to práce s časem od do. Pak to zapíchnu a jdu domu, už tu nesedím. Není to práce, kde mám pořád pocit nějakýho vyššího cíle, což někdo teda silně má. Mají pocit poslání a tím pádem to ti kolegové a teď jsem to i viděl na školení, že oni furt k tomu nepřístupují jako k normální práci. Tady mám práci, dostanu zapláceno a jdu domu. Oni tohle vnímaj nějak sobecky. Já jim (klientům) ten život nezachráním. Nastupuje po mně kolega, kterej jim ho bude dál zpříjemňovat a já až přijdu, tak jim ho zase zpříjemním. Já s nima nic prostě neudělám. Já u těch kolegů vidím všechny typy vyhoření a myslím, že je to ve všech případech úplně zbytečný. **Je tedy důvodem vyhoření nedostatek hranic?** Ano, nemají hranice jako by u normální práce měly být. Já vždycky kolegům říkám, jestli si chcete uchovat zdravěj rozum, tak to v půl osmý večer zapíchněte, za pět půl si zkontrolujte, jestli máte všechnu práci hotovou, to co máte mít hotový, zapíchněte to a půl a jedna minuta jste pryč. Samozřejmě to nejde stoprocentně, ale co nejvíc se od tý práce jako odpíchnout. Já jsem měl před covidem i sto lidí denně jako průvodce, třeba tři skupiny klientů. Kdybych se jima zabýval, tak se z toho poseru. Takže já jsem se naučil, když jsem skončil s těma klientama, tak jsem se jim do poslední chvíle věnoval naplno, rozkrájel bych se pro ně, pak jsem jim poděkoval, pak jsem se otočil a kdybych se v tu chvíli otočil zpátky, tak jsem se to naučil tak, že bych už ty klienty nepoznával. Už mě nezajímali. Měl jsem s nima ukončené všechno. Málo kdo mi to věří tuhle dovednost. Málo kdo to asi umí. Tak a jdu domů.

V tu chvíli mě ti klienti dál nezajímají. Já jsem jim dal tu službu nejlépe jak jsem mohl, naplno, dostali co si platí. Pracovníci v sociálních službách to podle mě neberou jako normální práci, mají lítost a jsou k tomu moc vázaný. Nejsem zas takovej pragmatik, taky tam potřebuju osobní věci zahrnout, ale zároveň to dělám jako práci a kolegové s tím pak maj problém. Samozřejmě můžu vyhořet i já, ale je to prevence no. Ale míš tomu přidávám pod kotel (smích). Já nebojuju třeba s tím, že u těch klientů nejsou posuny a zlepšení. Já vim, že jsem tu směnu odvedl úplně naplno a nebudu si to vyčítat. Neberu to jako osobní zklamání nebo odpovědnost. Chci to dělat na sto a pak si to nebudu vyčítat. A pokud vim, že jsem dělal všechno, tak pak nemůžu nic víc už dělat než přijít zas a zase odvádět práci s nejlepšími úmysly. Jde to podle mě o vnitřní pocit. Proč bych se tím dál měl zabývat. To je něco jiného, když třeba terapeut dostane člověka na vozíku a teď má dělat vše, aby jednoho dne mohl třeba chodit. Ale i ten terapeut, když to bude dělat s dobrými úmysly a podle něj na sto, proč by si měl vyčítat neúspěch, proč by měl mít depresi. Samozřejmě, že mě posun potěší, ale když není, nevěším se. Nejsem odborník na autismus, na Downův syndrom, nejsem. Je to celý o ochotě si přiznat, jaké má člověk osobní pocity ze své práce a pak s tím pracovat no. V mém věku tohle umim, umim si přiznat, zda práci odvádím s dobrými úmysly.

## **Příloha č. 9- rozhovor P5- pan David**

49 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, má základní vzdělání a nedávno si udělal kurz pracovníka v sociálních službách, pracoval pouze v jedné této organizaci z oblasti sociální práce, kde má 1,5 roku praxe, nemá náboženské vyznání

Tuhle profesi jsem si zvolil, protože jsem léta pracoval v gastronomii a tam už se mi vzhledem k mému věku zdálo, že mi to nic nedává, a tak jsem přemýšlel, jaký směrem se budu ubírat. Napadla mě práce v sociálních službách, což jsem zkusil. Ze začátku mě nikde nechtěli, protože nemám praxi a pak jsem objevil inzerát na tohle pracoviště. Sociální služby mě podvědomě lákaly už delší dobu, ale vzhledem k tomu, že mladší člověk asi prahne asi víc po penězích, což v tý gastronomii jsem měl lepší peníze a v těch sociálních službách to není o penězích, ale jsem tu spokojenej a cílová skupina mi naprosto vyhovuje. Chtěl bych pomáhat i jinde, ale momentálně jsem spokojenej tady.

Myslím si, že se snažíme zpříjemňovat a usnadňovat život našim klientům. Což mě naplňuje a dává mi to svým způsobem smysl. Je to i hygiena i aktivizace. Oni potřebujou pomoc při stravování, a i při hygieně a jelikož to nemůžou zvládnout sami, tak já jsem tady od toho, aby sem jim to usnadnil a pomohl jim.

Určitě nějaká empatie, citlivost. Nevím, jak nazvat mít rád lidi. **Vztah k lidem možná?** Vztah k lidem, zodpovědnost, spolehlivost. Asi tak. Myslím si, že u mě právě vztah k lidem, s nima jsem pracoval vždycky. Myslím, že to umím s lidma, vycházet s nima. Myslím si, že jsem i empatickejš, přemýšlím, co by tomu klientovi mohlo bejt nepříjemný, doptávám se.

Myslím si, že tuhle práci by měli dělat lidi, který právě ten altruismus trochu mají. Určitě děláme i za plat, ale bohužel ty peníze jsou, jaký jsou. Když to neděláš od srdce nebo ze svého vnitřního přesvědčení, tak to nemůžeš dělat dobře. Třeba člověk, kterej to dělá opravdu jen pro peníze, tak ten vztah k těm lidem sice může získat, ale je lepší mít ten altruismus. Je to přidaná hodnota tý práce. Nestačilo by tu být jen kvůli penězům. Myslím si, že je to dobře, když to lidi pracující v sociálních službách mají v sobě. Myslím si na druhou stranu, že každěj si touhle prací zvyšuje sebevědomí. Asi si trochu hladíme svoje ego. Zlepšený pocit ohledně sebe samýho si myslím nedá zahrnout do nezištnosti zase. Nezištněj je člověk, kterej to dělá hlavně

zadarmo. Jako pravá nezištnost. Jestli je nezištnost nebo zištnost, aby sis zvýšil sebevědomí, to nevím, ale to né. Můžu být nezištněj a zároveň si zvyšovat sebevědomí. Hmatatelný klady hlavně narušují nezištnost. Tahle práce nemůže být nezištná plně, protože je placená podle mě. Já třeba funguju nezištně i v normálním životě, je mi to blízký. Právě takhle třeba někomu pomáhám. Sice jsou to malé věci, ale dělal jsem to takhle celej život a možná proto jsem možná tady, kde jsem. Vždycky jsem byl k těm lidem možná až přehnaně přátelskej a vždycky pomohl tomu, kdo to potřebuje. S taškou, posadit v tramvaji. Když jsem viděl někde nějaký bezdomovce, vždycky jsem mu dal buď peníze nebo oblečení jsem přinesl. **Je to tedy společný znak, proč tu ty lidi pracují?** Já si myslím, že jo. Bylo by fajn, kdyby tu takový lidi byli. Myslím, že jsem tady správně.

Já jsem se naučil úplně všechno, až na ten vztah k lidem. Jelikož dělám tu profesi opravdu krátce. Myslím, že ji snad dělá docela dobře. Klienti jsou se mnou spokojení, snad i kolegové. Takže posun je, ale nevnímám ho. Beru to jako celek. Teď už jsem zařaditelnej jako pečovatel. **Jakým principem by se měl pracovník řídit? Jaký přístup a úmysly?** Přemýšlet nad tím, že ti klienti se neumí vyjadřovat, mít empatii a přemýšlet, že ten klient se mohl třeba špatně vyspat nebo se mu něco nepovedlo, proto má třeba špatnou náladu. Musíš si spoustu věcí domýšlet. Může ho něco bolet, neumí to říct. Domýšlet si a snažit se vcítit do něj i když nevíš, co mu je (smích). Být všímavěj k potřebám. Nejenom potřebám. Můžeš vidět, že někdo není ve svý kůži a přemýšlet proč, i když na to nemusíš přijít.

Mělo by se to prolínat. Tuhle práci by lidi neměli dělat jen kvůli penězům, musí tam ten osobní přístup být. Nesmíš se třeba citově poutat, vázat. Stane se, že klient odejde. U nás se nestává, že by odešel navěky, že by umřel, ale v některých profesích jo, a když k tomu člověku se nějak upneš, tak by tě to mohlo zasáhnout a bolet hodně. Musíš být empatickej, ale musíš to i zvládat psychicky. Myslím, že i psychická odolnost je hrozně důležitá. Ten člověk by tu práci taky měl mít rád.

Třeba, že vás osloví nějakej rodič, což se může stát, že chce pohlídat klienta třeba na víkend a vy jedete k němu domu a klienta hlídáte. Tohle třeba nezištný není, ty rodiče to normálně zaplatí. Nemělo by se to stávat. Zůstávat v práci déle, než je má pracovní doba je pro mě v pohodě asi. Nemám s tím problém, pokud se to nestává nějak pravidelně. Určitě bych zůstal a pomohl. To samý, teď třeba plánujeme, že bychom s některýma klientama šli ve svým volnu na vánoční trhy. Tak já jsem ochoten třeba přijít z volna, vzít klienta a půjde nás víc i s jinejma kolegama a půjdeme ve svým volnu. Vůbec s tím nemám problém.

Já mám pár známých, který v okruhu sociálních služeb pracujou. Myslím si, že některý jsou už třeba vyhořelý, ale dál to dělaj. Já jsem třeba krátce, tak nevím, jak by k tomu došlo. Ale myslím si, že je potřeba si říct o pomoc a vyhledat ji a dát si třeba pauzu a pak ten člověk zjistí, jestli mu ta práce chybí nebo nechybí. Je to hodně o člověku, každej člověk je jinej, někdo opravdu jakože to dělá s vlastním přesvědčením a má to dobře zpracovaný, ale to neznamená, že nemůže vyhořet. Ale myslím si, že když to dělá někdo s nějakým přesvědčením a rád a k těm klientům přistupuje jako srdcem a přemýšlí o nich, tak to vyhoření si myslím by nemělo přijít tak brzy. Naopak lidi, který jsou do tý profese kvůli finančnímu ohodnocení, tak tam si myslím, že se stává častěji, že už to nedávají, protože je to náročný. Chybí tam to lidský nadšení. Myslím si, že tahle skupina lidí se může víc unavit. Člověk, kterej do tý práce jde a dělá ji rutinně a sebere peníze, tak to má spíš k vyhoření. Tady u těchto klientů sice není vidět posun, ale nevidí se ani pád. Málo kdy je vidět nějaký zhoršení větší. Posun teda může člověk vnímat právě v tom, že nedojde k zhoršení klientů jako třeba někde v paliativě. Naopak mě naplňuje, když vidím, že nějaký klient třeba začne dělat věc, kterou dřív nedělal. Z toho mám radost, že klient nosí pořád

stejný skládačky a já mu předvedu něco jinýho a on s tím dokáže pracovat, tak mě to mile překvapí a přinese radost. Zatímco práce u seniorů je na vyhoření horší, protože člověk jde znatelně rychleji dolů. Pracovníci, kteří to dělají třeba z pocitu nadvlády by neměli být, moc asi nejsou. Je to právě to špatně. Nějaká nadřazenost, a právě ta moc je špatně. Jinej pohled je myslet si, že já jsem tady proto, aby ti pomáhal, ale ne zneužívat. Aby tady někdo pracoval s tím a tak, ty mě budeš poslouchat, co já chci. Autorita a nadřazenost by v těchto profesích neměly být. I když v některých cílových skupinách to tak musí fungovat. Třeba u bezdomovců. Tam musíte přistupovat taky s respektem, ale nesmíte se jima zblbnout, proto jim musíte projevovat nějakou nadřazenost. U těchto klientů si můžete dovolit být rovni. Napadly mě třeba bezdomovci nebo děti, tam k vám jako k autoritě vzhlíží. Tam je dobře fungovat jako autorita. S mentálně postiženými by člověk měl být na stejné úrovni, jako partner.

