

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Etická dilemata při poskytování služeb rodinám s dětmi v neziskovém zařízení

Vedoucí práce: PhDr. David Urban, Ph. D.

Autor práce: Bc. Lenka Neckářová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: kombinovaná

2014

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.

17. 3. 2014

Děkuji vedoucímu diplomové práce PhDr. Davidu Urbanovi, Ph. D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Poděkování také patří doc. Tomáši Machulovi, Ph.D., Th.D. za jeho čas a ochotu při konzultaci etických aspektů této práce.

Dále bych chtěla poděkovat zúčastněným respondentkám za poskytnutí všech podkladů.

Obsah

ÚVOD	5
1 METODIKA PRÁCE	8
2 RODINA A SOCIÁLNÍ PRÁCE S NÍ.....	11
2.1 RODINA	11
2.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU	15
2.2.1 <i>Sanace rodiny</i>	21
3 ETIKA A ETICKÉ ASPEKTY SOCIÁLNÍ PRÁCE	26
3.1 ETIKA.....	26
3.2 UPLATNĚNÍ ETIKY V SOCIÁLNÍ PRÁCI	28
3.3 ETIKA V PRÁCI S RODINOU	30
3.4 ETICKÁ DILEMATA	32
4 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI.....	37
5 DILEMATA PŘI PRÁCI S RODINAMI V NEZISKOVÉM ZAŘÍZENÍ	41
5.1 VZTAH KLIENT - PRACOVNÍK.....	41
5.2 ZAKÁZKA KLIENTA	44
5.3 UKONČOVÁNÍ SLUŽBY	47
5.4 DIREKTIVNÍ VERSUS NEDIREKTIVNÍ PŘÍSTUP.....	49
5.5 MATERIÁLNÍ POMOC.....	50
5.6 PRÁCE S CITLIVÝMI INFORMACEMI	52
5.7 NEDOSTATEK SLUŽEB.....	54
5.8 POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ TŘETÍ OSOBE.....	55
5.9 ÚSKALÍ TERÉNNÍ SLUŽBY.....	57
5.10 PŘÍMÁ PÉČE VERSUS ADMINISTRATIVA.....	58
5.11 VLIV DOTAČNÍHO ŘÍZENÍ NA CHOD SLUŽBY	59
6. ROZBOR DILEMATU POMOCÍ ETICKÝCH TEORIÍ.....	61
DISKUZE	72
ZÁVĚR	78
POUŽITÁ LITERATURA	82
SEZNAM PŘÍLOH	88
PŘÍLOHA Č. 1 – VÝZKUMNÝ VZOREK.....	89
PŘÍLOHA Č. 2 – VÝZKUMNÉ OTÁZKY	89
PŘÍLOHA Č. 3 – PŘEPIS ROZHOVORŮ	90
ABSTRAKT.....	105
ABSTRACT.....	106

Úvod

Rodina jako sociální instituce zaujímá v životě každého člověka nezastupitelnou roli. Je prostorem, kde bychom se měli cítit jistě a bezpečně. Rodina je místo, kam patříme. Patřit někam je jednou ze základních lidských potřeb.

Rodina má také řadu funkcí, kromě toho, že je biologicky významná pro udržení lidstva, je také základním kamenem každé společnosti, neboť usnadňuje začleňování do kultury a společnosti.¹ Rodina je místem, kde se jedinec socializuje, přejímá určité normy a důležité identifikační vzory a vytváří si vlastní hodnotovou orientaci. Z emocionálního hlediska má rodina zásadní a nezastupitelnou funkci, žádná jiná instituce totiž nedokáže vytvořit podobné a tak potřebné citové zázemí. Rodina je proto unikátní a nenahraditelnou institucí.²

Většina rodin v České republice patří do skupiny takzvaných funkčních rodin. To znamená, že jsou samostatné, funkční a zajišťují dobrý vývoj dítěte. Pak tu máme o poznání menší skupinu rodin, kterou označujeme jako rodiny problémové či dysfunkční. U těchto rodin se vyskytuje porucha některých nebo všech funkcí, které ohrožují zdravý vývoj dítěte. Dysfunkční rodiny nejsou schopny řešit svůj problém vlastními silami. K tomu, aby nedošlo k ohrožení zdravého vývoje dítěte, je nutný zásah zvenčí. Tento zásah je především na odbornících s oborů sociální práce, zejména tedy na pracovnících oddělení sociálně právní ochrany dětí a na pracovnících, kteří poskytují služby rodinám s dětmi.

Tato diplomová práce se zaměřuje na práci s rodinami, které se ocitly v tíživé situaci a tuto situaci již nejsou schopny řešit samy. Následkem tíživé situace rodina nezvládá svoje funkce a tím je ohrožen vývoj dětí vyrůstajících v těchto rodinách. Intervence v takzvaných problémových rodinách je nezbytná a musí být zaměřena nejen na děti, které v ní aktuálně vyrůstají, ale na rodinu jako celek. U rodičů, kteří sami vyrostli v dysfunkční rodině, je velká pravděpodobnost, že své dítě budou

¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Slon, 2003. s. 9.

² Srov. ILÁŠOVÁ, R., LEVICKÁ, J. *Etické kontext práce s rodinou*. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. s. 88.

vychovávat v podobném prostředí. Je zde tedy obava, že počet dysfunkčních rodin se bude do budoucna navyšovat. Diplomová práce se zabývá přístupem sociální práce k těmto rodinám, nastiňuje praxi při poskytování sociálních služeb, která s sebou může přinést řadu obtížných situací. Úkolem diplomové práce je tedy nahlížet na praxi z pohledu sociální práce a etiky.

Sociální práci definují autoři různě, jedna z definic říká, že funkcí sociálního pracovníka je pomáhat lidem, kteří se pokoušejí řešit a zvládnout problémy ve fungování, v interakcích s jejich prostředím. Prostřednictvím své pomoci se sociální pracovník snaží zlepšit způsob, kterým lidé sociálně fungují, nebo vztahy mezi lidmi a jejich sociálním prostředím.³

Sociální práce s rodinou je nesmírně obtížná především tím, že sociální pracovník během intervence pracuje s rodinou jako celkem, tudíž s více lidmi najednou. Poskytování sociálních služeb rodinám s dětmi klade tedy na pracovníka vysoké nároky. Stěžejní pro úspěšnou spolupráci je navázání vztahu a pocitu důvěry mezi všemi zúčastněnými, to v převážné většině případů znamená nejen s rodičem (s rodiči), ale i s dětmi. Má-li dojít ke zlepšení situace rodiny, musí pracovník nahlížet na rodinu komplexně v celé její šíři.

