

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

Egoistické a altruistické motivace u lidí pracujících v sociální péči

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
PhDr. Antonín Dolák, Ph.D.

Vypracovala:
Eva Kratinová

Brno 2012

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma “Egoistické a altruistické motivace lidí pracujících v sociální péči” zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, která je součástí této bakalářské práce. Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

Bílovice nad Svitavou 23. 4. 2012

.....
Eva Kratinová

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucímu bakalářské práce, přátelům, své rodině a zejména svému manželovi za všemožnou pomoc a podporu při zpracování této bakalářské práce. Bez jejich pochopení a přispění by tato práce nikdy nevznikla.

Eva Kratinová

OBSAH:

I.	Úvod	6
II.	Teoretická část	8
1.	Základní pojmy.....	8
1.1.	Motiv	8
1.2.	Motivace	9
1.3.	Zdroje motivace a jejich dělení.....	10
1.4.	Psychosociální potřeby a jejich vývoj	12
1.5.	Altruismus versus egoismus	14
1.6.	Sociální péče neboli služby sociální péče.....	15
2.	Vznik altruistického chování a přirozený výběr.....	16
2.1.	Altruistické chování.....	17
2.2.	Přirozený výběr a chování	18
2.3.	Význam příbuzenského rodu	18
2.4.	Reciproční (vzájemný) altruismus.....	18
2.5.	Spolupráce a soutěžení	19
3.	Prosociální chování a přístupy k jeho vzniku.....	20
3.1.	Prosociální chování	20
3.2.	Biologický přístup	20
3.3.	Individualistický přístup	21
3.4.	Interpersonální přístup	22
3.5.	Přístup zaměřený na sociální systémy	22
4.	Etika v sociální práci.....	23
5.	Morálka a její vztah k altruismu	27
6.	Morální vývoj osobnosti	27
7.	Proč pomáháme?.....	31
8.	Motivace lidí pracujících v pomáhajících profesích.....	36
III.	Praktická část	41

9.	Kvalitativní výzkum	41
9.1.	Cíle výzkumu	41
9.2.	Cílová skupina.....	42
9.3.	Výzkumná metoda.....	42
9.4.	Charakteristika jednotlivých respondentek.....	43
9.5.	Testování hypotéz.....	45
9.6.	Vyhodnocení výzkumných otázek	46
10.	Význam výsledků výzkumu pro sociální pedagogiku	47
IV.	Závěr	48
V.	Anotace v českém jazyce	50
VI.	Anotace v anglickém jazyce	51
VII.	Literatura a prameny	52
VIII.	Přílohy	56

I. ÚVOD

V oblasti sociálních služeb proběhlo v posledních letech mnoho změn. Tyto změny přinesl především Zákon o sociálních službách, který se pokusil vnést do této problematiky systém, jež v ní léta chyběl.

V zákoně jsou mimo jiné stanoveny předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Tento dokument požaduje po pracovnících způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odbornou způsobilost. Zda uchazeč o zaměstnání splňuje tyto čtyři požadavky, je velmi lehce dokazatelné pomocí úředně ověřených listin. Co už tak jednoznačné není, ale zároveň je neméně důležité, je důvod, proč tuto práci chce člověk dělat. Proč chce pomáhat. Co ho motivuje. A právě motivacím k pomáhání se má práce věnuje.

V teoretické části se práce zabývá definováním základních pojmů jako motiv, motivace, zdroje motivace, potřeby a jejich třídění, psychosociální potřeby, egoismus, altruismus a služby sociální péče. Jedná se o pojmy úzce související se studovaným tématem, které mají přesné vymezení. Pochopení jejich podstaty je důležité pro správnou orientaci v celé problematice, a proto musí být zařazeny na začátku práce.

Dále jsou představeny teorie, jež se snaží vysvětlit vznik altruistického chování. Je zmíněna problematika etiky a morálky a jejich vztah k altruistickému chování. Poslední dvě kapitoly této části pojednávají o motivaci k pomoci druhým a to z hlediska lidí pracujících v pomáhajících profesích a lidí, kteří v této oblasti nepracují.

V teoretické části si má práce klade za cíl zjistit, zda lidé pomáhají druhým z altruistických či egoistických důvodů. Druhým cílem je odpovědět na otázku, jaké jsou motivace lidí pracujících v sociální péči. Jaké pohnutky se na jejich motivaci podílí. Jak souvisí jejich motivace s výsledným pracovním výkonem.

Cílem praktické části ověřit několik hypotéz vycházejících z obecného povědomí o motivacích lidí pracujících v sociální péči. Pro testování těchto hypotéz byl vybrán kvalitativní výzkum. Cílovou skupinou šetření byly lidé pracující ve službách sociální

péče. Součástí praktické části je také kapitola věnující se významu výsledků tohoto výzkumu pro sociální pedagogiku.

II. TEORETICKÁ ČÁST

1. Základní pojmy

1.1. Motiv

Slovo motiv je převzato z latiny, kde „motus“ znamená pohyb. Může se jednat o pohyb fyzický nebo psychický např. pohyb myšlenek.

S tímto významem slova motiv koresponduje Řičanova definice, ve které mluví o motivu jako o faktoru, který uvádí do pohybu jakoukoliv činnost či proces. Motivem může být vše, co člověka aktivizuje. (Řičan, 1975) Zásadnější vymezení motivu je však možné najít u Vágnerové, jež motiv interpretuje jako „*osobní příčiny určitého chování, které mu dávají smysl*“ (Vágnerová, 2004, s. 168). Předkládaná práce má právě za cíl pátrat po osobních příčinách chování, kterému obecně říkáme pomáhání. V dalších kapitolách je často diskutována otázka, jaký smysl má práce v sociální péči pro její poskytovatele neboli jaké jsou osobní příčiny čili motivy pomáhajícího chování.

Definice motivu je uvedena výše. Dále je ale třeba se zabývat otázkou jak vlastně motiv vzniká? Na to odpovídá ve své publikaci Madsen (1979), který uvádí nejen různé způsoby vzniku motivu, ale i možné varianty jeho uspokojení:

A. Homeostatický model

Motivace je stimulována narušením rovnováhy a člověk automaticky usiluje o její znovunastolení.

Uvedený model má dvě varianty:

- Model nedostatku vychází z nepříjemného pocitu chybění něčeho důležitého a stimuluje k chování, které by vedlo k naplnění.
- Model přebytku vychází z nepříjemného pocitu napětí, které způsobuje přesycenost. K uspokojení dochází tehdy, když člověk ze sebe něco vydá.

B. Pobídkový model

Klade důraz na význam vnějších činitelů pro rozvoj motivovaného jednání. Doplnuje homeostatickou hypotézu.

C. Kognitivní model

Zdůrazňuje rozumové hodnocení situace. Motiv je definován jako zaměření na určitý cíl. Důležitá je představa žádoucího cíle, tj. budoucího uspokojení.

D. Činnostní model

Zdroj motivace spočívá v činnosti, která se sama o sobě stává cílem.

E. Emoční model

Stav motivovanosti i uspokojení je signalizován emočními prožitky. Emoční prožitky doprovázející navození potřeb, motivované jednání i dosažení příslušného cíle, lze považovat za regulující i integrující složku motivace.

1.2. Motivace

Ústředním pojmem celé práce je slovo motivace. Pojem motivace je odvozený z latinského slova “movere” - pohybovat se. Existuje více definic tohoto pojmu, které se odlišují formulací, ale obsah mají obvykle podobný. Jejich společným znakem je, že motivaci charakterizují jako psychologický proces ovlivňující vnitřní pohnutky (motivy), který usměrňuje jednání člověka. Pro úplnost je dále uvedeno několik definic motivace.

Nakonečný popisuje motivaci jako jednu ze složek psychické regulace činnosti, která „zajišťuje fungování učení, aktivizuje kognitivní a motorické systémy k dosahování určitých cílů, tj. podněcuje k chování, které udržuje dynamický růst osobnosti a její vnitřní rovnováhu“ (Nakonečný, 1997, s. 8) a dále motivace slouží k uspokojení potřeb člověka, které mohou být vyvolány buď vnitřními nebo vnějšími okolnostmi (Nakonečný, 1997).

Říčan použil jednoduchou definici motivace, jež zní: „Motivace je souhrnné označení pro motivy a jejich působení“ (Říčan, 1975, s. 96).

Vágnerová (2004) poukazuje na fakt, že motivace je propojena s naší emoční stránkou. Motivace může být vědomá i nevědomá. Homola má k této problematice ucelený komentář: „U většiny lidských projevů jde o činnost, která je vědomě zaměřená k cíli. To znamená, že víme, jak jednáme a proč tak jednáme, tj. poznáváme motiv. Na druhé straně není vždy naše chování motivováno vědomě formulovanými cíli. I jiné pohnutky mimo cíle mohou vyvolávat chování, přičemž nevíme, jak a proč. Ani u uvědomované motivace nemůžeme mít přehled o všech motivech, které jsou v daném okamžiku ve hře, uvědomujeme si pouze motivy dominantní (převládající). Kromě toho víme z vlastní zkušenosti, že leckdy i své vlastní motivy zkreslujeme, předpokládáme u sebe motivy, které nemáme, nebo se bráníme tomu, abychom si uvědomili skutečné motivy svého jednání (např. tam, kde by skutečný motiv ohrožoval naší sebeúctu nebo hodnotový systém). Vědomá a nevědomá motivace se nemohou stavět proti sobě, jde o plynulé přechody. Některé projevy chování např. u dětí se vytvořily jako odpověď na opakující se situace v době, kdy si dítě ještě nemohlo uvědomit motiv. Motivы mohou působit a vyjadřovat se zcela mimo vědomí. Mnohé z našeho chování je dobře upevněným návykovým chováním, které se projevuje bez našeho vědomí“ (Homola, 1977, s. 15). Z Homolova komentáře vyplývá, že je někdy velmi těžké, až zcela nemožné, zjistit pravý motiv určitého jednání. Proto i výsledky níže uvedeného výzkumu provedeného mezi lidmi pracujícími v sociální péči, budou sloužit spíše jako nástin různých demotivačních faktorů.

1.3. Zdroje motivace a jejich dělení

Při představování pojmu motivace není možné opomenout tu skutečnost, že motivace má teoreticky pět základních zdrojů, které tvoří tzv. motivační strukturu, nebo také tzv. motivační profil každého člověka. Do motivační struktury řadíme těchto pět zdrojů vnitřních hybných sil: potřeby, návyky, zájmy, hodnoty a ideály.

Dále je třeba podrobněji rozebrat potřeby, jako nejzákladnějšímu zdroje motivace. Dědina a Cajthamr (2005, s. 133) vidí potřebu jako „hypotetický pojem pro označení

určitého, mnohdy konečného zdroje motivační síly“ (Dědina, Cajthamr, 2005, s. 133). Stejní autoři považují za hlavní znak potřeby prožívaný nedostatek něčeho, který je vždy pocíťován jako nepříjemné vnitřní napětí. Potřeba je pak pocíťem člověka, že je nutné něco udělat vzhledem k pocíťovanému napětí.

Potřeby můžeme dělit podle různých kritérií. Asi nejznámější dělení potřeb, přesněji hierarchie potřeb, pochází od Maslowa. Jeho teorie motivace dle Vágnerové (2004) stojí na myšlence, že nejdříve musíme uspokojit základní fyziologické potřeby a teprve pak jsme otevřeni dalším. Nižší, deficitní potřeby tj. fyziologické potřeby a potřeba bezpečí vycházejí z nějakého nedostatku a zajišťují fyziologické přežití jedince. Vyšší potřeby tj. potřeba lásky a úcty zajišťují duševní pohodu a nejvyšší potřeby podporují rozvoj osobnosti tj. sebeaktualizaci.

