

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra praktické teologie

Diplomová práce

**DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI – ANALÝZA KVALIFIKAČNÍCH PRACÍ
JIHOČESKÉ UNIVERZITY**

Vedoucí práce: Ing. Dr. Alois Křišťan, Th.D.

Autor práce: Bc. Blanka Vondrášková

Studijní obor: Etika v sociální práci

Ročník: 2.

2013

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou 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 diplomové práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích 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 31. 3. 2013

.....

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu diplomové práce Ing. Dr. Aloisi Křišťanovi, Th.D. za cenné rady, připomínky a ochotu při řešení problémů vzniklých při zpracování daného tématu. V neposlední řadě děkuji svojí rodině za podporu během celého studia a všem, kteří mě při psaní této práce podpořili.

OBSAH

ÚVOD	6
1. DILEMA V SOCIÁLNÍ PRÁCI	8
1.1 VYUŽITÍ ETIKY V SOCIÁLNÍ PRÁCI	8
1.2 ETICKÁ DILEMATA.....	9
2. VZNIK DILEMAT	13
3. DRUHY DILEMAT	18
3.1 DILEMATA DLE MUSILA	18
3.1.1 <i>Dilemata řadových pracovníků.....</i>	<i>19</i>
3.1.2 <i>Strategická dilemata.....</i>	<i>21</i>
3.2 DALŠÍ ROZDĚLENÍ DILEMAT V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	23
4. MOŽNÁ ŘEŠENÍ DILEMAT	25
4.1 PROCES ROZHODOVÁNÍ.....	26
4.2 UŽÍVANÁ ŘEŠENÍ DILEMAT.....	27
4.2.1 <i>Racionalizace.....</i>	<i>29</i>
4.2.2 <i>Obcházení a vyhýbání se etickým dilematům.....</i>	<i>29</i>
4.2.3 <i>Změna nesourodých podmínek.....</i>	<i>30</i>
5. ROZBOR VYBRANÝCH ZÁVĚREČNÝCH PRACÍ.....	31
5.1 POUŽITÉ METODY A TECHNIKY	31
5.2 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU.....	32
5.3 VÝZKUMNÁ OTÁZKA.....	32
5.4 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ ZÍSKANÉHO MATERIÁLU.....	32
5.5 MOŽNÁ ÚSKALÍ VÝZKUMU.....	33
6. ODBORNOST JAKO ZDROJ ŘEŠENÍ DILEMAT	34
6.1 IDENTIFIKACE ETICKÉHO DILEMATU	37
6.2 TEORIE A METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	38
6.3 PRAVIDLA ORGANIZACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	39
6.4 PRÁVNÍ RÁMEC.....	41
6.5 VZDĚLÁNÍ	42

6.6	INTERVIZE	44
6.7	SUPERVIZE.....	46
6.8	ETIKA.....	49
6.8.1	<i>Etický kodex</i>	50
6.8.2	<i>Etické teorie</i>	51
7.	LIDSKOST JAKO ZDROJ ŘEŠENÍ DILEMAT	54
7.1	REFLEXE	57
7.2	SEBEREFLEXE.....	57
7.3	SOUČASNÉ ZÁZEMÍ PRACOVNÍKA.....	58
7.4	VÍRA A KŘESŤANSTVÍ	59
7.5	PSYCHOLOGICKÉ FAKTORY	59
7.6	POSTOJ K HODNOTÁM	60
7.7	SPOLEČNOST, KULTURA	62
7.8	SEBEPOJETÍ PRACOVNÍKA	63
7.9	SCHOPNOST VYROVNAT SE S NEJISTOTOU	64
7.10	POSTOJ K PRAXI.....	65
7.11	MORÁLNÍ KVALITY	67
7.12	VLASTNÍ ZNALOSTI A SCHOPNOSTI	68
7.13	OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	70
7.14	DALŠÍ.....	73
8.	SHRNUTÍ.....	74
9.	DISKUZE.....	75
	ZÁVĚR.....	81
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	83
	SEZNAM PŘÍLOH	91
	PŘÍLOHY.....	92
	ABSTRAKT	108
	ABSTACT.....	109

ÚVOD

Sociální práce je často označována jako umění a věda. Za umění se považuje spojování zkušeností, nadání, intuitivní tvořivosti a osobních hodnot, s čímž sociální pracovníci vstupují i do vztahu s klienty. Věda je oproti tomu soubor odborných dovedností a k nim příslušný soubor profesních znalostí.¹ Profesionální identita sociálního pracovníka se tak skládá ze dvou zdánlivě samostatných celků, osobnostní a profesionální výbavy.² Obě tyto složky jsou pak důležitým zdrojem pro rozhodování etických dilemat, kde pracovníci rozhodují o tom, co je důležité a také o tom, co je nejlepší vykonat a co ne.³ O etických dilematech sociálních pracovníků a jejich řešení bylo napsáno mnoho kvalifikačních prací. Co je však pro autory kvalifikačních prací nejdůležitější při řešení etických dilemat?

Do rukou se Vám dostala diplomová práce s názvem *Dilemata v sociální práci – analýza kvalifikačních prací Jihočeské univerzity*. Hlavním cílem této práce je zkoumání vztahu mezi lidskou a odbornou kvalitou sociálních pracovníků při rozhodování etických dilemat ve vybraných kvalifikačních pracích Jihočeské univerzity. Na základě tohoto cíle byla stanovena výzkumná otázka: Zohledňují autoři kvalifikačních prací Jihočeské univerzity jak odbornou, tak také lidskou stránku sociálních pracovníků při zvládnutí etických dilemat? Abych mohla na danou otázku odpovědět, nejdříve vymezím dané téma pomocí odborné literatury a poté bude moje pozornost věnována analýze vybraných kvalifikačních prací. K tomuto tématu mne inspiroval předmět Dilemata v sociální práci, který jsem absolvovala během prvního ročníku magisterského studia. Chtěla jsem se však na etická dilemata sociálních pracovníků podívat i z jiného úhlu a nabídnout tak nový pohled na tuto problematiku.

Tato práce je rozdělena na devět hlavních kapitol. První kapitola pojednává o etických dilematech v sociální práci, zmiňuje se i o využití etiky v sociální práci a vymezuje rozdíl mezi etickým dilematem a etickým problémem. Druhá kapitola se zabývá vznikem etických dilemat u sociálních pracovníků a příčinám, které tato dilemata způsobují. Ve třetí kapitole je předloženo rozdělení etických dilemat dle dostupné odborné literatury. Čtvrtá, a tedy poslední teoreticky vymezená kapitola, se zabývá možným řešením etických dilemat

¹ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 23.

² Srov. LEVICKÁ, J. *Základy sociální práce*, s. 46.

³ Srov. MÜHLEISEN, S.; OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti: soft skills v praxi*, s. 171.

vycházející nejen z české, ale i světové literatury. Navazuje pátá kapitola, která se věnuje metodice vybraných kvalifikačních prací. Následující dvě kapitoly se zabývají již analýzou dokumentů, přičemž šestá kapitola se zabývá odbornou a sedmá kapitola lidskou stránkou sociálních pracovníků při řešení etických dilemat. Osmá kapitola předkládá ucelený přehled zjištěných údajů a také graf znázorňující vztah mezi lidskou a odbornou kvalitou sociálních pracovníků. Devátá, a tedy poslední kapitola, porovnává zjištěné výsledky s dostupnou literaturou.

Mezi základními zdroji, ze kterých bylo čerpáno, jsou kvalifikační práce Jihočeské univerzity, dále knihy či články zejména Dany Nedělníkové, Mirky Nečasové, Libora Musila, Andreje Mátela a Jany Levické. Vycházela jsem také z cizojazyčné literatury, odborných časopisů, internetových zdrojů a zákonů.

1. DILEMA V SOCIÁLNÍ PRÁCI

„Svoboda je břemeno, břemeno rozhodování.“

Erich Fromm

Každý člověk, ať chce, nebo nechce, se musí v každodenním životě (i v naprosto obecné rovině) setkávat s množstvím etických otázek a problémů.⁴ I od sociálních pracovníků je vyžadováno, aby dokázali udělat vhodné rozhodnutí, a to i v situacích, které jsou označovány za problematické či dilematické.⁵ Rozmanitost života v dnešní uspěchané společnosti, kdy si uvědomujeme ošidnost tzv. jednoduchých řešení, nás nutí, abychom se zastavili a pokusili situaci odpovědně zhodnotit a zaujmout k ní svůj postoj.⁶

V následujících kapitolách bude pozornost věnována etice a jejímu využití v sociální práci, poté etickým dilematům. Etika se zabývá hledáním toho, co je správné a jak nejlépe žít, nejde pouze o nastavení průměrných standardů chování.⁷ Právě z toho důvodu je etika důležitá při zmiňování etických dilemat, a právě proto je zařazena i do samostatné podkapitoly této práce.

1.1 Využití etiky v sociální práci

Pro sociální pracovníky je typické porozumění a zájímání se o okolnosti všedního života jedinců a skupin zejména proto, aby mohly pochopit nesnáze vyplývající z interakce mezi osobou klienta a jeho sociálním prostředím, a tím pomoci klientovi zvládnout obtížné životní situace.⁸ Profesionální pomoc tak představuje zvláštní situaci – pracovník je zde osobně (se svým prožíváním) a musí se rozhodovat mezi možnostmi. To jediné, co může určit je on sám, proto se pro něj etika stává důležitým momentem.⁹ Etika pomáhá sociálním pracovníkům při orientaci v případech, kdy mají učinit rozhodnutí spadající pod mo-

⁴ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 9 – 10.

⁵ Srov. MÁTEL, A.; SCHAVEL, M.; MÜHLPACHR, P.; ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*, s. 117.

⁶ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 9 – 10.

⁷ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 14.

⁸ Srov. MUSIL, L. „ráda bych Vám pomohla, ale ...“ *Dilemata práce s klientem v organizacích*, s. 16.

⁹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. Učebnice metod sociální praxe*, s. 113.

rální oblast.¹⁰ Ovšem ani v případě, kdy má sociální pracovník rozhodovat např. o udělení dávek státní sociální podpory, nechybí etický obsah, i když by se zprvu mohlo zdát, že jde pouze o technicky proveditelný a právně jasný případ.¹¹

Etiku tedy nelze pojímat jako učení o tom, co je dobré, ale je podstatné zdůrazňovat spíše požadavek etické správnosti žádoucího řešení a citlivosti pro východiska, o něž se mohou navrhovaná řešení opírat.¹² Etika se zaměřuje na zkoumání mravního rozhodování lidí a způsoby, jak se toto chování snaží odůvodnit. Dnes snad neexistuje oblast života, do které by mravní rozhodování nezasahovalo, stejně tak neexistuje oblast života, ve které by se etika neuplatnila.¹³ Etiku ovlivňují obecné otázky o životě a jeho smyslu, neboť je odvětvím filozofie. Současně se na jejím utváření podílí sociální, politická i náboženská kultura, v níž se etika vyvinula.¹⁴ Cílem etiky sociální práce tedy nemohou být návody na správné jednání v konkrétních situacích. „*To je jednak nemožné díky komplexnosti rozhodování v sociální práci a jednak nežádoucí, protože by to mohlo vést k prostému následování pravidel a přenášení vlastní odpovědnosti na tato pravidla.*“ Cílem se stává spíše povzbuzení ke kritickému myšlení a k reflexi vlastního jednání.¹⁵

1.2 Etická dilemata

V každé profesi, bez výjimky sociální práce, se pracovník často dostane do situace, kdy před ním stojí nejméně dvě alternativy jednání, přičemž ani jedna možnost nemusí být ideálním řešením. Všeobecně se tedy dilematem rozumí výběr mezi dvěma, nebo více nežádoucími možnostmi.¹⁶ Této situaci odpovídá řecký výraz *dylema* (*dyo* = dvě) označující dvojaký argument v konfliktních složitých situacích.¹⁷ Dle akademického slovníku je dilema chápáno jako „*nutnost volby mezi dvěma vylučujícími se (a často nepříznivými) možnostmi*“.¹⁸ Etické (morální) dilema pak představuje rozhodnutí pro jednu variantu řešení, kdy ani jedna není často dobrá a optimální. Dilema se také přirovnává ke křížovatce anebo

¹⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 5.

¹¹ Srov. Tamtéž, s. 6.

¹² Srov. FISCHER, O. *K pojetí etiky pro sociální práci*. In FISCHER, O.; MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 17.

¹³ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 11.

¹⁴ Srov. Tamtéž, s. 14.

¹⁵ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 9.

¹⁶ Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*, s. 14.

¹⁷ Srov. MÁTEL, A. *Systematický postup řešení etických dilemat v sociální práci*. [on-line]. [cit. 15. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://cs.scribd.com/doc/28870182>, s. 110.

¹⁸ PETRÁČKOVÁ, V.; KRAUS, J. a kol. *Akademický slovník cizích slov*, s. 166.

k rozcestí, kdy možné směry nevedou vždy k dosažení cíle.¹⁹ „Typickým rysem dilemat je nepřijemné či náročné rozhodování v určitých více či méně sporných situacích.“²⁰ Zavádějící však může být tvrzení, že je volba nutná. To může vzbuzovat dojem, že lidé stojící před dilematem, se nutně musí rozhodnout. Vždy tomu tak ale není. Tito lidé se mohou dilematu vyhnout, anebo dlouho vyhýbat.²¹

Každodenní obvyklé situace vedou sociálního pracovníka k tomu, že se projevuje stereotypně, tzn., že jedná podle zavedených zvyklostí. Nové, nečekané nebo náročné situace však představují pro pracovníka situaci, kdy nemůže uplatnit své stereotypní reakce, a tudíž musí své způsoby chování uspořádat v nový funkční celek tak, aby mohl projevit svoji připravenost na zvládnutí situace či úkolu.²² Tato situace však na sociálního pracovníka klade vyšší nároky na lidské prožívání a uvažování, čímž se výrazně mění chování člověka. Dochází ke změnám jak funkce paměti, tak také pozornosti i myšlení. Tím se výrazně omezí schopnost řešit problémy.²³ Proto se v dilematických situacích pracovníkům rozhoduje velmi těžko. U některých dilemat se může objevit určitá podobnost, z mnoha hledisek však budou jedinečné a neopakovatelné (budou zde jiné osoby, v jiném prostředí a s jinými problémy ...). Právě proto není možné sociálním pracovníkům poskytnout přesný návod na řešení dilematických situací.²⁴ Aby však rozhodnutí etického dilematu bylo správné, musí se sociální pracovník sám sebe ptát, zda je připraven na to, že by ostatní pracovníci měli povinnost chovat se stejně.²⁵

K oblastem, ve kterých se etická dilemata v sociální práci nejčastěji vyskytují, patří zejména: střet osobních hodnot s hodnotami organizace (popř. profese); konflikt zákonných, nebo morálních práv jednotlivých situací; konflikt zájmů současně pro více klientů; rozdělení loajality mezi zájmy klienta a organizaci (sociální pracovník nesouhlasí s rozhodnutím organizace, neboť mu přijde, že toto rozhodnutí poškozuje klienta, musí si tedy vybrat mezi lojalitou zaměstnavateli, nebo upřednostněním zájmu klienta); konflikt mezi sociálním zabezpečením minority ve vztahu k majoritě; rozdělování omezených zdrojů.²⁶

¹⁹ Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*, s. 14.

²⁰ NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 40.

²¹ Srov. MUŽÍKOVÁ, J.; BÄRTLOVÁ, E. *Odborná praxe v sociální práci*, s. 10.

²² Srov. SMÉKAL, V. *Pozvání do psychologie osobnosti. Člověk v zrcadle vědomí a jednání*, s. 152.

²³ Srov. KOPECKÁ, I. *Psychologie 1. díl. Učebnice pro obor sociální činnost*, s. 28.

²⁴ Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*, s. 146.

²⁵ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 37.

²⁶ Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*, s. 145 – 146.

Pokud sociální pracovníci nepocitují etická dilemata, může to být ze tří důvodů. První z nich je nedostatek morální citlivosti spojený s neuvědomováním si morální povahy svého jednání. Druhý důvod nepocitování etických dilemat představuje jasné hodnotové priority pracovníka, které mu umožňují jasnou volbu. Za třetí jde o ustálení vzoru postupů a řešení, kde se může morální problematičnost vytráčet. Pracovníci si předávají a opakovaně uplatňují pracovní postupy, které jsou slučitelné s jejich osobními preferencemi.²⁷

Etický problém

Aby pojednání o etických dilematech bylo kompletní, nesmí zde chybět vymezení etického problému a jeho odlišení od etického dilematu. I někteří autoři poukazují na potřebu rozlišení mezi etickým problémem a etickým dilematem, protože v běžné řeči bývají téměř všechna složitá rozhodnutí nazývaná dilematy.²⁸ „*Etické problémy vznikají v situaci, kdy je evidentní, jak by se měl sociální pracovník rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně přičí,*“ vyvstávají například ve chvíli, kdy pracovník cítí, že by klientovi měl pomoci, ale nemůže, protože klient nesplňuje kritéria stanovená organizací, v níž pracovník pracuje. Oproti tomu etické dilema vzniká ve chvíli, kdy sociální pracovník cítí, že stojí před dvěma nebo více stejně nepříhodnými možnostmi, jež představují konflikt morálních principů, například konflikt práva uživatele na sebeurčení a povinnost pracovníka chránit zdraví uživatele. U etického dilematu však není jasné, které rozhodnutí se zdá být přijatelnější.²⁹ V literatuře se objevují tři hlavní oblasti, v nichž se často vyskytují etické problémy a dilemata. Za prvé to je oblast zahrnující práva a kvalitu života jednotlivců (např. konflikt mezi zajištěním spokojeného života pro klienta a jeho práva na sebeurčení), za druhé se oblast dotýká obecného blaha (např. konflikt mezi potřebami a zájmy klienta a odpovědnosti sociálního pracovníka vůči zaměstnavateli) a za třetí je to oblast týkající se strukturálního tlaku a nerovnoprávnosti (např. se zde jedná o snahu změnit politiku zaměstnavatele a společnosti). Problémy či dilemata se mohou vyskytnout i ve všech třech rovinách najednou, proto by sociální pracovník měl usilovat o to, aby řešení problémů a dilemat bylo na různých úrovních v rovnováze.³⁰

Mezi základní etické problémy, s nimiž se sociální pracovník potýká a které musí rozhodovat, patří: 1. kdy zasáhnout do života uživatele (občana, jeho rodiny, skupiny či

²⁷ Srov. MUŽÍKOVÁ, J.; BĀRTLOVÁ, E. *Odborná praxe v sociální práci*, s. 10.

²⁸ Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*, s. 143.

²⁹ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 24.

³⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 7.

obce), 2. kterým sociálním případům dát přednost, 3. kolik pomoci a péče poskytnout klientovi, aby byl motivován ke změně postojů a odpovědnému jednání (částečně i otázka zneužívání služeb, když pomoci bude poskytováno nadbytek), 4. kdy přestat s poskytováním služeb (terapie, dávek apod.).³¹ Problém je tedy situace, kterou jednotlivý členové společnosti považují za objektivně nevyhnutelné řešení s ohledem na význam samotného problému pro jednotlivce i celek.³² V určité situaci se však etický problém může stát etickým dilematem, stává se tak v situacích, kdy každé možné východisko daného problému je uspokojivě neřešitelné a nevhodné z hlediska lidského blaha. Každé takové řešení etického dilematu znamená pro zúčastněné neuspokojivý výsledek. V mnoha případech na ní nic nezmění ani citlivá a důsledná analýza situace. Sociální pracovník se tak nachází v této prekérní situaci s jedinou výhodou – je si této bezvýchodnosti dopředu vědom.³³

To, co představuje pro někoho pouze technickou otázku (pouhé dodržení pravidel), může pro jiného znamenat etický problém (ví, jak by se měl rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu příčí) a pro dalšího etické dilema (zdá se mu, že přijatelné východisko neexistuje). Záleží tedy vždy na osobnosti sociálního pracovníka.³⁴

³¹ Srov. SOTNIAKOVÁ, E. *Etika v sociální práci*. In *Etika a sociálna práca. Zborník z konferencie, ktorá sa konala dňa 25. 10. 2002 v Trnave*, s. 62.

³² Srov. LEVICKÁ, J. *Základy sociálnej práce*, s. 100.

³³ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénnej sociální práci*, s. 27.

³⁴ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 24.

2. VZNIK DILEMAT

V předchozí kapitole bylo pojednáno o etických dilematech, ty pro sociální pracovníky představují tísnivé situace, ve kterých se musí rozhodnout mezi možnostmi. Dilema tedy znázorňuje formu sporného konfliktu.³⁵ Úspěšnost sociální práce však nezáleží pouze na zdárném zvládnání zátěžových situací, ale také na zvládnání stresu, který z nich pramení.³⁶ To vše nastává zejména kvůli odlišným očekáváním jak od státu, tak od sponzora, společnosti, zaměstnavatele, klientů a v neposlední řadě také od očekávání samotných sociálních pracovníků. Je proto důležité ozřejmit ohnisko vzniku dilemat u sociálních pracovníků, aby tak došlo k celkové provázanosti daného tématu práce.

Snaha o reflexi a empirickou aplikaci argumentů jiných autorů přivedla Libora Musila a Mirku Nečasovou k přesvědčení, že morální orientace sociálních pracovníků sehrává klíčovou úlohu v procesu vzniku a zvládnání dilemat práce s klientem. Existují však určité situace, kdy nelze jednoznačně říci, v čem tato úloha spočívá.³⁷ Sociální pracovníci mají určité povinnosti jak ke klientům (kdy zdrojem je profesní etický kodex, zákony, postupy zaměstnavatele, politika a veřejné mínění), tak k profesi (zejména udržování dobrého jména profese, kdy zdroje představuje etický kodex a směrnice profesní asociace), k zaměstnavateli (zejména postup podle pravidel, zdrojem je popis práce, pracovní smlouva, postupy organizace a politika), a také ke společnosti (zdroje představují zákony, vládní nařízení a veřejné mínění).³⁸ Některé povinnosti mohou být v konfliktu, i přesto je třeba dát jedné z nich přednost a být schopen svoje jednání veřejně obhájit.³⁹ Problém také může nastat v situaci, kdy sociální pracovník něco považuje za správné ne ze svého přesvědčení, ale pouze proto, že to od něj někdo očekává.⁴⁰

Etický kodex sociálním pracovníkům obvykle stanovuje nedirektivnost vůči klientovi a pomoc klientovi z perspektivy jeho dlouhodobých zájmů, avšak řada klientů očekává

³⁵ Srov. HEIDBRINK, H. *Psychologie morálního vývoje*, s. 70.

³⁶ Srov. LABAJOVA, H. *Problematika zvládnání stresu u začínajících sociálních pracovníků*. In KADLEC, T.; NOVÁKOVÁ, Z. *Akční pole sociální práce III. Aktuální otázky sociální práce a sociální pedagogiky*, s. 122.

³⁷ Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. *Zvládnání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In ŠRAJER, J.; MUSIL, L. (eds.) *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, s. 83.

³⁸ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 84.

³⁹ Srov. Tamtéž, s. 83.

⁴⁰ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 24 - 25.

od sociálních pracovníků okamžitě uskutečnitelnou radu, sponzor naproti tomu očekává co nejkratší spolupráci s klientem a co nejlevnější službu.⁴¹ Mnohdy velká část veřejnosti i sdělovací prostředky od sociálních pracovníků očekávají, že budou klienty odrazovat od „zneužívání“ státních dávek a zároveň nedopustí jejich „závislost na pomoci“. Morálka sociálních pracovníků, jejich osobní altruismus a uznávané přístupy k práci s klientem však pracovníkům radí, aby pomáhali i tehdy, je-li naděje na dosažení nezávislosti klienta na veřejných prostředcích minimální. Odlišná mohou být také očekávání „mocných“. Například zákonodárci prosazují svými rozhodnutími úspory ve státním rozpočtu a chtějí zároveň menší závislost klienta na veřejné pomoci, totéž vyžadují i od sociálních pracovníků některých organizací sociálních služeb. Obec, kde organizace působí, však může mít v zastupitelstvu převážně solidárně smýšlející lidi, kteří zdůrazňují poskytnutí péče každému člověku, který se nachází v hmotné, psychické či zdravotní nouzi před politikou vládních úspor.⁴² Podobné je to i v situaci, kdy organizace poskytuje pouze sociální rehabilitaci delikventům, ale společnost od ní očekává hlavně zajištění izolace těchto delikventů a ochranu před nimi.⁴³

Vše zmíněné může postihnout sociální pracovníky stejnou měrou jako jejich kolegy z jiných pomáhajících profesí. U sociálních pracovníků se však tato nesourodost očekávání vyskytuje bezprostředněji. *„Je tomu tak proto, že jádrem jejich specializované činnosti je za prvé řešení kolizních očekávání, za druhé využívání zdrojů, které jejich klientům nabízí programy sociální politiky, a za třetí spolupráce s pracovníky jiných oborů a organizací.“*⁴⁴ Mezi klíčové úkoly však patří pomáhat klientům s využíváním zdrojů (dávek a služeb) nabízených programů sociální pomoci a dalších programů sociálního zabezpečení. Všichni klienti nedokáží samostatně či s podporou svých blízkých zmíněné zdroje používat tak, aby mohli zvládat své obtížné životní situace. V této situaci je úkolem sociální práce jednak poskytnout klientovi pomoc, aby tyto zdroje mohl využívat a také najít způsob užití zdrojů, který by byl z hlediska klienta i z hlediska sociálního prostředí účinný. Plněním tohoto úkolu se sociální pracovníci mohou setkat s tím, že nemohou překonat klientovi

⁴¹ Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 84 - 85.

⁴² Srov. Tamtéž.

⁴³ Srov. MUSIL, L. *„ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klientem v organizacích*, s. 48 – 49.