Náročnost práce s rodinou s sebou přináší také řadu dilemat, se kterými se může sociální pracovník při poskytování služeb setkat. Při mnoha intervencích se pracovník dostává do těžké situace, kdy se musí rozhodnout, co je lepší, co je horší. Toto rozhodování je o to složitější, pokud se pracovník rozhoduje v případě, kdy varianty nabízeného řešení nelze jasně rozdělit na dobré a špatné.

V těchto případech je oporou pro pracovníka právě etika, která mu může pomoci podívat se na danou situaci pohledem různých etických přístupů, které mohou pracovníkovi pomoci zodpovědět nelehké otázky. Etika se tím stává významným nástrojem sociální práce při rozhodování pracovníka o dalším postupu v poskytování služby.

³ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. s. 185.

Etika prostupuje nejen přímou práci s klienty, kdy pracovník je tím mocnějším a tuto svoji moc, kterou mu dává profese, uplatňuje vzhledem ke klientovi. Etika se však objevuje také po technické a právní stránce oboru. Etické principy a hodnoty, které jsou pro pracovníka významné, ovlivňují způsob, jakým bude interpretovat zákony a nařízení.⁴

Tato diplomová práce se věnuje rozboru možných dilemat při poskytování služeb rodinám s dětmi. Etická dilemata jsou definována jako stav, kdy sociální pracovník cítí, že stojí před dvěma (či více) alternativními možnostmi řešení, které představují konflikt morálních principů. Není přitom jasné, které rozhodnutí bude přijatelnější.⁵

Cílem diplomové práce je formulovat a reflektovat jednotlivá dilemata a hledat možné přístupy a metody jejich řešení. Úkolem této práce je popsat a shrnout možná dilemata při poskytování sociálních služeb rodinám s dětmi v neziskovém zařízení. Práce je zaměřena na přístupy a metody řešení pomocí etiky.

Počáteční kapitoly diplomové práce jsou zaměřeny na rodinu a její význam a na sociální práci s rodinou. Dále se zabývám etikou, a to především v kontextu sociální práce a práce s rodinou. Tato úvodní pasáž má za cíl přiblížit a vymežit oblast, ze které mohou dilemata pramenit. Klíčová kapitola práce je věnována dilematům při poskytování služeb rodinám v neziskovém zařízení. Vybraná dilemata upřesnila prostřednictvím sondy sociální pracovníci, kteří pracují s danou cílovou skupinou. Oslovení sociální pracovníci zajišťují přímou péči při poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi.

Při vypracovávání diplomové práce jsem čerpala z odborné literatury zaměřené na sociální práci, etiku a rodinu. Mezi autory, o které se práce opírá, patří Libor Musil, Karel Kopřiva, Ivan Úlehla, Oldřich Matoušek, Geert van der Laan, Věra Bechyňová a další. Mezi zdroje zařazuji odborné knihy a články, cizojazyčnou literaturu, internetové zdroje a další materiály.

⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. s. 6.

⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. s. 6.

1 Metodika práce

Diplomová práce je rozdělena do několika kapitol. První dvě kapitoly jsou založeny na studiu odborné literatury. Tyto kapitoly mají za cíl nastínit danou problematiku a současně propojit použité zdroje s praxí a smyslem této práce.

V další kapitole s názvem Sociální služby pro rodiny s dětmi představuji již konkrétní sociální služby, které jsou rodinám v tíživé životní situaci nabízeny. Hledala jsem sociální služby, jež budou pracovat s rodinou formou sanace rodiny nebo s jejími prvky a budou s takzvanou dysfunkční rodinou pracovat jako s celkem. Při hledání těchto poskytovatelů sociálních služeb jsem si určila okres Jihlava jako místní příslušnost.⁶

Podle Registru poskytovatelů sociálních služeb⁷ je v kraji Vysočina celkem třináct registrovaných sociálně-aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi.⁸ V okrese Jihlava se jedná o sedm registrovaných poskytovatelů těchto služeb. Většina poskytovatelů má v registru uvedenou jako cílovou skupinu osoby s různým druhem postižení, děti a mládež ve věku 6 – 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, imigranty, azylanty nebo etnické menšiny. S dysfunkčními rodinami s prvky sanace rodiny pracuje v okrese Jihlava pouze Centrum pro rodinu a sociální péči Vysočina sídlící v Jihlavě. Jeho služby a způsob práce jsou uvedeny ve čtvrté kapitole této práce.

Cílem výzkumu práce bylo formulovat a reflektovat jednotlivá dilemata a hledat možné přístupy a metody jejich řešení. Pro výzkum jsem zvolila kvalitativní šetření,

⁶ Tuto lokalitu jsem zvolila proto, že se v ní profesně pohybuji, zároveň jsem jedinou studentkou v ročníku kombinované formy studia, která se bude o tento region zajímat. Dalším důvodem byla také dostupnost zdrojů a kontaktů.

⁷ Srov. Portál MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. [cit. 2014-1-5]. Dostupné na WWW: <http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1392035605926_1&zak=Vyso%C4%8Dina&zaok=&sd=soci%C3%A1ln%C4%9B+aktiviza%C4%8Dn%C3%AD+slu%C5%BEby+pro+rodiny+s+d%C4%9Btmi>.

⁸ Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláška č. 505/2006 Sb. Tyto služby pro rodiny s dětmi jsou § 65 zákona o sociálních službách definovány takto: „*Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.*“

jehož předností je získání podrobných informací o případu v jeho přirozeném prostředí.⁹ Výsledkem kvalitativního výzkumu je formulace nové hypotézy nebo teorie, které však není možné zobecnit, jsou platné pouze pro zkoumaný vzorek.¹⁰ Jako techniku sběru dat jsem využila strukturovaný rozhovor.

Výzkum byl realizován v lednu a v únoru roku 2014. Na začátku ledna byly formou elektronické pošty osloveny pracovnice Centra pro rodinu a sociální péči Vysočina, zda by byly ochotny zúčastnit se rozhovoru. Všechny pracovnice uvedené organizace souhlasily s poskytnutím rozhovoru. Cílový výzkumný vzorek tedy činil pět sociálních pracovníků,¹¹ kteří zajišťují přímou péči v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi a s těmito rodinami pracují s prvky sanace rodiny.