Jiný významný vědec E. From dle Vágnerové (2004) kladl důraz na mezilidské vztahy a jeho dělení proto obsahuje dva okruhy s tím souvisejících potřeb. Jsou to vztahové potřeby, které vyjadřují potřebu být součástí něčeho a zároveň si uchovat určitou autonomii. Druhým okruhem jsou kognitivní a aktivační potřeby zaměřené na poznání a porozumění, jejichž cílem je dát svému životu smysl.

Je zřejmé, že s ohledem na téma práce je nejvyužitelnější dělení potřeb z hlediska vzniku a zaměření, jež ve své publikaci uvádí Vágnerová (2004).

Ta dělí potřeby na:

1. Základní biologické potřeby - jsou vrozené a jsou také označovány jako pudy. Pudy slouží k dvěma základním cílům tj. zachování sebe sama a zachování rodu. Pudy se rozdělují do čtyř základních kategorií: pud obživný, pud sebezáchovy, sexuální pud a pud péče o potomstvo.
2. Základní psychické potřeby - rozvíjejí se z vrozených dispozic, ale jsou významně formovány učením.
3. Psychosociální potřeby sekundárního charakteru - nejsou vrozené. Vytvářejí se pod vlivem sociokulturních podmínek společnosti, ve které člověk žije.

1.4. Psychosociální potřeby a jejich vývoj

V této kapitole jsou uvedeny psychosociální potřeby, jsou zmíněny jejich definice a vývoj. Již dle názvu se jedná o potřeby, které mají sociální rozměr, a tudíž přímo souvisí s motivací k sociálnímu chování a tedy i pomáhání. Tyto potřeby mohou mít vrozený základ, který je dále ovlivňován především sociálními vlivy. Obsah těchto motivů závisí na hodnotách a normách dané společnosti.

Vágnerová (2004) tyto potřeby obecně rozděluje do několika okruhů:

1. Potřeba bezpečí

Má vrozenou složku, jež slouží k uchování existence člověka, eventuálně i jeho komfortu. Obsahuje také psychosociální složku, která je uspokojována dobrými a stabilními vztahy s lidmi, kteří představují zdroj jistoty a bezpečí.

Z tohoto popisu vyplývá, že člověk se cítí bezpečně, pokud má dobré vztahy s druhými lidmi. Může se například spolehnout na druhé, že mu v nouzi pomohou a naopak.

2. Potřeba stimulace

Její základ je vrozený, ale může se rozvíjet učením. Potřebu stimulace mají všichni lidé, ale každý z nás má svou optimální míru intenzity nebo novosti podnětů.

Pokud je stimulace převedena do oblasti pomáhání, budou mít nejspíše lidé pracující v sociální péči velkou potřebu stimulace související s pomáháním.

3. Potřeba poznání světa, jeho materiální i sociální složky, tj. lidské společnosti

Nejvýznamnější součástí je potřeba přiměřené orientace a pochopení základních zákonitostí.

Znovu je třeba uvážit, jak tato potřeba vypadá u lidí pracujících v sociální péči. Může se zde jednat o touhu poznat život zdravotně postižených lidí.

4. Potřeba sociálních kontaktů, potřeba k někomu, resp. někam patřit

Kontakty s lidmi slouží nejenom jako zdroj jistoty a bezpečí, ale jsou i zdrojem specifické zkušenosti. Ve vztazích s lidmi se uplatňují různé základní tendence: člověk nad nimi potřebuje dominovat, vládnout jim, ale zároveň se nechat vést, pečovat o ně, patřit do určitých sociálních skupin, spolupracovat, navozovat vztahy různé kvality. V této potřebě se odrážejí základní motivační tendence:

- dominance – submise
- hostilita – láska
- egocentrismus – altruismus
- autonomie – sounáležitost

Lidé, kteří mají pomáhání jako hlavní náplň své práce, musí mít tedy logicky velkou potřebu sociálních kontaktů.

5. Potřeba seberealizace, rozvoje vlastních předpokladů, dosažení něčeho a sebepotvrzení, které z něho vyplývá

Každý člověk potřebuje rozvinout a uplatnit svoje schopnosti a zároveň potřebuje, aby tuto okolnost ostatní lidé ocenili. Uspokojovat potřebu seberealizace je možné dobrým výkonem, prostřednictvím sociální pozice, úspěšností v určité roli, pozitivním hodnocením nebo prestiží, kterou přináší.

Je tedy možné, že určití lidé mají k pomáhání vlahy a tím, že pracují v sociální péči se vlastně seberealizují. Také je všeobecně známo, že nezanedbatelnou výhodou pomáhajícího povolání je častá pozitivní zpětná vazba od klientů, která musí pečujícímu nutně přinášet pocit uspokojení.

6. Potřeba smyslu vlastní existence

Člověk potřebuje dát svému životu určitý smysl, který by jeho aktivitu vedl jedním základním směrem. Motivy vytvářejí určité komplexy, které člověka stimulují jednat za určitých okolností nějakým, pro něj typickým způsobem. Děje se tak

pod vlivem učení na základě získávání osobních zkušeností a přejímáním hotových motivačních vzorců.

Toto vysvětlení vede k závěru, že by lidé pracující v sociální oblasti měli nalézat smysl svého života v pomoci druhým.

1.5. Altruismus versus egoismus

Slovo altruismus je odvozeno z latinského „*alter*“, jež znamená druhý. Altruismus je definován jako „*láska k bližnímu, etický princip spočívající k odhodlání podřídit vlastní zájmy blahu druhých. Opak egoismus*“ (Diderot, 1999, svazek 1 s. 107).

Podle Vymětala (2010, s. 17) je altruismus „*nezjištná pomoc člověka člověku. Altruistické jednání vymezujeme jako takové jednání, které je zaměřeno ve prospěch druhého člověka, jenž se nalézá v situaci nouze či ohrožení. K jeho podstatným rysům patří dobrovolnost, nezištnost a motivace daná obecnou situací člověka ve světě a vycházející z lidské vzájemnosti.*“

Slovo egoismus je odvozeno z latinského „*ego*“, což znamená já. Samotný pojem egoismus je definován jako „*sobectví, jednání směřující jen k vlastnímu prospěchu bez ohledu na druhé a na společnost. Opak altruismu*“ (Procházka, 1962, I.A-B s. 637).

Pro doplnění ještě další definice egoismu. „*Egoismus je vlastnost charakterizující postoje a chování, jimiž člověk prosazuje vlastní zájem, snaha stavět všude do popředí vlastní já, orientovanost na sebe sama, přehnaná láska k sobě jako východisko chování*“ (Diderot, 1999, svazek 2 s. 337).

Rozdíl mezi altruistickým a egoistickým chováním je podle těchto definic v tom, že altruistické chování je vedeno záměrem pomoci druhému člověku, kdežto egoistické využívá pomáhání jen jako prostředek k uspokojení svých zájmů. V dalších kapitolách bude problematika altruistického chování uvedena podrobněji, budou zmíněny různé teorie jeho vzniku a vývoje. Předem je ovšem možno uvést, že altruistické chování představuje daleko složitější pojem, než se na první pohled může zdát.

1.6. Sociální péče neboli služby sociální péče

Posledním zbývajícím pojmem je sociální péče. V novém Zákoně o sociálních službách se však používá termín služby sociální péče a tak se vymezení bude týkat právě tohoto termínu.

Zákon definuje služby sociální péče jako služby, které „*napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení*“ (Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách).

Výčet služeb sociální péče dle Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách:

- osobní asistence,
- pečovatelská služba,
- tísňová péče,
- průvodcovské a předčitatelské služby,
- podpora samostatného bydlení,
- odlehčovací služby,
- centra denních služeb,
- denní stacionáře,
- týdenní stacionáře,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory,
- domovy se zvláštním režimem,
- chráněné bydlení,
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní.

Služby sociální péče jsou tedy velmi rozmanitého charakteru. Tyto služby mohou poskytovat svým klientům sociální, zdravotničtí, pedagogičtí pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Posledně jmenovaná kategorie pracovníků je ve službách sociální péče zastoupena nejpočetněji a proto se může považovat za reprezentanta těchto služeb.

Výše uvedený zákon charakterizuje pracovníka v sociálních službách mimo jiné jako toho, kdo vykonává:

- a) přímou obslužnou péčí o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácvičku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,
- b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění osobní asistence,
- c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistází pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti.

Stručně řečeno se jedná o pracovníky, kteří jsou v každodenním přímém důvěrném styku s nějak hendikepovanými klienty.

2. Vznik altruistického chování a přirozený výběr

Tato část se věnuje vzniku altruistického chování tak, jak se na něj dívá Darwinova evoluční teorie. Nejprve je uvedena definice altruistického chování z evolučního hlediska, poté je nastíněn význam přirozeného výběru na vývoj altruistického chování, vznik tohoto chování v rodině a jeho rozšiřování mezi příbuzné

jedince. V závěru je diskutován fakt, jakým způsobem se protiklady tj. spolupráce a soutěžení promítají do mezilidských vztahů.

2.1. Altruistické chování

V první kapitole je definován pojem altruismus a altruistické chování očima sociální psychologie. Z hlediska evoluce bude pochopitelně definice tohoto chování zcela jiná.

Altruistické chování se pohledem evoluce projevuje tak, že jedinec podporuje zdatnost jiného jedince na úkor své zdatnosti. Čili jedinec jedná altruisticky, když svým jednáním sníží svou šanci na přežití ve prospěch šance na přežití jiného jedince. Toto chování se v důsledku projeví tím, že se zvýší reprodukční úspěch jiného jedince (Barrett a kol., 2007; Dawkins, 1998).

Z tohoto odstavce plyne, že altruisticky jednající jedinec svým chováním znevýhodňuje vlastní existenci na úkor toho, komu pomáhá. To je zcela zjevně podstatný rozdíl od definice sociální psychologie, kde se mluví o dobrovolnosti a nezjištěnosti altruistického chování, což však nemusí nutně znamenat zhoršení podmínek života pro pomáhajícího.

Pokud bude platit Hamiltonova teorie, která uvádí, že „*zdatnost jedince nezávisí jen na tom, kolik zanechá životaschopných potomků sám, ale také na tom, jak se postará o to, aby i jedinci jiní, nesoucí však příbuzný soubor genů, také zanechali potomstvo*“ (Brázda, 1993, s. 110), pak naopak vychází, že altruistické chování může mít do budoucna pro pomáhajícího pozitivní efekt.

2.2. Přírozený výběr a chování

Všeobecně známá teorie přírozeného výběru říká, že přežívají lépe přizpůsobené formy života. Tradičně byl tento princip aplikován na evoluci tělesných znaků, ale moderní Darwinisté dle Hewstona a Stroebe (2006) rozšířili tuto teorii i na evoluci chování. Pro účely této práce bude zmíněn vývoj altruistického chování.

2.3. Význam příbuzenského rodu

Podle Dawkinse a jiných se za základní jednotku přírozeného výběru nepovažuje druh ani populace či jedinec, ale gen. Geny, případně jejich soubory, jsou nesmrtelné a dědí se z generace na generaci (Dawkins, 1998; Hewstone, Stroebe 2006).

„Při reprodukci se geny obou rodičů slučují a vzniká nový jedinec, který má jednu polovinu genetické výbavy od matky a druhou polovinu od otce. A tato příbuznost podněcuje rodiče, aby se starali o vlastní potomky. Jedná se o altruismus podmíněný příbuzností., (Hewstone, Stroebe, 2006, s. 335).

2.4. Reciproční (vzájemný) altruismus

Vznik altruismu uvnitř rodiny byl objasněn výše. Podle Wrighta (2002) však tento proces v rodině nekončí, ale altruismus se rozšiřuje dál, až za hranice blízkých příbuzných.