⁴⁴ MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 85.

obtíže, což způsobují podmínky přístupu k nabízeným zdrojům vymezené zákonodárci.⁴⁵ Teoretické vymezení práv a povinností pracovníka se s těmito zdroji vzájemně doplňuje, v praxi se často setkáváme s opakem, tedy se situací, kdy jsou tyto složky v konfliktu.⁴⁶

Různorodost nahlížení sociální práce lze ukázat i v následující typologii „administrativního“, „profesionálního“ a „filantropického“ pojetí sociální práce od Musila. *„Z hlediska ‚administrativního‘ pojetí sociální práce se očekává, že sociální pracovník bude úředníkem, který předem daným postupem vyřizuje ustálený soubor žádostí a rozhodnutí, jejichž existence a obsah je předepsán příslušnými normativními akty – nejčastěji sociálními zákony a k nim přidruženými předpisy.“* Takto pojatá role někdy ustanovuje sociální pracovníky k poskytování informací a stanovisek subjektům určenými zákonem (například soudům). Stoupenci tohoto pojetí sociální práce si nezakládají na vzdělání v oboru (sociální pracovník může mít pouze maturitu), spíše vyžadují od pracovníků loajalitu a obeznamenost s tou problematikou zákonodárství, která jim bude úřadem svěřena. Nástrojem zajišťujícím kvalitu práce se v souvislosti s tímto pojetím stává zejména dohled a instrukce. Z tohoto důvodu není supervize pokládána za důležitou.⁴⁷ U „profesionálního“ pojetí sociální práce se předpokládá, že sociální pracovník bude specialistou zaměřujícím se na komplexní posouzení rozdílných a individuálně specifických situací klienta (i skupiny) bránící mu v tom, aby mohl zvládat interakce se sociálním prostředím. *„Výsledky takového posouzení by sociálnímu pracovníkovi měly umožnit, aby v zájmu posilování schopnosti klienta zvládat obtížnou životní situaci koncipoval, realizoval a vyhodnocoval účinnost dlouhodobě pojaté intervence.“* Od sociálního pracovníka – profesionála se očekává, že bude mít vysokoškolské vzdělání, popř. vyšší odborné vzdělání, v oboru sociální práce. Dále se od něj očekává, že bude uvedené úkoly a činnosti plnit samostatně a bude přitom zprostředkovávat spolupráci mezi pracovníky jiných pomáhajících profesí či jejich zaměstnavatelských organizací, které budou řešit různorodé nesnáze konkrétních klientů. V tomto pojetí sociální práce se však nezapomíná i na další vzdělávání a samostudium specializace určité oblasti sociální práce, která by na základě zkušeností z praxe prohlubovala znalosti sociálního pracovníka.⁴⁸ V rámci „filantropického“ pojetí sociální práce není sociální pracovník ani úředníkem, ani specialistou, zde má být především sám sebou, tedy člověkem, jež dává

⁴⁵ Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 86.

⁴⁶ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 84.

⁴⁷ MUSIL, L. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 60 – 79.

⁴⁸ Tamtéž.

potřebnému právě to, co podle něj potřebuje. Základním nástrojem pomoci sociálního pracovníka je v rámci tohoto pojetí považován jeho spontánní lidský vztah ke klientovi. Pracovník by měl být tedy empatický, vnímavý k rozsáhlé škále specifických potřeb jednotlivého klienta a k jeho potřebám zvládat obtíže a emoční stres v osobních vztazích. Klíčovým prvkem kvalifikace pracovníka je z tohoto pojetí považován altruismus, praktická láska k bližnímu, empatie a ochota využít právě tu způsobilost, kterou má při uskutečňování těchto hodnot k dispozici. Proto se předpokládá, že se sociální pracovník nechává vést svými osobními prožitky a vlastním úsudkem. Pomoc chápaná „filantropicky“ vede sociálního pracovníka ke spolupráci nejen s lidmi v organizaci, ale i s dalšími kolegy, klientem a jeho blízkými.⁴⁹

Sociální pracovníci se mohou setkávat při této různorodosti hned s několika otázkami a obavami. Zabývají se tím, jaké otázky by si měli klást o rodině svých klientů, aby tak mohli odhalit všechny důležité překážky bránící rodinám zvládat jak očekávání rodičů a dětí, tak také očekávání majitelů bytů, oddělení sociálního zabezpečení, sociálně právní ochrany dětí, dodavatelů energie a vody i potenciálních zaměstnavatelů, popř. dalších subjektů. Při tomto postupu mohou sociální pracovníci narážet na obavy ze zklamání z tak závažného, složitého a dlouhodobého úkolu, který nemohou zvládnout v důsledku nedostatku času. Dále se sociální pracovníci mohou potýkat s obavami, že jejich snaha zabývat se celostní životní situací klienta je může zavést mimo rámec jejich kompetencí a zároveň přivést nejistotu v tom, co je vlastně jeho posláním. V neposlední řadě vyvstávají před sociálním pracovníkem obavy z nedostatku jeho odborné kompetence při rozplétání pestrého klubka potíží klienta.⁵⁰ Je nutné si také uvědomit, že změny sociálního světa před sociální pracovníky staví další překážky v jejich práci, musejí se totiž těmto změnám přizpůsobit, změnit techniky a metody intervence a přehodnotit své cíle.⁵¹

Pokud bychom nyní vycházeli z předpokladu, že proces vzniku etických dilemat prochází čtyřmi na sebe navazujícími fázemi, daly by se uvedené ilustrace úkolů a pojetí sociální práce vyjádřit následovně:

1. fáze - pracovníci se potýkají s nesourodými pracovními podmínkami (např. potřebných klientů je mnoho a času na vyřešení jejich problému je vždy méně, než je zapotřebí).

⁴⁹ Srov. MUSIL, L. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 60 – 79.

⁵⁰ Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 88.

⁵¹ Srov. MUŽÍKOVÁ, J.; BÄRTLOVÁ, E. *Odborná praxe v sociální práci*, s. 6.

2. fáze – pracovníci jsou vystavováni tlaku dvou rozdílných očekávání. Vědí nebo cítí, že by pro klienty měli udělat „*vše potřebné*“, zároveň by se však měli zaměřit pouze na „*to hlavní*“.

3. fáze – dilematy se v očích sociálních pracovníků stávají pouze ty konflikty očekávání, u kterých si pracovníci jsou schopni uvědomit morální povahu celé situace.⁵² „*Východiska morální citlivosti budeme označovat jako ‚morální ideály‘*“⁵³. *Pokud morální ideály činí sociální pracovníky morálně citlivými, konflikt očekávání prožívají jako obtížné rozhodnutí mezi těžko slučitelnými možnostmi.*“⁵⁴

4. fáze – sociální pracovníci se nebudou volbou neslučitelných možností příliš zabývat, pokud budou přesvědčeni, že dilema není věcí jejich odpovědnosti. Pokud ovšem pocit odpovědnosti za provedení volby pocítí, vznikne před nimi „*neodbytné dilema*“. Tento pocit souvisí s houževnatostí, díky které sociální pracovníci uplatňují vlastní morální ideály.⁵⁵

V rámci nastíněných hypotetických fází se má za to, že morální ideály vykonávají v procesu vzniku dilematických situací dvě funkce. Na jedné straně jsou zdrojem morální citlivosti, která rozděluje konflikty očekávání na dva typy – jedny se stanou pro sociální pracovníky subjektivně obtížnými rozhodnutími, vůči druhým pracovníci zůstanou lhostejní. Na druhé straně se morální ideály (tedy jejich houževnatost nebo stabilita) stávají předpokladem pro přijetí odpovědnosti za provedení volby mezi neslučitelnými možnostmi.⁵⁶

⁵² Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 88.

⁵³ „*Termín ‚morální ideál‘ označujeme v kultuře určité skupiny uznávanou vizi žádoucího stavu věci, o jehož dosažení je podle členů dané skupiny, z hlediska jimi uznávaných hodnot žádoucí usilovat. Takto vymezený ‚morální ideál‘ odpovídá členům skupiny na otázku: ‚Jak by věci měly být a o jaký žádoucí stav věci bychom měli v souladu s naším svědomím usilovat?‘*“, MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 88.

⁵⁴ MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 89.

⁵⁵ Srov. Tamtéž.

⁵⁶ Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 90.

3. DRUHY DILEMAT

O etických dilematech pojednávají i známí autoři ve svých publikacích. Pro ucelenější přehled a větší srozumitelnost problematiky etických dilemat v sociální práci zde bude uveden stručný výčet dilemat, o kterých je pojednáno v odborné literatuře.

Sociální práce jako obor se potýkala v 19. a hlavně ve 20. století s řadou rozporných tendencí, které můžeme označit jako „*vývojová dilemata*“. Těmto dilematům se věnuje ve své knize Oldřich Matoušek, který uvádí následující dilemata:

- Formalizace, nebo deformalizace.
- Profesionalizace, nebo deprofesionalizace.
- Normativnost, nebo nenormativnost.
- Pomoc, nebo sociální kontrola.
- Polyvalence, nebo specializace.
- Sociální práce jako věda, nebo umění.⁵⁷

3.1 Dilemata dle Musila

Musil jako jeden z mnoha autorů podal čtenářům ucelený přehled dilemat sociálních pracovníků. Jeho první rozdělení se týká dilemat zjevných a latentních, které představují, jak se dilemata u sociálních pracovníků objevují. Poté rozděluje dilemata, kterými se sociální pracovníci přímo zabývají v každodenní praxi, jedná se o dilemata řadových pracovníků a strategická dilemata.

„*Zjevné*“ dilema se objevuje před sociálními pracovníky ve chvíli, kdy jsou nuceni bezprostředně volit mezi dvěma neslučitelnými možnostmi.⁵⁸ Tento rozpor nemusí mít nutně morální důvody a pracovníci na ně nemusí být morálně citliví, a přesto dilema může vzniknout,⁵⁹ pracovníci "*zpravidla naleznou nějaké, naléhavost jejich dilematu oslabující řešení*". Díky tomu pomínou okolnosti ztěžující volbu vylučujících se možností a dilema ustoupí do pozadí. Právě v tuto chvíli se ze zjevného dilematu stává "*dilema latentní*".

⁵⁷ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 189 – 192.

⁵⁸ Srov. MUSIL, L. „*ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klientem v organizacích*, s. 38.

⁵⁹ Srov. Tamtéž, s. 39.

Zjevné dilema v této situaci zcela nezmizí, pracovníci si pouze zvyknou jej oddalovat nějakým přijatelným způsobem.⁶⁰

3.1.1 Dilemata řadových pracovníků

Sociální pracovníci se ve své každodenní praxi setkávají s etickými dilematy, které jsou podle Musila rozděleny do sedmi typů všedních dilemat. Jedná se o dilema mezi komplexními a zjednodušenými cíli, množstvím klientů a kvalitou poskytovaných služeb, rovnocenným přístupem ke všem klientům a upřednostňováním některých z nich, jednostranností a symetrií ve vztazích s klienty, procedurálním a situačním přístupem k problémům klienta, poskytováním materiální a nemateriální pomoci a snaha zasáhnout včas a obava z unáhleného zásahu.⁶¹

Komplexní versus zjednodušené cíle

Toto dilema vzniká z nejasnosti cílů sociální práce, kdy cíle jsou definovány spíše obecně než formulací jasných úkolů. Z tohoto rámcového vymezení cíle pro veřejnost vzniká vlastní idealizovaná představa o poskytované službě, a sociálním pracovníkům nezbývá nic jiného, než si rámcový cíl také konkretizovat po svém. Vlastní pojetí cílů služeb sociální práce však směřuje k určitému zjednodušení rozporuplné a komplikované soustavy toho, co od nich očekávají různé subjekty.⁶²

Množství klientů versus kvalita služeb

Sociální pracovníci se musí řídit platnými zákony, a navíc se musí zavděčit jak zřizovateli, tak nadřízeným, kolegům, klientům a dokonce i veřejnosti. Tímto způsobem může před pracovníky vznikat neshoda mezi omezenou kapacitou a počtem klientů. Vystává zde tedy otázka, zda poskytnout službu většímu počtu klientů, nebo raději zachovat kvalitu služby. Pracovníci by mohli jednat s každým klientem pružně a přiměřeně jeho situaci, ale s příliš velkým počtem klientů by se jejich schopnost reagovat pružně vytratila. Také by mohli rozhodovat o věcech na základě názoru jedné zainteresované osoby, což by jim ušet-

⁶⁰ MUSIL, L. „ráda bych Vám pomohla, ale ...“ *Dilemata práce s klientem v organizacích*, s. 39.

⁶¹ Srov. Tamtéž, s. 45.

⁶² Srov. MUSIL, L. *Coping with Dilemmas. Working Conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*, s. 22 – 27.

řilo čas, ale jejich rozhodnutí by nebylo postaveno na základě komplexní znalosti celého případu.⁶³

Neutralita versus favoritismus

V tomto dilematu jde o rozpor mezi neutrálním přístupem bez předsudků a rozlišením klientů dle jejich vlastností. Pracovníci ať chtějí nebo ne, jsou do určité míry ovlivněni předsudky, které mohou vyplývat ze sympatií nebo antipatií k některým klientovým vlastnostem, z běžných představ o sociální potřebnosti klienta – kdo je a kdo není potřebný – a také z představ o lepším nebo horším reagování některých klientů na poskytovanou pomoc. Vymezení se od těchto předsudků je mnohdy velmi těžké. Výběr mezi klienty, tedy favoritismus, se objevuje i v organizacích, které si vymezují klienty s nárokem na službu a klienty, kteří nárok nemají. Tento způsob však umožňuje organizaci lépe hospodařit se zdroji.⁶⁴

Jednostranný versus symetrický vztah

Dilema jednostranný, nebo symetrický vztah ke klientovi v sociálním pracovníkovi vyvolává otázku, zda má usměrňovat klienta dle svých představ, nebo jej respektovat jako svéprávnou osobu. Za jednostranné působení je považována kontrola⁶⁵, monolog a autorita, kdy je pracovník přesvědčen, že jeho vlastní představa o klientově situaci a jeho výklad této situace nemusí být součástí diskuze. Naproti tomu symetrické působení se vyznačuje pomocí⁶⁶, dialogem a podporou, kdy pracovník považuje za rovnocenné jak vlastní pojetí situace klienta, tak také představu klienta.⁶⁷

Procedurální versus situační přístup

Jak sociální pracovníci reagují na problémy svých klientů? Pracovník může problém klienta vyřešit podle předem daného návodu (procedurální přístup), nebo může reagovat na individuální okolnosti klientova života (situační přístup). Situační přístup vede pracovníka k posouzení klientova problému, získání poznatků, a na základě toho stanovení vhodného řešení, přičemž se nepředpokládá existence předem daného řešení. Procedurální pojetí při-

⁶³ Srov. MUSIL, L. *Coping with Dilemmas. Working Conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*, s. 38 - 42.

⁶⁴ Srov. Tamtéž, s. 57 - 72.

⁶⁵ Více ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*.

⁶⁶ Více Tamtéž.

⁶⁷ Srov. MUSIL, L. *Coping with Dilemmas. Working Conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*, s.75 - 79.

stupuje k problému klienta jako k požadavku, který je potřeba vykonat určitou procedurou. Pracovníci tak od klientů (nebo jiných subjektů) očekávají, že se na ně obrátí s jasným požadavkem.⁶⁸

Materiální versus nemateriální pomoc

Materiální pomoc zajišťuje uspokojení aktuálních potřeb klienta (např. finanční pomoc, poradenství, pomoc při vyplnění formulářů), ale nesoustředí se na to, aby klient své problémy zvládal sám. Kdežto nemateriální pomoc má dlouhodobější charakter v podobě zlepšení situace klienta jeho vlastními silami (např. psychosociální pomoc, emocionální provázení).⁶⁹

Zasáhnout versus nezasáhnout

Při tomto dilematu se pracovníci setkávají s protikladem, zda zasáhnout do situace klienta, nebo ještě nezasahovat. Sociální pracovníci nesmí jednat na základě mylného poplachu a tak zasáhnout předčasně, na druhou stranu se nesmí dopustit nedbalosti a tak nezasáhnout vůbec. Udržení této rovnováhy není pro sociální pracovníky lehkou záležitostí.⁷⁰

3.1.2 Strategická dilemata

Musil stanovil i tzv. strategická dilemata sociálních pracovníků. Aby mohli sociální pracovníci lépe zvládat nesourodé pracovní podmínky, musejí si formulovat a uplatňovat vlastní strategie intervence. Součástí operační strategie organizací sociální práce jsou strategie výkonného vedení i strategie pracovníků. Sestavování těchto strategií se neobejde bez obtížného rozhodování, tedy řešení strategických dilemat. Tyto dilemata se objevují tehdy, kdy nelze kompenzovat změny úpravou navykklých postupů práce.⁷¹

⁶⁸ Srov. MUSIL, L. *Coping with Dilemmas. Working Conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*, s. 93 - 101.

⁶⁹ Srov. Tamtéž, s. 105 - 108.

⁷⁰ Srov. Tamtéž, s. 110 - 122.

⁷¹ Srov. MUSIL, L. „*ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klientem v organizacích*, s. 150 - 152.

Veřejný či dílčí zájem

Hlavní otázkou tohoto dilematu se stává: Jakými zájmy by se přednostně měli sociální pracovníci zabývat - veřejnými, nebo dílčími?⁷² Veřejné zájmy přednostně usilují o prospěch celé společnosti či obce, kdežto dílčí zájmy se zabývají osobním prospěchem, nebo prospěchem agentury či nějaké vlivné elity.⁷³

Bezprostřední či zprostředkovaná východiska volby cílů

Život v organizaci sociální práce bývá propojen s latentním dilematem mezi cíli zformulovanými odborníky, nebo politiky na základě nepřímého či zprostředkovaného poznání situace klienta, a cíli pomáhajících pracovníků, které vznikají na základě přímého poznání situace klienta. Cíle vycházející převážně ze zprostředkovaného poznání jsou obtížně slučitelné s cíli odvozenými z bezprostředního poznání. Pracovníci je však nemohou odmítnout.⁷⁴

Řešení případu či změna poměrů ve společnosti

Je lepší změna případu, nebo změna sociálního řádu? Mohlo by se zdát, že vyřešení tohoto dilematu je zpravidla předem dáno kulturní orientací společnosti a celkovou situací. Od konce devadesátých let financuje Česká republika kampaň "proti rasismu a xenofobii". Je však otázkou, zda se tak děje z důvodu oslabení xenofobie a rasismu, nebo pouze z důvodu potvrzení loajality české vlády vůči Evropské unii? Ať tak či onak, dilema mezi prací s jednotlivým případem a snahou měnit příležitosti ve společnosti, bývá čas od času aktuální.⁷⁵

Změna klienta či změna prostředí

Hlavní otázku tohoto dilematu je: Má sociální práce přizpůsobovat klienta prostředí, jehož očekávání jako jedinec nezvládá, nebo se má spíše zaměřit na změnu sociálního systému, který problémy u jedince vyvolal?⁷⁶

⁷² Srov. MUSIL, L. „ráda bych Vám pomohla, ale ...“ *Dilemata práce s klientem v organizacích*, s. 154.

⁷³ Srov. Tamtéž, s. 152.

⁷⁴ Tamtéž, s. 165.

⁷⁵ Srov. Tamtéž, s. 173 - 176.

⁷⁶ Srov. Tamtéž, s. 193.

3.2 Další rozdělení dilemat v sociální práci

Další rozdělení dilemat se objevuje v Metodické příručce pro výkon terénní sociální práce. Toto rozdělení se týká čtyř hlavních kapitol, které obsahují další dilemata sociálních pracovníků, jedná se o: rozhodování mezi protikladnými zadáními, pomáhající vztah a jeho dilemata, volbu způsobu řešení a dilemata s tímto spojená, a dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit.

Rozhodování mezi protikladnými zadáními

Při tomto dilematu se sociální pracovníci setkávají se čtyřmi typy otázek. Za první: dodržet zakázku uživatele nebo splnit zakázku veřejné instituce? Sociální pracovník zde představuje prostředníka, který zastupuje jak zájmy klienta, tak zájmy veřejné instituce. Tyto zájmy však mohou být v rozporu. Do jaké míry má však tento sociální pracovník jednat v zájmu klienta, když nesplňuje požadavky společnosti, ale dle pracovníka k tomu má potenciál? Za druhé může docházet k protikladu zájmů klienta a zájmů společnosti, jedná se například o nelegální práci klienta, zamlčování majetku exekutorům apod. Dilema nastává v situaci, kdy pracovník zjistí tyto skutečnosti. Rozhoduje se, zda má hájit zájmy klienta, nebo zájmy společnosti. Za třetí se může jednat o dilema spojené se sociální prací v rodině, kde jsou mezi členy protichůdné zájmy. Rozdílnost zájmů navíc musí sociální pracovník kombinovat s veřejnými zájmy.⁷⁷ Za čtvrté se dilema objevuje v situaci, kdy pracovník pracuje s klienty, jejichž zájmy jsou proti sobě. Může se jednat o sousedské zájmy, popřípadě rozpor konkrétního klienta a lokality, ve které žije.⁷⁸

Pomáhající vztah a jeho dilemata

V pomáhajícím vztahu se sociální pracovník může, dle metodické příručky, setkat se dvěma typy dilemat, a to v otázce hranic mezi pracovníkem a klientem a v otázce pomoci a kontroly. Otázka hranic mezi pracovníkem a klientem nese dvě pozice pracovníka. Pracovník bude mít s klientem *neformální vztah*, což mu umožní získat důvěru klienta a zároveň získat informace soukromé povahy, bude zde však větší riziko manipulace ze strany klienta, nebo bude mít s klientem *formální vztah*, který také *může* být založený na důvěře,

⁷⁷ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 40 - 41.

⁷⁸ Srov. Tamtéž, s. 42.

ovšem pracovník může snadněji klientovi připomínat pravidla jejich spolupráce a cíle, které si spolu domluvili.⁷⁹

Naproti tomu dilema pomoci a kontroly představuje pro sociálního pracovníka rozhodnutí, zda zvolit pomoc a tedy vzájemnou interakci mezi ním a klientem, která se zakládá na klientově vyjádřeném přání, nebo kontrolu, což znázorňuje proces sledování jiných zájmů než těch, které si klient přeje.⁸⁰

Volba způsobu řešení a dilemata s tímto spojená

U tohoto dilematu se sociální pracovník setkává s protikladem, zda má zasahovat do témat, na která nedostačuje jeho kvalifikace (poskytovat klientovi psychoterapii bez adekvátního výcviku), nebo i přes málo zkušeností pomáhat tímto směrem? Dalším protikladem je volba strategií, kterou mohou pro klienta představovat riziko, např. medializovat problém klienta. Z jednoho pohledu by sociální pracovník medializací mohl pomoci ostatním pracovníkům s řešením těchto problémů, na druhou stranu by mohl ohrozit svého klienta.⁸¹

Dilema, které vycházejí z odborných a osobnostních kvalit

V této části se pojednává o dilematu, zda nároky profese jsou v souladu s vlastním bezpečím sociálního pracovníka. Jde především o obavu z vlastního poškození při výkonu práce jako např. žloutenka nebo kožní onemocnění klienta. Dilema, které vychází z odborných a osobnostních kvalit před pracovníkem vyvstane i v situaci, kdy pracovník zjistí, že jeho nezpracované téma či osobnostní nastavení mu komplikují vztah s určitou cílovou skupinou, se kterou by měl, dle vnitřních pravidel organizace, pracovat.⁸²

⁷⁹ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 42.

⁸⁰ Srov. Tamtéž, s. 43.

⁸¹ Srov. Tamtéž, s. 44.

⁸² Srov. Tamtéž.

4. MOŽNÁ ŘEŠENÍ DILEMAT

V dnešním světě změn je po sociálních pracovnících vyžadováno, aby byli přizpůsobiví, aby byli schopni přehodnocovat sledované cíle, aby doplňovali svou přípravu, a aby znovu promýšleli svou profesionální identitu.⁸³ Proto není možné etiku práci vymezit nějakým kodexem, ten slouží sociálním pracovníkům pouze k prvotnímu seznámení a k nahlédnutí do problematiky profese. Etický kodex sociálního pracovníka České republiky (viz. příloha č. 1) je tedy užitečný, ale poněkud zjednodušující model sociální práce.⁸⁴ Sociální pracovník je tak svobodný činitel, který disponuje nejen profesní, ale také osobní odpovědností za své jednání a následně možností osobní morální viny či ocenění.⁸⁵ Pokud má pracovník rozhodovat buď ve svůj prospěch, nebo ve prospěch druhého, často vzniká nebezpečí mravně špatného jednání.⁸⁶ Přitom stačí jen málo – **jednat dobře**. „Znamená to 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. Pro sociálního pracovníka jako prakticky orientovaného člověka, který ‚nechce rozumovat, ale jen správně jednat‘, patří tento úkol k základům jeho profese. Všechno vědět s jistotou nemůžeme, ale můžeme se snažit, aby naše jednání bylo co možná nejlepší.“⁸⁷ Za předpokladu, že sociální pracovníci chtějí naplňovat cíle sociální práce (především dosahování lidského blaha, prevence lidského utrpení a sociální spravedlnosti), měli by procesu rozhodování věnovat značnou pozornost.⁸⁸

Předchozí kapitoly pojednávaly obecně o etických dilematech, jejich vzniku i o jejich dělení v odborné literatuře. Tato kapitola věnuje pozornost možným řešením etických dilemat a procesu rozhodování sociálních pracovníků. Dále zde jsou zařazena i taková řešení etických dilemat, která se v kvalifikačních pracích občas objevují, ale ve výzkumné části jim není věnována taková pozornost. Jedná se o racionalizaci, obcházení a vyhýbání se etickým dilematům a změnu nesourodých podmínek.

⁸³ Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 13.

⁸⁴ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. Učebnice metod sociální praxe*, s. 114.

⁸⁵ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*, s. 17.

⁸⁶ Srov. PŘÍKASKÝ, J. V. *Učebnice základů etiky*, s. 8.

⁸⁷ MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In FISCHER, O.; MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 56.

⁸⁸ Srov. JANEBOVÁ, R. „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce/Sociální práce*, s. 88 – 99.