## **Příloha č. 10- rozhovor P6- paní Irena**

56 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, vzdělání středoškolské, 25 let praxe v sociálních službách, 5 let praxe v organizaci, nemá náboženské vyznání

Asi bych si ji nezvolila, mám hotelovou školu, ale tím že jsem měla tři děti vlastně, hledala jsem pro nejmladšího syna umístění do školky, která byla jiná než státní školky, tady u těchto služeb mě zaujalo, že to bylo zaměřené na integraci těchto dětí zdravotně postižených a zdravých dětí a hrozně se mi to líbilo, tak jsem tam syna dala. A byla tam s ním třeba tejdén, když byl malej no a holky říkaly, že mi to jde a jestli bych to nechtěla vyzkoušet. A tak jsem vlastně začla se sociálníma službama. Bylo to takový jiný, jiný než třeba v hospodě, kde jsem dělala v hotelu, prostě věděla jsem vždycky, že budu mít děti, že bych stejně tuhle profesi, na kterou jsem dělala školu stejně nedělala, že by na to nebyl čas, abych děti nechávala samotný. Tohle mě vyhovovalo a začlo mě to vlastně bavit a už jsem u toho zůstala. Kdybych děti neměla, tak by mě asi bavilo dělat něco jinýho jako třeba v přírodě. Kdybych nepřišla do kontaktu se sociálníma službama, tím že jsem přišla do kontaktu, tak mě to začlo bavit. Kdybych o té práci nevěděla jako mladá, tak jsem vždycky chtěla dělat někde venku třeba v zahradnictví nebo mezi zvířatama. Nevím, jestli bych si to znova vybrala, kdybych s tím nebyla seznámena hned ze začátku.

Asi v tom, že tady ty lidi vlastně potřebujou nějakým způsobem pomoc, že nejsou tak samostatný jako my zdraví lidi. Vždycky jsem byla spíš jako empatická k lidem takhle, ke starým lidem, k sociálně slabším lidem, k jakýmkoliv lidem, který si nedokážou nějakým způsobem pomoci sami. Takže člověk k tomu musí asi mít nějaký cit už od začátku. Protože kdo, ho nemá, komu to není příjemný dělat s takovejlema lidma a vůbec se jim nedivím kolikrát, tak asi by to člověk nemohl dělat. Tohle neděláte za peníze, tohle není profese, kterou lidi dělaj za sedmdesát tisíc měsíčně. Tohle to je tak málo ohodnocený, že k tomu musíte mít nějaký vztah, udělat si ho, jinak to dělat nemůžete prostě.

Určitě být empatickej, vcítit se do druhýho člověka, protože pokud tohle člověk nemá, nemůže to dělat. Určitě empatie. Musíte k tomu mít chuť, chuť někomu pomáhat. Kdo tuhle chuť nemá, nemůže tuhle práci dělat. Kdo nepomůže těmhle lidem, tak nepomůže žádným lidem vlastně se říká bohužel. Musí se do toho vcítit. Já neznám nikoho z mého okolí, kdo by to mohl dělat. Chybí jim na to ty vlastnosti, vcítění se do toho, každej se jako když to řeknu hnusně zhnusuje nad nima. Někdo se rozbere a řekne, že by to nemohl dělat, to tě obdivuju třeba. Někdo by řekl třeba no to bych se poblil, protože ti klienti jsou na plenách třeba, někdo slintá, není to moc příjemný mezi tím být. A pokud tohle ti vadí, nemáš tam co dělat, to k tomu patří. To tak je prostě.

Nesmí bejt člověk závistivej, nesmí z toho nic čekat. Já jsem od toho vlastně nikdy nic nečekala, nevím, jak by jinak se k tomu člověk měl postavit. Já si myslím, že to v každým musí bejt tohle to, že to najednou v sobě objevíš tohle. Je spousta lidí, co tady byli na praxi, mladý holky, který vlastně sem šly zhusený vlastně dopředu, protože řekly, že tohle v životě dělat nebudou. Já říkám no a proč jste sem teda šly do tý školy. No by budeme někde v kanclu. Všichni chtěj bejt v kanclu, ale prostě ta hlavní práce je, já vím, že to okolo taky je potřeba, ale hlavní je tenhle vztah a přímá péče. A to tady byla třeba jedna holka z deseti taková, která k tomu byla otevřená. Nesmí z toho člověk očekávat žádný věci pro sebe. Je to taky téma letama, je to hrozně dlouhá doba. Já jsem tady dlouho, člověk to bere jinak. už toho mám taky plný zuby za ty léta. Všechno se ti přejí, oni říkaj, že tu práci nejde dělat věčně. Že to nemůžeš dělat celej život, že najednou nějakaj ten kotel přeteče. Už jenom ten stereotyp, věci co se s těma lidma dělaj jsou pořád dokola. Někoho to přestane bavit. Najednou si řekneš, já jsem třeba po 19 letech řekla a končím a dala ze dne na den výpověď. A šla jsem na rok dělat do Amazonu, protože jsem prostě potřebovala vypadnout. Mě už úplně hučela hlava, večer se mi dělalo zle, myslela jsem furt na ty postižený děti. Furt dokola. A za ten rok jsem se zase vrátila, ale to už jsem řekla, že nechci jít do školy zas, že nechci jít mezi malý děti. Ty malý děti mě deptaly. Že říkali, že je spousta lékařských kontrol, že už se rodí čím dál míň dětí s postižením, ale není to pravda. Jako je pravdě, že ubylo tý dětský mozkový obrny, ale zase je hrozně moc autistickéj dětí a těhle psychických vad hrozně moc. Tam bylo strašně moc těchle autistů. Tohle mě najednou zdrtilo tam v tý práci. Tady mezi dospělejma mi to připadá lepší. Taky mě serou, to je jasný, ale jinak.

Já už to asi beru jako zábavu, já už to po letech tak neprožívám. Já už si tady s nima jdu bavit, povídat, už se nestresuju prostě. Beru to tak, jak to přijde. Snažím se pro ně udělat co nejvíc, co nejvíc věci dobře. Ale už se z toho nenervuju jako někdo třeba. Mně je to vlastně jedno. Nějak si s každým klientem už poradím vždycky a udělám si to po svým, vím, že jsou rádi, že mě viděj, že mají radost, když přijdu. Nějak už se s tím nestresuju. Z kraje jsem se nervovala, tahala jsem si to domu, zdálo se mi o nich. Teď už né. Zkušeností se to člověka naučí nebrat domu. Nejsem zase nějaká psychicky labilní, jsou lidi co jsou trošku labilnější, všechno si to berou, je jim z toho zle, přemýšlejí o tom. To já vůbec. Zavřu tady dveře a jdu. Vůbec pak nevím, že jsem byla v práci. Beru to jako když jdu za kamarádama, přijdu a jdu jim tady pomoci, že jim tady dám najíst, vykoupu, přebalim. Jdu a rozloučím se s nima, že přijdu zase jindy. Úplně mi to takhle vyhovuje.

Nejdou dohromady. Musí člověk chtít pomáhat. Pokud na to nemá draj na to tady bejt, tak můžeš mít školy jaký chceš. Člověk s těma klientama musí bejt i kamarád. Nám tady teď říkali, že bychom si k nim neměli sedat blízko nebo je obejmout, tak mi to přijde hrozný teda. Já si s nima večer tady lehnu klidně do postele. Povídam si, on tě třeba hladí ten klient a víš, že mu to dělá dobře a nemá to nic společnýho s nějakou intimitou. Je prostě rád někdo, když může toho pracovníka obejmout a jsou si tak úplně rovný. Musíš k tomu mít cit. Rezervovanej člověk by to všechno dělal tak jako strojeně, myslim, že je to asi v každý práci. Pokud něco neděláš s láskou, s dobým úmyslem, vírou, tak to nikdy neděláš dobře. Když někdo přijde, neusměje se, je takovej odměřenej. Oni se smějou a on řekně nesměj se. Musí to člověk brát jako kdyby ti klienti byli jeho děti. Ty máš k nim hezkej vztah, to hrozně poznaj tady ti lidi. To strašně vnímaj, když je na ně někdo ošklivej nebo právě takhle komisní. Oni to hrozně poznaj a nemaj to rádi. Mají rádi prdel. Všichni tady mají rádi srandu, smějou se všemu. Mají rádi tu zábavu, protože jí nikde moc nemaj, třeba doma nic extra, tak co si budem povídat, už toho taky maj dost. Čím jsou starší, tak na to nemají náladu ani sílu, tak oni se chtěj tady troku rozptýlit. Prostě chtěj tady mít zábavu. A pak bych se k nim ještě já měla chovat komisně? Pane Novák, sedněte si dál, najezte se. Tak budou otrávený, nebudou chtít sem ani jít. Musí člověk přijít a říct jéé, co jste dělali o víkendu. Já jsem byla o víkendu nasraná, na chatě přšelo. Prostě musí se s nima

člověk bavit normálně. Oni rádi slyšej tohle, co kdo dělal, že sme se ožrali. To milujou tady tyhle kydy. Tady to je náročný extrémně psychicky. Přijely sem za mnou jednou holky, tak jsem říkala, ať jdou za mnou nahoru na kafe, že nemám ještě hotovo. A oni, že jsem se posrala, že tam prostě nejdou ani náhodou. Nepůjdou tam, někdo to nesnáší. Někdo se rozbrečí, zhnusuje. Já se jim nedivím, protože na to nejsou zvyklý. Můj partner má syna s dětskou mozkovou obrnou, je úplně normální, chodí na záchod a všechno, do dílny tady v okolí. A jdeme a já si myslím, že je normální přítom na něj všichni koukaji. A to není vůbec nijak.. nesliní, neřve. On trošku takhle točí hlavou takovej zlozvyk. Jinak je úplně hezkej, krásně oblečenej, ale stejně se lidi prostě otočej. Mě tady tohle úplně sere, já jim vynadám vždycky. Prostě musíš k tomu mít nějakaj vztah. Moji děti takhle pomáhali a od tý doby se nad takovýma lidma nepodivujou. Naopak, pomůžou. Musí se s nima seznámit, nesmí je člověk odstrkovat tady od těchle lidí. Ty svoje děti.

Já si myslím, že jo. Taky jsem takhle chodila třeba, když jsem měla volno a domluvila se třeba zoo nebo výlet. Když nebyli lidi, tak jsem šla ze svého vlastního volna, nad rámec jsem pomohla. Nebo cokoliv jiného. Jsem v pohodě tu zůstat déle, i přijít z volna. Šly jsme takhle, když nebyli lidi, nebyli dobrovolnictví. Tak jsme šli. Někdo teda ne, někdo jo. Mně to teda nevadilo, šla jsem ráda. To je právě to, že to děláš nezištně, nechceš za to žádný peníze. Prostě přijdeš, aby se dostali někam, protože nikdy v životě nikde nebyli. Rodiče je nikam nevemou. Ani z baráku na zahradu. To je smutný, jak oni se k nim chovaj. Tak člověk jim to tady chce nějak vynahradiť. Mně jich je líto. My jsme aspoň dřív chodili tady do parku, k rybníku a na zmrzlinu. Teď tu na to chyběj lidi.

