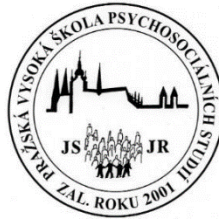


Pražská vysoká škola psychosociálních studií



SOCIÁLNÍ PRÁCE ZALOŽENÁ NA VZTAHU

Dana Vlčková

Bakalářská práce

Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Magdalena Koťová, Ph.D.

Praha 2023

Prague College of Psychosocial studies



RELATIONSHIP BASED PRACTICE IN SOCIAL WORK

Dana Vlčková

The Bachelor Thesis

Field of Study: Social work with orientation to communication and applied psychotherapy

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Magdalena Kořová, Ph.D.

Praha 2023

Čestné prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze, dne

.....

Dana Vlčková

PODĚKOVÁNÍ

Vztahovost se line celým tématem bakalářské práce a já jsem vděčná paní PhDr. Magdaleně Koťové, Ph.D. nejen za inspiraci, skvělé otázky při rozvoji myšlenek k tématu, užitečné rady a odborné vedení při psaní bakalářské práce, ale i za podporu, přijetí a pochopení emocí, které mou tvorbu doprovázely. Děkuji!

ABSTRAKT

Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem / uživatelem služby je základem všech jejich interakcí. Kvalita tohoto vztahu je důležitým a nezaměnitelným faktorem úspěchu sociální práce, a to možná více, než si dovolíme v dnešním výkonovém světě, zaměřeném na efektivitu a produktivitu, připustit. Cílem bakalářské práce je shrnout základní poznatky o významu vztahu v sociální práci dle modelu sociální práce založené na vztahu a upozornit tak na nutnost porozumění komplexitě vztahů. Práce zároveň nabízí možnost vnímání vztahu v sociální práci nikoli jen jako prostředku, nýbrž jako samotné metody. Způsob vztahování se samotných klientů je jednou z klíčových informací, kterou musí sociální pracovník vzít v úvahu, a vědomě s ní nakládat. Bez ohledu na to, jakou intervenci nebo metodu sociální pracovník zvolí, výsledek se totiž bude lišit v závislosti na kvalitě přístupu a vztahových dovednostech sociálního pracovníka.

Klíčová slova

vztah, sociální práce založená na vztahu, emoce, sebepoznání, reflexe

ABSTRACT

The relationship between the social worker and the client/service user is the basis of all their interactions. The quality of this relationship is an important and distinctive factor in the success of social work, perhaps more so than we allow ourselves to admit in today's performance-oriented, efficiency and productivity-driven world. The aim of this thesis is to summarise the basic knowledge of the importance of relationships in social work according to the relationship-based social work model, highlighting the need of understanding the complexity of relationships. The thesis also offers the possibility to perceive relationship in social work not only as a medium but as a method itself. One of the key information which social worker has to take into account and consciously work with is the client's way of relating with others. No matter what intervention or method the social worker chooses, the outcome will vary based on the quality of the social worker's approach and relationship skills.

Key Words:

Relationship, relationship-based social work, emotions, self-awareness, reflection

“Řekl jsem duši své, tiše čekej bez naděje,
neboť bys doufala v něco, co není tvé naděje hodno;
bez lásky čekej,
neboť bys naprázdno plýtvala milostí; zbývá nám víra,
však víra, láska i naděje v čekání domovem jsou.
A čekej bez myšlenky: k myšlení nejsi zralá.
Tak přejdou temnoty v světlo a nehnutost roztančí pohyb.
Šepoty bystřin, zimní blýskavice,
ukrytá mateřídouška a jahoda lesní,
zasmání v zahradě, ozvěna vytržení –
to není ztraceno, leč mámí dále
až k zajíkání a zrodu.“

T. S. Eliot, *East Coker* (1941, s. 13)

„I said to my soul, be still, and wait without hope
For hope would be hope for the wrong thing; wait without love,
For love would be love of the wrong thing; there is yet faith
But the faith and the love and the hope are all in the waiting.
Wait without thought, for you are not ready for thought:
So the darkness shall be the light, and the stillness the dancing.
Whisper of running streams, and winter lightning.
The wild thyme unseen and the wild strawberry,
The laughter in the garden, echoed ecstasy
Not lost, but requiring, pointing to the agony
Of death and birth.“

T. S. Eliot, *East Coker*

OBSAH:

ÚVOD	8
METODOLOGIE TEORETICKÉ VÝZKUMNÉ SONDY	11
ZÁKLADNÍ POJMY	12
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A NÁROKY NA JEHO OSOBNOSTNÍ KVALITY	12
KLIENT – UŽIVATEL SOCIÁLNÍ SLUŽBY	16
POTŘEBA VZTAHU A VZTAHOVÁNÍ SE.....	18
VZTAH V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	19
MODEL SOCIÁLNÍ PRÁCE ZALOŽENÉ NA VZTAHU	22
TEORETICKÝ KONTEXT MODELU	22
SEBEPOZNÁNÍ A JEHO VYUŽITÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI ZALOŽENÉ NA VZTAHU	25
KRÁTKODOBÉ PROFESIONÁLNÍ VZTAHY V SOC. PRÁCI.....	29
SOCIÁLNÍ PRÁCE ZALOŽENÁ NA VZTAHU S NEDOBROVOLNÝMI KLIENTY	33
SILNÉ EMOCE JAKO VÝZVA.....	38
DISKUSE	47
ZÁVĚR	50
SEZNAM LITERATURY	53

ÚVOD

Výběr tématu bakalářské práce má kořeny v mé obecné fascinaci vtahy a jejich fungováním. Jak je možné, že když něco řeknu, druhý slyší něco úplně jiného? Jak je možné, že když je tu sociální práce od toho, aby byla ku pomoci či prospěchu klienta, klient se často brání?

Zvídavost v oblasti vztahování byla i jednou z motivací absolvovat psychoterapeutický výcvik v integrativním Gestalt a následně se ponořit do větších hloubek bádání při studiu psychoanalytické párové a rodinné terapie. Právě psychoanalytická psychoterapie mi nabídla jednu z cest k pochopení vzájemného vztahování se a nepřestává mě dnes a denně bavit a fascinovat.

Ve svém volném čase jsem také vášnivým čtenářem a fascinují mě příběhy ze života, kde se mohu ponořit do světa hlavní postavy, na chvíli si obuju boty hrdiny a žiji s touto postavou. Cítím hluboké pochopení pro to, jak své svízele řeší, někdy se na ni zlobím, někdy se zlobím na ostatní postavy za to, jak se vztahují k mému „oblíbenci“ a často kroutím hlavou na tím, jak respekt k prožívání a názorům někoho, koho máme rádi, může mít opačný efekt, než se původně zamýšlelo. Ne na darmo se říká, že cesta do pekla je dlážděná dobrými úmysly. Fascinuje mě přemýšlet nad tím, jak je to všechno možné a o tom, jak se navzájem ve svém vztahování ovlivňujeme, kde jsou příčiny našich životních strategií, po kterých saháme a jak léčivý může mít „obyčejný“ vztah.

Jsem také fanynkou autorky, Torey L. Hayden, jejíž expertíza spadá do sféry speciální pedagogiky a rodinné terapie, přičemž s žáky pracuje podle přístupu založeném na vztahu. Zároveň se věnuje psaní příběhů, jež vycházejí z její zkušenosti, a které se postupně staly bestsellery po celém světě s překladem do 35 jazyků, včetně češtiny. Zdůrazňuje v nich sílu vztahových dovedností a léčivou moc vztahů mezi pedagogem a žákem. Řádky knih jsou protkány silnými emocemi a dynamikou vztahů s dětmi, které by se daly nazvat „problémovými“. Děti s často velmi náročnými, traumatizujícími životními zkušenostmi. Sama autorka v předmluvě ke knize „Tygřice“ uvádí „Tato malá dívka na mě měla velký vliv. Její odvaha, odolnost a její bezděčná schopnost vyjádřit obrovskou potřebu být milována, kterou všichni pocítíme – zkrátka její lidskost mě přivedla do kontaktu s mou vlastní lidskostí“ (1995, dle Marlowe, 2012, s. 94, vlastní překlad). Z uvedeného je patrné, jak se vzájemným vztahováním ovlivňujeme. Budeme-li vycházet z předpokladu, že špatné vztahy, ať už rané nebo pozdější, mají negativní vliv na psychosociální kompetence, pak dobré vztahy jsou tím, co je podpoří pozitivním směrem.

Vytvoření vztahu, jeho rozvoj a práce s ním se stává nosným pilířem pomáhajících profesí a vstupenkou k tomu, aby mohly techniky, metody a intervence při práci s klienty uspět. Cíl, který si kladu v rámci své bakalářské práce je, v teoretické rovině, prozkoumat a shrnout poznatky v oblasti vlivu vztahu v sociální práci podle modelu sociální práce založené na vztahu.

Postupné pronikání do problematiky sociální práce založené na vztahu mi umožnilo hlubší porozumění práci se silnými emocemi a přečtené kazuistiky z této oblasti ve mně vzbudily zájem věnovat se této oblasti i do budoucna. Byť se věnuji terapeutické práci, vnímám jako nosné pokusit se podpořit český systém sociální práce ve vnímání síly vědomé práce se vztahem jako nosným prostředkem k dosažení dlouhodobých cílů s klienty.

Model vychází z faktů o tom, jak náš psychologický vývoj a emoce ovlivňují způsob, jakým se zapojujeme do samotného života, jaké máme vztahy blízké, jaké s kolegy a autoritami, společností. Nelze oddělit provázanost vnitřního (psychologického) a vnějšího (sociálního) světa. Je tudíž třeba respektovat klienta se všemi jeho zkušenostmi a s jeho autonomií. Přístup se zabývá i hlubšími vrstvami vědomí, skrze jejichž analýzu můžeme porozumět i méně racionálním aspektům vztahu při spolupráci, které uvádím hned v úvodu této kapitoly. Pojetí sociální práce založené na vztahu vychází z psychologických teorií osobnosti a vývoje, zejména pak psychoanalýzy, psychodynamiky, attachmentu, což jsou témata velmi široká a tato práce si nedělá nárok na širší zpracování jednotlivých teorií z oblasti psychologie.

Kapitola *metodologie* poskytuje přehled tvorby teoretického výzkumu tématu, zejména co se týče vzhledu do postupu vyhledávání relevantních dat týkajících se teoretických východisek modelu sociální práce založené na vztahu.

Kapitola *základních pojmů* nabízí představení některých pojmů souvisejících s problematikou sociální práce založené na vztazích. Výrazněji se věnuje roli sociálního pracovníka a komplexitě nároků, které jsou na tuto roli kladeny, a základní charakteristice uživatele sociální služby. V terminologii celé práce je používán termín „klient“, který vnímám více partnersky než termín „uživatel služby“, neboť právě na partnerský přístup postavený na respektu je nosným pilířem celého modelu.

Část věnovaná tématice *vztahu a vztahovosti* je jistým úvodem k nástinu modelu sociální práce založené na vztahu. Představuje významnost vlivu vzájemného vztahování se a v kontextu sociální práce upozorňuje na dilemata současného výkonového světa zaměřeného na efektivitu práce.

Kapitola *model sociální práce založené na vztahu* je rozdělena na několik podkapitol a představuje teoretický kontext modelu a jeho základní charakteristiky včetně důležitosti sebepoznání sociálního pracovníka. Dotýká se využití modelu v krátkodobém vztahu s klientem a práci s nedobrovolným klientem. Důležitou součástí celého modelu je téma emocí, které jsou všudypřítomné při kontaktech sociálních pracovníků a klientů. Podkapitola zároveň nabízí základní vhled do práce se silnými emocemi, respektive důležitosti jejich porozumění.

Ve finální části *diskuse a závěr* je nastíněno téma připravenosti sociálních pracovníků na využití vztahovosti v praxi v českém prostředí. Nabízí prostor pro zamyšlení se nad mapováním potřeb vzdělání a rozvoje sociálních pracovníků v problematice vztahovosti a shrnuje základní předpoklady pro praxi založené na vztahu.

METODOLOGIE TEORETICKÉ VÝZKUMNÉ SONDY

Zdroje k sepsání teoretické práce na téma sociální práce založené na vztahu byly shromážděny formou rešerše z českých i zahraničních zdrojů s cílem shrnutí poznatků o významu vztahu v sociální práci. Při rešerši byl kladen důraz na zdroje v anglickém a českém jazyce. Většina dostupné literatury v angličtině, kterou se podařilo vyhledat, místně spadá do Anglie, Holandska, USA. Oproti Anglii, kde je využíván termín „relationship-based practice“, je v USA u metod přístupu zaměřeného na vztahy využito klíčové slovo „relationship driven“, přičemž využití vztahu v praxi je primárně akcentováno v oblasti vzdělávání.

V české literatuře se nepodařilo dohledat relevantní zdroj věnující se čistě zkoumanému modelu. Vztah je v české literatuře sociální práce prezentován spíše okrajově, respektive jako nedílná součást interakce s klientem a prostředek v intervencích sociální práce. Při vyhledávání zdrojů k tématu jsem nabyla dojmu, že česká literatura klade důraz spíše na metody sociální práce, jež vykazují znaky přístupů, v mezinárodní literatuře časově zasazených do osmdesátých a devadesátých let, tj. do let ovlivněných tlakem na výkon a efektivitu.

Z rešerše literatury vyplývá propojení tématu praxe založené na vztazích s důležitostí samotného vzdělávání sociálních pracovníků v dané oblasti, reflektivní práce a supervize. Vzhledem k rozsáhlosti tématu nelze celou problematiku v této práci obsáhnout. Dalšími tématy, které zde nelze dostatečně postihnout, neboť to přesahuje možnosti bakalářské práce, a je třeba jim věnovat pozornost v jiných pracích, jsou rizika práce v pomáhajících profesích, téma využití moci v praxi či hranic ve vztahu. Vše z uvedeného patří pod problematiku, která je neoddelitelnou součástí vztahové práce pomáhajících profesí.

ZÁKLADNÍ POJMY

Sociální pracovník a nároky na jeho osobnostní kvality

„Když se narodíme“ (Supraphon, 2020) - těmito slovy v roce 1983 zahajuje Jitka Zelenková svou stejnojmennou píseň, kterou pro ni napsal Eduard Pergner. V libých tónech nás zpěvačka provází životem, který se zdá být ideálním. Ale ne každý se narodí do šťastné rodiny, ne každého z nás v životě potkávají šťastné okolnosti. Vztah člověka k člověku, soudržnost lidské společnosti, solidarita, porozumění a spoluzodpovědnost dala vzniknout sociální práci (Laca, 2021), kde účelem je „pomoci klientům vyrovnat se s pociťovanými problémy, omezit anebo odstranit problémy, které se dají změnit nebo omezit“ (Oláh et al. 2008, s. 75, vlastní překlad). Vytváříme sociální programy a organizace, které pomáhají jednotlivcům, skupinám a rodinám překonávat nástrahy života, a přitom je třeba vnímat i širší pojetí sociální práce a to sociálně-technická opatření v kontextu sociální politiky (Oláh, 2008). Autor Laca uvažuje o sociálním pracovníkovi jako o člověku, jehož prostřednictvím se sociální práce dostává ke klientovi (Laca, 2020), přičemž akcentuje jeho odbornost, od které se odvíjí výběr vhodné metody a intervence.

Matoušek (2003) definuje pomáhající profesi jako tu, která poskytuje institucionalizovanou oporu. Janebová (2014) v tomto kontextu upozorňuje na složitost definování profese sociálního pracovníka, protože dle jejího názoru nemá žádnou jasně vymezenou specializaci a podtrhuje tím komplexitu role, přičemž shrnuje podstatu jako poslání pomáhat v obtížných situacích. Autor Musil zdůrazňuje roli propojování klienta s jeho sociálním prostředím a poukazuje na důležitý balanc role mezi kontrolou a pomocí (2004, dle Janebová, 2014). Lze souhlasit i s tvrzením, že sociální pracovník se zabývá jak vnitřním prožitkem klienta, spojeným s emocemi a schopností řešit problém, tak i vnější stránkou života člověka, kterou reprezentuje například kvalita rodinného života, škola, do které dítě chodí, bezpečnost okolí domova, finanční stránka apod (Glicken, 2010). Z uvedeného je patrný celostní přístup k člověku a tento autor, pro snadnější porozumění, vysvětluje roli sociálního pracovníka slovy: „Pokud lidé chronicky hladoví, snaží se sociální pracovník jejich hlad odstranit a zároveň řešit příčiny jejich hladu. Tímto způsobem se uspokojí okamžitá potřeba jídla a může se snížit pravděpodobnost opakované potřeby jídla“ (Glicken, 2010, s. 4, vlastní překlad).

Česká právní legislativa myslí na úpravu role pomáhajících profesí v zákoně o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláška č. 505/2006 Sb.), kde mimo jiné nastavuje

požadavky a předpoklady pro výkon této profese. Zákon rozděluje pomáhající profesi v sociálních službách na dvě role: roli sociálního pracovníka (§109, - 110) a pracovníka v sociálních službách (§116). Role pomáhajících profesí je však širší a zákon v této souvislosti pamatuje i na zdravotnické pracovníky, pedagogy, manželské a rodinné poradce, dobrovolníky a ostatní odborníky, kteří přímo poskytují sociální služby. V této práci je používán termín sociální pracovník, který v sobě pro jednoduchost významově pokrývá i pracovníky v sociálních službách potažmo všechny, kdo poskytují sociální službu klientům.

Pokud se budeme na roli sociálního pracovníka dívat z pohledu pomáhajících profesí i mimo rámec zákona o sociálních službách, pak je nutné konstatovat, že do kategorie pomáhajících povolání lze zahrnout i jiná povolání. Patří mezi ně například povolání ve zdravotnictví, duchovní profese, terapeuti a psychologové a můžeme tam zahrnout i role pedagogů (Géringová, 2011). K vykonávání těchto profesí je nutná kooperace s klientem. Ta není možná bez vytvoření vztahu s klientem, bez zapojení vlastního prožívání, vlastní osobnosti. Ve vztahu se setkávají dvě osobnosti s celým svým příběhem a zkušenostmi. Autoři Oláh et al. zdůrazňují, že „osobnost sociálního pracovníka je prvním, základním a tím nejdůležitějším vkladem do vlastní profese“ (2008, s. 87, vlastní překlad). Nepochybně tím upozorňuje na osobní vliv pracovníka, který je určující pro úspěch vzájemné spolupráce.