4.1 Proces rozhodování

Proces rozhodování můžeme rozdělit do tří základních fází. V první fázi vystane před sociálními pracovníky situace s alternativními možnostmi jednání, která v nich vyvolává vnitřní napětí. Dochází ke kognitivně emotivnímu zpracování možných alternativ a k vybrání jedné z nich. Následně vznikají pochybnosti o správnosti rozhodnutí a vzniká snaha ujistit se o správnosti volby. Ve druhé fázi sociální pracovníci vybírají to, co představuje nejmenší zlo, popř. se rozhodnou pro náhradní objekt. Ve třetí fázi se pracovníci opět ujíší o správnosti jejich volby.⁸⁹

Rozhodování tedy můžeme chápat jako proces výběru cíle a prostředků končící rozhodnutím.⁹⁰ Platí, že čím více je alternativ, tím se konflikt, a tedy i rozhodování, stává těžší. Zároveň se pro sociálního pracovníka stává volba mezi dvěma důležitějšími alternativami těžší, než volba mezi nedůležitými alternativami. Riziková situace v rozhodování se před pracovníkem objevuje i tehdy, kdy nemá dostatek informací pro předvídání výsledků svého jednání a ten, který by si přál, není jistý.⁹¹ Pracovníci se proto snaží hledat pravidla jednání, která by mohla bez obav používat, a vyhýbat se tak napětí mezi tím, co určují podmínky života v organizaci a tím, co by sami chtěli.⁹² Žádné dvě situace však nejsou totožné, proto není reálné stanovit takové pravidlo, aby se všechny situace daly posoudit.⁹³

Fredefic G. Reamer uvádí možnosti uvážených rozhodnutí sociálního pracovníka:

rozhodnutí	s etickými standardy	s právními předpisy
1.	v souladu	v souladu
2.	v rozporu	v rozporu
3.	v rozporu	v souladu
4.	v souladu	v rozporu

Zdroj: NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. In JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. (Eds.) *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*. s. 379.

⁸⁹ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, s. 75.

⁹⁰ Srov. Tamtéž, s. 74.

⁹¹ Srov. Tamtéž, s. 75.

⁹² Srov. MUSIL, L. „*ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klientem v organizacích*, s. 45.

⁹³ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 21.

1. etická a zákonná kompatibilita – situace představuje rozhodnutí sociálního pracovníka, které je v souladu s etickými standardy i právními předpisy, tato situace nezakládá etická dilemata (př. sociální pracovník sděluje klientovi jeho práva a povinnosti).

2. souběžná etická a zákonná inkompatibilita – pracovníkovo rozhodnutí není v souladu s etickými, ani s právními principy. Tato situace však nemusí nutně zakládat etická dilemata (př. pracovník zveřejní důvěrné informace o klientovi).⁹⁴

3. zákonná kompatibilita, etická inkompatibilita – rozhodnutí pracovníka se ztotožňuje s právními předpisy, ale odporuje etickým zásadám profese. Před sociálními pracovníky zde mohou vznikat typická dilemata.

4. etická kompatibilita, zákonná inkompatibilita – rozhodnutí pracovníka je v souladu s etickými standardy, ne však s právními předpisy. Zde vyvstává před pracovníky velmi výrazné dilema (př. sociální pracovník pociťuje ve vztahu ke klientovi své odborné a profesní omezení, nesmí však zájemce odmítnout, neboť se nejedná o zákonný důvod odmítnutí).⁹⁵

4.2 Užívaná řešení dilemat

Peter Hawkins uvádí čtyři kroky k lepšímu chápání a řešení dilemat. V prvním kroku by si sociální pracovníci měli vytvořit citlivost k otázkám etiky, a to především vytvořením vlastního seznamu morálních zásad četbou etických kodexů, popř. příbuzné literatury. Ve druhém kroku by sociální pracovníci měli formulovat morální postup, jde o objevení etických dilemat a problémů, o nalezení možných dílčích problémů, přezkoumání etických směrnic, o zvážení možných kroků, zhodnocení následků různých řešení a rozhodnutí se pro nejvhodnější postup. Třetí krok pro sociální pracovníky představuje samotné etické rozhodnutí, které obsahuje především předpovídání možných těžkostí při uskutečnění rozhodnutí a zajištění takové strategie a podpory, která zaručí zvládnutí eventuálních těžkostí a odporu. Poslední, tedy čtvrtý krok, v sobě nese akceptování nejednoznačnosti etických rozhodnutí. K tomu, aby pracovník byl schopen této akceptace, musí být schopen zvládat úzkost a obavy, které provázejí jeho rozhodnutí, musí čelit nejen vnitřním, ale také očekávaným vnějším kritickým soudům, a v neposlední řadě by měl formulovat poučení ze zkušenosti uplatnitelné i v jiných situacích.⁹⁶

⁹⁴ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*, s. 379.

⁹⁵ Srov. Tamtéž, s. 380.

⁹⁶ Srov. HAWKINS, P.; SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 125.

Také Reamer navrhuje sociálním pracovníkům řešení etických dilemat. Dle něho je v první fázi nejdůležitější identifikovat etické dilema či etický problém, a to včetně hodnot a povinností, které mohou být v konfliktu. Poté určit, koho se etické dilema týká a koho se mohou dotknout (jednotlivec, skupina, organizace). Je zapotřebí zhodnotit pro a proti u každého způsobu jednání, přičemž se musí brát v úvahu i etické teorie a principy (jako např. etika účasti, deontologická teorie, utilitaristická teorie a také etická doporučení na nich založená), etický kodex, právní předpisy, metody sociální práce a také osobní hodnoty sociálního pracovníka (kulturní, etnické a náboženské hodnoty a politická ideologie). Konzultace s kolegy (partnery, dostupnými experty, vedením organizace nebo se supervizorem) nad postupem, je pro pracovníka velkým přínosem. Pokud pracovník postupuje dle tohoto návodu, je v tuto chvíli schopen rozhodnout etické dilema. Reamer dále doporučuje zdokumentovat jednotlivé kroky a rozbor situace, posoudit své rozhodnutí a jeho důsledky na všechny, jež se rozhodování pracovníka dotýkalo, popř. vytvořit závěry, co je třeba změnit.⁹⁷

Mezi další možný postup, jak vyřešit etická dilemata patří pět kroků od Tima Bonda. V prvním kroku musí sociální pracovník popsat problém a identifikovat jeho složky, ve druhém kroku svoje rozhodování podloží etickým kodexem dané organizace, anebo jinými dostupnými a příslušnými kodexy. Třetí krok znamená analýzu příběhu událostí, což znamená zkoumání všech možností, které by mohly v rozhodování hrát nějakou roli, popř. požádání svého kolegy o pomoc. Při tomto kroku sociální pracovník musí porovnávat: etické principy užitečnosti (nejlepší možný výsledek), spravedlnost (nejspravedlivější výsledek), neublížení (vyhnutí se ublížení) a zvážit všechny důsledky. Ve čtvrtém kroku se vybere nejlepší řešení a toto řešení se zváží před tím, koho se týká (klient). Pátý krok představuje vrácení se ke svému výsledku a kladení si následujících otázek: Vydařilo se to podle mého očekávání? Proč ne, co se stalo? Byla by jiná situace vhodnější? Co sem se naučil/a?⁹⁸

⁹⁷ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 96.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*, s. 389.

⁹⁸ Srov. LEŠKOVÁ, L. *Dilemy etickej zodpovednosti sociálnych pracovníkov voči zdravotne postihnutým klientom*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.) *Etika sociální práce*, s. 177.

4.2.1 Racionalizace

"Když už se obtížné volbě neslučitelných možností nedá vyhnout jinak než akceptováním něčeho nepříjemného, je pro to možné najít alespoň nějaké přijatelné vysvětlení." Tento způsob zeslabování naléhavosti dilemat se nazývá racionalizace. Díky racionalizaci mohou pracovníci nejen ostatním, ale také sami sobě zdůvodnit, že to, co se zprvu mohlo zdát jako nežádoucí, je vlastně z nějakého (racionalizací vymezeného) důvodu správné. Zastánci racionalizace jí věří a nepochybuji o ní, proto je racionalizace u pracovníků obtížné rozpoznatelná. *"Přesněji řečeno, lidé časem ztrácejí schopnost rozlišit mezi věrohodností dodatečného zdůvodnění nějaké zásady a původními okolnostmi jejího vzniku."*⁹⁹

4.2.2 Obcházení a vyhýbání se etickým dilematům

V běžných pracovních situacích se před sociálními pracovníky znovu a znovu vynořují dilemata, která způsobují nepříjemné prožitky spojené s náročným rozhodováním mezi možnostmi vnímanými jako těžko slučitelnými. Takto opakované pracovní situace přináší psychickou zátěž, proto se před ní pracovníci snaží unikat způsobem umožňujícím odklon pozornosti od neslučitelnosti očekávání. Dilema je tedy odsunuto z pozornosti pracovníka, zůstává však v latentní podobě a může být kdykoliv znovu přesunuto do centra pozornosti. Obcházení dilemat tedy znamená vznik latentního dilematu¹⁰⁰ (viz. kapitola 3.1 Dilemata dle Musila).

I kultura organizace díky ustáleným zvyklostem vytváří pracovní postupy umožňující vytláčit zjevná dilemata mimo rámec každodenní pozornosti.¹⁰¹ Nejdříve pracovníci usilují o nalezení způsobu, jak obtížnou volbu oddálit či se jí zcela vyhnout. Za předpokladu, že se jim to podaří, svůj postup rutinně opakují. Nalezené řešení však může selhat, v tom případě pracovník musí dilema rozhodnout. Pokud k selhání dojde pouze výjimečně nebo v přijatelné míře, nalezené řešení se v organizaci přijme jako uznávaný pracovní postup.¹⁰² Pokud by neexistoval podobný pracovní postup, pracovníci by se psychicky vyčerpávali opakovaným rozhodováním mezi stejně nepřijatelnými možnostmi. Touha vyhnout se této zátěži však vede pracovníky k tomu, aby respektovali některá zavedená pravidla

⁹⁹ MUSIL, L. „ráda bych Vám pomohla, ale ...“ *Dilemata práce s klientem v organizacích*, s. 41.

¹⁰⁰ Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 94.

¹⁰¹ Srov. MUSIL, L. „ráda bych Vám pomohla, ale ...“ *Dilemata práce s klientem v organizacích*, s. 42 – 43.

¹⁰² Srov. Tamtéž, s. 38.

jednání i přesto, že je pokládají za svazující či jinak nepříjemná.¹⁰³ Musil je přesvědčen, že pracovníkova snaha o dlouhodobé vyhýbání se dilematům je základem většiny ustálených řešení etických dilemat práce s klientem.¹⁰⁴

4.2.3 Změna nesourodých podmínek

Tento způsob zvládání dilemat je z literatury známý, v praxi se však objevuje vzácně. V této situaci sociální pracovníci usilují o zachování svého morálního ideálu především tím, že upravují nesourodé pracovní podmínky, které by jim zabraňovali jednat v souladu s jejich morálním ideálem.¹⁰⁵

¹⁰³ Srov. Tamtéž, s. 42 – 43.

¹⁰⁴ Srov. Tamtéž, s. 36.

¹⁰⁵ Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 99.

5. ROZBOR VYBRANÝCH ZÁVĚREČNÝCH PRACÍ

Hlavním cílem práce je zmapování vztahu mezi lidskou a odbornou kvalitou sociálních pracovníků při rozhodování etických dilemat v kvalifikačních pracích Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Předchozí kapitoly představují teoretické vymezení problematiky etických dilemat u sociálních pracovníků v celé šíři sociální práce, což je velmi podstatné z hlediska lepšího pochopení dalších částí práce. Následující kapitoly jsou naproti tomu věnovány praktickému zpracování poznatků z kvalifikačních prací.

5.1 Použité metody a techniky

Diplomová práce se zabývá analýzou dokumentů, tuto metodu zkoumání můžeme zařadit jak do kvalitativního, tak do kvantitativního výzkumu.¹⁰⁶ Kvalitativní metoda se zaměřuje na zkoumání životopisů, vyprávění, fotografie, kdežto kvantitativní metoda zpracovává především shromážděná data.¹⁰⁷ Pro účely práce byl zvolen kvalitativní výzkum, který se obvykle zaměřuje na menší počet případů a každý případ zkoumá více do hloubky.¹⁰⁸ Výzkumná strategie kvalitativního výzkumu je především chápat a porozumět, hlavní použitá metoda daného výzkumu je indukce.¹⁰⁹

Analýza dokumentů se používá v případě, kdy není přístup k informacím prostřednictvím pozorování, dotazování či měření.¹¹⁰ Výhodou tohoto výzkumu je, že informace obsažené v dokumentech nejsou ovlivněny subjektivitou výzkumníka, jako při výběru dokumentů.¹¹¹ Mezi další výhody této metody patří především časová neomezenost studie materiálů, relativně méně finančně náročná technika a také zde není vyžadován osobní kontakt

¹⁰⁶ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*, s. 132.

¹⁰⁷ Srov. BURIÁNEK, J. *Sociologie*, s. 28.

¹⁰⁸ Srov. BARKER, G. *Použití kvalitativních výzkumných metod při postupech rychlého posuzování zneužívání drog ve společnosti*, s. 10.

¹⁰⁹ Srov. MURDZA, K. *Sociologický výzkum*, s. 32.

¹¹⁰ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*, s. 133.

¹¹¹ Srov. Tamtéž, s. 132.

s respondentem. Oproti tomu nevýhodou je nedostupnost a neúplnost některých materiálů a absence možnosti ověřovacích otázek na autora, co tím či oním myslel nebo chtěl říci.¹¹²

5.2 Charakteristika výzkumného souboru

Za dokument je považováno vše, co je napsané nebo zaznamenané. Dokumenty tedy mohou být knihy, novinové články, deníky, plakáty, obrazy, prostě všechny stopy lidské existence,¹¹³ které vznikly v minulosti někým jiným než je výzkumník, a také pro jiný účel, než má aktuální výzkum.¹¹⁴ V této diplomové práci budou považovány za dokumenty ty kvalifikační práce Jihočeské univerzity, které mají v klíčových slovech uvedeno *dilema*, *dilemata* nebo *etické dilema*. Tato klíčová slova byla vybrána na základě cíle, který se zaměřuje na rozhodování etických dilemat sociálních pracovníků a jeho zpracování v kvalifikačních pracích. Na základě těchto kritérií bylo v elektronické databázi STAG vyhledáno 19 kvalifikačních prací. Z tohoto počtu byla jedna kvalifikační práce vyřazena, neboť se nezaobývala etickými dilematy sociálních pracovníků, ale dilematy klasické a alternativní medicíny. Pro zkoumání tedy bylo k dispozici 18 kvalifikačních prací, z toho 3 bakalářské a 15 diplomových prací. Mezi těmito pracemi se vyskytují i 2 práce neobhájené a 1 práce nedokončená.

5.3 Výzkumná otázka

Zohledňují autoři kvalifikačních prací Jihočeské univerzity jak odbornou, tak také lidskou stránku sociálních pracovníků při zvládnutí etických dilemat?

5.4 Způsob zpracování získaného materiálu

V první fázi výzkumu byly vybrané kvalifikační práce přečteny, pozornost byla věnována především možným překážkám, které by při sběru dat, nebo při analýze dat mohly vy-

¹¹² Srov. MURDZA, K. *Sociologický výzkum*, s. 85.

¹¹³ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*, s. 132.

¹¹⁴ Srov. Tamtéž, s. 204.

vstat.¹¹⁵ První fáze tedy určila směr diplomové práce v tom smyslu, že se více specifikovala a více vymezila k dané problematice¹¹⁶. Na základě toho byly vypsány skutečnosti, které pomáhají sociálním pracovníkům při řešení etických dilemat a tyto skutečnosti byly rozděleny do dvou skupin – lidské a odborné kvality sociálního pracovníka.

Ve druhé fázi byla již pozornost věnována více obsahu kvalifikačních prací, a to především s důrazem na lidské a odborné kvality sociálního pracovníka.

5.5 Možná úskalí výzkumu

Zkreslení výzkumu může nastat u analýzy a interpretace kvalifikačních prací. Je třeba zdůraznit, že ne všechny kvalifikační práce měly jako hlavní cíl popsat etická dilemata a objasnit jejich řešení u sociálních pracovníků. I přesto se v daných pracích objevovaly části, kde je daná problematika zmiňována. Myslím, že i v teoretické rovině lze nalézt určité měřítko uvědomování si jak lidské, tak také odborné stránky.

Další zkreslení může být v tom, že více se objevují diplomové práce oboru Etika v sociální práci, což znamená, že se studenti více zaměřují na aplikaci etiky, nebo etických teorií na řešení etických dilemat.

¹¹⁵ JANDOUREK, J. *Úvod do sociologie*, s. 209.

¹¹⁶ Vymezila se především tím, že nemusela popisovat všechny skutečnosti týkající se řešení etických dilemat u sociálních pracovníků, ale zaměřila se pouze na ty, které se objevují v kvalifikačních pracích Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích.

6. ODBORNOST JAKO ZDROJ ŘEŠENÍ DILEMAT

Sociální práce má poměrně málo vlastních teoretických poznatků, právě proto využívá teoretické zázemí a empirické poznatky z jiných věd. Mezi nejzákladnější patří psychologie, psychopatologie, sociologie, právo, kriminologie a somatologie. Sociální práce však disponuje i vlastní znalostní výbavou, jedná se o obecné sociální podmínky, sociální jevy, sociální politiku, sociální programy, informace o profesi, její metodice a realizaci praxe.¹¹⁷ Dlouholeté zkušenosti při vytváření oboru sociální práce jako profese tak poskytly přehled odborných disciplín, které jsou nezbytné pro výkon profese sociálního pracovníka. Formulují tzv. „*minimální standard vzdělávání v sociální práci*“, jenž je v České republice formulován Asociací vzdělavatelů v sociální práci sdružující vysoké a vyšší odborné školy zaměřené na vzdělávání v tomto oboru. Jedná se zejména o znalosti z filosofie a etiky sociální práce, biologie člověka, psychologie, také znalosti práva, metody sociálních výzkumů, sociologie, sociální deviace (rizikové skupiny, sociální patologie), také o znalost etnických menšin (zejména multikulturního soužití), teorií a metod sociální práce, sociální politiky, praxe i supervize. S problematikou sociální práce je spojena i znalost pedagogiky, speciální pedagogiky, politologie a dalších společenských oborů, nevyjímaje i znalost teologie a religionistiky.¹¹⁸ Toto teoretické zázemí usnadňuje sociálním pracovníkům jejich praxi, díky specifikaci toho, co se má dělat, proč a jakým způsobem. V neposlední řadě teoretické zázemí znázorňuje jeden ze zdrojů identity pro sociální pracovníky,¹¹⁹ který představuje důležitý faktor v každodenní práci sociálních pracovníků.¹²⁰ Právě proto utváření této identity představuje jeden z nejdůležitějších cílů při vzdělávání sociálních pracovníků.¹²¹

Vzdělávání by se mělo odehrávat jak na akademické, tak na praktické úrovni. Akademické vzdělání poskytuje studentům teoretické zázemí, kdežto praktické vzdělání učí

¹¹⁷ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 23.

¹¹⁸ Srov. DOČKAL, J. *Člověk v současném světě*, s. 18.

¹¹⁹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 193.

¹²⁰ Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 11.

¹²¹ Srov. MAROON, I.; MATOUŠEK, O.; PAZLAROVÁ, H. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: model pro supervizi*, s. 26.

studenty propojovat teoretické poznatky s potřebami konkrétních lidí.¹²² O vzdělávání sociálních pracovníků se hovoří i v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Je zde pojednáno o předpokladech pro výkon činnosti sociálního pracovníka, zejména v § 109 – 111 a § 115 – 117 (viz. příloha č. 2). Za základní předpoklady se považují způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost a zdravotní a odborná způsobilost.¹²³ Odborná způsobilost je stanovena vyšším odborným vzděláním v oborech zaměřených na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitní práci, sociálně-právní činnost, sociální a charitativní činnost, dále vysokoškolským vzděláním v bakalářském, magisterském či doktorském studiu specializovaném na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální politiku, sociální patologii, taktéž na právo či speciální pedagogiku. Odbornou způsobilost (za předpokladu dokončeného středního vzdělání s maturitní zkouškou) lze také získat absolvováním akreditovaných vzdělávacích kurzů z oblasti stejné jako u vyššího odborného studia i vysokoškolského studia, v rozsahu nejméně 200 hodin a náležité praxe. V neposlední řadě lze za odborně způsobilého považovat i takového pracovníka, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání.¹²⁴

Za profesionála se obecně pokládá příslušník takového oboru, který ovládá užitečné dovednosti obtížně pochopitelné a složité pro laiky, o kterých dokáže přesvědčit veřejnost i další autority.¹²⁵ V odborné literatuře se dále můžeme setkat s různými pojetími profesionality v sociální práci, např. Ivan Úlehla považuje za základní rys každé profesionality zacházení s nejistotou volby. Pracovník se, dle jeho názoru, v každém okamžiku rozhoduje, volí a vybírá nejlepší řešení, nápad a tím opouští všechny ostatní možnosti, což není snadné. Práci s volbou tedy považuje za úhelný bod pracovníkovy profesionality, a zároveň i jeho odpovědnosti. Zdůrazňuje, že na své rozhodování pracovník nebude nikdy sám, jelikož vždy při sobě má zaujatého a schopného spolupracovníka – klienta.¹²⁶ Andrej Mátel poznamenává, že se od profesionála v sociální práci očekává poskytování služeb na nejvyšší odborné úrovni.¹²⁷ Jaroslava Mužíková a Eva Bártlová považují za důležitý znak profesionality, aby pracovník věděl, co dělá a proč to dělá.¹²⁸ Další příklad stanovení zá-

¹²² Srov. NEDELNÍKOVÁ, D. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláním v sociální práci*, s. 10.

¹²³ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J. *Sociální služby: tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 32.

¹²⁴ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, v platném znění. § 110.

¹²⁵ Srov. MUSIL, L. „ráda bych Vám pomohla, ale ...“ *Dilemata práce s klientem v organizacích*, s. 111.

¹²⁶ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 27

¹²⁷ Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*, s. 92.

¹²⁸ Srov. MUŽÍKOVÁ, J.; BÄRTLOVÁ, E. *Odborná praxe v sociální práci*, s. 16.

kladních charakteristik profesionality uvádí tzv. „*Carnegieho komise*“. Ta za profesionalitu stanovuje následující body (zkráceno):

- plný úvazek v zaměstnání, jenž současně poskytuje hlavní zdroj příjmů;
- silná motivace, naučení se trvalého závazku vybrané dráhy a vědomí svého poslání;
- osvojení základních znalostí a dovedností, naučených v průběhu prodlouženého vzdělávání a tréninku;
- pracovníka rozhodnutí jsou činěna pouze v zájmu klienta;
- rozhodnutí jednotlivých případů jsou konána s ohledem na obecné principy (např. „univerzální“ standardy);
- profesionál je bytostně orientován na služby a ve prospěch klienta užívá své expertízy;
- profesionál oprošťuje od vlastních zájmů svůj vztah s klientem;
- všechny služby budou poskytovány nezávisle na osobních pocitech profesionála a budou vždy založeny na bytostných potřebách klienta;
- vztah pracovníka a klienta je budován na vzájemné důvěře;
- profesní standardy se stanovují v podobě kodexu jednání;
- profesionálové vytvářejí asociace, jež definují vzdělávací standardy, kariérní řady, licenční podmínky apod.¹²⁹

Také společnost sociálních pracovníků velmi přispěla k vymezení profesionální role vytvořením Etického kodexu (viz. příloha č. 1) platného od 1. 1. 1995.¹³⁰ Etické kodexy výstižně popisují základní hodnoty profese, co v nich však nenajdeme, je konkrétní řešení problémových situací, neboť právě praktické uplatnění etického kodexu je záležitostí profesionality pracovníka.¹³¹ Důležité poznamenat, že etické chování „*není spojeno pouze s vnějšími pravidly chování v rámci etických kodexů, ale i se subjektivními pocity sociálního pracovníka, jak by měl v dané situaci jednat, aby jeho rozhodování a chování bylo etické*“.¹³²

Pokud zde hovoříme o profesionalitě sociálních pracovníků, neměla by zde chybět zmínka o profesionálních kompetencích (nebo také sociální způsobilosti). Profesionálně kompetentní je ten sociální pracovník, který je schopen vhodným a efektivním způsobem

¹²⁹ Srov. GOLDMANN, R.; CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 70.

¹³⁰ Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 15.

¹³¹ Srov. TICHÝ, M. *Práce se sociálně neadaptovanými klienty*, s. 29.

¹³² NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*, s. 377 – 378.

dosahovat vytyčeného cíle¹³³ pomocí svých znalostí a dovedností, které je schopen přenášet do nových situací. Tato kompetence zahrnuje jak plánování práce, tak také inovaci a vyrovnávání se s nerutinnými činnostmi. Mezi základní profesionální kompetence v praxi sociální práce patří zejména: vytvářet podmínky pro účinnou komunikaci, orientovat se v potřebách klienta a následně navrhnout postup, podporovat klienta a pomáhat mu k soběstačnosti, poskytovat a zajišťovat vhodnou úroveň podpory, zlepšovat práci organizace a účinnost služeb pro klienty a řídit svůj osobní i odborný růst.¹³⁴ Základem pro dosažení a udržení těchto kompetencí je hlavně orientace na vlastní odborný růst.¹³⁵

Sociální pracovník je odborníkem, který se zabývá pomocí a pomáháním na profesionální úrovni¹³⁶, představuje tak prostředníka mezi potřebami společnosti a potřebami klienta, přičemž znázorňuje stranu toho mocnějšího, stranu zákona a státu (to ho na jednu stranu zavazuje k tomu, aby dodržoval normy, ale na druhou stranu to může ztěžovat jeho kontakt s klientem).¹³⁷ Pomoc, která je poskytována v rámci sociální práce, je vždy realizována osobně, tzn., že sociální pracovník je v bezprostředním kontaktu s klientem. Způsob, jakým je uskutečňovaná interakce těchto aktérů má zásadní vliv na řešení sociálního problému klienta.¹³⁸ Odbornost pracovníka je tedy brána jako základní a samozřejmý předpoklad pro úspěšné budování vztahu klient – pracovník.¹³⁹

Být připravený na výkon povolání sociálního pracovníka (mít vzdělání) je jen jedna strana mince. Druhá znázorňuje, jak se dané povolání vykonává.¹⁴⁰ „*Snaha pomáhat lidem bez pochopení jejich potíží a bez znalosti metodických postupů je nebezpečné, neboť ohrožuje klienty.*“¹⁴¹

6.1 Identifikace etického dilematu

V kvalifikačních pracích se objevují nejrůznější skutečnosti, které sociálním pracovníkům pomáhají při rozhodování etických dilemat. Identifikace problému patří mezi ně. Aby pra-

¹³³ Srov. LEVICKÁ, J. *Od konceptu k technice*, s. 116.

