



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Studies

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta
Katedra filozofie a etiky v pomáhajících profesích

Bakalářská práce

Představy sociálních pracovníků o každodenní etice jejich profese

Vypracovala: Hana Ledinská

Vedoucí práce: doc. MUDr. Jiří Šimek, CSc.

České Budějovice 2015

ABSTRAKT

Výzkum této bakalářské práce je zaměřen na představy sociálních pracovníků o každodenní etice jejich profese, protože moderní sociální práce je založena na vnímání člověka jako jedinečné bytosti a správnému přístupu k němu. Cílem práce bylo zjistit jaká je jejich představa o etice sociální profese, etickém kodexu a jeho využitím v každodenní praxi. Výzkumná otázka pro všechny sociální pracovníky zněla: Jaká je vaše představa o etice sociální práce a jejího využití v praxi?

V teoretické části této práce čerpám informace a poznatky z již zpracovaných publikací, které se zabývají tématem etiky, etického kodexu, holistického přístupu a základních lidských práv ve spojitosti se sociální prací.

Výzkumná část práce proběhla formou kvalitativního výzkumu metodou dotazování, kdy jsem s jednotlivými sociálními pracovníky využila techniku individuálního hloubkového rozhovoru. Výběrový soubor byl tvořen 10 sociálními pracovníky, kteří byli vybráni nahodilým způsobem, poté seznámeni s tématem mé práce a ujištění o uchování anonymity jejich osoby a osobních dat. Výběr byl založen na principu dobrovolnosti a ochoty aktivního zapojení se do výzkumné studie. Respondenti pocházejí z různých typů organizací.

Ve výzkumné části pak pracuji s materiálem, který jsem získala od jednotlivých sociálních pracovníků při sběru dat. Tento materiál jsem roztřídila podle jednotlivých okruhů témat, které jsou spojeny podobností obsahu. V diskuzi pak porovnávám výroky mých subjektů s názory autorů, ze kterých jsem čerpala v teoretické části práce. Konkrétně v čem se jejich názory shodují a v čem se naopak rozcházejí.

V závěru práce se věnuji celkovému shrnutí příspěvků od respondentů a navrhuji možná řešení problémových okruhů v praxi.

Klíčová slova: etika sociální práce, etický kodex, etická dilemata, pomáhající profese, syndrom vyhoření

ABSTRACT

Research of this bachelor thesis is focused on ideas of social workers about everyday ethics of their profession, because modern social work is based on human perception and correct approach to it. Main objective of this work was to determine what is their idea of social ethics of the profession, the Code of Ethics and its use in everyday practice. The research question for all social workers was: What is your vision about the ethics of social work and its use in practice?

In the theoretical part of this work I was gathering informations and knowledge from already processed publications that deal with the topic of ethics, code of ethics, a holistic approach and fundamental human rights, in conjunction with social work.

The research part took place in the form of qualitative research method of questioning when I was using the technique of in-depth interview with individual social workers. The sample was made up of 10 social workers who were chosen in a random manner, then introduced to the theme of my work, and also they were assured about preserving of anonymity and their own personal data. The selection was based on the principle of voluntariness and willingness to active participation in research studies. Respondents come from different types of organizations.

In the research part I was working with the material that I have received from individual social workers during the data collection. I have categorized this material by topic areas, which have a similar content.

In the discussion I am comparing statements of my subjects with the authors' opinions, which I have gather on the theoretical part. Specifically, in what their opinions agree upon and how they differ.

The conclusion is devoted to overall summary of the contributions from the respondents and I am suggesting possible solutions to the problems in practice.

Key words: ethics of social work, ethical code, ethical dilemmas, helping professions, burnout syndrome

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 4. 5. 2015

.....

Hana Ledinská

Poděkování

Děkuji doc. MUDr. Jiřímu Šimkovi, CSc. za jeho trpělivost, čas a cenné rady při zpracování této práce. Také bych chtěla poděkovat za podporu mé rodině, především mému bratrově Martinovi. A v neposlední řadě děkuji všem ochotným sociálním pracovníkům, bez kterých bych tento výzkum neuskutečnila.

OBSAH

Úvod	9
1 Současný stav	10
1.1 Pomáhající profese	10
1.1.1 Předpoklady pro výkon profese	10
1.1.2 Zásady v pomáhajících profesích	11
1.1.3 Hodnoty v sociální práci.....	12
1.1.4 Holistické pojetí člověka	13
1.1.5 Syndrom vyhoření	14
1.1.5.1 Fáze syndromu vyhoření	14
1.1.5.2 Prevence syndromu vyhoření	15
1.1.6 Sebereflexe	16
1.2 Etika sociální práce	17
1.2.1 Profesionální přístup.....	17
1.2.2 Principy ve vztahu ke klientovi	18
1.2.3 Vztah etické a právní normy.....	19
1.2.4 Lidská práva	21
1.2.4.1 Vývoj a přijetí základních lidských práv.....	21
1.2.4.2 Boj proti diskriminaci	22
1.3 Etický kodex.....	23
1.3.1 Vývoj a význam etických norem	23
1.3.2 Charakteristika etického kodexu	23
1.3.3 Význam etického kodexu	25
2 Cíle práce a výzkumná otázka	27

2.1 Cíl práce	27
2.2 Výzkumná otázka.....	27
3 Metodika	28
3.1 Metodika práce.....	28
3.2 Charakteristika výzkumného souboru.....	28
4 Výsledky.....	30
4.1 Etika v sociální práci.....	31
4.2 Pomáhající profese	33
4.3 Etický kodex.....	36
4.4 Etická dilemata.....	39
4.5 Přístup ke klientovi	44
4.6 Syndrom vyhoření.....	48
5 Diskuze.....	49
6 Závěr	57
7 Seznam informačních zdrojů	59
8 Přílohy.....	63

Seznam zkratk

ČR	Česká Republika
DZR	Domov se zvláštním režimem
OSN	Organizace spojených národů
PAS	Porucha autistického spektra

Úvod

Téma mé bakalářské práce se týká etiky v sociální práci. Hlavní podstatou v pomáhajících profesích je každodenní kontakt a práce s lidmi. Moderní sociální práce se v mnohém posunula od svých dřívějších základů, a staví své principy na hodnotách člověka, na jedinečnosti každého jedince, přístupu k němu a uznávání lidských práv. Proto je tak důležité, aby se sociální pracovníci řídili ve své profesi etickým kodexem a dodržovali zásady, které jsou v něm uvedené. Nejen ve vztahu ke klientům, ale i ke svým kolegům, k organizaci, ve které pracují, a k celé společnosti. Etický kodex by měl být závazným prvkem pro každého sociálního pracovníka, který svou práci chce odvádět profesionálně a úspěšně. Etický kodex svou roli ovšem nemůže plnit, pokud nevychází z názorů a postojů pracovníků, jejichž práce se týká. Je proto velmi důležité, aby se sociální pracovníci ztotožnili s jeho zásadami a pravidly, a tyto zásady dokázali převést z teorie do praxe v každodenní náplni jejich práce.

Můj výzkum je zaměřen na sociální pracovníky z různých druhů a typů organizací v sociální sféře. Snažím se zjistit jejich názory, postoje a to jaké mají povědomí o etice sociální práce a jejím každodenním využitím v praxi, a také například to, jak by měl vypadat ideální sociální pracovník, který se v práci řídí všemi již výše zmíněnými zásadami. Prostřednictvím kvalitativního výzkumu s malým počtem subjektů, při kterém jsem využila metodu dotazování formou techniky nestandardizovaného volného rozhovoru, jsem sbírala jejich názory a postřehy, které jsem pořídila formou audiozáznamů nebo písemnou formou a ty poté převedla do písemné podoby.

1 Současný stav

1.1 Pomáhající profese

1.1.1 Předpoklady pro výkon profese

Pomáhající profese patří k těm, které mohou nadchnout, které jsou s to angažovat člověka celého. Jsou jednou z možností, jak se vyhnout rozštěpení života na dvě části, kdy jedna část - práce - je pouze nezbytnou obětí pro umožnění skutečného života, jenž začíná až po pracovní době (14). Sociální práce se často setkává a bojuje s lidskou bolestí, s utrpením, se zlem. Prožívání a reakce na utrpení a zlo jsou obtížné. Otázky dobra a zla, naděje, solidarity jsou důležité pro každého člověka, pro sociální pracovníky a jejich klienty mají význam mimořádný. Možná nejdůležitější je holistické chápání člověka a světa, uvědomění si naší sounáležitosti a jednoty se všemi lidmi, s přírodou, s celým stvořením a z toho vyplývající zodpovědnosti (4).

Podle Havrdové je nejdůležitějším nástrojem v pomáhajících profesích osobnost pomáhajícího. Funkcionálními projevy jeho kompetence jsou odborné znalosti, schopnost adekvátně reflektovat kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese. V průběhu vzdělávání začínajícího profesionála dochází k jeho socializaci do dané profesní role, s níž se pak více nebo méně identifikuje (11).

Výkon pomáhajících profesí může být spojen s celou řadou obtíží, problémů a zklamání. Služba druhým vyžaduje od těch, kteří jí hodlají poskytovat, určité osobnostní dispozice, vzdělání a mnohdy i ochotu přinášet oběti (13).

Specifikem profese sociální práce je osobního nasazení pracovníků při řešení problémů jejich klientů. Princip kontrolovaného osobního zaujetí spolu s požadavkem hodnotové neutrality kladou značné nároky na emocionální rovnováhu a výkonovou výdrž sociálních pracovníků (26). Z toho pak ovšem také vyplývá, že takováto povolání vyžadují ještě cosi navíc než jenom znalosti, zkušenosti a dovednosti. Předpokládají

totiž ryze charakteru, mravní čistotu a vědomí odpovědnosti vůči vyššímu mravnímu řádu (9).

1.1.2 Zásady v pomáhajících profesích

Jednotlivé pomáhající profese jsou si vědomy významu lidského vztahu pomáhajícího pracovníka ke klientům a mají pro něj své řešení: etické zásady profese. Některé z etických kodexů stanovují požadavky, které je nemožné uskutečnit a které zřejmě mají být chápány jako přihlášení se k ideálu, o němž se ví, že je nedosažitelný. Jiné požadavky etických kodexů jsou míněny jako závazné. Zejména sociální pracovníci dbají na podrobnou formulaci etických zásad a v některých zemích tvoří tzv. hodnoty sociálního pracovníka hlavní složku studia, které je věnováno mnoho hodin přednášek i praktických cvičení (14).

V praxi se sociální pracovník dostává do řady situací, ve kterých je nucen provádět složité morální volby. V tomto ohledu je sociální práce náročnější než mnohé jiné profese, protože situace, které vyžadují etická rozhodování, jsou na denním pořádku. Sociální pracovníci jsou si bezprostředně vědomi, že ať chtějí nebo ne, pracují s hodnotami, které jsou mezi sebou v konfliktu. Etické kodexy jim mohou pomoci k lepší orientaci v rozhodování. Kodexy můžeme chápat jako vyjádření toho, jak mohou být práva klientů, ale i pracovníků, realizována a chráněna či jako soubor mravních zásad, které by měl pracovník v sociálních službách dodržovat. (6,19).

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 (20). Smyslem etiky v sociální práci je především sociálnímu pracovníkovi umožnit, aby příslušné principy a hodnoty rozeznal a dovedl s nimi pracovat v příslušném kontextu (6).

1.1.3 Hodnoty v sociální práci

Slovo hodnota na první pohled evokuje cokoliv, co vítáme, čemu umožníme, aby motivovalo naše jednání nebo utvářelo a ovlivňovalo naše myšlení. Hodnoty vytvářejí v člověku všeobecné standardy a ideály, dle kterých hodnotíme naše a jiná jednání, a jsou zdroji všeobecných povinností. Hodnotu jsme schopni následovat, přemýšlet o ní nebo o ní usilovat, přizpůsobit jí svůj život nebo ji nabízet druhým (6). V průběhu socializace přikládáme jednotlivým okolnostem svého života určitý význam, hodnotíme je z hlediska důležitosti pro nás, a tak si vytváříme hierarchicky uspořádaný soubor hodnot; "nahore" jsou ty nedůležitější a "ty dole" si uvědomíme jen občas (22).

Hodnoty jsou pro nás závazné, platné, musí být tedy z naší strany respektovány. Na druhé straně nemohou být objektivní, protože nic objektivního na nás tak neútočí, nesnaží se nás přesvědčit, nic nechce tak orientovat a změnit náš život, jako právě hodnoty (23).

V sociální práci dochází především ke střetu profesních a osobních systému hodnot, které se mnohdy v praxi nerozlišují. Jestli jde v etice o citlivost v jednání vůči situaci s ohledem na blaho druhého, pak volba optimálního jednání v kontextu trojice sociální pracovník, klient a prostředí je otázkou volby hodnoty, které se má tímto jednáním dosáhnout. V pomáhajících profesích se vychází z respektu ke klientům jako základní hodnoty; jednají v nejlepším zájmu klientů. Sociální pracovník pomáhá klientovi při zvládnutí požadavků kladených vnitřním i vnějším prostředím, jde tedy o velmi komplexní činnost. Bez vnitřního přesvědčení o správnosti poslání sociální práce by pracovník těžko dokázal svoji činnost zvládat (6).