To, jakým způsobem se do vztahu v pomáhajících profesích zapojíme, má vliv na proces i výsledek zvolených intervencí. Nejjednodušeji si to můžeme představit v interakci pomáhající profese pedagoga. Všichni si ze školy pamatujeme rozdíl mezi hodinami, kdy vyučující „jen“ odříkal látku bez jakéhokoli kontaktu s žákem/studentem a hodiny, kde pedagog pracuje s vlastním charismatem, vtipem, zájmem o druhé a citlivostí k potřebám jednotlivců. Tam, kde se setkáváme se zájmem a vzájemnou vztahovostí, tam si často odnášíme vědomosti a zájem i domů. V opačném případě si můžeme odnést nechuť k dané problematice, která nám vydrží až do dospělosti. V profesi sociálního pracovníka využívá pracovník – v ideálním případě – nejen svou odbornou znalost a porozumění dané problematice, ale i empatii, zájem o klienta a jeho příběh, citlivou komunikaci. Osobnost pomáhajících je dle Schmidbauera (2000) základním nástrojem pomáhajících profesí.

Důležitosti osobnostních charakteristik se věnuje i Laca, který uvádí, že „význam osobnostních kvalit zvýrazňuje i fakt, že v pomáhajícím vztahu se pracovník pro klienta může stát vzorem nebo

modelem, který ztělesňuje pro něho důležité charakteristiky“ (Laca, 2021, s. 333, vlastní překlad). Tento význam osobnostních kvalit má, dle mého názoru, velmi silný přesah - ať už je to vlastní identifikace klienta se sociálním pracovníkem a z toho vyplývající motivace ke změně, tak i korektivní zkušenost ve vztahovém poli.

Názory a představy studentů pomáhajících profesí o vlastnostech ‚ideálního‘ pomáhajícího pracovníka sumarizuje Géringová (2011, s. 36) tak, že „by měl být ochotný, vlídný, klidný a vyrovnaný, empatický, „zapálený“ pro věc, měl by mít rád svou práci. Na posledním místě hodnocení se objevuje také otázka odpovídajících znalostí a dovedností.“ Ačkoli se jedná o studentské vize, z uvedeného jsou patrné kompetence podporující budování dobrého vztahu s klientem.

Autorka Janebová se kriticky vymezuje vůči podobným charakteristikám sociálních pracovníků, se kterými se setkává v odborné literatuře, a říká, že „některé vyznívají spíše jako pionýrský slib (měl by být schopný, mít rád lidi, přátelský, ceněný, vnitřně motivovaný, objektivní, orientovaný na proces, osvobozující, pravdomluvný atd.), než jako reálné znaky běžného člověka“ (2014, s. 34) a nabízí koncept, ve kterém klade důraz na osobnostní zralost spojenou se sebereflexí a sebepoznáním. Považuje za důležité, aby měl sociální pracovník potřebu dalšího rozvoje a schopnost rozhodovat se. Stejnou důležitost přisuzuje i autenticitě, transparentnosti a přirozenosti při využití silných stránek své osobnosti. Oblast komunikace, s důrazem na hledání vzájemného porozumění v kontaktu s klientem je, z jejího pohledu, nedílnou součástí kompetentnosti této profese a považuje za důležitou kompetenci i práci s emocemi, zejména pak v kontextu reflexivní sociální práce. Další charakteristiku, kterou Janebová uvádí, je schopnost „připojení ke druhým a akceptovat druhé“ (2014, s. 40), pod čímž si můžeme představit jistou empatii v kombinaci s respektem k rozdílnosti a nesouzení druhého člověka. Jako polaritu k akceptaci zmiňuje přílišné pochopení a blízkost. Z tohoto důvodu mezi své charakteristiky uvádí i schopnost nastavení a udržení hranic profesionálního vztahu s klientem. Jako poslední schopnost sociálního pracovníka, kterou autorka považuje za důležitou, je schopnost adekvátně pracovat s mocí, autoritou a odpovědností. Témata hranic, moci a nerovnosti vztahu jsou sama o sobě velmi široká a propojená s již uvedenou dovedností rozhodování se. V kontextu hranic se jedná například o otázku, „kdy je vhodné a jak zasáhnout do situace klienta, a k čemu se váže pracovníkova odpovědnost a za co nese odpovědnost klient“ (2014, s. 52).

Odborná literatura shrnuje požadavky na osobnostní kvality sociálního pracovníka do splnění požadavků na vzdělání a sebevzdělávání, komunikačních dovedností, morálky, smyslu pro spravedlnost, pracovitost, pravdomluvnost a poctivosti (Novotná, Schimerlingová, 1992). S dalším, řekla bych konkrétnějším, popisem se setkáváme nepřímo, a to v podobě sumarizace hodnotových systémů a etických kodexů. Biestek (1961, dle Dominelli, 2002) sumarizuje nejčastěji uznávané schopnosti, mezi které patří individuální přístup, účelné vyjadřování pocitů, kontrolovaná emoční angažovanost, nehodnotící přístup, sebeurčení a schopnost nakládat s citlivými daty. Oláh et al. (2008) považuje za důležitou kongruenci, osobnostní kvality nesoucí prvky autentického lidského setkání se a profesionální kvality, pod které lze zařadit vědomosti a dovednosti, které povedou ke včasnému a úspěšnému ukončení spolupráce.

Podle autorky Levické (2007) jsou důležitou výbavou sociálního pracovníka jeho zralá osobnost, morální status a schopnost empatie. To vše doplněné kvalitní odbornou přípravou a poradenskými dovednostmi. Zároveň akcentuje nutnou znalost základních poznatků z psychologie (vývojové psychologie a psychologie osobnosti), ze sociologie a pedagogiky. Díky těmto znalostem se může sociální pracovník dobře rozhodovat o volbě metody, vhodné pro konkrétního klienta. Uvedené požadavky na výbavu a vzdělání činí práci sociálního pracovníka velmi náročnou a komplexní.

Autor Petřík (2006, dle Laca 2021) akcentuje, že pro vznik důvěry mezi sociálním pracovníkem a klientem je nutné sociální cítění pracovníka, které definuje jako „schopnost sblížit se s potenciálně cizím člověkem“. Tato definice opět otevírá hloubku tématu, konkrétně vlivu vztahu v sociální práci, a tématu hranic v tomto pomáhajícím vztahu.

Jak jsem již uvedla, při setkání sociálního pracovníka s klientem se setkávají dvě osobnosti s celým svým životním příběhem a zkušenostmi. Každý z nás je formován od svého prvního nádechu, od prvního vnímání světa. Naše vnímání a vztahování se ovlivňuje naše rodina a její historie, naše zkušenosti se vztahy, to vše utváří náš individuální obraz světa, naše názory, postoje a reakce.

Z výzkumu mezi klienty z osmdesátých let, dle Trevithick (2003) vyplývá, že klienti oceňovali sociální pracovníky, kteří byli schopni citlivého a trpělivého přístupu, byli přátelští, zodpovědní, udržovali pravidelný kontakt, orientovali se na detail a v komunikaci s nimi byli otevření. Opět se tedy setkáváme s tím, že je důležité nejen to, co sociální pracovník dělá, ale i jak to dělá. Ačkoli klient do služby nedochází primárně hledat vztah a vztah není náhradou praktické pomoci, kvalita

osobního přístupu a vztahování se má nezanedbatelný vliv na výsledek. Osobně souzním s komplexním pojetím autorky Janebové, které je svou podstatou velmi blízko zde představovanému modelu sociální práce založené na vztahu.

Klient – uživatel sociální služby

Za klienta můžeme považovat každého, kdo vyhledá služby sociálního pracovníka. Samotný termín „klient“ pochází z latiny (cliens) a bylo by možné ho přeložit jako ‚svěřenec, chráněnc, poddaný‘. V průběhu doby se termín klient začal využívat i v obchodním styku, kde klientem je zákazník, zadavatel služby a jako takový má rovnocenný vztah s poskytovatelem služby, dodavatelem výrobku. Podle Janebové se výraz klient „dostal do terminologie pomáhacích profesí, které ho převzaly v nově emancipovaném slova smyslu, zdůrazňujícím rovnoprávný vztah mezi klientem a pracovníkem“ (2014, s. 83).

Někdy se můžeme setkat s termíny jako je ‚uživatel sociální služby‘ nebo ‚žadatel o službu‘. Jsou to výrazy v dnešní době méně užívané, neboť samotné označení budí dojem závislosti a fatálnosti (Janebová, 2014), případně pasivity. Jak jsem již avizovala v úvodu, v práci je využíván termín ‚klient‘, který nejlépe reflektuje partnerský přístup ke spolupráci postavený na respektu.

Domnívám se, že spolupráce se sociálním pracovníkem bývá často až poslední možnost, ke které se uchýlíme v případě potíží. Ačkoli toto se může lišit dle jednotlivých kultur, jsem přesvědčena, že v našem, českém prostředí, se nejdříve snažíme řešit své problémy sami a teprve, když se nedaří danou situaci řešit, obracíme se na svou rodinu a blízké. U řešení většiny potíží tyto zdroje vystačí a my pokračujeme dál ve svých životech. Na druhou stranu se někdy mohou objevit životní situace, na které člověk ani se svým okolím a zázemím nestačí a v ten moment přichází možnost obrátit se pro pomoc na sociálního pracovníka. Můžeme si jen představovat, jak těžké pro některé lidi může být, takové rozhodnutí udělat. Rozhodnutí může být doprovázené silnými emocemi, například studu, strachu, zoufalství, hněvu či smutku. Citlivost v jednání, empatie a upřímná snaha o vytvoření vztahu sociálního pracovníka s klientem se tak stává primárním nástrojem pro odstartování dobré spolupráce.

Je třeba však neopomenout, že často jsou klienty sociální práce lidé, kteří do tohoto vztahu nevstupují dobrovolně a v úvodu spolupráce může být vztah zatížen nedůvěrou, strachem, nepřátelstvím a v některých případech i nenávisť. Mezi takové ‚nedobrovolné‘ klienty mohou

patřit například lidé zažívající duševní potíže nebo se jimi stávají lidé na základě zkušenosti tlaku v rámci donucovacích pravomocí ze strany některého orgánu veřejné moci (například v souvislosti s citlivým tématem zájmu a práva dětí) (Matoušek et al., 2013). Spolupráce s těmito klienty je pak nezřídka náročná pro obě strany – jak pro klienta, tak pro sociálního pracovníka, a to emocionálně i z praktického hlediska.

V metodologiích sociální práce se setkáváme s různými členěními klientů sociální služby. Podle Lacy (2021) může být klientem jednatel i členové různých skupin, komunit či rodina. Mezi klienty mohou patřit jednak ti, kteří sami vyhledají pomoc, protože se dostali do určité kolizní sociální situace, ale i ti, kteří jsou potřební (například lidé bez domova) nebo i ti, kteří blokují zájem někoho jiného (například rodiče zanedbávající děti). To vyplývá z faktu, že posláním sociální služby je i určité zastupování společnosti a snaha být harmonizujícím prvkem mezi zájmy klienta a požadavky společnosti s sebou mnohdy nese i prvek kontrolní.

Literatura člení klienty dle různých typologií a hledisek. Od rozdělení klientů dle věku (dětský, mládež, dospělý, senior), přes typologie na základě chování klienta (spolupracující, nespolupracující, rizikový, manipulativní, agresivní, mlčenlivý, v odporu či apatický), až po rozdělení podle aktivity (dobrovolný, nedobrovolný, odběratel služby). Další typologie se věnuje i rozdělení problémových situací (např. závislý klient, nezaměstnaný apod.). (Laca, 2021; Oláh et al., 2008).

Zmíněné typologie, ačkoli jsou potřebné a pro práci nutné, mohou evokovat jisté nálepkování, které však nemůže fungovat samo o sobě a je třeba brát v úvahu jedinečnost každého klienta. Proto je jedním z klíčových aspektů práce vytvoření vztahu s klientem, což umožní sociálnímu pracovníkovi budovat důvěru, potřebnou mimo jiné pro získání důležitých informací a k následnému určení typologie klienta a volby metod.

„Síla, vřelost a kompetentnost“ (Allan, 2009, vlastní překlad) - takto autorka¹ definuje klíčové vlastnosti každého, kdo pracuje v oblasti duševního zdraví a vyjadřuje tím poklonu sociální pracovníci Bernadette, se kterou v roli klienta spolupracovala více než jedenáct let. Zároveň zmiňuje i to, že se setkala s takovými pracovníky, kteří neměli ani jednu ze zmíněných vlastností. Zajímavým vhladem je komentář, že se setkávala s mnoha pracovníky, kteří měli jednu vlastnost

¹ Clare Allan je autorka a lektorka tvůrčího psaní, která píše o problematice duševního zdraví

– vřelost – a dodává, že to „je bez podpory ostatních (vlastností²) možná ještě horší“ (Allan, 2009, vlastní překlad). Sama sebe autorka Clare popisuje jako komplikovaného klienta, který ve svém zoufalství dokázal bojovat i proti člověku, který se mu snažil pomoci. V prožitku vlastní nehodnoty se svým chováním snažila „přesvědčit“ svou pečující sociální pracovníci, která vyjadřovala zájem o spolupráci, o tom, že jako člověk nestojí za pozornost, péči a pomoc. Tím se nevědomě snažila zopakovat mimo jiné zkušenost, kdy byla, po pokusu o sebevraždu, vyloučena z denního stacionáře, kam docházela osmnáct měsíců. Ve své „snaze“ přesvědčit Bernadette sahala Clare k sebepoškozování, opakovaným předávkování, pokusům o sebevraždu apod. Bernadette se však nedala odradit a trpělivě, pevně a citlivě pokračovala ve své práci a byla Clare průvodcem na její cestě ke změně a dobrému životu (Allan, 2009).

Očekávání klientů od sociálních pracovníků mohou být různá a v kombinaci s očekáváními, která na sebe kladou samotní sociální pracovníci mohou negativně ovlivňovat samotné naladění sociálního pracovníka (Graham a Shier, 2013). Přidáme-li k tomu fantasie pracovníků i klientů o tom, jaká jsou očekávání od druhé strany, máme tu řadu faktorů, které ovlivňují vzájemnou interakci klienta a sociálního pracovníka.

Potřeba vztahu a vztahování se

Každý z nás prochází životem, který je protkáán různými cestami. Na této cestě narážíme na slepé uličky, které mnohdy odráží to, že nám v minulosti něco chybělo a my jsme se buď naučili, jak s takovou situací zacházet nebo neznáme, neumíme si představit, že by to mohlo být i jinak. V životě pak opakujeme stejné vzorce a dostáváme se do stejných situací, se kterými si nevíme rady, nebo nám jen není dobře. Vybíráme si stejné partnery a blízké, a ne vždy jsou to vztahy prospěšné pro naše prožívání. Život začíná ve vztazích a naše osobní identita se vyvíjí ve vztahovém kontextu. Někdy se setkáváme s návody, jak předejít nedorozuměním v komunikaci (Rosenberg, 2008), které mohou působit, že zdravé vztahy jsou výsledkem racionální dohody dvou lidí a sebekontroly. Stačí si naslouchat a pak se domluvíme, vše vyřešíme a bude nám dobře. Tak jak je možné, že je okolo nás tolik konfliktů a nedorozumění? Pravděpodobně jde o více, než jen racionální dohodu a domluvu. Jde i o citové pouto. Všichni máme potřebu bezpečného citového pouta, a to již od narození, jak o tom píše John Bowlby ve své teorii vazby (2010). A bezpečné citové pouto

² Text se vztahuje k vlastnostem sociálního pracovníka

hledáme i v ostatních vztazích – mít možnost se na někoho spolehnout, opřít se (Levine a Heller, 2019). Nabízí se například věčné dilema potřeby autonomie a symbiózy, kterou máme každý jinou.

Vztahy nás provázejí od našeho prvního nádechu, a právě ty první s naší matkou a otcem podmiňují dynamiky vztahů a našeho fungování ve vnějším světě. K tomuto závěru došli, nezávisle na sobě, v rámci svých výzkumů, například psycholog a psychiatr John Bowlby a psycholožka Mary Ainsworth (Manson, 2017). Teorie mluví o tom, že zkušenosti, které si s sebou neseme, nám v životě přináší vnitřní konflikty, kdy se jen obtížně rozhodujeme o tom, co je pro nás dobré, stejně tak může být náročné vědomě opustit to, co nám působí útrapy.

Otázka, která se nabízí, je, jak z toho ven? Lze se domnívat, že velkou část života trávíme setkáváním se s jinými lidmi, aniž bychom obrátili svou pozornost k sobě samým. Doba, kdy nastane zlom a začneme si uvědomovat svou identitu, je pro každého jiná, a odvíjí se od samotného vývoje osobnosti. Vývojová teorie dle Eriksona, v této souvislosti, uvádí období adolescence (12-19 let), kdy dospívající objevuje sám sebe (Thorová, 2015). Může mít člověk důvěrné a funkční vztahy s ostatními, když ve svém životě nenašel dost důvěry sám k sobě? Oldřich Čálek vystihl věčné dilema vztahovosti slovy: „jak být sám se sebou a neztratit druhé. Jak být s druhými a neztratit sám sebe“ (Růžička, 2003).

Vztah v sociální práci

Každá naše interakce s lidmi okolo je ovlivněna vztahem. Díky vztahům s ostatními se i dozvídáme něco o sobě a budujeme vztah sami k sobě. Géringová uvádí, že „kvalita vztahu mezi pomáhajícím a klientem ovlivňuje kvalitu samotného procesu pomáhání. Zároveň se v tom vztahu oba zúčastnění ovlivňují navzájem a ideálně se v tomto procesu učí a mění“ (2011, s. 54). Jinými slovy lze říct, že vztah není jen prostředkem, ale novou zkušeností, která může být pro klienta korektivní a léčivá.

Ať už je klientem starší člověk s mnoha zkušenostmi nebo mladý s trestní minulostí, případně někdo s handicapem či zranitelné dítě, vstupují zde do kontextu, dle Ruch (2018), vždy jak psychologické, tak i sociální faktory, které ovlivňují klientovu zkušenost. Obojí je následně součástí sociální intervence. Sociální pracovník by měl být schopen vnímat nejen sociální souvislosti, ale i vnitřní procesy klienta, které jsou často nevědomé. Práce sociálního pracovníka se tím stává velmi komplexní a náročnou. Rollins považuje za základní hodnoty spojené se

vztahem v sociální práci transparentnost, oboustrannou důvěru, respekt a zájem o klienta ze strany sociálního pracovníka (2020, dle Nordesjö et al., 2022).