¹³⁴ Srov. MUŽÍKOVÁ, J.; BĀRTLOVÁ, E. *Odborná praxe v sociální práci*, s. 15.

¹³⁵ Srov. LEVICKÁ, J. *Základy sociální práce*, s. 61.

¹³⁶ Srov. Tamtéž, s. 79.

¹³⁷ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. Učebnice metod sociální praxe*, s. 113.

¹³⁸ Srov. LEVICKÁ, J. *Základy sociální práce*, s. 81.

¹³⁹ Srov. GOLDMANN, R.; CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 68.

¹⁴⁰ Srov. JANOTOVÁ, H. a kol. *Profesní etika*, s. 15.

¹⁴¹ MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 193.

covníci mohli etické dilema vyřešit, musejí si nejdříve uvědomit, zda jde o dilema, nebo něco jiného.

„Prvním krokem je přiznat si, že tyto situace jsou, umět je rozpoznat a neobávat se konzultovat své stanovisko s kolegy, jinými organizacemi či v rámci supervize apod.“¹⁴²

„Pracovník by měl umět identifikovat problém a na základě toho jednat.“¹⁴³

„Respondenti nejčastěji překonávají dilemata tím, že se rozhodnou pro výběr jednoho řešení. Nejprve ale uvádějí, že musí dilema rozpoznat, pak ho promyslet a zvážit sami.“¹⁴⁴

6.2 Teorie a metody sociální práce

Teorie a metody sociální práce jsou dalšími skutečnostmi vyskytujícími se v kvalifikačních pracích. Dle jedné z autorek kvalifikačních prací jsou metody sociální práce brány jako ulehčující poznatky při zvažování možností pro a proti u každého způsobu jednání.¹⁴⁵ Naproti tomu teorie sociální práce jsou chápány jako něco, co udává směr při rozhodování a reflektuje krizové momenty.

„Sociální pracovníci každodenně využívají četné teorie sociální práce, které usnadňují praxi – specifikují, co se má dělat, jak a proč. Tyto teorie představují další krok, po definování problému a volbě vhodného druhu pomoci, který má být součástí komplexní práce reflektující krizové momenty adolescentních jedinců s odbornými a kompetentními návrhy na řešení těchto situací.“¹⁴⁶

Díky znalosti teorií a metod sociální práce se sociální pracovníci při řešení etických dilemat mohou spolehnout na svůj odborný úsudek.

¹⁴² STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí*, s. 47 – 48.

¹⁴³ POKORNÁ, E. *Etická dilemata sociální práce s klienty se sociální patologií*, s. 96.

¹⁴⁴ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 88.

¹⁴⁵ Srov. Tamtéž, s. 12.

¹⁴⁶ HOMOLKOVÁ, L. *Vývojové krize, jejich smysl a důležitost: uplatnění etiky a sociální práce při řešení krize adolescence*, s. 43.

„Vysokou hodnotu při rozhodování v této situaci mají odborné znalosti a dovednosti. Sociální pracovník musí spoléhat na svůj odborný úsudek.“¹⁴⁷

„Sociální pracovníci rozhodnou a pak čekají výsledek, neví, jak by se daná situace dala jednodušeji řešit, spíše spoléhají na své znalosti a odborný úsudek.“¹⁴⁸

„Aby se mohl sociální pracovník správně rozhodnout, respektive zvolit správný postup, musí být dobře teoreticky vybaven – ve vztahu ke zmiňované cílové skupině je nutností znát pojem domácí násilí, jeho znaky, formy, postavení a chování oběti, násilníka, doprovodné jevy, psychologické a právní aspekty, možnosti řešení a postupy dalších organizací, potažmo státních orgánů (Policie ČR, orgán sociálně právní ochrany dětí, soudy atd.).“¹⁴⁹

S teoriemi a metodami, dle bakalářských a diplomových prací, se pojí také výše zmíněné, co dělat, jak a proč. Sociální pracovník by tedy měl disponovat alespoň obecnými postupy, jak vyřešit vzniklou rozpornou situaci.

„Je jasné, že ne vždy je možné dospět k okamžité shodě v situacích, kterou každá strana vidí jinak, ale pracovník by měl znát postupy, jak nejlépe řešit rozporuplnou situaci.“¹⁵⁰

6.3 Pravidla organizace sociálních služeb

V kvalifikačních pracích Jihočeské univerzity se dále objevují pravidla organizace sociálních služeb. V pracích se pod tímto pojmem skrývají zejména standardy sociálních služeb, vnitřní směrnice a další pravidla, podle kterých organizace postupuje.

„Dalším důležitým faktorem, který se promítá do rozhodování pracovníků, je pracoviště, ve kterém působí. Pravidla daná institucí jsou důležitá zejména v tom, že je zasahováno do života ostatních lidí a je potřeba, aby tento proces byl legitimní a správný.“¹⁵¹

¹⁴⁷ ŠÍMOVÁ, K. *Specifika práce s romskými klienty nízkoprahového zařízení*, s. 52 – 53.

¹⁴⁸ DVOŘÁKOVÁ, Z. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků*, s. 108.

¹⁴⁹ STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí*, s. 24.

¹⁵⁰ NÁVAROVÁ, J. *Etické problémy a dilemata pracovníků Denního stacionáře AKORD pro osoby s mentálními a kombinovanými vadami*, s. 47.

„Řešení dilematu nabízí různá řešení. Netykají se jen pracovníka samého, ale také klientů, organizace i společnosti. Pracovník se potřebuje sladit se způsobem organizace, aby s ní mohl spolupracovat...“¹⁵²

Při rozhodování sociálních pracovníků je brán zřetel také na začínající pracovníky, kteří se v dané organizaci zatím dostatečně neorientují.

„Obvykle na začátku praxe nový pracovník prostuduje všechny významné materiály, které k práci potřebuje. Jsou mezi nimi etické kodexy, které organizace používá, manuál organizace, pravidla programů, zákony, které se vážou k profesi. Ty pak respektuje, bere je jako automatickou součást rozhodování. Až později se je naučí prakticky aplikovat na konkrétní situace a pochopí jejich uplatnění v praxi.“¹⁵³

Pravidla organizace však mohou být chápána jako omezující, na druhou stranu mohou sociální pracovníci v určitém slova smyslu chránit nebo jim také pomáhat.

„Takováto pravidla jsou obvyklá a nezbytně nutná také v organizacích a zařízeních provozující pomáhající profese. Je ale důležité také říci, že stejně jak jsou tato pravidla potřebná, tak stejně tak mohou být při výkonu pomáhání pracovníkům na obtíž.“¹⁵⁴

„Postup ho sice omezuje, ale současně i chrání před vlastní zodpovědností.“¹⁵⁵

„Respondenti zmiňují, že dobře nastavená pravidla pomáhají ke snížení počtu vznikajících dilemat.“¹⁵⁶

¹⁵¹ FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*, s. 23.

¹⁵² ROČOVSKÁ, S. *Sociální a etické souvislosti přístupu ke klientům se schizofrenií*, s. 72.

¹⁵³ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 102.

¹⁵⁴ FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*, s. 52.

¹⁵⁵ DVOŘÁKOVÁ, Z. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků*, s. 39.

¹⁵⁶ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 83.

6.4 Právní rámec

Rozhodování sociálního pracovníka usnadňuje nejen identifikace etického dilematu, znalost teorií a metod sociální práce a pravidel organizace sociálních služeb, přispívá k tomu i znalost platné legislativy, jak uvádějí kvalifikační práce.

„Veškeré pomáhající profese jsou závislé na zákonech daného státu, v našem případě legislativě České republiky, a na politické situaci dané země (s tím související ekonomickou situací, která se bezprostředně odráží na úrovni těchto služeb). Pomáhající pracovník se tedy pohybuje mezi právy a povinnostmi, které od něj vyžaduje stát, ale i zaměstnavatel.“¹⁵⁷

„Sociální pracovník dodržuje určité etické principy, řídí se normami a platnými zákony, stejně tak i etickým kodexem. Při reflexi dilemat nastává otázka, zda jsou tyto normy a předpisy dostatečné, zda skutečně reflektují realitu, jíž musejí pomáhající každodenně čelit.“¹⁵⁸

Objevují se nejen pochybnosti o dostatečnosti právních norem z hlediska reality sociální práce, ale vyvstávají zde i určité pochybnosti o vykládání platných zákonů a norem ostatními.

„Sociální pracovníci v jednotlivých dilematech bojují s obecnými pravidly jednání v dané situaci, mnohdy jsou nuceni k vlastnímu výkladu, což jim působí potíže a uvádí do nejistoty, které se ovšem zcela zbavit nelze.“¹⁵⁹

„Existují sice státem stanovené zákony a normy, ale zároveň se v naší společnosti vyskytuje i mnoho dalších psaných i nepsaných pravidel a každý člověk se tak může rozhodovat podle odlišných měřítek.“¹⁶⁰

Při rozhodování etických dilemat jsou sociální pracovníci vázáni i jinými skutečnostmi, než pouze dodržením pravidel a norem.

¹⁵⁷ FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*, s. 24.

¹⁵⁸ STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí*, s. 73.

¹⁵⁹ Tamtéž.

¹⁶⁰ KAŠPAROVÁ, V. *Etická dilemata v sociální práci s romskými klienty*, s. 83.

„Naše jednání totiž nikdy nesmí být hodnoceno jen z hlediska toho, zda odpovídá nebo neodpovídá určitému pravidlu či normě. Celý proces rozhodování a následného jednání je mnohem složitější. To je třeba mít při rozhodování svých činů i činů druhých vždy na paměti. Obecně je možno říci, že je nutné, abychom při rozhodování brali v úvahu i vliv objektivních skutečností a co je asi nejdůležitější, rozhodovali se dobrovolně a svobodně.“¹⁶¹

6.5 Vzdělání

I vzdělání pracovníků bylo v pracích považováno za důležité při řešení etických dilemat. Do této kapitoly je zahrnuta i zkušenost z praxe sociálních pracovníků.

„Respondenti zmiňovali, že jedním z nejdůležitějších zdrojů, který může pomoci řešit složité pracovní situace, je vzdělání.“¹⁶²

„Odborné vědomosti, kontinuální vzdělávání, etické znalosti a praxe v oboru umožňuje a garantuje pracovníkovi co nejvyšší možnou míru jeho kompetencí. Praxe a angažovanost pracovníka přispívají k postupné eliminaci etických dilemat, etických konfliktů nebo etických pochybení. Pracovník získává ve své profesi profesní nadhled.“¹⁶³

"Pro rozhodování v obtížných situacích etických dilemat v adiktologické profesi uvádějí respondenti vhodné znalosti získané odborným vzděláním, výcvikem, na odborných kurzech, orientaci v problematice profese, znalost operačního manuálu, etického kodexu, pravidel pro prevenci vyhoření."¹⁶⁴

Teoretické poznatky získané vzděláváním jsou velmi podstatné, na stejnou rovinu je ovšem stavěno i praktické využití, bez kterého je teoretický základ považován za pouhou zbytečnost.

¹⁶¹ FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*, s. 64 – 65.

¹⁶² JELÍNKOVÁ, V. *Dilemata sociálních pracovníků pracujících v zařízení pro seniory*, s. 72.

¹⁶³ POKORNÁ, E. *Etická dilemata sociální práce s klienty se sociální patologií*, s. 102.

¹⁶⁴ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 91.

„Pouhá teoretická výbava ale jistě nestačí.“¹⁶⁵

"Aby si kvalifikovaný pracovník počínal odborně a dosahoval úspěchu ve své práci, musí mít solidní teoretické vzdělání a vědět, jak své teoretické poznatky uplatnit v praxi."¹⁶⁶

Taktéž nedostatečné vzdělání v etice může být problematické při řešení etických dilemat a problémů.

„V rámci výzkumu jsem zjistila, že sociální pracovníci nemají dostatečné vzdělání v etice a že jim vzdělání při práci chybí. Považuji zjištění za důležité, protože řešení etických dilemat je pro pracovníky velmi psychicky náročné a teoretický základ získaný při studiu by pracovníkům řešení dilemat ulehčilo.“¹⁶⁷

Za další, často se objevující skutečnost, je považována zkušenost. Jak bylo uváděno, zkušenost může sociální pracovník získat ze své minulé práce, při řešení minulých dilemat, anebo také ze svého dětství či dospívání. Zkušenost pracovníci nemohou vymazat, dokonce ani v situaci, kdy mají k dispozici jisté návody na řešení etických dilemat.

„Na vnímání i řešení dilemat má podle předpokladu vliv jejich praxe.“¹⁶⁸

„Měli bychom si tedy být vědomi, že jakýkoli návrh na řešení problému obsahuje i hodnocení, interpretaci situace. Jakkoli je to situace nová, je poznamenána zkušenostmi, které si neseme z dřívějšíka. To je pozitivní i problematické zároveň. Pozitivní, protože je to šance zvládnout problém rychleji. Problematické, protože můžeme být zajatci dřívějších dojmů, což může zbrzdit naše rozhodování, třídění zkušeností potřebných a nepotřebných.“¹⁶⁹

„Rozhodování pracovníků je ovlivněno také jejich zkušenostmi, vědomostmi, nebo se může objevovat vliv minulých zkušeností. To vše pozitivně působí na jejich volbu.“¹⁷⁰

¹⁶⁵ STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí*, s. 24.

¹⁶⁶ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 74.

¹⁶⁷ MLÁTILÍKOVÁ KRIŠTOFOVÁ, M. *Etika v sociální práci s lidmi se schizofrenním onemocněním*, s. 75.

¹⁶⁸ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 98.

¹⁶⁹ MAŇUROVÁ, P. *Etické dilema a etický konflikt v evropské kultuře*, s. 58.

¹⁷⁰ FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*, s. 66.

„Pro pracovníky služeb sociální práce je typické přesvědčení, že osobní zkušenost je tím pravým základem znalostí, které jsou nutné k hodnocení světa klienta. Potíž je však v tom, že pomáhající pracovníci se svou zkušeností zacházejí často výběrově a účelově.“¹⁷¹

„Mnohá z jejich rozhodnutí jsou intuitivní nebo odvozená z předchozích rozhodnutí, která se jim již v minulosti osvědčila.“¹⁷²

„Nezřídkou musejí spoléhat na vlastní úsudek a vycházet ze zkušeností, ačkoliv mají k dispozici jistá vodítka.“¹⁷³

„Jako další dilema uvádí, jak moc pomáhat klientům, aby nebyli závislí na jejich službách. Neustále si to uvědomuje, ale jak to řešit neví. Možná časem a získáním více zkušeností si bude vědět rady.“¹⁷⁴

„Protože věděli, že by se měli chovat neutrálně, hledali ospravedlnění tohoto dilematu. To nalézali v osobní zkušenosti s klienty.“¹⁷⁵

6.6 Intervize

Kvalifikační práce se zabývali tématem intervize, kdy sociální pracovníci řeší etické dilema s kolegy, nadřízenými, popř. dalšími odborníky v oblasti sociální práce (např. zdravotní personál, psycholog, ...). Zmiňována je v pracích i rozmluva s klientem, která také může pomoci v situaci rozhodování.

„Důležitým momentem při řešení etických problémů je vzájemná interakce minimálně dvou lidí s rozdílnými názory. Pochopitelně je rozhodující, jakými společenskými zákony a etickými normami jsou tito lidé vybaveni. Celým našim životem procházejí vztahy k druhým

¹⁷¹ POKORNÁ, E. *Etická dilemata sociální práce s klienty se sociální patologií*, s. 40.

¹⁷² DVOŘÁKOVÁ, Z. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků*, s. 103.

¹⁷³ STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí*, s. 46.

¹⁷⁴ DVOŘÁKOVÁ, Z. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků*, s. 72.

¹⁷⁵ JELÍNKOVÁ, V. *Dilemata sociálních pracovníků pracujících v zařízení pro seniory*, s. 73.

*lidem a situacím, které nás vyzývají k zaujetí etického stanoviska nebo nás činí objektem volby a rozhodování druhých. V kontaktu s druhými lidmi neexistují neutrální postoje a stanoviska. Nejdůležitějším zdrojem pro naše porozumění morální situaci nebo etickému dilematu nejsme my sami, ale druzí lidé. Nasloucháním jejich hodnocením, nápadům, kritice a komentářům děláme maximum pro to, abychom si vlastní názor ujasnili, zůstali při něm nebo ho pozměnili.*¹⁷⁶

*„V otázce 11 jsem zjišťovala, s kým pracovníci řeší dilemata a z jakých důvodů s onou osobou. Ve dvou případech se pracovníci radili pouze s přímým nadřízeným, v následujících dvou podle situace se zdravotním personálem, popř. s kolegy, s klienty. Výběr osoby závisel na tom, v jaké situaci se respondenti rozhodovali. Při řešení problému, který zahrnoval i zdravotní stránku klienta, se radili také se zdravotním personálem.*¹⁷⁷

*„Pracovník řeší dilema společně s **kolegou**, s **vedoucím**. Může se jednat o akutní potřebu překonat dilema tady a teď, kdy toho není pracovník sám schopen. V této situaci řeší dilema s tím, kdo je přítomen. Další možnost je, že si pracovník vybere kolegu nebo nadřízeného pro jeho profesní zkušenosti či osobní vlastnosti. Chce znát názor někoho dalšího nebo se etické dilema týká kompetencí kolegy nebo nadřízeného.*¹⁷⁸

*„S klienty jedná vždy mezi čtyřma očima, takže se snaží rozhodovat později a třeba zeptat na názor kolegyně.*¹⁷⁹

Konzultace s kolegy, neboli intervize, může sociálním pracovníkům ukázat jiný směr při jejich rozhodování, popř. si pracovník může uvědomit skutečnosti, které si před tím neuvědomoval.

*„Konzultace umožňuje pracovníkům posoudit situaci z více úhlů pohledu, z více stran. Nad dilematem mohou získat náhled a porovnat názory ostatních s tím svým.*¹⁸⁰

¹⁷⁶ MAŇUROVÁ, P. *Etické dilema a etický konflikt v evropské kultuře*, s. 58.

¹⁷⁷ JELÍNKOVÁ, V. *Dilemata sociálních pracovníků pracujících v zařízení pro seniory*, s. 68 – 69.

¹⁷⁸ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 31.

¹⁷⁹ DVOŘÁKOVÁ, Z. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků*, s. 97.

¹⁸⁰ MLÁTILÍKOVÁ KRIŠTOFOVÁ, M. *Etika v sociální práci s lidmi se schizofrenním onemocněním*, s. 68.

I při konzultaci s kolegou či nadřízeným pracovníci nezapomínají na své hledisko řešení.

„Na pomoc při rozhodování, dá na kolegy jen v určitých situacích.“¹⁸¹

6.7 Supervize

Supervize je dalším tématem uváděným v kvalifikačních pracích, které pomáhá sociálním pracovníkům řešit jejich etická dilemata. Sociální pracovníci díky supervizi získají více pohledů na své dilema, cítí, že na něj nejsou sami a navíc je zde supervizor (osoba zvenčí), který do situace rozhodování může vnést jiný pohled.

„O supervizi bych se ráda krátce zmínila. Je to jedna z velmi důležitých možností podpory, pomoci, orientace při překonávání etických dilemat. Supervize je jedním ze základních nástrojů pro řešení etických konfliktů v pomáhající profesi. Umožňuje pracovníkům řešit vnitřní morální konflikty, se kterými si sami, ani za pomoci kolegů či týmu, neumí poradit.“¹⁸²

„Druhým způsobem, který využívají pracovníci při řešení dilemat je supervize. Od supervize očekávají opět probírání problému. Co jí odlišuje od konzultace s kolegou, je přítomnost osoby zvenčí/supervizora, který může vnést do řešení jiný pohled, než mají kolegové a pracovník.“¹⁸³

Stejně jako se objevuje u intervize důraz na možnost uplatnit ve svém rozhodování vlastní hledisko, to stejné se objevuje i v supervizi.

„Důležitost týmu ve výzkumné sondě vyšla jako velmi podstatná. Základní společný přístup týmu k vzniklým etickým konfliktům přijímají respondenti jako závazný, potřebují mít také možnost a prostor uplatnit svůj individuální názor.“¹⁸⁴

¹⁸¹ DVOŘÁKOVÁ, Z. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků*, s. 81.

¹⁸² ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 32.

¹⁸³ MLÁTILÍKOVÁ KRIŠTOFOVÁ, M. *Etika v sociální práci s lidmi se schizofrenním onemocněním*, s. 68.

¹⁸⁴ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 99.

Někteří autoři kvalifikačních prací se zmiňují i o důležitosti supervize v pomáhajícím vzta-
hu. Někteří zdůrazňují, že sociální pracovníci díky supervizi nejsou na řešení dilemat sami
a mohou získat i oporu u kolegů.

*„Pomáhající se musí vyvarovat unáhleným rozhodnutím a pokud je to jen trochu možné,
konzultovat situaci s kolegy, vedoucími pracovníky či jinými organizacemi. Neměl by se
obávat řešit dilematické situace prostřednictvím supervize – jednak velmi pravděpodobně
získá více možných pohledů na obtížné rozhodování, nezůstane v situaci osamocen a před-
chází tak i syndromu vyhoření. Supervize může rovněž poskytnout bezpečný prostor pro
ventilaci emocí, které zcela přirozeně dilematickou situaci doprovázejí.“¹⁸⁵*

*„Za největší dilema považuje, do jaké míry klientovi poskytnout podporu, aby se podpora
nepřehoupla v radu. S takovými situacemi jí hodně pomáhá skupinová supervize.“¹⁸⁶*

Supervize je často chápána jako jedna z možností, které podstatně ulehčují jejich rozhodo-
vání. Některé výňatky potvrzují pomocnou funkci supervize z vlastní zkušenosti, jiné ji
potvrzují pouze na hypotetické rovině.

*„Snažila jsem se s tím bojovat. V té době mi moc pomohla supervize, kterou máme celkem
pravidelně.“¹⁸⁷*

„Má pocit, že kdyby měla možnost lepší supervize, šlo by takové situace zvládat lépe.“¹⁸⁸

*„Sociální pracovníce nevědí jak dilema řešit, pouze polemizují, jak by se možná dalo řešit.
Jako možnosti uvádějí více zkušeností nebo kvalitní supervize.“¹⁸⁹*

*„Jako další dilema uvádí, jak pracovat s klienty nezávisle a nepodléhat sympatiím a anti-
patiím. Řešení by viděla v supervizi.“¹⁹⁰*

¹⁸⁵ STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí*, s. 52.

¹⁸⁶ DVOŘÁKOVÁ, Z. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracov-
níků*, s. 94.

¹⁸⁷ ŠÍMOVÁ, K. *Specifika práce s romskými klienty nízkoprahového zařízení*, s. 75.

¹⁸⁸ DVOŘÁKOVÁ, Z. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracov-
níků*, s. 77.

¹⁸⁹ Tamtéž, s. 107 – 108.

„Jedním ze způsobů řešení tohoto dilematu je možnost kvalitní supervize, která by sociálnímu pracovníkovi pomohla řešit obtížné rozhodování, ať už v přehrávání modelových situací nebo čerpání zkušeností od jiných pracovníků.“¹⁹¹

Bohužel ne všichni sociální pracovníci mohou řešit svoje problémy na společných supervizích, i když by si to přáli.

„Jako další dilema uvádí, kdy je správný moment stanovit nad klientem opatrovníka. Jestli není moc brzy, jestli ho už potřebuje, nebo ještě ne. Neví jak toto dilema nejlépe řešit, snaží se o rozhodnutí diskutovat s kolegy. Možná kdyby měli možnost supervize, tam by na takovéhle problémy byl prostor.“¹⁹²

„Pomáhá jí volný čas a myslí, že by v takových případech byla k užítku supervize, kterou na magistrátu nemají.“¹⁹³

„Obě dilemata jsou pro ni velmi náročná, uvítala by, kdyby měla možnost supervize a mohla je tam řešit.“¹⁹⁴

„Pomáhá konzultace a názory více lidí. Pracovníci uvádějí, že možnost supervize, kterou nemají, by jim možná poskytlo více nadhledu.“¹⁹⁵

„Důležitým prvkem sociální práce je supervize, která pracovníkům pomáhá vyrovnávat se s obtížnými situacemi. Je zarážející, že všichni pracovníci nemají možnost využití supervize.“¹⁹⁶

Někteří pracovníci absenci supervize řeší dle svých možností.

¹⁹⁰ DVOŘÁKOVÁ, Z. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků*, s. 65.

¹⁹¹ Tamtéž, s. 111.

¹⁹² Tamtéž, s. 69.

¹⁹³ Tamtéž, s. 88.

¹⁹⁴ Tamtéž, s. 92.

¹⁹⁵ Tamtéž, s. 108.

¹⁹⁶ Tamtéž, s. 111 – 112.

„Z toho 17 respondentů řeší tyto problémy s nadřazeným a 6 odpovědělo, že se svými kolegy a 5 klientů dochází na supervizi, kterou si sami hradí.“¹⁹⁷

Vyvstávají také situace, kdy je supervize odsuzována.

„Pracovníci DS AKORD se pravidelně (jednou za dva až tři měsíce) účastní kolektivní supervize. Ne všichni respondenti uznali sdílení problematických situací na supervizi jako přínosné.“¹⁹⁸

6.8 Etika

Etika je nejčastěji se vyskytující pojem v kvalifikačních pracích, který pomáhá sociálním pracovníkům při rozhodování etických dilemat. V této kapitole bude pojednáno obecně o etice, v podkapitolách bude pozornost věnována etickému kodexu a etickým teoriím. Etika hraje v sociální práci významnou roli při rozhodování etických dilemat a problémů, poskytuje sociálním pracovníkům orientaci v jejich profesi a také inspiraci při řešení dilemat.