Určitě je velký riziko. Hodně lidí tady toho má plný zuby, někdo má třeba jen období. Jedna pracovnice tady je straší a má toho dost, jeden čas toho na ní bylo fakt hodně. Jako jeden čas toho měla úplně plný zuby, když k ní tady nebyl pořádně nikdo na denní směny. Co si budem povídat, být tady na denní služby každý den, to je úplně nejhorší, to bych nikdy nedělala. To je vyčerpávající být tu denně od rána. Jinak si myslím, že to u těch novějších lidí nehrozí tolik. Některý lidi, co tu byli i daleko dýl než já, ti už byli vyhořelý. Ze šesti třeba tři byli úplně mrtvý. **Proč si myslíte, že vyhořeli?** Většinou jsou to chlapi. A to najednou zjistěj, že když mají děti, tak zjistěj, že je to málo peněz. Aby takhle chlap živil ženskou, je to málo peněz. To je strašný, co si budem povídat. Takže hodně peníze to udělaly. A vůbec i třeba vedení, vedoucí. Někdy ti otráví život i vedoucí a vůbec ti třeba nevadí ti klienti. Ale ty lidi kolem. Někdo je hovado, takže ti leze na nervy. Prostě a znechutí ti celý dny. Někdy člověk potřebuje jenom změnit prostředí. Ty místnosti, lidi, prostě cokoliv. Zvykla jsem si tady, že nikdy neuvidíme pokrok, prostě dělat s nima blbosti. Něco z výtvarky, venku, tancovat s nima. Prostě vymýšlet něco, co i tebe zabaví. Snažit se s nima chodit ven, aspoň s někým. Nějak si to zpestřit. Pak taky záleží s kým jsi na službě. Protože někdo nechce dělat nic. Někdo chce zase dělat moc. Někdy třeba nemáš náladu něco dělat, tak se musíš přizpůsobit a seš nasraná. Nějakým způsobem si to zpestřit. Ty denní služby jsou hroznej stereotyp. Ráno tohle, pak svačiny přijedou, tabule a tohle by mě deptalo. Tohle stejný, nemůže to být jiný, protože ti klienti to mají rádi najetý. Tohle tě odrovná. Teď tady není kam odejít, jsou tady dvě místnosti. Nikde si nemůžeš sednout sama a vydechnou si, jak se říká. I ti klienti. To ti pak už jebe úplně z toho. Spoustu klientů tě unavuje, buď se to naučíš nějak nevnímat, protože pak když si to zas moc bereš, to ti taky dá. Musíš si to udělat nějak pro sebe samu. Bejt s nima kamarád, oni taky hodně poznaj. Já když jsem nasraná, tak Martin je taky smutnej, tak si k němu sednu a on mě začne hladit, protož ví, že se něco stalo. Všechno vnímaj, protože tě znají jako prdlou a pak tam přijdeš a najednou nic, nemáš náladu. Musí to člověk nějak v sobě udělat, jinak to nevydrží. Pokud chce někdo tady tu práci dělat celej život, tak to buď musí měnit pracoviště mezi jinou klientelu, protože každaj má rád nějakou jinou tu klientelu, někdo jde do domova důchodců, někdo k problematickejm

lidem, dětem, adolescentním nebo feťákům. Různý jsou skupiny, tak je potřeba si to vyzkoušet. Já jsem taková, že jedním uchem dovnitř, druhým ven, já si zas v sobě nic nedržím. Ale někdy o tom přemýšlím, že jsem se vždycky divila, že mi z toho už nešvihlo (smích). Někdy si to člověk sám musí srovnat v hlavě nebo to někomu říkat, to se ti taky hrozně uleví. My si třeba hodně s kolegyní povídáme, jak nás to třeba sere. Mít nějaký zdroj, s kým si sedneš a říct mě to dneska sralo. Já už se těším, jak tady skončím. Nejde to dlouho držet.

## **Příloha č. 11- rozhovor P7- paní Eva**

31 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, bakalářský titul v oboru sociální a pastorační práce, 6 let praxe v sociální oblasti, 3,5 roku praxe v organizaci, nemá náboženské vyznání

Zcela upřímně jsem na škole hledala brigádu, která by byla vhodná k mojí práci nebo k tomu, co studuju a zaujala mě osobní asistence, protože to šlo dělat při škole vždy třeba dvě hodiny odpoledne. Dobře se to takhle kombinovalo. Takže takhle jsem se dostala do sociálních služeb. Asi vlastně náhodou to bylo. Ale vždy jsem chtěla pracovat třeba v dětském domově nebo s dětma, ale souhrou okolností jsem se dostala do sociální sféry a pak už jsem věděla, že mě baví cílová skupina lidí s postižením. Pak už jsem si hledala práci tady. Mě baví tahle cílová skupina. Do budoucna možná zjistím, že budu chtít úplnou změnu třeba.

Asi v tom, že ti naši uživatelé můžou bejt třeba sami sebou, užívat si ten život naplno a že jsme schopni jim poskytnout takovou péči, která jako umožní jim dělat, co je baví. Že jsme schopni poskytovat jim nějaký ty podněty a není to jen o tý péči, je to rozhodně i o tom, že mají tu zábavu. Pro mě osobně je to důležitější ta aktivizace než ty praktické věci. Že jsme schopni nabídnout i tu nadstavbu, nejen tu péči, protože ta péče za mě je úplnej základ, kterej jim poskytne i rodina nebo domácí pečovatelská služba. Ale jim dáme i to víc, a to je pro mě hrozně důležité. V naší cílovce je náročný si říct, že jsem někomu pomohla jako v té cílové podobě. Pořád je to takový rozehraný ta pomoc a je to v pořádku. Ten klient si nepotřebuje říct, já to mi pomohla. Ale že je tady spokojenej, opečovanej, zároveň má nějaký smysl, něco ho dneska bavilo, vidím, že se dneska smál, protože jsme hráli tuhle hru a tak.

Určitě nějaká empatie, porozumění, nějaká schopnost komunikovat určitě. Určitě nějaká schopnost skupinový práce, týmový práce. Sebereflexe, aby to člověk nedělal jen jako automaticky dokola, aby měl tendenci se rozvíjet a tak. Někaká trpělivost, mít nápady, že se to třeba já snažím nedělat rutinně. Já třeba jsem schopná nebrat si o osobně a zanechat si nějaký ten odstup od těch klientů. To je taky schopnost. Jsem schopná naslouchat a vnímat ty jejich potřeby a přistupovat k nim jako individuálně.

Ty jo, já si myslím, že za to každej něco čekáme (smích). Myslím si, že úplnej altruista neexistuje. Jako jasně do nějaký míry nečekáme za každou činnost díky, ale myslím si, že zaprvý za to čekáme nějaký plat a zadruhý čekáme nějakou určitou vděčnost od těch klientů, od rodičů. Minimálně si myslím, že nám to přináší nějakou osobní útěchu nebo osobní, že máme radost. Tak si myslím, že to tak prostě je. Úplně nesobecký jednání určitě v tom nevidím asi u nikoho.

Myslím si, že když jsem sem třeba nastoupila, tak jsem brala jako hodně důležité to, že ten klient je umytej, najedenej, spokojenej po tý pečovatelský stránce a tak. Teď si myslím, že beru jako

důležitý to, že je jako spokojenej i jako po nějaký tý psychický nebo sociální stránce, a nejen z hlediska fyzickýho. Tak to si myslím, že se docela změnilo. Myslím si, že to chce ten odstup, tu praxi. Tu péči se člověk naučí jako rychle, ale to jak k němu přistupovat individuálně a jak mu dát tu jako nadstavbu, to si myslím, že člověk potřebuje delší čas, aby se to naučil. Patří to k tomu, ale zároveň to vnímám, že je to to složitý. Pro nový pracovníky je to třeba těžký. Není to automatický, myslím, že je potřeba se to nějak učit. Člověk se naučí ty jakoby snadný věci, jako že odpoledne bude karaoke, ale naučit se všimát si úplně všech, všimát si i těch, který třeba nejsou slyšet, který si třeba o tu pozornost tolik neříkaj. To si myslím, že je docela těžký. Musí se to časem osahat.

Myslím si, že to nejde dělat bez nějaký osobní angažovanosti. Vždycky do toho člověk dává sám sebe. Tu profesionalitu si myslím, že se člověk víc učí, víc ji získává. Myslím, že oba přístupy se navzájem doplňují. Myslím si, že nejde bejt úplně ryze profesionální. I když chybí odstup a je někdo moc osobně angažovanej, tak pak člověk třeba pomáhá nad rámec tý služby, nabízí třeba nějaký osobní věci těm klientům nebo do toho dává víc, než ta služba nabízí sama. Což asi není úplně v pořádku, když pak někdo chce třeba až nahradit tomu klientovi tu rodinu nebo něco, co mu chybí a je to nad rámec, co my jsme schopní poskytnout jako služba. Je to otázka hranic. Záleží taky hodně na situacích. Nějaký pohlazení nebo potulení, když ten klient je třeba smutnej nebo se něco děje, tak je naprosto v pořádku, ale zároveň si k němu nepůjdu lehnout do postele a nebudu ho pusinkovat, protože to už si myslím, že je jako neprofesionální. Od toho má klient rodinu. Když jedna klientka si tu často říká o to, že chce pusinku, tak si myslím, že už to není naše role třeba. Už k tomu patří to vymezení, že pusinku ti dá mamka. Zachovat si určitě nějak ty hranice. Jasně, člověk do toho musí dát něco ze sebe, vyprávět třeba klientovi o dovolený, ale zároveň mu nebudu vyprávět o nějakých svých osobních problémech doma, to si myslím, že do toho určitě nepatří.

Třeba nakupování klientům ze svých peněz je nad rámec. Třeba odvézt klienta k lékaři místo rodičů. Že by třeba hlídal někdo klienta i v době, kdy tu není na odlehčovací službě. **Je pro Vás třeba v pořádku zůstat po pracovní době?** Zůstat delší čas po službě pro mě není ok, poprosila bych pracovníky na službě. Záleží taky na situaci. Když vidím, že třeba směna po nás to nezvládne, tak jim pomůžu a zůstanu o něco dýl, ale myslím si, že jsou věci odložitelný a kvůli kterejm tady není nutný zůstat déle. Je potřeba dodržet tu pracovní dobu. Neodcházet dřív, ale i opačně. Chodit včas domů. Zůstat déle po pracovní době je dost sebezničující, ale za druhý to ani není v zájmu toho klienta, abych mu vyhověla v každý jeho libůstce. Je potřeba umět nastavit ty hranice sobě i tomu klientovi.

Vidím, že hodně lidí tam chce dát to víc. Tady ani né u nás, tady si docela umíme ty hranice nastavit. Ale třeba v těch domácích péčích, tam si myslím, že je hodně těžký si udržet, že já jsem tady dvě hodiny a teď už nepůjdeme na tu procházku, protože mi končí ta pracovní doba. Je to vidět i na kurzech, ty lidi jsou hrozně často unavený a už neuměj říct ne těm klientům. Je to rozhodně důležitý se to naučit. Myslím, že obecně hodně lidí neuměj říkat ne. Hodně lidí tady v týhle sféře má pocit, že musí pomoci i nad rámec svých vlastních schopností a možností. On tohle prostě potřebuje, a proto já to udělám a třeba už si neuvědomim, že to jako nedokážu. Neumí myslet na sebe a snaží se pomoci. Ono to ne vždy je v zájmu toho klienta mu pomoci za každou cenu a vždycky. Příklad třeba u lidí bez domova a já mu budu po pracovní době nabízet, že s ním zajdu na kafe nebo že mu to zaměstnání seženu i přesto, že jsem se pětkrát snažil a vy jste to zaměstnání odmítnul, tak tam je podle mě potřeba hodně si nastavit, kde končím s pomocí. Nebo i u důchodců musí bejt strašně těžký říct tý babičce, že já už vám prostě nepřečtu, protože mi končí směna. protože mám pocit, že ona je tam chudinka sama a já ji přece musím poskytnout nějakou lásku a péči. Podle mě k vyhoření předchází to, že se pracovníkovi



nedaří naplnit potřeby klienta, nedaří se mu splnit to jeho přání a má pocit, že ho splnit má. Asi i blbý vztahy s kolegama. Toho člověk pak přejde nadšení, když se mu nedaří naplnit ty věci, přestane vidět ten smysl v tom. Přestane ten člověk mít radost do té práce chodit. Bude pak protivnej na klienty. Myslím si, že taky tady lidi v pomáhajících profesích si neumí říct o pomoc. Hodně lidí v pomáhajících profesích má ten pocit, že oni jsou ti, co mají pomáhat, a ne tu pomoc potřebovat. Málo kdo si umí říct a teď už dost, teď už toho mám fakt plný kecky a pak si najde nějakou pomoc nebo změni práci. Asi je obecně těžký změnit práci. Myslím si, že je to vidět i tady, že někteří pracovníci si neumějí říct a tohleto už fakt nedám, pojd' prostě a pomoz mi s tím. Prostě makaj s tím, že musím toho klienta zabezpečit nebo umejt i přestože už úplně padám na hubu a bojím se třeba říct kolegovi o pomoc, protože by mě měl třeba za neschopnýho. A tohle jsou v zásadě drobnosti na službě, ale ve chvíli kdy dojdou k nějakému jako chvíli, když už mi ta práce jako fakt nepřináší žádnou radost a fakt už tam chodím jenom proto, že potřebuju peníze nebo se bojím říct, že už na to nemám, tak v tu chvíli si myslím, že to ty lidi jako neumějí. Neumějí si říct o dovolenou nebo že chtějí jiný směny třeba. Myslím, že často pomáhající profese je spjatá s takovým přesvědčením toho člověka, že musí spasit ostatní. Myslím, že často lidi, co jsou do pomáhající profese mají nějaký ten spasiltskej komplex. Potřeba já budu pomáhat, já jsem tady od toho, abych všem pomohl a já sám tu pomoc nepotřebuju, já to přece všechno zvládnou, a to určitě může vést k vyhoření. Mně nevadí, že se ty lidi nezlepšuju, to si myslím že je jako v pořádku, že každéj máme svý limity. Asi mě občas ničí, co ten klient třeba uměl před pěti rokama a dneska už to neumí a hledám, jestli je to jako naše chyba, jestli s nim málo pracuju nebo jestli je to třeba věkem, jestli je to z rodiny. To je jako nepříjemný vidět, že někdo jako stagnuje. Že se nezlepšuju mi nevadí. To mi přijde v pořádku, že mají nějaký limit, do kterého už jako dospěli nebo v něm setrvávají. Pokroky nepotřebuju, spíš pro mě je důležitý, že ten klient je spokojenej.