Více autorů (například Trevithick, Ingram & Smith, Megele, Ruch) se shoduje na názoru, že osmdesátá a devadesátá léta 20. století, spolu s rychlým rozvojem technologií, vnesla do sociální práce unifikované nástroje vycházející z nasbíraných informací o klientech a použitých metodách. Člověk se, díky velkému množství dostupných informací, stal svým způsobem známějším a odhadnutelnějším. To umožnilo uvažovat o sociální problematice v kontextu strukturálních a sociálních aspektů a následně vytvoření různých modelů řešení. Zvyšoval se také tlak na ekonomické výsledky, který šel ruku v ruce s nastavováním cílů a měřením výkonnosti. Sociální práce se proměňovala na postupy orientovanou praxi s důrazem na efektivitu a postupně docházelo k odklonu od zohledňování individuálních a psychologických dimenzí života jednotlivce.

Trevithick (2003) v tomto kontextu upozorňuje, že pokud se sociální pracovník příliš soustředí na metody a techniky sociální práce, může působit mechanicky a odtažitě, což může vést nejen k tomu, že nereflkuje skutečné potřeby klienta, ale může i posilovat pochyby a obavy klienta, vyvolávat nedůvěru a zvyšovat úzkost. Ve výsledku to může klienta odradit od dalšího využívání sociálních služeb.

Stejně tak v českém prostředí autorka Elichová (2017) upozorňuje na současný trend, kdy se, z jejího pohledu, sociální práce podřizuje sociální politice. Uvádí, že ačkoli 80% sociálních pracovníků považuje za své poslání pomoc klientovi, aktuální trendy směřují k nabídce unifikovaných produktů zájemci o službu. Vztah s klientem se tím redukuje na formální. Neosobní povaha vztahů však může chránit sociální pracovníky před emočně náročnými situacemi. Rizikem, dle Ruch (2018), může být negativní vliv na úsudek a profesionální rozhodování. Snaha o „profesionální“ a ne-diskriminační přístup může způsobit, že se neřeší některé základní problémy. Příkladem, který Ruch uvádí, je vyhýbání se upozornění nebo řešení klientova problému, například s osobní hygienou nebo ohrožujícího chování klienta vůči sociálnímu pracovníkovi. To může mít, v konečném důsledku, opačný efekt a být opresivní, neboť tento přístup může podpořit neochotu sociálního pracovníka navázat smysluplný a upřímný vztah s klientem.

Oproti tomu, autor Bower (2005, dle Ruch et al., 2018) vnímá jako primární benefit práce se vztahem, za předpokladu promyšleného a citlivého přístupu sociálního pracovníka, terapeutickou hodnotu, a odkazuje se na jistou jednoduchost, která by se dala interpretovat tak, že k tomu není

třeba žádné velké úsilí nebo lidověji ‚že to není žádná věda‘. Jednoduchosti Bowerova pohledu lze oponovat právě výše uvedenou komplexitou, spočívající v nutnosti reflektovat psychosociální kontext a nevědomé procesy na obou stranách, nicméně je z něho patrné uznání přínosu v oblasti emocionálního porozumění, které může vést k seberozvoji.

Jak už to bývá, pohybujeme se na pomezí dvou polarit (efektivita a metody versus čas potřebný pro budování léčivého vztahu) a dle mého názoru je obtížné hledat dobrý střed mezi oběma extrémami, aby mohlo dojít k účinným a efektivním intervencím. Psychosociální a vztahově orientované přístupy nabízí principy práce spojené s uvědoměním si sebe, druhých a vědomé praktikování sociální práce ve všech aspektech své činnosti (etiky, hodnot, principů, zásad a metodologie).

Jednou z výzev současné moderní doby je digitalizace, která byla v poslední době posílena pandemií COVID-19 a pronikla tak i do oblasti vztahové ve formě online poradenství a různých setkání s klienty přes video konference. Benefitem této formy komunikace může být snadnější dosažitelnost kontaktu a možnost budování vztahu s klienty, kteří jsou z různých důvodů hůře dosažitelní. Na druhou stranu je zde nebezpečí sklouznutí k obyčejnému sdílení a shromažďování informací (Parton, 2009, dle Nordesjö, 2022).

Vztah je nedílnou součástí každé sociální intervence, které se nemůžeme vyhnout, ať se jedná o rozhovor s klientem po telefonu na lince pomoci, návštěvu sociálního pracovníka v domácnosti klienta či setkání v organizaci. Domnívám se, že právě komplexita vztahovosti je důležitým atributem úspěchu každé intervence. Samotné budování dobrého vztahu s klientem, které je jistě pro samotnou práci důležité, nestačí. Uvědomění si sebe sama i druhého v celém jeho kontextu umožňuje promyšlené a tvořivé umění práce se vztahem, které je v důsledku pro klienta posilující a může umožnit pozitivní změnu.

MODEL SOCIÁLNÍ PRÁCE ZALOŽENÉ NA VZTAHU

Význam vztahů pro sociální práci je v literatuře patrný a vztah je zde vnímán například jako „připojení se“ (Úlehla, 2005), „jádro sociální práce“ (Trevithick, 2003), nebo „nevyhnutelný“ (Howe, 2018), či „část poselství“ (Ruch et al., 2018). Přijmeme-li tyto definice jako nosné, nabízí se nutnost nepřehlížet důležitost pochopení vzájemného vztahování se při práci s klientem. Relationship-based social work practice – sociální práce založená na vztahu – nabízí hlubší pochopení vztahovosti, nabízí pohled na to, jak vnímat a pracovat s komplexitou vztahů a porozumět například vyhybavým obranným strategiím klientů a silným doprovodným emocím.

Teoretický kontext modelu

Kořeny tohoto přístupu můžeme nalézt v psychodynamicky ovlivněných casework modelech z 50. a 60. let 20. století, kde prim v terapeutické práci a intervenci hrál, dle Turney (2012), právě vztah. Jak již bylo uvedeno, nástup moderních technologií a zaměření na efektivitu způsobily odklon od vztahově orientovaného přístupu, nicméně jak autorka uvádí, v současnosti se vztah opět dostává do popředí sociální práce. Uvádí, že „toto opětovné propojení se vztahem vychází z poznání, že zvýšený proceduralismus a předpisování v nedávné praxi nevedli k očekávanému zlepšení práce se zranitelnými dětmi a rodinami. Naopak, bagatelizace vztahu vedla k vážným mezerám v praxi“ (2012, s. 3, vlastní překlad). Zároveň oceňuje současný přístup, který bere v potaz poznatky a kritiky dřívějších psychosociálních přístupů a považuje za důležité vnímat i širší sociální vztahy a jejich kontext. To vše má vliv na vnitřní pohodu a nelze je od sebe oddělovat (2012). Více autorů (Ferguson, Megele, Ruch, Turney, Travithick) se shoduje na tom, že moderní praxe založená na vztazích si klade za cíl udržovat napětí mezi vnitřním a vnějším světem, intrapsychickým a sociálním, se snahou pochopit souvislosti mezi nimi.

Přístup sociální práce založené na vztahu nemá žádnou jasnou přesnou definici. Ingram & Smith uvádí, že model „není metodou nebo přístupem k sociální práci, který by bylo možné vybrat z nabídky alternativ; je spíše jádrem jakéhokoli přístupu, který by mohl být přijat napříč různými skupinami klientů a oblastmi praxe“ (2018, s. 5, vlastní překlad).

V tomto pojetí se vychází z přesvědčení, že vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je posílen, pokud se věnujeme hlubšímu porozumění vztahovosti, psychodynamice a emocím. Přitom je třeba brát v úvahu i emoce, které se vynořují v organizačním systému, kde se vztah odehrává. Model poukazuje na složitost každodenní praxe pomáhajících profesí právě v kontextu

psychosociální a vztahové praxi a metodika vychází z řady psychoterapeutických směrů (psychoanalýzy, teorie objektivních vztahů, kognitivních a behaviorálních přístupů, teorie vazby, transakční analýzy, systemických a narativních přístupů, či rodinné terapie). To, jak uvádí Megele (2015), představuje bohatý vhled na integrativní přístupy v sociální práci. Psychosociální, vztahová praxe a intervence se, dle této autorky, „odehrává na průsečíku mezi individuálním psychologickým/vnitřním světem a subjektivním stavem jedince (například pocity štěstí, smutku, deprese atd.) a jeho sociálním/vnější světlem a objektivními statusy (například věk, rasa, chudoba, nezaměstnanost apod.)“ (2015, s. 3, vlastní překlad).

Speciální silou tohoto přístupu je, dle Wilsona, jistá korektivní zkušenost, kterou lze podpořit obnovu důvěry v lidské bytosti, pokud byla v minulosti ztracena. Takový zážitek následně nabízí prostor pro řešení jiných vztahových problémů, vyplývajících z různých důvodů včetně prostředí, kde vznikají. (2000, dle Trevisthick, 2003).

Podle Hingley-Jones a Ruch je to forma praxe, která umožňuje přemýšlet i v jiném kontextu než „tady a teď“. Rozumí tomu, díky psychodynamickému a systemickému pohledu, jakou roli hraje například úzkost klienta ve vztazích. Autorky uvádějí, že „primitivní emoční stav, jakým jednotlivci reagují na svou úzkost a jak ji zvládají, je významným faktorem jak vztahy, zejména v období zranitelnosti, krize (či klidu), navazují a prožívají“ (2016, s. 2, vlastní překlad).

Zkušenost se špatnými vztahy může ovlivňovat naši důvěru. Na druhou stranu, pocity spojené s osamělostí, odmítnutím či způsobené tím, že nás někdo opustil, mohou být velmi náročné a u mnoha lidí mohou mít dopad na motivaci, energii a životní optimismus. To může vést i k přesvědčení, že je lepší být například v násilném vztahu než být sám. Korektivní zkušenost v podobě dobrého vztahu může naopak dávat pocit naděje a podpořit energii daného člověka v hledání nových řešení, opuštění starých vzorců a možnosti posunout se dál. Přístup sociální práce založený na vztahu je tak, dle mého názoru, možné interpretovat jako univerzální základ. Tento názor jinými slovy potvrzuje autorka Trevisthick (2003), která vidí jeho využití jak v přístupech orientovaných na klienta, tak v psychosociálním pojetí či u casework přístupu a zároveň vnímá jeho přidanou hodnotu i v rámci aplikace u jiných intervencí a postupů, včetně těch fokusovaných na úkoly.

Komplexitu práce sociálního pracovníka můžeme vnímat již při volbě vhodných metod a nástrojů sociální práce, kde je třeba zvážit různé aspekty, související s klientem (Laca, 2021). U toho je

dobré mít na paměti, že například klienti, kteří v minulosti zažívali například ponižování ve školním systému, se mohou nevědomě bránit metodám a technikám zahrnujícím dávání ‚domácích úkolů‘, které známe z kognitivně-behaviorálních přístupů. Vezmeme-li v úvahu, že vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem není neutrální, neboť již ze své podstaty je vztahem asymetrickým, mohou se u klientů, dle Rollins, objevovat pocity bezmoci, viny a studu (2020, dle Nordesjö, 2022). V takovém případě se pracovník může setkat s různými reakcemi a výše uvedená metodologie se může minout účinkem. Otázka, která se nabízí, je, jestli je sociální pracovník schopen zjistit všechny informace, které potřebuje k tomu, aby zvolil potřebnou intervenci. Pravděpodobně nikoli. Nicméně sociální práce založená na vztahu umožňuje vybudování takové důvěry, která může podpořit klienta, aby se díky otevřenosti v komunikaci s pracovníkem podílel, i třeba nepřímo, na volbě metody vhodné právě pro tohoto klienta.

Turney (2012) považuje za klíčové komponenty praxe založené na vztazích vnímání reality z perspektivy klienta, využití ‚Self‘ v procesu vztahování a roli reflexe. Zmíněný model nabízí, dle Ruch (2018) způsob uvažování o vztazích v perspektivách viditelných a neviditelných, vědomých i nevědomých složek, přičemž neopomíjí širší sociální kontext ani souvislosti mezi intrapsychickými (vnitřními) a interpersonálními (vnějšími) konflikty, které mají také na vztahy vliv. Autorka (2018, s. 27-28, vlastní překlad) představuje porozumění sociální práci z pohledu modelu praxe založené na vztahu následujícími charakteristikami:

- Lidské chování a profesionální vztah jsou nedílnou součástí každé profesionální intervence.
- Lidské chování je komplexní a mnohostranné. Lidé nejsou pouze racionálními bytostmi, ale mají afektivní (vědomé i nevědomé) dimenze, které lidské vztahy obohacují, ale zároveň komplikují.
- Vnitřní a vnější svět jednotlivců je neoddělitelný, takže integrované (psychosociální) reakce na sociální problémy, na rozdíl od jednorozměrných, jsou zásadní pro sociální práci.
- Každé setkání v sociální práci je jedinečné a je třeba věnovat pozornost specifickým okolnostem, souvisejícím každým jednotlivcem.
- Vztah založený na spolupráci je prostředkem, jehož prostřednictvím jsou intervence vedeny, a to vyžaduje, aby byl kladen zvláštní důraz na ‚používání sebe sama‘.

- Respekt k jednotlivci, který je zakotven v praxi založené na vztazích, zahrnuje inkluzivní praxi a posílení klienta.

Z uvedených charakteristik je mimo jiné patrné, že i sociální pracovník je vystaven vlastním emocím a reakcím, které mají vliv na sociálního pracovníka, přeneseně pak není možné nevnášet do vztahu s klientem své reakce. Přístup založený na vztahu klade důraz na sebezpoznání sociálních pracovníků, uznání jejich emocí a dopadu těchto emocí na jejich práci. Nutnost kontejnování vyžaduje nejen klient, ale je nutná i pro sociálního pracovníka.

Je důležité si uvědomit, že ne všichni klienti mají o vztah se sociálním pracovníkem zájem nebo ho potřebují. Často, podle Trevithick (2003) proto, protože již důležité vztahy ve svém okolí mají, což by mělo vyplynout z úvodního anamnestického rozhovoru. Zároveň autorka upozorňuje, že někdy důvod, proč nemá klient o vztah zájem, je buď sama složitost situace, případně jeho zkušenost se sociálními vztahy, které jsou křehké. Pokud se v takovém případě, nevěnuje dostatek času a nevyužijí se odpovídající dovednosti k navázání spojení s klientem, nemusí být ani následná intervence sociálního pracovníka úspěšná. U tématu odpovídajících dovedností se autorka odkazuje na Winnicotta, který mluví o „schopnosti jedince s představivostí, a přitom přesně proniknout do myšlenek a pocitů druhého člověka a umožnit mu, aby to samé udělal s námi“ (1986, dle Trevithick, 2003, s. 168-169, vlastní překlad). K takovému přístupu je třeba mít náhled sám na sebe a svá témata.

Sebezpoznání a jeho využití v sociální práci založené na vztahu

V průběhu života se všichni učíme mnoho věcí. Přejímáme názory a postoje od ostatních, bereme je za své a postupně zjišťujeme, co nám samotným vyhovuje, co si přejeme a potřebujeme, co nám nevyhovuje. Čím víc sami sebe známe, tím více se nám daří žít svůj vlastní život a nacházet v něm spokojenost. Díky sebezpoznání můžeme získat nadhled na své chování a prožívání. Daří se nám lépe rozumět souvislostem našich emočních reakcí, jenž se objeví při různých tématech a problémech a mají příčiny v hluboce zasunutých vnitřních konfliktech. Znalost sebe sama je, dle Géringové, příležitostí „setkat se s příběhy druhých. Toto setkání vede ke vnímání a chápání jejich problémů, k pochopení jejich specifických odlišností“ (2011, s 52).

Autor Bronfenbrenner (1979) říká, že ačkoli sociální pracovníci vnímají vztah s klientem jako prostředek své práce, uvědomují si, že porozumění vztahovým vzorcům a systémům svých klientů

jim pomáhá měnit tyto vzorce a tím se vztah stává základním prvkem pro hodnocení sociální práce. Autor Hennessey (2011) k tomu dodává, že pokud se shodneme na tom, že vztahová zkušenost klienta je zásadní pro změnu a podporu sociální i emocionální pohody klienta, pak zde vyvstává nutnost povinnosti osobnostního rozvoje sociálního pracovníka v oblasti sebepoznání. Reflexe vlastních vztahů a vědomí toho, jak jejich vztahy ovlivňují život sociálního pracovníka, zprostředkovaně ovlivňuje i práci s klienty. Jinými slovy jde říci, že pokud sociální pracovník trpí například úzkostí nebo naopak prožívá spokojené období, ovlivňuje to jeho vztahování se k okolí. Vnitřní svět sociálního pracovníka a vnější, profesionální výkon, se ovlivňují navzájem. Toto vědomí by měl mít každý, kdo působí v pomáhajících profesích, na paměti (Schofield, 1998, dle Hennessey, 2011).

Trevithick (2003) tvrdí, že náhled na sebe a sebepoznání umožňuje sociálnímu pracovníkovi pochopit to, že jakým způsobem sebe prezentuje, u klienta ovlivňuje celou dynamiku setkání, otevřenost a interakci. Pokud si pomáhající pracovník neuvědomuje, že nejde jen o to dělat věci, ale i o to, jak je dělá, může toto neuvědomění vést k neúspěšným výsledkům jejich spolupráce. Z uvedeného lze vyvodit, že čím větší respekt, opravdový zájem a důvěru pracovník klientovi ukáže, tím spíše lze očekávat otevřený přístup od klienta a vzájemným vztahem pak otevřít pomyslné dveře k hledání porozumění dané situaci. S tím pak souvisí příležitost společně hledat vhodná řešení pro klienta. Pokud se však jedna ze stran necítí bezpečně a je v ostražitosti, ovlivní to nejen vzájemné vztahování se, ale i další společnou práci.

Jak již bylo řečeno, 80. a 90. léta 20. století s sebou přinesla fokus na výsledek a efektivitu a při práci s klienty. Vedle nutnosti efektivních řešení stojí potřeba přístupu, který vnímá každého klienta jako jedinečného a potřeba vnímání jeho subjektivní reality a kontextu vlivu sociálního prostředí. Tím se nabízí dilema, jak doručit odpovídající službu a výsledky, naplnit požadavky organizace, a zároveň vedle toho tuto práci realizovat s přátelským, osobním přístupem, respektujícím jedinečnost klienta a jeho tempa. Model sociální práce založené na vztahu považuje využití sebe samého v kontaktu s klientem za efektivní nástroj, při zachování profesionálního přístupu.