Příklady vybraných hodnot v sociální práci:

- *Osobní hodnoty*
- *Společenské hodnoty*
- *Legislativní hodnoty*
- *Profesní hodnoty*
- *Hodnoty a strategie organizace (6).*

1.1.4 Holistické pojetí člověka

Porozumění člověku a prostředí, ve kterém žije, má pro sociální práci mimořádný význam. Možná nejdůležitější je holistické chápání člověka a světa, uvědomění si naší sounáležitosti a jednoty se všemi lidmi, s přírodou, s celým stvořením a z toho vyplývající zodpovědnosti (4). Charakteristické znaky člověka se hledaly v psychice, v myšlení, v práci, ve spotřebě, v morálce, v pudovém životě. Člověka však nelze rozdělovat na biologickou a společenskou bytost. Obě stránky jsou u něj v jednotě v níž společenská, duchovní stránka je určující. Přes veškeré názory myslitelů jsou závěry, na kterých se všichni shodneme. Jako individuum je člověk částí hmoty, částí přírody, průsečíkem nesmírného množství sil a vlivů fyzických, kosmických, etnických a dědičných. V této souvislosti je také podřízen všem přírodním zákonitostem (2).

Člověka vnímáme jako bytost bio-psycho-sociální. Pokud některou z těchto stránek opustíme, dopouštíme se redukcionismu. Všechny sféry člověka tvoří navzájem jednotu. Z dějin filozofického myšlení je patrné, že jejich vzájemný vztah a hierarchie jsou velmi složité. Holistický princip tvrdí, že vlastnosti, které má nějaký celek jsou odlišné a nadřazené vlastnostem jednotlivých částí tohoto celku. Realitu nelze pochopit pouze na základě analýzy izolovaných komponent. Organismus je vždy něco víc, než pouhý součet všech jeho částí (16). Člověk je tělesný, duševní a duchovní zároveň. Všechny tři dimenze jsou vůči sobě navzájem ve zvláštním vztahu. Člověk žije třemi způsoby, které v něm tvoří neoddělitelnou jednotu, ovšem přesto jsou odlišnými formami bytí. Tělesná bytost usiluje o zdraví těla, saturování primárních potřeb atp. Duševní bytosti jde o realizaci vitálních sil, o příjemné pocity, odstranění napětí, a jakousi pohodu ve svém vlastním těle. Naplnění těchto tendencí vede k uspokojení a slasti, selhání pak k nepříjemnému napětí a frustracím. Jako duchovní bytost jde člověku o zakotvení ve smyslu, o hodnoty, jakými jsou víra, spravedlnost, svoboda, odpovědnost, smysluplnost aj. (13). Holistický přístup pak může být přijatelnou cestou směřující k lepšímu porozumění sobě samému právě v kontextu světa, jehož jsme součástí (24).

1.1.5 Syndrom vyhoření

V souvislosti s profesemi, ve kterých se pracovníci setkávají s lidmi, jejich bolestmi a těžkými osudy, se začalo mluvit o syndromu vyhoření (33). Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. Syndrom vyhoření nevyhnutelně patří k pomáhajícím profesím, prakticky každý pracovník po určité době má některé jeho projevy (18).

Náš výkon se pod vlivem různých typů stresů mění. Obecný stres je užitečný, motivuje k činnosti a zvyšuje výkon. Pokud se však zátěž hromadí, dochází časem k postupnému poklesu výkonu (34).

Ve srovnání s jinými pomáhajícími povoláními se u sociálních pracovníků často obzvláště projevují pocity zoufalství, zátěž a vyhoření. Navíc se u sociálních pracovníků rozlišují různé stupně vyhoření podle jejich úlohy a druhu klientů (17).

Pro syndrom vyhoření je charakteristické, že se projevuje spíše v psychice postiženého. Navenek je vidět až mnohem později (33).

1.1.5.1 Fáze syndromu vyhoření

Počáteční fáze

Jedním z prvních signálů vyhoření je nadměrná angažovanost. Postižené osoby pracují téměř neustále. Nepřipouštějí si negativní pocity. K normálnímu pracovnímu životu patří střídání práce a volného času, zatímco postižení lidé si idealizují práci jako cosi naprosto uspokojujícího a předstírají, že žádné zotavení nepotřebují. Jsou hyperaktivní, připadají si nepostradatelní, popírají vlastní potřeby, aby dokonale obstáli v roli pomocníka (27).

Propuknutí

Prvními varovnými signály jsou chronická únava a nechut' pouštět se do práce. Dalšími symptomy jsou nárůst distance vůči vlastním úkolům a vůči lidem o které se má starat. Postižení už nedokážou zpracovávat nezdary a zátěže, kterým se žádná práce nevyhne, a neutralizovat agrese s tím spojené (27). K prvním tělesným stížnostem patří problémy se spaním, bolesti hlavy, břicha, ztuhlý krk, bolesti zad, časté infekce, poruchy krevního oběhu, kolísání váhy (33).

Profesionální deformace

Některé fáze syndromu vyhoření mohou být na člověku výrazně patrné, jiné mohou být nevýrazné. Syndrom vyhoření, pokud není včas zpozorován, může přerůst až v profesionální deformaci (33). Postižení se nedokážou koncentrovat a dopouštějí se stále více chyb a opomenutí z nepozornosti. Mizí jejich pracovní angažovanost i schopnost a ochota podávat výkony. Nejsou schopni zpracovávat kritiku, protože nemají odstup od své práce a každá reflexe rozkolísává samé základy jejich profesní fasády. Vzrůstá nebezpečí zneužívání alkoholu a drog. Nechut' a defenzivní postoj kolegů působí i na ostatní členy kolektivu a ti rovněž pozvolna ztrácejí zájem o práci. Jak ubývá pracovní angažovanosti některých členů týmu, narůstá přetíženost těch, kteří ještě nejsou postiženi syndromem vyhoření (27).

1.1.5.2 Prevence syndromu vyhoření

Pro prevenci syndromu vyhoření je důležité zahrnout své zdraví a kondici mezi nejdůležitější životní hodnoty, analyzovat a aktivně měnit svou situaci (okolnosti, potřeby, cíle, schopnosti, stereotypy, nerealistické představy a očekávání), pěstovat dobré mezilidské vztahy (v práci i doma), neustále se vzdělávat a dbát o svůj osobnostní rozvoj (34). Pracovníci vystavení nebezpečí vyhoření musí dbát na svou

psychohygienu. Je žádoucí, aby byli schopni a ochotni praktikovat pozitivní přeladění, jež jim umožňuje načerpat novou sílu. Každý sám nejlépe pozná, co mu přináší úlevu a naplňuje jej uspokojením ze smysluplné práce. Účinným způsobem, jak eliminovat nebezpečí vyhoření, může být také pozitivní očekávání spočívající v přesvědčení, že naše práce má každý den smysl a že problémy jsou zde proto, abychom je řešili, neboť napomáhají našemu osobnímu růstu. Je to postup, jenž je mnohem efektivnější, než když předem rezignujeme a očekáváme pouze problémy, neúspěch a nesmyslnost našeho počínání (13).

1.1.6 Sebereflexe

Lidé jsou bytostmi odlišujícími se od ostatních živých tvorů vědomím, schopnosti reflexe, a to i reflexe sebe samých. K sebeuvědomování (sebereflexi) pomáhají člověku osobní vlastnosti a sklony (13, 2).

Když se zamýšlíme nad tím, co se nám vlastně stalo a co se vůbec všechno dělo, provádíme sebereflexi a trénujeme svůj reflektivní postoj ke světu. Procházíme procesem, kdy podrobujeme analýze, zkoumání, pojmenování a znovuprožívání minulou událost (7). Sebepoznávání je neustálé uvědomování si svých vlastností, schopností, nedostatků, ale také vlastních pocitů. A to v každé situaci, ve které se nacházíme (33).

Reflexe a sebereflexe patří mezi velmi důležité dovednosti, které potřebujeme pro sebe a svou práci vypěstovat, protože nám může pomoci zvládat a zpracovávat emočně nabyté a obtížné situace, a tím pádem nám umožňuje být profesionálnější (7). Kladné sebehodnocení zvyšuje sebedůvěru, vede k optimistickému pohledu na svět, k dobrému fyzickému a duševnímu stavu, k vyššímu výkonu, k zvýšenému úsilí při překonávání překážek. Sebepoznání a sebehodnocení nám umožňuje lépe se adaptovat a zvládat náročné situace. Nejvíce se o sobě dozvíme, jsme-li vystaveni náročným situacím (33).

1.2 Etika sociální práce

1.2.1 Profesionální přístup

Profesionální pomoc je zvláštní situací. Pracovník je v ní osobně, nemůže odložit své prožívání a přitom se soustavně rozhoduje a musí volit mezi možnostmi. Protože to jediné, co skutečně může definovat, tedy určit, je on sám, stává se etika jeho práce nesmírně důležitým momentem. Pracovník jakožto zástupce společnosti a prostředník mezi potřebami klientů a potřebami společnosti stojí na straně toho mocnějšího, na straně zákona a státu. To jej zavazuje k dodržení norem, ale na druhou stranu to ztěžuje jeho kontakt s klienty (30).

Je více důvodů, proč je pracovník "mocnější" než klient:

- Je zástupce státu
- Je představitel většiny
- Reprezentuje většinovou kulturu
- Představuje kritéria normality
- Rozhoduje o občanských právech klienta (30).

Všichni lidé činní v sociálních profesích, všichni, kteří pracují, aby "pomáhali lidem", jsou v psychologickém pozadí svého konání velmi rozpolčení. Vůči okolí a před vlastním svědomím se sociální pracovník cítí zavázán k tomu, aby měl jako hlavní motiv svého konání ochotu pomáhat. V sociální práci je třeba často jednat proti vůli klienta, který nebývá vždy schopen sám rozeznat, co je pro něj dobré. Za určitých okolností dává zákon sociálnímu pracovníkovi možnost prosazovat opatření, jež se mu zdají správná, i proti vůli klienta. Postup proti vůli klienta vyžaduje přesvědčení. Člověk musí být přesvědčený, že to co chce, je správné. Nakládání s druhými lidmi proti jejich vůli, i když se to z našeho pohledu jeví jako zcela správné, může být problematické. Nikdy zcela přesně nevíme, v čem tkví smysl jednotlivého lidského života. Cíl

sociálních a společenských snah vnímali různí lidé v různých dobách pokaždé trochu jinak. Naše dnešní ideály nejsou tou jedinou a poslední možností (8).

Vztah je nutné navázat se všemi klienty. Ne vždy a ne všichni klienti jsou nám sympatičtí. Pak musíme zapojit profesionalitu, vůli a překonat úskalí, aby vztah fungoval, to je citově náročné. Ve hře je pojetí pomáhajícího v očích společnosti i sebe samého. Často už v průběhu přípravy na profesi vzniká přesvědčení, že kdo chce opravdu dobře pomáhat druhým, musí umět potlačit své potřeby, adaptovat se rychle na zátěž, nedávat na sobě nic znát. Je to možné? Jaké následky to přinese do praxe? Citlivější jedinci mají pochybnosti, zda jsou dobrými pracovníky, jestliže nedokážou vydržet i velký stres. Setkáváme se situacemi, kdy se i velmi přetížení profesionálové zdráhají nebo i obávají přijmout profesionální podporu, například formou supervize (32).

1.2.2 Principy ve vztahu ke klientovi

Podstatné pro sociální pracovníky jako profesní skupinu je sdílení společného hodnotového systému, jímž je určována náplň sociální práce a také vztah sociálního pracovník - klient. Hodnotový systém také určuje použité metody sociální práce, hodnotami jsou dány i etické principy sociální práce.

- Respektování jedinečnosti každého klienta, bez ohledu na původ, rasu, náboženství a také bez ohledu na to, jak se daný jedinec podílí na životě společnosti
- Volné a svobodné vyjadřování pocitů klienta
- Akceptace klienta - takového, jaký je
- Respektování práva klienta se svobodně rozhodovat a volit mezi alternativami
- Nemoralizování
- Empatický přístup (15).

Požadavek mravnosti, tedy etiky, vystupuje s obzvláštní naléhavostí tím spíše, oč je zřejmější, jak křehký a nejistý je pracovní vztah klienta a pracovníka. Jak obtížné pro oba je, aby se domluvili, dojednali si společnou práci a došli ke spokojenosti s jejím výsledkem (30).

1.2.3 Vztah etické a právní normy

Normy jsou sociální pravidla jednání. Právní normy působí sociálně (mimo jiné) tím, že jejich plnění lze vynutit, kdežto mravní normy žijí tím, že jsou převážně přijímány v sociálních útvarech. Mravní normy jsou prvky sociálního étosu (1). Etická norma je svým způsobem primitivní kategorií: jde o většinové sdílení přesvědčení o mravním jednání, o jevech dobrých, které mají být následovány a jevech zlých, které jsou zapovídány. Etická norma se může rozvinout v tzv. obyčejové právo, jestliže je široce a dlouhodobě sdílenou etickou normou, jejíž vynucení má sociální kvalitu, jinými slovy její naplňování a kontrola je prováděna společností jako celkem (12).

Z praktického hlediska je důležité rozlišovat normy mravní a právní, jež má formu zákona. Za mravní normu je většinou považováno jakési "nepsané pravidlo", které platí v určité společnosti, popřípadě v dané společenské skupině (např. národní, kulturní, sociální nebo i profesní). Mravní norma je určována např. tradicí (zvykem) a podporována silou veřejného mínění. Je pro ni typické, že zavazuje jedince v jeho svědomí. Dokonce se může stát, že má člověk na své chování přísnější měřítko, než je v určité společnosti zvykem, popřípadě se může chovat liberálněji. Ačkoliv jsme zvyklí vnímat mravní normu jak nepsané pravidlo, neznamená to, že by nemohla mít podobu nějakého příkazu, předpisu či pokynů. V těch případech, kdy je nějaká norma vyhlášena příslušným veřejně oprávněným orgánem, stává se normou právní a může mít tak formu zákona. Plnění právní normy už není záležitostí pouze svědomí člověka, ale jeho chování (jednání) je ve vztahu k dané právní normě posuzováno rovněž z hlediska znění příslušné normy (zákona). Překročení právní normy je sankcionováno, přičemž míru překročení normy, resp. zákona, posuzuje zpravidla soud (13).