Vzniká takzvaný reciproční altruismus. Ten se projevuje tak, že jedinec se zachová k jinému jedinci altruisticky a předpokládá, že mu bude tato pomoc v budoucnu příjemcem oplacena. Hewstone a Stroebe (2006) v této souvislosti mluví o pravidlu reciprocity, jež říká, že bychom se ke druhým měli chovat tak, jak se oni chovají k nám. Toto pravidlo podle nich podporuje pozitivní reakce na vstřícné chování a negativní reakce na nežádoucí chování. Stejní autoři jmenují podmínky, za kterých dochází k zvyšování zdatnosti: příjemce musí pomoc oplatit, investice do pomoci nesmí být vysoké, naopak zisky velké. Samozřejmostí je vyloučení jedinců, kteří pomoc

přijímají, ale neoplácejí. Je tedy nutné poznat podvodníky a vyhýbat se jim. Vzájemnost je podle mnoha výzkumů mezilidských vztahů zcela zásadní pro partnerské vztahy a vztahy mezi kolegy v práci.

Wright (1995) uvádí, že rozvoji recipročního altruismu vyhovoval život lidí v malých komunitách a věnuje se dále altruismu uvnitř skupiny. Evoluce podle Wrighta (1995) mohla postupně přinést pocit odpovědnosti ke skupině. Člen takovéto skupiny pak přináší oběti pro celý spolek a na oplátku očekává pomoc od každého člena své skupiny. Nečeká však přímou odplatu, ale předpokládá, že se budou i ostatní obětovat pro skupinu, stejně jako to dělal on. Když někdo toto očekávání nesplní, bude vyloučen ze skupiny.

Barrett a kol. (2007, s. 137) uzavírají tuto problematiku myšlenkou, že *„psychologické mechanismy, které predisponují lidi k tomu, aby se ve společnosti chovali altruisticky, se dost možná vyvinuly jako mechanismy podporující efektivnější společenský život, jelikož biologická zdatnost každého jedince nakonec závisí na efektivitě, se kterou skupina řeší své společné ekologické a jiné problémy.“*

2.5. Spolupráce a soutěžení

Když dojde k omezení zdrojů k přežití a rozmnožování, musí o ně jedinci bojovat. V soutěži dle pravidel přirozeného výběru vyhraje ten nejsilnější. *„Ke spolupráci dochází především v tom případě, kdy se jedná o pomoc mezi příbuznými jedinci nebo je-li výhodnější dosáhnout cíle pomocí skupiny“* (Hewstone, Stroebe, 2006, s. 59).

Spolupráce a soutěžení se podle názorů odborníků běžně promítá do mezilidských vztahů. Ty zahrnují jak nesobeckou lásku, tak i konflikt vyvolaný sledováním vlastních zájmů (Hewstone, Stroebe, 2006). Vysvětlení se právě nachází v evolučních zákonitostech.

3. Prosociální chování a přístupy k jeho vzniku

3.1. Prosociální chování

Novým, v práci dosud neuvedeným, pojmem je prosociální chování. Někteří autoři nerozlišují mezi prosociálním a altruistickým chováním. Jiní např. Hewstone a Stroebe (2006) poukazují na to, že altruistické chování existuje pouze bez zisté motivace, zatímco „*prosociální chování pramení buď ze snahy dosáhnout vlastního cíle (egoisticky motivované chování) nebo ze snahy pomoci druhému (altruisticky motivované chování)*“ (Hewstone, Stroebe, 2006, s. 332). Stejní autoři toto tvrzení upřesňují tím, že „v řadě případů se prosociální chování zakládá i na kombinaci sobeckých zájmů a altruistických cílů“ (Hewstone, Stroebe, 2006, s. 333).

V následujících podkapitolách budou užity termíny prosociální chování i altruistické chování jako ekvivalentní pojmy.

3.2. Biologický přístup

Novým, v práci dosud neuvedeným, pojmem je prosociální chování. Někteří autoři nerozlišují mezi prosociálním a altruistickým chováním. Jiní např. Hewstone a Stroebe (2006) poukazují na to, že altruistické chování existuje pouze bez zisté motivace, zatímco „*prosociální chování pramení buď ze snahy dosáhnout vlastního cíle (egoisticky motivované chování) nebo ze snahy pomoci druhému (altruisticky motivované chování)*“ (Hewstone, Stroebe, 2006, s. 332). Stejní autoři toto tvrzení upřesňují tím, že „v řadě případů se prosociální chování zakládá i na kombinaci sobeckých zájmů a altruistických cílů“ (Hewstone, Stroebe, 2006, s. 333).

V následujících podkapitolách budou užity termíny prosociální chování i altruistické chování jako ekvivalentní pojmy.

3.3. Individualistický přístup

Individualistický přístup podobně jako biologický vysvětluje altruismus z hlediska tendencí jedince pomáhat. Podle Hewstona a Stroebeho (2006) neplatí však automatický předpoklad, že tyto tendence byly podmíněné geneticky (ačkoli mohou být), nýbrž předpoklad, že je jedinec získal v procesu sociálního učení. Individualistické teorie altruismu bývají děleny na dva směry. První pohlíží na altruistické chování z pohledu nálady, kdy je toto chování podporováno dobrou náladou nebo specifickou negativní emocí tj. pocitem viny.

Pokud je tento směr individualistického přístupu aplikován na motivace pracovníků v sociální péči, měli by to být lidé s převažující dobrou náladou (optimisté) nebo lidé, kteří mají v sobě pocit viny. Může to být například pocit viny vůči klientům, kteří jsou nemocní, zatímco oni (pomáhající) jsou zdraví.

Druhý směr vychází z předpokladu, že je prosociální chování podmíněné rysy a vlastnostmi osobnosti. K rysům prosociální osobnosti patří sociální odpovědnost, vnitřní místo kontroly, empatie a představa spravedlivého světa. První dva rysy vyvolávají v jedinci povinnost pomoci v naléhavých situacích a rozvinutá empatie umožňuje jedinci citlivěji vnímat potřeby druhých. Lidé, kteří pomáhají druhým, se vyznačují rozvinutější empatií než ti, kteří nepomáhají.

Představa spravedlivého světa stojí na tvrzení, že každý člověk má, co si zaslouží. Nezasloužené utrpení druhých proto ohrožuje tuto představu a nutí jedince s tímto stavem něco udělat. Aby získal zpět okolnostmi ztracenou rovnováhu, trpícímu pomůže nebo ho zavrhne. Představa spravedlivého světa má tedy dvě roviny: prosociální, při očekávání vysoké pravděpodobnosti úspěchu a pasivní, při očekávání mizivého úspěchu.

Není sporu o tom, že lidé živící se pomáháním, musí mít rozvinutou schopnost empatie, cítí osobní odpovědnost za ostatní a chtějí svou pomocí změnit nepříznivou situaci svého klienta. Představa spravedlivého světa je dle předchozího popisu velmi individuální. Je ale pravděpodobné, že každý pomáhající se někdy dostal do situace,

kdy nabyl přesvědčení, že tomuto člověku není pomoci a že si svůj špatný osud zaslouží. V takovém případě už se velmi těžko hledá jakákoliv motivace k dalšímu pomáhání.

3.4. Interpersonální přístup

Interpersonální přístup čerpá z toho faktu, že lidé jsou na sobě vzájemně závislí. Platí zde teorie výměny (Hewstone, Stroebe, 2006).

„Mezilidské vztahy mohou být blízké nebo jen povrchní. Blízký vztah (např. mezi přáteli) se vyznačuje solidaritou, vzájemným souladem a soudržností. Pro povrchní vztah tyto procesy neplatí. V blízkém vztahu se navíc úspěch rovnoměrně dělí mezi členy podle pravidla rovnosti, v povrchních vztazích si každý připisuje zásluhu podle vlastního vkladu podle pravidla spravedlnosti“ (Hewstone, Stroebe, 2006, s. 347).

Dle stejných autorů bude dosaženo totožného výsledku, pokud bude srovnáván výměnný vztah (vztah cizích lidí) a skupinová reciprocita (vztah rodiny, přátel). U výměnného vztahu jsou motivační silou egoistické pohnutky, naopak u skupinové reciprocitě vítězí pohnutky altruistické.

Lidský vztah jako součást profese. Tak zní nejen název knihy od Karla Kopřivy, ale především je to pravdivé konstatování, které platí pro jakoukoliv pomáhající profesí. Je-li použita logika předešlé teorie, měla by být motivace pomáhajících tím altruističtější, čím bude jejich vztah s klienty bližší.

3.5. Přístup zaměřený na sociální systémy

Přístup orientovaný na sociální systémy vyplývá ze skutečnosti, že sociální chování je ovlivňováno faktory, jež jsou zásadní pro určité sociální systémy či situace. *„Společnost sdílí kulturní normy, hodnoty a rituály, zástupci různých sociálních rolí vzájemně očekávají od druhých naplnění a naplňování jejich role, jedinci mají práva a povinnosti plynoucí z tradic, všeobecných etických pravidel (např. z Deklarace lidských*

práv). Všechny uvedené faktory tvarují a formují výsledné chování jedinců ve společnosti“ (Hewstone, Stroebe, 2006, s. 348).

Tento přístup pracuje s tzv. normou spravedlnosti. Podle ní má každý člověk svou vlastní vidinu spravedlivého světa a spravedlivého ocenění sebe i druhých. Proto ti, kteří se cítí spokojení se svým postavením v určité situaci či životě vůbec, dokáží altruisticky reagovat na nespravedlivou situaci druhých. Z tohoto předpokladu dále plyne, že ryze altruistická motivace se objevuje až po dosažení egoistických cílů tj. spravedlivé pozice jedince v sociálním systému (Hewstone, Stroebe, 2006). Jinými slovy pomáhající bude mít tím altruističtější motivaci, čím víc bude spokojený sám se sebou.

4. Etika v sociální práci

Tato kapitola je zaměřena především na otázku etiky a jejímu vztahu k sociální práci. Je zmíněna problematika profesních etických kodexů a jsou vyjmenovány etické principy, kterými by se měl řídit každý sociální pracovník.

Slovo etika pochází z řeckého slova „ethos“, což znamená mrav. Etika je teorií morálky. Je to filozofická nauka o správném jednání. Hodnotí činnost člověka z hlediska dobra a zla. Na rozdíl od morálky, která je blíže konkrétním pravidlům, se etika snaží najít společné a obecné základy, na nichž morálka stojí, popř. usiluje o to morálku zdůvodnit.

Mahrová mluví o tom, že základním předpokladem celé etiky a tedy i etiky sociální práce je *„konat dobro a vyhýbat se zlu“* (Mahrová, 2008, s. 48). Dobro podle ní musí být *„ohniskem a cílem jakékoli teorie nebo profesní aktivity, která se prohlašuje za mravně obhajitelnou,“* (tamtéž).

Podle Mahrové představuje etika sociální práce *„soubor mravních zásad, které by měl pracovník v sociálních službách znát a dodržovat“* (Mahrová, 2008, s. 49). Gulová (2011) připomíná, že tyto zásady se hromadily napříč staletími a rozlišovaly se podle toho, v které epoše se sociální práce vyvíjela.

Z toho je patrné, že ani obsah etiky sociální práce není neměnný a neustále se vyvíjí spolu se společností. Dobře je možné tento vývoj sledovat například na rozšiřování tzv. terénních sociálních služeb na úkor služeb pobytových, jelikož se začíná brát větší zřetel na přání klientů zůstat ve svém bytě se svojí rodinou. Tento model se tak čím dál více stává společenskou normou.

Pro všechny pracovníky v sociální oblasti, tedy i v sociální péči, platí speciální etická pravidla vztahující se k jejich činnosti. Důvodem je, že činnost sociálních pracovníků se dotýká nejpodstatnějších hodnot člověka – zdraví, autonomie, osobnosti a svobody. A dále také proto, že pracovníci mají nad klientem určitou moc a jistá privilegia, která mohou být zneužita. Etická pravidla proto vylučují bezohledné jednání, jehož cílem je jen osobní prospěch. Etická pravidla pro sociální pracovníky jsou vyjádřena jak pomocí všeobecného Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky, tak i pomocí dalších vnitřních etických předpisů konkrétní organizace.

Hlavním podkladem pro profesní etické kodexy jsou dokumenty zabývající se lidskými právy. Jedná se o:

- Všeobecnou deklaraci lidských práv
- Chartu lidských práv Spojených národů
- Úmluvu o právech dítěte
- další mezinárodní deklarace a úmluvy.