## **Příloha č. 12- rozhovor P8- paní Petra**

44 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, vzdělání středoškolské, pracovala pouze v jedné této organizaci z oblasti sociální práce, kde má 2 roky praxe, nemá náboženské vyznání

Protože mě dlouhodobě nenaplňovala moje profese, což byla v oblasti gastronomie a dlouhou dobu jsem tušila, že právě sociálně nebo jak to říct mě prostě zajímá a láká. Takže jsem se o to pokusila a jsem tady. **Proč zrovna tato cílová skupina?** To byla taková zkouška. Já jsem to prostě vybrala na nějakých inzerátech a šla jsem se podívat do té daný služby, do týhle a líbilo se mi tady, já jsem se líbila jim a oni mě vzali. **Takže náhoda?** Ano, byla to náhoda. Mě obecně vždycky lákala mnohem víc obecně psychologie a psychiatrie, ale bohužel na to nemám vzdělání, který je potřebný, takže tohle to je takový záložný. Líbí se mi to. Jinak bych se vůbec nebránila pracovat někde v azylových domech, v nízko prazích pro děti a tak dál.

Myslím si, že to je pomoc možná víc těm rodinám než obecně těm klientům, protože to je náročný pro ně. To asi víme a všichni už jsou v letech, kdy by se neměli starat už o svý děti a staraj se. Ale samozřejmě i pomoc vlastně jim a myslím si, že je to tady pro ně víc zábavný než bejt doma. Takže i asi pro ně to je pomoc. **Takže ta pomoc je víc než jen obstarávání hygieny?** To určitě.

Asi empatie. A asi to člověk... no spousta lidí na to tvrdí, že prostě by to dělat nemohli. Že by jim to bylo líto nebo že by jim to bylo nepříjemný nebo nějaký tyhle ty důvody. Ale ten předpoklad si myslím, že je nějaká ta empatie a já vlastně nevím. Mně to přijde vlastně normální, přirozený. Mně na tom nepřijde nic tak zvláštního. **Je tam i vztah k lidem, když by**

**to nemohl dělat každý?** Asi určitě vztah k lidem, ale ne obecně vztah k lidem, protože vztah k lidem je i v tý mojí gastronomii, a to já jsem zrovna pak už nemohla dělat, protože mi to vadilo mnohem víc než tenhle ten druh lidí, který máme my tady. Vadili mi ti v uvozovkách normální. Asi to, že to nějak moc neřeším, vždycky jsem byla tolerantní, vždycky jsem naslouchala. Vždycky jsem byla sociální, nikdy jsem neodsuzovala ať už to byli feťáci, bezdomovci. **Vnímáte tedy, že to je nějak ve Vás to pomáhání?** Jojojo. To asi jo.

Všichni za to máme nějak plat a zadarmo by to asi nedělal nikdo. Ale myslím, že někdo by to nedělal ani za velký peníze. Takže si myslím, že tam nějaký to cítění a ta nezištnost vlastně je, protože je to fakt náročný a některý situace nejsou lehký tady. myslím si, že to tam je ten altruismus. Nemyslím si, že by to mohl dělat každé i kdyby ty peníze, který tady jsou byly mnohem vyšší, tak by to spousta lidí stejně nedělalo. **Takže si myslíte, aby to někdo mohl dělat, tak musí být altruista?** Asi trochu určitě jo. Protože já spoustu věcí dělám nezištně i jako mimo tady tu práci. **Znamená to, že byste obecně řekla, že jste altruista i když vyjdete odtud ven?** Jojo.

Kladu důraz, snažím se to mnohem víc pochopit. Někdy mám pocit, že čím dýl tady dělám, tak tím míň jí rozumím paradoxně. Zajímají mě i věci jako kolem, je vidět, že ti, co mají tu sociální práci vystudovanou tak vnímají ty věci jinak. mně určitý věci jako nedocházej. Ale to si myslím zase vyvažuju nějak, že se snažím být vtípná a bezprostřední hodně. To je takový moje, že já to prostě, že tak jak to je, tak to prostě je. A snažím se bejt taková veselá ke všem i ke kolegům.

Zatím to úplně oddělit neumím. Jsou klienti, který mám radši a mám k nim jinej vztah než k jiným. Což by asi bejt nemělo, psala jsem to i do toho dotazníku, co jsme dostali (mluví o hodnotícím dotazníku). Není to vyloženě, že bych někomu nadržovala nebo se o někoho líp starala, ale k někomu cejtím větší náklonost než k někomu jinýmu. Tak to jako je. **Myslíte si, že někdo může mít jen profesionální přístup?** Myslím, že jsou tady takový kolegové. Nejsou vůbec emočně vtažený. **Přijde vám to jako správný model?** To nevím, to si netroufám říct. Kdybych si to představila v tý kůži toho klienta, tak by byl lepší člověk, kterej je možná míň profesně zdatnej, ale radši bych měla někoho, z koho bych cejtila určitou jakoby empatii. Ale asi to není špatně. Nevadilo by mi, kdyby nevěděl všechny ty inkontinenční pomůcky, ale byl by na mě milej, než kdyby byl strohej a všechno dělal naprosto perfektně. Já si myslím, že v tomhle oboru by ta empatie měla nějakým způsobem bejt nebo nějaká citlivost. **Jde to naučit?** Ne. **Kdyby sem přišel někdo, kdo není empatickej a byl by tu třeba pět let, tak to nezlepší..?** Myslím si, že to nezlepší, ale může takovej člověk fungovat tady.

To je tady třeba mazání některých klientů, když to dělat nemusíš nebo některý klienti si umí nazout boty, ty mu je nazuješ a myslím si, že to je zrovna špatně, když se to děje. **Takový opečovávaní?** Ano, jojojo. To je určitě špatně. Tam můžou bejt právě nějaký ty citový vazby, to může bejt něco navíc. Takže, když má někdo klienta až moc rád a donese mu třeba čokoládu.. Přesně tak. To by nemělo bejt. Ale zase, jsme jenom lidi a asi se to stává. **Je pro vás v pořádku zůstat přesčas?** Tak to bohužel ne. Je 19:30 a protože respektuju vedení a vedení tohle nechce, abychom měli přesčasy. Asi si myslím, že bych to neudělala ani normálně, protože mám svojí rodinu a jdu radši za ní. **Proč myslíte, že se to nemá, aby se dodržovala psychohygienu?** Ano, přesně tak a ty vztahy nad rámec prostě nejsou dobrý, což je asi pravda.

Myslím si, že riziko vyhoření je tam veliký v týchle profesi stejně tak jako u záchranářů a pomáhajících profesí celkově. Myslím si, že o pomoc si umí říct málo kdo, že se to tady ještě nenosí úplně. Myslím si, že supervize je za mě skvělá věc a spousta lidí jí na chuť přijít nemůže, přitom zrovna kdyby se to používalo tak jak má, tak si myslím, že to je velmi dobrej nástroj.

Vyhoření předchází to, že se ten člověk nebude starat o sebe, může si to tahat domů tu práci jakoby v uvozovkách v hlavě. Bude to brát vážněji, než je to nutný, víc se tím zaobírat, než je to nutný. Jsou druhy kolegů, který to mají tak tak. Myslím si, že ti s tou menší angažovaností, ti miň empatictí nebo víc pragmatičtí to mají jednodušší, než ti, co se tam citově angažují. Jsou miň ohrožený tím vyhořením. Co děláte vy preventivně, aby Vás to nevyčerpávalo? Já musím říct preventivně, že jsem byla opakovaně žádána, abych dělala z polovičního úvazku třičtvrtě a tohle je zrovna věc, kterou neudělám, protože si myslím, že by to mohlo nastat jak v rámci kolegů, tak klientů. Takže tohle je věc, kterou já z tohoto důvodu nepřijmu. Proto jsem měla hygienu ve střídání prostředí, kdy jsem chodila do toho hotelu, do toho luxusu a naprosto mi to vyrovnávalo. Doufám, že časem si seženu taky takhle prostě něco. **Jak bojujete s tím, že tady není vidět úplně pokrok u klientů?** Je pravda, že jsem z toho byla hrozně překvapená, když jsem sem nastupovala a byla jsem ještě na jednom pohovoru, kde byli starší klienti a tady jsem právě si to vybrala kvůli mladším klientům. Jak jsem tu problematiku nebo cílovou skupinu vůbec neznala, tak jsem si myslela, že právě budu moct být akční. Takže to pro mě bylo nechci říct zklamání, ale asi jsem očekávala něco jiného. Zvykám si na to a snažím se udržovat ty jejich dosavadní dovednosti. **Myslíte si, že sem mohou jít pracovníci něco si kompenzovat?** Možná jo. Možná jsou to ti, kteří sami potřebují nějakým způsobem pomoc. Říká se to. **Neumí si pomoci, a tak jdou pomáhat někam?** Můžou mít nějaký problém úzkosti nebo nějaký minulosti takový podivný. Může být touha po moci. Já osobně jsem se s tím nesetkala. Někdo, kdo má méně sebeúcty, tak je to možný, že si to honí na jiných lidech.

## **Příloha č. 13- rozhovor P9- paní Ljuba**

61 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, vysokoškolské vzdělání v oboru geografie, pracovala pouze v jedné této organizaci z oblasti sociální práce, kde má 12 let praxe, vyznává náboženství Římskokatolické

No právě pro to, že je to sociální služba, že je to pomáhající profese. Vždycky jsem měla tu tendenci podporovat někoho, kdo tu pomoc potřebuje. Nehledě na to, že mám jedno dítě, kterou tuhle pomoc potřebuje, takže už jako to vychází vlastně z rodinného života našeho. Je to ve spojitosti s tím synem ta volba, protože on kdysi chodil sem dolů do školky a pak se tady otevíral ten stacionář, kdy jsem ještě jako úplně neměla tu představu, jaká ta cílová skupina tady bude, protože je to hodně široký. Určitě bych nechtěla pracovat s autistama, určitě bych vyloženě nechtěla pracovat se starýma někde třeba v paliativní péči. To bych asi jako nezvládla. tady prostě, když se ten stacionář otvíral, tak jsem se přihlásila, přijatá jsem byla, a tak nějak dobře se mi tu pracuje, líbí se mi tu.

Mě to uspokojuje tady tahle práce. Vidím, že prostě to, co dělám, má smysl. Hlavně to potřebují v podstatě ty rodiče pro ty svoje děti, protože... dokážu si představit, jaký by to bylo pořád být uvázaný prostě s tím dítětem doma, nemít ani minutu na nějaký oddech. Zatím se to tu dělá tak, aby se tady ten klient cítil dobře jako i ten týdenní stacionář je vlastně jako takovej druhej domov že jo. Tak prostě, aby se jim tady líbilo, aby se tady cejtily dobře. Tu pomoc teda vnímáte jako něco víc než ty praktické věci? To určitě, není to jenom o tý práci jako práci to pomáhání.