Rozhovory s pracovníky byly vedeny v organizaci a za souhlasu jejich nadřízené. Schůzka byla vždy předem domluvená tak, aby nenarušovala chod služby či organizace. Rozhovory s pracovníci trvaly průměrně asi 45 minut.

Rozhovor obsahoval šest otázek.¹² Dle domluvy s respondentkami jsem jim otázky předem poslala tak, aby měly dostatek prostoru k zamyšlení se nad tématem. Každá z respondentek byla na začátku schůzky seznámena s tématem, obsahem a cílem diplomové práce. Poté již došlo k samotnému rozhovoru.

Je velmi důležité říci, že si všechny pracovnice přes svoji velkou pracovní vytíženost, našly dostatek časového prostoru pro náš rozhovor a ochotně se vyjadřovaly k jednotlivým otázkám.

Jak již bylo výše uvedeno, výzkumné otázky měly respondentky k dispozici před samotným rozhovorem, je tedy možné, že jejich odpovědi mohly zkreslit informace hledané v odborné literatuře či na internetu. Pak by mohlo dojít k eventuálnímu zkreslení sebraných dat. Dále mohlo dojít k tomu, že se respondentky o svých odpovědích bavily, a tudíž i navzájem ovlivňovaly. Tato možnost mi přijde méně

⁹ Srov. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. s. 53.

¹⁰ Srov. ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. s. 25.

¹¹ Podrobněji viz příloha č. 1.

¹² Podrobněji viz příloha č. 2.

pravděpodobná, protože rozhovor probíhal v době, kdy se jednotlivé pracovnice vracely z terénní služby, a tak zřejmě neměly časový prostor na sdílení svých odpovědí.

Záznamy z rozhovorů byly zapsány se souhlasem respondentek. Záznam z rozhovorů není doslovný, jedná se o zápis. Jednotlivé záznamy rozhovorů jsou součástí přílohy č. 3. Respondentky byly ujištěny o tom, že bude zajištěna anonymita všech získaných dat. Dále byly účastnice rozhovoru informovány o způsobu využití získaných informací. Všechny respondentky se zveřejněním dat souhlasily.

Z rozhovorů byla nejprve vybrána konkrétní dilemata, se kterými se respondentky při své praxi setkávají. Tematicky podobná dilemata byla pro větší přehlednost přiřazována k sobě. Souhrn těchto dilemat je uveden v páté kapitole s názvem Dilemata při práci s rodinou v neziskovém zařízení.

2 Rodina a sociální práce s ní

Pokud se chceme zabývat etickými dilematy při poskytování sociálních služeb rodinám s dětmi, je nutné pro dokreslení celé problematiky definovat pojem rodina a přiblížit si funkce i význam této sociální instituce. Důležitý je také vývoj rodiny a aktuální situace v české společnosti. V druhé části této kapitoly se zaměříme na sociální práci s rodinou, na faktory ovlivňující funkčnost rodiny a na roli sociálního pracovníka. Jako jednu z metod sociální práce s rodinou si představíme program sanace rodiny, který je v sociální práci s dysfunkčními rodinami v současnosti nejen v praxi využíván, ale zejména často doporučován.

2.1 Rodina

Rodina bývá definována jako společenská skupina, která je sloučená manželstvím nebo pokrevními vztahy, spojuje ji také odpovědnost a vzájemná pomoc mezi jejími členy.¹³ „V naší společnosti je hlavní funkcí rodiny zajistit bezpečí jejích členů a výchovu dětí. Děti si v rodině osvojují řeč, zvyky a tradice své skupiny. Hrou napodobování a identifikace s rodiči vypracovávají svou osobnost, utvářejí svůj charakter a přecházejí od egoismu k altruismu.“¹⁴

Rodina je prvním modelem společnosti, se kterým se dítě setkává. Rodina má na dítě velký vliv – orientuje ho na určité hodnoty, zajišťuje mu nějaký typ podpory a zároveň ho vystavuje větším či menším konfliktům.¹⁵ Za nejdůležitější úkol rodičů je považována výchova dětí, ze kterých vyrostou slušní, zodpovědní a vnímaví lidé.¹⁶ Předáváním sociálních dovedností, bez kterých se jedinec ve společnosti neobjede, plní rodina svoji socializační funkci.

¹³ Srov. HARTL, P. HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. s. 512.

¹⁴ SILLAMY, N. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. s. 182.

¹⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Slon, 2003. s. 9.

¹⁶ Srov. COLOROSOVÁ, B. *Krizové situace v rodině*. Praha: Irak, 2008. s. 10.

Mezi základní funkce rodiny se nejčastěji uvádí tyto:

- **biologicko-reprodukční funkce** – zajištění reprodukce, ale také vytvoření podmínek pro život a vývoj dítěte,
- **sociálně-ekonomická funkce** – bývá označována jako zabezpečovací především v hmotném slova smyslu,
- **ochranná funkce** – patří sem uspokojování základních životních potřeb členů rodiny (biologických, hygienických, zdravotních, apod.),
- **výchovně-socializační funkce** – osvojování základních návyků a způsobů chování ve společnosti, začleňování do společnosti a pozvolný vstup do samostatného života,
- **emocionální funkce** – uspokojování psychických potřeb dítěte, pocit lásky, bezpečí, jistoty, smysluplnosti a otevřené budoucnosti.¹⁷

Pokud rodina jednu či více funkcí nedokáže naplnit, vznikají takzvané poruchy rodičovství, které mají za následek to, že se rodiče nemohou nebo neumí řádně o své dítě starat. Tomuto stavu se budeme více věnovat v následující podkapitole.