Zároveň všechny profesní etické kodexy vycházejí z etiky povinnosti, kterou formuloval Emmanuel Kant ve druhé polovině 18. století. Mahrová volně překládá ústřední myšlenku této koncepce takto: *„jednej vždy tak, aby morální zásady tvého jednání mohly sloužit jako obecné normy chování všech lidí a nepohlížej na spoluobčany jako na pouhý prostředek k dosažení tvých cílů, ale vždy jako na hlavní účel tvého jednání“* (Mahrová, 2008, s. 50). Především v druhé části Kantova výroku o pomáhání je naprosto patrné nabádání k omezení zjištěného chování a k podpoře altruistické pomoci druhým.

Celé znění Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky je zařazeno do přílohové části práce viz přílohy. Obsah tohoto kodexu je mezi odbornou veřejností

dobře znám. Mnohem přehlednější popis základních etických principů ovšem přináší Žílová (2000). Autorka vysvětluje podstatu jednotlivých principů velmi srozumitelně, a proto je tento popis v dalším textu upřednostněn.

Mezi nejzákladnější etické principy sociální práce dle Žílové (2000, s. 106-108) patří:

- *autonomie* – znamená respektování klienta jako samostatné, soběstačné a nezávislé bytosti. Především jde o respektování jeho svobodného rozhodnutí, o poskytnutí osobních (diskrétních) informací, o přijetí navrhovaných postupů, opatření při saturování sociálního problému a podobně. Patří sem také vnímání a respektování zodpovědnosti klienta za vlastní rozhodnutí, chování a postoje.
- *benefit* – znamená prospěšnost, dobrodiní, výhodu anebo podporu pro klienta. Sociální klient má mít z konání sociálního pracovníka maximální dobro. Toho se dá dosáhnout za předpokladu respektování platných legislativních norem, tradic, zvyklostí a jiných kulturních atributů. V případě, že efekt prospěšnosti zanikl, je potřebné s klientem o této skutečnosti mluvit a pokoušet se hledat jiná, nová řešení, např. spolupráci s jiným expertem anebo institucí v oblasti péče o člověka.
- *diskrétnost* – jde o zachovávání důležitých informací v tajnosti. Sociální pracovník je vázaný vůči klientovi mlčenlivostí o faktech, chování klienta, svědeckých a okolnostech, o kterých nemá právo hovořit. Nejvhodnější je dodržovat zásadu, že informace o klientovi je možné jiným organizacím, institucím a osobám poskytovat jen se souhlasem klienta a to dokud soud nebo zákon nestanoví jinak. Je samozřejmé, že jiný postup bude volen v případě, když je od sociálního klienta zjištěna skutečnost o jeho případné trestné činnosti, anebo ohrožení zdraví, života a bezpečnosti jiných občanů. V tomto případě má sociální pracovník povinnost signalizovat tuto skutečnost příslušným institucím.
- *náklonnost* – je přirozená osobní vlastnost sociálního pracovníka, prostřednictvím níž klientovi odkázanému na pomoc dává na vědomí (verbálním, ale zvláště neverbálním projevem), že mu klient může důvěřovat, cítit se bezpečně a jistě. Dále, že sociálního

klienta bere do své péče takového, jaký je, se všemi klady i nedostatky a případně i fyzickým, psychickým, či společenským znevýhodněním.

- *úcta* – je další morální hodnotou, kterou musí sociální pracovník uplatňovat ve vztahu k sociálnímu klientovi. Vyjádřit ji může např. spravedlností a rovnoprávností ke všem sociálním klientům a to bez ohledu na jejich duševní, rasové, fyzické, náboženské anebo jiné rozdílnosti. Vyjadřuje ji též taktností, zdvořilostí a slušností.
- *slušnost* – je smýšlení člověka vždy připraveného na určité oběti a na určité sebezapření, které si vyžaduje vztah k bližnímu.
- *zdvořilost* – se rozumí cílené a úmyslné obeznámení sebe samého a přizpůsobení se uznávaným pravidlům, hodnotám a normám v dané společnosti, komunitě a skupině.
- *takt* – znamená nejprve vycítit, jak a co se koho dotkne. Je to míra zdvořilosti, která se dá i pěstovat.
- *ohleduplnost* – je morální kvalitou, která vyjadřuje vztah k sociálnímu klientovi. Tato vlastnost vyžaduje od sociálního pracovníka zájem o potřeby sociálních klientů, o jejich přání a požadavky. Sociální pracovník by si měl usilovně všímat zájmů a problémů klientů a umožňovat jejich realizaci, či pomoc je řešit. Toto si vyžaduje, aby sociální pracovník vyslyšel myšlenky klientů a vnímal jejich pocity.
- *zodpovědnost* – je kategorií etiky, která charakterizuje vztah jednotlivce ke společnosti. Výrazem zodpovědnosti je například i dodržování slibů, dohod apod. Je to i zodpovědný přístup sociálního pracovníka k vlastní práci, k poskytování přiměřených a nejvhodnějších služeb sociálnímu klientovi v požadovaném rozsahu, kvalitě a v přiměřeném a určeném čase. Zrcadlí se zde i kvalita přístupu sociálního pracovníka k materiálním hodnotám (zařízením) organizace či instituce, ve které sociální pomoc poskytuje.

5. Morálka a její vztah k altruismu

V této kapitole je uvedeno několik definic morálky a dále je akcentován její vztah k altruismu.

Slovo morálka pochází z latinského „moralitas“, což znamená správné chování. Procházka definuje morálku jako „*historicky a kulturně podmíněný souhrn hodnotících soudů, zvyků, názorů, ideálů a pravidel, jimiž se lidé řídí ve svém praktickém mravním jednání*“ (Procházka, 1962, s. 236). Wright uvádí ve své knize Morální zvíře, kde se zabývá člověkem jako kterýmkoliv jiným živočišným druhem, že „*morálka je nástroj zvířete s mimořádně složitou poznávací schopností, sledujícího své zájmy v mimořádně složitém společenském prostředí*“ (Wright, 1995, s. 220). Z Wrightovy definice je možné vyčíst jeden zajímavý fakt. Člověk se chová morálně, aby dosáhl svých zájmů.

Ridley souhlasí s názorem většiny evolučních psychologů, že „*morálka je cílený soubor našich smyslových instinktů*“ (Ridley, 2000, s. 154-155). Stejný autor dále poukazuje na to, že při hodnocení určitého chování používá člověk iracionální emotivní stránku osobnosti. Jinými slovy naše emoce hodnotí chování tak, jak je nám vrozené ho hodnotit, či jak jsme se ho hodnotit během života tj. především v dětství naučili.

Vztahem mezi altruistickým chováním a morálkou se zabývá Schmidbauer, který píše v publikacích Syndrom pomocníka (2008) a Psychická úskalí v pomáhajících profesích (2000), že z hlediska morálky je rozlišení na altruistické a egoistické jednání závislé na společnosti a kultuře, ve které žijeme.

6. Morální vývoj osobnosti

Pokud je zmíněna morálka, není možné opomenout morální vývoj osobnosti. Tento úzce souvisí s tím, jak se v dospělosti chováme a také proč se tak chováme. V této části práce budou představena jednotlivá stádia morálního vývoje, se zvláštním důrazem na význam prekonvenčního stádia na vznik altruistického chování.

Podle Fischera a Milfajta (2010, s. 34-37) se morální soud člověka odvíjí ve třech základních stádiích:

A. Prekonvenční stadium

Jedná se o období, které předchází osvojení si společenských a právních norem jako závazných pro chování jedince.

Zhruba od dvou let si dítě začíná uvědomovat, že existují pravidla, jimiž vychovatelé, především rodiče, určují hranice jeho chování. Přesto u něj převažuje instinktivní motivace a dodržování těchto pravidel je vedeno snahou získat příznivou reakci od blízké autority, na níž je závislé, a vyhnout se nepříznivé. Neposlušnost znamená nepřijetí, které ovšem může mít v individuálním případě různou intenzitu a délku v závislosti na jednání dospělého. Dítě pozvolna objevuje souvislosti mezi příčinou – svým chováním a následkem – trestem či odměnou. Z prvotních zkušeností pocitové paměti, založené na zážitcích ohroženého organismu, vyrůstá poznání důvodů, proč něco je správné a něco špatné – poznání mravního řádu.

Zhruba od pěti let věku dítěte (s individuálními posuny oběma směry) nastupuje stádium vyjednávání, kdy chce dítě získat pro sebe co největší výhody a uspokojit své potřeby a zájmy. Zároveň si již uvědomuje, že jsou tu také druzí (především blízcí lidé vytvářející jeho mikrosvět), kteří mají také své zájmy. Ve druhém, především v dospělém, který má vliv, určuje pravidla a řád, vidí dítě i dospívající prostředek k dosažení svých cílů, pragmaticky mu vychází vstříc, vyjadřuje loajalitu, začíná i samostatně plnit jeho potřeby, aby dosáhlo svých, někdy vyjadřuje i vděčnost. Při kolektivním vyjednávání, např. v sourozeneckých vztazích, ve vrstevnické skupině, vyžaduje obecnou spravedlnost odpovídající především vnější rovnosti rozdělování statků a požitků.

Rozvoj autonomní morálky jedince je podmíněn zkušeností se sociálně rovnocennými vztahy ve vrstevnické skupině. Obsah morálních norem – kvalita socializace, kterou jedinec získává – pak zásadně závisí na hodnotách, na níž je konkrétní vrstevnická skupina založena (třída, sportovní, umělecký kroužek, společenství v církvi).

V tomto prostředí si dítě a dospívající třebí svou vlastní hierarchii mravních hodnot a zážitky s druhými si konkrétní normy zvnitřňuje (v částečné závislosti na omezujícím tlaku dospělých autorit).

Zásadní vliv pro dospělé morální směřování má nápodoba konkrétních vzorů vnímaných v rodině a blízkém okolí mezi dospělými (učitel, trenér, farář aj.). V poslední době stále vzrůstá nápodoba vzorů předkládaných médiu (až identifikace se s nimi), jejichž zprostředkovanému vlivu dokáže dítě a mladistvý čelit mnohem méně než dospělý.

Ze sociologických výzkumů vyplývá, že předkonvenční stádium morálky se týká většiny dětí, dospívajících, některých adolescentů a dospělých (zvláště kriminálních živlů, a to nejen těch odsouzených ve spravedlivých procesech za závažné trestné činy).

Dospívající sjednocují různé skupinové morálky, s nimiž se ve svém dosavadním životě potkal a hledá vlastní zdůvodnění hierarchie hodnot. Hledá „klíč“ k ideálnímu já, s nímž se může a chce ztotožnit. Zároveň velmi potřebuje potvrzení druhými, společné zážitky a spříznění. Silná potřeba autonomie nevázaná na vliv autority dospělých a její uplatnění vyvolává často opoziční postoje, v nichž silnější než racionální argumenty je uvolnění z moci a kontroly dospělých.

B. Konvenční stádium

Charakteristické období konformity se společenskými a právními normami, které ustavují autority.

Adolescent zná zákony, které zajišťují řád ve společnosti, a porozuměl jejich významu pro spravedlivé cíle ve společnosti, přesahující mikrosvět rodinného a vrstevnického prostředí, na němž mu osobně záleží, objevuje obsah role demokratického občanství, uznává formální autoritu státu a jeho institucí, přijímá vymahatelnost práva. Uznaná norma je v této fázi morálního zrání důležitější než poznání vlastních důvodů ve svědomí, které vedou k jednání a které mohou být někdy také v rozporu s vlivem autority.

Přísný respekt k autoritě charakteristický pro toto stádium vývoje může vést k určité „rigiditě“ osobnosti a formalismu v mezilidských vztazích. Hlubším a nevědomým motivem úcty k řádu může být strach z nového, obrana před vlastním vývojem a „podhoubí“ příliš tvrdé výchovy v dětství.