Mravnost nelze oproti legálnímu právu účinně garantovat. Svědomí aplikuje a priori člověka na jednotlivé situace, projevuje se ve vztahu mezi vědomým konáním a morálními pravidly dané kultury, společnosti, etnika, komunity, skupiny, rodiny či jednotlivce (3). Bylo by primitivním racionalismem a solipsismem, kdybychom věřili, že můžeme konstruovat morálku z bodu nula bez ohledu na tradici, v níž žijeme. Tradice obsahuje presumpci mravní životní zkušenosti pro sebe, přičemž samozřejmě nikdy nesmíme přehlížet možnost kolektivního mravního omylu a změny morálně relevantních okolností (25).

Ideální stav je takový, kdy se etická a právní norma shoduje. Etika je vědou normativní a vymezuje rozsah etických zákonů. Vždy je velmi důležité rozlišovat mezi mravními postuláty a právními zákony (16). Zatímco etika respektuje dilematické situace, právní zákon dbá o jednoznačné postuláty. Shoda mravní normy a legislativní zákonné úpravy se nazývá legalita (10). Jistou ilustrací rozdílu mezi zákonem a etickou normou je významový rozdíl mezi výrazy "nesmí se stát" a "nemá se stát" (12).

Podceňovanou otázkou zůstává, z čeho právní normy vlastně vyrůstají a o co se opírají. Zapomíná se, že podhoubím právních norem jsou právě normy etické (28). Bez minima sociálně přijímaných mravních norem, tj. bez jakéhokoli étosu, není možné, aby sociální útvar plnil svou úlohu sám v sobě i v sociálním celku (1).

Úkolem dnešní etiky není stanovit normy, které mohou důvod své existence mít v poslední instanci pouze v dosažené společenské smlouvě, ale poskytovat náhled existujících morálních stanovisek a důvodů pro ně, prohlubovat argumenty stanovisek stojících na straně humanity a života schopného se naplnit smyslem, a v tomto směru podporovat a podněcovat dialog ve společnosti. Teprve výsledky vzešlé z dialogu mohou být základem pro návrhy etických či zákonných norem (29).

1.2.4 Lidská práva

Pojem lidská práva je kategorií právní, ale zahrnuje v sobě i etický, historický, náboženský, filozofický, politický a sociální aspekt. Veškeré počiny v sociální oblasti se řídí závaznými pravidly, jež vycházejí z dokumentů, které definují lidská práva.

Lidská práva

- **Jsou rovná a nezcizitelná.**
- **Jsou práva přirozená** - člověk má na ně přirozený nárok a stát ani společnost mu je nepřiděluje, pouze je uznává, prohlašuje a potvrzuje základem svobody, spravedlnosti a míru světa.
- **Vyvíjí se spolu s vývojem státu a společnosti samé.**

Státy mají povinnost podporovat respekt k lidským právům a usilovat o jejich rozvíjení a dodržování. Stěžejní ideje a principy vycházejí z filozofických směrů (5).

1.2.4.1 Vývoj a přijetí základních lidských práv

Humanismus na přechodu mezi středověkem a novověkem zdůraznil lidskou autonomii a svobodu o sobě, nezávisle na bohu. V období vrcholného středověku se pak objevila idea *subjektivních práv* jednotlivce, která se během dalších staletí rozvinula a vedla posléze až v Všeobecné deklaraci lidských práv, přijaté jako rezoluce OSN v roce 1948. Všeobecná deklarace lidských práv definuje ta nejzákladnější lidská práva, kterými je nadán každý člověk. Práva jsou odvozena od základních lidských a občanských potřeb (např. svoboda, čest, bezpečí, životní úroveň, ale i právo volit). Stát je sice zaručuje (u nás v Listině základních práv a svobod), fakticky je však člověku musí dávat druzí lidé, kteří se cítí za to být odpovědní. Úroveň přiznaného a konkrétního naplňování těchto potřeb závisí na stavu společenského vědomí, dostupných materiálních statcích i vztazích, v nichž se člověk ocitá. I přes legislativní

zakotvení některých lidských práv a svobod jde v mnoha případech především o hodnotu jen částečně vynutitelné lidské solidarity, jejíž míra musí být vždy znovu nějak legitimizována. Do zápasu o poznání odpovědnosti za druhé lidi - jakými prostředky tuto odpovědnost naplňovat - se zapojily od konce 19. století i tzv. *pomáhající profese*. Je tedy nejen naším právem ale i povinností bojovat proti jakémukoliv porušování lidských práv kdekoliv na světě (11, 31).

1.2.4.2 Boj proti diskriminaci

Evropské i české právo se snaží proti diskriminaci bojovat, respektive stanoví určitá kritéria, na základě kterých je nepřipustné s lidmi nerovně zacházet. Těmito kritérii jsou v evropském právu rasa nebo etnický původ, pohlaví, sexuální orientace, věk, nepříznivý zdravotní stav, náboženství, víra nebo ateismus. V právu ČR se k těmto kritériím připojuje jazyk, politické či jiné smýšlení, národnost, členství nebo činnost v politických stranách a hnutích, členství nebo činnost v odborech, sociální původ, majetek a rod

Zákaz rozlišování neplatí ve všech oblastech, ale jeho působnost je omezena v případě evropského práva na zaměstnání a povolání, odborné vzdělávání a poradenství, sociální ochranu včetně sociálního zabezpečení a zdravotní péče), sociální výhody, vzdělání a přístup ke zboží a službám, které jsou k dispozici veřejnosti včetně ubytování (21).

1.3 Etický kodex

1.3.1 Vývoj a význam etických norem

V různých sociálních útvech mohou z různých důvodů vyvstávat problémy norem. V takových případech může vzniknout následující situace: sociálně významné oblasti praxe se ukazují jako nedostatečně normované. Nároky na platnost jsou problematizovány. Neshody v normách brání v sociálním jednání, protože nejsou plněny očekávané role. V takových situacích vyvstávají problémy norem a klade se otázka: Jak můžeme v daném sociálním útvaru překonat situaci divergujících nároků na platnost a dospět k sociálně uznávaným normám? Jak lze nastolit rozumný lidsky žitelný étos? Jak mohou složité společnosti vytvořit rozumnou identitu? V podstatě se tu nabízejí dvě možnosti, které lze ovšem nejrůzněji kombinovat: autorita nebo diskurs. Buď existují autority, jež stanoví normy a jsou s to rozhodnout problémy norem, anebo jsou problémy norem řešeny v procesech diskursu, v nichž se normy prosazují tím, že lidé jsou přesvědčeni a souhlasí (1).

S postupujícím rozvojem společnosti naší doby a s pokračující globalizací se stává stále důležitější kodifikovat etické zásady, formulovat etickou zodpovědnost. Tyto zásady mají v různých organizacích, institucích či firmách různé podoby: například firemní kréda, etické kodexy, deklarace práv, charty práv. Požaduje se omezení tržních a právních systému a větší důraz na etické principy. Etický kodex nebo obdobný dokument vyjevující a objasňující hodnoty standardy, k nimž se společnost hlásí, je nezbytný. Je to první krok na cestě k integraci etiky do života společnosti (23).

1.3.2 Charakteristika etického kodexu

Etické kodexy jsou normou, která by měla být v legalitě s příslušnými právními dokumenty. Etika, tedy i morální pravidla a normy jsou určený lidské společnosti jako

všeobecné dokumenty. Konkrétním profesním skupinám jsou určeny etické kodexy, které rozpracovávají požadavky kladené na konkrétní profesi v reakci na potřeby společnosti. Pravidla stanovená v etických kodexech uvádějí nejvýznamnější hodnoty profese, k nimž se hlásí, a obsahují požadavky na etické chování profesionála. Etické kodexy také profesionály - vykonavatele dané profese chrání, protože mnohdy určují postup v eticky citlivé dilematické situaci (15).

Etický kodex obsahuje základní hodnoty profese, které by měl profesionál dodržovat. Hodnoty profese a etický kodex však nejsou jediným měřítkem hodnocení praxe. V morální oblasti bere člověk v úvahu i informace z ostatních rovin, na kterých je možno praxi hodnotit. Pro rovinu mravnosti je charakteristické, že se jednání posuzuje jako mravné nebo nemravné z hlediska jeho konformity se sociálně přijímanými normami étosu. Sankce jsou v této oblasti spíše neformální. Oproti tomu na rovině pozitivního práva je nedodržování norem sankcionováno formální státní mocí. Dodržování norem profese, vyjádřených v příslušném etickém kodexu, je garantováno profesní organizací. V okamžiku, kdy člověk začne pracovat v organizaci, která poskytuje sociální služby, bere na sebe roli pracovníka. K této roli patří dodržování profesního etického kodexu a zároveň také povinnost dodržovat normy platné v dané organizaci (6).

Etické kodexy zdůrazňují, že profesionál je zodpovědný za své kroky a dodržování profesních závazků. Žádá se v nich, aby:

- vždy jednal tak, aby to sloužilo zájmům klientů a jejich blahu.
- zajistil, aby žádný čin nebo opomenutí v rámci jeho kompetencí nemělo škodlivé důsledky, pokud jde o zájmy a bezpečí klientů (15).

1.3.3 Význam etického kodexu

Moc a privilegia mohou být zneužity, proto každá profese zpravidla deklaruje základní hodnoty a rozvádí je v etickém kodexu, jehož pomocí profese reguluje jednání svých členů. Etický kodex může být formální (psaný) a neformální (nepsaný) (6).

Význam etického kodexu:

- kodex vyjadřuje poslání profese ve formě ideálu nebo základního cíle
- zabezpečení vedení a inspirace členům profese, kteří jsou díky kodexu povzbuzováni k etické vnímavosti a reflexi, kodex poskytuje také pravidla správného jednání, je průvodcem dobré praxe
- vytváření a udržování profesní identity - pomocí vyhlášení ideálu služby, základních etických principů a způsobu jednání, které očekávají od profesionála členové profese
- zdůraznění statusu profese - díky samotné existenci kodexu, protože je považován za charakteristický znak profese
- kodex slouží jako měřítko pro hodnocení aktuální praxe - jako podklad pro posouzení stížností a k disciplinárním účelům v případě profesionálního pochybení
- kodex chrání klienty před zneužitím úřední moci a zanedbání péče. Jedná se o důvěryhodnost profesionála - jeho jednání má být v souladu s očekáváními vztaženými k profesi (6).

Pan Úlehla ve své knize ovšem význam a důležitost etického kodexu lehce podhodnocuje se slovy, že podle něj etiku sociální práce není možné vymezit nějakým kodexem. Podle něj jsou kodexy užitečné k prvnímu seznámení a k prvnímu nahlédnutí do problematiky etického hodnocení práce. Podle něj je etický kodex užitečný, ale zjednodušující model. A to z důvodu, že do profesionální práce se promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem. Docela jiné projevy vůči klientům bude mít pracovník, který je do hloubi duše přesvědčen, že lidé jsou schopní být dobří a vstřícní, jen když k tomu příležitost. A docela jiný bude mít ten, kdo věří, že pokud člověka

neomezují pravidla a obavy z jejich nedodržení, zneužije situace ve svůj prospěch, na úkor jiných. To je podle něj jeden z důvodů, proč pracovníci v různých profesích zaujímají zcela odlišné postoje a vytvářejí protichůdné teorie (30). S tímto názorem se ztotožňuje i Fischer, který ve své knize píše, že je v kodexech patrný předpoklad, že etika je profesionálům dána zvnějšku, zatímco je jasné, že sociální pracovníci do ní vkládají své vlastní subjektivní individuální hodnoty (6). Stejně tak i Nytrová upozorňuje na význam a důležitost etického kodexu, kdy podle ní kodex sám nezaručí etické chování, je však obtížné takového chování dlouhodobě docílit, aniž by kodex existoval. Je třeba, aby pracovníci kodexu rozuměli, aby se s ním ztotožnili. Jeho dodržování musí být monitorováno a vynucováno. Potom lze očekávat jeho pozitivní působení na chování jednotlivců uvnitř organizace i na chování organizace jako celku (23).

2 Cíle práce a výzkumná otázka

2.1 Cíl práce

Cílem práce je zjistit jaké jsou představy sociálních pracovníků o etice a o etickém kodexu sociálních pracovníků a jeho každodenním využitím v praxi.

2.2 Výzkumná otázka

Jaká je vaše představa o etice sociální profese a jejího využití v každodenní praxi?

3 Metodika

3.1 Metodika práce

Výzkumné šetření mé práce jsem uskutečnila v podobě kvalitativního výzkumu. Výběrový soubor byl tvořen sociálními pracovníky z různých typů sociálních zařízení vybranými metodami samosběru. Výběr respondentů byl založen na principu dobrovolnosti a ochoty aktivního zapojení se do mé výzkumné studie. Výběr počtu subjektů byl velikostně omezen pouze na malý okruh vzhledem k technice, kterou jsem si pro svůj výzkum zvolila, a tou je individuální hloubkový rozhovor, který byl založen na jedné přímé výzkumné otázce. Respondenti tedy měli velice volné pole působnosti v tom, k čemu přesně se chtějí vyjádřit. Rozhovory byly pořízeny buď písemnou formou, nebo formou audiozáznamu a poté převedeny do písemné podoby. Pomocí metody obsahové analýzy jsem pak získaný materiál rozdělila do jednotlivých okruhů podle podobnosti obsahu a témat.