Kde je tedy hranice mezi autentickým setkáním dvou bytostí a kde je „jen“ profesionální přístup bez vztahu ke klientovi? Kde je zlatý střed? Základním rozlišením může být, že dle tohoto modelu může sociální pracovník nabídnout přátelské jednání a porozumění, ale neměl by očekávat nutně

stejný přístup od klienta. Může se rozhodnout ve vztahu s klientem sdílet nějaké informace o sobě, ale jen do té míry, kdy je za tímto rozhodnutím vědomé přesvědčení, že je to vhodné a prospěšné pro klienta. Stejně tak může mít sociální pracovník jistá očekávání od klienta, nebo může být zklamaný, když se změny nedaří tak, jak by si představoval (Ward, 2018), ale ve vztahu s klientem obvykle nevyjadřuje tyto myšlenky a pocity, pokud to není vhodné a konstruktivní pro celý proces. Z uvedeného vyplývá vědomá práce sociálního pracovníka s celým vztahem, a to při respektování všech pravidel, zásad a etických norem. Vnější pravidla jsou pro práci v pomáhajících profesích potřebná a vytvářejí jistou oporu, která svým způsobem nutí pracovníka revidovat a reflektovat vlastní práci a přemýšlet, jak v práci zacházet se sebou samým.

Praxe pomáhajícího pracovníka přináší i situace, kdy s ním mohou některá klientova témata rezonovat. A to buď tématem, které může mít nějaké podobné aspekty toho, co sociální pracovník v minulosti zažil, nebo aktuální citlivostí pracovníka, ovlivněné tím, že může mimo svou práci řešit nějaké vlastní problémy. Řešené problémy mohou mít vliv na jeho soustředění nebo se projevit přecitlivělostí během vypjatějších situacích s klientem. Géringová nazývá témata a zkušenosti z minulosti termínem „individuální citlivá místa“ (2011, s. 39) a upozorňuje na to, že nás následně mohou provázet při kontaktech s dalšími lidmi a mít vliv na naše vztahování se. Vybízí k zamyšlení a dávání věcí do souvislostí. Doporučuje zamyšlení na tím, zda to, co se nám v praxi dělo, odněkud známe a s čím by mohly souviset emoce, které se objevují. Vyzývá k ponoru do vlastního vnitřního světa, kde je možné nalézt odpovědi na to, co formovalo náš postoj a tím podporuje jednak porozumění sama sebe, tak i jistou sebereflexi, která umožňuje nadhled a odstup při řešení situací, zdánlivě třeba i nepodobných, při práci s klienty.

Nutnost práce se sebezpoznáním potvrzuje Ward vyjádřením, že „pokud cítíme, že si nemůžeme dovolit uznat a přijmout své vlastní potíže, pak mentální energie, kterou vynakládáme na to, abychom tyto skryté oblasti udrželi v tajnosti, může znamenat, že podobná slepá místa nebo oblasti popírání provozujeme i ve vztahu k naší praxi“ (Ruch et al., 2018, s. 59, vlastní překlad). Zároveň je toho názoru, že není důležité, jaké životní zkušenosti pomáhajícího pracovníka jsou a jak moc jsou náročné, ale to, jak moc je schopen rozumět těmto zkušenostem a pracovat s nimi.

Lze souhlasit i s názorem Géringové, že jednou z klíčových kompetencí sociálního pracovníka je sebereflexe a reflexe. Porozumění sobě a svým vlastním procesům umožňuje dobře zpracovávat vlastní prožitky a obtížné situace, do kterých se člověk v roli sociálního pracovníka může dostat,

a to primárně uvědoměním si svých osobních témat a jejich odlišením od toho, co se děje tady a teď. Jinými slovy, „jestli aktuální prožitek má počátek v naší historické zkušenosti a spustil reakci (například strach), která s aktuální situací nemá mnoho společného, prožívaná emoce (v tomto příkladu strach) nepatří dané aktuální situaci“ (2011, s. 40).

Megele (2015) v tomto kontextu uvádí jako příklad důsledků nedostatečné znalosti sebe sama možnost, že pokud se sociální pracovník ve své ranné zkušenosti setkal s náročnými, až nesnesitelnými emocemi v souvislosti například se ztrátou nebo odmítáním, a tyto emoce nezpracoval, pak může v podobných situacích reagovat tak, že buď není schopen uvažovat o tom, co asi může zažívat dítě, které má ve své profesionální péči, nebo se může ocitnout na druhé straně spektra a může přehánět a potenciálně vidět obrovské utrpení všude, kam se podívá. Obě polarity však nejsou pro praxi dobré a odvádějí pracovníka od potřeb a prožívání svěřených klientů. Ruch se ve své knize opakovaně vrací k případu zabití sedmnáctiměsíčního dítěte Petera Conellyho, případu známému také pod názvem ‚Baby P‘, či ‚Baby Peter‘. Dítě trpělo extrémním emočním i fyzickým týráním a zanedbanou péčí ze strany matky, jejího partnera a partnerova bratra. Jedná se o případ, kdy „sedmnáctiměsíční chlapec utrpěl více než 50 zranění a během osmi měsíců před svou smrtí byl 60krát navštíven úřady“ (Sellgren, 2010). Ty však dostatečně nezasáhly a dítě v důsledku výše uvedeného zacházení zemřelo. Pochybení autorit si nelze, dle autorky Ruch (2018), vysvětlit jinak než právě obrannými mechanismy v poli sociální péče. I přes přítomnost podnětů, které za normálních okolností uvádějí proces v pohyb, úzkost pracovníkům (v kombinaci s dalšími faktory) pravděpodobně zabránila přemýšlet o tom, co se tam děje a co vidí. V českém prostředí byl nedávno zveřejněný případ Doroty Šandorové, která byla v lednu roku 2021 zavražděna pečovatelem. Případ, který se rok nikde neprezentoval a okolí pečovatele jej neřešilo a nezkoumalo a vnímalo jej jen jako momentální selhání jednotlivce (Třešňák, 2022). Možná by mohlo být zajímavé zmapovat tento případ i z pohledu praxe založené na vztahu a u osob zainteresovaných do celého případu se ptát na míru znalosti sebe sama, samotnou práci s touto klientkou a spolupráci se zmíněným ošetřovatelem.

Porozumění sobě samému a náhled na vlastní témata nabízí nástroje, jak zvládnout různé situace ve chvílích, kdy se dějí, a umožňuje vyrovnat se s emocemi, které by bez porozumění širšímu kontextu mohly být zaplavující. Ferguson et al. (2022) doporučuje vědomé sledování vlastního prožívání a kognitivních reakcí sociálního pracovníka na to, co se děje, aby se mohl rozhodnout,

jak podle dané situace pokračovat dál. Kopřiva oproti tomu klade důraz na sebereflektující práci pracovníka a vnímá znalost sám sebe spíše jako nástroj, který pro sebereflexi vytváří příznivější podmínky (2000, dle Géringová, 2011). Géringová následně shrnuje, že „reflektivní postoj k sobě, našim činům i ke všemu, co nás v životě potkává, je jednou ze základních dovedností pomáhajícího pracovníka“ (2011, s. 53).

Pokud bych měla shrnout výše uvedené, pak se autoři (Ferguson, Géringová, Ruch, Trevithick, Ward) shodují v tom, že k tomu, aby sociální pracovník mohl dobře navázat kontakt s pocity klienta je nutné, aby byl schopen rozpoznat vlastní emoce a porozumět jim. Teprve pak může těžit z vlastního prožívání při samotné spolupráci s klientem. K rozvoji těchto dovedností funguje jako primární nástroj, podle autora Howe, reflexe vlastní práce, a to nejen z hlediska zaměření se na to, jak byl případ řešen, nýbrž je nutné věnovat pozornost analýze toho, co si pracovník o klientovi a o celém případě myslí, co cítí a co v daných situacích dělá, k čemu má nutkání (2009, dle Ferguson et al., 2018). Ruch v rámci reflexivního přístupu v sociální práci založené na vztahu nabízí uvažovat v jisté spirále, kterou popisuje jako „proces, v němž neustále přemýšlíme a přezkoumáváme, přizpůsobujeme se a jednáme, znovu přemýšlíme a tak dále, postupně se posouváme vpřed v sebe-reflexivním procesu“ (2002, dle Ruch et al., 2018, vlastní překlad).

Krátkodobé profesionální vztahy v soc. práci

Mluvíme-li o vztazích v sociální práci, asi si prvně představíme dlouhodobé kontakty s klienty, v jejichž rámci je příležitost vztahy budovat. Využití přístupu sociální práce založená na vztahu se pak může jevit jako způsob práce použitelný jen v dlouhodobých vztazích. Vezmeme-li však jako východisko základní premisu tohoto modelu, že vztah je všudypřítomný a je základním prostředkem, díky němuž klienta „vidíme“, pak má smysl jeho využití i v krátkodobých kontaktech.

První, co mě napadne u krátkodobého kontaktu, je sociální poradenství, ačkoli si plně uvědomuji, že i to může být dlouhodobé. Sociální poradenství charakterizují Plessen a Bommert pouze jako „výměnu informací“ (Laca, 2021, s. 221). Laca oproti tomu považuje za důležitý kontakt s klientem během poradenského rozhovoru a klade důraz na přístup založený na přijetí klienta s celou jeho jedinečností (Laca, 2021). Osobně se domnívám, že právě tento přístup je klíčový, neboť pro kvalitní poradenství je třeba dostatečně zmapovat situaci klienta a k posouzení potřeb je třeba vyvinout jisté úsilí. Oláh et al. (2008) ve své klasifikaci poradenství uvádí využití osobního

charakteru pracovníka, přičemž tím myslí působení na klienta, kde ho poradce vnímá v celé jeho celistvosti a může působit na jednotlivé složky osobnosti, konkrétní situace a plány korektivním způsobem.

V krizové intervenci se opět setkáváme s krátkodobým kontaktem. Tuto práci Matoušek vystihuje popisem služby „krátkodobé, vyžadující rychlé a kvalitní hodnocení rodinné situace profesionálem s kompetencí poskytovat krátkodobou efektivní pomoc“ (2013, s. 196).

V rámci dělení sociální práce na krátkodobou a dlouhodobou zahrnuje Morénová do krátkodobého kontaktu služby jako „např. vyřizování žádostí či finanční výpomoc. Z takto prováděné sociální práce vyplývá zpravidla taková role klienta a sociálního pracovníka, v níž je jejich vztah formalizovaný podle pravidel“ (1994, dle Matoušek et al., s. 35).

Na termín krátkodobý se můžeme dívat i z pohledu krátkodobosti intervence dané organizace, které může být charakterizováno například posouzením. Při své praxi na OSPOD jsem se setkala s poměrně běžnou situací, kdy případ dítěte spadá pod úřad dle trvalého místa bydliště dítěte a dítě žije v jiné lokalitě. OSPOD, který místně spadá do oblasti působení, kde dítě žije, je tak často žádán o posudek například z místního šetření a často se nejedná o dlouhodobější spolupráci sociálního pracovníka s rodinou dítěte. Stejně tak facilitované (asistované) setkávání dítěte s rodičem, které vyplývá z práva dítěte být v kontaktu s oběma rodiči a které bývá určené soudem, je příkladem relativně krátkodobé spolupráce. S dalším krátkodobým kontaktem s klientem se můžeme potkat například u situací s uprchlíky, kde může být podpora poskytnutá v momentě příchodu a klient se následně stěhuje někam jinam. Zde může být mimo jiné velmi křehkým tématem klientova zranitelnost v dané situaci. Na jedné straně se mohou objevovat pocity spojené s vírou v pomoc a zároveň se potýkat s nedůvěrou a strachem. Tyto silné emoce mohou mít příčiny ať již v dřívějších zkušenostech klienta nebo se objevují v návaznosti na nedávný kontakt, například s autoritami. V kontextu sociální práce založené na vztahu je možné o krátkodobém vztahu, dle Ward (2018), přemýšlet jako o kontaktu, který probíhá v krátkém a intenzivním časovém úseku nebo i po delší dobu, a tempo kontaktu je určené kombinací zvolené metody a požadovaného cíle.

V praxi založené na vztahu se doporučuje uvažovat o klientovi nejen v souvislosti s tím, co víme nebo se dozvídáme o klientovi, ale i o tom, jak může klient vnímat nás. Jaká máme očekávání my v rolích sociálního pracovníka a jaké je může mít klient, když se s námi setkává? Účelem je hledat

to, co nás s klientem spojuje, abychom mohli hledat průnik a na něm stavět (Ruch et al, 2018). Stejný přístup je možné využít při řešení konfliktních témat, a hledání shody, což se se například využívá v mediaci. Můžeme si představit například rodiče v rozvodovém řízení, kteří se nejsou schopni dohodnout na péči o děti. Primárním nástrojem mediace je hledat společný zájem obou rodičů, který je dobrým startovacím polem pro otevření diskuse a pro hledání konsensu (Holá, 2013). Z výše uvedeného je patrné, že samotná příprava na setkání s klientem má své důležité místo.

Příprava zahrnuje, dle Megele (2015), jasnou definici rolí a odpovědností zúčastněných stran. Jasný rámec se standardizovanými postupy, vycházející ze systémového přístupu, poskytuje pilíř práce, o který je možné se v praxi opřít. Při standardizovaných postupech je však, dle modelu založeného na vztahu, kladen důraz na vliv samotného pracovníka na proces a fakt, že setkání ovlivňuje jak pracovník, tak klient, kteří spolu jednájí v odlišných rolích. Jak již bylo uvedeno, vztah sociálního pracovníka a klienta je nevyvážený, což do vztahu může přinášet jisté komplikace a je na sociálním pracovníkovi, aby převzal zodpovědnost za setkání.

Literatura doporučuje ujasnit si s klientem to, jak rozumí službě a jakou roli má v kontaktu s klientem sám pracovník, pojmenovat očekávání obou stran od setkání a toho, co by mělo následovat (Megele, 2015). Ward (2018) k tomu dodává, že při propojení vztahu s metodologií se vytváří prostor pro to, aby se ve společném kontaktu sociálního pracovníka a klienta mohlo pracovat, díky vzájemnému porozumění, zevnitř ven a nikoli jen pracovat na problému zvenčí. Tento přístup, dle autora, podporuje vzájemné ovlivňování se, které pak může podpořit změnu samotnou. Porozumění zevnitř ven chápou jako tvorbu kontextu pro obě strany, jisté mluvení o mluvení, příprava půdy pro další rozhovor a prostor pro budování důvěry a pro práci s emocemi. Ferguson et al. (2021) považují za důležité i to, jakým způsobem zveme klienta na setkání, aby se prvotní kontakt ošetřil v duchu různých fantasií o tom, o čem setkání bude a jaký bude mít na klienta dopad. Krátký telefonický rozhovor s pozvánkou bude mít pravděpodobně pozitivnější vliv na setkání než jen strohé, formální předvolání klienta. V kontextu důležitosti úvodního kontaktu uvádějí Matoušek et al. (2013) jako příklad pozvání rodiče na setkání se sociálním pracovníkem OSPOD, který jednal na žádost školy nezletilého dítěte a nabízí okruhy, které je dobré v telefonickém rozhovoru v rámci přípravy na další setkání neminout. Má na mysli zmapování toho, co klient ví o žádosti školy vůči OSPOD, co si o ní myslí, co ví o činnosti OSPOD a co by

potřeboval vědět před tím, než se setkají. Přístup založený na respektu k dotazovanému může podpořit reflektivní přístup klienta a větší důvěru v budoucí setkání s odborem.

Autoři Ferguson et al. (2021) zároveň akcentují nutnost řídit tempo samotného setkání. U krátkodobého kontaktu může být jistý tlak na rychlost a sociální pracovník by měl mít na paměti, že přílišná rychlost může způsobit, že něco podstatného mineme nebo špatně interpretujeme. Průběh setkání je dobré průběžně reflektovat a zvědavě se doptávat. Autoři Freedman and Combs jsou toho názoru, že zvědavost sociálního pracovníka i informace, které má již k dispozici, vytvářejí důvěru. Klient tímto přístupem dostává příležitost uvést věci do kontextu svého příběhu a svých motivů, navzdory tomu, že skutečnost a výsledek nekoresponduje s jeho původními očekáváními (1996, dle Ruch et al., 2018). Pro klienta je to i jistá příležitost k reflexi vlastního chování a k přístupu a možnosti klást sám sobě otázky vztahující se k jeho vzorcům. Sociálnímu pracovníkovi to pro změnu dává příležitost se zastavit u vlastního prožívání a vztahování se ke klientovi, jelikož vyprávění klienta dává jinou perspektivu, zároveň může v sociálním pracovníkovi vyvolávat různé pocity. Jak jsem již psala v kapitole o sebepoznání, je pravděpodobné, že každý sociální pracovník bude stejné vyprávění určitého klienta prožívat trochu jiným způsobem. To se odvíjí jak od osobních, tak pracovních zkušeností pracovníka a náhled a nadhled se pak stává nosným nástrojem při doptávání se klienta, neboť klientovo vyprávění může zrcadlit nějakou jinou zkušenost daného sociálního pracovníka.

Pro ilustraci mohu nabídnout příklad z mé praxe krátkodobé terapie pod záštitou Sociální kliniky (projekt vznikl coby reakce na složitou dostupnost terapeutické péče skrze zdravotní pojištění a nabízí klientům 12 sezení za cenu, kterou je klient schopen hradit, terapeut pracuje zdarma). Klientka si stěžovala na způsob, jak je s ní v jejím zaměstnání nespravedlivě nakládáno, a přitom o sobě byla přesvědčena, že prací žije a dává do ní vše, co je v jejích silách. Klientka následně odešla ze zaměstnání. Podobné situace zažívala i v rámci předchozích pracovních zkušeností. V jejím osobním životě se objevovalo mnoho konfliktních situací a vztahů, což celkově negativně ovlivňovalo její prožívání a životní spokojenost a konflikty dopadaly i na ekonomickou situaci klientky, ovlivněnou častou fluktuací. Vzhledem k tomu, že mám dlouhodobou praxi v personálním řízení, bylo mé prožívání tohoto vyprávění těmito zkušenostmi zatížené, plus mám i svou osobní zkušenost na straně zaměstnance i v roli nadřízeného. Vědoma si svých prožitků jsem se mohla doptat například formou: „Co myslíte, že Vašeho nadřízeného vedlo k tomu, aby

Vám toto řekl, když jste tomu úkolu věnovala tolik času a záleží Vám na něm?'. Otázka umožnila klientce přemýšlet, jak její vlastní chování mohlo být prožívané jejím nadřízeným, a přitom jsem uznala její prožitek a zranění ze setkání s nadřízeným. Následným rozvojem rozhovoru v tomto duchu bylo možné nahlédnout na skutečnost, jak chování nadřízeného prožívala a překládala pro sebe, jakým způsobem byly ovlivněny vztahy okolo ní a jak bylo možné i propojit jednotlivé zkušenosti z předchozích firem, kde působila. Klientka byla schopna náhledu na sebe i na to, jak její vztahování mohlo působit v práci a v ostatních vztazích. Ačkoli je tento příklad z terapeutické praxe, domnívám se, že dobře ilustruje metodologii práce založené na vztahu a využití sebezkušenosti v kontaktu s klientem.