„Jak jednat eticky správně, ať už máme čas a klid na přemýšlení, nebo jsme pod tlakem? Zdálo by se, že pro úspěšné zvládnutí tohoto problému stačí jen málo: jednat dobře. Ovšem tato jednoduchá odpověď zpravidla v konkrétním případě nestačí, zejména ne, mám-li druhému své jednání zdůvodnit. Znamená to 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. To je pak úkol na celý život. Pro sociálního pracovníka jako prakticky orientovaného člověka, který ‚nechce rozumovat, ale správně jednat‘, patří tento úkol k základům jeho profese. Všechno vědět s jistotou nemůžeme, ale můžeme se snažit, aby naše jednání bylo co možná nejlepší.“¹⁹⁹

„Obohacení sociální práce o etickou rovinu usnadňuje pomáhajícím pracovníkům orientaci v případech, kdy mají provést rozhodnutí, které se vztahuje k poli morálních dilemat a

¹⁹⁷ BEDNARČÍKOVÁ, J. *Aby pomoc byla skutečnou pomocí. Profesionalizace sociální práce s nezaměstnanými na úřadech práce v České republice*, s. 52.

¹⁹⁸ NÁVAROVÁ, J. *Etické problémy a dilemata pracovníků Denního stacionáře AKORD pro osoby s mentálními a kombinovanými vadami*, s. 61.

¹⁹⁹ STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí*, s. 74.

problémů. *Etická problematika prostupuje celou profesí. Znalost z předmětu etiky sociálního pracovníkovi zprostředkují lepší orientaci v profesi.*²⁰⁰

*„Pomáhající mohou najít potřebnou pomoc v etice. Právě etika a etické teorie mohou být zdrojem inspirace při obtížném rozhodování, protože ukazují další směry, kterými je možné úvahu o dilematu vést, upozorňují na další faktory, aspekty situace. V neposlední řadě pomáhajícím umožňují určitý náhled na dilematickou situaci bez rizika opomenutí základních hodnot sociální práce, mezi něž mimo jiné patří úcta k lidskému životu, důstojnost, jedinečnost a rovnost každého člověka, snaha o co největší blaho klienta bez ohledu na vlastní prospěch, respekt, autonomie a sebeurčení klienta.*²⁰¹

*„Sociální pracovníci se často ve své praxi musí rozhodovat a volit postup dalšího jednání. Pro jejich správné rozhodnutí je důležité, aby disponovali etickými teoretickými znalostmi a specifickými znalostmi etiky sociální práce.*²⁰²

6.8.1 Etický kodex

Etický kodex stanovuje, jak by se profesionálové měli správně chovat, a jak by měli správně eticky rozhodovat, dále napomáhá k řešení etických dilemat a to převážně díky stanoveným normám.

*„Sociálnímu pracovníkovi pomáhá etický kodex při řešení eticky problematických situací, dodává sociálnímu pracovníkovi více jistoty při výkonu povolání, dále je tím, co mu napomáhá identifikovat se s oborem.*²⁰³

*„Jistým ukazatelem při rozhodování může být pro sociálního pracovníka i Etický kodex sociálních pracovníků, který obsahuje všeobecná ustanovení etického jednání ke každému klientovi bez rozdílu.*²⁰⁴

²⁰⁰ HOMOLKOVÁ, L. *Vývojové krize, jejich smysl a důležitost: uplatnění etiky a sociální práce při řešení krize adolescence*, s. 75.

²⁰¹ STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí*, s. 53.

²⁰² MLÁTILÍKOVÁ KRIŠTOFOVÁ, M. *Etika v sociální práci s lidmi se schizofrenním onemocněním*, s. 55.

²⁰³ LUDÍNOVÁ, I. *Etické problémy a dilemata v práci úředníků na sociálních odborech obcí*, s. 15.

²⁰⁴ KAŠPAROVÁ, V. *Etická dilemata v sociální práci s romskými klienty*, s. 85.

„Jedná se o určitý soubor norem, které jsou důležité v určité profesi. V pomáhajících profesích tyto kodexy nejčastěji upravují vztahy mezi klienty a pracovníky a měly by pomoci pracovníkům rozhodnout se v dilematických situacích.“²⁰⁵

„Kodex v ideálním případě prohlubuje uvědomování si etických problémů sociálních pracovníků a zvyšuje jejich citlivost k etickému jednání a může poskytovat pomoc při obtížném rozhodování.“²⁰⁶

„V každém případě etický kodex má napomoci zaměstnancům řešit obtížné situace a problémy, se kterými se mohou setkat při své práci. Usnadňují každodenní rozhodování v komplikovaných situacích.“²⁰⁷

Etický kodex však nepředstavuje jednoznačné vyřešení etického dilematu. Sociální pracovníci v kodexu nenajdou přesný návod na řešení.

„Co však v kodexu nenajdeme, je vedení ve specifických problematických situacích, kde se detaily liší případ od případu. Kodex nemůže být přesnou kuchařkou, podle níž by sociální pracovník bezmyšlenkovitě jednal – neměl by pak prostor pro vlastní úsudek a rozhodování a etická dimenze by se z jeho jednání nutně vytratila. Kodex pomáhá při provádění praxe spíše jako průvodce, opora v době ohrožení, ochrana před chybnými praktikami.“²⁰⁸

6.8.2 Etické teorie

Pomoc při rozhodování etických dilemat hledají pracovníci, dle kvalifikačních prací, také v etických teoriích, které pro ně představují oporu a mohou jim i udávat směr jejich rozhodování.

„Etické teorie se pracovníkovi mohou stát oporou při rozhodování.“²⁰⁹

²⁰⁵ FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*, s. 27.

²⁰⁶ STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí*, s. 28.

²⁰⁷ MARIANOVÁ, E. *Etické aspekty práce s dětmi s poruchami chování*, s. 38.

²⁰⁸ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 16.

²⁰⁹ BEDNARČÍKOVÁ, J. *Aby pomoc byla skutečnou pomocí. Profesionalizace sociální práce s nezaměstnanými na úřadech práce v České republice*, s. 43.

„Etické teorie jsou pro praxi sociální práce důležitým zdrojem a měly by s ní být úzce propojeny. Podle mého názoru by si pracovníci DS AKORD měli rozšířit vzdělání v této oblasti a při řešení eticky složitých situací by měli vycházet nejen ze své intuice, svých postojů, zkušenosti ale i z etických aspektů situace.“²¹⁰

„Sociální práce s ohroženými adolescenty se zabývá pestrou škálou problémů, které mají svou morální dimenzi. Znalost a kompetentní využívání etických teorií hraje důležitou roli v jejich úspěšném řešení.“²¹¹

„Znalost etických teorií a hodnotové báze sociální práce, včetně etického kodexu, pomáhá sociálnímu pracovníkovi v situaci, kdy má řešit etický problém nebo dilema. Zároveň také přispívá k identifikaci s oborem a k větší jistotě při provádění sociální práce.“²¹²

„Cílem bylo nastínit, jak jsou tato dilemata podle teorií chápána a zda by pracovníkovi větší povědomí o konkrétních teoriích mohlo usnadnit rozhodování. Ano. Celá etika je pro pomáhající profese bezpochyby nezbytná. A tyto dvě oblasti by měly být i v praxi úzce propojené a je třeba pracovat na jejich vzájemném obohacování.“²¹³

Mezi nejčastěji zmiňované etické teorie patří především teorie přirozeného zákona, teorie diskurzu, antiopresivní teorie, deontika a utilitarismus, často se také vyskytuje etika péče. Teorie však nepředstavují cestu k vyřešení dilematu, pouze upozorňují na důležité aspekty rozhodování. Sociální pracovník si často vybírá při rozhodování právě tu etickou teorii, která mu je něčím blízká.

„V řešení eticky složitých situací může pracovníkovi z hlediska profesní etiky pomoci znalost etických teorií. V profesi sociální práce se nejčastěji uvádějí teorie přirozeného zákona, deontika, utilitarismus, antiopresivní teorie a teorie diskurzu.“²¹⁴

²¹⁰ NÁVAROVÁ, J. *Etické problémy a dilemata pracovníků Denního stacionáře AKORD pro osoby s mentálním a kombinovanými vadami*, s. 76.

²¹¹ HOMOLKOVÁ, L. *Vývojové krize, jejich smysl a důležitost: uplatnění etiky a sociální práce při řešení krize adolescence*, s. 63.

²¹² STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí*, s. 54.

²¹³ FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*, s. 68.

²¹⁴ NÁVAROVÁ, J. *Etické problémy a dilemata pracovníků Denního stacionáře AKORD pro osoby s mentálním a kombinovanými vadami*, s. 64.

„Význam rozdílnosti etických teorií netkví v tom, k čemu nás dovedou, ale v možnosti upozornit a zdůraznit různé prvky našeho rozhodování.“²¹⁵

„Etické teorie nám však mohou obtížnou volbu mezi dvěma či více neslučitelnými možnostmi ulehčit. Každá z popsaných teorií klade důraz na odlišné aspekty. Právě díky jejich rozmanitosti můžeme přijít na to, že do dilematické situace vstupuje mnohem více faktorů, jež bychom si bez etických přístupů jen těžko povšimli.“²¹⁶

„Je zřejmé, že každý člověk a pracovník bude tíhnout k etické teorii či teoriím, které jsou mu něčím blízké, ve kterých vidí odůvodnění pro své rozhodování.“²¹⁷

Je zde zdůrazňován vznik daných teorií. I přes to, že vznikly v dobách minulých, i dnes mají co říci při řešení etických dilemat.

„Stejně tak je ale potřebné, aby celý proces pomáhání byl přístupný etickým teoriím a ty se dostaly více do povědomí pracovníků a promítaly se do jejich praktické činnosti. Přestože většina těchto teorií vznikla jako reakce na problémy v dobách dávno minulých, bezesporu mají co říci i k současným, nejen každodenním dilematům.“²¹⁸

„Etické a filosofické směry mohou přinést možnosti řešení vzniklých dilemat a také ukázat různorodost myšlenkových proudů v časových obdobích. Přesto není v lidských silách najít stoprocentní řešení vzniklých konfliktů a dilemat.“²¹⁹

²¹⁵ STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí*, s. 55.

²¹⁶ Tamtéž, s. 73.

²¹⁷ KAŠPAROVÁ, V. *Etická dilemata v sociální práci s romskými klienty*, s. 74.

²¹⁸ FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*, s. 65.

²¹⁹ MAŇUROVÁ, P. *Etické dilema a etický konflikt v evropské kultuře*, s. 69.

7. LIDSKOST JAKO ZDROJ ŘEŠENÍ DILEMAT

Termín pomáhající profese definuje skupinu lidí založenou na profesní pomoci druhým lidem. Jsou to zdravotnické profese, pedagogické profese, profese zaměřené na sociální pomoc, duchovní, psychologové a terapeuti a další. Mezi podstatné znaky sociální práce, stejně jako většiny pomáhajících profesí, patří především vztah pracovníka s klientem a zapojení vlastní osobnosti pomáhajícího.²²⁰ Pokud v sociální práci profesionál pracuje s celou svojí osobností, nevyužívá pouze své teoretické poznatky, praktické zkušenosti a zručnost, ale i svůj životní styl, světonázor, pozice a role, které ve společnosti zastává. Osobnost představuje také integrující prvek různých způsobů, forem a přístupů práce s klientem, které dále určují buď úspěch anebo neúspěch vzájemné spolupráce. Osobnost je tedy prvním, základním a tím nejdůležitějším vkladem do vlastní profese. Význam osobnostních kvalit zvýrazňuje také fakt, že v pomáhajícím vztahu se pracovník pro klienta může stát vzorem anebo modelem, který ztělesňuje pro něho důležité charakteristiky.²²¹ Proto i výuka na vysokých školách v oblasti dalšího vzdělávání nepracuje pouze se stránkou rozumovou, ale také s celou osobností, počínaje emocemi, postoji a vztahu k druhým lidem.²²² Aby však odpovídal výkon sociální práce cílům společnosti, je na osobnost sociálního pracovníka kladena řada požadavků.²²³

Do konce osmdesátých let se zanedbávaly osobní předpoklady sociálního pracovníka v české sociální práci, pokud se však uplatňovaly, bylo to spíše šťastnou shodou náhod, než na základě soustavné průpravy a záměrného pěstování těchto kvalit.²²⁴ V době prvních let sociálního školství však vznikla snaha určit vlastnosti sociálního pracovníka, především proto, aby se stanovila kritéria pro výběr studentů a aby se ovlivnil zájem uchazečů o studium sociální práce. Postupně se tak vytvářela podoba ideálního sociálního pracovníka, která vycházela ze životopisů úspěšných sociálních pracovníků, z jejich povahových vlast-

²²⁰ Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese. Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*, s. 21.

²²¹ Srov. OLÁH, M.; SCHAVEL, M.; ONDRUŠOVÁ, Z.; NAVRÁTIL, P. *Sociální práce - vybrané kapitoly z dějin, teorie a metod sociální práce*, s. 90.

²²² Srov. BĀRTLOVÁ, E. *Výcvik sociálních dovedností (studijní text pro obor sociální práce)*, s. 6.

²²³ Srov. PAULÍK, K. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 47.

²²⁴ Srov. ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 24.

ností a jejich způsobů práce s lidmi.²²⁵ Obecné předpoklady a dovednosti sociálního pracovníka (nebo pomáhajícího pracovníka vůbec) jsou podle Matouškovy publikace zdatnost a inteligence, přitažlivost, důvěryhodnost a komunikační dovednosti. Zdatnost je myšlena fyzická, neboť se předpokládá, že člověk pomáhající druhým, musí respektovat svoje tělo a pracovat v jeho prospěch (především cvičením, správnou stravou), právě tělo totiž představuje prvotní zdroj energie. Inteligencí se rozumí touha obohacovat se o nové poznatky, předpokládá se však i emoční a sociální inteligence, které by měly představovat přirozenou složku osobnosti. Přitažlivost nevyplývá pouze z fyzického vzhledu a z toho, jak se pracovník obléká a chová, ale také z jeho odbornosti, pověsti a hlavně kvůli tomu, jak jedná s klienty.²²⁶ Důvěryhodnost představuje to, jak klient chápe pracovníkův smysl pro čestnost, jeho srdečnost a otevřenost. K důvěryhodnosti pracovníka přispívají zejména spolehlivost, porozumění, diskrétnost a jeho využívání moci (pracovník se bude klientovi věnovat, pokud se mu svěří). Komunikační dovednosti jsou nezbytné v každé fázi sociální práce. „*Tyto dovednosti samy o sobě neposkytují klientovi pomoc, jsou však základním prostředkem pro to, aby pracovník mohl navázat vztah s klientem (nebo jeho okolím) a začít s řešením jeho problému.*“ Za dovednosti komunikace lze považovat zejména fyzickou přítomnost (často může pouze fyzická i psychologická přítomnost pracovníka klientovi pomoci), naslouchání (pracovník umí přijímat a rozumět signálům klienta), empatii (nejen vcítění se do pocitů klienta, ale také schopnost reagovat na jeho chování s pochopením) a analýzu klientových prožitků (schopnost nalézat, vyjadřovat a popisovat klientovy pocity).²²⁷ Dále by sociální pracovník měl mít kladné osobní vlastnosti, jako je spravedlnost, poctivost, pravdomluvnost a pracovitost.²²⁸ Významnou úlohu zde sehrávají i pracovníkovy preferované osobní i společenské hodnoty, jež jsou prosazované v praxi.²²⁹ Sociální pracovník by měl být svým morálním postojem příkladem pro druhé²³⁰, měl by umět navazovat styk s druhými osobami, ovládat jazyk a odborné výrazy používat podle schopností klientů.²³¹ Jeho jednání by

²²⁵ Srov. NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce - její vývoj a metodické postupy*, s. 111.

²²⁶ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52.

²²⁷ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 53.

²²⁸ Srov. NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce - její vývoj a metodické postupy*, s. 112.

²²⁹ Srov. OLÁH, M.; SCHAVEL, M.; ONDRUŠOVÁ, Z.; NAVRÁTIL, P. *Sociální práce - vybrané kapitoly z dějin, teorie a metod sociální práce*, s. 91.

²³⁰ Srov. NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce - její vývoj a metodické postupy*, s. 112.

²³¹ Srov. Tamtéž, s. 114.

mělo vzbuzovat zájem a důvěru lidí, se kterými přijde při své práci do styku.²³² Sociální práce často pracuje s lidmi trpícími nebo nacházejícími se v konfliktních situacích. „*Sociální pracovník si nesmí připustit hluboký soucit s nimi, neboť ten by nepříznivě ovlivňoval jeho schopnost objektivně posoudit jejich situaci a vést je k realistickému řešení.*“ Právě proto se zdůrazňuje důležitá vlastnost, a to zralost osobnosti sociálního pracovníka pomáhající snášet zatížení jak psychické, tak emocionální a fyzické.²³³ Při výkonu činnosti ovlivňují sociálního pracovníka nejen jeho životní hodnoty, které zastává, ale také to, co ho tvarovalo celý život. Ovlivňuje ho i jeho postoj ke změně a ochota přijmout nové názory.²³⁴ Ve všech vztazích se sociální pracovník musí snažit, aby jeho chování souviselo se základní orientací lidského bytí. Čím více se mu to podaří, tím více to bude odpovídat jeho lidství.²³⁵ V pomáhajícím vztahu by neměla chybět afiliace, která představuje schopnost navazovat pozitivní vztahy, vzájemnou spolupráci, přátelství a lásku a je také předpokladem vzájemného sdílení s ostatními v duchu altruismu.²³⁶ V neposlední řadě by měl pracovník vidět ve své práci smysl a mít k němu osobní vztah.²³⁷

Pokud má sociální pracovník své klienty naučit žít smysluplným životem a rozvíjet svoje schopnosti, musí nejdříve sám takovým životem žít.²³⁸ Z toho důvodu lze hovořit u sociální práce, stejně tak jako u řady dalších profesí, o nadání pro výkon profese,²³⁹ to je pak stavěno na stejnou rovinu jako odborné znalosti.²⁴⁰ Neměli bychom však zapomínat, že i pomáhající profesionál, ať je jakkoliv cílevědomý a uvědomělý, je **jen** člověk, a jako takový má nárok na nedokonalost.²⁴¹

²³² Srov. Tamtéž, s. 112.

²³³ NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce - její vývoj a metodické postupy*, s. 113.

²³⁴ Srov. KRUTILOVÁ, D. *Osobní nastavení a profesionalita pracovníků v sociálních službách. Sociální služby*, s. 25.

²³⁵ Srov. Život z víry. Překlad 2. dílu katolického katechismu pro dospělé, s. 74.

²³⁶ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etická dilemata v sociální práci ve vztahu k rodině*. In ŠRAJER, J.; MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, s. 116 – 117.

²³⁷ Srov. OLÁH, M.; SCHAVEL, M.; ONDRUŠOVÁ, Z.; NAVRÁTIL, P. *Sociální práce - vybrané kapitoly z dejin, teorie a metod sociálnej práce*, s. 91.

²³⁸ Srov. NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce - její vývoj a metodické postupy*, s. 115.

²³⁹ Srov. DOČKAL, J. *Člověk v současném světě*, s. 17.

²⁴⁰ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 23.

²⁴¹ Srov. OLÁH, M.; SCHAVEL, M.; ONDRUŠOVÁ, Z.; NAVRÁTIL, P. *Sociální práce - vybrané kapitoly z dejin, teorie a metod sociálnej práce*, s. 92.

7.1 Reflexe

V této a následujících kapitolách se budeme věnovat skutečnostem, které sociálním pracovníkům pomáhají řešit jejich etická dilemata a které patří spíše do lidských než do odborných kvalit. Reflexe byla nejčastěji v kvalifikačních pracích Jihočeské univerzity chápána jako kladení si otázek nad postupem řešení etických dilemat, také byla chápána jako možné zhodnocení či zvažování postupu řešení etických dilemat. Např. podle Zuzany Dvořákové je reflexe považována jako něco, co sociálním pracovníkům pomáhá, aby se vyrovnali s nejistotou provázející sociální práci.²⁴²

„reflexe problému je přece základním předpokladem jeho vyřešení.“²⁴³

„dilema není nutné vyřešit, ale je důležité ho ve svém životě reflektovat, [...]. Už samotná reflexe problému nás posouvá v životních stanoviscích vpřed a je inspirující a hodnototvorná.“²⁴⁴

7.2 Sebereflexe

Sebereflexe představuje v oblasti řešení etických dilemat sociálními pracovníky, dle autorů kvalifikačních prací, důležitou roli. V diplomových a bakalářských pracích je sebereflexe nejčastěji chápána jako zhodnocení či přemýšlení o vlastní osobě při rozhodování etických dilemat. Jedna z autorek sebereflexi staví na stejnou rovinu jako například celoživotní vzdělávání v oboru a posilování specifických dovedností.²⁴⁵

„Je pro ni důležitá sebereflexe.“²⁴⁶

„Často se dostává do morálního dilematu, s kterým se těžko vyrovnává a vyčerpává ji. Snaží se to vyrovnávat sebereflexí a hlavně odpočinkem.“²⁴⁷

²⁴² Srov. DVOŘÁKOVÁ, Z. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků*, s. 39.

²⁴³ PRŮDKOVÁ, T. *Bezdomovci zneužívající návykové látky a etické aspekty sociální práce s nimi*, s. 72.

²⁴⁴ MAŇUROVÁ, P. *Etické dilema a etický konflikt v evropské kultuře*, s. 67.

²⁴⁵ Srov. LUDÍNOVÁ, I. *Etické problémy a dilemata v práci úředníků na sociálních odborech obcí*, s. 24.

²⁴⁶ DVOŘÁKOVÁ, Z. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků*, s. 94.

V kvalifikačních pracích je sebereflexe považována za velmi důležitou, zejména ve chvíli, kdy se sociální pracovníci musí rozhodovat ve stresu.

„Rozhodování ve stresu dělá neustále, což je pro ni velmi náročné. Podle ní stresové rozhodování činí hlavně z nátlaku a netrpělivosti klientů. Vyrovnává se s tím hlavně díky supervizi a dostatečné sebereflexi.“²⁴⁸

„Je pro ni těžké se rozhodovat ve stresu, má z toho výčitky. V tomto ohledu jí pomáhá každodenní sebereflexe.“²⁴⁹

7.3 Současné zázemí pracovníka

Mezi další uváděné skutečnosti, které pomáhají sociálním pracovníkům řešit jejich etická dilemata, patří i jejich okolí, tedy lidé, kteří nejsou odborníky v této profesi, ale právě díky nim si utváříme své hodnoty. Jedná se například o manžela/ku, přátele, rodinu, nezávislé okolí. Zejména oni mohou sociálním pracovníkům zprostředkovat jiný náhled na dilematickou situaci.

„Oporou pro respondenty, kterou někteří uvádějí, může být i nezávislé okolí, názory veřejnosti, společnosti. Také se při hledání opory zabývají klientem a jeho vlastními možnostmi.“²⁵⁰

„Dva respondenti řeší problematickou situaci s manželem nebo manželkou, jeden s přáteli.“²⁵¹

²⁴⁷ Tamtéž, s. 77.

²⁴⁸ DVOŘÁKOVÁ, Z. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků*, s. 74.

²⁴⁹ Tamtéž, s. 68.

²⁵⁰ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 88 - 89.

²⁵¹ Tamtéž, s. 87 – 88.

7.4 Víra a křesťanství

V kvalifikačních pracích víra, nebo křesťanství představují pro sociální pracovníky určitou oporu při rozhodování etických dilemat, navíc mohou ukazovat možné cesty řešení.

„Je patrné, že víra tvoří podstatnou část pomáhajících profesí. Bez ní by se člověk asi jen obtížně vyrovnával s mnoha starostmi a marností, se kterými je často v kontaktu. V pomáhajících profesích je víra důležitá zejména v tom, že dokáže poskytnout oporu.“²⁵²

„Druhým z nich je pohled Karla Vrány, podle něhož je možné najít řešení mnohých dilemat cestou, kterou nabízí křesťanství.“²⁵³

7.5 Psychologické faktory

Nejen reflexe, současné zázemí a víra pomáhají sociálním pracovníkům při zvládnání etických dilemat, ale také to jsou faktory psychologické. Mezi tyto faktory zařazují autoři kvalifikačních prací emoce a vliv vlastní nálady. Emoce jsou brány za podstatné při řešení etických dilemat, ovšem za předpokladu, že si je sociální pracovník při svém rozhodování uvědomuje.

„Přímé faktory, které podle respondentů ovlivňují jejich rozhodování, byly různé. Pracovníci přiznali vliv vlastní nálady, ...“²⁵⁴

„Většina rozhodnutí zahrnuje komplex etických, technických, právních, ale i politických faktorů, které jsou vzájemně propojeny. Myslím, že nakonec velkou roli hrají faktory psychologické. Ač si to někdy nepřiznáváme, tak přes racionalizaci a technickou argumentaci, jde často o naše emoce.“²⁵⁵

²⁵² FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*, s. 25.

²⁵³ MAŇUROVÁ, P. *Etické dilema a etický konflikt v evropské kultuře*, s. 68 – 69.

²⁵⁴ JELÍNKOVÁ, V. *Dilemata sociálních pracovníků pracujících v zařízení pro seniory*, s. 69.

²⁵⁵ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 10.

„Důležitou roli zde hraje životní historie i současná osobní situace pracovníka. Mohou se dostat do popředí emoce, které jsou zcela přirozené. Není to chyba, ale je zapotřebí si to uvědomovat a počítat s tím.“²⁵⁶

7.6 Postoj k hodnotám

Hodnoty patří k často užívaným pojmům v kvalifikačních pracích, které pomáhají sociálním pracovníkům při řešení etických dilemat. Je zdůrazňováno, že má každý sociální pracovník jinak postaven žebříček hodnot, a také to, že každý sociální pracovník používá k vyřešení etického dilematu jiné hodnoty.

„Lidská hodnotová orientace je nezbytná, a přestože je hodnotou pro každého z nás něco jiného, stále jsou hodnoty tím, čím se ve svém rozhodování řídíme nejčastěji.“²⁵⁷

„Hodnoty v sociální práci jsou velmi důležité a to také při řešení etických dilemat a problémů. Pracovník při analýze dilematické situace vynáší etické a hodnotové soudy nad uskutečněným nebo zamýšleným jednáním. Napětí, které pracovníci při řešení dilemat pociťují, má svůj původ v konfliktu hodnot, které se při jednotlivých řešení objevují.“²⁵⁸

„Mezi proklamované hodnoty v sociální práci patří především jedinečnost každé lidské bytosti, nárok na svobodu, na spravedlnost a povinnost odpovědnosti vůči společnosti, která je nerozlučně spojena s nárokem na společenskou solidaritu. Hodnoty ovlivňují volbu metod sociální práce, přístup sociálního pracovníka ke klientovi i způsob řešení etických dilemat.“²⁵⁹

Dále je pojednáno o hodnotách osobních, které vstupují, dle některých autorů, do rozhodování jako první a které jsou brány jako důležité. V následujících úryvcích se můžeme přesvědčit o rozmanitosti pojmání hodnot.

