

Psychologové jsou vesměs zvyklí na to, že klienti přicházejí za nimi a vyjádří tak svou potřebu, která se dále upřesňuje. Je však řada situací, kdy předpokládáme, že lidé mohou mít užitek z terénní nebo výjezdni služby, aniž o ni požádali.

Vzájemnou kombinací čtyř druhů potřeb vzniká přehled 12 ukazatelů, z nichž lze vyčíst, zda a do jaké míry jsou potřeby naplňovány a koho se jejich (ne)naplňování dotýká. Získáváme vodítka k odhadu „**skutečné**“ **potřeby**.²⁴⁸ Například vztah + – – + znamená, že potřeba a služba jsou odborníky uznány a některé osoby jsou příjemci dané služby, ale srovnatelný jedinec (nebo někteří jedinci z rodinného systému) běžně potřebu nepocituje a službu nepožaduje. Ukázkou mohou být psychosociální služby pro „nemotivované klienty“, např. soudem nařízené a pracovníky podporované setkávání dětí s rodičem, kterého se naučily v rozvodovém procesu odmítat.²⁴⁹

Důraz na uspokojování potřeb v pomáhajících profesích souvisí s představou **individualizované péče**, to znamená péče „šité na míru“ pacientovým (klientovým) potřebám. Je zároveň zřejmé, že kvalitní pomoc či službu nelze vystavět bez přizpůsobení **preferencím, přesvědčením a hodnotám** protějšku. Hodnotový konflikt (nikoli konflikt potřeb) pravděpodobně najdeme v základu většiny konfliktů v pomáhajících profesích. Kdo ví, zda Maslow tušil, že jeho hierarchie potřeb je uspořádána podle (jeho) **hodnot**, a je tudíž hodnotící; zařazení seberealizace na její vrchol zřejmě zachycuje hodnotové přesvědčení autora.

Hodnoty

Hodnotou se v češtině myslí cena, význam, důležitost; něco cenného (statek); dobrota jako vlastnost²⁵⁰. Ještě výrazněji mluví etymologie²⁵¹: slova „hodný“, „hodnota“, „vhodnost“ odpovídají základu *goda* – **dobrý**. Za hodnotu lze považovat „činitel žádoucnosti“ obsažený v jakémkoli předmětu či zkušenosti; hodnotou se stávají i prostředky k jejich dosažení. „Hodnoty tkví v cítění,²⁵² ačkoli jde o přesvědčení: „Hodnota je ze subjektivního hlediska **přesvědčení** o dobrém nebo prospěšném, ale

248 „Skutečná“ potřeba je zde nazírána z pohledu pomáhání, to znamená jako něco, na co mohou/mají reagovat též služby (zdravotní, sociální apod.). Ze stejného pohledu jsme v jedné z fází projektu Inovace kvality (QUIP pro MPSV, 2013) vymezili potřebu jako „reakci na nedostatek, tíseň, nouzi, ohrožení apod., které plynou z nepříznivé sociální situace osoby. Potřeby mohou být osobou pocítované a/nebo vyjadřované a/nebo mohou být výsledkem společenského/politického srovnání či sociální normy. Za potřebu se potom považuje i to, co daná osoba nevyjadřuje, avšak ze zkušenosti a srovnání se dá předpokládat, že v její situaci mohla tato potřeba vzniknout a že pomoc (služba) by mohla u osoby být prospěšná, nebo že se společnost zavazuje lidem ve srovnatelné situaci službu (pomoc) poskytnout.“

249 K syndromu odcizení v rodině a podporovanému setkávání viz např. Lukány a Poupětová (2009).

250 *Slovník spisovného jazyka českého* (1989).

251 Machek (1971).

252 Mathews a Smith (1921, s. 462).

také o špatném či nežádoucím, které iniciuje a reguluje individuální a společenskou aktivitu. Vztahuje se k idejím nebo situacím, o nichž věříme, že představují něco dobrého, vytouženého, o jehož uskutečnění je třeba usilovat. K hodnotám náleží proces **hodnocení**, jež v souladu s příslušnou hodnotou modeluje a řídí komplexní vztah subjektu vůči vlastnímu prožívání.²⁵³

Systémů hodnot byla navržena řada. Everett např. s vědomím **dobové proměnlivosti hodnot** uvádí v roce 1918 hodnoty ekonomické (obchod, směna), tělesné (zdraví, výkonnost a krása těla), rekreační (radost ze hry), spolkové (uspokojení ze sdružování), charakterové (ctnosti), estetické (různé podoby krásy), intelektuální (znalost) a náboženské; upozorňuje, že otázka, co je „nejvyšší“ hodnotou – zda dokonalost, nebo štěstí – zůstává otevřená. Hodnoty nijak nehierarchizoval: „Člověk je náboženskou bytostí stejně opravdově, jako je bytostí ekonomickou, společenskou či intelektuální.“ Považoval za důležité uvědomování „dobra“ a s ním spojeného činění: „Rád bych trval na morálním významu – zanedbávaném významu – všech lidských hodnot.“²⁵⁴

Psychologie postupně hodnoty od člověka oddělila. „Nehodnotit“ druhého se stalo synonymem pro „přijetí“. Jenže majákem jedincova rozhodování, jeho pohybu ve světě a ochoty pro něco žít a někdy i zemřít, jsou hodnoty a preference, nikoli (jen) potřeby. Hodnoty, preference a ctnosti se do psychologie od devadesátých let 20. století s plnou vervou vracely spolu s uznáním rovnosti a rozmanitosti lidských bytostí a s důrazem na jejich kompetence a spirituální zakotvenost.

Systém „základních lidských“ hodnot ve smyslu „vůdčích principů jedincova života“ nabízí pomáhajícím profesím od roku 1992 izraelsko-americký sociální psycholog Shalom H. Schwartz. Určil deset kategorií hodnot, které se v zásadě dělí na hodnoty individualistické a kolektivistické a hodnoty stability či změny.²⁵⁵

Hodnoty sebesilující: moc (vliv); výkon (přemáhání překážek).

Hodnoty sebezpečující: dobrotivost (péče); zájmy veškerenstva (sociální spravedlnost); Bardi a kol. (2009) rozdělili „zájem o veškerenstvo“ (univerzalitu) na „veškerenstvo – přírodu“ (jednota s přírodou, ochrana životního prostředí, svět krásy) a „společenskou univerzalitu“ (rovnost, svět v míru, sociální spravedlnost).

Hodnoty zachovávající: tradice (uchovávat zvyky); přizpůsobení (dodržovat pravidla); zabezpečení (jistota, zdraví).

Hodnoty otevírající se změně: sebeřízení (svoboda, nezávislost); potěšení (užít si); podněty („adrenalin“).

253 Cakirpaloglu (2010), zvýraznila B. B.

254 Everett (1918, přímé citace ze s. 214 a 202).

255 Viz např. Schwartz (1994) a Bardi a kol. (2009).