Já si myslím, že dokážu vidět, co ten klient nějak potřebuje nebo vyposlechnout a vypořadovat, co se mu líbí a co by rád, aby byl prostě spokojenej. Že to opravdu není jenom to nastrkat mu jídlo do pusy. Poskytnout mu nějaký sdílení vzájemný i nějak s těma svýma spoluklientama tady. A určitě jako je nutná empatie a ochota naslouchat. A tak nějak bejt jako mírnej, žádnej

výbušnej nebo. Tady musí bejt ta láska k těm lidem. Kdyby tady nebyla, tak to člověk nebude dělat že jo.

No určitě jo, protože od našich klientů se vděku nebo nějaký vyjádření, poděkování se vůbec nedočkáš. Protože nejsou schopný to vyjádřit i když by třeba někdy chtěli, prostě to neumí. Tady třeba Radim (klient) to je výjimečný, že se třeba nějak jako konkrétně na tebe usměje. Jako, že třeba obecně se začne smát, ale ty pořádně nevíš jako čemu, jestli se mu něco honí hlavou nebo jestli něco viděl nebo jestli je to vůči tobě nějaký, nějaká komunikační zóna. Ještě navíc s tím, že by to mělo bejt od něho jako pozitivní že jo. **Měl by pracovník tedy být altruista?** To určitě. Já si myslím, kdo jako takovouhle péči poskytuje, tak každej by ji měl poskytovat nezištně v sociálních službách. Protože pokud to dostane zapláceno, tak dobře, to je to materiální, ale od tech klientů ta pochvala se od těch těžce postižených klientů nejde dočkat. **Je pro vás těžký pomáhat, když nemáte tu zpětnou vazbu?** Já to takhle neberu, protože vidím, že oni toho nejsou schopný. Snažim se to udělat dobře, aby byli spokojený. Já jsem spokojená, když vidím, že oni se tváří dobře, že ty věci ode mě přijímají. Že neřeknou děkuji, tak to vím, že toho nejsou schopni, takže nečekám jejich nějaký vděk nebo něco takovýho.

Každopádně jim nic nevnučuju. Vždycky se přeptám, jestli to tak chce udělat, jestli nechce, jak by třeba (teda pokud je schopnej) mi to nějakým způsobem aspoň třeba odkýval. Potom teda podle vlastního svědomí. Ti, kteří jako Iva (klientka) třeba není schopná že jo říct, co by chtěla nebo co by nechtěla, tak prostě jí neodbudu, že ty třeba nikomu neřekneš, že jsem tě nepřebalila nebo já nevím jo. Ale prostě dělám to podle svého svědomí, abych měla před sebou čistej štít, že všechno i těm kteří nedokážou sdělit svoje pocity, tak aby je měly dobrý ty pocity poté, co jsem s nima něco dělala. **Říkáte, že nepomůže těm, který to třeba zvládnou, je tedy důležité nebrat těm klientům autonomii?** Je to důležitý, i když někdy se mi to taky nevede jo, že, když vidím, že když mu tu pomoc poskytnu, tak je to... **rychlejší?** No, a i to udělá a když já to neposkytnu, tak to neudělá. Joo, třeba Radim (již zmiňovaný klient) a jídlo že jo, když tam jen sedí a kouká a nejí, odsune to je bez oběda, když mu ho dám, tak to prostě sní. Tohle je mi jako... s tím bojuju. Pokud se řekne jako striktně vedení ne, nebude se mu dávat nebo bude se to dělat takhle, tak to samozřejmě respektuju, ale je to takovej muj osobní boj, že bych to dělala jinak třeba. **Jako boj myslíte, jak moc je zplnomocňovat?** Ano, jako kolik mu jako poskytnout pomoci, podpory. Někdy v některých případech bych si představovala víc je podporovat.

No to je v podstatě, co jsem říkala profesní postup, dodržovat pravidla, který jsou nastavený a já abych se v tom neangažovala jiným směrem, tak prostě musím si na to dávat tak nějak pozor. Profesionalita jako tady musí bejt, protože každej k tomu má svůj přístup že jo, ale musí to mít prostě nějaký hranice. **Sjednotit ty přístupy?** Hmm.

Třeba tady se chodilo do kina, do divadla jako mimo pracovní dobu, že se muselo přijít, vzít si klienta a jít s ním. Tak třeba tohle to. **Je pro Vás v pořádku být v práci přesčas?** Pokud nemám nutný povinnosti v tomhle čase, tak jsem schopná tady zůstat a vyhovět klientovi. Pokud mám něco, co nesnese odkladu a musí odtud odejít, tak se omluvím, vysvětlím, přečteme příště nebo poprosím, jestli to může přečíst třeba někdo z noční služby.

(přemýšlí) Já sama si nejsem jistá, jestli si dokážu říct o pomoc nebo nedokážu. Spíš asi ne. Ale tomu vyhoření to tady dost nahrává že jo, protože mnohdy práce fyzická, tak ta psychická. Ale myslím si, že důležitý je jako ten kolektiv pracovníků, jak se dokážou podržet a vzájemně si vyhovět a vyjít si vstříc ve věcech, což teda pánbůh zaplat' bych se řekla, že tady u nás je to fajn. Zažila jsem, že byli rejpalové, kteří to prostě všechno rozklíží a pak to k tomu vyhoření snadno sklouzne. Protože si říkáš má to cenu, mám se tady jako sloužit klientům, a ještě se jako

nechat peskovat od někoho. To pak by člověk asi měl najít tu odvalu a říct tak už dost. A třeba přejít někam jinam. **Co děláte, abyste si tu práci nenosila domu?** Já to dokážu teda oddělit. Dokážu jako jít, zavřít dveře a říct si tak a teď tyhle starosti jsou v práci a čeká mě zase něco jinýho. Sama za sebe tohle dokážu oddělit. Já to беру tak, že si do práce chodím odpočinout, prostě je to jiná činnost, setkávám se tady s lidma jak s klientama, tak s kolegama, který znám a mám s nima co sdílet. Takže já se do práce těším a jsem ráda, když sem jdu. **Mohou si v sociálních službách lidé něco kompenzovat, může být v něčem to pomáhání patologický?** To si dokážu představit. Věřím, že jako je to možný. Protože tady má člověk jakoby nad těma klientama nadvládu rozumovou že jo. Tak věřím, že můžou být lidi, kteří jdou, aby si tady prostě ukójili svoje ego, že já jsem ten king a vy všichni mě budete poslouchat a co já vám neudělám, to vy mít nebudete a já vám to nechci udělat a vy budete trpět. Já mám nad váma tu moc prostě a ukójim tím svoje ego. Možná asi takový lidi jsou v sociálních službách a nemají tam teda co dělat. Ale zas nedovedu vidět, že by jich bylo hodně, to je spíš rarita, velkej bizár.

## **Příloha č. 14- rozhovor P10- paní Mirka**

43 let, nemá partnera, bakalářský titul v oboru sociální práce, 6 let praxe v sociální oblasti, 3 roky praxe v organizaci, nemá náboženské vyznání

Já si myslím, že profese si zvolila mě, protože já jsem dlouho nemohla najít žádný uplatnění i s tím titulem, který jsem jako docílila v životě až jsem skončila u mopu. Takže x let jsem dělala paní uklízečku, což mě strašně naplňovalo, protože jsem byla mezi pro mě zajímavými lidmi. Ale byly tam prostoje, protože jsem uklízela ve večerních hodinách a přes den jsem měla mnoho volna a začala jsem reagovat na inzeráty společností třeba jako je Duha až jsem skončila u naší společnosti. Od roku 2016 jsem ze začátku brigádně pracovala jako osobní asistentka v pomáhající profesi. No, takže si to mě vlastně vybralo, oni mě přijali a já jsem se naučila spoustu věcí a prostě jsem tomu jako by přičichla. **Kdybyste si znovu volila kam půjdete, je Vám jedno jaká cílová skupina?** Rozhodně moje sny byly někde jinde, protože jsem vlastně žádala o místo například u Maltéžské pomoci, žádala jsem o místo u Armády spásy, já jsem bohužel nebyla přijata jako street worker, ale už moje přání, když jsem studovala JABOK, tak vlastně bylo bejt street worker a pracovat s lidmi bez domova. Takže ne, tohle nebyla cílovka. Byla jsem se ptát znova u Armády spásy, ale asi mi to prostě není souzený. Řekli mi jako, že jsem jemná osoba a že třeba u těch Maltéžských pomoci mi nabídli zase osobní asistenci. Takže jsem se viděla vždycky u bezdomovců spíš než takhle u lidí s kombinovaným postižením. Ale já si třeba nemyslím, že jedna profese by měla být v lidském životě a tím to utnout. Samozřejmě já obdivuju lidi, který zvládaj dělat jednu profesi celej život a zřejmě se v tom celej život zdokonalovali až jsou úplně dokonalý na konci života v tý profesi. A myslím, že já jsem teď v současný chvíli na správným místě se správnou cílovou skupinou.

Určitě je to s dopomocí, co se týče hygieny, co se týče dopomocí s podáváním stravy. Je to taky o tom tomu člověku ten den zpříjemnit, když jsem v práci. Snažím se bejt pozitivně naladěná. Samozřejmě se někdy stane, že nejsem, že sama si něčím zrovna procházím. Snažím se to tudíž nepřenášet na ty klienty a je tam spousta faktorů a vždycky to přináší ten jednotlivý den. **Vnímáte třeba rozdíl mezi pomáháním a podporou?** Já si myslím, že podporovat člověka můžeme ve všech možných směrech a oblastech, pomáhat mu můžeme třeba s těma základníma potřebam, když není sám schopnej si to jakoby obstarat. Já bych v tom asi nedělala asi nějaký velký rozdíly. Samozřejmě se říká, že pokud je klient schopný nějakým způsobem si dopomocť sám, tak jenom podpořit. **Aby se mu nebrala autonomie?** Ano. Když vím, že si klient umí sám zavázat boty, nepůjdu a nebudu to dělat za něj. Radši počkám. Ta trpělivost v našich profesích že jo. Prostě člověk, když není trpělivej, neumí počkat, tak si myslím, že to je průsvih. Pak

vznikají ty zkazky o těch pečovateli, co třeba řvali na klienty a byli sprostý na ně. Já to můžu teď říct z vlastní, co se mě stalo. Dneska máme neděli a já pátek a sobotu strávila na praxi, za kterou jsem hrozně vděčná, protože mi bylo řečeno, ať si to zařídím sama, že 8 hodin jsem měla akreditovanej kurz a zbytek do těch 24 hod' vzdělávání, ať si zařídím sama. Já jsem zvedla telefon a zavolala bejvalý nadřízený, o který jsem věděla, že je v domově pro lidi s PAS, s poruchou autistickýho spektra a nějak jsem si to prostě vyběhala. Takže jsem tam strávila teďka dva dny. A ona byla nějaká dalo by se říct hrubší ke klientce, která je ale opravdu velmi naléhavá, často se rozpláče, je to opravdu asi složitější klientka než ti ostatní lidi, který jsem tam viděla. Hlavně je ve věku, kdy se rozhlíží po celým světě, je jí třicetjedna let, takhle to vnímám já, to jsou moje osobní věci. Ale ona mi řekla joo, to kdyby si slyšela Halinu, a to nebylo, protože já bych jí to vytkla. Já jsem to spíš jako sledovala, to jak se chovala k tý klientce a co jí třeba řekla nebo jak se k ní chovala. Byla taková ráznější, prudší. Ona potom řekla, že její kolegyně prostě jí vyhrožuje nebo jí prostě nadává. A to si myslím, že dělaj lidi. Ne podle mě zlí lidi, kteří sem jdou do těch profesí, ale jsou to lidi, který nemaj tu trpělivost s těma lidma. Tohle jim projde v chování k těm klientům, tamto jim projde, tak oni si na to zvyknou. Pak si daj pozor před vedoucím a jsou neomalený a možná by v táhle profesi fakt neměli co dělat.