²⁵⁶ Tamtéž, s. 40.

²⁵⁷ FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*, s. 24.

²⁵⁸ MLÁTILÍKOVÁ KRIŠTOFOVÁ, M. *Etika v sociální práci s lidmi se schizofrenním onemocněním*, s. 22.

²⁵⁹ PRŮDKOVÁ, T. *Bezdomovci zneužívající návykové látky a etické aspekty sociální práce s nimi*, s. 42.

„Osobní hodnoty – vstupují do řešení etického problému jako první východisko, touto hodnotou může být důvěra v člověka, primární snaha pomoci, nenechat za sebou nevyřešený úkol, vlastní pohled na svět, vlastní příběh sociálního pracovníka, tento systém hodnot lze považovat za primární.“²⁶⁰

„Osobní hodnoty vstupují do řešení etického problému jako první východisko, podle kterého by sociální pracovník řešil situaci intuitivně sám za sebe. K osobním hodnotám u pracovníka patří i vlastní pohled na svět, vlastní příběh, který umožňuje pracovníkovi přistupovat k vlastní profesi také jako ke svému osobnímu poslání. I na základě toho, je vhodné považovat tento systém hodnot v dlouhodobém kontextu jako primární.“²⁶¹

„Individuální hodnoty pracovníka vstupují do řešení etických problému zpravidla jako první. Na rozhodování má vliv morální vývoj jedince, který není jednou provždy danou charakteristikou, ale proměňuje se v průběhu života. Nejdůležitějším vlivem na morální vývoj pracovníka má rodina a nejbližší vztahy.“²⁶²

Vedle hodnot osobních se objevují i ostatní hodnoty, například hodnoty kulturní, náboženské a hodnoty organizace, které pracovník nesmí při svém rozhodování opomenout.

„Výčet hodnot, které hrají roli v sociální práci, a při řešení etických dilemat není úplný. Do hry vstupují např. i hodnoty klienta nebo v případě multidisciplinárního přístupu, který je v sociální práci s lidmi s duševním onemocněním běžný, mají vliv na řešení i hodnoty jiných odborníků a organizací.“²⁶³

„Další roviny – díky mezioborovému přístupu k řešení etických dilemat se aktivují hodnoty kulturní, náboženské, hodnoty dané lidskými právy a vstupují do interakce s hodnotami jiných organizací a pracovníků.“²⁶⁴

²⁶⁰ LUDÍNOVÁ, I. *Etické problémy a dilemata v práci úředníků na sociálních odborech obcí*, s. 12 – 13.

²⁶¹ MLÁTILÍKOVÁ KRIŠTOFOVÁ, M. *Etika v sociální práci s lidmi se schizofrenním onemocněním*, s. 24.

²⁶² ROČOVSKÁ, S. *Sociální a etické souvislosti přístupu ke klientům se schizofrenií*, s. 52.

²⁶³ MLÁTILÍKOVÁ KRIŠTOFOVÁ, M. *Etika v sociální práci s lidmi se schizofrenním onemocněním*, s. 25.

²⁶⁴ LUDÍNOVÁ, I. *Etické problémy a dilemata v práci úředníků na sociálních odborech obcí*, s. 13.

Nejdůležitější ovšem je, aby se sociální pracovník v systému hodnot orientoval. Díky tomu může nahlédnout na jiné souvislosti svého dilematu, které by bez této znalosti jen těžko hledal.

„Hlavním důvodem, proč je pro pracovníka podstatné orientovat se v systému hodnot je ten, že znalost hodnot rozkryje i na první pohled méně patrné, ale eticky výrazné souvislosti. Občas může dojít k náhlému a rychlému řešení etického dilematu, aby pracovník uvolnil napětí. Takovým postupem si pracovník nemusí uvědomit všechny hodnoty, které je potřeba při řešení vzít na vědomí a respektovat, a to zejména svoje osobní hodnoty. Při rychlém řešení může svoje původní osobní hodnoty potlačit na úkor jiných hodnot. Osobní hodnoty patří k těm, kvůli kterým se možná pracovník kdysi pro profesi rozhodl a jsou z dlouhodobého hlediska pro další práci a životní pohodu pracovníka důležitější.“²⁶⁵

7.7 Společnost, kultura

Společnost a kultura jsou pojmy, které se také objevují v kvalifikačních pracích jako pomocné při řešení etických dilemat. Je zde zdůrazněno, že by pracovník při svém rozhodování měl brát v potaz i jiné aspekty, než pouze vlastní osobu. Společnost i kultura stanovují určitá pravidla, podle kterých bychom měli jednat. Tato pravidla určují hranice pro rozhodování sociálních pracovníků, navíc jsou brána jako přínosná.

„Řešení dilematu nabízí různá řešení. Netýkají se jen pracovníka samého, ale také klientů, organizace i společnosti.“²⁶⁶

„Vlastnosti a nastavení společnosti je přínosné pro člověka i v tom smyslu, že jsou daná pravidla morálky, jsou dané hranice, v rámci kterých se člověk rozhoduje.“²⁶⁷

„Navíc, jak bylo napsáno výše, žijeme ve společnosti spolu s dalšími lidmi a tak není jednání založené jen na našem vlastním uvážení vůbec představitelné. Proto je nutné, aby

²⁶⁵ MLÁTILÍKOVÁ KRIŠTOFOVÁ, M. *Etika v sociální práci s lidmi se schizofrenním onemocněním*, s. 26.

²⁶⁶ ROČOVSKÁ, S. *Sociální a etické souvislosti přístupu ke klientům se schizofrenií*, s. 72.

²⁶⁷ FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*, s. 39.

naše jednání bylo usměrňováno určitými pravidly, bez kterých by společný život nebyl možný.²⁶⁸

„Protože jestliže mluvíme o tom, zda se rozhodnout mezi společností nebo jedincem, je třeba vzít v úvahu také fakt, že se můžeme rozhodovat sami za sebe, ale také často je naše rozhodnutí ovlivněno společností a společenskými normami.“²⁶⁹

„Co víc by mohlo ovlivňovat jedince než kultura, do které se rodí, ve které vyrůstá a ve které se stává člověkem. Když mluvíme o kulturním prostředí, nejde jen o to, co člověk během své existence vytvořil, ale především o komplexní systém podmínek, do kterého se adaptujeme a který ovlivňuje naše osobnosti. Učíme se ustáleným schématům fungování ve společnosti, která jak se může často zdát, sice omezuje naši volbu, ale zároveň jsou pro člověka nesmírným ulehčením v životě zejména proto, že v mnoha situacích víme, jak jednat, předvídáme, co dělat.“²⁷⁰

V kvalifikačních pracích není opomíjena ani rozdílnost kultur, jsou zde uváděny příklady z Anglie, Dánska, Ruska a Izraele.

„Sociální pracovník se v každé z výše zmiňovaných zemí pohybuje v jiných limitech, které mohou určovat řešení dilematických situací. Každá kultura má specifická morální pravidla společnosti. Na pracovníkovi je, aby pravidla modifikoval pro svou práci.“²⁷¹

7.8 Sebepojetí pracovníka

Sociální pracovník disponuje při pomáhání pouze svou osobou, a proto je velmi důležité, aby znal sám sebe a tím lépe reagoval na etická dilemata. V kvalifikačních pracích je sebepojetí nejčastěji to, jak se pracovník sám nahlíží a jak chápe svoji osobu v procesu pomáhání.

²⁶⁸ Tamtéž, s. 22.

²⁶⁹ Tamtéž, s. 34.

²⁷⁰ FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*, s. 25 – 26.

²⁷¹ MLÁTILÍKOVÁ KRIŠTOFOVÁ, M. *Etika v sociální práci s lidmi se schizofrenním onemocněním*, s. 24.

„Zde se ale opět projevuje, že nástrojem pomáhajících je pouze jejich osoba. Stejně jako stroj v továrně, musí pracovník znát dobře sám sebe.“²⁷²

„Do etické reflexe vstupuje důraz na sebeznalost, především znalost hodnot a principů, ze kterých pracovníci vychází při snaze o objektivní posuzování jednotlivých faktů daného problému.“²⁷³

Znalost sebe sama v sobě zahrnuje nejen objevování přirozených limitů, ale také porozumění sama sobě.

„Pro odpovědné rozhodování v oblasti dilemat všedního dne je nutná určitá duševní rovnováha, správné seberozvíjení, sebezpoznání. To souvisí s objevováním zdravých limitů vlastní osobnosti. Svou úlohu hraje rovněž schopnost koncentrace a sebeovládání.“²⁷⁴

„Druhým důležitým nástrojem ke správnému jednání pracovníka jsou sebezkušenostní výcviky a výcviky specifických dovedností. Slouží především k porozumění sama sobě. Pomáhající si během nich uvědomí svá citlivá místa a najde pro ně pojmenování. Tím zmenší jejich vliv na práci s klientem. Tolerance ke svým pozitivním i negativním stránkám osobnosti se příznivě objevují i na poskytované službě.“²⁷⁵

7.9 Schopnost vyrovnat se s nejistotou

Nejistota často vzniká z nedostatku času, kdy pracovníci nemají čas přemýšlet nad svým rozhodnutím. Na jednu stranu jim tato nejistota může pomoci při řešení etických dilemat, na druhou stranu by pracovníci rádi pocítovali větší jistotu.

„Sociální pracovníci jsou velmi často k unáhlenému postupu dotlačeni nedostatkem času, ovšem L. Musil také dodává, že tento povzdech jim někdy slouží k ospravedlnění rutiny a zjednodušení, které jim pomáhají zvládnout dané dilema.“²⁷⁶

²⁷² FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*, s. 46.

²⁷³ JELÍNKOVÁ, V. *Dilemata sociálních pracovníků pracujících v zařízení pro seniory*, s. 54.

²⁷⁴ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 40.

²⁷⁵ ROČOVSKÁ, S. *Sociální a etické souvislosti přístupu ke klientům se schizofrenií*, s. 73.

²⁷⁶ STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí*, s. 68.

„Z výzkumné sondy vyplývá, že by pracovníci měli rádi větší jistotu, zda dělají práci dobře, také zda není zbytečná. V nízkoprahovém prostředí je to docela problém. Neexistuje zde často možnost ověřit si účinnost své práce. Pracovníci musí stále hledat vlastní zdroje naděje a energie, pracovat s plným nasazením, ale potvrzení úspěšného výsledku jim nikdo nemůže zaručit.“²⁷⁷

Nejistota může prezentovat pozitivní kvalitu sociálního pracovníka, může také být původcem nových zkušeností a nového učení.

„Postmodernistická perspektiva v sociální práci řadí dokonce nejistotu do pozitivních kvalit pracovníka, nejistota znamená otevřenost, kladení si stále nových otázek, sebereflexi a reflexi situace.“²⁷⁸

„Riziko má i svou pozitivní stránku, kvůli které jej člověk podstupuje. Je dobrým zdrojem pro nové zkušenosti a učení. Volba, zda do rizika vstoupit, či ne, souvisí s mírou přitažlivosti výsledku, kterého si myslíme, že dosáhneme a podle toho i jednáme. Svoboda rozhodování je také spojena se zodpovědností.“²⁷⁹

7.10 Postoj k praxi

Postoj pracovníka k praxi nepředstavuje v kvalifikačních pracích pouze motivaci k vykonávání profese, ale také jeho životní filozofii, postoj k druhým lidem a uvědomování si kontextu situace. Sociální pracovník by měl mít při rozhodování etických dilemat v těchto záležitostech jasno.

„Jak se má v této situaci zachovat? On sám by měl mít jasno v tom, jak jedná, proč tak jedná, co ho k jeho rozhodování vede.“²⁸⁰

²⁷⁷ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 104.

²⁷⁸ STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí*, s. 22.

²⁷⁹ NÁVAROVÁ, J. *Etické problémy a dilemata pracovníků Denního stacionáře AKORD pro osoby s mentálními a kombinovanými vadami*, s. 51.

²⁸⁰ BEDNARČÍKOVÁ, J. *Aby pomoc byla skutečnou pomocí. Profesionalizace sociální práce s nezaměstnanými na úřadech práce v České republice*, s. 42.

„Postoj a způsob řešení dilematu vychází také z postoje a stanoviska, které zaujímá pracovník ve své práci, zda ji chápe jako pomoc bližnímu, kdy upřednostňuje zájmy klienta anebo službu ve veřejném zájmu a bude se snažit minimalizovat společenská rizika.“²⁸¹

Sociální pracovník při svém rozhodování musí zvažovat, jaké pojetí člověka zastává a podle jakého se chce řídit ve svém rozhodování. Co by však neměl opomenout, jsou souvislosti situace. V neposlední řadě by si sociální pracovník měl být vědom svých předsudků.

„Do procesu pomáhání totiž nevstupuje pouze postoj pracovníka k sobě samému, nýbrž i celková životní filosofie a postoj k druhým lidem.“²⁸²

„Etické dilemata a etické otázky bývají obvykle natolik specifické a přitom komplexní, že při jejich řešení nestačí jako vodítka vnitřní směrnice, seznam střetu zájmu, etický kodex a jiné obecné formy. Odpověď je třeba hledat se zřetelem na jedinečnost situace a kontext v procesu etického rozhodování.“²⁸³

„Aby se pracovník mohl správně rozhodnout, musí vzít v úvahu kontext situační, časový, ale i kulturní, nebo sociální dané skupiny.“²⁸⁴

„Jak jsem se již zmínila, zaběhlé postupy organizace a předsudky mohou negativně ovlivňovat rozhodování pracovníka v dilematických situacích a tím omezovat autonomii klienta.“²⁸⁵

Rozhodování etických dilemat ulehčuje, když si můžeme ujasnit klady a zápory našeho možného rozhodnutí. Do rozhodování je vhodné zapojit i ostatní odborníky nebo důležité skutečnosti o klientovi.

²⁸¹ LUDÍNOVÁ, I. *Etické problémy a dilemata v práci úředníků na sociálních odborech obcí*, s. 23.

²⁸² STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí*, s. 30 – 31.

²⁸³ LUDÍNOVÁ, I. *Etické problémy a dilemata v práci úředníků na sociálních odborech obcí*, s. 19.

²⁸⁴ FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*, s. 43.

²⁸⁵ NÁVAROVÁ, J. *Etické problémy a dilemata pracovníků Denního stacionáře AKORD pro osoby s mentálním a kombinovanými vadami*, s. 24.

„Pracovnice by tak asi měla posoudit klady a zápory možných rozhodnutí a zvolit takovou možnost, která jí připadá jako nejvíce odpovídající.“²⁸⁶

„Zohledňují také finanční stránku, zdravotní stránku klienta, zároveň se snaží spolupracovat s kolegy, vedoucím pracovníkem, zdravotním personálem.“²⁸⁷

7.11 Morální kvality

V kvalifikačních pracích se objevují i morální kvality sociálního pracovníka. A právě v souvislosti s morálními kvalitami se zdůrazňuje osobnost sociálního pracovníka, který zde představuje základní jednotku. Dále je zde zmiňováno před-porozumění a morální přesvědčení pomáhajícího.

„Někdy můžeme být v praxi konfrontováni s etickým dilematem, které je jasně rozpoznatelné, jsme ale v takové časové tísní nebo v podmínkách, že nemůžeme věnovat čas jeho analýze, nemůžeme ani s nikým dalším konzultovat. V takových okamžicích (pokud se řešení dilematu nevyhneme) jednáme na základě vlastní ‘morální dispozice’.“²⁸⁸

“Klíčovou roli však v procesu vzniku a zvládnání práce s klientem a řešení dilemat sehrává osobnost pracovníka. Jeho rozhodování je spoluurčeno jakým si předporozuměním, morálními preferencemi pracovníka a hodnotami, které zastává.“²⁸⁹

“V situacích, kdy musíme volit, znamená spoléhat nejen na obecné poznání, ale také na sebe sama, na své mravní zásady, především pak na svou vůli a schopnost sebereflexe.“²⁹⁰

„Při řešení dilematických situací vycházejí pracovníci nejprve ze svého morálního přesvědčení, svých zkušeností, vědomostí.“²⁹¹

²⁸⁶ KAŠPAROVÁ, V. *Etická dilemata v sociální práci s romskými klienty*, s. 60.

²⁸⁷ JELÍNKOVÁ, V. *Dilemata sociálních pracovníků pracujících v zařízení pro seniory*, s. 68.

²⁸⁸ MLÁTILÍKOVÁ KRIŠTOFOVÁ, M. *Etika v sociální práci s lidmi se schizofrenním onemocněním*, s. 16.

²⁸⁹ NÁVAROVÁ, J. *Etické problémy a dilemata pracovníků Denního stacionáře AKORD pro osoby s mentálním a kombinovanými vadami*, s. 58.

²⁹⁰ LUDÍNOVÁ, I. *Etické problémy a dilemata v práci úředníků na sociálních odborech obcí*, s. 20.

²⁹¹ NÁVAROVÁ, J. *Etické problémy a dilemata pracovníků Denního stacionáře AKORD pro osoby s mentálním a kombinovanými vadami*, s. 61.

Mezi dalšími pojmy, které se v kvalifikačních pracích vyskytovaly, jsou zejména ctnosti a svědomí. Ctnosti představují pro sociálního pracovníka zejména předvídání následků svého rozhodnutí a hodnocení své osoby v procesu rozhodování, svědomí nám určuje smysl naše rozhodnutí – zda to, pro co jsme se rozhodli, je správné.

„Tématem osobnostních kvalit se zabývá Aristoteles ve svém učení o ctnostech. ‘Ctnost (areté) je jakási kvalita osobnosti, která umožňuje snadné a téměř spontánní eticky hodnotné jednání.‘ Je to jednání chtěné, které se postupně stává pro člověka zvykem. Není to však vrozená dispozice, ale kvalita osobnosti, která se získává cvičením. Pokud ji člověk stále opakuje, umožňuje nejen jistotu ve správném jednání, ale také dobrý pocit z vykonané práce.“²⁹²

„Díky nabytým ctnostem může pracovník předvídat následky svého jednání i hodnotit sám sebe. Trvalým opakováním se pak stává činnost zběhlejší, pohotovější, radostnější a doslova zakořeněná v člověku.“²⁹³

„Ve zkoumání zda to, co jsme vykonali nebo chceme vykonat, je nebo není mravně dobré, nám pomáhá něco, co nazýváme svědomím ... Svědomí se stává východiskem morálních rozhodnutí, protože bez smyslu pro to, co je a není správné, by dilema nikdy nenastalo.“²⁹⁴

„Při zpracovávání dilemat pracovníci zohledňují morální hledisko. Obrací se na své svědomí, ke své hodnotové orientaci, přebírají za svá rozhodnutí odpovědnost. Jednají na základě předporozumění mravní skutečnosti.“²⁹⁵

7.12 Vlastní znalosti a schopnosti

Sociální pracovník by měl disponovat vlastními znalostmi a schopnostmi, které mu usnadňují lepší rozhodování etických dilemat, zde jde zejména o obecné poznání.

²⁹² ROČOVSKÁ, S. *Sociální a etické souvislosti přístupu ke klientům se schizofrenií*, s. 72.

²⁹³ Tamtéž, s. 73.

²⁹⁴ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 38.

²⁹⁵ Tamtéž, s. 102.

„Při řešení tohoto dilematu je víc jak u jiných potřeba uvážit nejen etické důsledky našeho jednání a naše motivy, ale také naše vlastní schopnosti a dovednosti.“²⁹⁶

„Sociální pracovníci v jednotlivých dilematech bojují s obecnými pravidly jednání v dané situaci, mnohdy jsou nuceni k vlastnímu výkladu, což jim působí potíže a uvádí do nejistoty, které se ovšem zcela zbavit nelze.“²⁹⁷

„V situacích, kdy musíme volit, znamená spoléhat nejen na obecné poznání, ale také na sebe sama, na své mravní zásady, především pak na svou vůli a schopnosti sebereflexe.“²⁹⁸

Velmi kladně je také hodnoceno, pokud sociální pracovník nezastává pouze jednu pozici, ale snaží se své hledisko změnit.

„V současné době při hledání odpovědí a možných řešení by člověk neměl setrvávat na jedné pozici a v jednom myšlenkovém proudu. Sám prochází změnami už jenom tím, že zkoumá, poznává a přemýšlí zároveň. To ho posouvá nejen v rozšiřování obzoru svých vědomostí, ale i etického nadhledu.“²⁹⁹

Etika sice pomáhá sociálním pracovníkům při řešení etických dilemat, sama o sobě však nestačí. Sociální pracovníci musejí své poznatky umět uplatnit v praxi.

„V základě spojení etiky a sociální práce s ohroženými adolescenty musí stát povědomí o charakteristických požadavcích na eticky správné jednání, které bude vycházet z každodenní lidské zkušenosti. Z nich pak bude patrná podpůrná role etiky při řešení dilemat v sociální práci.“³⁰⁰

„Znalost etických teorií, etického kodexu a hodnot sociální práce sice pracovníkům pomáhá v situacích, kdy se mají etickým problémům či dilematům postavit, sama o sobě však

²⁹⁶ FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*, s. 57.

²⁹⁷ STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí*, s. 73.

²⁹⁸ LUDÍNOVÁ, I. *Etické problémy a dilemata v práci úředníků na sociálních odborech obcí*, s. 20.

²⁹⁹ MAŇUROVÁ, P. *Etické dilema a etický konflikt v evropské kultuře*, s. 68.

³⁰⁰ HOMOLKOVÁ, L. *Vývojové krize, jejich smysl a důležitost: uplatnění etiky a sociální práce při řešení krize adolescence*, s. 62.

nestačí. Sociální pracovníci musejí být schopni uvádět ji do svých praxí, a to jak na úrovni vlastní práce s uživateli služby, tak ve smyslu implementace etických postupů na úrovni organizace.³⁰¹

„Jistým ukazatelem při rozhodování může být pro sociálního pracovníka i Etický kodex sociálních pracovníků, který obsahuje všeobecná ustanovení etického jednání ke každému klientovi bez rozdílu. Každý sociální pracovník etický kodex zná, nebo by alespoň měl, avšak jeho efekt se projeví až tehdy, pokud se s ním pracovník sžije a systematicky ho uplatňuje a používá v praxi.“³⁰²

7.13 Osobnost sociálního pracovníka

Osobnost sociálního pracovníka představuje bezesporu nejdůležitější složku při rozhodování etických dilemat, avšak nemůžeme posoudit, jak je chápán pojem osobnost v kvalifikačních pracích, a co ho odlišuje od předchozích kapitol. V úvodu této kapitoly je tedy pojednáno o tom, co je potřebné pro zvládnání etických dilemat.

„V otázce připravenosti sociálního pracovníka k řešení etických problémů a dilemat v praxi je nutné se orientovat na oblast rozvoje osobnosti pracovníka, zvyšováním citlivosti v oblasti morálního usuzování, posilování odvahy k morálnímu hodnocení a etickému jednání. Důležitou roli zde hraje celoživotní vzdělávání v oboru, posilování dalších specifických dovedností, jako je empatie, sebereflexe, účinné sdělení etických problémů a dilemat v praxi.“³⁰³

„Pro úspěšné zvládnání řešení těchto dilemat je potřebné disponovat určitými vlastnostmi a splňovat kvalifikační a osobnostní předpoklady pro výkon činnosti sociální práce a řídit se etickým kodexem sociálního pracovníka.“³⁰⁴

³⁰¹ MARIANOVÁ, E. *Etické aspekty práce s dětmi s poruchami chování*, s. 38.

³⁰² KAŠPAROVÁ, V. *Etická dilemata v sociální práci s romskými klienty*, s. 85.

³⁰³ LUDÍNOVÁ, I. *Etické problémy a dilemata v práci úředníků na sociálních odborech obcí*, s. 24.

³⁰⁴ LOMOVÁ, M. *Dávky hmotné nouze z pohledu sociálního pracovníka a klienta*, s. 36.

„Pro práci s drogově závislými se nabízí také specifické vzdělávání v této oblasti. Možnost zlepšit své osobní předpoklady odbornou přípravou a průběžná možnost profesního růstu a vzdělávání umožňuje také lepší orientaci a kompetenci k řešení problémů (dilemat).“³⁰⁵

„Jak je možné zvýšit připravenost sociálního pracovníka vzhledem k řešení etických problémů a dilemat? Hlavním zdrojem při řešení dilemat je sociální pracovník, jeho osobnost, míra odbornosti. Proto je důležité zaměřit se na rozvoj osobnosti sociálního pracovníka v oblasti morálního povědomí, hodnocení a etického jednání.“³⁰⁶

Všechny předešlé skutečnosti jsou bezesporu důležité pro rozhodování etických dilemat sociálními pracovníky, ovšem nejdůležitější je samotná osoba sociálního pracovníka, jeho hierarchie hodnot a jeho vnímání situace. Sociální pracovník by, dle některých autorů, měl zdroje pro vyřešení etických dilemat hledat nejdříve u sebe.

„Záleží na osobnosti pracovníka, jeho hierarchii hodnot a zkušenosti v morálním rozhodování.“³⁰⁷

„Záleží na osobnosti sociálního pracovníka – jak vnímá situaci, jak je zkušený v morálním rozhodování a jaká je jeho osobní hierarchie hodnot.“³⁰⁸

„Důležitým faktorem je zde osobnost sociálního pracovníka, jeho vnímání situace, osobní zkušenost a individuální hierarchie hodnot a v neposlední řadě kontext dané situace.“³⁰⁹

„Při identifikaci etického problému a dilematu záleží na osobnosti sociálního pracovníka, na jeho hierarchii hodnot, zkušenostech, na tom, jak vnímá situaci.“³¹⁰

„Jakým způsobem mají sociální pracovníci řešit etické problémy a dilemata? Důležitým prvkem při řešení etických problémů je sám sociální pracovník, jeho osobnost, odpověd-

³⁰⁵ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 74.