Křesťanská etika rozlišuje tři základní funkce rodiny. Vidí ji jako hospodářskou jednotku, která pečuje o každodenní potřeby svých členů. Dále považuje rodinu za výchovnou instituci, jež rozhodujícím způsobem ovlivňuje duchovní a mravní vývoj člověka. Třetí funkcí rodiny je spirituální a duchovní společenství. Rodina tak nejen pomáhá svým členům, ale především jim poskytuje pocit bezpečí a přináležitosti. Rodina je místem, kde je předávána víra předků, kde se udržují náboženské tradice a promítají se náboženská přesvědčení do každodenního života. Tyto tradice a slavnosti dávají rodině pocit náboženského zakotvení a identity.¹⁸

Rodina jako společenská instituce prošla za dobu své existence vývojem, ve kterém můžeme sledovat tři základní vývojové etapy. V první fázi se jedná o takzvanou rodinu tradiční, která provází člověka od narození až do smrti, poskytuje mu v každém období určitou péči a ochranu. V tradiční rodině žilo více generací. Role jednotlivých členů jsou

¹⁷ Srov. BITTNER, P. *Metodika služby sanace rodiny*. Pardubice: Amalthea, 2009. s. 7.

¹⁸ Srov. PESCHKE, K. *Křesťanská etika*. Praha: Vyšehrad, 1999. s. 479.

jasně definované a hierarchizované. V čele této rodiny stojí muž – otec. Společenské zakotvení bylo ovlivněno náboženstvím. Individuálně nebyla volena ani velikost rodiny ani způsob soužití. Všechny tyto aspekty však zajišťovaly tradiční rodině vysokou stabilitu.¹⁹

V druhé etapě jde o rodinu moderní. Jedná se zpravidla o rodinu nukleární, která je zaměřená na soužití rodičů a jejich dětí. Vzniká na základě individuálního rozhodnutí budoucích manželů. Jedná se především o rodiny zahrnující dvě generace, původní širší struktura se vytrácí. Tato rodina již nezajišťuje jednotlivé členy po celý život. V čele rodiny už nestojí výhradně muž. Náboženské tradice v zakládání a fungování rodin se také vytrácí. Moderní rodina zároveň přichází o svoji stabilitu.²⁰

S výše uvedeným vývojem souvisí i významné změny v nejzákladnějších dosavadních charakteristikách. V oblasti partnerských vztahů se jedná především o legitimitu předmanželského sexuálního soužití. S tím souvisí také vzrůstající počet nemanželských dětí. Dále se snižuje vliv rodičů na výběr partnera, který směřoval zejména k zachování společenského postavení rodiny a jejího majetku. Křesťanské pojetí manželství (trvalost) bylo nahrazeno pojetím manželství jako občanské smlouvy. Některé tradiční funkce rodiny převzaly formální organizace (školy, nemocnice apod.). V této etapě také stoupá počet dobrovolně bezdětných manželství. Důležitá byla také 50. léta minulého století, kdy ženy hromadně opouštějí domácnost a profesní kariéra se pro ně stává stejně důležitá jako pro muže.²¹

Poslední etapou je rodina postmoderní. Tato rodina není zakládána z důvodu počtů a péče o děti, ale kvůli uspokojování potřeb parterů. Na stabilitě partnerského vztahu stojí celá rodina.²² Svou výchovnou funkci si ponechala rodina jen k nejmenším dětem. Jinak se rodina stala místem uspokojování citových vazeb, místem přerozdělování ekonomických hodnot, místem konzumu a rekreace. Za nejcennější dar, který rodina dítěti předává, již není považován majetek ale vzdělání. Pro postmoderní společnost je typická tendence odkládat sňatky a děti do pozdnějšího věku, zakládat

¹⁹ Srov. SMUTKOVÁ, L. *Sociální práce s rodinou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. s. 16.

²⁰ Srov. SMUTKOVÁ, L. *Sociální práce s rodinou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. s. 17.

²¹ Srov. MOŽNÝ, I. *Sociologie rodiny*. Praha: SLON, 1999. s. 19 - 21.

²² Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 181.

rodinu neformálně, bez sňatku. Mezi další znaky patří zvyšování rozvodovosti, pokles ochoty lidí po rozvodu vstupovat do dalšího svazku, tendence omezovat počet dětí v rodině, zvyšování počtu bezdětných partnerství, prodlužování doby, po kterou děti a rodiče žijí ve společné domácnosti.²³

Typologie rodin je velmi rozmanitá. Rodinu můžeme dělit na rodinu orientační (rodina, ve které jsme vyrůstali) a rodinu prokreační (tu jsme sami založili). Další dělení jsou například rodina funkční a dysfunkční, rodiny úplné a neúplné, rodiny vlastní a nevlastní.²⁴

Podle sociologického šetření Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí má rodina v české společnosti stále vysokou hodnotu. „V žebříčku životních cílů a hodnot však zároveň nabývají na významu i jiné představy – větší důležitost je například přikládána penězům a zajímavé, užitečné či dobře placené práci.“²⁵

Výzkum dále uvádí, že Češi své rodičovství plánují. Průzkum však ukázal, že původní představy o počtu dětí se s narozením prvního dítěte mnohdy mění, především se počet plánovaných dětí snižuje. Mezi důvody této změny respondenti uváděli finanční problémy, zdravotní stav, ženy se obávaly ztráty zaměstnání nebo pracovní pozice, u mužů i žen pak hraje roli omezení volného času. Nejčastěji partneři plánují dvě děti, protože sami z takové rodiny pocházejí.²⁶ Tento model rodiny preferují tři čtvrtiny mladých lidí. Pro zajištění reprodukce obyvatel je však třeba 2,3 dítěte na jeden rodičovský pár. Podle evropských průzkumů je Česká republika s počtem 1,13 dítěte na jednu ženu zemí s nejnižší porodností a s nejnižším počtem dětí na jednu ženu v zemích střední a západní Evropy.²⁷

²³ Srov. MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Slon, 2003. s. 34-35.

²⁴ Srov. SMUTKOVÁ, L. *Sociální práce s rodinou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. s. 21.

²⁵ KRAMULOVÁ, D. *Česká rodina počátkem 21. století*. [online]. © 1999-2013 [cit. 2013-11-29]. Dostupné na WWW: < <http://www.rodina.cz/clanek7978.htm> >.

²⁶ Srov. KRAMULOVÁ, D. *Česká rodina počátkem 21. století*. [online]. © 1999-2013 [cit. 2013-11-29]. Dostupné na WWW: < <http://www.rodina.cz/clanek7978.htm> >.

²⁷ Srov. HUČÍN, J. *Nechci lásku, chci peníze*. [online]. [cit. 2013-11-29]. Dostupné na WWW: < <http://jakub.hucin.cz/rodina.html> >.