Fyzická zdatnost. Určitě fyzická zdatnost. Já třeba takhle v tom pečovatelství opravdu potkávám velmi upřímný, nezištný lidi, kteří jsou prostě milí a trpělivi a mají lásku k těm klientům. Ta trpělivost je pro mě hodně důležitá. Myslím, že v týhle profesi je to jedna z nejdůležitějších vlastností. **Myslíte si, že jde naučit?** Ne. I když možná jo. Já si zas myslím, že se učíme celej život. Asi jo. **Které vlastnosti vidíte u sebe?** Mně třeba pomáhá každodenní radost ze života. Že se ráno vzbudím a řeknu si aha, novej den. Teďka přemýšlím, jdu do tý práce, nejdu do tý práce. Aha, už jsem tam dlouho nebyla a mně chyběj a vzpomenu si na ty klienty. Takže rozhodně je to láska, láska k těm lidem, s kterejma pracujete, s kterejma se prostě zžijete. Vy docházíte někam, kde oni tráví většinu svého času, většinu svého života, a tak to mi pomáhá. Já si myslím, kdybych ty lidi neměla ráda nebo kdybych nedej bože na pracovišti se s někým měla hádat nebo prostě nebo být v nějakým velikánckym rozporu. Tak já nevím, to bych asi vážně šla zase radši k tomu mopu. Tam si dáš sluchátka do uší, vidíš tu podlahu před sebou. Víš, když to vytřeš tak ti vedoucí nemůže říct hele ty si pitomá, já tě vyhodim. Tak to uděláš prostě všechno čistý, pak si na konci směny vyndáš ty sluchátka z uší a jedeš domu. A pokud nedej bože, máš nějaký kamarády, tak si jdete sednout s tím vínem do parku, protože jste chudý jak kostelní myši, tak s nějakým nejlevnějším vínem na lavičku a tím to hasne. Ale tady. Když děláš nějakou takovou práci jako já dělala ten úklid nebo když jsi v kuchyni dejme tomu nebo na poště, tak seš užitečná a jakmile děláš s lidma a pro lidi, tak seš potřebná. Oni nás potřebujou, oni bez naší pomoci nemůžou existovat. **Takže vnímáte, že těžíte z toho být spíš potřebná?** Ano, ano. To je všechno hezký, já tam setři stoly a všechno bude v čistotě, ale to naplnění nebo zadostiučinění, těšíš se na ty klienty nebo že už se tam vidíš v tý práci, to tam prostě tady je a vždycky to tam bude. Pomoc klientům může bejt docela těžká. To, co vás motivuje pokračovat je pozitivní zpětná vazba jako úsměv klienta.

Já si myslím, že když se kouknu na sebe, že moc altruistická nejsem. Protože já i když mluvím s klientem, tak já asi vyžaduju jakoukoli ale nějakou pozornost k mojí osobě. A to je otázkou, jestli altruismus je třeba jen, když je ten člověk poštekanej s kolegama, ale do práce jde jen pro toho člověka, aby ho ošetřil nebo mu dopomohl. Je tam jakoby nešťastnej, ale to štěstí mu dává to, že ten člověk teda tam pro něj je pro toho klienta a on mu může pomoci. Tak to možná jako je velká forma altruismu. Já si myslím, že pro každýho, ať je to klient nebo jedinec, kterej pomáhá, tak to osobní štěstí prostě je jedno z nejdůležitějších věcí na světě. Já když vidim utrápený obličej v metru, v tramvaji ty lidi jedou do tý práce vystresovaný, co je tam dneska

čeká. Já to třeba nemám. Já jsem se naučila nějakým způsobem jít do té práce šťastná, s čím se tam budu muset ten den potýkat. **Takže si myslíte, že dělat do pro svůj dobrý pocit znamená, že nemůžete být altruista?** Ano. Nesmí to být jenom dobrý pocit, musíš z toho mít i radost a pokud seš jako nešťastnej ať už je to třeba díky kolektivu, tak si potom asi myslím, že je to altruismus naprd. Mě napadá teď ta reklama Jobsu. Seš šťastnej v práci? Aha, ty dojíždíš, tak asi moc šťastnej nejsi a najdi si nějakou práci támhle 5 min od domu. Joo. Nebud' me spokojený s tou znouzectností. A myslím si, že strašně moc lidí všude kolem jsou s tím spokojený a je to špatně. I ta paní, o který jsem dávala příklad. Ona to ráda dělá, je tam pro toho klienta. Ale ona stihne ho urazit, naštvat, bejt na něj hrubá. Tak to potom nevím, proč se zdržovat v takovýhle profesi. **A musí teda být ten pracovník nezištný?** Asi jo. Aby to nebylo musím zaplatit účty, tak tam pujdu, takový to vzali mě a nevyhazují mě. Což je úplně špatně. Já vím, že musíme zaplatit ty účty, byla jsem v situaci, kdy jsem neměla na vlastní účty, podrželi mě rodiče. Tam je taky ten altruismus. Já vím, že jsme rodina, že jsem jediná dcera ještě navíc. Tam je to nezištný pomáhání. A nic neočekávání. A já třeba teď vím, že jsem tady pro ty rodiče, když už jsou staří a že tady budu. I kdyby mě měl jednou srazit vlak, tak já tady pro ně do té doby, než odejdou budu. Protože oni mě dostali z těžký životní situace. **A pro pomáhajícího pracovníka, je to nutný bejt altruista?** Je to nutný. Já to беру ale taky z toho hlediska oboustrannýho, že mně ten Mareček (klient) udělá radost, protože půjde a začne mi dávat ruku na hlavu a já ho budu hladit. Nebo ta Amálka (klientka) se zasměje, když něco řeknu, takže já mám vždycky jakoby zpětnou vazbu od těch klientů vůči mojí osobě, která mi dělá radost. Takže já stejně jdu do té práce ne z altruistickýho úmyslu, ale já jdu do té práce kdy já odcházím šťastná, protože mě to naplňuje a jsem potřebná. A ty lidi mě dělaj šťastnou. Takže není to tak, že já jdu a utřu zadečky všem a jdu domu a přijde mi výplata a já jsem pomohla a zapomenu na to. Je to hodně oboustranný, já dávám a já dostávám.

Tak já jsem zjistila hodně brzo, že když zapomeneš na důležitou věc jakože klient sedí na záchodě a ty se někam odtančíš, tak je to průser. Protože zjistíš, že klient tam neseseděl deset minut, ale víc jak půl hodiny. Tak to jsou takový praktický věci, který se ale jde naučit. Ostatní je cit a samozřejmě osvojit si víc ty věci.

Já nevím. Já se koukám na sebe jako na jedince, který nějakým způsobem v životě funguje a snad dobře a určitě moje angažovanost co se týče profesního růstu, to, jak se chová v práci, že to má co společnýho, je to dohromady. Já si myslím, že i osobní angažovanost jenom ti něco dá. Budeš mít zkušenost a zážitky, že jsem se jednou věnovala pečovatelskému. Osobní angažovanost není všechno, protože tam potřebuješ dát i to profi.

Musel by mi někdo nařídit dělat něco nad rámec. Že bych musela dělat něco ještě navíc, třeba běhat na nákup nebo něco vykonávat mimo pracovní dobu. Nebyla bych s tím spokojená. Scénář. Respektování pracovní doby ne. Samozřejmě, když se zdržím a je k tomu dobrý důvod, tak jsem to i několikrát udělala. **Přijde Vám v pohodě do práce chodit mimo směny?** To dělal jeden kolega po nástupu, on tu kousek bydlí a on se tu zjevil, že se na nás jde podívat. Mně to osobně nevadí. Já jsem mívala vedoucí, co brala syna i dceru na pracoviště. Různě jsme líтали i po nocích, a to už musí člověk milovat. Já jsem milovala to prostředí, ty lidi a byla jsem tam hrozně šťastná. A fakt jsem jednou kvůli ní uklízela do tří do rána a šťastná jsem jela noční tramvají domů. **To je altruismus.** (smích) to je trošičku altruismus no. Možná jsem altruista, to by asi věděli ostatní, jestli jsem nebo ne. Je faktem, že jsem ráda a že za každou pomoc druhým, tak jsem vždycky ráda, když za to získám já tu radost. Tu radost, zpětnou vazbu, tu lásku. Já tomu říkám láska.

Nejsou ochotný si nechat pomoci určitě. Nejsou toho schopný. Třeba jsem se s tím setkala včera, kdy já jsem vyloženě musela běhat za paní. Byla jsem nařčená, že se jim budu koukat přes rameno tam nebo co to říkal ten vedoucí. Že jsem vlastně už sama v pomáhající profesi a půjdu někam koukat, když se mají koukat studentky. Tady takhle paní, velmi pozorná ke klientům a schopná, co všechno zařizuje kolem, ale ona nebyla za celý den schopná mi dát jedinou činnost, kterou bych mohla dělat. To znamená, že já, kdybych nezvedla zadek, a to jsem línej tvor a třikrát nebo čtyřikrát jsem se jí musela nabídnout, a to je škoda. Ale to je dobrou a českým národem. Já si nepamatuju v Anglii, že bych někdy nedostala do podrobný popis toho, co mám dělat a jak mám naplnit pracovní čas. A to třeba tahle pracovnice a není to její práce, není vedoucí nic, ale sakra mám tady tuhle babu a nechám si pomoci. Ale možná jsem se nabídla, možná mě chtěla nechat vyrelaxovat a možná jsem včas vždycky nabídla, abych mohla něco udělat. Ale pak jsou tam ty nuance, kdy to nechceš nechat zajít do té míry, že ona řekne vedoucímu no ona nic nedělala. A nechceš a bojíš se toho, že ona by to tak možná bývala udělala. Nevím, proč je taková obecná nedůvěra mezi lidma. Proč neříct, když je něco špatně nebo potřeba něco. **Neumí to v sociálních službách** Já to nevidím kolem sebe. Někdo asi jo. Já dodneška přemýšlím nad tím, co já bych tady dělala, kdyby tu nebyla Nad'a, protože během nástupní zkušební doby ona byla ta, která vždycky přišla a všechno mi do podrobný vysvětlila. Protože ten člověk je tam první den. Dokonce jsem slyšela i názor on to má vědět, on už nastoupil. **Je tu i vyhoření velké?** Já dost dobře nechápu, jak by k tomu mohlo dojít. Protože já vždycky od těch klientů dostávám zpátky i víc, než co já jim dávám. Mě to rozhodně nevyčerpává. Ale možná jsem vyhořelá jednou byla. Vím, že ta práce dokáže člověka přestat bavit a bejt jako už to nechci dělat. V sociálních službách se o tom mluví a je to hodně vážná věc. Lidi se prostě musej naučit i přijímat a nejen dávat, možná je to o tom. Nedávat jenom, ale i něco chtít za to zpátky. Ať už je to úsměv od klienta, najít si kamaráda u klienta. Měla jsem dlouhou dobu kamarádku vozíčkářku, jezdila jsem za ní ve volným čase. Ano, byly jsme kamarádky. Pak už to není o vyhoření. Když to ten člověk neumí, tak je to špatný. **Vnímáte tedy prevenci v tom chtít dostávat?** Ano, musí být člověk i asertivní. Musí vytežit nebo bych tomu nedávala takový pejorativní název, ale něco si vzít zpátky z té činnosti, z toho poslání. Já si třeba vždycky s tou Karolínkou (klientka) krásně popovídám, i když ona nemluví no, tak si z ní udělám legraci, že už se to třeba stalo a já ji řeknu teďka tady na tebe zapomenou na tom záchodě a ona nenene, tytyty. A děláme si takhle legraci z věcí. Možná o humoru jsme ještě nemluvily. Já si myslím, že v profesích, kde vzkvétá nějaký vztah a je ta láska, tak tam dochází k humorným situacím, může člověk zavtipkovat, klient se tomu zasměje. To je to, co my bychom měli dostávat zpátky a dostáváme. Ale když si o to někdo neumí jako říct nebo nechce, protože ani neví jak, tak pak vyhoří. Nejde jen dávat, pak je to těžký. **A kompenzování si skrze pomáhání?** Asi jo. Neumí to ten člověk s pomocí. Jako sociopati. (smích) to teď o Merkelový jsem někde slyšela, že vypadá jak psychopatka ze zdravotnictví, že tak vypadá. Tak asi něco takovýho. **A přijde Vám, že je to reálný takový lidi?** Já nevím, jestli je to pravda. Ale když jsem byla s jednou u klientky Sofie, tak to byla holka, která se nemůže hejbat, nenapije se a nenají se a ona mi tvrdila, že přišla osobní asistentka, že tam vedle ní dala pití. Už tam nějakou dobu docházela, pak se nasrala, ona jí asi něco Sofie provedla, dala jí tam takhle pití a řekla ať se napije a šla si někam hrát s mobilem. Takže asi opravdu takový lidi existují. Asi si užívala asi tý moci, že ona nemohla sama a ona jí v tu chvíli nepomohla.. no prostě ji trápila. Jestli to teda je pravda.