³⁰⁶ MLÁTILÍKOVÁ KRIŠTOFOVÁ, M. *Etika v sociální práci s lidmi se schizofrenním onemocněním*, s. 16.

³⁰⁷ LUDÍNOVÁ, I. *Etické problémy a dilemata v práci úředníků na sociálních odborech obcí*, s. 18.

³⁰⁸ POKORNÁ, E. *Etická dilemata sociální práce s klienty se sociální patologií*, s. 32.

³⁰⁹ DVOŘÁKOVÁ, Z. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků*, s. 39.

³¹⁰ MLÁTILÍKOVÁ KRIŠTOFOVÁ, M. *Etika v sociální práci s lidmi se schizofrenním onemocněním*, s. 13.

*nost, zkušenosti. Sociální pracovníci by měli zdroje k řešení hledat hlavně u sebe. Měli by se naučit v sobě zdroje objevovat a rozvíjet.*³¹¹

*„Pracovníci pomáhající osobám s mentálním postižením jsou při zvládnání dilemat ovlivněni mnoha faktory. Jedním z nejpodstatnějších faktorů je bezesporu osobnost pracovníka, která hraje roli po celou dobu pomáhání. To, jaký pracovník je, se promítá i do jeho vztahu s klientem.*³¹²

*„Klíčem je samotná osoba pomáhajícího pracovníka, v její osobnosti, zkušenostech, zručnosti a vědomostech.*³¹³

V některých kvalifikačních pracích byla zařazena samostatná kapitola o osobnosti sociálního pracovníka. Autoři zde nezmiňují pouze postavení sociálního pracovníka při rozhodování dilemat, ale zmiňují zde i slabá místa osobnosti.

*„Tuto kapitolu jsem do práce zařadila kvůli tomu, že považuji sociálního pracovníka za důležitý prvek nejen při řešení konfliktů hodnot, ale i z toho důvodu, že je základním zdrojem sociální práce.*³¹⁴

*„Protože se chci zabývat dilematy, které řeší pracovníci v drogové oblasti, měla bych se obecně zmínit o osobnosti a dovednostech takového pracovníka. Je to pravděpodobně nej důležitější složka při uvědomování si dilemat.*³¹⁵

*„Je to vždy konkrétní pracovník, který dilema rozpozná a kdo nakonec rozhodne, jak ho vyřeší. Na co nebo na koho se mezi tím obrátí o pomoc, to už je jiná otázka. Zde se zabýváme osobností toho, kdo se rozhoduje.*³¹⁶

³¹¹ Tamtéž, s. 14.

³¹² NÁVAROVÁ, J. *Etické problémy a dilemata pracovníků Denního stacionáře AKORD pro osoby s mentálním a kombinovanými vadami*, s. 25.

³¹³ HOMOLKOVÁ, L. *Vývojové krize, jejich smysl a důležitost: uplatnění etiky a sociální práce při řešení krize adolescence*, s. 39.

³¹⁴ MLÁTILÍKOVÁ KRIŠTOFOVÁ, M. *Etika v sociální práci s lidmi se schizofrenním onemocněním*, s. 27.

³¹⁵ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 72 – 73.

³¹⁶ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 72 – 73.

„Základním nástrojem pomáhajících profesí je osobnost pomáhajícího. Největší nesnáze přitom přirozeně působí slabá místa této osobnosti, nevyřešené konflikty, osobnostní poruchy a jiná mnohá úskalí života jedince.“³¹⁷

7.14 Další

V některých kvalifikačních pracích jsou uváděny další skutečnosti pomáhající sociálním pracovníkům při řešení dilematických situací, které ovšem nelze zařadit do předchozích kapitol. Jde o psychohygienu, volný čas, relaxaci a také odstup od etického dilematu.

„Je pro ni velmi důležitá psychohygienu a relaxace po práci.“³¹⁸

„Pomáhá jí volný čas...“³¹⁹

„Toto dilema je nejčastěji řešeno spoléháním se na úsudek jiných osob a snažení se zintenzivnit pracovní výkon, který ale nejde udržet dlouho ve vysoké míře. Dále se pracovníci snaží dobře zorganizovat čas a práci.“³²⁰

„Ve výzkumné sondě se potvrdil také teoretický předpoklad, že pracovníci potřebují k lepšímu překonávání dilemat dodržovat duševní hygienu (relaxaci, odreagování, odstup), aby našli sílu k dalším rozhodováním. Jsou si vědomi i určitého vlivu libosti či nelibosti v práci s klienty.“³²¹

Dále byly uváděny zdroje v podobě znalosti etiky a základních dilemat.

„Znalost těchto zdrojů a zároveň vlastní osobní vyspělost mohou být rozhodujícím prvkem při rozhodování.“³²²

³¹⁷ POKORNÁ, E. *Etická dilemata sociální práce s klienty se sociální patologií*, s. 101.

³¹⁸ DVOŘÁKOVÁ, Z. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků*, s. 84.

³¹⁹ Tamtéž, s. 88.

³²⁰ Tamtéž, s. 111.

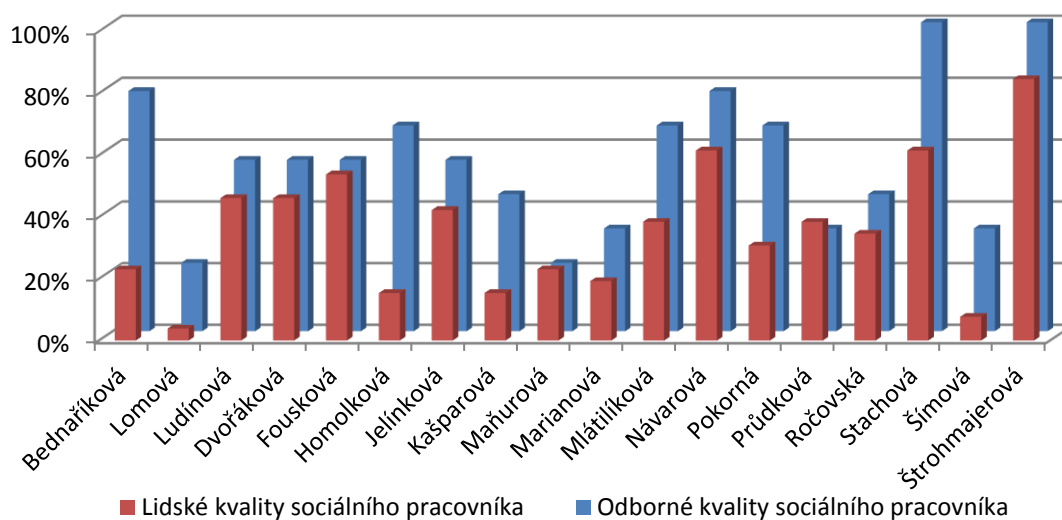
³²¹ ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*, s. 102 – 103.

³²² JELÍNKOVÁ, V. *Dilemata sociálních pracovníků pracujících v zařízení pro seniory*, s. 61.

8. SHRNU TÍ

Hlavním cílem práce je zkoumání vztahu mezi lidskou a odbornou kvalitou sociálních pracovníků při rozhodování etických dilemat ve vybraných kvalifikačních pracích Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Pro lepší přehlednost je zde uveden graf znázorňující vztah lidských a odborných kvalit sociálních pracovníků v kvalifikačních pracích. Tento graf byl sestavován na základě tabulky, která je uvedena v příloze (viz. příloha č. 3).

Graf č. 1 – Procentuální vyjádření lidských a odborných kvalit v kvalifikačních pracích Jihočeské univerzity.



V následujícím grafu lze vidět rozložení lidských a odborných kvalit sociálních pracovníků. Můžeme si všimnout, že u šestnácti prací je důraz kladen více na odborné kvality, kdežto pouze u dvou prací je důraz kladen více na lidské kvality. Dále se můžeme povšimnout, že tři práce mají odbornou a lidskou kvalitu téměř v rovině, další tři práce mají rozdíl mezi kvalitami do 10%, včetně. Zbýlých dvanáct prací má rozdíl v lidskosti a odbornosti větší než 10%, z toho dvě práce přesahují rozdíl o 50%.

9. DISKUZE

V předchozích kapitolách, hlavně v kapitole č. 6. *Odborné kvality sociálního pracovníka* a kapitole č. 7. *Lidské kvality sociálního pracovníka*, bylo pomocí analýzy dokumentů popsáno, co sociálním pracovníkům pomáhá při řešení etických dilemat. Před provedením analýzy byla stanovena výzkumná otázka, zda zohledňují autoři kvalifikačních prací Jihočeské univerzity jak odbornou, tak také lidskou stránku sociálního pracovníka při zvládnání etických dilemat? Nyní zjištěné údaje porovnám s odbornou literaturou.

V kvalifikačních pracích se autoři zmiňují, že je důležité, aby sociální pracovník nejdříve své dilema pojmenoval a pak následně řešil další skutečnosti jeho rozhodnutí. K tomuto postupu se stejným způsobem vyjadřuje i Reamer, který radí sociálním pracovníkům, aby nejprve své etické dilema identifikovali, i s hodnotami a povinnostmi, které jsou v konfliktu. Teprve poté by se měli zajímat o to, koho se dilema dotkne. Při rozhodování by však měli mít na paměti, jak metody sociální práce, tak také právní normy, etické teorie a principy a etický kodex.³²³ I Lýdie Lešková ve svém příspěvku uvádí pět kroků k vyřešení etického dilematu, přičemž v prvním kroku by pracovníci měli popsat problém a identifikovat jeho součásti, při druhém kroku by měli svoje rozhodnutí podložit etickým kodexem vlastní organizace a dalšími přístupnými kodexy.³²⁴ Systematický přístup při řešení etických dilemat schvalují i odborníci na etiku, a právě z toho důvodu někteří autoři navrhují jasné formulování kroků zahrnující všechny důležité aspekty.³²⁵ Systematický postup by měl obsahovat i právní oporu a pravidla organizace, což je také uváděno v kvalifikačních pracích jako podstatné při řešení etických dilemat. Alžbeta Brozmanová Gregorová se k dané problematice vyjadřuje podobně. Tvrdí, že sociální pracovníci zasahují do života klientů, a právě z toho důvodu je nutné stanovit nejen etický, ale i institucionální rámec jeho práce. Pravidla tak chápe jako důležité, neboť zajišťují klientům ochranu.³²⁶ K tomuto se vyjadřuje i John Rawls, který konstatuje, že neexistuje žádný jednotlivý cíl rozumně určující naše rozhodnutí. Do určování dobrého vstupují významné intuicionistické prvky, které se však musejí podříditi platným normám.³²⁷ Při rozhodování etických

³²³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 96.

³²⁴ Srov. LEŠKOVÁ, L. *Dilemy etickej zodpovednosti sociálnych pracovníkov voči zdravotne postihnutým klientom*, s. 177.

³²⁵ Srov. MÁTEL, A. *Systematický postup řešení etických dilemat v sociální práci*. [on-line], s. 113 – 114.

³²⁶ Srov. GREGOROVÁ, A. B. *Základné predpoklady morálneho jednanja v sociálnej práci*, s. 381.

³²⁷ Srov. RAWLS, J. *Teorie spravedlnosti*, s. 327.

dilemat je v kvalifikačních pracích také zdůrazňována důležitost druhých lidí, a to v rámci intervize a supervize. I v odborné literatuře se můžeme dočíst o důležitosti druhých lidí při rozhodování etických dilemat. "*Lidé, kteří jsou dobří a vyznají se ve svém oboru, mohou dokázat mnoho - ale ne všechno. Stále se vyskytují úkoly, které jedinec sám nezvládne, u kterých je odkázán na znalosti, spolupráci a nápady ostatních.*"³²⁸ I Jana Merhautová a Radka Mrazíková uvádějí, že supervize může sloužit zejména jako podpora dobré praxe jinými než mocenskými prostředky, může přispívat ke zlepšení odborných kompetencí pracovníků a také může podporovat a povzbuzovat pracovníky při překonávání překážek.³²⁹ Jana Levická a Katarína Levická zmiňují, že při rozhodování je velmi nápomocná diskuze se spolupracovníky, kteří mohou navrhnout alternativy řešení, nebo prezentovat nové informace. Sociální pracovníci, kteří mají pravidelnou supervizi, by měli osobu supervizora použít jak první zdroj při etickém rozhodování.³³⁰ I Nedělníková konstatuje, že by pracovníci neměli zůstat v řešení dilematických situací osamoceni. Hledání konkrétního řešení by mělo být věcí celé organizace, často i dalších osob.³³¹ O intervizi a supervizi se také zmiňuje Reamer³³² ve svém návodu, jak vyřešit etická dilemata, dále také Bond³³³ ve svých pěti krocích úspěšného zvládnutí etických dilemat (viz. kapitola 4.2 Užívaná řešení dilemat).

Etika, etické teorie a etický kodex jsou nejčastěji vyskytující se pojmy v kvalifikačních pracích Jihočeské univerzity pomáhající sociálním pracovníkům při řešení etických dilemat. Objevují se úryvky vyzdvihující důležitost etiky v procesu rozhodování etických dilemat. Etika dle kvalifikačních prací zprostředkovává sociálním pracovníkům lepší orientaci v profesi, je zdrojem inspirace při rozhodování, zprostředkovává určitý náhled na dilematickou situaci, a podobně. Shodně se vyjadřuje i Jilijí V. Příkaský, když tvrdí, že nám etika pomáhá při utváření postojů a při rozlišování dobra a zla,³³⁴ a snaží se prokázat, že existují mravní pravidla, která se nemění a jsou vždy platná, tudíž se o ně můžeme opřít.³³⁵ I Michal Tichý inspirovaný zahraničními autory píše, že by se etika mohla stát pojítkem

³²⁸ MÜHLEISEN, S.; OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti: soft skills v praxi*, s. 111.

³²⁹ Srov. MERHAUTOVÁ, J.; MRAZÍKOVÁ, R. *Supervize organizace v kontextu sociálních služeb. Sociální služby*, s. 22 – 23.

³³⁰ Srov. LEVICKÁ, K.; LEVICKÁ, J. *Etické rozhodovanie jako súčasť vysokoškolskej prípravy sociálnych pracovníkov*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce*, s. 360.

³³¹ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. In NEDĚLNÍKOVÁ, D.; JANOUŠKOVÁ, K. (Eds.) *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, s. 390.

³³² Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 96.

³³³ Srov. LEŠKOVÁ, L. *Dilemy etickej zodpovednosti sociálnych pracovníkov voči zdravotne postihnutým klientom*, s. 177.

³³⁴ Srov. PŘÍKASKÝ, J. V. *Učebnice základů etiky*, s. 9.

³³⁵ Srov. Tamtéž, s. 12.

mezi jednotlivými oblastmi sociální práce, protože dokáže dát sociálním pracovníkům orientaci ve chvíli, kdy mají učinit závažná rozhodnutí s etickým podtextem.³³⁶ Podle Viery Bilasové je důležitým faktorem vstupu etiky do prostoru sociální práce přesvědčení, že morální principy a normy pomáhají řešení etických dilemat, které mohou pracovníci vnímat jako důsledek nenaplněných potřeb, anebo jako důsledek konkrétního postavení jedince uprostřed znevýhodněné struktury společnosti.³³⁷ Etický kodex je v kvalifikačních pracích prezentován jako návod při řešení etických dilemat, napomáhá při identifikaci s oborem, obsahuje soubor norem potřebných pro profesi a zvyšuje citlivost k etickému jednání, a také pomáhá při obtížném rozhodování. Zuzana Mališková a Marek Šrank považují etický kodex jako jeden z významných nástrojů na řešení etických dilemat v sociální práci. Dodávají, že by etický kodex neměl komplikovat práci sociálního pracovníka, ale naopak by mu měl být nápomocný v rozhodování etických dilemat.³³⁸ Dle Tichého by rozhodování sociálních pracovníků měla ulehčit znalost základů etiky a základních hodnot profese, které jsou uspořádány v etickém kodexu.³³⁹ Pro Janu Levickou představují profesní etické kodexy soubor principů, které mají ulehčit rozhodování členů určité profesní komunity v eticky konfliktních situacích. Etický kodex tak seznamuje sociální pracovníky se základními etickými požadavky na jejich pracovní výkon. Avšak tato jednoznačná pravidla nezabrání vzniku eticky problematických situací v každodenní praxi.³⁴⁰ V kvalifikačních pracích je však poznamenáno, že etický kodex nepředstavuje jednoznačné vyřešení etického dilematu, neboť neobsahuje přesný návod. I Tomáš Machula tvrdí, že se nelze předem připravit na etická dilemata a vypracovat si schéma jednání, můžeme si však dopředu promyslet některé obecné zásady, jež se etického rozhodování týkají.³⁴¹ Pro Leškovou také není etický kodex přesným návodem na řešení etických dilemat, neboť je zde prostor pro vlastní úsudek a rozhodování.³⁴² Michal Klapal je stejného názoru jako Lešková, navíc

³³⁶ Srov. TICHÝ, M. *Práce se sociálně neadaptovanými klienty*, s. 28.

³³⁷ Srov. BILASOVÁ, V. *Výzvy pre etiku v sociálnej práci*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce*, s. 251.

³³⁸ Srov. MALIŠKOVÁ, Z.; ŠRANK, M. *Dilemy v práci sociálního pracovníka v zdravotnictví*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce*, s. 189.

³³⁹ Srov. TICHÝ, M. *Práce se sociálně neadaptovanými klienty*, s. 27 - 28.

³⁴⁰ Srov. LEVICKÁ, J. *Etické dilemy sociální práce*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce*, s. 18.

³⁴¹ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In FISCHER, O.; MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 47.

³⁴² Srov. LEŠKOVÁ, L. *Dilemy etickej zodpovednosti sociálnych pracovníkov voči zdravotne postihnutým klientom*, s. 176.

dodává, že pro některé otázky neexistuje vždy návod na dobré řešení.³⁴³ I Tichý tvrdí, že etické kodexy neobsahují východiska konkrétních problémových situací, avšak praktická aplikace je věcí profesionálního pracovníka.³⁴⁴ Etické teorie, dle kvalifikačních prací, jsou pro sociální práci důležitým zdrojem, a proto by měly být úzce propojeny. Hrají také důležitou roli v úspěšném řešení etických dilemat, přispívají k větší jistotě sociálních pracovníků při provádění sociální práce. Pro zvládnutí etických dilemat zohledňuje Reamer také etické teorie a principy (např. utilitaristická a deontologická teorie, etika účasti a etická doporučení na nich založená), a to zejména v situaci, kdy jde o zvážení pro a proti každého způsobu řešení.³⁴⁵

V kvalifikačních pracích se jako zdroj pomoci v řešení etických dilemat objevuje i duchovní stránka. Beáta Krahulcová zastává názor, že v moderní společnosti bývá často duchovní dimenze člověka opomíjena.³⁴⁶ Této skutečnosti se můžeme všimnout i v tabulce (viz. příloha č. 3), kde lze vidět, že o duchovní stránce se zmiňují pouze tři autorky. I psychologické faktory zastupují v kvalifikačních pracích své místo. Bohuslava Durčáková tvrdí, že při řešení etických dilemat je nutné zahrnout jak racionální, tak také emoční složku.³⁴⁷ Nebýt ovlivněn emocemi a přitom pracovat s lidmi, je dle Jitky Géringové mylná představa.³⁴⁸ Milan Nakonečný uvádí, že "*konečným aspektem každého rozhodnutí je koneckonců emoce, která je v jeho pozadí a vyznačuje subjektivní užitečnost rozhodnutí*".³⁴⁹ Vedle psychologických faktorů se objevují v kvalifikačních pracích také hodnoty, a to nejen hodnoty osobní, ale také hodnoty kulturní, náboženské a hodnoty organizace. Radka Janebová ve svém článku určuje pět hlavních hodnot, které zasahují do procesu rozhodování. Jedná se jak o hodnoty individuální, tak také o hodnoty profesionální, organizační, zákonné a hodnoty veřejného zájmu.³⁵⁰ Zmiňované hodnoty mají malý vliv, pokud nejsou

³⁴³ Srov. KLAPAL, M. *Řešení morálních dilemat – principy a jejich využití*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce*, s. 36.

³⁴⁴ Srov. TICHÝ, M. *Práce se sociálně neadaptovanými klienty*, s. 29.

³⁴⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 96.

³⁴⁶ Srov. KRAHULCOVÁ, B. *Kontexty sociální a charitativní práce: sborník katedry psychosociálních věd a etiky*, s. 139.

³⁴⁷ Srov. DURČÁKOVÁ, B. *Dilema mezi etikou spravedlnosti a péče v sociální práci*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce*, s. 287.

³⁴⁸ Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese. Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*, s. 64.

³⁴⁹ NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, s. 75 - 76.

³⁵⁰ Srov. JANEBOVÁ, R. *Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezavazuje odpovědnosti*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce*, s. 45.

přeneseny do běžné praxe.³⁵¹ Odborná literatura chápe hodnoty, které jsou spojené se sociální prací jako naprosto nezbytné pro výkon povolání. Také zmiňuje, že by hodnoty měly být formulovány tak, aby ulehčili rozhodování.³⁵² Dalšími uváděnými pojmy v kvalifikačních pracích jsou ctnost a svědomí. Ctnost je v pracích považována za kvalitu osobnosti, která umožňuje téměř spontánní eticky hodnotné jednání. Stejnou myšlenku můžeme najít i v příspěvku Machuly.³⁵³ Svědomí se, dle autorů kvalifikačních prací, stává východiskem morálního rozhodnutí. Mátel nazývá svědomí vnitřním hlasem, který upozorňuje na nesprávné jednání.³⁵⁴ Arno Anzenbacher považuje svědomí jako něco, co si člověk určuje sám na základě svého rozumu. Může si tak dávat zákony svého jednání a stanovovat jeho cíle. Pracovník se tak nachází ve svobodě mravního rozhodování, ale také v odpovědnosti za svou praxi.³⁵⁵ Příkaský dodává, že „*popírat existenci svědomí by bylo stejně jako popírat existenci vzduchu. Tak jako vzduch, ani svědomí nevidíme, ale každý z nás s ním má své zkušenosti. Jeho hlas v nitru člověka je totiž tak zřejmý, že mnohý by si přál, aby se raději neozýval.*“³⁵⁶ Autoři kvalifikačních prací dále zmiňují jako důležité vzít v úvahu kontext situační, časový, kulturní i kontext dané sociální skupiny, který pomáhá ke správnému rozhodnutí. Dle Dany Nedělníkové bývají etická dilemata natolik specifická, že se při jejich řešení nemůže spoléhat pouze na vnitřní směrnice, etický kodex a jiné obecné normy, svoji odpověď je zapotřebí hledat s ohledem na jedinečnost situace a kontext v procesu etického rozhodování.³⁵⁷ I Sarah Banks zařazuje do etického rozhodnutí úvahu o kontextu situace, včetně konkrétních vztahů a odpovědností zúčastněných osob. Dodává však, že rozsudek by měl být univerzální v tom smyslu, že by se měl vztahovat i na podobné situace.³⁵⁸

V kvalifikačních pracích se objevují osobnostní předpoklady a vlastnosti sociálních pracovníků potřebné při rozhodování etických dilemat. Stejně o tom pojednává i Mátel, který píše, že jádro všeho leží v samotné osobě sociálního pracovníka, v jeho vědomostech a zkušenostech.³⁵⁹ Osobnost sociálního pracovníka považuje za podstatný faktor i Tichý,

³⁵¹ Srov. LEVICKÁ, K.; LEVICKÁ, J. *Etické rozhodovanie jako súčasť vysokoškolskej prípravy sociálnych pracovníkov*, s. 355.

³⁵² Srov. MAROON, I.; MATOUŠEK, O.; PAZLAROVÁ, H. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: model pro supervizi*, s. 83 – 84.

³⁵³ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*, s. 55.

³⁵⁴ Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*, s. 150.

³⁵⁵ Srov. ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika. Úvod a principy*, s. 182 - 183.

³⁵⁶ PŘÍKASKÝ, J. V. *Učebnice základů etiky*, s. 41.

³⁵⁷ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*, s. 387 – 388.

³⁵⁸ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*, s. 161

³⁵⁹ Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*, s. 146.

dle jeho názoru je významné i pracovníkovo vnímání situace, jeho osobní zkušenost a individuální hierarchie hodnot.³⁶⁰ Nečasová uvádí, že z hlediska etiky by sociální pracovník mohl použít při řešení etických dilemat etické teorie, základní hodnoty profese, nebo etický kodex. Co mu však nejvíce pomůže, je znalost sebe sama, neboť základním nástrojem pracovníka je jeho vlastní osobnost.³⁶¹

Na závěr je tedy důležité si uvědomit, že sociální pracovník je ovlivněn ve svém způsobu vnímání situace nejen objektivními, ale i subjektivními faktory,³⁶² že etické chování nezahrnuje pouze vnější pravidla chování v rámci etických kodexů, ale zahrnuje také subjektivní pocity sociálního pracovníka,³⁶³ a v neposlední řadě, že způsob, jakým pracovníci zvládají etická dilemata, zásadně ovlivňuje podobu operační strategie celé organizace.³⁶⁴

³⁶⁰ Srov. TICHÝ, M. *Práce se sociálně neadaptovanými klienty*, s. 28.

³⁶¹ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 9.

³⁶² Srov. NEČASOVÁ, M.; DOHNALOVÁ, Z.; TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. Sociální práce/Sociálna práca*, s. 76 – 87.

³⁶³ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*, s. 377 – 378.

³⁶⁴ Srov. PAVELOVÁ, L. *Dilemy současné sociální práce*. In JANEBOVÁ, R.; KAPPL, M.; SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou. Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12. – 13. 10. 2007*, s. 118.

ZÁVĚR

Hlavním cílem práce bylo zjistit vztah mezi lidskou a odbornou kvalitou sociálních pracovníků při rozhodování etických dilemat na vzorku vybraných kvalifikačních prací Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Cíle bylo dosahováno pomocí teoretického vymezení etických dilemat v sociální práci, vysvětlením jejich vzniku, druhů a také možným řešením etických dilemat vyskytující se v odborné literatuře. Dále byla pozornost věnována analýze kvalifikačních prací. Výsledky z analýzy byly prezentovány ve dvou hlavních kapitolách – **6. Odbornost jako zdroj řešení dilemat**, **7. Lidskost jako zdroj řešení dilemat**, následně v kapitole **8. Shrnutí** a kapitole **9. Diskuze**.