Všichni sociální pracovníci, kteří se účastnili tohoto výzkumu, byli nejdříve telefonicky kontaktováni a seznámeni s tématem mé bakalářské práce a poté ubezpečeni o anonymitě jejich osoby a osobních dat.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Jako výběrový soubor pro tento kvalitativní výzkum byl zvolen nahodilý výběr 10 sociálních pracovníků působících v různých druzích sociálních zařízení pro větší pestrost témat, ke kterým se byli ochotni vyjádřit během nestandardizovaného rozhovoru. Pracovníci byli vybráni na základě dobrovolnosti a zájmu se účastnit mého výzkumu. Účastníci byli vybíráni bez ohledu na věk, pohlaví či délku praxe, po kterou působí v sociální sféře. Většina respondentů pracuje v organizacích působících v Jihočeském kraji, konkrétně v Písku, Táboře a Českých Budějovicích, a dva respondenti

pracují v organizacích v Praze. Rozhovory a sběr dat proběhl s přestávkou od března 2014 do března 2015.

4 Výsledky

Témata, která respondenti otevřeli, jsou rozdělena do 6 okruhů:

- *Etika v sociální práci*
- *Pomáhající profese*
- *Etický kodex*
- *Etická dilemata*
- *Přístup ke klientovi*
- *Syndrom vyhoření*

Většina respondentů se vyjadřovala k etice sociální práce, jako k základnímu opěrnému bodu pro výkon pomáhajících profesí. Zamýšleli nad tím, jaká je důležitost a význam etiky v sociální práci, jaký je rozdíl mezi její teorií a využitím v praxi spolu s etickými principy.

V tematickém okruhu, který jsem nazvala pomáhající profese, se setkáme s představou ideálního sociálního pracovníka a jeho vlastnostmi podle představ respondentů.

Část respondentů hovořila o etickém kodexu, o jeho významu a přijímání etického kodexu pracovníky a jeho následném využití v praxi.

Čtvrtým okruhem témat byla nejrůznější etická dilemata v sociální práci, respondenti uváděli různé příklady z praxe.

Pátý okruh se týká sociálních pracovníků a jejich přístupu ke klientům, kdy největší pozornost věnovali respondenti respektu, úctě a uchování důstojnosti klienta. Ale také jsem sem zařadila téma napadení klienta sociálním pracovníkem.

Posledním okruhem témat byl syndrom vyhoření a demotivace sociálního pracovníka.

4.1 Etika v sociální práci

Prvním společným okruhem, se kterým respondenti přicházeli, je etika v sociální práci.

Význam, důležitost a povědomí o etice v sociální práci

Respondent 7 přikládá etice v sociální práci velký význam, a jak sám říká: *„Co se týče otázky etiky sociálních pracovníků, je to jedna ze zásadních věcí pro výkon profese, neboť v mnohých případech sociální pracovníci ovlivňují životy druhých, např. rozhodnutí o odebrání dítěte z rodiny apod.“* (R7).

„Etiku v sociální práci považuji za velice důležitý faktor jejího dobrého vykonávání,“ uvádí respondent 10, který potvrzuje důležitost etiky v sociální práci, zároveň ale dodává: *„Je to však o lidech, o každém jednotlivci, který se na tuto práci dá. Je to o ochotě se obětovat, o trpělivosti, o empatii, o tolerantnosti, o pochopení atd. Víc než o práci bych mluvila o poslání. Je to psychicky a často i fyzicky hodně náročná a nedoceněná práce.“* (R10).

Respondenta 8 napadají ve spojení s tímto tématem tyto myšlenky: *„Když slyším pojem etika v sociální profesi, okamžitě se mi vybaví přednášky na vysoké škole. V hlavě mi nabíhají pojmy, jako je bio – psycho – socio – spirituální přístup nebo sociální pracovník má být empatický, otevřený, komunikativní atd. Samozřejmě mě také napadne Etický kodex sociálních pracovníků, syndrom vyhoření apod. Kdybych se zamýšlela dále, asi by mě napadala spousta dalších pojmů, které jsme se učili ve škole ve spojení s etikou v sociální práci. Učili nás, jak se správně máme chovat ke klientům, jací bychom měli být a jak reagovat na různé situace, které se nám v profesním životě mohou vyskytnout. Sociální pracovník získává vědomosti z širokého spektra oblastí sociální práce, etiky, práva atd.“* (R8). Na závěr k tématu etiky v sociální práci uvedla: *„Etika je s praxí sociálního pracovníka pevně spojena. Umět se „správně“ chovat a jednat, je dle mého názoru nepostradatelnou schopností každého sociálního pracovníka.“* (R8).

Stejně tak jako ostatní respondenti i respondent 2 přikládá etice v sociální práci náležitý význam a nasvědčuje tomu i následující výrok: „*Osobně si také myslím, že se etikou právě v sociální práci bude zabývat čím dál tím více lidí a bude se na ní více hledět. Sociální pracovníci se totiž opravdu velmi často nemají ve své práci o co opřít. Existují samozřejmě různé teorie a pojetí sociální práce, různé přístupy ke klientovi a je dobré je znát.*“ (R2).

Teorie versus praxe

Podle dvou respondentů se může teorie etiky sociální práce lišit od praxe, což potvrzuje i následující příspěvek od (R8): „*Po nástupu do zaměstnání jsem si rozdíl mezi praxí a teorií moc neuvědomovala. Z teoretických znalostí jsem čerpala a dodnes čerpám určitě hodně. Postupem času jsem se ale setkávala se situacemi, které neodpovídaly učebnicovým příkladům, na které mě nikdo nepřipravil, a sama jsem musela reagovat a zhodnotit, co je v dané chvíli „správné“. V těchto situacích jsem si uvědomovala, jak je někdy těžké být „dobrým“ sociálním pracovníkem.*“ (R8). S tímto názorem se ztotožňuje i (R7): „*Teoretická příprava je samozřejmě nezbytná, ale praktické dovednosti se člověk naučí pouze na základě vlastního prožitku.*“ (R7). Stejně tak i respondent 2, který vše shrnuje dodatkem: *Ale realita bývá vždy trochu jiná a je třeba mít ještě vlastní dobrý úsudek a svědomí*“. (R2).

Etické principy a jejich důležitost v praxi

Jako další podtéma etiky sociální práce otevřel respondent 6, který mi na začátku našeho rozhovoru sdělil: „*Již čtvrtým rokem pracuji na pozici osobní asistent/zástupce vedoucího v DZR pro klienty s PAS a problémovým chováním. Vzhledem k náročnosti práce s touto klientelou (psychické i fyzické) jsou etické principy podstatnou součástí poskytování služby. Samozřejmostí je dodržování platných zákonů, trestě právních i těch o sociálních službách a dalších právních norem.*“ (R6). Na závěr rozhovoru svá slova

shrnuje výrokem: „*Jak jsem již řekl, etické principy by měly stát především na snaze naplňovat potřeby a přání klienta podle nejlepších možností a schopností pracovníka. Lapidárně řečeno, pracovník by se měl snažit klientovi pomáhat, jak jen umí, a ne si v práci jen odkroutit pracovní dobu a přežít to, hlavně aby dostal zapláceno.*“ (R6).

4.2 Pomáhající profese

Předpoklady, vzdělání a vlastnosti pro výkon pomáhající profese - představa dobrého sociálního pracovníka

K tomuto tématu se v mém kvalitativním výzkumu vyjádřil největší počet respondentů. Nejčastěji se vyjadřovali svým subjektivním názorem k tomu, jak by podle nich měl vypadat ideální sociální pracovník, jaká je jejich představa o tom, jaké by měl mít vlastnosti, čím by dobrý sociální pracovník měl disponovat, nebo co je v této profesi žádané a co je tudíž dobrým předpokladem, který vede k úspěchu v pomáhajících profesích. Nebo naopak, jak se pozná špatný sociální pracovník a čeho by se rozhodně měl ve své profesi vyvarovat.

Respondent 6 svou úvahu zaměřil především na přístup ke klientovi: „*Dobrý pracovník v sociálních službách se podle mne pozná v první řadě tím, že se aktivně zajímá o potřeby a přání klienta a snaží se je naplňovat. Uživatele vnímá především jako lidskou bytost se všemi klady i zápory, silnými stránkami i nedostatky. Dokáže akceptovat např. zvláštnosti v chování, vyjadřování či třeba v zálibách klienta. Akceptuje celou osobnost klienta a nesnaží se ho změnit, protože on pokládá za správné něco jiného. V rámci možností upřednostňuje zájmy klienta před svými.*“ (R6).

Oproti tomu se respondenti 8 a 9 zaměřují v první řadě na důležitost vzdělání v oblasti sociální práce. Respondent 9 uvádí: „*Jak si představuji dobrého sociálního pracovníka? Určitě by mohl následovat sáhodlouhý výčet vlastností, dovedností a předpokladů. Samozřejmostí je odborná způsobilost a přijetí principu celoživotního*

vzdělávání. *Nesmírně důležitá je schopnost umět pružně reagovat na změny, jelikož sociální oblast je oblastí neustálých změn.*“ (R9). Zároveň ale poukazuje i na další důležité dovednosti, bez kterých se dobrý sociální pracovník nemůže obejít: *„Co se týká dalších sociálních dovedností sociálního pracovníka, myslím, že se shodneme na klíčové dovednosti, a tou je bezesporu empatie a schopnost ji vyjadřovat, dále asertivní a komunikativní dovednosti, schopnost týmové spolupráce.*“ (R9). Tento respondent nadále poukazuje stejně jako respondent 6 na důležitost správného přístupu ke klientovi. Přesné vyjádření jsem zařadila do tématu - přístup ke klientovi.

Respondent 8 se shoduje s názorem respondenta 9 v důležitosti vzdělání sociálních pracovníků a nadále tuto domněnku rozvádí o další výčet několika dalších postřehů: *„Možná se lidé sociálními pracovníky rodí, možná se jimi naučí být v průběhu života. Myslím, že sociální pracovník už od dětství je rád mezi lidmi, má potřebu pomáhat druhým, protože ho to těší. Problémy druhých se zájmem poslouchá a snaží se pomoci hledat varianty řešení. Člověk by měl umět naslouchat, chápat a podpořit. Osobně si nemyslím, že to jsou vlastnosti, které by se někdo mohl naučit. Pokud se s těmito vlastnostmi chce někdo stát sociálním pracovníkem, měl by být také vzdělaný v oblasti sociální práce. Ideální pracovník by tedy měl mít i zájem o své vzdělání a další rozvíjení. Další vlastností by měla být komunikativnost. Jak správně jednat s klienty různých cílových skupin se lze do nějaké míry naučit a znalosti poté prohlubovat.*“ (R8).

Oproti tomu respondent 4 poukazuje na důležitost etických a právních norem a etických principů, které by podle něj měly být v souladu se svědomím každého sociálního pracovníka: *„Myslím si, že dobrý sociální pracovník by měl jednat v souladu se svým svědomím, etickými a právními normami společnosti, ve které žije a již zastupuje. Měl by umět reflektovat své chování, umět vysvětlit, z jakých důvodů jedná tak, jak jedná, a také umět tyto principy - nenásilně s ohledem na jejich důstojnost předat svým klientům.*“ (R4).

Jako poslední uvádím názor respondenta 5, podle kterého je důležitá především správná motivace sociálního pracovníka, který dbá v první řadě na blaho klienta: *„Motivací sociálního pracovníka by neměla být především vlastní seberealizace, ale*

touha a ochota pomoci druhému v jeho nesnadné situaci. Nejde o nás, v první řadě jde vždy o klienta. “ (R5).

Ohodnocení, odměna a prestiž pomáhajících profesí

S tímto tématem přišli dva respondenti, kteří se vyjádřili velmi stručně a jasně. Respondent 4 v našem rozhovoru mluví o pracovním nasazení některých sociálních pracovníků a následné odměně takto: *„Mezi pracovníky je mnoho takových, kteří dělají svoji práci nad rámec svých povinností a s láskou. Věnují se své práci s nasazením, věnují ji spoustu času nejenom v rámci pracovní doby, ale i ve svém volném čase. Ne vždycky bývají za svou snahu oceněni. Nemluvíme tady o finanční odměně, ale o tom, že se podaří situaci uživatele vyřešit.“ (R3).*

Oproti tomu se respondent 9 zamýšlí spíše nad prestiží práce v pomáhajících profesích a zvažuje myšlenku toho, proč se v sociální práci, konkrétně v přímé obslužné práci, vyskytuje tak malý počet mužů: *„Neznám přesné statistiky, ale zastoupení mužů na pozici sociálních pracovníků či v přímé obslužné péči je mizivé, což je velká škoda. Naším uživatelům pobytového zařízení tak mnohdy chybí mužský vzor.“ (R9).* V souvislosti s tímto faktem zvažuje důvody, proč tomu tak může být: *„Vedle nízkého finančního ohodnocení je na vině i psychická náročnost a nízká společenská prestiž této profese.“ (R9).*

Možnost selhání, lidská stránka sociálního pracovníka

K tomuto tématu se vyjádřil respondent 9, který si i přes velkou odpovědnost své profese uvědomuje, že i sociální pracovník je jenom člověk, který má právo občas chybovat: *„Navíc má za sebou nějaké životní zkušenosti, které formovaly jeho osobnost a ovlivňují jeho život, a to nejen v soukromé sféře. Myslím, že je důležité si tuto skutečnost přiznat a pokud již chybujeme, je důležité, jak se z této chyby do budoucna ponaučíme. Jsem si vědoma toho, že přes nejlepší péči nemůžeme nikdy našim*

uživatelům nahradit domov, rodinu a jejich přirozenou úlohu. Můžeme se pouze ze všech sil snažit vytvořit těmto lidem domov jako důstojnou náhradu za domácí prostředí a umožnit jim, aby se co nejvíce přiblížili běžnému způsobu života.“ (R9).