Přestože má rodina ve společnosti stále vysokou hodnotu, je současná česká rodina značně nestabilní, téměř polovina manželství zaniká rozvodem. K destabilizaci dále přispívá tíživá finanční situace mladých rodin, nezaměstnanost a nedostatek společně tráveného času.²⁸

K destabilizačním prvkům manželství někteří autoři přidávají také prodlužující se délku života, která s sebou přináší také nárůst průměrné doby trvání manželství. V dřívějších dobách byla věnována značná část manželství péči o děti. S dospíváním dětí se život manželského páru schyloval téměř ke konci, zatímco dnes začíná v tomto období úplně nová a stále delší manželská fáze. Manželé se musí v této fázi naučit k sobě nově přistupovat, společně hledat nový smysl života, dávat svému vztahu další smysl a obsah, a to mimo péči o děti. To vyžaduje enormní výkon, schopnost přizpůsobení se, což je velmi obtížné, jak ukazuje velký počet rozvodů manželství právě v této fázi.²⁹

2.2 Sociální práce s rodinou

Hranice mezi sociální prací s rodinou a jinými úrovněmi sociální práce není příliš vymezená. Někteří autoři vidí práci s rodinou jako součást skupinové práce. Z pohledu systémových teorií představuje rodina klienta, se kterým je nutné pracovat i v rámci case work.³⁰

Cílem sociální práce s rodinou je podporovat sociální fungování klienta (rodiny). Výsledkem spolupráce rodiny s pomáhajícím pracovníkem je stav, kdy rodina dokáže

²⁸ Srov. KONZERVATIVNÍ LISTY. *S čím zápasí současná česká rodina*. [online]. © 2009-2013 [cit. 2013-11-29]. Dostupné na WWW: < <http://konzervativnilisty.cz/archiv/285-snim-zapasi-souasna-eska-rodina>>.

²⁹ Srov. GRUBER, H. *Familie und christliche Ethik*. Darmstadt: Wiss. Guchgers, 1995. s. 71-72.

³⁰ Srov. KAHÁNKOVÁ, J., MYŠÍKOVÁ, M., NEDĚLNÍKOVÁ, D. Sociální asistence pro rodiny s dětmi jako jedna z forem terénní sociální práce. In *Sociální práce/Sociální práca*. 2005, č. 2. s. 50.

obnovit nebo udržet rovnováhu mezi požadavky prostředí a její schopností tyto požadavky zvládat.³¹

Při práci s rodinou je pro sociálního pracovníka důležité motivovat rodinu jako celek k zájmu řešit svoji situaci. Změny, které je v rodině nutné realizovat, není možné dosáhnout bez aktivní spolupráce všech členů, neméně důležitý je respekt a úcta rodiny jako celku. Jedině tak mohou být dosažené změny v rodině trvalé.³²

Sociální práce může na rodinu nahlížet ze dvou pohledů. První rovina chápe rodinu jako sociální prostředí klienta (jednotlivce). Spolupráce je pak zaměřena na odstraňování či zmírnění problému jednotlivce skrze rodinný systém. Ten může představovat jeden z možných zdrojů vzniku i řešení problému klienta. Druhý pohled vnímá celou rodinu jako klienta. Zde je spolupráce zaměřena zejména na změnu fungování rodiny.³³

V sociální práci s rodinou můžeme využít následující dělení rodin, to je z hlediska funkčnosti:

- I. **Rodiny funkční** – zde je zajištěn dobrý vývoj dítěte a jeho prospěch. Těchto rodin je ve společnosti většina, asi 85%.
- II. **Rodiny problémové** – objevují se zde poruchy některých nebo všech funkcí, které ale vážněji neohrožují rodinný systém či výchovu dětí. Rodiny tohoto typu dokáží svoji situaci řešit vlastními silami, popřípadě využijí jednorázovou pomoc zvenčí. Problémových rodin je přibližně 13%.
- III. **Rodiny dysfunkční** – v těchto rodinách najdeme poruchy některých nebo všech funkcí rodiny, které již ohrožují nebo poškozují rodinu a především vývoj a prospěch dětí. Těchto rodin je v populaci asi 2%.
- IV. **Rodiny afunkční** – takováto rodina dítěti škodí, může dokonce ohrožovat zdraví dítěte. Intervence v této rodině je zaměřená na odebrání dítěte z rodiny a

³¹ Srov. SMUTKOVÁ, L. *Sociální práce s rodinou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. s. 35.

³² Srov. ILÁŠOVÁ, R., LEVICKÁ, J. Etický kontext práce s rodinou. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. s. 93.

³³ Srov. SMUTKOVÁ, L. *Sociální práce s rodinou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. s. 35.

umístění dítěte do náhradní rodinné péče. Tyto rodiny tvoří přibližně 0,5% populace.³⁴

Někteří autoři používají pojem **mnohoproblémová rodina**. Jedná se o rodinu, která má dlouhodobě více než jeden problém. Soubor problémů této rodiny se týká nejen některých jejích členů, ale také prostředí rodinného života, zároveň rodina neumí tyto problémy sama řešit a ani nedokáže využít pomoc sociálních služeb.³⁵ Mnohoproblémové rodiny mohou řešit rozmanité spektrum potíží jako např. dlouhodobou nezaměstnanost, partnerské problémy, záškoláctví, delikvenci, užívání drog a alkoholu (dokonce i v době těhotenství), nízký stupeň vzdělání, časté střídání partnerů matky apod.³⁶

Při řešení výše uvedených problémů se může sociální pracovník dostat do mnoha dilematických situací. Například se může jednat o dilema, zda nahlásit záškoláctví dítěte příslušným úřadům, nebo se pokusit poskytováním služby zvýšit kompetence rodičů tak, aby sami dohlíželi na řádnou školní docházku dítěte. Nahlášením rodiny na příslušné úřady znamená splnění povinností vyplývajících ze sociálně-právní ochrany dětí, ale co tak důležitá důvěra rodičů k pracovníkovi, nenaruší se tímto krokem? Dalším příkladem může být nízká inteligence rodičů, která může pracovníka postavit do situace, kdy se musí rozhodnout, zda převezme za rodiče iniciativu a začne direktivně rozhodovat, jak se bude problémová situace řešit, nebo zda bude formou nácviku sociálních dovedností rodiče doslova učit, jak danou věc řešit. Pokud pracovník bude direktivně určovat, jak by měl rodič situaci řešit, tak se problém pravděpodobně podaří vyřešit, a to zřejmě v poměrně brzké době. Bude si ale umět rodič příště poradit sám?