C. Postkonvenční stádium

Vlastní zdůvodněný mravní soud, tedy autonomie morálky.

Vyšším stupněm morálky je objev a uznání pluralismu, tedy „různých cest k jednomu cíli“. Dospělý dokáže uznat a přijmout postoj, že nesouhlasí s druhými – s určitými normami a autoritou – nemusí nutně vést ke konfliktu a ohrožení řádu, ale je cestou, jak lze dospět k novému, plnějšímu uchopení reality. Formou dialogu vzájemně se respektujících osob se různí lidé s různými morálními principy mohou dohodnout, aby společně dosáhli žádoucích cílů, mohou dospět k vzájemnému kompromisu. Zralá osobnost dokáže při hledání správného projevít a obhájit své důvody a postoje a zároveň je schopná přijmout bez požitku ohrožení odlišné důvody druhých, je tolerantní, učí se vést a snášet kritiku. Mravní identita a integrita vlastního já není ohrožena a neohrožuje, osobnost dozrála k vědomí vlastní důstojnosti a dokáže ji obhájit, aniž by zároveň omezovala a zraňovala druhé.

Dosáhnout vrcholného stádia v mravním vývoji osobnosti, tedy uznání a uplatnění univerzálních principů spravedlnosti, vzájemnosti a rovnosti však není vůbec samozřejmé a je spíše každodenním zápasem se sebou i s vlivem druhých, než jednou provždy dosaženým cílem. (Fischer, Milfait, 2010, s. 34-37)

Fischer a Milfait (2010) mluví o tom, na co upozorňuje Nakonečný (1997) a co je pro tuto práci velmi důležité. Totiž, že významným znakem dětské mentality je egocentrismus, jehož přirozenou složkou je egoismus. Děti jsou ve svém chování vedené instinktivní motivací tj. získat příznivou reakci (pochvalu) od dospělého a vyhnout se té nepříznivé (trestu). V pozdějším věku mezi 4. a 5. rokem se snaží s rodiči vyjednávat, aby pro sebe dosáhly co největší výhody. V tomto období už je také dítě ochotno se vzdát něčeho příjmemého ve prospěch druhé osoby, kterou má rádo nebo

kteřou lituje. Podle Nakonečného (1997, s. 245) „*láska a lítost umožňují dítěti přechod od egoismu k altruismu, od sebelásky k nezištné lásce k bližnímu.*“

Ridley (2000) ještě dodává jednu zajímavou skutečnost k dětské morálce. Děti podle něj do dvou let věku postrádají vrozenou schopnost cítit se provinile a schopnost empatie. O těchto dvou schopnostech se zmiňuje i individualistický přístup, který mimo jiné i na existenci těchto dvou veličin vysvětluje vznik altruistického chování. V prekonvenčním stádiu se tedy dějí velmi zásadní změny v morálním vývoji člověka, respektive v jeho motivaci k morálnímu jednání, za které můžeme považovat i pomoc druhému člověku v nouzi.

7. Proč pomáháme?

V této kapitole jsou předneseny názory různých autorů na to, zda lidé pomáhají z altruistických nebo egoistických motivací. Zda vůbec existuje pomáhání bez sebemenšího zisku tzv. ryzí altruismus. Protože se altruismem zabývají různé teorie vycházející z odlišných definicí altruismu a z rozmanitého pohledu na vznik a vývoj altruistického chování, jsou i jejich závěry týkající se motivace k pomáhání a existence ryzího altruismu nejednotné. Jednotlivé teorie proto nejsou v dalším textu nijak propojeny, ale jsou ponechány samostatně. V závěru kapitoly je potom přednesen vlastní názor na tuto problematiku.

Dawkins (1998) ve své knize *Sobecký gen* stanovuje za základní jednotku přirozeného výběru gen. Pro tento gen může být výhodné chovat se v některých situacích altruisticky a to na úrovni jednotlivých organismů. Jeho hlavní motivací však vždy bude pomáhat svým replikám co nejvíce se rozšířit v genofondu. To znamená, že gen je za všech okolností sobecký, pouze v některých případech se může jeho sobeckost jevit jako altruismus jedince.

Vedle genu podle autora existuje v lidské populaci další replikátor. Tímto replikátorem je lidská kultura, kterou Dawkins pojmenoval mem. Memy se rozmnožují napodobováním.

V závěru publikace Dawkins pochybuje, zda člověka k pomáhání může vést čistě altruistický důvod. Přiklání se spíše k závěru, že člověk je v zásadě sobecký. Ale protože má dostatečnou schopnost myšlení a předvídání do budoucna, zabývá se raději dlouhodobými sobeckými zájmy, než těmi krátkodobými. Člověk je také jediný tvor na světě, který si své sobecké pohnutky uvědomuje, dokáže se vymezit proti sobeckým genům tak memům a vypěstovat si ryzí altruismus.

Dawkins je tedy zastáncem názoru, že člověka k pomáhání nemohou vést čistě altruistické důvody, protože je ve své podstatě sobecký. Na druhou stranu ale věří, že do budoucna má člověk velkou šanci si ryzí altruismus vypěstovat.

Wright (2002) si ve své knize Více než nic dává otázku, co dobrého mohlo vzejít z přirozeného výběru, který je ve svém jádru bojem o omezené množství zdrojů bez jakýchkoliv pravidel?

Přirozený výběr má na svědomí vývoj altruistického chování mezi blízkými příbuznými. Lidé si začali pomáhat a měli z toho dobrý pocit. Altruismus se pak šířil dál i za hranice blízkých příbuzných a tak vznikl vzájemný altruismus, který je sice chladně vypočítavý, ale i tak vytváří dobré vztahy. Biologická evoluce uvolnila místo kulturní evoluci, která měla za následek další šíření altruismu. Jak se však ukázalo, toto šíření mívá své hranice. Častým cílem vzájemného altruismu u primátů je upevnit vzájemné vztahy uvnitř skupiny, aby tato mohla soutěžit s jinou skupinou i za pomoci násilí. Wright do budoucna sází na informační techniku, pomocí které je možno navazovat přátelství i na velkou vzdálenost. Říká, že „každý bude mít rád dostatečný počet různých lidí, takže pro něj bude těžké určitý druh lidí nenávidět“. (Wright, 2002, s. 345).

Wright vidí v lidském pomáhání také sobeckou motivaci jako Dawkins. O ryzím altruismu se nezmiňuje, ale věří v nasměrování člověka od sobectví k altruismu.

Nakonečný (1997) ve své publikaci Motivace lidského chování upozorňuje na významný znak dětské mentality a to egocentrismus, jehož přirozenou složkou je egoismus. Podle něho až „lásky a lítosti umožňují dítěti přechod od egoismu k altruismu, od sebelásky k nezištné lásce k bližnímu“ (Nakonečný, 1997, s. 245). Také však ukazuje

na to, že někteří lidé egoismus nepřekonají a za jejich projevy altruismu se skrývá čiré sobectví.

Dále se Nakonečný (1997) zmiňuje o polském psychologovi Reykovském a jeho rozlišení regulačních funkcí osobnosti: na egocentrickou regulaci zacílenou na vzrůst vlastního já a prosociální regulaci zaměřenou na spokojenost druhých.

Nakonečný dále rozvádí cíle, které se snaží prosociálně se chovající člověk dosáhnout. Jsou to cíle mimoosobní a velmi často cíle, s nimiž se jedinec identifikuje např. dobročinnost. Člověk při prosociálním chování směřuje k pocitu satisfakce, neboť realizuje hodnoty, které jsou pro něho životně významné. Dochází k regulaci nezávislé na biologických potřebách, jde tu tedy o regulační vliv systému norem.

Nakonečný se dostává k tomu, že při prosociálním chování fungují vnitřní odměny, které mají povahu vyšších cílů tj. emociogenních norem. Klade si otázky typu: Jak se však z těchto norem (etické, sociální, estetické a další) vytvářejí emociogenní motivy chování? Co nutí člověka bojovat pro nadosobní dobro, když vyloučíme motiv deklarační? Podle Nakonečného ani projevy reciprokého altruismu lidské chování zcela nevysvětlují. Také výklad empatie je nedostatečný, neboť pocit soucitu ještě nemusí nutně vést k sebeobětování. Nakonečný také uvádí názor některých autorů, kteří věří, že altruistické chování je motivováno redukcí nepříjemné empatie čili je v podstatě egoistické a dá se utlumit příkazem autority.

Jak z postřehů Nakonečného vyplývá, není možné přesně říci, jak altruistické chování vzniká, takže i motivace tohoto chování je zatím pro nás obestřena tajemstvím. Nejpravděpodobněji se ale jeví ta možnost, že motivace k altruistickému chování je tvořena směsicí altruistických i egoistických motivů. Člověk se tak podle Nakonečného nemůže chovat ryze altruisticky.

Vágnerová (2004) ve své knize *Základy psychologie* mluví o tom, že tendence pomáhat, starat se o své bližní má vrozený základ, není jen naučená. Člověk ke své existenci vždycky potřeboval lidskou společnost a aby z ní nebyl vypuzen, musí se chovat altruisticky. Altruismus je podle Vágnerové složitější motivační tendencí, protože *„člověk nevyužívá společnost pouze jako prostředek k přežití, ale potřebuje být s lidmi*

v dobrých vztazích, potřebuje, aby jej akceptovali a tím mu potvrzovali jeho vlastní hodnotu“ (Vágnerová, 2004, s. 187). Dále Vágnerová pokračuje, že nelze mít kolem sebe jen soupeře. To by vyčerpávalo energii neúčelným způsobem a taková představa by fungovala jako trvalý zdroj pocitu ohrožení, narušovala by uspokojení pocitu bezpečí. Člověk je motivován žít v okruhu blízkých lidí (rodiny, přátel), s nimiž by mohl mít klidné neohrožující vztahy. Potřebuje lidi, kteří by se k němu chovali altruisticky.

Vágnerová ohledně motivace k pomáhání říká, že altruismus je složitá motivační tendence, která je pravděpodobně složena z kombinace altruistických a egoistických motivů. O ryzím altruismu proto vůbec neuvažuje.

Ridley (2000) se ve své knize *Původ ctnosti* věnuje lidským ctnostem. O ctnostech jako je tolerance, soucit a spravedlnost mluví jako o závazcích, které na sebe bereme v očekávání, že je na sebe berou i ostatní. Říká, že čím nesobečtější a velkorysejší jsou naše postoje, tím více získáváme z kooperativního úsilí celé společnosti. Ridley odmítá poučky neoklasické ekonomie i neodarwinistického přírodního výběru, že světu vládne racionální sobectví a že jím lze vysvětlit lidské chování. Ridley zakončuje svou úvahu radou, aby rodiče nabádali své děti, aby se staly dobrými lidmi. Mají tak činit ne proto, že je to náročné a záslužné, ale proto, že se jim to nakonec vyplatí. K problému ryzího altruismu Ridley dodává, že čistými altruisty mohou být jen ti, kteří konají dobro z chladného přesvědčení oproštěného od všech emocí. Pokud je naše chování ovlivněno soucitem či láskou, nepřipadá v úvahu ryzí altruismus.

Ridley tedy není zastáncem názoru, že naše chování ovládá racionální sobectví, ale na druhou stranu přiznává, že člověk by měl pomáhat druhým, protože se mu to vyplatí - čili z motivace čistě ziskové. Ani Ridley nevěří v ryzí altruismus.

Autoři knihy *Sociální psychologie* Hewstone a Stroebe (2006) upozorňují na to, že v mnoha případech se chováme prosociálně ze sobeckých zájmů, ale za účelem altruistických cílů.

Hewstone a Stroebe srovnávají výměnný vztah cizích lidí, kde každý usiluje o maximální zisk a skupinovou reciprocitu přátel, kde každý chce, aby se druhému vedlo

dobře. Potom je podle nich možné předpokládat, že v prvním případě jsou motivací egoistické pohnutky a v tom druhém pohnutky altruistické.