4.3 Etický kodex

Význam kodexu a podvědomí o něm, jeho přijetí pracovníky a dodržování

Bez debat je rozhodně fakt, že každý pracovník pracující v pomáhajících profesích musí mít dobré povědomí o tom, že vůbec nějaký etický kodex pro takové profese existuje. Informace o jeho existenci získávají pracovníci již jako studenti během studia na vysoké škole. U respondenta 2 je tato zkušenost trochu jiná s ohledem na to, že si své vzdělání doplnila až dálkově po nastoupení do práce: *„Když jsem do tohoto oboru vstoupila, byla jsem bez jakýchkoliv zkušeností a vzdělání. To jsem si doplnila až dálkově. Tím chci zkrátka říct, že jsem dlouho neměla pojem o tom, že vůbec „nějaký“ etický kodex „něčeho“ existuje. Zrovna jste se ale trefila do období, kdy se různými etickými kodexy a právy duševně nemocných intenzivně zabývám, jelikož zpracovávám obsah standardu číslo 1 pro organizaci, ve které pracuji.“ (R2).*

Co se týče obsahu etického kodexu a jeho dodržení, následující respondenti se vyjádřili následovně. Respondent 1 poukazuje na důležitost přijetí etického kodexu sociálního pracovníka a řízení se jím: *V našem zařízení máme etický kodex, který je součástí vnitřních pravidel, a s kterým je každý nový zaměstnanec seznámen, ale důležité je právě to, aby to přijal to za své a podle toho vždy jednal.“ (R1).*

Respondent 3 upozorňuje na to, že ne za každé situace je jednoduché etická pravidla v kodexu dodržovat: *„Všichni, kdo pracují v sociálních službách, vědí, jak je těžké v některých situacích tento kodex dodržovat. Sociální pracovní by měl dbát na to, aby uživatel obdržel všechny služby a dávky sociálního zabezpečení, na které má nárok.“ (R3).*

Teorie versus realita v praxi

To, že se často může lišit teorie od praxe, přiznal respondent 3, který se vyjádřil k využití etického kodexu v praxi následujícími slovy: *„Jádro etického kodexu je určitě smysluplné, pro práci sociálního pracovníka má velký význam, ale jako v mnoha případech se teorie liší od praxe. Přes veškerá negativa, ke kterým jsem se již vyjádřila, existuje spousta sociálních pracovníků, která se snaží tento kodex, alespoň v jeho nejdůležitějších bodech - jako je ochrana práv uživatelů, důvěrnost jejich sdělení, vymahatelnost práv uživatelů, ale také respekt ke kolegům, naplňovat. Etický kodex je teorie, ale je třeba mu vdechnout život a snažit se, abychom ho každý sám za sebe uváděli do praxe.“* (R3).

Respondent 2 se zamýšlí nad možnostmi využití etického kodexu v praxi s ohledem na etická dilemata, se kterými se setkává každý den v praxi. Kriticky ovšem poznamenává následující: *„Aby nějaký dokument dokázal vyřešit všechny problémy a dilemata, se kterými se pracovník potká, musel by mít minimálně 1000 stran a to by jej stejně nikdo nečetl. Zároveň ale nejsem z těch, kteří tvrdí, že jsou vnitřní předpisy a etické kodexy k ničemu. První věc je připustit si to, že v naší práci jde velmi často právě o etiku. Zatím se mi ale nikdy nestalo, že bych v nějakém kodexu našla řešení na problém, kterým jsem se právě zabývala.“* (R2).

Zásada pomoci studentům, budoucím sociálním pracovníkům

V etickém kodexu ve vztahu ke své odbornosti a vzdělání existuje zmínka o tom, že by sociální pracovníci měli spolupracovat se školami a studenty sociální práce. Podpořit studenty při získávání kvalitního praktického výcviku a praktických znalostí. K tomu bodu v etickém kodexu sociální práce se vyjádřili dva respondenti, kteří ovšem mají na toto téma odlišné názory. Zatímco respondent 7 se s tímto tvrzením ztotožňuje a potvrzuje důležitost pomoci budoucím sociálním pracovníkům ve jménu etiky a dobrého jména pomáhajících profesí, uvádí: *„Etiky se také týká otázka udržování*

dobrého jména profese, což znamená, že by sociální pracovníci měli předávat své vědomosti a dovednosti studentům sociální práce, začínajícím sociálním pracovníkům i těm současným, např. v rámci různých konferencí apod., neboť sdílením se obor jako takový rozvíjí, je možné hledat řešení a poučit se z chyb druhých. Vzhledem k tomu, že sociální práce je obor velmi mladý, je to potřeba. S tím např. souvisí i poskytování praxí studentům, neboť nejlépe se věci naučí v terénu, přímo v zařízení, kde vidí reálné situace, jejich řešení atd. Teoretická příprava je samozřejmě nezbytná, ale praktické dovednosti se člověk naučí pouze na základě vlastního prožitku.“ (R7).

Naopak respondent 4 se na toto téma rozhovořil se smíšenými pocity. Má totiž za to, že ne vždy je přítomnost studentů vítána ze strany klientů s ohledem na citlivost jejich problémů a s ohledem na životní situace, kterým byli klienti nuceni čelit. Z toho důvodu se proto k tomuto tématu vyjadřuje velice opatrně slovy: *„Podle kodexu sociálních pracovníků bych měla pomáhat svým budoucím kolegům – studentům. Přiznám se, že když už v týdnu přijde třetí studentka, která potřebuje provést výzkumné šetření u našich klientů, s omluvou ji odmítám. Mám totiž pocit, že naše klientky jsou degradovány do role výzkumných objektů, kterým je tímto narušováno jejich soukromí. Navíc jsou mnohdy nuceny mluvit o osobních, bolestných věcech – např. o prožitém domácím násilí – k čemuž někteří studenti bez zkušeností ještě nejsou schopni citlivě přistupovat, což může být pro naše klientky traumatizující.“ (R4).*

Snaha o zlepšení sociálních podmínek

Další důležitý bod v etickém kodexu se nachází v části věnované vztahu sociálního pracovníka ke společnosti. O tomto tématu se s ostrou kritikou vyjádřil respondent 3: *„Sociální pracovník by se podle kodexu měl zasazovat o zlepšení sociálních podmínek, sociální spravedlnosti a také by měl upozorňovat příslušné orgány na způsoby, kterými společnost nebo vláda přispívá k obtížím lidí. Jak se ale zasadit o zlepšení podmínek, když v naší společnosti nejčastěji slyšíme: „Je to dobrý nápad, ale nejsou na to peníze.““ (R3).*

4.4 Etická dilemata

Problematika etických dilemat v sociální práci bylo tématem, kterému věnovali respondenti během našeho rozhovoru pozornost nejvíce. Vzhledem k tomu, že sociální pracovníci, kteří se účastnili tohoto výzkumu, pracují v různých typech organizací, týkají se jejich etická dilemata různých situací a problémů spojených s výkonem pomáhajících profesí.

Hranice vztahu a pomoci mezi sociálním pracovníkem a klientem

Jako první téma, se kterým respondenti přicházeli, byly dva typy hranic. A to hranice vztahu mezi samotným sociálním pracovníkem a klientem a hranice pomoci, kterou může sociální pracovník klientu poskytnout. Tři ze tří respondentů, kteří s tímto tématem přišli, se shodují v základním bodě, a to v tom, že je velice důležité tyto hranice vztahu i pomoci jasně oddělit a poznat jejich limity, které nelze překročit. Např. respondent 7 se k hranici pomoci vyjadřuje následovně: *„Dalším etickým dilematem je otázka hranice pomoci ze strany sociálních pracovníků, neboť každá profese má své limity a je velmi důležité, aby si sociální pracovník uvědomil, kam již nedosahují jeho kompetence a kdy je třeba delegovat klienta k jinému odborníkovi, neboť sociální práce je práce týmová, na které se podílí multidisciplinární tým odborníků napříč různými profesemi. Je tedy patrné, že sociální pracovník poskytne sociální poradenství, ale už nebude s klientem pracovat terapeuticky, neboť to není jeho kompetence. V takovém případě by mohl klientovi spíše uškodit, neboť neprofesionální ošetření nějaké krize či traumatu může napáchat velké škody. Předpokládám, že v praxi se bohužel s tímto přístupem občas potkáte, neboť ve snaze pomoci si někteří naloží více, než unesou.“* (R7).

Názor respondenta 6 se shoduje s respondentem 7 a poukazuje na nezměnitelný fakt toho, že i sociální pracovník je jenom člověk, jeho možnosti pomoci jsou omezené a uvádí podmínku, za které je možno odmítnout klientovi pomoc: *„Je důležité si uvědomit, že i pracovník je jenom člověk, má své možnosti omezené a každý člověk má*

tyto hranice trochu jinde. Pokud by např. klientovo přání ohrožovalo pracovníka na zdraví, či bylo v přímém rozporu s pracovníkovým přesvědčením, má podle mne pracovník právo takové klientovo přání odmítnout splnit.“ (R6).

V záležitosti hranice sociálního pracovník - klient opět další respondent 8 potvrzuje důležitost vymezení této hranice a dodává: *„Důležité také je, aby pracovník uměl oddělit pracovní záležitosti od soukromého života. Měl by umět odpočívat a sám mluvit s někým jiným o svých problémech.“ (R8).*

Kontrola nad klientem

Kontrola nad klientem jakožto etické dilema je velice důležitým problémem, kterému je v různých odborných publikacích věnován četný prostor. Důležitosti tohoto faktu si je vědom i respondent 4, který toto téma začal výrokem: *„Při své praxi se setkávám s mnoha eticky nejednoznačnými situacemi. Za problematické považuji například přebírání kontroly nad situací klienta – snažíme se naše klientky podporovat a vést k zodpovědnosti a samostatnosti, v některých případech se to však zcela nedaří, protože klientka si nemusí uvědomovat, jak důležité je posílat děti každý den do školy, protože vzdělání pro ni nepředstavuje hodnotu apod. V takových situacích přebírám zodpovědnost a rozhoduji o tom, co by měla klientka dělat. Ukazuje se to jako obtížné, protože pokud to není v souladu s tím, co sama dělat chce, prostě to nedělá. Snažíme se pak respektovat jejich postoj, pouze je upozorňujeme na možné důsledky jejich jednání, případně nejednání. Často si říkám, zda máme právo „nutit“ našim klientům postoje, normy a hodnoty, které uznává většinová společnost, když z této společnosti jsou z různých důvodů vyčleněni a ani do ní patřit nechtějí. Naše práce je v podstatě balancováním mezi zájmy většinové společnosti, kterou zastupujeme, a našimi klienty.“ (R4).*

Respondent 7 se shoduje s předešlým názorem v tom, jak je důležité podpořit klienta v jeho rozhodnutí a v tom, aby za toto rozhodnutí převzal klient svou odpovědnost, a naopak co úkolem sociálního pracovníka není: *„Není úkolem sociálních pracovníků řídit životy druhých a brát zodpovědnost za rozhodnutí druhých, nýbrž je*

úkolem sociálního pracovníka, aby pomáhal lidem činit rozhodnutí ve svém životě a nést za svá rozhodnutí odpovědnost. “ (R7).

Konflikt zájmů v sociální práci

Dalším důležitým etickým dilematem, se kterým se často sociální pracovníci v praxi setkávají, je konflikt zájmů. Jde o případ, kdy se zájem klienta může lišit od zájmu sociálního pracovníka a tedy i většinové společnosti. S tímto případem se v praxi setkal i respondent 1: *„Samozřejmě si také vybavím konkrétní situace, kdy člověk váhal, které rozhodnutí bude pro daného klienta, respektive jeho rodinu, to správné. Když bych měla uvést konkrétní příklad z mé praxe, tak jsem měla v péči již dospělou dívku, která vyrůstala v úplné rodině, navštěvovala učiliště, které, jak se říká, „s odřenýma ušima“ zvládla, nicméně maminka nechtěla nikdy nijak zvýrazňovat její mentální postižení, takže nikdy o žádné výhody nežádala. Když jsem tuto dívku poznala blíže, došlo mi, že by bylo vhodné např. určení opatrovníka, zažádat o příspěvek na péči, o další výhody pro zdravotně postižené. Byl tu však ten konflikt zájmů – rodina nechtěla nikdy na postižení poukazovat, a tím jí, dalo by se říct, stigmatizovat. Na druhé straně šlo o prospěch klientky. Vyřešila jsem to tak, že jsem si nejprve s dívkou promluvila, ta chtěla zkusit o výhody zažádat, poté jsem toto sdělila rodičům, také souhlasili. Zažádaly jsme tedy o příspěvek na péči. Podle nového občanského zákoníku jsem rodiče i dívku informovala o možnostech dalších institutů, které jsou mírnější než klasický opatrovník – tedy nápomoc při rozhodování a zastoupení členem domácnosti. Zatím však toto nevyužít nechtěli. “ (R1).*

Taktéž respondent 2 uvádí svůj příklad z praxe, který se týká kriminální činnosti jejich klientů, konfliktů zájmů a toho, jak se v dané situaci nejlépe zachovat: *„Chtěla jsem se ale ještě vrátit k mým začátkům. Začínala jsem totiž pracovat s drogově závislými, kde se člověk s různými „etickými dilematy“ zabývá denně. Můžete si např. klást otázku, proč pomáhat někomu, kdo před chvílí okradl o celý důchod svojí babičku či vyrábí a prodává drogy. Pracovník, který pracuje s touto cílovou skupinou, totiž*

velmi často ví o kriminální činnosti svých klientů a má přitom naprosto stejnou ohlašovací povinnost jako kdokoliv jiný. Má se tedy tento pracovník smířit s tím, že jeho cílová skupina je prostě taková, jaká je, a musí počítat s tím, že bude zkrátka vědět věci, které by jinak asi nejspíš vědět nechtěl? A co když přijde policie a bude chtít něco vědět a ptát se, kde je ten a ten? A v kolik tam byl? A Vy se zachováte jak? Neprozradíte klienta a ohrozíte sebe, protože klient má jít zrovna do léčby a vy nechcete, aby šel do kriminálu? Nebo se zachováte tak, že klienta tzv. propálíte a dotyčný půjde pykat za svou kriminální činnost, kterou jistě spáchal, a tím pomůžete spravedlnosti? Jak jste si sama všimla, je zde více otázek než odpovědí. Možná by právě tady pomohl etický kodex či nějaká pravidla, jak se v těchto situacích zachovat. Oni jistě i existují, ale nejsem si jistá, zda vyřeší dilema, které bude mít sociální pracovník v sobě.“ (R2).