Těžkosti v multiproblémových rodinách jsou dlouhodobé a přesahují generace. Do kontaktu se sociálními službami se dostávají tyto rodiny v období krize, jakmile krize alespoň částečně pomine, tak mnohoproblémové rodiny ztrácí zájem o další spolupráci. Vnímání krize je odlišné od funkční rodiny, mnohoproblémovým rodinám mohou krize dodávat pocit, že se konečně něco děje. Když je situace rodiny zoufalá,

³⁴ Srov. BITTNER, P. *Metodika služby sanace rodiny*. Pardubice: Amalthea, 2009. s. 8.

³⁵ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, Praha: Portál, 2005. s. 75.

³⁶ Srov. BERG, I. K. *Posílení rodiny*. Praha: Portál, 2013. s. 150.

vnímá každou změnu alespoň jako vytržení ze stereotypu a beznaděje. Krize přináší rodině také kontakt s lidmi, kteří se jí pokoušejí pomoci. Rodina se tak dostává ze své sociální izolace.³⁷

Faktory, které ovlivňují zvládání obtížné životní situace rodiny, rozdělujeme do těchto tří typů – charakteristika rodiny, očekávání vůči rodině a podpora. Tyto tři faktory se v každé rodině vzájemně kombinují a tvoří takzvané mix-faktory, které jsou čtvrtým typem faktorů - zvládání životní situace rodinou. Mix-faktor je tedy komplex vzájemně se proplétajících a podmiňujících charakteristik konkrétní rodiny, očekávání vůči ní a podpory, kterou rodina získává či nedostává ze sociálního prostředí.³⁸

Schopnost rodiny zvládat své životní úkoly ovlivňují vlastnosti jejích jednotlivých členů. Zejména jde o věk a pohlaví jednotlivých členů i složení domácnosti. Dále situaci rodiny ovlivňuje rodinná struktura vztahů (biologické dítě, nevlastní dítě), zaměstnanost, postavení v zaměstnání a jeho charakter, sociální aktivity a zájmy rodiny, členství rodiny ve formálních skupinách (např. církev). Velmi důležitým faktorem pro zvládání zátěžové situace rodinou jsou zdroje podpory a napětí v sociálních interakcích a využití formálních zdrojů (např. sociálního zabezpečení) i těch neformálních (např. širší rodina, přátelé).³⁹

Jak je výše uvedeno, zaměstnanost či nezaměstnanost dospělých členů rodiny významně ovlivňuje její situaci. Také řešení problému nezaměstnanosti může být zdrojem dilemat. Příkladem může být situace, kdy klient s nízkým vzděláním, zanedbaného vzhledu, s žádnou či téměř žádnou praxí, hledá nové zaměstnání. Takový klient získá práci jen velmi těžko, časté odmítnutí potencionálních zaměstnavatelů navíc snižuje motivaci klienta k hledání zaměstnání. Reálně se může jednat o zaměstnání, které bude ohodnoceno minimální mzdou a pracovní pozice bude mít nejistou budoucnost (např. některá z forem sezónní práce). Na druhou stranu

³⁷ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, Praha: Portál, 2005. s. 77.

³⁸ Srov. MUSIL, L., ŠRAJER, J. Dimenze životní situace rodiny. In ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert, 2008. s. 9.

³⁹ Srov. NAVRÁTIL, P. Životní situace jako předmět intervence sociálního pracovníka. In *Sociální práce/Sociální práca*. 2003, č. 2. s. 89.

zaměstnání umožní klientovi získat praxi v určitém oboru, navázání kontaktů s jinými lidmi, získání zkušeností a pracovních návyků. Pracovník tak může řešit dilema, jak a zda vůbec klienta do hledání zaměstnání motivovat.

Zvládnutí či nezvládnutí náročné situace ovlivňuje charakteristika rodiny – její schopnost kombinovat a účelně využívat příjmy členů rodiny pro uspokojování potřeb celé rodiny, zažité postupy rozhodování, způsob komunikace v rodině, vnitro-rodinné vztahy apod.⁴⁰

Jak je patrné z výše uvedeného textu, práce s rodinou klade na sociálního pracovníka vysoké nároky, jelikož situaci rodiny ovlivňuje množství prvků, nepříznivá situace negativně působí na několik lidí (členů rodiny) současně a na hledání řešení situace i na jeho realizaci je nutná spolupráce všech.

Subjekt, který práci s rodinou iniciuje (např. škola, úřad, policie apod.), disponuje většinou určitou mocí. A použití této moci znamená pro problémovou rodinu určitou hrozbu. Pomáhající pracovník tak musí počítat při navazování kontaktu s takovou rodinou s určitou nedůvěrou a neochotou především ze strany starších členů rodiny. Tento obranný stav se projevuje tím, že rodina nedodržuje dohodnuté termíny schůzek nebo na schůzku přijde jen část rodiny. Z těchto důvodů se doporučuje poskytování pomoci formou terénní služby, domácí prostředí dává rodině větší pocit jistoty a bezpečí.⁴¹

Další výhody terénní práce spočívají v tom, že pracovník může metodicky zasáhnout při každodenních událostech doma. Terénní služby jsou také často účastni členové rodiny, občas dokonce i přátelé či sousedé. Výhodou je, že pracovník může lépe porozumět vztahům mezi subsystémem, systémem a okolím. Naopak nevýhodou

⁴⁰ Srov. MUSIL, L., ŠRAJER, J. Dimenze životní situace rodiny. In ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert, 2008. s. 11.

⁴¹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, Praha: Portál, 2005. s. 79.

je, že sociální pracovník nemůže pracovat systematicky, protože situace se neustále ve své podstatě mění a vyvíjí.⁴²

Z vlastní praxe vím, jak těžké někdy je se s uživateli domluvit na tom, že by bylo prospěšnější poskytovat službu formou návštěv pracovníka v rodině. Zde se pracovník může dostat také do dilematické situace, kdy se musí rozhodnout, zda trvat na spolupráci prostřednictvím terénního programu i přes nedůvěřivý přístup rodiny (klientů). Terénní práce většinou přináší lepší pochopení situace rodiny, pracovník také může lépe porozumět i dalším okolnostem, které mohou mít na řešený problém vliv, tudíž dochází také ke komplexnějšímu řešení situace rodiny.