Hewstone a Stroebe říkají, že velmi často je naše pomáhání kombinací egoistických zájmů a altruistických cílů. Naše motivy jsou proto smíšené. Ryze altruistické motivy pomoci připouštějí pouze ve skupině přátel.

V Evoluční psychologii člověka autorů Barretta, Dunbara a Lycetta (2007) zaznívá názor, že koevoluce kultury a altruismu v rámci skupin dokázala, že lidé jsou schopni skutečného altruismu a zároveň takové jednání zvyšuje jejich biologickou zdatnost. Nemusí při tom překonávat sobecké geny. Jednají tak z toho důvodu, že jim spolupráce přináší prospěch.

Autoři Evoluční psychologie člověka věří v ryzí (skutečný) altruismus a to v rámci skupiny přátel. Na druhou stranu připouštějí, že pomáhání v takovéto skupině přináší jejím členům prospěch.

Ondrušková (2006) v knize Sociálna psychológia upozorňuje na to, že se někdy potkáváme s velkým sebeobětováním, které nezapadá do modelu podle vztahu vynaložené náklady – získaná odměna. Jedním z vysvětlení může být tzv. čistý altruismus, který takové úvahy nepřipouští. Ten je vedený snahou pomoci druhému v těžké situaci bez ohledu na vlastní prospěch, ale je v souladu s vlastní hodnotovou orientací.

Ondrušková ukazuje na to, že mezi lidmi existuje naprosté sebeobětování vysvětlitelné pouze ryzím (čistým) altruismem.

Vytvořit jednoznačnou odpověď na to, proč lidé pomáhají, je, jak už bylo předesláno, velmi obtížné. Většina autorů se však shoduje na tom, že toto chování je motivováno egoistickými zájmy a altruistickými cíli. Nezbyvá tedy nic jiného, než takové tvrzení označit za nejvíce pravděpodobné.

8. Motivace lidí pracujících v pomáhajících profesích

V předešlých kapitolách byl studován pojem pomáhání v obecné rovině. V této části se práce zaměří na motivaci k pomáhání u lidí pracujících v pomáhajících profesích, kam se řadí i sociální péče.

Nejprve je třeba vymezit rozdíl mezi pomáháním lidí v běžném životě a pomáháním profesionálů. Zatím co pro obyčejné lidi je pomáhání druhým dobrovolně, pro profesionály se stává starost o své klienty povinnou. Lidé v pomáhajících profesích mají pomáhání svým klientům jako cíl své práce. Dalším rozdílem je časová náročnost pomoci. V běžném životě je naše pomáhání omezeno většinou na jeden konkrétní čin, snad pouze s výjimkou pomoci v rámci dlouhodobé dobrovolnické činnosti. Například pomůžeme staré paní s nákupem do schodů a tím to pro nás končí. Profesionál má ale pomáhání jako hlavní náplň své práce. To znamená, že pomáhá osm hodin denně, pět dní v týdnu a to vše třeba několik let nebo celý život. Profesionální pomáhání má určité časové a místní omezení tzn. že pracovník má na klienta jen určitý omezený čas. Pomoc dále probíhá na definovaném místě např. v domácnosti klienta nebo v pobytovém zařízení. Důležitým znakem takovéto pomoci je nutnost podřízení se vnitřním pravidlům organizace např. etickému kodexu sociálních pracovníků. Nezanedbatelným faktem je i to, že profesionální pomáhání provádí člověk, který je k pomoci vyškolený, pro kterého je pomoc nejen posláním, ale i zaměstnáním, takže za její poskytování dostává mzdu. Rozdílů mezi obyčejným pomáháním a pomáháním profesionálním je tedy poměrně mnoho. Úlehla k těmto dvěma formám pomoci dodává: „*Pomoci druhému v běžném životě není nic mimořádného. Pokud jsme slušně vychovaní, je to pro nás samozřejmá věc. Naopak profesionální pomáhání není běžnou a obyčejnou záležitostí a je na místě z něho vědu udělat*“ (Úlehla, 2005, s. 9).

Tato práce se zabývá motivacemi lidí pracujících v sociální péči a na konkrétní motivace je zaměřen i kvalitativní výzkum. Proč má však význam zabývat se motivacemi těchto lidí? Podle Vymětala (2010) počáteční motivace k volbě pomáhajícího povolání a průběžná motivace k práci spoluurčuje kvalitu práce profesionálů. Podobnou důležitost

přisuzují motivaci Hawkins a Shohet (2004), kteří Vymětalovu myšlenku dále rozvíjejí. Podle nich je základem účinné profesionální pomoci ochota prozkoumat vlastní motivy, které nás k práci v pomáhajících profesích dovedly. V praxi slouží ke studiu vlastních motivů především supervize, kterou vede vyškolený supervizor (psycholog). Své motivy si také pracovníci uvědomují prostřednictvím práce s klienty. Dále jim ke specifikování může pomoci rozhovor s kolegou, absolvování kurzu či přečtení si odborné publikace zabývající se touto tematikou.

Jaké jsou konkrétní motivy pracovníka v pomáhající profesy? Podle Hawkinse a Shoheta (2004) se při pomáhání pracovník snaží uspokojit nejen potřeby klienta, ale i ty svoje. Tyto jsou totiž přítomny v samotné motivaci k práci. Na otázku – jaké mohou být vlastní potřeby (motiv) pracovníka v sociální oblasti – odpovídá Úlehla (2005), že krom obligatorní potřeby pomáhat je to uspokojení:

- potřeby být dobrý – má na to srovnání s klienty, kterým se to nedaří,
- potřeby být příslušníkem většinového názoru,
- potřeby vydělat si na živobytí,
- naplnění poslání otevírat druhým cesty k lepšímu životu,
- potřeby mít moc nad tím, co se děje s člověkem,
- potřeby být potřebný,
- potřeby být dobrý profesionál,
- z legalizovaného ovlivňování soukromí druhých,
- potřeby mít zaměstnání,
- potřeby dělat práci jen velmi těžko kontrolovatelnou a prokazatelnou,
- a mnoho dalších.

Jak je vidět z předešlého výčtu, může si pracovník v pomáhající profesy uspokojovat nepřeborné množství potřeb. Jeho motivace k práci obsahuje podle Matouška „směs velmi osobních motivů sahajících od náboženského světonázoru až po neuvědomovanou snahu léčit si vlastní psychická traumata“ (Matoušek, 2008, s. 55). V této citaci je ukryta velmi důležitá informace. Totiž, že pracovník si své motivy nemusí uvědomovat. Fischer a Milfait poukazují na nevědomé motivy, které mohou práci

pomáhajícího negativně ovlivnit. Jsou to například „*motivy moci, sebelásky, morální nadřazenosti či naopak komplexů, které mohou mít svůj původ v raném dětství*“ (Fischer, Milfait, 2010, s. 32). Zvláště nebezpečná je podle Hawkinse a Shoheta (2004) skrytá potřeba moci. V pomáhajících profesích mají pracovníci možnost řídit život lidí, kteří jsou na jejich pomoci závislí a tím pádem operují s jistou mocí nad těmito lidmi. Guggenbühl-Craig k tomuto poznamenává, že lidé pracující v pomáhajících profesích jsou ve svém „*psychologickém pozadí svého chování rozpolcení*“ (Guggenbühl-Craig, 2007, s. 14). Temnou stranou ochoty pomáhat je totiž „*potěšení spojené s touhou vládnout a zbavit klienta moci*“ (tamtéž). To, jak pracovník zvládá své puzení k moci, se nejlépe ukáže, když musí zakročit proti přání klienta. Buď si svoji potřebu moci uvědomí a má výčitky svědomí nebo své chování zdůvodní „*něčím objektivně správným a dobrým*“ (tamtéž). V druhém případě, kdy si pracovník neuvědomuje svou mocenskou motivaci, může dojít k velmi sporným rozhodnutím a poškodit tak klienta. Pro minimalizování prostoru k zneužití moci slouží etické kodexy a další vnitřní pravidla organizace týkající se např. střetu zájmů. Dále je možné tento problém zachytit na poradách či supervizích, kde se rozebírají různé situace s klienty a jejich řešení. Nakonec však vždy záleží na pracovníku samotném, jak dalece si svou touhu vládnout uvědomuje a jak s ní dokáže pracovat. Tento problém za něho v terénu nikdo nevyřeší, protože je s klientem většinou jen on sám.

Hawkins a Shohet (2004) se podrobněji věnují další důležité potřebě pomáhajícího. Jedná se o potřebu být oblíbený, oceňovaný, být vnímán jako ten, kdo se snaží, má dobré úmysly, zkrátka být vnímán jako dobrý člověk. I tato, řeklo by se kladná potřeba, může mít svá nebezpečí. Může se najít klient, který nebude s naší pomocí spokojený a dá nám svůj názor najevo. Tím naruší vlastní vnímání pracovníka jako dobrého člověka. Pracovník se v takovém případě může začít usilovněji věnovat potřebám klienta, nebo naopak s klientem ukončí spolupráci. My se pak buď začneme více snažit nebo se pokusíme útok vrátit, či s ním ukončíme spolupráci. Toto je další ukázka toho, jak určitý motiv nevědomě zasahuje do práce sociálního pracovníka.

Neopomenutelnou problematiku v pomáhajících profesích tvoří pracovník trpící syndromem pomocníka. Jedná se o pracovníka, který není schopen projevit vlastní city a potřeby. Podle Schmidbauera (2000) takový člověk slabosti a bezmocnosti přijímá a podporuje jen u druhých, zatím co on musí být silný a dokonalý. Bohužel takovým jednáním snadno vyčerpává své síly a může u něho dojít k syndromu vyhoření, kdy nebude schopný svou profesi dále vykonávat. Schmidbauer dodává, že *„jen když citlivě vnímáme své i cizí nedostatky, můžeme účinně pomáhat“* (Schmidbauer, 2008, s. 16). Zabývat se syndromem pomocníka má svůj praktický užitek v tom, že je pak možné zlepšovat duševní hygienu lidí v pomáhajících profesích. Je možné jim pomáhat v budování stabilní motivace, kterou není schopno přinášet zakrývání vlastních nedostatků prostřednictvím role pomáhajícího.

Velmi dobře ukazuje na motivaci k pomáhání jak u profesionálů, tak u běžného člověka citát z knihy Supervize v pomáhajících profesích. Podle Hawkinsa a Shoheta je za pomáháním *„vrozené silné puzení člověka směrem k druhým lidem, které začíná v raných letech, a dokonce v raných měsících“* (Hawkins a Shohet, 2004, s. 28) a dá se připodobnit k psychotherapeutickému snažení. *„Jinými slovy, přání léčit je základní touhou pomáhajících i nepomáhajících“* (tamtéž).

Výše již byly zdůrazněny rozdíly mezi běžnou a profesionální pomocí, čili pomocí řídicí se jasně danými pravidly. Také bylo uvedeno, že motivace má přímý vliv na kvalitu práce profesionála. Mluvílo se o tom, že pracovník musí nejen uspokojovat potřeby klienta, ale i ty svoje. Citování autoři upozorňují na problém nevědomých motivů, které mohou práci profesionála negativně ovlivnit. Pro ilustraci byl uveden temný motiv moci a také zdánlivě bezproblémová potřeba být vnímán jako dobrý člověk. Krátký odstavec byl věnován i tématu syndromu pomocníka.

V následující části budou definovány altruistické a egoistické motivace u lidí pracujících v sociální péči. Je třeba předeslat, že tato definice bude ryze subjektivní. Definici altruistické motivace vytvořenou čistě pro pomáhající povolání totiž nebylo možné v literatuře dohledat.