S konfliktem zájmů se setkal v praxi i respondent 4, který zdůrazňuje to, že konečné rozhodnutí je na straně klienta a sociální pracovník by se měl snažit toto rozhodnutí respektovat: *„Klientky se mnohdy dostávají do situací, které si člověk „zvenčí“ ani neumí představit, a ani my nevíme, co by bylo nejlepší v dané chvíli udělat. Spolu s klientkami probíráme různé cesty a možnosti, rozhodnutí je však vždy na nich a my se ho snažíme respektovat, i když se neshoduje s našimi osobními názory a postoji.“ (R4).*

S příkladem z praxe mě obeznámil i respondent 6, který pracuje povětšinou s klienty s problémovým chováním v domově se zvláštním režimem. Jako názorný příklad konfliktu zájmů mezi sociálním pracovníkem a klientem a jeho řešení uvádí: *„Klient se chce dívat na násilný akční film, protože je má rád, zatím co pracovníkovi připadá tento druh zábavy nechutný a morálně závadný. Místo toho, aby se dostal s klientem do konfliktu, pokusí se najít činnost z úplně jiné kategorie, která bude vyhovovat oběma – např. hraní společenské hry.“ (R6).*

Postavení sociálního pracovníka vůči klientovi, organizaci a společnosti

V návaznosti na téma, ke kterému se respondenti vyjadřovali spíše okrajově, ačkoliv někteří jej otevřeli, zmíním výrok respondenta 9, který se zamýšlí nad ideálním

postavením sociálního pracovníka v trojici - klient, organizace a společnost: „*Identitu sociální práce ovlivňuje na straně jedné společnost, na straně druhé koncept oboru a na straně třetí samotný klient/uživatel. Ideální postavení sociálního pracovníka se nachází někde ve středu, je stejně loajální ke společnosti i ke klientovi/uživateli. Na pozici sociálního pracovníka pracuji sedm let. Když se ohlédnu zpět, nevzpomenu si na moc okamžiků, kdy tomu takto bylo. Záleží samozřejmě na konkrétní situaci, ale často cítím, že stojím mimo tento „ideál“, ať už blíže k uživateli či společnosti. Není to pouze koncept oboru, ale i poskytovatel a zřizovatel sociálních služeb, kdo vymezuje určitá pravidla a mantinely poskytování konkrétní sociální služby.*“ (R9).

Pouze respondent 8 se vyjádřil k etickému dilematu z pohledu rozdílných názorů a postojů vůči nadřízeným v organizaci. Poukazuje na situaci, kdy by sociální pracovník jednal v dané situaci jinak než jeho nadřízení: „*Někdy bychom se rozhodli nebo řešili určitou situaci nějakým způsobem, pro nás logickým a odůvodněným, ale naši nadřízení to vidí jinak, nebo jsou k tomu možná nuceni jinými okolnostmi. V tomto případě jako nadřízení uděláme to, co musíme, i když si myslíme, že z etického hlediska by bylo přijatelnější jiné jednání. Něco podobného je zajisté i dodržování všelijakých předpisů, zákonů a nařízení. Často bychom jednali jinak, kdybychom nemuseli dodržovat někdy nesmyslná nařízení a zákony.*“ (R8).

Zbylí dva respondenti se zmínili o tomto tématu pouze z pohledu vztahu sociálního pracovníka, klienta a společnosti. Respondent 4 poukazuje na mnohdy rozdílné zájmy společnosti a zájmy samotného klienta: „*Naše práce je v podstatě balancováním mezi zájmy většinové společnosti, kterou zastupujeme, a našimi klienty.*“ (R4).

Respondent 7 tvrdí, že ideálním postavením sociálního pracovníka je, když se snaží sladit zájmy klienta a společnosti: „*Jedním z důležitých aspektů etiky je pak ochrana nejen klienta, ale i celé společnosti. Je tedy důležité, aby práce s klientem směřovala nejen k jeho blahu, ale zároveň neměla negativní dopad na okolí klienta nebo i celou společnost.*“ (R7).

4.5 Přístup ke klientovi

Jednou z klíčových dovedností sociálního pracovníka je správný přístup ke klientovi. O tomto tématu se rozhovořila většina respondentů z různých úhlů pohledů a situací. Bylo možné identifikovat následující témata:

Respekt, úcta a důstojnost klienta

Na první místo v důležitosti správného přístupu ke klientům mají respondenti bez debat kladli celkový respekt, úctu a důstojnost klienta. O tom se také hned na začátku našeho rozhovoru vyjadřuje respondent 3: *„Sociální práce stojí na demokratických hodnotách a lidských právech. Dodržování lidských práv jak u jednotlivců, tak i u skupin je to nejzákladnější, co by každý sociální pracovník měl ovládat. Měl by bezpodmínečně respektovat každého člověka - a to bez ohledu na to, jakou má barvu pleti, jaký má původ, zdravotní stav nebo sexuální orientaci.“* (R3).

Také respondent 5 uvádí tento přístup na první místo ve svém žebříčku hodnot a jako správný přístup ke klientovi z pozice sociálního pracovníka uvádí: *„Ctí osobní svobodu a podporuje právo lidí na vlastní rozhodnutí. Nikdy klienta do ničeho nenutí, respektuje jeho vůli a rozhodnutí. Ke každému klientovi se chová uctivě, zdvořile a respektem. Snaží se vytvořit atmosféru bezpečí a důvěry. Toto rozhodnutí nemusí odrážet hodnoty sociálního pracovníka, ale nesmí jím být ohrožena práva a oprávněné zájmy druhých lidí.“* (R5).

Respondent 4 se ve své práci setkává se specifickou skupinou klientek, a proto se i přístup k těmto klientům vyznačuje různými specifikacemi, na které musí klást důraz: *„Většinou jsou našimi klientkami ženy, které dlouhodobě zažívaly domácí násilí, či ženy náležící k romské menšině. Osud těchto žen je podobný v tom, že v minulosti byly – a některé i v současnosti stále jsou – ponižovány, uráženy, nebylo s nimi jednáno s úctou a slušností, jakou by si, jako lidské bytosti, zasloužily. Byla pošlapávána jejich důstojnost. Jsou velmi citlivé na jakýkoliv projev výsměchu či neúcty a v takovém případě okamžitě přecházejí do obranné, respektive útočné pozice. Snažím se*

s klientkami jednat v souladu se zlatým pravidlem – tedy tak, jak bych chtěla, aby jednaly ony se mnou = slušně, s úctou. Problém nastává s některými klientkami, které se tímto pravidlem zjevně neřídí a jednají s námi tak, jako bychom měli na povel plnit jejich přání a saturovat jejich potřeby. V takové situaci je pak nutné se proti tomuto chování vymezit a připomenout klientce pravidla, za kterých může v našem zařízení setrávat. Proto považuji za důležité, aby sociální pracovník bral v potaz nejen důstojnost svých klientů, ale také svou vlastní, protože pokud si nebude vážit sám sebe, může to mít negativní vliv na jeho práci.“ (R4). Nakonec ještě dodává: „Bez tolerance, respektu k názorům druhého člověka a úctě k němu by se vůbec s touto cílovou skupinou nedalo pracovat, proto je zde etika tak důležitá.“ (R4).

Respondent 1 uvádí všechny tyto přístupy jako něco, co by mělo být pro každého sociálního pracovníka samozřejmostí: „Myslím, že každý pracovník organizace by měl mít tak nějak zvnitřněné, že se má ke všem uživatelům chovat s respektem, úctou, aby chránil důstojnost uživatelů, aby se zabránilo např. tomu, že by se postižený jedinec cítil méněcenný. Dříve např. bylo „normální“, že se k mentálně postiženým lidem chovali jako k dětem, klidně nerespektovali základní etiketu – např. bez ptaní tykali apod., nebo klienti navštěvovali pouze dětská představení, s tím, že by představení pro dospělé nepochopili. To jsou podle mého názoru takové zažití stereotypy, kterým je třeba se bránit.“ (R1).

Respondent 8 míní, že je velice důležitý osobní přístup ke klientovi během komunikace. „Klient by měl cítit, že o jeho problém máme zájem. Sociální pracovník potřebuje zajisté velkou dávku trpělivosti, odolnost proti stresu a schopnost sebeovládání se.“ (R8).

Předsudky vůči klientovi a jeho přijetí

K problematice spojenou s předsudky o klientech se vyjádřil velice striktně respondent 5 slovy: „Žádným způsobem nesmí sociální pracovník při poskytování

sociálních služeb klienta diskriminovat. Nesmí podlehnout osobní antipatii nebo sympatii, přistupovat ke klientovi s předsudky anebo se nechat jakýmkoliv způsobem ovlivnit jeho vyznáním či národností.“ (R5).

Stejný názor zastávají respondenti 7 a 9. Respondent 7 ještě navíc poukazuje na důležitý individuální přístup ke každému klientovi: *„Ke každému klientovi je třeba přistupovat individuálně, bez předsudků, neboť to je gró sociální práce. Ačkoliv nesouhlasím např. se životním stylem klienta, naší povinností je zabezpečit jeho potřeby dostupnými prostředky, potřeby nezletilých dětí a také potřeby celé společnosti.“ (R7).*

Respondent 9 tyto myšlenky shrnuje dodatkem: *„Neméně důležitý je akceptující postoj, brát uživatele jako reálnou bytost se všemi jejími pozitivy a negativy.“ (R9).*

Mlčenlivost sociálního pracovníka, klientova důvěra

Pro respondenta 1 je mlčenlivost je údajně to první, co ho napadá ve spojitosti s etikou sociální profese: *„Myslím tím, nejen to, že chráním osobní a citlivé údaje klientů, ale že je důležité si s klienty vybudovat určitou důvěru, a že informace, které mi chtějí sdělit, pokud si tak ten člověk přeje, zůstanou jen mezi námi. Pokud by se totiž stalo, že by klient tuto důvěru ztratil, je veškerá budoucí práce zničena.“ (R1).*

Respondent 5 bere mlčenlivost jako jeden ze základních bodů správného přístupu ke klientům, kdy je profesionální mlčenlivost a například skutečnosti týkající se klienta pouze mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Respondent 3 naopak ale uvádí, že právě mlčenlivost může být občas v této profesi problémem: *„Problémem se dost často stává mlčenlivost, tedy sdělování informací o uživatelích sociálních služeb. Tady zákon přesně stanoví, komu a za jakých podmínek můžeme tyto citlivé informace sdělovat.“ (R3).*

Motivace a rozvoj klienta

Motivovat správně klienta k tomu, aby dokázal převzít odpovědnost za svůj život a skutky je velice důležitým posláním a úkolem sociálního pracovníka. Podle respondenta 5 to znamená následující: „*Podporuje klientovo zapojení a aktivitu při řešení jeho životní situace a vynaloží veškeré úsilí, aby svým jednáním klienta nepoškodil. U každého člověka podporuje jeho rozvoj a to i včetně rozvoje duchovního. U každého člověka se snaží rozpoznat jeho silné stránky a podporuje jejich využití.*“ (R5).

Respondent 3 se ve spojitosti s tímto tématem zmínil o tom, že někdy může špatným přístupem ke klientovi dojít k jeho demotivaci a to z následujících důvodů: „*Některé sociální pracovnice, dávají uživatelům najevo, že jsou víc než oni, nejsou ochotné vyslechnout stížnost uživatele, natož ji následně řešit. Takové jednání nezřídka vede k demotivaci uživatele.*“ (R3). Následně proto dodává: „*Uživatele bychom měli motivovat, aby měl snahu o zodpovědnost za svůj život a skutky. Často se setkáváme s uživateli, kteří ani nemají zájem svou situaci řešit. Je složité respektovat člověka, který bojkotuje všechny naše snahy, ale je třeba se podívat, jestli tento problém není právě na straně sociálního pracovníka.*“ (R3).

Napadení klienta

Jako poslední téma z této kapitoly zmíním napadení klienta sociálním pracovníkem. Toto téma otevřel respondent 6. Když mluvil o představě dobrého sociálního pracovníka, zmínil se i o tom, čeho by se rozhodně měl dobrý sociální pracovník vyvarovat: „*Pracovník by se v první řadě měl vyvarovat napadání klienta – ať už fyzickému např. pohlavky, pošťuchování, když klient nechce splnit to, co po něm pracovník chce, či slovnímu - nadávky, urážky, posmívání. Ačkoliv u nadávek a urážek se již dostáváme na tenký led, kde není snadné rozpoznat, co urážka je a co již ne. Zde hrají roli subjektivní pocity a osobní nastavení jak pracovníka, tak ale i klienta.*“ (R6). Pro upřesnění udává i vlastní příklad z jeho praxe: „*Např. s jedním našim klientem si*

navzájem říkáme „vole“. Ani jeden z nás to nepovažuje za urážku, naopak, pro mne osobně je to známka navázání blízkého vztahu s ním, protože podobným způsobem hovořím i s blízkými kamarády, se kterými mám velice dobré a otevřené vztahy. Je to však možné pouze díky tomu, že s tímto nastavením oba souhlasíme a chápeme, co to znamená.“ (R6).