Terénní pracovník by měl při intervenci v rodině respektovat svoji roli návštěvníka. Uvědomění si této role je velmi důležité pro získání důvěry rodiny. Terénní práce v rodině má několik zásad. Je dobré žádat o dovolu vstoupit do bytu rodiny, klient tak získá pocit, že sám pracovníka pozval. Při vstupu do bytu se snažit o pozitivní atmosféru, používat běžný hovorový jazyk i neformální oblečení. Navázání kontaktu usnadňuje také pochvala něčeho pěkného v bytě klienta, okomentování vystavených fotografií či ocenění práce klienta (např. práci se dřevem, pletení, diplomy). Pro lepší orientaci rodiny v čase je vhodné plánovat terénní službu na stejný den i čas.⁴³

Rodiny s dlouhodobými problémy se dostávají poměrně často do kontaktu s různými pracovníky a organizacemi. Proto je dobré zjistit během prvních kontaktů s rodinou, jaké jiné instituce pro řešení svých potíží rodina využívá. Pracovník se pak může se zainteresovanými organizacemi a pracovníky domluvit na rozdělení kompetencí.⁴⁴ Pokud se některému pracovníkovi podaří navázat vztah důvěry, je dobré, aby tento pomáhající pracovník nebyl současně vykonavatelem úředně svěřené pravomoci. Pokud tento postup není možné zajistit, je třeba dbát na to, aby každá

⁴² Srov. LAAN, van der G. *Otázky legitimity sociální práce*. Boskovice: Albert, 1998. s. 60-61.

⁴³ Srov. BERG, I. K. *Posílení rodiny*. Praha: Portál, 2013. s. 32-34.

⁴⁴ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, Praha: Portál, 2005. s. 79.

situace výkonu pravomoci byla pro klienta (rodinu) zřetelně odlišena od procesu pomáhání.⁴⁵

2. 2. 1 Sanace rodiny

Jednou z forem práce s rodinou, ve které se objevují dlouholeté problémy, je sanace rodiny. Sanace rodiny je definována jako postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny (např. zamezení odebrání dítěte do ústavní péče). V současné době v praxi sociální práce převažuje názor, že sanace rodiny by měla být první volbou způsobu intervence u většiny případů, kdy je sociální služba poskytována z důvodu ohrožení dítěte nebo výskytu domácího násilí.⁴⁶

Sanace rodiny je soubor opatření sociálně-právní ochrany dětí, sociálních služeb a dalších institucí, které jsou poskytovány rodičům a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen.⁴⁷ Základním principem sanace rodiny je podpora dítěte prostřednictvím pomoci rodině. Tento princip je obsažen v celém poskytování služby, kdy není možné zaměřovat sanaci rodiny s jiným typem služeb, které jsou zaměřené na práci se samotnými dětmi. Subjektem podpory je tedy vždy rodina jako celek, součástí poskytování služby může být individuální práce s dítětem, která ale nesmí být jedinou zakázkou poskytované služby.⁴⁸

„Cílem sanace rodiny je předcházet, zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti pomoc a podporu k zachování rodiny jako celku. Konkrétně se jedná o činnosti směřující k odvrácení možnosti odebrání dítěte mimo rodinu, k realizaci kontaktu dítěte s rodinou v průběhu jeho umístění nebo k umožnění jeho bezpečného návratu zpět domů.“⁴⁹ Sanace rodiny se zaměřuje na podporu

⁴⁵ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 6. vydání. Praha: Portál, 2013. s. 40.

⁴⁶ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 196.

⁴⁷ Srov. BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny: Sociální práce s dysfunkčními rodinami*. Praha: Portál, 2008. s. 18.

⁴⁸ Srov. BITTNER, P. *Metodika služby sanace rodiny*. Pardubice: Amalthea, 2009. s. 4.

⁴⁹ BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny: Sociální práce s dysfunkčními rodinami*. Praha: Portál, 2008. s. 18.

jednotlivých členů. Pomáhající pracovník se snaží přivést členy rodiny k tomu, aby rozpoznali příčiny svých potíží a možnosti, jak je zmírnit nebo úplně odstranit.⁵⁰

Do programu sanace rodiny je vhodné zařadit rodiny dysfunkční. Tyto rodiny se vyznačují především tím, že se rodiče nemohou z důvodu například zdravotního stavu starat o své děti. Dále sem patří rodiče, kteří se o děti neumějí starat z důvodu nezralosti, mentální nedostačivosti, sami vyrostli v dysfunkční rodině nebo v ústavním zařízení apod. Poslední skupinou rodičů jsou rodiče, kteří se nechtějí starat o své děti, důvodem může být porucha osobnosti rodiče, užívání alkoholu či drog, hostilní vztah k dítěti a jiné. Dalším znakem dysfunkčních rodin je faktor rizikového prostředí, ve kterém rodina žije.⁵¹

Za vhodné rodiny pro sanaci jsou považovány z hlediska problémové situace tyto:

- nastávající rodiče, u kterých jsou identifikovány významné rizikové faktory z hlediska možnosti, schopnosti a ochoty o své dítě pečovat nebo z hlediska prostředí, ve kterém žijí,
- dítě žijící v ohrožené rodině, kde jsou identifikovány rizikové faktory na straně rodičů nebo prostředí, ve kterém rodina žije,
- dítě je aktuálně umístěné na základě dobrovolného pobytu nebo na základě nařízení předběžného opatření do ústavního zařízení,
- dítě je na základě pravomocného rozhodnutí soudu o nařízení ústavní výchovy umístěno do zařízení mimo rodinu nebo do náhradní rodinné péče a existuje oboustranný zájem rodičů a dítěte žít společně,
- dítěti soud zrušil nařízenou ústavní výchovu na základě kvalitativních změn v rodině a svěřil dítě zpět do péče rodičů.⁵²

Sanace rodiny se pojí s úzkou spoluprací oddělení sociálně-právní ochrany dětí, která je založená na partnerském vztahu a výměně informací. Spolupráce Oddělení sociálně-právní ochrany dětí a neziskové organizace zajišťující sanaci rodiny je také

⁵⁰ Srov. MPSV. *Sanace rodiny*. [online]. [cit. 2013-12-1]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5587>>.