## **Příloha č. 15- rozhovor P11- paní Adéla**

46 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, vzdělání středoškolské, pracovala pouze v jedné této organizaci z oblasti sociální práce, kde má 4 měsíce praxe, nemá náboženské vyznání



Protože se mi to naskytlo nejlíp. Jednak to dělá ségra, tak mi o tom řekla. A jednak zdravotníka bych dělat nemohla. Na všechny tyhle profese musíš mít školu. Na záchranáře musíš mít zkušenost, tady může pomáhat, aniž bys měla zkušenost. **Proč to zvítězilo třeba před prací v kanceláři?** Tak to je nenaplňující taková práce. Tam jenom sedíš, čumíš do počítače, ničíš si oči. Tady máš aspoň manuální pohyb jakoby ne zázivný, jinak ti to utíká.

Bejt klidnej, ne nějakěj plašan, aby si řvala nebo něco. Prostě bejt v klidu. Mít sílu, mít pochopení a empatickej.

Ta pomoc je s tím, co oni nemůžou no. Aby neleželi v pochcaným, teda v pročuranejch plenách, protože to je nepříjemný. Aby nemuseli koukat na jídlo a mohli normálně jíst. Pomocť při normálních věcech jako děláme my zdravý, bereme to automaticky, tak pomáháme jim, aby to pro ně bylo taky automatický. Pomoc k běžnému životu, to co oni sami nemůžou.

I jo, patří. Tak samozřejmě to děláme, že za to máme výplatu, ale kolikrát uděláš něco navíc, co nemusíš a to je podle ono ten altruismus. Takže si myslím, že to k tomu patří taky. Koukáš s nima na televizi, věnuješ jim víc, než musíš. Co je nad rámec tý práce.

Mít trpělivost je strašně důležitý tady v tý práci. A obrnět se, aby si to člověk tak nepřipouštěl. Určitě ta trpělivost je tady nejdůležitější.

Oboje jde určitě. Může být jedno bez druhého. Máš plno lidí, který pomáhaj aniž by byli zaměstnaný. To na sobě sice nesouvisí, ale tady by to mělo být oboje. Ale je to jen můj názor.

To je třeba, co jsem teď říkala. Že je dám třeba k televizi a už si můžeš jít dělat svoje, oni mají program. Ty si můžeš jít povídat s kolegyní. Ale já jdu třeba koukat s nima, fandím s nima. Takový to přátelství jakoby. Lidunka (klientka) chce větvičku, my nejsem povinní jí chodit pro větvičku, ale jdeš jí pro ní, protože chceš, aby byla spokojená. Tak to si myslím, že je třeba nad rámec, to nemusíme. **A je to dobrý?** To si myslím, že je fajn. Ona z toho má radost, je to její denní rutina. Scénář. Nebudu respektovat pracovní dobu. Budu tady dokud tu práci neudělám. Neřídím se pracovní dobou. Nikde jsem se tím neřídila. Dokud je prostě potřeba dodělat si práci. Já nemám ráda, když odcházim od rozdělaný práce.

Co jsem byla na tom školení, tak tam vypadaly ty holky skoro, že jsou všechny spokojený. Je to těžký pomáhat lidem, ale je to zajímavější než stát někde za pultem a obsluhovat. I když je to taky služba, tohle je potřebnější služba. Prodávat je taky potřebný, ale ne tak. Je to lehký vyhořet. Tady s těma lidma máš soucit, že si připouštíš ty jejich osudy. V tý práci za kasou ti to je jedno všechno tohle. Tam prostě přijde ženská a je ti jedno, jestli má nebo nemá problémy. Tady vidíš ty jejich problémy na nich celou dobu, cejtíš to z nich ty jejich problémy. Můžeš snadněji vyhořet než za tím pultem. Je hrozně těžký si to nebrat domu. Jsou tam kolikrát věci, že na to myslíš, na ně myslíš. Musí to člověk rozlišit. Oni jsou prostě tady a jsou tady šťastný, protože to vidíš, že tady jsou šťastný. Novák (klient), když přijede z domova, tak je tady radši než doma. Těší se sem. To samý jiný klient, těší se sem, nechce domu. Oni ti vnesou dobrou náladu, jak se furt smějou, nepřipouštíš si to utrpení, ale spíš radost. Oni jsou tady jako na táboře, což je hrozně fajn (smích). **Vrátím-li se k tomu vyhoření a patologii, myslíte si, že by tu mohl pracovat někdo s patologickým podkladem pomáhání?** Nemyslím, že by tu měli pracovat nějak narušený, to dělaj jen lidi, co to tu maj rádi.

## Příloha č. 16- rozhovor P12- paní Valérie

55 let, žije se stálým partnerem ve společné domácnosti, vzdělání středoškolské ekonomicky zaměřené, 5 let praxe v sociální oblasti, 2 roky praxe v organizaci, nemá náboženské vzdělání

No zřejmě nějak kolem tý padesátky, no ale já jsem vždycky tíhla pomáhat nebo měla jsem vždycky nějaký takový sociální citění. Až kolem tý padesátky se člověk za ničím nechce hnát a chce mít takovej ten pocit, že je taky nějak nápomocnej. Protože třeba já sama děti nemám, ale tím si nekompenuju samozřejmě to, že chci o někoho pečovat, jelikož nemám děti. Ale tak nějak mi to připadalo smysluplný. **Přijde Vám teda, že je to pomáhání nějak ve Vás?** To bylo vždycky. Takový nějak, že opravdu, je to ve mně a nemusí se to týkat jenom práce tady. **Takže pomáháte třeba i venku?** Jo. Třeba zrovna včera jsem jela domu a nějaký chlap tam nějakýmu jinýmu kterej kouřil říkal, jestli nemá cigaretu. A já jsem k tomu chlapovi šla a prostě jsem mu nabídla. I já nevím. Prostě je to v člověku tomu druhýmu nějak pomoci. **A proč zrovna tahle cílová skupina?** Třeba senioři mě asi nelákaj, protože já jsem takovej typ, co docela vnímá atmosféru a náladu těch druhých a já bych se bála, že ty senioři by mi mohli navozovat docela dost negativní náhled na svět, kterej já už sama o sobě mám a bála bych se, že mi to bude víc prohlubovat. Tohle to beru spíš jako takový zpestření, že se tady i člověk pobaví, proto mě to třeba nebavilo v bývalé práci, i když tam jsem taky mohla mít pocit, že někomu pomáhám. Ale já tohle beru i jako uspokojení a takový východ z toho stereotypu, co mám doma. **A jak třeba bojujete s tím, že u téhle cílové skupiny je málo vidět pokrok?** Ne, tohle mi rozhodně nevadí, protože já už nějaký ambice, abych se chtěla někam dostávat nemám. Já tady tou prací si v podstatě uspokojuju i moje nějaký potřeby. Ale nejsou to potřeby (přemýšlí) **Jako patologické nebo nějaké špatné.** Nejsou to nějaký potřeby, že bych si řekla já jsem dobrá, tak to ne. Spíš to beru tak, že já tady dostávám dobrou náladu z toho, že ty lidi jsou živí a že komunikují. A myslím, že zrovna tak mám radost, když vidím Kryštofa (klient) se zasmát, že jim to tady nějak zpestřujeme, protože co oni doma s tou rodinou. Určitě tam neviděj, že se tam něco hemží, pro ně to tam musí bejt strašná nuda v těch domovech jenom s těma rodičema. Takže si myslím, že tak nějak vzájemně si děláme dobře.

(přemýšlí). Já mám pomáhání a podporu propojený, já bych to nedokázala odčlenit jako tohle je pomoc a tohle je podpora. Mně se to vzájemně propojuje, protože tím, že jim pomáháme at' při podávání toho jídla, tak to neberu jako nějakou pomoc vyloženě, že má tedy sytej žaludek. Mně se to tam prolíná, je to taková samozřejmost, ne pomoc.

Rozhodně strašná je empatie. Jako nemohla bych tuhle tu práci dělat, aniž bych se k nim chovala bez jakéhokoliv vztahu. Vztah ke klientům je důležitěj. Nemohla bych to vykonávat jen uspokojovat jejich potřeby jako záchod a tak. Dokážu u toho udělat třeba nějaký vtípek nebo se zasmát nebo to vzít žertovně. Takže ta empatie určitě. Nějaká časová flexibilita stoprocentně. Že když je potřeba třeba, tak tu klidně zůstaneš do těch půl devátý. Když ti zavolaj, hele je potřeba vpadl nám někdo. Do tý práce dáváš i kus toho tvýho soukromí.

No tak já osobně z toho nic nevidím, že by to mělo být ku prospěchu mému. Až na to, jak říkám, že mi to navozuje a je to jenom tady, neříkám, že v nemocnici třeba bych to cejtla úplně stejně, ale tady v tom kolektivu mně to dává hodně, ale nečekám to od toho. **Takže je to takovej jako vedlejší benefit?** Je to vedlejší benefit, že sem jdu a už vím, že půjdu do dobrýho kolektivu co se týče spoluzaměstnanců a co se týče klientů. Něco jinýho by bylo zřejmě v nemocnici, kde já nevím vládne nějaká rivalita mezi zaměstnancema, máš na starost šedesát lidí nebo kolik, takže nemůžeš ke všem mít nějakou empatii nebo vztah. Tak to si myslím, že takovou práci já bych dělat nemohla. Že tam opravdu u mě patří dalo by se říct trochu i zjištění, že mi to dá to

uspokojení. Ale rozhodně ne nic jako hmatatelného, že když se budu k někomu chovat líp, dostanu o pět stovek přidáno nebo když půjdu za někoho na směnu, že se na mě bude líp koukat vedoucí. To vůbec ne. To fakt vychází ze mě. **Co kdybyste sem měla chodit zadarmo?** Tak půjdu. Naplňovalo by mě to stejně. Ale zase váže se to tím mým způsobem života, že doma v podstatě žiju takovej trochu samotářskej život bych řekla, já nejsem nijak kamarádká, nevyhledávám nijak společnost, přítel chodí do práce. A já byla i co jako dobrovolník, tak v tom vidím takovej ten východ z toho stereotypu a aby člověk vyloženě nezakrněl. Samozřejmě sem nechodím kvůli penězům. Kdyby mi někdo řekl budeš doma a jen sem dvakrát týdně půjdeš, tak půjdu.

Abych když zrovna nemám náladu, abych to na sobě nedala znát. Abych potlačila v sobě nějaký svoje špatný náladu, a hlavně abych mezi nima nedělala vůbec žádný rozdíly. Takže přistupovat ke všem stejně. **Takže jste proti pomáhání individuálním způsobem?** Tady v tom kolektivu ano. Kdybych byla jeden na jednoho, tak mi to nepřináší takový to obohacení velký. Možná bych tomu klientovi dala daleko víc, že bych ho posunula daleko dál než v tom kolektivu. Ať vezmeme ty víc vnímající klienty, tak se budou posouvat daleko víc, než když jsou v tom kolektivu. Ale když se nad tím tak zamýšlím, tak by mi to asi nedělalo dobře dlouhodobě a jim taky ne. Zase bych upadala do chudýho života jako.

To se právě snažím nedělat v tom rozdíl v těch přístupech. Ono se to snaží v člověku rozdvojovat. Nemít prostě nějaký oblíbený osobní klienty a k těm se chovat líp. Snažím se tohle potlačovat a je to těžký. **Takže máte pocit, že někomu pomáháte víc na základě osobního?** Ano, je to nespravedlivý vůči těm druhejm. Nemůže tu být ten, kdo nedává ze sebe a vycejtili by to i ti klienti.