Výzkumná otázka se zajímala o to, zda autoři kvalifikačních prací Jihočeské univerzity zohledňují jak odbornou, tak také lidskou stránku sociálních pracovníků při zvládnutí etických dilemat? Odpověď tedy zní: ano, zohledňují. Ovšem je důležité zmínit, že každá práce v jiné míře. Většina prací preferuje při řešení etických dilemat etiku, především etické teorie a etický kodex. Ve většině případů se tyto skutečnosti snaží autoři přímo aplikovat na daný problém, a tím tak dát návod na řešení etických dilemat a ulehčit sociálním pracovníkům rozhodování etických dilemat. Při tomto postupu však hodně prací zapomíná důležitost lidské stránky sociálního pracovníka. Pokud se koukneme na konkrétní vyčíslení, lze konstatovat, že v šestnácti pracích převažuje důraz více na odbornou stránku sociálního pracovníka, kdežto pouze ve dvou pracích převažuje více lidská stránka. Z celkového počtu lze určit tři práce, které mají lidskou a odbornou stránku téměř v rovině. Díky tomuto porovnání lze hodnotit vztah mezi lidskou a odbornou stránkou v kvalifikačních pracích jako nerovnoměrný. Na základě výsledku, který byl nazírán jak z teoretického, tak i praktického hlediska prováděného pomocí analýzy, se domnívám, že cíl práce byl splněn.

V praxi by tato práce mohla sloužit jako povzbuzení budoucích autorů kvalifikačních prací (kteří se chtějí věnovat etickým dilematům v sociální práci) k věnování větší pozornosti lidské stránce sociálních pracovníků při rozhodování etických dilemat. Doufám, že tato práce bude přínosem a v mnohém inspirací nejen pro autory kvalifikačních prací, ale také pro sociální pracovníky a další odborníky v oboru. Mne osobně psaní této práce přimělo znovu přehodnotit důležitost lidské a odborné kvality sociálního pracovníka při rozhodování etických dilemat. Myslím, že obě tyto kvality hrají v procesu rozhodování

svou roli, zároveň si však myslím, že na lidské stránce sociálního pracovníka se dále „tvorí“ profesní stránka, a proto tedy důležitější roli přikládám právě lidské stránce.

Další výzkum na toto téma, který by byl nad rámec mé práce, vidím v aplikaci této problematiky a jejího výzkumu na odbornou literaturu, popřípadě na odborné články psané na dané téma.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika. Úvod a principy*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2004. ISBN 80-7325-030-6.
2. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. 2nd ed. Houndmills; New York: Palgrave, 2001. ISBN 0-333-94798-3.
3. BARKER, G. *Použití kvalitativních výzkumných metod při postupech rychlého posuzování zneužívání drog ve společnosti*. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-78-2.
4. BÄRTLOVÁ, E. *Výcvik sociálních dovedností (studijní text pro obor sociální práce)*. Ústí nad Labem: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem, Fakulta sociálně ekonomická. ISBN 80-7044-749-4.
5. BILASOVÁ, V. *Výzvy pre etiku v sociálnej práci*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.
6. BURIÁNEK, J. *Sociologie*. Praha: Nakladatelství Fortuna, 2003. ISBN 80-7168-254-5.
7. DOČKAL, J. *Člověk v současném světě*. Středokluky: Zdeněk Susa, 2008. ISBN 978-80-86057-53-8.
8. DURČÁKOVÁ, B. *Dilema mezi etikou spravedlnosti a péče v sociální práci*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.
9. FISCHER, O. *K pojetí etiky pro sociální práci*. In FISCHER, O.; MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
10. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese. Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-394-3.
11. GOLDMANN, R.; CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004. ISBN 80-244-0907-0.
12. GREGOROVÁ, A. B. *Základné predpoklady morálneho jednania v sociálnej práci*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.

13. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
14. HAWKINS, P.; SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
15. HEIDBRINK, H. *Psychologie morálního vývoje*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-154-1.
16. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
17. JANDOUREK, J. *Úvod do sociologie*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-749-3.
18. JANEBOVÁ, R. „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2010, roč. 10, č. 3, s. 88 – 99. ISSN 1213-6204.
19. JANEBOVÁ, R. *Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbujuje odpovědnosti*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.
20. JANKOVSKÝ, J. *Etická dilemata v sociální práci ve vztahu k rodině*. In ŠRAJER, J.; MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice, Brno: Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
21. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
22. JANOTOVÁ, H. a kol. *Profesní etika*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-42-2.
23. JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. (Eds.) *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.
24. KLAPAL, M. *Řešení morálních dilemat – principy a jejich využití*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.) *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.
25. KOPECKÁ, I. *Psychologie 1. díl. Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3875-8.
26. KRAHULCOVÁ, B. *Kontexty sociální a charitativní práce: sborník katedry psychosociálních věd a etiky*. Brno: L. Marek, 2008. ISBN 978-80-87127-07-0.

27. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J. *Sociální služby: tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Tábor: ABENA, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7.
28. KRUTILOVÁ, D. *Osobní nastavení a profesionalita pracovníků v sociálních službách*. *Sociální služby*, 2010, roč. 12, č. 3, s. 25. ISSN 1803-7348.
29. LABAJOVA, H. *Problematika zvládnání stresu u začínajících sociálních pracovníků*. In KADLEC, T.; NOVÁKOVÁ, Z. *Akční pole sociální práce III. Aktuální otázky sociální práce a sociální pedagogiky*. Olomouc, Univerzita Palackého, 2009. ISBN 978-80-244-2449-1.
30. LEŠKOVÁ, L. *Dilemy etickej zodpovednosti sociálnych pracovníkov voči zdravotne postihnutým klientom*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.
31. LEVICKÁ, J. *Etické dilemy sociálnej práce*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.
32. LEVICKÁ, J. *Od konceptu k technike*. Trnava: Vydavateľstvo TŠ pre Spoločnosť pre podporu vedy a vzdelávania na FZaSP TU, 2005. ISBN 80-968952-6-5.
33. LEVICKÁ, J. *Základy sociálnej práce*. Trnava: Spoločnosť pre podporu vedy a vzdelávania na FZaSP TU, 2004. ISBN 80-968952-3-0.
34. LEVICKÁ, K.; LEVICKÁ, J. *Etické rozhodovanie jako súčasť vysokoškolskej prípravy sociálnych pracovníkov*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.) *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.
35. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In FISCHER, O.; MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
36. MALÍŠKOVÁ, Z.; ŠRANK, M. *Dilemy v práci sociálního pracovníka v zdravotnictví*. In KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.
37. MAROON, I.; MATOUŠEK, O.; PAZLAROVÁ, H. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: model pro supervizi*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1307-9.
38. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. 2. vyd. ISBN 978-80-7367-502-8.
39. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007. 2. vyd. ISBN 978-80-7367-331-4.

40. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociálnej práce*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2010. ISBN 978-80-89271-85-6.
41. MÁTEL, A.; SCHAVEL, M.; MÜHLPACHR, P.; ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociálnej práci*. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. ISBN 978-80-87182-13-0.
42. MÁTEL, A. *Systematický postup řešení etických dilemat v sociálnej práci*. [on-line]. Brno, Institut mezioborových studií, 2010. [cit. 15. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://cs.scribd.com/doc/28870182>. ISBN 978-80-87182-13-0.
43. MERHAUTOVÁ, J.; MRAZÍKOVÁ, R. *Supervize organizace v kontextu sociálních služeb. Sociální služby*. 2010, roč. 7, č. 3, s. 22 – 23.
44. MURDZA, K. *Sociologický výskum*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2010. ISBN 978-80-86708-91-1.
45. MUSIL, L. *Coping with Dilemmas. Working Conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*. Bm: Albert, 2006. ISBN 80-7326-090-5.
46. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In ŠRAJER, J.; MUSIL, L. (eds.) *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice, Brno: nakladatelství ALBERT, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
47. MUSIL, L. „ráda bych Vám pomohla, ale ...“ *Dilemata práce s klientem v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
48. MUSIL, L. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, roč. 2, s. 60 – 79. ISSN 1213-6204.
49. MUŽÍKOVÁ, J.; BÄRTLOVÁ, E. *Odborná praxe v sociální práci*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2007. ISBN 978-80-7044-951-6.
50. MÜHLEISEN, S.; OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti: soft skills v praxi*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2662-5.
51. NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2. rozšířené vydání. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0625-7.
52. NEČASOVÁ, M.; DOHNALOVÁ, Z.; TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2010, roč. 10, č. 3, s. 76 – 87. ISSN 1213-6204.
53. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.

54. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. In NEDĚLNÍKOVÁ, D.; JANOUŠKOVÁ, K. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.
55. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007. ISBN neuvedeno.
56. NEDĚLNÍKOVÁ, D.; JANOUŠKOVÁ, K. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.
57. NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzdáváním v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita. Zdravotně sociální fakulta. Katedra sociální práce, 2007. ISBN 978-80-7368-469-3.
58. NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce - její vývoj a metodické postupy*. Praha: Univerzita Karlova, 1992. ISBN 80-7066-483-5.
59. OLÁH, M.; SCHAVEL, M.; ONDRUŠOVÁ, Z.; NAVRÁTIL, P. *Sociálna práca - vybrané kapitoly z dejin, teorie a metod sociálnej práce*. Vyd. 3, dopl. a přeprac. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, katedra sociálnej práce, 2009. ISBN 80-969449-6-7.
60. PAULÍK, K. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. ISBN 80-7042-60-X.
61. PAVELOVÁ, E. *Dilemy súčasnej sociálnej práce*. In JANEBOVÁ, R.; KAPPL, M.; SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou. Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12. – 13. 10. 2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6.
62. PETRÁČKOVÁ, V.; KRAUS, J. a kol. *Akademický slovník cizích slov*. Praha: Academia, 2000. ISBN 80-200-0607-9.
63. PŘÍKASKÝ, J. V. *Učebnice základů etiky*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2000. ISBN 80-7192-505-5.
64. RAWLS, J. *Teorie spravedlnosti*. Praha: Victoria Publishing, 1995. ISBN 80-85605-89-9.
65. ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.
66. SMĚKAL, V. *Pozvání do psychologie osobnosti. Člověk v zrcadle vědomí a jednání*. Třetí, opravené vydání. Brno: Barrister&Principal, 2009. ISBN 978-80-87029-62-6.

67. SOTNIAKOVÁ, E. *Etika v sociální práci*. In *Etika a sociální práce. Zborník z konferencie, ktorá se konala dňa 25. 10. 2002 v Trnave*. Trnava: Fakulta zdravotníctva a sociálnej práce trnavskej univerzity v Trnave, 2002. ISBN 80-88774-20-9.
68. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-806-6.
69. TICHÝ, M. *Práce se sociálně neadaptovanými klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Pedagogická fakulta, 2007. ISBN 978-80-7368-310-8.
70. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. Učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.
71. Zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, v platném znění.
72. *Život z víry. Překlad 2. dílu katolického katechismu pro dospělé*. 2. vyd. České Budějovice: Teologická fakulta Jihočeské univerzity, 2005. ISBN 80-7040-809-X.

Bakalářské práce

73. BEDNARČÍKOVÁ, J. *Aby pomoc byla skutečnou pomocí. Profesionalizace sociální práce s nezaměstnanými na úřadech práce v České republice*. České Budějovice, 2007. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra teologické etiky, sociální etiky a etického vzdělávání. Vedoucí práce J. Šrajer.
74. LOMOVÁ, M. *Dávky hmotné nouze z pohledu sociálního pracovníka a klienta*. České Budějovice, 2010. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce K. Hyková.
75. LUDÍNOVÁ, I. *Etické problémy a dilemata v práci úředníků na sociálních odborech obcí*. České Budějovice, 2011. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce J. Vitoň.

Diplomové práce

76. DVOŘÁKOVÁ, Z. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků*. České Budějovice, 2009. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce A. Novotný.
77. FOUSKOVÁ, E. *Etická dilemata v pomáhajících profesích pracujících s týranými a zneužívanými dětmi z pohledu různých etických přístupů*. České Budějovice, 2011. Di-

- plomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce M. Elichová.
- 78.** HOMOLKOVÁ, L. *Vývojové krize, jejich smysl a důležitost: uplatnění etiky a sociální práce při řešení krize adolescence*. České Budějovice, 2012. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra teologické a sociální etiky. Vedoucí práce J. Šrajer.
- 79.** JELÍNKOVÁ, V. *Dilemata sociálních pracovníků pracujících v zařízení pro seniory*. České Budějovice, 2011. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce A. Kříšťan.
- 80.** KAŠPAROVÁ, V. *Etická dilemata v sociální práci s romskými klienty*. České Budějovice, 2012. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce D. Urban.
- 81.** MAŇUROVÁ, P. *Etické dilema a etický konflikt v evropské kultuře*. České Budějovice, 2009. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra filosofie a religionistiky. Vedoucí práce J. Jinek.
- 82.** MARIANOVÁ, E. *Etické aspekty práce s dětmi s poruchami chování*. České Budějovice, 2010. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra psychologie a sociologie. Vedoucí práce M. Lhotová.
- 83.** MLÁTILÍKOVÁ KRIŠTOFOVÁ, M. *Etika v sociální práci s lidmi se schizofrenním onemocněním*. České Budějovice, 2011. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra teologické a sociální etiky. Vedoucí práce J. Šrajer.
- 84.** NÁVAROVÁ, J. *Etické problémy a dilemata pracovníků Denního stacionáře AKORD pro osoby s mentálním a kombinovanými vadami*. České Budějovice, 2012. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce D. Urban.
- 85.** POKORNÁ, E. *Etická dilemata sociální práce s klienty se sociální patologií*. České Budějovice, 2009. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce A. Mojžíšová.
- 86.** PRŮDKOVÁ, T. *Bezdomovci zneužívající návykové látky a etické aspekty sociální práce s nimi*. České Budějovice, 2009. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí J. Šetek.

- 87.** ROČOVSKÁ, S. *Sociální a etické souvislosti přístupu ke klientům se schizofrenií*. České Budějovice, 2012. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce M. Svobodová.
- 88.** STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s oběťmi domácího násilí*. České Budějovice, 2012. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce D. Urban.
- 89.** ŠÍMOVÁ, K. *Specifika práce s romskými klienty nízkoprahového zařízení*. České Budějovice, 2009. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce M. Elichová.
- 90.** ŠTROHMAJEROVÁ, S. *Dilemata pracovníků adiktologického nízkoprahového zařízení*. České Budějovice, 2009. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce A. Kříšťan.

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha I.** Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR
- Příloha II.** Zákon č. 108/2006 Sb., v platném znění, § 109 – 117
- Příloha III.** Tabulka výsledků

PŘÍLOHY

Příloha I. Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR

ETICKÝ KODEX SPOLEČNOSTI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR

1. Etické zásady

1. 1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

- 2. 1. 1.** Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.
- 2. 1. 2.** Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
- 2. 1. 3.** Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zají- má se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.
- 2. 1. 4.** Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.
- 2. 1. 5.** Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto posky- nutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.
- 2. 1. 6.** Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do proce- su řešení jejich problémů.
- 2. 1. 7.** Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

- 2. 2. 1.** Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2. 3. 3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2. 4. 6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2. 5. 2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2. 5. 6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

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

- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

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

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

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka, který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role, a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

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

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

ČÁST OSMÁ

PŘEDPOKLADY PRO VÝKON POVOLÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

HLAVA I

Sociální pracovník

§ 109

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.

§ 110

(1) Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

(2) Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí.

(3) Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.

(4) Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu 40) v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu 41),

c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pra-

covníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),

d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.

(5) Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu 42).

(6) Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu 31).

HLAVA II

Další vzdělávání sociálního pracovníka

§ 111

(1) Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

(2) Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob (dále jen "vzdělávací zařízení").

(3) Formy dalšího vzdělávání jsou

a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,

b) účast v akreditovaných kurzech,

c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,

d) účast na školicích akcích.

(4) Účast na dalším vzdělávání podle odstavce 3 se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu 43).

(5) Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání podle odstavce 3 je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které další vzdělávání pořádalo.

HLAVA III

zrušena

§ 112

zrušen

§ 113

zrušen

§ 114

zrušen

ČÁST DEVÁTÁ

PŘEDPOKLADY PRO VÝKON ČINNOSTI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

§ 115

Okruh pracovníků

(1) V sociálních službách vykonávají odbornou činnost

a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110,

b) pracovníci v sociálních službách,

c) zdravotničtí pracovníci,

d) pedagogičtí pracovníci,

e) manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.

(2) Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem 44a).

Pracovníci v sociálních službách

(1) Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává

a) přímou obslužnou péčí o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,

b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti,

c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,

d) pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

(2) Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

(3) Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí.

(4) Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.

(5) Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách

a) uvedeného v odstavci 1 písm. a) je základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu 45) způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,

b) uvedeného v odstavci 1 písm. b) je střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu 46) způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,

c) uvedeného v odstavci 1 písm. c) je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu 45) způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,

d) uvedeného v odstavci 1 písm. d) je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110.

(6) Obsah kvalifikačního kurzu podle odstavce 5 a jeho minimální rozsah stanoví prováděcí právní předpis.

(7) Podmínku absolvování kvalifikačního kurzu podle odstavce 5 je třeba splnit do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do doby splnění této podmínky vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách.

(8) Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu 31).

(9) Zaměstnavatel je povinen zabezpečit pracovníku v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Účast na dalším vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu 43). Další vzdělávání se uskutečňuje formami uvedenými v § 111 odst. 3.

§ 116a

(1) Odbornou způsobilostí manželského a rodinného poradce je vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.

(2) Odbornou způsobilostí dalšího odborného pracovníka uvedeného v § 115 odst. 1 písm. e) je vysokoškolské vzdělání.

§ 117

Podmínky výkonu činnosti zdravotnických pracovníků a pedagogických pracovníků stanoví zvláštní právní předpisy 47)

ČÁST DESÁTÁ

AKREDITACE VZDĚLÁVACÍCH ZAŘÍZENÍ A AKREDITACE VZDĚLÁVACÍCH PROGRAMŮ

§ 117a

(1) Ministerstvo rozhoduje o akreditaci vzdělávacích zařízení a o akreditaci vzdělávacích programů (dále jen „akreditace“) pro účely zajištění vzdělávacích kurzů podle § 110 odst.

4 písm. c) a d) a kvalifikačních kurzů podle § 116 odst. 5, dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, vzdělávání vedoucích pracovníků zaměstnanců uvedených v § 115 odst. 1 a pro účely odborné podpory fyzických osob, které poskytují pomoc příjemci příspěvku.

(2) Písemná žádost o akreditaci se podává ministerstvu na tiskopisu předepsaném ministerstvem.

(3) Žádost o akreditaci vzdělávacího zařízení, kromě náležitostí podání 47a), obsahuje

a) oprávnění ke vzdělávací činnosti podle zvláštního právního předpisu 47b),

b) přehled o dosavadní činnosti žadatele o akreditaci.

(4) Žádost o akreditaci vzdělávacího programu, kromě náležitostí podání 47a), obsahuje

a) údaje uvedené v odstavci 3,

b) název, druh, formu, obsah a časový rozsah vzdělávacího programu, který žadatel hodlá uskutečňovat,

c) doklady o materiálním a technickém zabezpečení vzdělávacího programu,

d) seznam fyzických osob, které se budou podílet na vzdělávání, a doklady o jejich odborné způsobilosti nebo osvědčení o uznání odborné kvalifikace,

e) formu osvědčení o absolvování vzdělávacího programu s uvedením identifikačních údajů vzdělávacího zařízení, údajů uvedených v písmenu b), identifikačních údajů o osobě, která vzdělávací program absolvovala, a datum vydání osvědčení.

(5) K žádosti podle odstavců 3 a 4 musí být připojen doklad o zaplacení správního poplatku za přijetí žádosti 47c).

§ 117b

(1) Ministerstvo zřizuje jako svůj poradní orgán akreditační komisi k posouzení žádosti o udělení akreditace a k posouzení návrhu na odejmutí akreditace.

(2) Členy akreditační komise jmenuje a odvolává ministr práce a sociálních věcí.

(3) Složení akreditační komise, způsob jednání, vnitřní organizaci a důvody pro odvolání jejího člena stanoví statut a jednací řád, které vydává ministerstvo.

(4) Účast člena v akreditační komisi je jiným úkonem v obecném zájmu 47d), při němž náleží členům této komise náhrada jízdních výdajů, náhrada výdajů za ubytování a náhrada zvýšených stravovacích výdajů ve výši a za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem 47e); poskytovatelem těchto náhrad je ministerstvo. Členům akreditační komise může být ministerstvem poskytnuta odměna.

§ 117c

(1) Na základě posouzení skutečností uvedených v žádosti o akreditaci zpracuje akreditační komise stanovisko k žádosti o akreditaci, které ve lhůtě 60 dnů od posledního dne kalendářního čtvrtletí, ve kterém byla tato žádost podána, předloží ministerstvu.

(2) Ministerstvo rozhodne o akreditaci ve lhůtě 30 dnů po obdržení stanoviska komise.

(3) Ministerstvo při rozhodování přihlíží ke stanovisku akreditační komise.

(4) Akreditace se uděluje na dobu 4 let.

(5) Akreditace je nepřevoditelná a nepřechází na právního nástupce.

§ 117d

(1) Ministerstvo kontroluje činnost akreditovaných vzdělávacích zařízení při uskutečňování akreditovaných programů.

(2) Ministerstvo rozhodne o odejmutí akreditace, jestliže

a) zjistí nedodržování vzdělávacího programu,

b) akreditované vzdělávací zařízení nesplňuje podmínky, za nichž mu byla akreditace udělena.

(3) Podle § 117c odst. 1 až 3 se postupuje i v případě rozhodování o odejmutí akreditace.

(4) Akreditace zaniká dnem doručení písemného oznámení akreditovaného vzdělávacího zařízení o ukončení činnosti ministerstvu, popřípadě dnem, který je uveden v písemném oznámení.

§ 117e

- (1) Akreditované vzdělávací zařízení vede evidenci vydaných osvědčení.
- (2) Ministerstvo zveřejňuje v elektronické podobě způsobem umožňujícím dálkový přístup seznam akreditovaných vzdělávacích zařízení s jejich vzdělávacími programy, dobu, na kterou byla akreditace udělena, a seznam vzdělávacích zařízení, kterým byla akreditace odejmuta.

Příloha III. Tabulky výsledků

Tabulka č. 1 – Odborné kvality sociálních pracovníků vyskytující se v kvalifikačních pracích Jihočeské univerzity.



	odborné kvality sociálního pracovníka								
	identifikace	teorie a metody	pravidla organizace	právo	vzdělání	intervize	supervize	etické teorie	etický kodex
Bednaříková									
Lomová									
Ludínová									
Dvořáková									
Fousková									
Homolková									
Jelínková									
Kašparová									
Maňurová									
Marianová									
Mlátilíková									
Návarová									
Pokorná									
Průdková									
Ročovská									
Stachová									
Šímová									
Štrohmajerová									



- Bakalářské práce
 - Diplomová práce

- vyskytující se
 - pouze okrajově se vyskytující

Tabulka č. 2 – Lidské kvality sociálních pracovníků vyskytující se v kvalifikačních pracích Jihočeské univerzity.

	lidské kvality sociálního pracovníka												
	osobnost	hodnoty	víra a náboženství	psychologické faktory	společnost kultura	sebepojetí	sebereflexe	reflexe	zázemí	vlastní znalosti a schopnosti	vyrovnání se s nejistotou	morální kvality	postoj k praxi
Bednaříková													
Lomová													
Ludínová													
Dvořáková													
Foušková													
Homolková													
Jelínková													
Kašparová													
Maňurová													
Marianová													
Mlátilíková													
Návarová													
Pokorná													
Průdková													
Ročovská													
Stachová													
Šímová													
Štrohmajerová													

 - Bakalářské práce
 - Diplomová práce

 - vyskytující se
 - pouze okrajově se vyskytující

ABSTRAKT

VONDRÁŠKOVÁ, B. *Dilemata v sociální práci – analýza kvalifikačních prací Jihočeské univerzity*. České Budějovice 2013. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce A. Kříšťan.

Klíčová slova: sociální práce, analýza, dilema, etické dilema, kvalifikační práce, analýza diplomových prací, analýza bakalářských prací

Práce se zabývá zkoumáním vztahu mezi lidskou a odbornou kvalitou sociálních pracovníků při rozhodování etických dilemat ve vybraných kvalifikačních pracích Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. První čtyři kapitoly se zabývají zejména teoretickým vymezením etických dilemat v sociální práci, jejich vznikem, druhy a také možnými řešeními etických dilemat uváděnými v odborné literatuře. Následující části se již zaměřují na vybrané kvalifikační práce a jejich analýzu. Většina vybraných prací zdůrazňuje zejména odbornost sociálního pracovníka, především význam etiky, etických teorií a etického kodexu, při řešení etických dilemat. Žádná však neopomíjí roli lidských kvalit při rozhodování, avšak každá její význam zohledňuje v jiné míře. Závěr tedy je, že pozornost věnovaná v kvalifikačních pracích lidským kvalitám na jedné straně a profesním kvalitám na straně druhé, je nerovnoměrná.

ABSTRACT

The dilemmas in social work – an analysis of qualification theses at the University of South Bohemia.

Keywords: social work, analysis, dilemma, ethical dilemma, qualification thesis, analysis of diploma theses, analysis of bachelor theses

The thesis analyses the importance and mutual relationship of the human and the professional quality of social workers in their decision making concerning professional dilemmas as they are interpreted in a sample of qualification theses of the University of South Bohemia. The first four chapters deal mainly with the theoretical explanation of ethical dilemmas in social work, their origin, categories, as well as with the possible solutions of ethical dilemmas published in literature. The following parts focus on selected qualification theses and their analysis. The majority of the theses emphasizes the professionalism of a social worker above all, mainly the significance of professional ethics, ethical theories and ethical code in dealing with ethical dilemmas. Nevertheless, none of them omits the role of personal (human) qualities involved in decision making, even though each stresses their importance to a different extent. In conclusion, the attention paid to personal (human) qualities on the one hand and professional qualities on the other hand is disproportionate in the analysed qualification theses.