Pro pojem motivace je možno použít Říčanovo vymezení, které říká, že „*motivace je souhrnné označení pro motivy a jejich působení*“ (Říčan, 1975, s. 96). Čili pro pojmenování motivace je potřeba znát jednotlivé motivy, které se na ní podílí a to, jak vypadá jejich konečné působení na chování člověka. Podle Hawkinse a Shoheta (2004) se pracovník v pomáhající profesi snaží uspokojit nejen potřeby klienta, ale i ty svoje. V motivaci sociálního pracovníka tak nutně musí být obsaženy motivy zaměřené na blaho klienta, které je možné považovat za motivy altruistické a motivy zaměřené na uspokojení potřeb samotného pracovníka, tedy egoistické. Na pomáhajícího působí oba tyto motivy v různé míře. Dochází tu ke střetu motivů. Guggenbühl-Craig (2007) mluví o psychické rozpolcenosti pomáhajícího profesionála. Stejný autor uvádí ilustrativní příklad, kdy „*vůči okolí a před vlastním svědomím se sociální pracovník cítí zavázán k tomu, aby měl jako hlavní motiv svého konání ochotu pomáhat. V temné hloubi duše se však zároveň konsteluje opak – nikoli přání pomáhat, ale potěšení spojené s touhou vládnout a zbavit klienta moci*“ (Guggenbühl-Craig, 2007, s. 14).

Pro výsledné jednání, které nutně znamená pro pracovníka potlačit svou potřebu moci či jinou potřebu a pro klienta obdržet účinnou pomoc, je možné definovat chování motivované altruistickou motivací Altruistická motivace podle této logiky tedy obsahuje altruistické i egoistické motivy, ale zároveň přes konflikt zájmů ústí do kvalitní profesionální pomoci. Egoistická motivace proto znamená vyřešení konfliktu altruistických a egoistických motivů ve prospěch potřeb pomáhajícího, ale na úkor potřeb klienta. Výsledné jednání v tomto případě poškozuje zájmy klienta. V praxi bude tento princip určitě daleko složitější, avšak pro potřeby této práce je možné ho považovat za dostačující.

III. PRAKTICKÁ ČÁST

9. Kvalitativní výzkum

9.1. Cíle výzkumu

Výzkum byl zaměřen na zjišťování motivací u lidí pracujících v sociální péči s cílem vytvořit si podklady využitelné pro sociálně pedagogické působení. Dále byla ověřena platnost pěti níže definovaných hypotéz, které dle odrážejí obecné povědomí společnosti o motivacích lidí v sociálních službách. Pro tento výzkum byly zvoleny tyto dílčí cíle:

1. Zjistit, zda respondentky vždy chtěly pracovat v sociální oblasti.
2. Zjistit, zda jsou si respondentky dobře vědomy motivů, které je vedly k rozhodnutí studovat a následně pracovat ve službách sociální péče.
3. Zjistit hlavní motivy respondentek pro práci v sociální péči.
4. Zjistit hlavní faktory, které negativně ovlivňují motivaci respondentek.
5. Zjistit, jak společnost vnímá práci respondentek.

Pro zodpovězení dílčích cílů byly stanoveny tyto výzkumné otázky:

- O1. Chtěly respondentky vždy pracovat v sociální oblasti?
- O2. Jsou si respondentky dobře vědomy motivů, které je vedly k rozhodnutí studovat a následně pracovat ve službách sociální péče?
- O3. Jaké jsou hlavní motivy respondentek pro práci v sociální péči?
- O4. Jaké jsou hlavní faktory, které negativně ovlivňují motivaci respondentek?
- O5. Jak společnost vnímá práci respondentek?

V bakalářské práci byly ověřovány tyto hypotézy:

H1. Respondentky vždy chtěly pracovat v sociální oblasti.

H2. Respondentky jsou si dobře vědomy motivů, které je vedly k rozhodnutí studovat a následně pracovat ve službách sociální péče.

H3. Většina respondentek má za hlavní motiv své práce uspokojení potřeby pomáhat druhým.

H4. Finanční ohodnocení nemá vliv na motivaci respondentek.

H5. Společnost spíše oceňuje práci respondentek.

9.2. Cílová skupina

Cílovou skupinu tvořilo osm žen. Sedm z nich pracovalo ve službách osobní asistence a jedna jako pečovatelka v domově pro osoby se zdravotním postižením. Věk těchto osob se pohyboval od 25 do 60 let a délka jejich praxe od 3 do 20 let. K rozhovoru byly záměrně vybrány osoby s dobrou vazbou na tazatele. Předpokladem bylo, že tyto lidé budou ve svých odpovědích více otevření, že se nebudou ostýchat mluvit i o intimnějších tématech.

9.3. Výzkumná metoda

Jako výzkumná metoda byl použit kvalitativní výzkum v podobě strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami. Znamená to, že při všech rozhovorech bylo dodržováno znění i pořadí otázek. Rozhovory nebyly nahrávány, nýbrž byly zaznamenávány formou psaných poznámek či rovnou přesných citací odpovědí zkoumaných osob. Veškeré poznámky byly ihned po rozhovoru přepracovány do smysluplného, uceleného textu. Tento klasický způsob zaznamenávání odpovědí byl zvolen především proto, že mnoho respondentů nevnímá dobře fakt pokud jsou odpovědi nahrávány. Jednotlivé rozhovory trvaly v rozpětí 45 až 60 minut.

9.4. Charakteristika jednotlivých respondentek

V této kapitole budou velmi stručně představeny jednotlivé respondentky. V jejich charakteristikách jsou uvedeny pouze délka praxe v sociální oblasti a informace o dětství, které jejich motivaci jistě ovlivnilo podstatným způsobem. Z důvodu zachování co největší anonymity respondentek jsou tyto uvedeny pod přezdívkou. K tomuto opatření bylo nutné přistoupit vzhledem k citlivosti některých údajů.

Respondentka Magdaléna

Magdalena pracuje v sociální oblasti 5 let. Je nejstarší ze tří sourozenců. Její rodiče se rozvedli. Otec se dopouštěl domácího násilí na matce i na ní samotné. Matka ani Magdalena se prý nechovali dle jeho představ. Velký vliv na výchovu měli prarodiče. Magdaléna měla intelektuální výchovu a byla vedena k zásadovosti, svobodomyšlnosti a čestnosti.

Respondentka Vlasta

Vlasta pracuje v sociální oblasti 20 let. Je třetí dítě ze čtyř sourozenců. Pochází z úplné rodiny. Rodiče již byli starší, když se narodila. Matka v jejích deseti letech vážně onemocněla a po ní i její otec. Jako nejstarší dcera se proto musela starat o domácnost ona. Měla křesťanskou výchovu. Byla vedena k sociálnímu cítění, skromnosti a pracovitosti.

Respondentka Jolana

Jolana pracuje v sociální oblasti 5 roků. Je starší ze dvou sourozenců. Často měla na starost svého malého bratra i další děti svých příbuzných. Pochází z úplné rodiny. Rodiče vyvíjeli tlak na to, aby děti měly dobré známky a byly zaměstnány svými koníčky. V rodině vládla pospolitá a pohostinná nálada.

Respondentka Světluška

Světluška pracuje v sociální oblasti 6 let. Má výrazně mladší sestru. Její rodiče se rozvedli. Otec páchal domácí násilí na ní i na matce. Chtěl prý syna a ne dceru. S matkou pak žila ve skromných podmínkách.

Respondentka Zuzana

Zuzana pracuje v sociální oblasti 3 roky. Je nejstarší ze tří sourozenců. Pochází z úplné rodiny. Rodiče i prarodiče vyvíjeli tlak na výběr jejího vzdělání, které by mělo podle nich mít dobrý společenský status, vysoké finanční ohodnocení a nejlépe by mělo být technického charakteru. Zuzana však na technické předměty neměla vloh.

Respondentka Markéta

Markéta pracuje v sociální oblasti 4 roky. Je nejstarší ze tří sourozenců. Měla za ně vždy zodpovědnost. Její rodiče se rozvedli. Mezi rodiči panovaly špatné vztahy. Otec byl despota a matka si vylévala své problémy na dětech. Markéta hledala důvěru u své babičky a tety. Rodiče se starali, aby děti měly vyplněný volný čas koníčky a aby se chovaly slušně.

Respondentka Hana

Hana pracuje v sociální oblasti 3 roky. Je prostřední ze tří sourozenců. Pochází z úplné rodiny. Rodina bydlela společně s prarodiči v jednom domě. Měla křesťanskou výchovu. V rodině vládla pospolitost. Její dětství bylo šťastné.

Respondentka Jitka

Jitka pracuje v sociální oblasti 3 roky. Je prostřední ze tří sourozenců. Pochází z úplné rodiny. Měla křesťanskou výchovu. Rodiče ji vedli ke skromnosti, dělení se, samostatnosti a svobodné volbě.

9.5. Testování hypotéz

H1: Respondentky vždy chtěly pracovat v sociální oblasti.

Odpovědi respondentek tuto hypotézu nepotvrdily. Ani jedna respondentka přímo a vědomě nesměřovala k práci v sociální oblasti. Avšak šest respondentek vždy inklinovalo k nějaké formě práce s lidmi. Čtyři respondentky chtěly pracovat jako pedagožky, jedna se chtěla stát personalistkou, jedna toužila po profesi lékařky a ostatní dvě respondentky dlouho preferovaly čistě manuální činnosti.

H2: Respondentky jsou si dobře vědomy motivů, které je vedly k rozhodnutí studovat a následně pracovat ve službách sociální péče.

Tato hypotéza byla zamítnutá. Pouze dvě respondentky dokázaly ihned zformulovat své motivy. Ostatních šest respondentek přičítalo své působení ve službách sociální péče především náhodě a jejich odpovědi nesvědčily o dobré znalosti jejich motivů.

H3: Většina respondentek má za hlavní motiv své práce uspokojení potřeby pomáhat druhým.

Výzkum tuto hypotézu nepotvrdil. Polovina respondentek uvedla, že jejich hlavním motivem je potřeba pomáhat, ale další čtyři respondentky tuto potřebu za nejdůležitější nepovažují. Nejčastěji tj. šestkrát se v odpovědích objevila potřeba přímého kontaktu s lidmi, dvakrát potřeba seberealizace a dvakrát potřeba smysluplné práce. Jedenkrát respondentky vyslovily potřebu mít neformální vztahy s klienty, potřebu užitečnosti druhým a potřebu různorodé práce.

H4: Finanční ohodnocení nemá vliv na motivaci respondentek.

Tato hypotéza nebyla potvrzena. Pět respondentek z osmi uvedlo, že je demotivuje nízké finanční ohodnocení. Tři z nich spojují nespokojenost s finančním ohodnocením s nespolehlivým systémem financování sociálních služeb a s nejistotou pracovního místa.

H5: Společnost spíše oceňuje práci respondentek.

Rozhovor s respondentkami tuto hypotézu nepotvrdil. Pouze dvě respondentky uvedly, že společnost jejich práci oceňuje. Čtyři respondentky si myslí, že je jejich profese společnosti spíše podceňována. Zbývající dvě respondentky se domnívají, že většinu společnosti jejich práce vůbec nezajímá. Respondentky si vysvětlovaly podceňování a nezájem o jejich práci celkovou neinformovaností společnosti o sociální problematice. Často poukazovaly na to, že lidé, kteří mají sociální citění nebo sami tuto pomoc někdy potřebovali, jejich práci oceňují.

9.6. Vyhodnocení výzkumných otázek

O1: Chtěly respondentky vždy pracovat v sociální oblasti?

Žádná respondentka přímo a vědomě nesměřovala k práci v sociální oblasti.

O2: Jsou si respondentky dobře vědomy motivů, které je vedly k rozhodnutí studovat a následně pracovat ve službách sociální péče?

Většina respondentek nezná motivy podléjící se na jejich rozhodnutí studovat a následně pracovat ve službách sociální péče.

O3: Jaké jsou hlavní motivy respondentek pro práci v sociální péči?

Hlavními motivy pro práci v sociální péči jsou potřeba pomáhat, potřeba přímého kontaktu s lidmi, potřeba seberealizace, potřeba smysluplné práce, potřeba mít neformální vztahy s klienty, potřeba užitečnosti druhým a potřeba různorodosti práce.

O4: Jaké jsou hlavní faktory, které negativně ovlivňují motivaci respondentek?