4.6 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků je fenomén, o kterém se také často zmiňuje odborná literatura, protože právě pracovníci v pomáhajících profesích, kteří jsou každý den v kontaktu s lidmi, tváří v tvář jejich problémům a pohnutým osudům, jsou nejvíce vystaveni tomuto riziku.

Demotivace sociálního pracovníka, supervize

Tento fakt potvrzuje respondent 3, který poukazuje na to, co syndrom vyhoření může mít za následek v poklesu výkonnosti a neochoty pracovníka v sociálních službách: „Bohužel i v naší profesi se najde dost sociálních pracovníků, kteří zřejmě trpí syndromem vyhoření a nejsou pro uživatele ochotní udělat ani to, co je jejich povinnost, s odůvodněním, že na tu službu nebo dávku nemají nárok.“ (R3).

Respondent 9 opět v tomto tématu upozorňuje na to, že i sociální pracovník je jenom člověk, a právě to by si měl uvědomovat spolu s tím, že bude mít rád sám sebe, svou profesi a bude se snažit dbát o prevenci syndromu vyhoření.

Respondent 8 si uvědomuje riziko demotivace na pracovišti a uvádí: „Sociální pracovník může být někdy v prostředí, ve kterém pracuje, demotivován náročnými situacemi. To se poté může promítnout do jeho chování ke klientům. Proto je důležité poskytnout sociálním pracovníkům možnost supervize a účast na odborných seminářích a kurzech.“ (R8).

5 Diskuze

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, jaké jsou představy sociálních pracovníků o etice a o etickém kodexu sociálních pracovníků a jeho každodenním využitím v praxi. Všem 10 respondentům s kterými jsem uskutečnila rozhovor formou nestandardizovaného rozhovoru jsem položila výzkumnou otázku: *Jaká je Vaše představa o etice sociální profese a jejího využití v každodenní praxi?* Jelikož tato otázka s sebou nesla celkem velké a volné pole působnosti, co se týče možnosti vyjádření v odpovědích, témata o kterých se rozhovořili jednotliví sociální pracovníci byla mnohdy různorodá. Proto jsem jednotlivá témata ve výsledcích rozdělila do jednotlivých okruhů a tyto okruhy obsahují další podtémata, která tvoří stejné či podobné prvky obsahu.

Úvodní část je věnována etice v sociální práci. Jaké je její povědomí sociálních pracovníků v praxi a jaký má podle nich význam etika v pomáhajících profesích. 4 respondenti se shodují v tom, že etika má v sociální práci velký význam. Respondent 7 trvá na tom, že je to jedna ze zásadních věcí pro výkon profese. Stejně tak respondent 10, který považuje etiku v sociální práci za velice důležitý faktor dobrého výkonu profese. Podle respondenta 8 je etika s praxí sociální práce pevně spojena, protože je podle jeho názoru nepostradatelnou schopností každého dobrého sociálního pracovníka. Respondent 2 všechny tyto názory potvrzuje dodatkem, že etika v sociální práci je důležitá především z toho důvodu, že se mají sociální pracovníci ve své profesi o co opřít. O důležitosti etiky se také zmiňuje Fischer, který uvádí, že aby sociální pracovník byl schopen pomoci svým klientům při zvládnání požadavků, které jsou na něj kladeny okolním světem, musí být vnitřně přesvědčen o správnosti poslání sociální práce, jinak by nedokázal svou činnost zvládat (6). A právě v tomto bodu se shodují všichni 4 respondenti. V tom, že etika sociální práce je základním stavebním kamenem této profese, kde mohou hledat oporu a základní hodnoty pro výkon každodenního poslání jejich práce. Dále pak Fischer upozorňuje na to, že etika v sociální práci zároveň musí napomoci zdravému sebevědomí sociálního pracovníka, k jeho vědomí zodpovědnosti

vůči klientům, vůči zadavateli zakázky i vůči sobě samému, a to vše při zachování pracovní pohody a osobní integrity (6).

V okruhu etiky v sociální práci a jejím pojetí teorie versus praxe se tři z respondentů shodují v tom, že se její pojetí teorie mnohdy liší od praxe. Respondent 8 si po příchodu do praxe nejdříve rozdíl moc neuvědomoval, až s příchodem situací, které podle něj neodpovídaly učebnicovým příkladům, a sám v těchto situacích musel zhodnotit, co je správné. Přesto údajně z teoretických znalostí čerpá dodnes. Stejně tak respondenti 7 a 2 potvrzují nezbytnost teorie, avšak stejnou důležitost přisuzují vlastnímu prožitku, úsudku a svědomí. Tyto názory v důležitosti jak z oblasti teorie tak i praxe etiky v sociální práci potvrzuje i Fischer, podle kterého to znamená udělat si alespoň minimální přehled mezi základními teoriemi a způsoby uvažování a ten znovu a znovu doplňovat a promýšlet na základě nových informací i nových zkušeností. Etika podle něj není pouhá teoretická diskuse, ale správné jednání. Teoretická řešení tedy musí vyústit do praxe (6).

Etické principy jsou podle respondenta 6 podstatnou součástí této profese a s tím i spojené platné zákony a jejich dodržování. Etické principy uvádí v souvislosti s potřebami klientů, kdy etické principy by měly stát především na snaze naplňovat potřeby a přání klienta podle nejlepších možností a schopností pracovníka. Podle Kopřivy jsou si pomáhající profese vědomy významu lidského vztahu pomáhajícího pracovníka ke klientům a mají pro něj své řešení: etické zásady profese. Podle něj by zejména sociální pracovníci měli dbát na podrobnou formulaci etických zásad, protože v některých zemích tvoří tzv. hodnoty sociálního pracovníka hlavní složku studia, které je věnováno mnoho hodin přednášek i praktických cvičení (14). Stejně tak Fischer v tomto ohledu zmiňuje hodnoty sociálního pracovníka se slovy, že pokud jde v etice o citlivost v jednání vůči situaci s ohledem na blaho druhého, pak volba optimálního jednání v kontextu trojice sociální pracovník, klient a prostředí je otázkou volby hodnoty, která se má tímto jednáním dosáhnout (6).

V tématu pomáhajících profesí zabrala největší část představy přispěvatelů o dobrém sociálním pracovníkovi. Všech 5 respondentů, kteří o tomto tématu mluvili (4, 5, 6, 8, 9) se shoduje na tom, že v první řadě je důležitý správný přístup ke klientovi.

Respondent 6 uvádí jako nejdůležitější atributy zájmy o potřeby a přání klienta a snahu jejich naplnění, vnímání klienta jako lidské bytosti se všemi klady a zápory, tedy s jeho silnými stránkami i s jeho nedostatky, akceptace klienta a jeho zvláštností a upřednostnění klientových zájmů před svými. Tento přístup podporuje i Kutnohorská se slovy, že mezi pracovníky v pomáhajících profesích se často setkáváme se zájmem o celkové dobro klienta. Tento mnohdy intuitivně pociťovaný a zároveň eticky reflektovaný přístup akcentuje připravenost pomáhajícího pracovníka k zprostředkování holisticky zaměřené podpory klienta, a to nejen v oblasti zdravotně sociální, ale také materiální, společenské, duchovní a spirituální. Jedná se zejména o podporu klientovy snahy dosáhnout svou vlastní cestou sebeurčení a sebeuplatnění (15). Tato slova potvrzuje i Fischer výrokem o pomáhajících profesích, kde se vychází z respektu ke klientům jako základní hodnoty; jednají v nejlepším zájmu klientů (6).

Respondenti 8 a 9 dále upozorňují na důležitost vzdělání v oblasti sociální práce a jeho další rozvíjení, což se shoduje s názorem Havrdové, podle níž jsou nejdůležitějším nástroji v pomáhajících profesích odborné znalosti, schopnost adekvátně reflektovat kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese (11). Respondent 9 navíc uvádí schopnost týmové spolupráce. To se ovšem snaží ve své knize vyvrátit Venglářová, která tvrdí že je to výhoda, ne však nutnost. Jsou lidé kteří raději pracují sami, mají svůj úsek práce a svou zodpovědnost (33).

Dalším tématem je etický kodex a jeho význam a důležitost v sociální práci a povědomí o něm. Respondent 2 přiznává, že po vstupu do oboru sociální práce byl bez zkušeností a vzdělání, a tudíž dlouho neměl o existenci etického kodexu vůbec ponětí. Respondent 1 poukazuje na důležitost závazného přijetí zásad a vnitřních pravidel v etickém kodexu sociálními pracovníky v jejich organizaci a to, aby se těmito pravidly nadále řídil a jednal vždy podle nich. Tento výrok se shoduje s výrokem Kutnohorské, podle které etické kodexy zdůrazňují, že profesionál je zodpovědný za své kroky a dodržování profesních závazků (15). Také Fischer upozorňuje na to, že v okamžiku, kdy člověk začne pracovat v organizaci, která poskytuje sociální služby, bere na sebe roli pracovníka. K této roli patří dodržování profesního etického kodexu a zároveň také povinnost dodržovat normy platné v dané organizaci (6).

Respondent 3 upozorňuje na to, že ne vždy je jednoduché v některých situacích kodex dodržovat, protože sám o sobě je pouhou teorií a je proto důležité, aby ho každý sám za sebe uváděl do praxe. Respondent 2 poukazuje na problém nedostatečného obsahu etického kodexu v oblasti různých etických dilemat, se kterými se může v praxi své profese setkat. Na problém zjednodušeného modelu etického kodexu poukazuje i Úlehla s tím, že etiku sociální práce není možné vymezit nějakým kodexem. Podle něj jsou kodexy užitečné k prvnímu seznámení a k prvnímu nahlédnutí do problematiky etického hodnocení práce. Podle něj je etický kodex užitečný, ale zjednodušující model. A to z důvodu, že do profesionální práce se promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem (30). Na tuto myšlenku navazuje Fischer s vyjádřením, že kodex v tomto pojetí je chápán, jako jeden ideální model profesionální práce a sociální pracovníci jsou vedeni k tomu, aby jej následovali. Nicméně reálná situace často není zcela jednoduchá, a proto by mohlo být nebezpečné věřit, že ji lze celou vyjádřit jedním modelem (6).

Ve spojitosti s etickými dilematy v sociální práci otevřel respondent 7 téma hranice pomoci a vztahu vůči klientovi, kde uvádí, že v tomto ohledu je velice důležité, aby si sociální pracovník uvědomil, kam již nedosahují jeho kompetence a vytyčil si tak jasné hranice. Stejně tak respondent 6, 8 upozorňují na důležitost vytyčení hranic pomoci a vztahu a v obou případech si stanovit limity. Respondent 6 poukazuje na fakt toho, že i sociální pracovník je jenom člověk, a tudíž jsou jeho možnosti omezené, a podle respondenta 8 je nutnost oddělit profesní život od soukromého života pomáhajícího. O tomto tématu se ve své publikaci zmiňuje také Schmidbauer. Jedná se o situaci pomocníků, kteří nedokážou dobře oddělovat povolání od soukromého života. Tento konflikt podle něj v sobě ukrývá šanci, ale také nebezpečí. Na jednu stranu slibuje, že zruší odcizení od klienta, na druhou stranu hrozí odcizení v soukromém životě (27). K tomuto riziku se vyjadřuje i Kopřiva. Podle něj je hlavním problémem při pomáhání splývání, kdy pracovník bere záležitosti klienta příliš za svoje vlastní. Trpí nejen pomáhající, ale celý proces pomáhání (14).

Jako další z etických dilemat jsem vybrala kontrolu nad klientem. Kopřiva upozorňuje na to, že nadměrná kontrola nad klientem brání rozvoji autonomie. Angažovaný pracovník ji používá v dobré víře, že jde o zájem klientů. Snadno se k ní

uchýlí v časové tísní, neboť je v aktuální situaci nejrychlejším řešením (14). S tímto tvrzením se shoduje výrok respondenta 4 a 7, kteří míní, že není úkolem sociálního pracovníka řídit životy druhých, nýbrž je úkolem pomáhat klientům činit rozhodnutí v jejich životě a nést za tyto rozhodnutí odpovědnost. Podle Guggenbühla však hraje problém mocenského stínu v kolektivním negativním zrcadlení profese sociálního pracovníka opravdu velkou roli. Vůči okolí a před vlastním svědomím se sociální pracovník cítí zavázán k tomu, aby měl jako hlavní motiv svého konání ochotu pomáhat. V sociální práci je třeba často jednat proti vůli klienta, který nebývá vždy schopen sám rozeznat, co je pro něj dobré. Za určitých okolností dává zákon sociálnímu pracovníkovi možnost prosazovat opatření, jež se mu zdají správná, i proti vůli klienta. Postup proti vůli klienta vyžaduje přesvědčení. Člověk musí být přesvědčený, že to co chce, je správné (8). Také podle Úlehly je kontrola nevyhnutelná, účelná a potřebná. Liší se od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno, jakkoli v běžné řeči říkáme, že je to v jeho zájmu, jakkoli je to nevyhnutelné, účelné a potřebné. V žádném případě neříká, že je kontrola horší či lepší než pomoc. Tvrdí, že jde o dvě různé činnosti a že pro pracovníka je užitečné umět mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly rozlišovat, třeba jen proto, aby si nenamlouval, že pomáhá, když kontroluje. Přestože se pochopitelně bude snažit postupovat podle toho, co je z jeho vlastního hlediska nejužitečnější, je to klient, kdo nakonec posoudí, zda pro něj a z jeho hlediska to, co udělal pracovník, bylo užitečné (30). Jako dodatek zde uvádím názor Michalíka, který tuto problematiku shrnuje výrokem, že 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 (20).