V obecné rovině přístup sociální práce založené na vztahu upozorňuje na nebezpečí důsledků rychlého přístupu a rychlého hledání řešení u krátkodobých kontaktů v sociální práci. Dle autora Ward je zde nebezpečí, například u rodin, které se často stěhují, a potkají se s příliš uspěchanou péčí ze strany sociálních pracovníků a organizací, že „z malé věci se udělá příliš velká a něco velkého zůstane neviditelným a stlačeným v příliš malou věc. To je pro zúčastněné strany jen zřídkakdy přínosem“ (Ruch et al, 2018, s. 93, vlastní překlad). Přístup krom zpomalení nabízí práci s kontextem, který je možné zjistit určitou respektující zvědavostí sociálního pracovníka, jenž následně umožňuje vytvoření prostoru pro reflexi a iniciaci změny.

Sociální práce založená na vztahu s nedobrovolnými klienty

Jak již bylo zmíněno, ne každý uživatel sociální služby vstupuje do kontaktu dobrovolně. Práce s takovými klienty může být velmi emočně náročná a z praktického pohledu se často jedná o výzvu.

U nedobrovolných klientů se můžeme setkat s konflikty, někdy i se zastrašováním nebo, v extrémních případech, i s fyzickým násilím. V případě takových zkušeností, a v zásadě je jedno, zda se to děje v osobním nebo profesním životě, potřebujeme podporu. V roli sociálního pracovníka může být takový střet vnitřně o to náročnější, protože dochází ke konfliktu s pomáhajícím záměrem, který pracovník má a klient odmítá. Z tohoto důvodu se jeví jako příhodné věnovat pozornost pracovníkům a zpracování náročných situací, kterým čelí. Autor Hunt však tvrdí, že velké množství sociálních pracovníků zažívá, že dopady těchto výpadů jsou ze strany nadřízených často zlehčovány nebo neřešeny. Dle tohoto autora může mít v konečném důsledku,

například při ochraně dětí, odmítavé chování ze strany rodičů negativní vliv na praxi sociálních pracovníků, která se následně odrazí na kvalitě ochrany dítěte (2016, dle Ferguson et al., 2021).

Nabízí se také otázka, jak navázat vztah s někým, kdo o něj nemá zájem. K tomu, aby nám na někom záleželo a abychom mu mohli být nápomocni, je potřeba se citově naladit na prožívání druhého, být schopen odstupu a přemýšlet o tom, proč druhý reaguje tak, jak reaguje a zvládnout neoplácet stejnou mincí, když se setkáme s hněvem nebo jinými silnými emocemi u druhé osoby. V praxi založené na vztazích se autoři Ruch et al. (2018) zaměřují spíše na práci s jednotlivými emocemi, než na rozlišování přístupu k dobrovolným a nedobrovolným klientům. Oproti tomu autorka Turney (2012) vnímá jako důležité konkrétní oblasti (uznání, respekt a reciprocita), se kterými je třeba pracovat. Ferguson et al. (2021) zaměřují svou pozornost na téma vlivu organizace a individuálních vnitřních konfliktů sociálních pracovníků, v důsledku přenosu a protipřenosu, na samotné interakce s klienty, přičemž vychází ze svého výzkumu v oblasti rodinné péče v Anglii.

Sociální práce založená na vztahu vychází z předpokladu, že prostřednictvím empatického přístupu, s využitím silných stránek klienta a díky přístupu založenému na vztahu je možné pozitivně ovlivnit a přetavit ambivalentní přístup a nepřátelství klientů ve spolupráci. Autoři Ferguson et al. (2021) jsou přesvědčeni, že tam, kde přetrvávají nepřátelské vztahy, je nutné porozumět vzájemné nechuti spolupracovat. Z jejich výzkumu vyplývá, že ačkoli jsou klienti „typicky charakterizováni jako ‚těžko dosažitelní‘, ‚v odporu‘, ‚obtěžní‘, byli sociální pracovníci také často citově odtažití a neochotní či neschopní tolerovat a ‚napojit se‘ na rodiče a děti“ (2021, s. 30, vlastní překlad). Lze si to představit, neboť pro sociální pracovníky musí být obtížné se pozitivně vztahovat k někomu, kdo nestojí o kontakt, a zvládnout různé útoky a obranné strategie klientů. Autor Webb v tomto ohledu upozorňuje na oboustrannou úzkost, která může vzniknout díky mylným úsudkům či fantasiím. Například klient může předpokládat, že bude vnímán jako někdo, kdo se o sebe není schopen postarat či je špatným rodičem. Na základě tohoto dojmu může následně na sociálního pracovníka reagovat nevráživostí, odpojením nebo hněvem (2006, dle Turney, 2012). Pokud není u pracovníka snaha uznat a akceptovat klienta s celou jeho jedinečností, může úsilí o získání detailnějších informací silnou, například nepřátelskou reakci i posílit, respektive nebude vnímána jako opravdový zájem. Případně nedostatečné zjišťování informací je eventuelně vnímané stejně negativně, a přitom důvody mohou souviset například s vyčerpáním pracovníka (Trevithick, 2003).

Je pochopitelné, že i sociální pracovník musí bránit sám sebe před nesnesitelnými pocity, které se mohou vynořovat. Potřeba uznání je zpravidla oboustranná. Pracovník, díky negativním reakcím klienta, může čelit například pocitům odmítnutí snahy pomoci, či sebe jako osoby. Autorka Turney (2012) klade důraz na znalost této dynamiky, aby nedocházelo k potenciálně represivní reakci nebo „oplácení stejnou mincí“ ze strany sociálního pracovníka. Autor Kahr trefně využívá metaforu a přirovnává nepřátelské reakce klientů k „bombám“ hozeným do setkání se sociálním pracovníkem a z nich následně vznikají „psychologické šrapnely“. Sociální pracovník pak musí hledat cestu, jak „přežít“ a přitom pozorný, aby do vztahu neházel své vlastní „bomby“ a nevztahoval se nenávisně, mocensky, či trestajícím způsobem (2020, dle Ferguson, 2021).

Ferguson et al. (2021) vyzorovali různé strategie, užívané nedobrovolnými klienty. Někteří se snažili úřadům a sociálním pracovníkům vyhovět, aby tento nedobrovolný vpád do života klientů byl co nejkratší. Jiní reagovali nepřátelsky po celou dobu spolupráce. Na ilustračním případě popisují například strategii klientky – matky dítěte, jejíž bylo „předmětem“ ochrany – která záměrně ve svém bytě umísťovala věci na židle a gauč tak, aby zamezila sociálním pracovníkům si na návštěvě sednout. Můžeme si jen představit, jaký může mít takový diskomfort vliv na celou návštěvu. Výzkum potvrdil, že nepřátelské postoje a chování byly výsledkem nejen vzájemných interakcí, ale i postojem samotných sociálních pracovníků. Dalším poznatkem byl rozdíl v délce návštěv. Návštěvy u klientů, kteří vykazovali znaky nepřátelského vztahování k pracovníkům, byly podstatně kratší a méně časté než u klientů, kde vztahy mezi klientem a sociálním pracovníkem byly pozitivní. Zdá se to pochopitelné, neboť nikdo z nás nechce zůstat delší dobu tam, kde mu není dobře. Zároveň se nabízí otázka, zda kratší čas strávený u negativně naladěných klientů je dostatečný k tomu, aby byla příležitost tento vztah proměnit v „dobrou zkušenost“. Pravděpodobně ne. Sociální pracovníci, dle výzkumu, považovali často klienty za zodpovědné za nedostatek spolupráce, a následné předávání informací o případech mezi sociálními pracovníky uvnitř organizace také negativně ovlivňovalo další vztahování se vůči klientům. Z uvedeného vyplývá, že dochází k nedostatečnému náhledu na dynamiku vztahu tak, jak ji popsali Ferguson et al. (2021), Kahr (2020), Turney (2012) či Webb (2006).

V důsledku nedostatečného náhledu na dynamiku vztahů se může stávat a stává, že sociální pracovník směřuje svůj hněv na klienta a sahá k mocenským, trestajícím praktikám. Tím nevědomě vrací nenávist, kterou do něho klient promítl. Winnicott (1994) tento jev nazývá

„nenávist v protipřenosu“. Teorie vychází z popíraných náročných emocí hněvu a nenávisti matky vůči dítěti, které jsou způsobeny různými důvody (například dítě je zásahem do jejího soukromého života, je jistým nebezpečím pro její tělo v době těhotenství a porodu, zraňuje matčiny bradavky při sání mateřského mléka apod.), přičemž matka potřebuje tyto pocity zvládnout. Dítě zažívá podobné emoce a jeho reakce je částečně motivována nevědomou potřebou bezpečného konfliktu. Vycházíme-li z tohoto principu, pak pokud si nenávist a hněv, které může sociální pracovník vůči klientovi cítit, pro sebe uzná a pochopí, může situaci zvládnout lépe než ve chvílích, kdy se snaží tyto emoce potlačit. Uznání negativních pocitů dává možnost s nimi později pracovat v rámci komunikace a spolupráce s klientem.

Winnicottovu teorii, vycházející z předpokladu, že se jedná o emoční interakci mezi dvěma lidmi, rozšiřuje autorka Shoesmith o hledisko sociální a politické. To spočívá v tom, že klient může například nevědomě zažívat pocity hněvu a nenávisti vůči systému, který sociální pracovník v tomto kontextu „jen“ reprezentuje (2016, dle Ruch et al., 2018). Na tom se shoduje i autor Hennessey (2011), který též zdůrazňuje vliv kulturních rozdílů přístup k autoritám. Autorka Turney (2012) potvrzuje, že je v praxi založené na vztahu třeba vnímat význam širších sociálních vztahů a vlivů, což zapracovává ve své „teorii uznání“. Považuje za klíčové, aby byl, při praxi založené na vztahu, kladen důraz na oblast uznání, vzájemnosti a respektu. Tyto hodnoty či potřeby dává do kontextu práce s odporem klienta, důvěrou a využitím moci v nedobrovolných vztazích.

Autorka Threvistick (2003) doplňuje i hledisko rodinné a kulturní, aby bylo možné poskytnout odpovídající podporu a pomoc, neboť vnímání širšího kontextu umožňuje snazší porozumění potřebám. Klienti, kteří jsou například ve špatném zdravotním stavu nebo se z nějakého jiného důvodu nemohou o sebe dostatečně postarat či se chránit, mohou velmi citlivě (například hněvem, odtažením) reagovat na jakoukoli známku nespolehlivosti ze strany sociálního pracovníka. Mohou se objevovat úzkosti a různé fantasmie, které klienta znejišťují a vyvolávají obavy. Pokud si sociální pracovníci uvědomují souvislosti, mohou na tato emoční prožívání reagovat s porozuměním a soucitem. Podle Hinshelwooda umožňuje kontejnování klientovy úzkosti přeměnit nepříjemné emoce v něco zvládnutelného a posilujícího vztah a důvěru (1991, dle Threvistick, 2003).

Jak již bylo zmíněno dříve, jednou z klíčových hodnot práce sociálního pracovníka je důvěra a přijetí klienta a jeho jedinečnosti. Díky hlubšímu pochopení situace je možné nabídnout metodu či podporu odpovídající potřebám. Některý klient chce například udržet stávající kvalitu života,

nebo stojí jen o jistou prevenci před zhoršením situace a může se tak bránit intervencím ze strany sociálního pracovníka, který se snaží motivovat klienta ke změně. Pro sociálního pracovníka může být složité rozlišit, jaká je skutečná potřeba klienta a jak pracovat s informacemi, které má k dispozici – s tím, co vidí, slyší a cítí. Bylo by asi naivní si myslet, že všichni klienti vstupují do kontaktu otevřeně a nesnaží se oklamat odborníky. Laming proto doporučuje udržovat postoj „aktivní nejistoty a zdravého skepticismu“ (2003, dle Turney, 2012, s. 6, vlastní překlad), čímž podporuje budování důvěryhodného vztahu při vědomí, že věci mohou být i jinak, než jak se zdají. Úlehla (2005) doporučuje, aby sociální pracovník sledoval své prožívání, a mohl tak pracovat s vnitřním konfliktem toho, co vidí versus toho, co cítí. Vnitřní prožívání vnímá jako jakýsi radar, který vybízí k ověřování a doptávání se a pomáhá určit čemu v rozhovoru s klientem věnovat pozornost. Umění balancovat na hraně transparentnosti a zároveň důvěry můžeme považovat za jádro komunikace s klientem. Smith je přesvědčen, že absenci důvěry lze napravit pouze zkušeností s důvěrou (2001, dle Turney, 2012), čímž se nabízí vyjadřovat klientovi s respektem obavy a rizika, která sociální pracovník vnímá.

Závěrem lze shrnout, že práce s nedobrovolným klientem je velmi komplexní a náročná. Práce s sebou nese různá rizika, přičemž mezi nejčastěji akcentované patří syndrom vyhoření (Schmidbauer, 2008). Dle mého názoru se nelze příliš divit, a to zejména v kontextu práce s nedobrovolnými klienty. Komplexita práce sociálního pracovníka vyžaduje tolik pozornosti na tolika úrovních, že nedostatečný náhled sociálního pracovníka na jeho osobní témata v kombinaci s energií vydanou na práci v kontaktu s někým, kdo se intervenci brání, může být zahlcující a vyčerpávající.

Bylo zmíněno, že vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je asymetrický. Je tedy třeba brát v úvahu téma autority a moci, které vstupuje do vztahu, přičemž u nedobrovolných klientů je o to více aktuální. Podle Géringové (2011) je třeba rozlišovat mezi mocí institucionální, která je daná systémem, a mocí pocíťovanou. O pocíťované moci mluví Kopřiva (1997) v souvislosti s klientem, který je do jisté míry, díky své potřebě, bezmocný a sociální pracovník tím, že přichází s pomocí. Géringová (2011) doplňuje, že v určitém ohledu je možné moc sociálního pracovníka využít, nicméně je nezbytně nutné, aby šlo o moc reflektovanou a vědomou. Autor Úlehla (2005) toto téma prezentuje jako fokus na pomoc a kontrolu. Mnoho autorů (Baránková, 2016; Ferguson, 2018; Hingley-Jones & Ruch, G., 2016; Géringová, 2011; Janebová, 2014; Trevithick, 2003;

Ward, 2018) se shoduje, že je nesmírně důležité, aby sociální pracovníci neustále reflektovali svou práci a přemýšleli o tom, proč klienti přijímají různé strategie ve vztahování se k sociálním pracovníkům, uvědomovali si, že věci mohou být i jinak, než jak se na první pohled zdají a kriticky uznávali svou i klientovu subjektivní zkušenost.

Silné emoce jako výzva

Jak již bylo řečeno v úvodu, metoda sociální práce založené na vztahu vychází primárně z psychodynamických teorií, které jsou nejvíce spojovány se Sigmundem Freudem a následně rozvíjeny dalšími autory a důraz je kladen na význam ranných zkušeností jedince pro jeho další vývoj. Více autorů se shoduje (Géringová, 2011; Ingram & Smith, 2018; Ruch, 2018; Trevithick, 2003), že pro využívání přístupu, kterému je věnována tato práce, není třeba hluboká znalost psychologie, ale spíše povědomí o fungování osobnosti z hlediska vědomých a nevědomých přání, přesvědčení a emocí, a celého kontextu životních zkušeností klienta, včetně ranného dětství.

Možná se nemusíme ani obracet na jednotlivé teorie, abychom si uvědomili, proč je to důležité. Stačí se jen chvíli dívat na různé reakce kojenců, kde je patrné, že všechny ranné zkušenosti jdou ruku v ruce se silnými emocemi. Naší přirozenou reakcí na projevy nemluvněte je, dle mého názoru, potřeba dopřát dítěti péči. Ne vždy jsou však potřeby dítěte vyslyšeny a zároveň je pro jeho zdravý vývoj nutné provázet dítě postupnými dávkami frustrace. Pokud je však emoční vývoj z nějakého důvodu narušen, nebo dokonce vážně narušen, eventuálně je-li tento člověk v průběhu dalšího života vystaven dalším náročným tlakům, může to u něj vyvolávat různé reakce. V případě, že si ve svém životě nevytvoříme účinné způsoby zvládnání úzkosti, lze očekávat potíže různého charakteru a intenzity. Dle autorky Ruch (2018) se mohou projevovat například vyhýbavým chováním, agresivitou či nepřátelským postojem, hysterií, mánií nebo i akutní či chronickou depresí.

Pro pochopení vztahů je důležité uvědomit si, jakou roli ve vývoji tyto silné emoce, nejistoty a úzkosti hrají. Pro přístup založený na vztazích je ústředním tématem pochopení role úzkosti coby reakce na náročné a nejisté situace (Turney, 2012). Na sociálního pracovníka je činěn tlak, aby byl schopen rozpoznat vnější tlaky, které jsou na klienta v dané situaci kladeny, a to i v kontextu sociálních podmínek. Zároveň by se měl snažit pochopit, jaké vnitřní potřeby může klientovo chování odrážet.

V českém prostředí využívá model práce založené na vztahu například nezisková organizace Letní dům, která se věnuje mladým lidem a dětem z dětských domovů při jejich doprovázení před a po odchodu z dětského domova. Snaha mladých lidí postavit se na vlastní nohy je často doprovázena velkým odhodláním vše zvládnout a vnější tvrdá realita je pro ně někdy příliš velkou výzvou. Dle slov Horákové je přístup Letního domu postaven „na vztahu terapie a sociální práce“ a spolupráce s klienty vyplývá z dobrého vztahu postaveného na důvěře (2017). Problematiku doprovázení mladých dospělých komentuje i autorka Ruch (2018) a dodává, že u těchto zranitelných lidí mohou vypjaté situace spojené s odchodem z dětských domovů či z pěstounské péče vyvolávat hluboké nevědomé pocity spojené s opuštěním a hlubokým zoufalstvím. Častou reakcí je pak nepřátelské, někdy agresivní chování a pokud doprovázející pracovník v takových situacích reaguje odmítavě, může tak oživovat rannou zkušenost mladého člověka s rodičovskými vztahy. To může, podle autorky, vést k posílení klientova vnímání okolí, včetně sociálního pracovníka, jako špatného a nepomáhajícího. Z tohoto důvodu je důležitou rolí doprovázejícího být nejen nápomocen řešit nastalé situace, ale i zvědomit a uznat tlak, který je na mladého dospělého v tomto období kladen, a v neposlední řadě mu pomoci si uvědomit jeho chování a získat nad ním určitý nadhled.