Hlavními faktory negativně ovlivňujícími motivaci respondentek jsou velká fyzická náročnost práce, nízké finanční ohodnocení a nejistota pracovního místa.

O5: Jak společnost vnímá práci respondentek?

Pouze dvě respondentky si myslí, že společnost jejich profesi oceňuje. Většina respondentek uvádí, že společnost jejich práci podceňuje nebo se o ni vůbec nezajímá.

10. Význam výsledků výzkumu pro sociální pedagogiku

Výsledky výzkumu přinášejí mnoho prostoru pro sociálně pedagogické působení. Nepotvrzením hypotéz se snaží vyvracet obecné povědomí (pravděpodobně i některých sociálních pedagogů) o motivacích lidí pracujících v sociálních službách. Především však částečně odhalují hlavní motivace lidí pracujících v sociální péči a také důležité demotivační faktory. Naznačují tak, které potřeby je nutné u těchto lidí sledovat a jak je možné zvýšit motivovanost zaměstnanců. Například je zřejmé, že pracovnice demotivuje velká fyzická náročnost jejich práce a tudíž je nutné se zamyslet nad opatřením, které by negativní vliv tohoto faktoru zmírňovalo. Je nutné, aby zaměstnavatel lépe předcházel pracovním rizikům. Jedním opatření může být například školení o bezpečné manipulaci s imobilním klientem.

Důležité je také zjištění, že lidé ve službách sociální péče nevědí, co je přivedlo k práci v sociální oblasti. Z teoretické části je patrné, že se znalost počáteční motivace k této práci projevuje na kvalitě pomáhání. Je tedy možné doporučit, aby se zaměstnavatelé důsledně věnovali na supervizích právě počátečním motivacím jednotlivých pracovníků.

Výzkum také ukázal jednu zajímavou skutečnost. Lidé v sociální péči se domnívají, že společnost jejich práci podceňuje, že ji sociální problematika nezajímá. Respondentky uváděly, že tento stav pramení z neznalosti sociálních služeb. Tento problém je složitý a dlouhodobý. Krátkodobě je snad možno navrhnout pouze větší informovanost o nabídce sociálních služeb. Z dlouhodobého pohledu by bylo nutné, aby se s diskusí o dané problematice začínalo již u dětí na školách a to právě pod dohledem sociálního pedagoga.

IV. ZÁVĚR

Prvním cílem mé práce bylo zjistit, zda lidé pomáhají druhým z altruistických či egoistických motivací. Po prozkoumání teoretických poznatků je nutné vyslovit závěr, že tento problém ještě není ve vědeckém světě spolehlivě vyřešen. Většina autorů se však shoduje na tom, že toto chování je motivováno egoistickými zájmy a altruistickými cíli. Nezbyvá tedy nic jiného, než takové tvrzení označit za nejvíce pravděpodobné.

Druhým cílem bylo odpovědět na otázku, jaké jsou motivace lidí pracujících v sociální péči. Jaké pohnutky se na jejich motivaci podílí. Jak souvisí jejich motivace s výsledným pracovním výkonem.

Pro účely práce byla nejprve definována altruistická motivace v pomáhající profesi. Altruistická motivace podle této čistě subjektivní definice obsahuje altruistické i egoistické motivy, a zároveň přes konflikt zájmů ústí do kvalitní profesionální pomoci. Egoistická motivace proto znamená vyřešení konfliktu altruistických a egoistických motivů ve prospěch potřeb pomáhajícího, ale na úkor potřeb klienta. Výsledné jednání v tomto případě poškozuje zájmy klienta.

Stručně řečeno lidé v sociální péči pomáhají z důvodu, že jim to něco přináší, že chtějí pomáhat, že je to baví, že mají potřebu být dobrými, potřebnými, mít zaměstnání atd. Pomáhají ze svých egoistických zájmů (motivů), neboť si uspokojují své potřeby. Jejich altruistickým cílem (motivem) je však uspokojit potřeby klienta. To, jak pracovník dokáže potlačit své potřeby a dát přednost potřebám klienta, se potom odráží na kvalitě jeho práce.

Třetím cílem bylo ověřování platnosti pěti hypotéz, které dle mého názoru odrážejí obecné povědomí společnosti o motivacích lidí v sociálních službách. Hypotézy byly testovány na základě výsledků kvalitativního výzkumu. Cílovou skupinu šetření představovalo osm lidí pracujících ve službách sociální péče. Hypotéza „Respondentky vždy chtěly pracovat v sociální oblasti“ byla vyvrácena. Hypotéza „Respondentky jsou si dobře vědomy motivů, které je vedly k rozhodnutí studovat a následně pracovat ve službách sociální péče“ byla vyvrácena. Hypotéza „Většina respondentek má za hlavní

motiv své práce uspokojení potřeby pomáhat druhým” se nepotvrdila. Hypotéza „Finanční ohodnocení nemá vliv na motivaci respondentek“ se nepotvrdila. Poslední hypotéza „Společnost spíše oceňuje práci respondentek“ se nepotvrdila.

V. ANOTACE V ČESKÉM JAZYCE

Tato bakalářská práce se zabývá egoistickými a altruistickými motivacemi lidí, kteří pracují v sociální péči. Teoretická část se věnuje definování základních pojmů jako motiv, motivace, zdroje motivace, potřeby a jejich třídění, psychosociální potřeby, egoismus, altruismus a služby sociální péče. Dále jsou představeny teorie, jež se snaží vysvětlit vznik altruistického chování. Je zmíněna problematika etiky a morálky a jejich vztah k altruistickému chování. Poslední dvě kapitoly této části pojednávají o motivaci k pomoci druhým a to z hlediska lidí pracujících v pomáhajících profesích a lidí, kteří v této oblasti nepracují.

V teoretické části si má práce klade za cíl zjistit, zda lidé pomáhají druhým z altruistických či egoistických důvodů. Druhým cílem je odpovědět na otázku, jaké jsou motivace lidí pracujících v sociální péči. Jaké pohnutky se na jejich motivaci podílí. Jak souvisí jejich motivace s výsledným pracovním výkonem.

Cílem praktické části je ověřit několik hypotéz vycházejících z obecného povědomí o motivacích lidí pracujících v sociální péči. Pro testování těchto hypotéz byl vybrán kvalitativní výzkum. Cílovou skupinou šetření byli lidé pracující ve službách sociální péče. Součástí praktické části je také kapitola věnující se významu výsledků tohoto výzkumu pro sociální pedagogiku.

Klíčová slova: motiv, motivace, egoismus, altruismus, altruistické chování, pomáhání, sociální péče.

VI. ANOTACE V ANGLICKÉM JAZYCE

This thesis analyzes the altruistic and egoistic motivations of the people working in social care. Theoretical part is divided into sections – there are basic definitions of motivations, sources of motivation, basic needs and their categories, egoisms, altruism, social care. There is also information about theories that try to explain the origin of altruistic behavior. Last two sections of this part deals with motivation to help others from perspective of the people who work in social care and those who do not.

The goal of the theoretical part is to find out if people's help to the others is based on altruistic or egoistic reasons. Second goal is also to answer the question what are the motivations of people who work in social care and what are their motives. What is the correlation between motivation and working performance.

The goal of practical part is to verify the hypothesis which are based on general understanding of motivations of the people working in social care. To test these hypothesis the qualitative research was performed. Target group of this research were people working in social care. There is also section in this part which describes the connection of this research and social pedagogy.

Keywords: motive, motivation, egoism, altruism, altruistic behavior, helping, social care.

VII. LITERATURA A PRAMENY

a) Právní předpisy, zákony, vyhlášky

1. ČESKO, Zákon 108 ze dne 14.března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2006, částka 27, s. 108/2006.

b) Knihy, syntetické práce, monografie

2. BARRETT, L. a kol. *Evoluční psychologie člověka*. Praha: Portál, 2007, 551 s. ISBN 978-80-7178-969-7

3. BRÁZDA, R. a kol. *Vybrané problémy soudobé etiky*. Brno: Masarykova univerzita, 1993, 114 s. ISBN 80-210-0670-6

4. DAWKINS, R. *Sobecký gen*. Praha: Mladá fronta, 1998, 319 s. ISBN 80-204-0730-8

5. DĚDINA, J., CAJTHAMR, V. *Management a organizační chování*. Praha: Grada, 2005, 339 s. ISBN 80-247-1300-4

6. DIDEROT. *Všeobecná encyklopedie v osmi svazcích. I. Díl A-B*. Praha: Diderot, 1999, 518 s. ISBN 80-902555-3-1

7. DIDEROT. *Všeobecná encyklopedie v osmi svazcích. II. Díl C-F*. Praha: Diderot, 1999, 534 s. ISBN 80-902555-4-X

8. FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2010, 223 s. ISBN 978-80-904137-8-8

9. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha:Portál, 2007, 113 s. ISBN 978-80-7367-302-4
10. GULOVÁ, L. *Sociální práce*. Praha: Grada, 2011, 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1
11. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004, 202 s. ISBN 80-7178-715-9
12. HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. Praha: Portál, 2006, 769 s. ISBN 80-7367-092-5
13. HOMOLA, M. *Motivace lidského chování*. SPN, 1977, 359 s.
14. MADSEN, K.-B. *Moderní teorie motivace*. Praha: Academia, 1979, 468 s.
15. MAHROVÁ, G. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008, 168 s. ISBN 978-80-247-2138-5
16. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008, 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8
17. NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1997, 270 s. ISBN 80-200-0592-7
18. ONDRUŠKOVÁ, E. *Sociálna psychológia*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2006, 100 s. ISBN 8089185253

19. PROCHÁZKA, V. *Příruční slovník naučný. I. Díl A-F*. Praha: Nakladatelství Československé akademie věd, 1962, 799 s.
20. ŘÍČAN, P. *Psychologie osobnosti*. Praha: Grada, 1975, 325 s. ISBN 80-2473-133-9
21. RIDLEY, M. *Původ ctosti; o evolučních zákonitostech a zákonitostech nesobeckého jednání člověka*. Praha: Portál, 2000, 295 s. ISBN 978-80-7178-351-0
22. SCHMIDBAUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000, 171 s. ISBN 80-7178-312-9
23. SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008, 234 s. ISBN 978-80-7367-369-7
24. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 128 s. ISBN 80-86429-36-9
25. VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 2004, 356 s. ISBN 80-246-0841-3
26. VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. Praha: Grada, 2010. 278 s. ISBN 978- 80-247-2667-0
27. WRIGHT, R. *Morální zvíře; proč jsme to, co jsme*. Praha: Lidové noviny, 1995, 478 s. ISBN 80-7106-127-1
28. WRIGHT, R. *Víc než nic; logika lidského osudu*. Praha: Lidové noviny, 2002, 460 s. ISBN 80-7106-433-5

29. ŽÍLOVÁ, A. *Kapitoly z teórie sociálnej práce I.* Žilina: Edis, 2000, 119 s. ISBN 80-968932-0-3

c) Informace z internetu

30. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex sociálních pracovníků ČR.* Přístupné z (http://socialniprocnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf).

VIII. PŘÍLOHY

ETICKÝ KODEX SPOLEČNOSTI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR

1. Etické zásady

- 1.1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.
- 1.2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- 1.3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.
- 1.4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.
- 1.5. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2.1. Ve vztahu ke klientovi

- 2.1.1. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

- 2.1.2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
- 2.1.3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.
- 2.1.4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.
- 2.1.5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.
- 2.1.6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.
- 2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.
- 2.2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

- 2.2.1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.
 - 2.2.2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.
 - 2.2.3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.
- 2.3. Ve vztahu ke kolegů
- 2.3.1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
 - 2.3.2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.
 - 2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.
- 2.4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti
- 2.4.1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
 - 2.4.2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
 - 2.4.3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.
 - 2.4.4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

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

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

2.5. Ve vztahu ke společnosti

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

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

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

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

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

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

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka

situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

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

B. Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické

důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.