V tématu přístupu sociálního pracovníka ke klientovi, kladli respondenti největší důraz na celkový respekt, úctu a důstojnost klienta. Respondent 1 a 4 se v praxi setkává se specifickým okruhem klientů, a proto na první místo řadí úctu, důstojnost, slušnost a toleranci vůči klientovi. Potřebu důstojnosti vůči klientům potvrzuje i Kutnohorská s

tím, že každý člověk má svou nedotknutelnou důstojnost, kterou je třeba respektovat, chránit a zvelebovat (15). Respondent 3 největší váhu přikládá k dodržování lidských práv a demokratických hodnot, respekt a akceptaci klienta bez ohledu na jeho původ, barvu pleti, zdravotní stav či sexuální orientaci. Tento přístup podporuje i respondent 5, který respektuje vůli a rozhodnutí klienta s ohledem na jeho osobní svobodu. Všechny tyto body se shodují s výroky, které ve své knize uvádí Kutnohorská jako etické principy sociální práce, kdy navíc zdůrazňuje to, že vztah sociálního pracovníka ke klientovi je podmíněn jeho osobními hodnotami, hodnotami profese a hodnotami dané společnosti. Podle Kutnohorské je samozřejmé, že je sociální také ovlivněn hodnotovým systémem klienta samotného (15). Nepostradatelnost svobody také zmiňuje ve své knize Jankovský, který míní, že člověk by se měl cítit svobodným, mít podíl na svobodě druhých a pociťovat ji i ve vztahu k řádu bytí, které nás přesahuje (13). Respondent 8 klade hlavní důraz na trpělivost v komunikaci s klientem a schopnost sebeovládání se, což se ztotožňuje s názorem Řezníčka, který považuje princip kontrolovaného osobního nasazení s požadavkem hodnotové neutrality spolu s emocionální rovnováhou za jeden ze základních nároků na výkon pomáhající profese (26).

Jako problém v přístupu ke klientovi se v můžou v praxi sociální práce ukázat různé předsudky, které pak dokážou zkomplikovat jeho přijetí sociálním pracovníkem. Ovšem všichni 3 respondenti, kteří se k tomuto tématu vyjádřili, velice striktně tuto možnost zamítají. Podle respondenta 5 nesmí žádným způsobem sociální pracovník klienta diskriminovat, podlehnout osobní antipatii či naopak sympatii a přistupovat ke klientovi s předsudky anebo se nechat jakýmkoliv způsobem ovlivnit jeho vyznáním či národností. S tím se shodují i respondenti 7 a 9, kdy respondent 7 dodává, že každému klientovi je nutno přistupovat individuálně bez předsudků, neboť to je podle něj gró sociální práce, navzdory tomu, že nemusí pomáhající nesouhlasit se životním stylem klienta. Podle respondenta 9 je nezbytné akceptující postoj pracovníka a brát klienta jako reálnou bytost se všemi jeho pozitivy i negativy. Na toto téma hovoří Kopřiva ve své knize Lidský vztah jako součást profese ve vztahu pomáhajícího a klienta, kdy se pomáhající pracovník velmi často setkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení, kteří

zpravidla potřebují víc než pouhou slušnost: přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že pomáhajícímu pracovníkovi nejsou na obtíž, že pracovník je neodsuzuje. Pátrají po signálech, které by jim pomohly vytušit kvalitu prožitků pracovníka při vzájemném kontaktu. Nacházejí je při každém setkání v drobných neverbálních projevech pracovníka. Nemusí je ani vědomě vnímat. Stačí, že tyto projevy vytvářejí určitou atmosféru, která klienty posiluje či naopak sráží. Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí (14).

V posledním tématu, a to syndromu vyhoření, o kterém se právě nejvíce mluví ve spojitosti s pomáhajícími profesemi, jakožto nejrizikovější povolání spojené s tímto fenoménem, vyjádřili svoje názory dva respondenti. Riziko syndromu vyhoření v těchto profesích uvádí Matoušek v publikaci *Metody a řízení sociální práce* zmínkou o tom, že syndrom vyhoření nevyhnutelně patří k pomáhajícím profesím, prakticky každý pracovník po určité době má některé jeho projevy (18). Což potvrzuje respondent 3 a přiznává, že v profesi sociálních pracovníků se najdou tací, kteří zřejmě tímto syndromem trpí, a proto nejsou z tohoto důvodu schopni plnit své povinnosti v závazku vůči klientům. Také respondent 8 přiznává možnost syndromu vyhoření u sociálních pracovníků. Zmiňuje se o tom v důsledku demotivace náročnými situacemi, která u takového pracovníka může nastat a která má za následek profesionální deformaci, která se poté může promítnout do jeho chování ke klientům. Řešením je podle něj možnost supervize a účast na odborných seminářích a kurzech. Oba názory se shodují s teorií Schmidbauera, který se zmiňuje o syndromu vyhoření ve stádiu profesionální deformace výrokem, že postižení se nedokážou koncentrovat a dopouštějí se stále více chyb a opomenutí z nepozornosti. Mizí jejich pracovní angažovanost i schopnost a ochota podávat výkony. Nejsou schopni zpracovávat kritiku, protože nemají odstup od své práce a každá reflexe rozkolísává samé základy jejich profesní fasády (27). Respondent 9 v tomto tématu upozorňuje na to, že i sociální pracovník je jenom člověk, a právě to by si měl uvědomovat spolu s tím, že bude mít rád sám sebe, svou profesi a bude se snažit dbát o prevenci syndromu vyhoření. Tento názor o prevenci syndromu vyhoření preferuje i Jankovský se slovy, že účinným způsobem, jak eliminovat

nebezpečí vyhoření, může být také pozitivní očekávání spočívající v přesvědčení, že naše práce má každý den smysl a že problémy jsou zde proto, abychom je řešili, neboť napomáhají našemu osobnímu růstu. Je to postup, jenž je mnohem efektivnější, než když předem rezignujeme a očekáváme pouze problémy, neúspěch a nesmyslnost našeho počínání (13).

6 Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, jaké jsou představy sociálních pracovníků o etice sociální práce, etickém kodexu a jeho každodenním využitím v praxi. Výzkum jsem provedla na základě kvalitativního výzkumu s využitím individuálního hloubkového rozhovoru s jednotlivými sociálními pracovníky. Získaná data, která jsem pořídila ve formě audiozáznamů, jsem následně převedla do písemné podoby a rozdělila je do jednotlivých okruhů podle podobnosti témat pomocí obsahové analýzy. Výběrový soubor byl tvořen 10 sociálními pracovníky z různých typů organizací. Tento výběr byl založen na principu dobrovolnosti a ochoty aktivního zapojení se do výzkumné studie.

Z jednotlivých vyjádření respondentů k tématu etiky v pomáhajících profesích jasně vyplynul fakt, že etiku, její dodržování a uplatnění v praxi považují za velice důležitý faktor v sociální práci a jako důležitý předpoklad k profesionálnímu výkonu profese. Dle jednoho respondenta je doslova nepostradatelnou schopností každého dobrého sociálního pracovníka. Zároveň se ale všichni respondenti shodli na tom, že její teorie a následné využití v praxi se mnohdy liší, a že záleží jen na samotném pracovníkovi, jak se v různých dilematických situacích zachová v závislosti na svých osobních hodnotách. V této spojitosti navazuje i téma etického kodexu a jeho využití v praxi. Za zmínku tady stojí rozhodně výrok respondenta 2, který poukazuje na nedostatečnou rozpracovanost a zjednodušenost etického kodexu v oblasti etických dilemat, která mohou nastat při výkonu profese. Tvrdí, že kdyby kodex obsahoval všechna řešení etických dilemat, musel by mít snad tisíc stran a v tom případě by ho stejně nikdo nečetl. Názory respondentů jsou totožné v tom, že sám o sobě je kodex pouhou teorií a opět záleží na samotných pracovnících, zda ho uvedou do praxe. S problémem zjednodušeného modelu etického kodexu v sociální práci se ztotožňují i autoři, jejichž názory jsem prezentovala v diskuzi. Na základě potvrzení tohoto faktu jednotlivými respondenty považuju tento problémový okruh za jeden z těch, kterému by se v budoucnu měla věnovat největší pozornost. Sociální pracovníci se potřebují mít ve své profesi o co opřít, když nastanou dilematické situace, s kterými si nebudou vědět rady. Jednou z možností řešení může být například supervize na pracovišti, na kterou by měl být v

tomto případě kladen mnohem větší důraz, a měla by být zajištěna přítomnost zkušeného profesionála.

Nejčastějším dilematem, které moji respondenti uváděli, byla problematičká situace v případě vytyčení hranic pomoci a vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Oddělení profesního života od soukromého a limity toho, kam až sahá pracovníkova kompetence. Pracovníci v pomáhajících profesích by si měli více uvědomit, že i přes svou snahu o profesionalitu jsou stále jen lidmi, kteří mohou chybovat, a jejich profesionální pomoc může být i přes jejich maximální snahu omezená. I v tom případě zdůrazňuji znovu důležitost supervizí na pracovišti, protože v případě ignorace hranic a limitů pomáhajícího může u sociálního pracovníka dojít k syndromu vyhoření. Stejně tak jako pan Jankovský se shodují s názorem, že je důležité a vhodné dbát na prevenci, protože napravovat negativní následky je náročnější.

V části, která je věnována představám o dobrém sociálním pracovníkovi, se respondenti shodují v důležitosti správného přístupu ke klientům, jako je např. jeho důstojnost, akceptace a přijetí v holistickém chápání jednotlivce, podpora, zachování lidských práv a celková úcta ke klientovi. V okruhu nazvaném předsudky vůči klientovi všichni respondenti upozorňují na to, že v žádném případě nesmí být klient diskriminován na základě jakéhokoliv předsudku, neboť to je v rozporu se základními principy v sociální práci. Klientova osobnost musí být bezpodmínečně přijata a akceptována se všemi jeho klady i zápory.

Závěrem práce bych ráda upozornila na to, že i v dnešní době je poslání sociálních pracovníků stále velice nedoceňovanou profesí, stejně tak jako práce zdravotních sester a dalších povolání v pomáhajících profesích. A to nejen z finanční stránky, ale i celkového hodnocení společnosti, od kterého se odvíjí její status. Možná právě z těchto důvodů se vyskytuje v této oblasti tak málo mužů - pracovníků, což je určitě škoda. I jeden z mých respondentů se zmiňuje o tom, že v organizacích chybí mužský vzor. Proto do budoucna pevně doufám, že se některé podmínky v této oblasti zlepší, protože práce sociálních pracovníků má velký vliv na celou naši společnost.

7 Seznam informačních zdrojů

1. ANZENBACHER, Arno. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon, 1994. ISBN 80-7113-111-3.
2. BÍLÝ, Jiří. *Základy společenských věd: základy etiky estetiky a religionistiky*. Ostrava: Key Publishing, 2009. ISBN 978-80-7418-014-9.
3. BRÁZDA, Radim. *Úvod do srovnávací etiky*. Praha: KLP, 1998. ISBN 80-859-1746-7.
4. DOČKAL, Jan. *Člověk v současném světě: než začneme studovat sociální práci*. Středokluky: Zdeněk Susa, 2008. ISBN 978-808-6057-538.
5. DUKOVÁ, Ivana, Martin DUKA a Ivanka KOHOUTOVÁ. *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-802-4738-802.
6. FISCHER, Ondřej. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2010. ISBN 978-80-904137-7-1.
7. GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-394-3.
8. GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-807-3678-098.
9. HALÍK, Tomáš. *Sedm úvah o službě nemocným a trpícím*. Brno: Cesta, 1993. ISBN 80-85319-27-6.
10. HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Lékařská etika*. Praha: Galén, 1994. ISBN 80-85824-03-5.

11. HAVRDOVÁ, Zuzana. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií, 2010. ISBN 978-80-87398-06-7.
12. CHARVÁT, František. *Hospodářská a veřejnosprávní etika: (úvod do etiky podnikání, veřejné správy, finančnictví a pojišťovnictví) : syllabus přednášek na VŠFS*. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2006. ISBN 80-86754-70-7.
13. JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
14. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
15. KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-802-4738-437.
16. KUTNOHORSKÁ, Jana. *Etika v ošetrovatelství*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-802-4720-692.
17. MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
18. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
19. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8549-0.
20. MICHALÍK, Jan. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: Element, 2007. ISBN 80-903-6572-8.
21. NEUMANNOVÁ, Radka. *Antidiskriminační vzdělávání a veřejná správa v ČR: příručka pro zaměstnance veřejné správy*. Praha: Multikulturní centrum Praha, 2006. ISBN 80-239-7825-X.

22. NOVOTNÁ, Eliška. *Základy sociologie*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2396-9.
23. NYTROVÁ, Olga a Marcela PIKÁLKOVÁ. *Etika a logika v komunikaci*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2007. ISBN 978-80-86723-45-7.
24. PALOUŠ, Radim. *Totalismus a holismus*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-281-8.
25. RICKEN, Friedo. *Obecná etika*. Praha: Oikoymenh, 1995.
26. ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.
27. SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.
28. ŠIMEK, Jiří, Vladimír ŠPALEK, Eva KŘÍŽOVÁ a Hana JANEČKOVÁ. *Etické aspekty transformací zdravotnických systémů v rozvinutých státech světa*. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0507-4.
29. ŠIMEK, Jiří a Vladimír ŠPALEK. *Filozofické základy lékařské etiky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0440-4.
30. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.
31. VÁCHA, Marek Orko, Radana KÖNIGOVÁ a Miloš MAUER. *Základy moderní lékařské etiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-7367-780-0.
32. VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5.
33. VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3174-2.

34. VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace: a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

8 Přílohy

Příloha 1: DVD s rozhovory respondentů