Tlak spojený se strachem, hněvem nebo úzkostí zažívají nejen klienti, ale i sociální pracovníci. Ať už nutností čelit emocím svých klientů, nebo v důsledků vlastního prožívání podobných pocitů. Strach objevující se u sociálních pracovníků je nejčastěji spojován se: „(1) strachem z napadení, (2) strachem ze smrti, (3) strachem z přehlčení / ztráty kontroly, (4) strachem z odmítnutí či nepodpory ze strany organizace, pro kterou pracují“ (Ruch et al., 2018, s. 96, vlastní překlad). Ze své praxe na OSPOD (Orgán sociálně-právní ochrany dětí) mohu potvrdit, že v jednom z mých rozhovorů s vedoucím OSPOD jsem se dozvěděla, že je častým tématem kolegyn a kolegů v rolích sociálních pracovníků například obava, že si na ně bude klient stěžovat a jak na to bude úřad reagovat. Stejně tak se objevuje obava z napadení klientem, případně vznikají různé fantasie, jak by mohla být zneužita neanonymita sociálního pracovníka, což by mohlo potenciálně ohrozit jeho osobu, potažmo pracovníkovu rodinu.

Autor Smith se ve svém výzkumu zaměřoval na sociální pracovníky a to, jak byli svými obavami a strachy ve své práci ovlivněni. Z výzkumu mimo jiné vyplynulo, že sociální pracovníci mají větší obavu ze stížností klientů než z fyzického napadení v terénu a tyto obavy doprovází jistá bezmoc, že nic není možné udělat správně. Z psychoanalytického hlediska lze u takové reakce („nic není

možné udělat správně‘) pracovat s hypotézou, že tento pocit bezmoci může souviset s dětskými zkušenostmi, kdy jsme se cítili souzeni, hodnoceni a shledáni nedostatečnými (Smith, 2004). Poznání ze studie autor shrnuje jistým poučením, že „pokud nás některé věci zraňují nebo pracují proti nám, je v našem zájmu je poznat a pochopit, abychom mohli snížit jejich negativní účinky a získat jisté poučení a uměli na ně reagovat“ (2004, s. 542, vlastní překlad).

Sociální pracovníci i jejich nadřízení by si měli být vědomi toho, že strach je pravděpodobně prožíván ve světě vnitřním více než navenek, a tudíž nemusí být snadno rozeznatelným. Autor Smith (2018) upozorňuje, že sociální pracovníci nezdědka zažívají zlehčující nebo odmítavé poznámky od svých nadřízených v momentech, když sdílí své zkušenosti s klienty, s nimiž zažívali strach. Dle autora se jim často dostává reakcí typu „Dobrá, ale přeci se nic nestalo, ne? Nikdo tě nenapadl, ne? Jsi pořád naživu, že? Co je za problém?‘ Takové reakce jsou vnímané jako kruté a nepromyšlené odmítání strašlivé možnosti hrozby“ (s. 100, vlastní překlad). Přitom strach nám často zamezuje využít dovedností, které máme k dispozici, když jsme v klidu a nutí nás sáhnout po instinktivních reakcích boje, útěku a zamrznutí (Bowlby, 2013) a zpětně si takové situace vybavujeme, jako bychom se dívali na film, což je známka disociace (McWilliams, 2011).

Autor Smith (2018) popisuje příklad, ve kterém sociální pracovnice navštívila svou známou klientku a ta okamžitě po příchodu vyžadovala pomoc s něčím praktickým v kuchyni. Sociální pracovnice vyhodnotila problém, usmála se a konstatovala, že vše bude v pořádku. Klientka na to však reagovala fyzickým napadením pracovnice. Sociální pracovnice byla zaskočená, nicméně jí došlo, že klientka si úsměv pravděpodobně vyložila jako výsměch. Ačkoli pracovnice celou situaci zvládla vyřešit a uklidnit, byl to pro ni zážitek velmi náročný na zpracování. Později v supervizi si uvědomila, že klientka již od prvního pohledu působila, že není ve své kůži a zajímavé na tom je, že i přes tuto observaci pracovnice nepřehodnotila svou návštěvu ani přístup ke klientce. Větší pozornost, věnovaná vlastnímu prožívání a intuici, by možná mohla ovlivnit celou situaci.

Podle Smitha může být úsměv klientem, který je rozrušený, „podprahově vnímán jako zavrčení (v obou případech se jedná o komunikaci s vyceněnými zuby), a přestože záměrem může být vyjádřit přátelské, uklidňující chování, přijaté sdělení může být nepřátelské“ (2018, s. 105, vlastní překlad). S tímto názorem souzní i psychoanalytik Masson, který se ve své pozdější práci a výzkumu věnuje podobnostem mezi lidmi a zvířaty (Masson, 2014).

Z uvedeného lze vyvodit doporučení se neusmívat či nesmát v případech, kdy se ve své praxi ocitáme v napjaté situaci. Klidný, tišší přístup chápající autority může podpořit zklidnění klienta (Géringová, 2011). Jak bylo řečeno, po ukončení návštěvy u klientky byla sociální pracovnice zaplavena silnými emocemi, které odpovídaly prožití silné stresové situace. Literatura doporučuje tyto silné pocity nepotlačovat, ale věnovat jim pozornost a zpracovat je (Géringová, 2011; Kottler, 2013; Ruch et. al, 2018; Schmidbauer 2000). Pokud je reakce blízkého okolí na prožitou náročnou situaci taková, jakou výše popisuje autor Smith (2018) (např. zlehčování situace nadřizovým), a není k dispozici podpora při zpracování silných emocí, může u sociálních pracovníků vést k ovlivnění vztahů s klientem. Lze souhlasit i s názorem, že necitlivý přístup může podpořit i vyhoření sociálního pracovníka (Schmidbauer, 2008). Reflexe podobných situací a využití sebepoznání a emoční inteligence umožňuje sociálním pracovníkům budovat odolnost a tím pádem udržet profesionální pracovní vztahy i přes negativní zkušenosti s hněvem, agresí a nepřátelstvím od klientů, kterým se snaží pomoci.

Autorka Parkinson (2018) také povzbuzuje k pochopení psychoanalytických teorií, které umožňují sociálním pracovníkům porozumět a následně pojmenovat pocity, které prožívají, když jsou v kontaktu s někým dalším, kdo čelí silným emocím. Mnoho klientů v sociální práci čelí například pocitům bezmoci, zoufalství nebo depresi. Je třeba mít na paměti, že i v tomto případě může docházet a dochází k „přenosu emočních a behaviorálních projevů deprese (pokleslá nálada, skleslost, anhedonie, nepřiměřená únava, pesimismus apod.)“ (Roubal, 2022, s. 27).

Clare Parkinson (2018) ve své práci demonstruje téma protipřenosu na příkladu studenta sociální práce, Marcuse, který absolvoval praxi v organizaci spolupracující s lidmi bez domova. Zhruba po měsíci praxe se jeden, z jemu svěřených klientů, po rozepři s kamarádkou předávkoval. Marcus doběhl, spolu s dalším zaměstnancem dané organizace, na pokoj, aby pomohl řešit nastalou krizi, ale kolega ho poslal pryč z pokoje. Marcus vyčkával před pokojem a sledoval situaci zpovzdálí a ani po vyřešení krize (odvoz klienta na pohotovost) nebyl ostatními zaměstnanci začleněn do žádné diskuse o případu nebo o dalším postupu. Později reflektoval pocity ostrčení a odmítnutí jeho dovedností (student měl odpovídající vzdělání a zkušenosti v oblasti krizové intervence) a po této zkušenosti zvažoval odchod z oboru sociální práce. Analýza celé situace v supervizi nabídla zajímavý vhled na celou problematiku, která začínala již samotnou observací supervisory, který vnímal rozdíl v běžném vřelém a citlivém vystupování Marcuse, ve srovnání s aktuální odtážitostí

a hořkostí v projevu supervidovaného, při popisu celé situace. Zastavení se u případu z pohledu kontextu příběhu klienta (muž ve středním věku, který musel opustit svou rodnou zemi a v nové se mu nedaří najít vhodné zaměstnání, nemá dlouhodobý vztah ani pevnou síť přátel) a vypořádaných vzorců klientova chování, nabídlo možnost zamyslet se nad tím, co mohl klient cítit a co vše mohlo vést k impulsu předávkování. Způsob prezentace klientova příběhu naznačoval supervizorovi depresivní polohu klienta, což nabídlo úhel pohledu k dalšímu hledání porozumění celé situaci jak klienta, tak prožívání supervidovaného.

Nabídla se hypotéza, že silné pocity odmítnutí supervidovaného mohou souviset s frustrací klienta týkající se nemožnosti najít práci, což mohlo zintenzivnit pocit nadbytečnosti a odmítnutí Marcusových dovedností, vedoucí ke ztrátě motivace pokračovat v práci sociálního pracovníka. Autorka zde potvrzuje Roubalova (2022) slova týkající se přenosu a upozorňuje, že „supervidovaný, který se chová netypicky, může vyjadřovat dynamiku, která ve skutečnosti patří k jeho vztahu k uživateli služby“ (Parkinson, 2018, s. 117, vlastní překlad) a nabízí tím možnost, jak uvažovat o další spolupráci s klientem. Dalším prostorem pro zkoumání v tomto případě byly typické vzorce chování klienta (reakce na konfrontaci, či kontakt s náročnou realitou vedl často ke stažení, alkoholu, drogám a celkově vyhýbavému chování) a jakou roli může potenciálně hrát případná krize středního věku. Při supervizi nechyběla i reflexe supervidovaného v kontextu vlastních vzorců a životního příběhu. Ze supervize vyplývalo, že klientova deprese nebyla pravděpodobně vědomě dostupná klientovi ani pracovníkům, kteří mu chtěli pomoci. Komplexní reflexe celého případu umožnila Marcusovi pocítit nové napojení na klienta a svou práci a ve výsledku směřovat své intervence a praktické kroky spolupráce efektivněji.

Pro sociální pracovníky je důležité si uvědomovat, jaký dopad může deprese mít na mezilidské vztahy. Dle Parkinson (2018) to je například potíží s udržením vztahů s okolím. Autor Hennessey (2011) uvádí několik dalších oblastí, které by měl pro sebe pracovník pravidelně analyzovat při práci s klienty. Mohou emoce, které sociální pracovník pociťuje, nepříznivě ovlivnit klienta, kdyby o nich věděl? Nevytvářely by pak na klienta určitý, nepřiměřený tlak?

Domnívám se, že oblast dopadů vlastního prožívání sociálního pracovníka na klienta velmi nosným tématem. V některých případech může autentické vyjádření emocí prohloubit vztah a podpořit změnu u klienta, jindy může mít zcela opačný efekt. Téma sebeodhalování v kontaktu s klientem je tudíž komplexním aspektem vztahu a pokud se pro něj sociální pracovník rozhodne,

měl by si být vědom, proč a s jakým cílem to dělá a jak své emoce efektivně využije coby konstruktivní zdroj pro klienta. Je důležité nezaměňovat profesionální přátelský, autentický vztah s klientem za přátelství, kde běžně sdělujeme osobní informace o sobě.

Další autorovo doporučení je jisté zastavení se u prožívání vlastních emocí. „Otázka, kterou by si sociální pracovník měl klást, by mohla znít například: ‚mohlo by to, co cítím, způsobit, že budu příliš subjektivním a ztratím objektivní pohled, který potřebuji pro posouzení a vyhodnocení situace klienta?‘“ (Hennessey, 2011, s. 67). Tato sebe-reflexe, ke které se vztahují i ostatní autoři (Ferguson, 2008; Gérngová, 2011; Howe, 1998; Ingram, 2015; Ruch, 2018; Ward, 2018 a další), umožňuje porozumění tomu, k čemu emoce, které pracovníka mohou zaplavovat, patří a je podstatou modelu založeného na vztazích.

Autor Beckett (2016) mluví o tom, že sociální pracovník se nemůže vyhnout tomu, aby do svého zaměstnání ‚nenosil‘ sám sebe, nicméně jde o to nebyť jen osobním, ale poskytnout personalizovanou službu, která díky vztahu s klientem umožní pracovat s hlubokými emocemi a nejzávažnějšími životními událostmi klienta. Turney (2012) píše o tom, že odstup od vlastních emocí umožňuje sociálnímu pracovníkovi uvažovat například u klienta v úzkosti, v jakém kontaktu s ním být, aby se mohl klient cítit bezpečně. Podporuje sociální pracovníky ve vnímání například nedobrovolného klienta jako někoho, u koho je potřeba postupovat citlivě s respektem k subjektivní realitě klienta a pracovat na vztahu v kontextu podpory pocitu být akceptován a pocitu bezpečí.

V praxi je možné využít vlastní představivost pro reflexi případu a vnímání klienta. Autoři (Hennessey, 2011; Ruch et. al, 2018) doporučují, aby si sociální pracovník sepsal seznam emocí, o kterých si myslí, že by mohl klient zažívat. Pokud tápou, mohou si pomoci tím, že si pomyslně ‚obují boty klienta‘ a definují emoce v první osobě ‚cítím se...‘ nebo ‚cítím ...‘ Zaznamenání emocí jako frustrace, hněv, smutek, zklamání, hořkost, obavy apod. umožní popřemýšlet nad tím, proč se tak sociální pracovník cítí. Takové cvičení umožní pracovníkovi propojit emoce s příběhem klienta, případně si uvědomit, jak prožívané emoce souvisí s příběhem samotného pracovníka, což mu umožní odstup od zahlcujících pocitů a též práci se hypotézami týkajícími se vztahování ke klientovi.

V práci sociálního pracovníka se samozřejmě neobjevují jen silné emoce jako je hněv, úzkost nebo zoufalství. Sociální pracovníci se setkávají i s nákloností, láskou či sympatiemi. Podle Collinse

(2007) se v mnohých výzkumech stresu neklade žádný nebo téměř žádný důraz na pozitivní stavy a emoce, a přitom například dle výzkumu mezi sociálními pracovníky, pečujícími o nemocné AIDS (Folkman, 2000, dle Collins 2007), byly hojně zaznamenávané pozitivní emoce spojené s každodenními maličkostmi. Z výzkumu vyplynulo, že i příjemné pocity jsou v obtížných situacích běžné a mají pozitivní vliv na zvládání náročných situací. Jsou zpravidla spojené s růstem a příležitostmi ke změně. Podle Collinse podporují zvládání náročných situací tím, že mohou: „(1) poskytnout ‚oddech‘, psychologickou přestávku; (2) působí jako ‚podpůrný prostředek‘, který zvyšuje sebevědomí a pocit efektivity; (3) působit jako ‚obnovitel‘, kde lidé cítí, že jsou zdroje doplněny a že je o ně postaráno“ (2007, s. 260, vlastní překlad).

Autorky Folkman a Moskowitz (2000) pomáhají vysvětlit, jak mohou lidé zažívat ‚pozitivní‘ emoce v náročných situacích. Z jejich studie vyplývají tři skupiny mechanismů: „pozitivní přerámování, zaměření se na zvládnutí aktuálního problému, a vytváření pozitivních událostí“ (s. 115, vlastní překlad). Při pozitivním přerámování směřuje sociální pracovník pozornost na to dobré, co se děje, nebo se dělo. U zaměření se na zvládání problému autorky doporučují vnímat to, co jde zvládnout nebo vyřešit. Jinými slovy situace, které má klient nějakým způsobem pod kontrolou. Ačkoli jsou některé situace zdánlivě neřešitelné, mohou obsahovat aspekty, které klient ovlivnit může. Tvorbou pozitivních událostí míní autorky to, co výše Collins (2007) označuje jako ‚oddech‘ od probíhajícího stresu. Můžeme si pod tím představit malé radosti, jakými může být například pohled na hezký západ slunce. Z výzkumu autorek vyplývá, že více než 99% pečujících si později vzpomínalo na pozitivní zážitky uprostřed psychicky nejstresovějších okolností, v nichž se ocitali.

S příjemnými pocity se setkáváme například v dobrých vztazích. Jak jsem již uváděla dříve, z výzkumu Ferguson et al. (2021) mimo jiné vyplývalo, že návštěvy u klientů, s nimiž měli pracovníci dobré vztahy, trvaly podstatně déle, než v případě agresivních a nepřátelských klientů. Autorka Turney (2018) upozorňuje na úskalí, spojená s dobrými vztahy, přičemž se domnívá, že u spolupracujících klientů, popřípadě u klientů, kde jsou navázané dlouhodobé dobré vztahy, se může snadno přehlédnout nebo rozpoznat situace, která by za normálních okolností u sociálního pracovníka vzbudila pozornost. Stejně tak může dobrý vztah narušovat a rozptylovat práci sociálního pracovníka. Autorky Hem a Heggen hledají balanc mezi intimitou a odstupem v roli ‚přátelského profesionála‘ a zdůrazňují napětí, které to může ve vztahu vytvářet, a to zejména

v souvislosti s lišícími se očekáváními od vztahu (2003, dle Turney, 2018). Pokud se sociální pracovník v kontaktu s klientem příliš citově angažuje, může se dostávat do nepříjemných situací a obávat se zničení vztahu přijetím určitého opatření nebo upozorněním na konkrétní problém, čímž dle autorky nevědomě podporuje vzorec vyhýbavého chování v řešení negativních situací, případně špatného vyhodnocení situace a nesprávného přisuzování kompetencí a silných stránek klientovi.