Nejsi ohraničená časem. Když je potřeba, tak pojedu třeba dalším autobusem a vůbec mi to nevadí, nejsem kvůli tomu nějaká nabručená. Je potřeba přijít jindy a nevadí ti to. **Nevadí Vám tedy nerespektovat tu pracovní dobu?** Mně to nevadí. Ale zase, nemám doma žádný povinnosti, který mě volaj. A tím je to strašně daný, že nejsem omezena soukromě ničím. Takže si vlastně můžu tu pracovní dobu uzpůsobit a být tu dobrovolně. **A pokud někdo opakovaně chodí ve svém volnu, přijde Vám to dobrý třeba v rámci nějaký sebehygieny?** Já si hlavně myslím, že to ten člověk musí sám vidět na sobě. Ale asi bych to neviděla jako dobrý. Když je potřeba, budu tady, ale když je to potřeba. Mělo by se oddělit svůj volný čas a ta práce.

Určitě je to jedna z profesí, kde to hrozí. I když (přemýšlí). Být třeba nějaká prodavačka za kasou, tak si myslím, že to vyhoření přijde za čtrnáct dní. Přece jen tady se to není tak šíleně stereotypní práce. Dalo by se taky říct, že to pořád jídlo, přebalování, jídlo. Ale jak je to obalený takovým tím ať humorem nebo prostě něčím, tak to není zas až tak velkej stereotyp. Ale to vyhoření tady hrozí. **Proč si myslíte, že k němu dojde?** Asi je to ten nedostatek soukromýho života. Mluvím o tom, že 12ti hodinovej kolotoč je dobrej, že to není stereotyp. Mě osobně hrozně ubíjí stereotyp. Kdybych si v neděli řekla, že půjdu pondělí, úterý, středa, čtvrtek, pátek do práce, tak budu určitě daleko víc vyhořelá. **Co děláte, abyste si tu práci nebrala domů?** Nemám to v sobě, zavřou se dveře a nemyslím. Hlavně jde o to mít pocit, že si tu práci udělal docela dobře. Jako když vím nebo jsem přesvědčená, že jsem udělala všechno, jak jsem měla, tak už o tom nepřemýšlím. Jakmile udělám, na čem i sama pochybuju, jestli je správně jestli jsem třeba někomu neřekla něco, co by ho mohlo urazit nebo, tak chvíli o tom přemýšlím. Asi to. Dobře odvedená práce. Jakmile mám pocit, že jsem někde selhala, to se mi přemítá. **Baví třeba někoho mít moc nad těma klientama?** To určitě ne. To určitě ne. Já si myslím, že nějaká tahle patologie musí zákonitě vyústit v nějakej problém, který by byl vidět **A myslíte, že si**

**nechají pomoci?** Já asi jak od koho, kdyby mi někdo chtěl pomoci, nebudu říkat ne. Cítím se určitě lépe, když já pomáhám, než když je pomáháno mně. Je to pro mě přirozenější.

## **Bibliografické údaje**

**Jméno a příjmení autorky:** Bc. Michaela Dachovská

**Studijní program:** magisterský

**Studijní obor:** Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

**Název práce:** Pojetí altruismu očima pracovníků v pomáhající profesi

**Počet stran textu (bez příloh):** 83

**Celkový počet stran příloh:** 33

**Celkový počet zdrojů:** 152

**Vedoucí práce:** Doc. PhDr. Jaroslav Kořa

**Rok dokončení práce:** 2023

**Posudek vedoucího diplomové práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: Bc. Michaela Dachovská  
 Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii  
 Název práce: **Pojetí altruismu očima pracovníků v pomáhající profesi**  
 Vedoucí práce: PhDr. Jaroslav Kořa

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh): 83  
 Počet stránek příloh: 33  
 Počet titulů v seznamu literatury: 152

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

1				
---	--	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

1				
---	--	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

1				
---	--	--	--	--

**1**

**Formální zpracování**

*Soutěž<sup>1</sup> ano? 1*

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

1				
---	--	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

1				
---	--	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

1				
---	--	--	--	--

**Metody práce**

*Soutěž<sup>1</sup> ano? 1*

Vhodnost a úroveň použitých metod

1				
---	--	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

1				
---	--	--	--	--

Využití praktických zkušeností

0				
---	--	--	--	--

**Obsahová kritéria a přínos práce**

*Soutěž<sup>1</sup> ano? 1*

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

1				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

1				
---	--	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

1				
---	--	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

1				
---	--	--	--	--

\*\* 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

<sup>1</sup> Soutěž o nejlepší diplomovou práci. Zaškrtněte, pokud práci doporučujete na základě kvalit v dané oblasti hodnocení.

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

0				
---	--	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty apod.)

	1			
--	---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Jaký je vztah mezi empatií a altruismem?  
Existuje čistý altruismus v pomáhajících profesích?  
Nejedná se v pomáhajících profesích často o utilitarismus, který sledováním vlastních zájmů a cílů vede k rozvoji celé komunity? Nejsou konec konců koncepty stavíví do kontrastu altruismus a egoismus nepřiměřeně vyhraněné?

Celkové hodnocení práce (*klady, nedostatky; v případě doporučení do soutěže o nejlepší DP uveďte nadprůměrné charakteristiky práce v souladu s Vámi výše označeným kritériem formální úrovně, obsahové reprezentativnosti, metodologie a přínosnosti práce pro teorii či*

Diplomantka Michaela Dachovská důkladně probrala problematiku altruismus, která je v řadě teorií nahlížena buď jako možnost „čistému pomáhání druhým“ nebo obsahuje motiv „sobeckosti“, tedy uspokojení jako odměnu za pomáhání druhým. Teoretická část obsahuje 9 dobře koncipovaných kapitol, které probírají historii, témata a teoretickou problematiku altruismu včetně jeho ohrožujících momentů.  
Výzkumná část je vedena pomocí polostrukturovaných rozhovorů a zaměřila se na otázky motivace k povolání, pomoc lidem s mentálním postižením, osobnostními dispozicemi k pomáhání, altruistickou orientací pomáhajících profesionálů a řadou úskalí v sociálně pomáhajících povoláních. Výzkum je přehledný a umožňuje dobrý vhled do práce profesionálů v sociální práci; tedy těch, kteří se věnují mentálně postiženým klientům. V diskusi autorka prozrazuje metodologický vhled do celé problematiky včetně limitů výzkumu, který realizovala. Lze konstatovat, že diplomová práce i na malé ploše prokázala nejen dobrý náhled autorky na neujednocenou problematiku altruismu, ale lze ocenit i to, že de facto poukázala na nezbytnost otázku altruismu ve vztahu k sociální práci tematizovat a studovat. Ukazuje i to, že jak profesionál pojímá a artikuluje vlastní koncept altruismu, ovlivňuje míru spokojenosti s vykonávanou pracovní činností.  
Text práce je přehledný, čtivý a umožňuje dobrý vhled do poměrně nepřehledné a kontrastní problematiky.  
Teoretická a výzkumná část je doplněna přílohami s uvedením textu rozhovorů umožňujících kontrolu celého výzkumného šetření.  
Předložený text považuji za velice kvalitní a splňuje náročné požadavky na diplomové práce, lze jej tedy bez větších výhrad doporučit k obhajobě.

*praxi*):

**Doporučuji do soutěže o nejlepší diplomovou práci\***

Doporučení k obhajobě: doporučuji\*

Navrhovaná klasifikace: výborně

Datum, podpis: 16.5.2023

doc. PhDr. Jaroslav Koča

\* nehodící se škrtněte nebo vymažte



**Posudek vedoucího/oponenta bakalářské/diplomové práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Michaela Dachovská  
 Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii  
 Název práce: Pojetí altruismu očima pracovníků v pomáhající profesi  
 Vedoucí/oponent práce: doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D., Dr.h.c.

**Technické parametry práce:**

Počet stran textu (bez příloh): 83

Celkový počet stran příloh: 33

Celkový počet zdrojů: 152

**Výběr tématu**

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Závažnost tématu

	●			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	●			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	●			
--	---	--	--	--

**Formální zpracování**

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		●		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		●		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		●		
--	--	---	--	--

**Metody práce**

Vhodnost a úroveň použitých metod

	●			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	●			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

--	--	--	--	--

**Obsahová kritéria a přínos práce**

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

--	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

	●			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		●		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		●		
--	--	---	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		●		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty apod.)

		●		
--	--	---	--	--

\*\* 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a



Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

- Otázky do diskusie sa nachádzajú v posudku.

Celkové hodnotenie práce (klady, nedostatky; v prípade doporučení do súťaže o najlepšiu DP uveďte nadprůměrné charakteristiky práce v súlade s Vámi výše označeným kritériom formálnej úrovne, obsahovej reprezentatívnosti, metodológie a prínosnosti práce pro teorii či praxi):

Diplomantka Bc. Michaela Dachovská sa zaoberá vo svojej práci výsostne sociálnou problematikou, a to vidíme už v samotnom názvu Pojetí altruismu očima pracovníků v pomáhající profesi.

Štruktúra práce je rozdelená na teoretickú a praktickú časť. Ani anotácii ani v úvode autorka necharakterizuje cieľ svojej celej práce (otázka do diskusie Aký je cieľ predkladanej práce?). V úvode v stručnosti opisuje zvolenú problematiku v rámci teórie a empirického šetrenia. Autorka pri písaní použila adekvátnu literatúru (autorka použila nielen domácu literatúru ale zahraničné publikácie, k tejto problematike, za čo jej platí pochvala), ktorú uvádza v zozname bibliografických odkazov. V rámci teoretickej časti práce diplomantka opisuje pohľad na zvolenú problematiku, kde charakterizuje v jednotlivých hlavných kapitolách a podkapitolách túto problematiku altruizmus, teoretické vymedzenie altruizmus, altruizmus a životné etapy, altruizmus v psychológii a psychopatológii a iné.

Moje výhrady: teoretická časť: autorka sa pustila do veľmi náročnej problematiky za čo jej patrí pochvala, ale v práci sa nachádzajú nedostatky – autorka uvádza v anotácii cituje. „Dále se věnuje polemice o existenci altruismu na pomezí filozofických úvah, teoriím altruismu a zachycení konceptu v psychologii a psychopatologii“ Prečo sa autorka nevenovala prepojitelnosti v rámci študovaného oboru sociálnej práce a jednotlivou komparáciou? (absentuje v celej teoretickej časti - konkrétna prepojenosť napr. altruizmus a sociálnej práce v kontexte historicko-teoretických koncepcií a osobnosti sociálnej práce, ktoré sa bytostne dotkli v rámci rozvoja oboru sociálnej práce a altruizmu)?, a aké limity mala v rámci empirického šetrenia - čo sú otázky do diskusie.

kap. na s. 35 názov nekorešponduje s obsahom – Aký je rozdiel medzi sociálnym pracovníkom a pracovníkom v sociálnych službách? – otázka do diskusie. Sociálna práca nepoužíva termín postihovaný ale zdravotne znevýhodnený klient.

V práci sa nachádzajú formálne nedostatky hlavné kap. a podkapitoly nemajú číslovanie čo vyznieva ako chaotický text, odseky nie sú jednotné alebo absentujú s.8, 10, 33, 35..., za delenie ide čiarka s. 11, 13, 21... a iné.

Praktickú časť tvorí posledná kapitola. Autorka použila kvalitatívnu metódu a to pološtruktúrovaný rozhovor, kde si zvolila výskumne otázky. Empirická časť je veľmi dobre spracovaná, kde je potreba pochváliť autorku, že sa pustila do takého výskumu a jeho spracovania), kde bola využitá vhodná metóda – metóda rozhovoru a metóda kódovania rozhovoru bola použitá tematická analýza u 12 respondentov, ktorý museli splniť konkrétne kritéria s. 43. Na základe stanoveného cieľa sa autorke podarilo splniť cieľ práce a došla k zaujímavým záverom, ktoré zhrnula do záverečnej kapitoly. Domnievame sa, že predložená práca je zaujímavou spracovaná a spĺňa požiadavky kladené na diplomovú prácu a hodnotím ju veľmi kladne.

### Doporučuji do soutěže o nejlepší diplomovou práci\*

Doporučení k obhajobě: doporučuji/nedoporučuji\*

- práca spĺňa požiadavky kladené na diplomovú prácu, preto ju doporučujem k obhajobe.

Navrhovaná klasifikace:

- klasifikujem ju stupňom – 2

Datum, podpis: .....



\* nehodící se škrtněte nebo vymažte

\* nehodící se, škrtněte