Jak již bylo popsáno v kapitole *Seběpoznání a jeho využití v sociální práci založené na vztahu*, sociální pracovník využívá ve své praxi sám sebe se všemi aspekty své osobnosti, zkušenostmi a názory. Pro dobré využití vztahu a znalosti sebe samého je nutná pracovníkova sebereflexe a reflexe klienta a jeho případu. Autor Hennessey (2011) doporučuje zabývat se motivací klienta, tím, proč se pozitivně rozvinul vztah zrovna s tímto klientem a jaký má tento pro pracovníka význam či jaké fantasmie má pracovník o tom, proč je tento vztah důležitý pro klienta. Turney (2018) dodává, že je nutné reflektovat signály, které nazývá „falešně pozitivní“ (s. 141, vlastní překlad), čímž se vztahuje k teorii psychoanalytičky Melaine Klein (2005). Autorka popisuje vnitřní konflikt (v našem případě sociálního pracovníka) při vyrovnávání se se silnými pocity lásky a nenávisti ke stejnému člověku (klientovi). Sociální pracovník se chrání před špatnými pocity štěpením. Tím dochází k idealizaci jednoho objektu, například jednomu z rodičů jsou připisovány veskrze pozitivní vlastnosti a druhému čistě negativní. Tato tendence se může projevat i v dalších vztazích a některý sociální pracovník tak může být klientem vnímán jako čisté zlo a jiný viděn v (idealizovaném) dobrém světle. Turney (2018) doporučuje, aby sociální pracovník, pro kterého je nečekaně náročné se ve vztahu s klientem vymezit nebo sáhnout po nějakém opatření, prozkoumal vlastní pocity z pohledu „falešně pozitivních“ signálů. Při vědomé práci pak může sociální pracovník opatrně podporovat klientovo porozumění různým pojetím role sociálního pracovníka (péče a kontrola, podpora na jedné straně a nutnost moci). Jinými slovy uznáním ‚dobrého‘ i ‚špatného‘ aspektu v jedné roli.

Autorka poukazuje na další možnost chybného úsudku, a to v momentě, kdy je zaměňováno vyhovění nebo podřízení se za spolupráci. Ferguson (2021) poukazoval na různé strategie nedobrovolných klientů, kteří vyhoví všemu, co je potřeba, aby zkrátili interakci s úřadem, potažmo pracovníkem. Někdy může zdánlivá spolupráce zakrývat něco podstatného (Platt, 2007, dle Ruch et al. 2018) a lze konstatovat, že v extrémních situacích již došlo, pod rouškou spolupráce

rodičů s úřady a sociálními pracovníky, k týrání a zanedbávání dítěte, které následně mohlo vyústit i ve smrt dítěte. Případ tohoto typu je v této práci již zmiňovaný „Baby Peter“ (Sellgren, 2010), o němž je psáno v kapitole o sebepoznání.

Mnohokrát zde zaznělo, že klíčem k úspěchu v praxi založené na vztahu je budování pozitivního, důvěryhodného a upřímného vztahu (Megele, 2015; Ruch et al., 2018; Trevithick, 2003; Úlehla, 2005 a další). Jak vyplývá z této kapitoly, může být tvorba vztahového spojení náročnou disciplínou plnou nástrah. Je tedy doporučováno, aby sociální pracovníci k tématu vztahu přistupovali promyšleně a vědomi si vlastních emocionálních reakcí (Ferguson, 2018; Ingram, 2015). Turney (2018, s. 145, vlastní překlad) shrnuje jednoduchým doporučením „zkrátka zůstat zvědavým a nepřestávat přemýšlet v souvislostech“.

DISKUSE

Vztahy jsou proměnlivé jako počasí. Stále se děje něco, co ovlivňuje vzájemné vztahování se. Je to dáno vnějšími okolnostmi, naším individuálním nastavením, zkušenostmi a fantasiemi. K tomu, aby bylo možné využít vztah v práci s klienty, je nutné posunout samotný vztah do jiné úrovně.

Pokud si sociální pracovník vytvoří určitý odstup, umožní mu to být ve vztahu mimo jiné dobrým pozorovatelem, čímž vznikne na proces zaměřený vztah, který pak lze využít jako společnou platformu. K tomu, aby bylo možné se dostat do této jiné úrovně vztahu, je zapotřebí schopnosti ‚obout si boty‘ toho druhého neboli podívat se na věci z hlediska toho druhého. Aby bylo možné se dívat na věci/situaci z pohledu druhého, je potřeba rozumět sám sobě a svému prožívání. Teprve pak je možné využití sebe samého, své autenticity a proměnit problém ve vztahu s druhým člověkem v příležitost prožití pocitu důvěrné blízkosti (Wile, 2000).

Vykonávat praxi založenou na vztazích je možné v momentě, kdy se sami sociální pracovníci cítí bezpečně a mají dostatečnou podporu od své organizace. Teprve pak mohou využívat sebe a svého vztahu v kontaktu s klientem a být tak spolutvůrcem změny u klienta. Pod podporou si můžeme představit nejen kontejnování pocitů, které pracovníci běžně zažívají při kontaktu s klienty, ale i pravidelnou kvalitní supervizi a reflexivní přístup k práci. Zmíněné oblasti by se daly považovat za klíčové faktory, které by měly provázet implementaci modelu do praxe – tomto textu jim však není věnovaný dostatečný prostor, neboť to již přesahuje možnosti práce bakalářské. Záměrem textu bylo spíše sloužit k představení základních rysů modelu a vzbudit u čtenáře zaujetí pro další zkoumání a uvažování nad implementací v českém prostředí. Neoddělitelnou součástí zavedení modelu do dobré praxe je i podpora ve vzdělávání v oblasti dynamiky vztahů a podpora vlastního sebepoznání a sebezkušenosti.

Jak již bylo v textu mnohokrát uvedeno, emoce, které jsou součástí našeho běžného života, jsou i neoddělitelnou součástí práce sociálního pracovníka. V této profesi mají charakter nejen informativní, ale i motivační, holdingový a kontejnovací, a proto by se na ně měl, při vzdělávání v sociální práci, klást důraz (Sicora, 2022). Jednou z variant edukativních forem podpory práce s emocemi a sebepoznáním může být sdílení různých kazuistik s důrazem na rozbor situací z pohledu emocí (hněvu, strachu, znechucení, smutku či štěstí apod.), což by umožnilo studentům uvažovat v kontextu práce s vlastními emocemi i s emocemi klientů v jejich každodenní praxi. Stejně tak by mohlo být užitečné věnovat se otázkám vlastních prožitků studentů v jejich praxi

(jaké emoce při své praxi zažili, co je vyvolalo, jak jim rozuměli a k jakému kroku je motivovaly). Sicora je přesvědčený, že hlubší porozumění emocím a reflexivní přístup k nim může podpořit kvalitu intervencí a motivaci samotných sociálních pracovníků (Sicora, 2022). Autor Hennessey (2011) považuje práci se vztahem a emocemi za zdroj kreativity při hledání vhodné intervence, což podporuje i Morrison, který zmiňuje, že pochopení a zvládnutí vlastních i cizích emocí se objevuje v každé fázi práce sociálního pracovníka, mezi které zahrnuje „zapojení, hodnocení, pozorování, rozhodování, plánování a intervence“ (2007, s. 259, vlastní překlad).

Oblast vzdělávání sociálních pracovníků s ohledem na práci s emocemi a sebepoznáním, dle modelu sociální práce založené na vztahu, se nabízí jako příležitost pro další rozpracování této práce. Otázky, které se nabízí jsou například: „Jaká je v Česku osvěta v praxi založené na vztazích? Cítí se absolventi českých studijních programů zaměřených na sociální práci připraveni na klientskou práci se vztahem a emocemi? Jaký je názor akademických pracovníků na důležitost připravenosti sociálních pracovníků pro praxi z hlediska sociální práce založené na vztazích? Jaké formy vzdělání mohou být sociálním pracovníkům poskytnuty, aby umožnily pracovníkům pracovat dle modelu sociální práce založené na vztazích? Jaký je současný stav využití reflexivní praxe a supervize v sociální práci v Čechách? Jaké klíčové prvky by měly být pokryty ve vzdělání v oblasti sociální práce založené na vztazích?

Tato práce začala představením role sociálního pracovníka a nároků na jeho roli, které se často shodovaly v charakteristikách spojených s kompetencemi, potřebnými pro budování vztahu s klientem. Ty se následně odrážely i v očekáváních klientů od spolupráce se sociálním pracovníkem.

Současný svět se mění a s ním i způsoby komunikace. Elektronická komunikace již není jen pouhým doplňkem běžných interakcí, ale mění i sociální strukturu společnosti a způsoby vztahování se. Autoři Byrne a Kirwan se věnovali vlivu fenoménu dopadu nových technologií na sociální práci v souvislosti s praxí založené na vztazích (2019) a tato problematika, ačkoli pro dnešní dobu velmi důležitá, není v této práci obsažena.

Výchozí literatura, která byla k sepsání modelu založeném na vztahu tématu použita, odráží dostupné prameny primárně v anglickém jazyce a jedná se o vědecké články, publikace a výzkumy. Značná část pramenů odkazuje na práci s rodinou, respektive je zaměřena na ochranu

děti. Univerzálnost modelu je však demonstrována autory i u jiných typů klientů, včetně krátkodobějších kontaktů.

Zajímavým aspektem zkoumání, a tato oblast není v bakalářské práci příliš akcentována, by mohla být problematika zaměřená na „mladé dospělé“, kteří opouštějí například pěstounskou či ústavní péči, a to nejen z pohledu, jak se jim daří/dařilo začlenit do společnosti a samostatného, dospělého života, ale i z pohledu na to, jaký význam a vliv měly vtahy a vztahová práce na jejich další kroky a životní strategie. Jak již bylo uvedeno, česká organizace Letní dům proklamuje vztahovost jako hlavní účinný faktor pro práci s touto klientelou. V Irsku proběhl kvalitativní výzkum zaměřený na tuto problematiku, ze kterého vyplývají nejen benefity tohoto přístupu, a výstupy upozorňují i na potenciální překážky v tomto přístupu (Swan, Holt and Kirwan, 2018).

Překážky přístupu založeného na vztahu, případně podmínky pro aplikaci tohoto modelu do běžné praxe, jsou v obecné rovině samy o sobě tématem širokým. V kontextu celého textu je lze nepřímo zaznamenat, nicméně zde nebyla ambice dívat se na toto téma ve všech souvislostech (systémové, organizační, manažerské, vztahové), které do problematiky vstupují.

Model, který je v této práci představován, vychází primárně z psychoanalytického a psychosociálního, respektive systemického myšlení. Limitem práce může být fakt, že model zde není zkoumán/porovnáván například s přístupem teorie zaměřené na člověka (rogersovské pojetí), kdy je klient bezpodmínečně přijat a vnímán jako expert a dominují hodnoty respektu, vzájemného vnímání a empatie a kongruence, přičemž se vychází z předpokladu, že každý člověk je vnitřně motivován k růstu a rozvoji a sociální pracovník k němu přistupuje nedirektivně. V představovaném pojetí je sociální pracovník jakýmsi expertem a pracuje se vztahem ve prospěch korektivní zkušenosti klienta (Murphy, Duggan a Joseph, 2013) za využití self. Osobně, jak jsem psala již v úvodu práce, souzním s psychoanalytickým přístupem a dává mi velký smysl se na vztah s klienty v sociální práci dívat optikou vztahu, který může vyvolávat obranné reakce klienta a sociální pracovník se vztahem může pracovat jako s nástrojem své práce a pomoci zvědomit klientovi nevědomé. Má sympatie k psychodynamickým směrům mě a mé postoje při psaní ovlivňovala a pojetí tak může působit nekriticky. Do sociální práce nevstupuje vztah jako samotný cíl, nýbrž se stává prostředkem k dosažení cíle a zároveň metodou.

ZÁVĚR

Klíčovým nástrojem – v běžném současném pojetí sociální práce – je volba vhodné metody a intervence. Shodneme-li se na tom, že vztahy jsou pro klienty sociální práce tak důležité, pak se nabízí příležitost vnímat vztah jako hlavní prostředek a metodu k dosahování výsledků a změny.

Model sociální práce založené na vztahu nabízí dynamický přístup, kde vztah, coby prostředek práce sociálního pracovníka, vstupuje do popředí a stává se tak, dle gestalt pojetí ‚figurou‘. Samotná metoda a intervence se tím na chvíli stává ‚pozadím‘ a tyto figury se střídají a navzájem ovlivňují. „Proces utváření figury-pozadí je dynamický proces, ve kterém naléhání a zdroje pole čím dál tím víc propůjčují svou moc zájmu, jasnosti a síle dominantní figury“ (Pearls, Hefferline a Goodman, 2020). Jinými slovy komplexita, definovaná osobností sociálního pracovníka, nástroji a metodami sociální práce dané organizace, a samotným klientem, je odrazem živého procesu a jako k takovému je třeba k němu přistupovat.

Kvalita intervence je dle autora Hennessey (2011) ovlivněna tím ‚kdo‘ ji poskytuje (jaká osobnost) a definicí jeho role. Projevuje se zde vztažnost mezi tím, jaký má účinek práce sociálního pracovníka na jeho osobu a následného vlivu tohoto člověka na samotnou roli a výsledek práce. Vztah mezi pracovníkem a klientem je tudíž třeba posuzovat jak z perspektivy interpersonální, tak i intrapersonální. Interpersonální zahrnuje emoční a kognitivní procesy mezi klientem a sociálním pracovníkem. Sociální pracovník zde využívá základních vztahových dovedností, které byly v práci zmíněny (mimo jiné empatie, aktivní naslouchání, respekt či pozornost k pocitům klienta). Autor Morrison (2007) poukazuje na to, že kde je empatie, tam začíná vztah a akcentuje tak nutnost emoční inteligence sociálního pracovníka, coby předpokladu pro vztahovou práci. Oproti tomu stojí intrapersonální perspektiva, nabízející pohled na vnitřní prožívání sociálního pracovníka a s ním se pojící nutnost uvědomování si sebe sama.

Model vychází z předpokladu, že ten, kdo zná sám sebe, svá citlivá místa, je lépe vybaven k tomu, aby mohl pracovat s emocemi ostatních. Emočně vyrovnaná osobnost se, méně pravděpodobně, nechá překvapit emočními reakcemi klienta, které mohou být někdy extrémně zahlcující a náročné. Lépe se následně vyrovná s nároky, které jsou někdy, zejména ve zmíněné emoční rovině, náročné a vyčerpávající a jsou na jeho práci, sociálního pracovníka, kladeny. Na tomto místě se nabízí Roubalův (2022, s. 10) úhel pohledu, kterým reflektuje práci s depresivním klientem a poukazuje na fakt, že: „sebedůmyslnější a sebevíc výzkumně ověřovaná intervence nejspíš nebude moc

fungovat, pokud ji bude provádět terapeut, který je sám vyděšený, neukotvený, mimo sebe“. Akcentuje tak potřebu uvědomování si svých reakcí na klientovo prožívání, možnosti „vtahování do depresivního prožitku“ (s. 51) klienta, či naopak tendence k únikům z kontaktu.

Dalším důležitým elementem, který ovlivňuje samotnou práci, je organizace poskytující sociální službu. Vztahy na pracovišti a podpora sociálních pracovníků ze strany nadřízených patří mezi základní zdroje sociálního pracovníka. K úspěšné implementaci modelu sociální práce založené na vztahu je tudíž klíčové, aby tento model přístupu k práci patřil ke strategickým rozhodnutím dané organizace o přístupu. K tomu je třeba uvědomění si, že sociální práce nezahrnuje jen technické kompetence, výkonové ukazatele či administrativní činnost, nýbrž schopnost pracovat s lidskými vztahy patří mezi klíčové, ne-li nejklíčovější, úkoly sociální práce.

Nedílnou součástí prezentovaného modelu je nutnost pravidelného využití reflexe a supervize nejen v oblasti využití metod sociální práce, ale i s velkým důrazem kladeným právě na vnímání emoční stránky celého případu a vztahovost mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Dalším, nezanedbatelným kritériem se jeví nutnost začlenění práce se vztahy a sebepoznáním do kvalifikačních požadavků, respektive do vzdělávání pomáhajících pracovníků. Žádoucí je vytvoření dostatečného prostoru sociálním pracovníkům pro možnost učit se používat v praxi znalosti sebe sama, využití znalosti přenosu a protipřenosu, či emoční inteligence ve své práci (Sicora, 2022). Většina autorů se shoduje na tom, že jakmile se sociální pracovníci ocitnou v praxi, jsou požadavky na neustálou reflexi, rozvoj porozumění dynamice interpersonálních a intrapersonálních vztahů součástí širšího rozvoje a tréninku pracovníků (Murphy et al., 2013; Ruch et al., 2018; Sicora, 2022; Trevithick, 2003 a další).

Vztah jako prostředek v práci s klienty v sociální práci není ničím novým. Model sociální práce založený na vztahu je však svou podstatou komplexním a vědomým přístupem. Práce se vztahy je emočně a často i časově náročná, vyžadující i u krátkodobých vztahů trpělivost a chuť věnovat do vztahu část sebe samého. Pokud se vztah s klientem daří, může klientovi, člověku, který je zranitelný, citově ublížený či nedostupný, nabídnout korektivní zkušenost a možnost setkat se sám se sebou novým způsobem, zahlédnout se z jiného úhlu pohledu, očima sociálního pracovníka, který klienta bude vnímat v celém jeho kontextu a bude se na něj dívat jako na někoho, kdo si zaslouží zájem a respekt druhého. Pro některé klienty to může být vůbec první setkání s přijetím.

Odměnou pak může být oboustranně uspokojující kontakt, vedoucí k potřebným změnám na straně klienta.

Důležitost vztahovosti, respektu a individuálnímu přístupu bych v závěru práce ráda demonstrovala na malém příkladu z domova Palata. Palata je domov poskytující služby lidem se zrakovým postižením, kde se věkový průměr klientů pohybuje okolo 84 let. Paní Irena Stolinová-Wittmanová pracovala na Palatě v osmdesátých letech a ve svých denících zaznamenávala své zkušenosti a pocity. Jeden ze záznamů z prvních dní v jejím novém zaměstnání byl: „Dnes jsem obešla oddělení A i část B a musela jsem utéct. Úplně mě to sebralo. Ta opuštěnost je strašná. To smíření s osudem a čekání na smrt...!“ (Zeman, 2013, s. 49). Tehdejší situaci v domově se rozhodla změnit a implementovala například drobnou změnu, která však měla zásadní vliv na prožívání klientů. Nakreslila plánek pokojů se jmény obyvatel, naučila se ho nazpaměť, aby mohla každého klienta oslovit jménem, když se s ním setkala. Efekt se dostavil velmi záhy a její deník zaznamenal potěšující slova: „Jak ožívali a divili se a byli šťastní! ,Vy mě znáte, sestřičko?““ (Zeman, 2013, s. 50). Jinými slovy a jak již bylo řečeno ,není důležité jen to, co děláme, ale jak to děláme‘.

SEZNAM LITERATURY

- Allan, C. (2009, 14. ledna). My brilliant survival guide. *The Guardian*.
<https://www.theguardian.com/society/2009/jan/14/mental-health-clare-allan-social-worker>
- Baránková, H. (2016). *Jak supervizoři a supervizanti v sociálních službách prožívají a konceptualizují vzájemný vztah*. Československá psychologie: časopis pro psychologickou teorii a praxi. 60(4), 334-350.
- Beckett, Ch. & Horner, N. (2016). *Essential Theory for Social Work Practice*. SAGE Publications Ltd. https://uk.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/76015_book_item_76015.pdf
- Bowlby, J. (2010). *Vazba: Teorie kvality ranných vztahů mezi matkou a dítětem*. Portál.
- Bowlby, J. (2013). *Ztráta: Smutek a deprese*. Portál.
- Byrne, J. & Kirwan, G. (2019). Relationship-based social work and electronic communication technologies: anticipation, adaptation and achievement [Abstrakt]. *Journal of Social Work Practice*. 33(2), 217-232. <https://doi.org/10.1080/02650533.2019.1604499>
- Cipro, M. (2015). *Psychoanalytické koučování: Vliv nevědomé motivace na jednání koučovaného*. Grada.
- Collins, S. (2007). Social workers, resilience, positive emotions and optimism. *Practice*, 19(4), 255-269. <https://doi.org/10.1080/09503150701728186>
- Dominelli, L. (2002). Values in social work: Contested entities with enduring qualities. *Critical practice in social work*, 15-27.
<https://gacbe.ac.in/images/E%20books/Critical%20Practice%20in%20Social%20Work.pdf#page=38>
- Elichová, M. (2017). *Sociální práce: aktuální otázky*. Grada.
- Eliot, T. S. (1941). *Tam domov máš*. East Coker. Evergreen Series.
- Ferguson, H., Warwick, L., Disney, T., Leigh, J., Cooner, T., Beddoe, L. (2022). Relationship-based practice and the creation of therapeutic change in long-term work: social work as a holding relationship. *Social Work Education*, 41(2), 209-227.
<https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1837105>
- Ferguson, H., Disney, T., Warwick, L., Leigh, J., Cooner, T. S., Beddoe, L. (2021). Hostile relationships in social work practice: anxiety, hate and conflict in long term work with involuntary service users. *Journal of Social Work Practice*, 35(1), 19-37.
<https://doi.org/10.1080/02650533.2020.1834371>
- Ferguson, H. (2018) How social workers reflect in action and when and why they don't: the possibilities and limits to reflective practice in social work. *Social Work Education*, 37(4), 415-427. <https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1413083>
- Ferguson, H., Warwick, L., Cooner, T. S., Leigh, J., Beddoe, E., Disney, T., & Plumridge, G. (2020). The nature and culture of social work with children and families in longterm casework: Findings from a qualitative longitudinal study. *Child & Family Social Work*, 1–10. <https://doi.org/10.1111/cfs.12746>

- Folkman, S. & Moskowitz, J.T. (2000). Stress, Positive Emotion, and Coping. *Current Directions in Psychological Science*, 9(4), 115-118. American Psychological Society.
http://www.gruberpeplab.com/teaching/psych3131_spring2015/documents/14.2_FolkmanMoskowitz_2000_Stresspositiveemotioncoping.pdf
- Géringová, J. (2011). *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Triton.
- Glicklen, M. D. (2010). *Social Work in the 21st Century: An Introduction to Social Welfare, Social Issues, and the Profession*. SAGE Publications.
- Graham, J. R. & Shier, M. L. (2014). Profession and Workplace Expectations of Social Workers: Implications for Social Worker Subjective Well-Being. *Journal of Social Work Practice*, 28(1), 95-110. <https://doi.org/10.1080/02650533.2013.810613>
- Guggenbühl-Craig, A. (2007). *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Portál.
- Havrdová Z. et al. (2010). *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy.
- Hennessey, R. (2011). *Relationship skills in Social Work*. Sage.
- Hingley-Jones, H., & Ruch, G. (2016). ‘Stumbling through’? Relationshipbased social work practice in austere times. *Journal of Social Work Practice*, 30(3), 235- 248.
<http://dx.doi.org/10.1080/02650533.2016.1215975>
- Holá, L. et al. (2013). *Mediace a možnosti využití v praxi*. Grada.
- Horáková, J. (2017, 1. listopadu). *Vztah jako hlavní účinný faktor práce Letního domu*. Sociální práce. <https://socialniprace.cz/online-clanky/vztah-jako-hlavni-ucinnny-faktor-prace-letniho-domu/>
- Howe, D. (1998). Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice*, 12(1), 45–56. <https://doi.org/10.1080/02650539808415131>
- Ingram, R. (2012). Emotions, social work practice and supervision: an uneasy alliance? *Journal of Social Work Practice*, 27(1), 5-19.
- Ingram, R. (2015). *Understanding emotions in social work: Theory, Practice and Reflection*. Open University Press.
- Ingram, R., & Smith, M. (2018). Relationship-based practice: emergent themes in social work literature. *IRISS Insights*; 41. <https://www.iriss.org.uk/resources/insights/relationship-based-practice-emergent-themes-social-work-literature>
- Janebová, R. (2014). *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Univerzita Hradec Králové. Gaudeamus.
- Julkunen, I., Ruch, G. & Nurmi, A. (2022). Social work in a superdiverse society: an exploration of cooperation in professional practice. *European Journal of Social Work*.
<https://doi.org/10.1080/13691457.2022.2066634>
- Klein, M. (2005). *Závist a vděčnost a další práce z let 1946-1963*. Triton.
- Kottler, J.A. (2013). *Profesní hygiena terapeuta*. Portál.
- Kopřiva, K. (1997). *Lidský vztah jako součást profese*. Portál.
- Laca, S. (2021). *Koncept teorií a metod v sociální práci*. Pražská vysoká škola psychosociálních studií.

- Levická, J. (2007). *Metódy sociálnej práce*. VeV.
- Levine, A. & Heller, R. S. F. (2019). *Citové pouto*. Synergie. Manson, M. (2017, 16. května). *Teorie citové vazby: Strategie, které jsme si osvojili v ranném dětství, formuje naše další vztahy*. Mindlab s.r.o. <https://psychologie.cz/teorie-citove-vazby/>
- Marlowe, M. (2012). Foundation of Torey Hayden's Relationship-Driven Classroom Practice with Troubled Children. *Interpersona An International Journal on Personal Relationships*, 6(1), 94-107. <https://doi.org/10.5964/ijpr.v6i1.92>
- Masson, J. M. (2014). *Beasts: What Animals Can Teach Us About the Origins of Good and Evil*. Bloomsbury.
- Matoušek, O., Kolářková, J., & Kodymová, P. (2005). *Sociální práce v praxi*. Portál.
- Matoušek, O., et al. (2013). *Metody a řízení sociální práce*. Portál.
- Matoušek, O. (2003). *Slovník sociální práce*. Portál.
- McWilliams, N. (2011). *Psychoanalytická diagnóza*. Portál.
- Megele, C. (2015). *Psychosocial and Relationship-based Practice*. Critical Publishing Ltd.
- Millerová, A. (2012). *Drama nadaného dítěte aneb hledání pravého já*. Triton.
- Morrison, T. (2007). Emotional Intelligence, Emotions and Social Work: Context, Characteristics, Complications and Contribution. *British Journal of Social Work*. 37, 245-263. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl016>
- Murphy, D., Duggan, M. & Joseph, S. (2013). Relationship-based Social Work and Its Compatibility with the Person-Centered Approach: Principles versus Instrumental Perspectives. *British Journal of Social Work*. 43, 703-7019. <https://doi.org/doi:10.1093/bjsw/bcs003>
- Navrátil, P. (2001). *Teorie a metody sociální práce*. Marek Zeman.
- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G., & Ulmestig, R. (2022). The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25(2), 303-315. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964445>
- Novotná V., & Schimmerlingová, V. (1992). *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Karolinum.
- Oláh, M., Schavel, M., & Ondrušová, Z. (2008). *Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce*. Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety.
- Parkinson, C. (2018). Sustaining relationships: working with strong Feelings: Part II: Hopelessness, depression and despair. In Ruch, G., Turney, D. & Ward, A., *Relationship-based social work: Getting to the heart of practice* (s. 113–128). Jessica Kingsley.
- Perls, F., Hefferline, R.F. & Goodman, P. (2020). *Gestalt terapie: Vzrušení a růst lidské osobnosti*. Triton.
- Ramsay, R. F. (2003). Transforming the Working Definition of Social Work into the 21st Century [Abstrakt]. *Research on Social Work Practice*, 13(3), 324–338. <https://doi.org/10.1177/1049731503013003007>
- Rosenberg, M. (2008). *Nenásilná komunikace: řeč života*. Portál.

- Roubal, J. (2022). *Nepřekážet naději: Terapeutův průvodce depresivním polem*. Portál.
- Ruch, G., Turney, D., & Ward, A. (2018). *Relationship-based social work: Getting to the Heart of Practice* (2. vyd.). Jessica Kingsley Publishers.
- Růžička, J. (2003). *Péče o duši v perspektivách psychoterapie*. Triton.
- Sicora, A. (2022). Emotions in Social Work Education: Tools and Opportunities. *Italian Journal of Sociology of Education*, 14(1), 151-168. <https://doi.org/10.14658/pupj-ijse-2022-1-9>
- Schmidbauer, W. (2000). *Psychická úskalí pomáhacích profesí*. Portál.
- Schmidbauer, W. (2008). *Syndrom pomocníka*. Portál.
- Sellgren, K. (2010, 26. říjen). Baby Peter ,was failed by all agencies'. *BBC News*. <https://www.bbc.co.uk/news/education-11621391>
- Smith, M. (2018). Sustaining relationships: Working with strong feelings: Part I: Anger, aggression and hostility. In Ruch, G., Turney, D. & Ward, A., *Relationship-based social work: Getting to the heart of practice* (s. 95–112). Jessica Kingsley.
- Smith, M., Nursten, J. & McMahon. (2004). Social Workers' Responses to Experiences of Fear. *The British Journal of Social Work*. 34(4), 541-559. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch065>
- Smutek, M. et al. (2010). *Rizika sociální práce*. Gaudeámus.
- Supraphon. (2020, červenec 19). *Když se narodíme*. [Video]. YouTube. <https://youtu.be/N7RLTZewjCg>
- Swan, M., Holt, S. & Kirwan, G. (2018). ,Who do I turn to if something really bad happens?' Key working and relationship-based practice in residential care. *Journal of Social Work Practice* 32(4), 447-461. <https://doi.org/10.1080/02650533.2018.1503161>
- Thorová, K. (2015). *Vývojová psychologie: Proměny lidské psychiky od početí po smrt*. Portál.
- Trevithick, P. (2003). Effective relationship-based practice: a theoretical *exploration*, *Journal of Social Work Practice*, 17(2), 163-176. <https://doi.org/10.1080/026505302000145699>
- Turney, D. (2012). A relationship-based approach to engaging involuntary clients: the contribution of recognition theory. *Child and Family Social Work*, 17 (2), 149-159. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2012.00830.x>
- Turney, D. (2018). Sustaining relationships: Working with strong feelings: Part III: Love and Positive Feelings. In Ruch, G., Turney, D. & Ward, A., *Relationship-based social work: Getting to the heart of practice* (s. 129–145). Jessica Kingsley.
- Třešňák, P. (2022, 20. říjen). Kdo zabil Dorotu Š. *Respekt*. <https://www.respekt.cz/tydenik/2022/47/kdo-zabil-dorotu-s>
- Úlehla, I. (2005). *Umění pomáhat*. Sociologické nakladatelství SLON.
- Wile, D.B. (2000). Otevírání druhé úrovně vztahu. *Revue psychoanalytická psychoterapie*, 11(1), 36-38.
- Winnicott, D. W. (1994). Hate in Counter-Transference. *Journal of Psychotherapy Practice and Research*. 3(4), 349-356. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3330380/pdf/348.pdf>

Zákon č. 108/2006 Sb., *zákon o sociálních službách*. (2023).

https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006

Zeman, M. (2013). *Lidé z Palaty*. Marcom. [https://palata.cz/wp-content/uploads/Lide-z-](https://palata.cz/wp-content/uploads/Lide-z-Palaty_web.pdf)

[Palaty_web.pdf](https://palata.cz/wp-content/uploads/Lide-z-Palaty_web.pdf)

BILBLOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autorky: Dana Vlčková, MBA

Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii (Bc.)

Název práce: Sociální práce založená na vztahu

Vedoucí práce: PhDr. Magdalena Kořová, Ph.D.

Rok dokončení práce: 2023

Počty znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh)

Přímé citace: 7 239

Ostatní text: 118 161

Celkový počet znaků: 125 400

Počet pramenů a literatury: 78

Název souboru

Text práce ve formátu PDF: bp_vlckova_2023.pdf

**Posudek vedoucí bakalářské práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: **Dana Vlčková**

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Sociální práce založená na vztahu

Vedoucí práce: PhDr. Magdalena Koťová, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počty znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh)

Přímé citace: 7 239

Ostatní text: 118 161

Celkový počet znaků: 125 400

Počet pramenů a literatury: 78

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

Výběr tématu

Závažnost tématu

	X			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	X			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	X			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

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

	X			
--	---	--	--	--

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

	X			
--	---	--	--	--

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

	X			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	X			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	-			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	X			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

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

	X			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

	X			
--	---	--	--	--

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

	X			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části
v daném tématu

Návaznost kapitol a subkapitol

	X			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost
výsledků v praxi

	X			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce
(publikace, referáty, apod.)

X				
---	--	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Je něco, čím se předkládaný model práce s klientem zabývá, co autorku inspirovalo v její práci s klienty?
Kdyby autorka práci rozšiřovala, kterým tématem by se více zabývala?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka se v textu teoretické bakalářské práce věnuje velice zajímavému modelu práce s klienty – modelu sociální práce založené na vztahu, přičemž chápe kvalitu vztahu mezi klientem a pracovníkem jako zásadní faktor úspěchu spolupráce. V rámci textu práce se autorka zabývá metodologickým rámcem teoretického výzkumu, předkládá definice základních pojmů – zabývá se tím, kdo je sociální pracovník, jaká je jeho role a jaké nároky bývají kladeny na jeho osobnost, definuje klienta, vztah a jeho význam v sociální práci. Komplexně předkládá model sociální práce založené na vztahu, s důrazem na vybrané aspekty modelu – nastiňuje důležitost sebepoznání pracovníka, popisuje problematiku vztahování se v tzv. krátkodobých vztazích, popisuje úskalí spolupráce s nedobrovolnými klienty a zabývá se též prací s emocemi.

Velmi oceňuji volbu tématu, vztah a vztahování považuji za klíčové téma jakékoli spolupráce s klienty, ať už v sociální práci, psychoterapii či například v rámci pedagogické činnosti. Autorka se rozhodla představit velmi zajímavý model i z toho důvodu, že jsme toho názoru, že v kontextu praxe sociální práce v ČR je téma samotného vztahu mezi pracovníkem a klientem věnován neadekvátně malý prostor, a to jak ve výuce, tak v publikační či pracovní praxi. Autorka se rozhodla přispět k zaplnění této mezery zpracováním modelu, který je s úspěchem využíván zejména v prostoru Anglie, USA či Holandska.

Text je psán velmi kultivovaným jazykem, práce s literaturou je dle mého názoru vynikající, autorce se daří poměrně složité jevy popsat čtivě a komplexně bez toho, že by čtenáře zahltila. Práci jsem si přečetla se zájmem, je pro mě cenným zdrojem informací. Autorce se dobře daří vystihnout podstatné a poukázat na možné souvislosti popisovaných jevů či procesů (práce s emocemi, téma nastavení hranic, téma limitů sebepoznání atp...). Velmi jsem uvítala doplnění textu kasuistickými ukázkami. Práci jsem autorce doporučila přepracovat do podoby odborného článku. Spolupráce s autorkou byla vynikající a velmi příjemná, díky za ni, o dané téma měla skutečný zájem a prokázala v něm značnou erudici. Práci tak s potěšením doporučuji k obhajobě.

Doporučení k obhajobě: doporučuji s radostí a přeji autorce hodně štěstí u obhajoby

Navrhovaná klasifikace: výborně

Datum, podpis: 22.5. 2022

PhDr. Magdalena Koťová, Ph.D.



**Posudek oponenta bakalářské práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: Dana Vlčková

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Sociální práce založená na vztahu

Oponent práce: Mgr. Barbara Kostelacová

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 58

Počet stránek příloh: 0

Počet titulů v seznamu literatury: 78

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

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová příléhavost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

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

	x			
--	---	--	--	--

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

	x			
--	---	--	--	--

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

	x			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

x				
---	--	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

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

x				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

x				
---	--	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

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

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost
výsledků v praxi

	x			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce
(publikace, referáty apod.)

	x			
--	---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

- 1) S jakým předporozuměním jste vstupovala do výzkumného projektu?
- 2) Která témata (s ohledem na typ závěrečné práce) zůstala ve vaší práci nevytěžena?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka se ve své bakalářské práci věnuje originálnímu a nosnému tématu Sociální práce založené na vztahu. Pro její vypracování zvolila teoretický design založený na rozsáhlých rešerších zejména ze zahraničních zdrojů a uvádí, že v české literatuře se relevantní zdroje věnující se zkoumanému modelu nenacházejí. Jedná se tedy o práci, která přináší zpracování významného a dosud nepublikovaného oborového tématu.

V úvodní části je popsána metodologie teoretické výzkumné sondy a v následné kapitole jsou vysvětleny základní pojmy. Klíčová část textu se podrobně věnuje představení modelu sociální práce založené na vztahu. Diskuse se zaměřuje na autorčino zamyšlení nad zkoumanou problematikou a nad možnými limity práce, které autorka spatřuje zejména v perspektivě jí blízkého psychoanalytického způsobu uvažování. Tento fakt sebekriticky připouští a nastiňuje možnosti dalšího zkoumání komparací různých přístupů ke člověku.

Při práci se zdroji autorka dokládá svou vynikající schopnost orientace v literatuře i správného užití citací dle APA. Text je mimořádně čtivý i díky tomu, že v něm autorka podrobuje jednotlivé autory diskuzi s jejich názory, na problematiku nahlíží z různých perspektiv, vyjadřuje vlastní myšlenky, používá kazuistiky z odborných zdrojů i příklady z vlastní praxe.

Téma předkládané bakalářské práce je originální a profesně vysoce aktuální. Práce svou tematickou hodnotou a kvalitou zpracování významně překračuje požadavky na tento typ závěrečné práce. Po korektuře drobných jazykových nedostatků (např. významové rozlišení předložek kvůli a díky, raný místo ranný, interpunkce apd.) lze tuto mimořádně zdařilou práci navrhnout k publikování.

Doporučení k obhajobě: doporučuji
Navrhovaná klasifikace: výborně

Datum, podpis: 19.5.2023