⁵¹ Srov. BITTNER, P. *Metodika služby sanace rodiny*. Pardubice: Amalthea, 2009. s. 9.

⁵² Srov. CRSP Vysočina. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 3*. Jihlava: CRSP Vysočina, 2013.

možným zdrojem dilemat. Jako příklad mohu uvést již samotné sdělování informací. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí říká, že na výzvu Oddělení sociálně právní ochrany dětí musí pověřená organizace sdělit informace o průběhu poskytování služby. Oproti tomu zákon o sociálních službách a standardy kvality sociálních služeb poukazují na to, že údaje o uživateli služby mohou být předány třetí osobě pouze s písemným souhlasem uživatele, souhlas je samozřejmě na svobodném uvážení uživatele. Dilema nastává v situaci, kdy si Oddělení sociálně-právní ochrany dětí vyžádá zprávu o poskytování služby u uživatele, který nedá souhlas s poskytováním informací třetí osobě.⁵³

Dalším dilematem vyplývajícím ze spolupráce neziskové organizace a Oddělení sociálně-právní ochrany je motivace uživatelů. Sanace rodiny může být úspěšná pouze v případě, že uživatelé budou motivováni na práci, která povede ke zlepšení jejich situace. Někteří zájemci o službu, kteří přicházejí z Oddělení sociálně-právní ochrany dětí, však motivuje k využívání služby fakt, že pokud jim bude služba poskytována, tak se sníží počet kontrol i hrozeb sankcí ze strany Oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Je zřejmé, že zájemce spadá do cílové skupiny a služba by mu při změně postoje mohla pomoci. Pracovník neziskového zařízení nyní stojí před rozhodnutím, zda takto nemotivované zájemce přijmout nebo ne.

Intervenci v rodině zajišťuje multidisciplinární tým, který se snaží vytvářet pro rodinu takové podmínky a nároky, které by pro ni mohly být splnitelné. Sanace rodiny je poskytována především terénní formou, intenzita intervencí je závislá na situaci rodiny, na počátku spolupráce je kontakt pracovníka s rodinou intenzivní (několikrát týdně, osobně či telefonicky). Poskytování této služby rodině má dlouhodobý charakter.⁵⁴

Samotný průběh sanace rodiny má několik fází. Na první schůzce s rodinou klíčový pracovník rodině vysvětluje smysl a cíl poskytování služby. Společně s rodinou stanovuje společný cíl a časové vymezení. Pracovník informuje uživatele o způsobu

⁵³ Tomuto dilematu se budeme více věnovat dále, jelikož ho shodně uvedla jedna z respondentek.

⁵⁴ Srov. BITTNER, P. *Metodika služby sanace rodiny*. Pardubice: Amalthea, 2009. s. 9.

informování mezi ním a pracovníky sociálně-právní ochrany dětí. Domluví s rodinou pravidelný termín intervence.⁵⁵

Stanovování cíle může být dalším ze zdrojů dilemat při sanaci rodiny. Cíl spolupráce mezi klientem a pracovníkem bývá uveden v individuálním plánu, na jehož sestavení se podílí obě strany – klient i pracovník. Hlavní podnět, tedy oblast, kterou je nutné řešit, by měl vzejít od klienta. Někteří klienti sanace rodiny však umí jen těžko definovat to, co by chtěli změnit. Pracovník se pak rozhoduje, zda má direktivně klientovi definovat cíl spolupráce, který mu přijde na základně posouzení situace jako vhodný (akutní), nebo má klienta nechat definovat zástupný problém? Jedná se např. o situaci, kdy klient (rodič) přichází s tím, že chce řešit reálnou hrozbu odebrání dítěte z rodiny, důvodem jsou nevyhovující bytové a hygienické podmínky. Klient však jako hlavní cíl spolupráce uvádí, že by se chtěl naučit hospodařit s penězi. Pracovník dle svých zkušeností ví, že odebrání dítěte z péče daného rodiče odvrátí řádná péče o domácnost a až sekundárně hospodaření s penězi.

V poskytování služby následuje období, které bývá nazýváno jako aktivizační. Toto období je zaměřeno na diagnostiku situace v rodině (např. formou kasuistického setkání s pracovníky sociálně-právní ochrany dětí). Dále dochází k identifikaci možností, silných a slabých stránek, k diagnostice vztahů a poznávání jednotlivých členů rodiny. Pracovník se zaměřuje na budování pozitivního vztahu s rodinou. Práce na naplňování cílů může obsahovat poradenství, nácvik dovedností, doprovod na jednání na úřadech, zprostředkování dalších služeb apod. K ukončení spolupráce s rodinou dochází při naplnění cílů spolupráce nebo v případě, že rodina nespolupracuje. Obvyklá délka trvání poskytování této služby je v rozmezí 10 - 14 měsíců.⁵⁶

Pro kvalitní poskytování programu sanace rodiny se jako vhodný nástroj uplatňuje využívání případové konference. Ta bývá definována jako společné setkání pomáhajících pracovníků, kteří hledají optimální řešení konkrétní situace rodiny. Jde

⁵⁵ Srov. CRSP Vysočina. *Metodika služby Sociální asistence*. Jihlava: CRSP Vysočina, 2012. s. 3.

⁵⁶ Srov. BITTNER, P. *Metodika služby sanace rodiny*. Pardubice: Amalthea, 2009. s. 30-36, 43.

tedy o plánované a koordinované multidisciplinární setkání odborníků, kteří s danou rodinou pracují.⁵⁷

Účelem případové konference bývá zpravidla výměna informací a vyjasnění kompetencí, řešení konkrétní (často krizové) situace, ve které se rodina nachází. Během případové konference se vytváří individuální plán pro rodinu a stanovují se úkoly pro jednotlivé účastníky konference. Smyslem případové konference je propojit činnosti odborníků pracujících s ohroženým dítětem a jeho rodinou v účinnou síť, která pomůže rodičům získat náhled na potřeby a potíže jejich dítěte. Zároveň je zde šance k využití toho nejoptimálnějšího řešení situace rodiny.⁵⁸

Členy multidisciplinárního týmu jsou zpravidla pracovníci sociálně-právní ochrany dětí, zástupci neziskových organizací poskytující sociální služby pro rodiny s dětmi, třídní učitelé dětí nebo výchovní poradci, pracovník speciálně pedagogického centra, lékař či zdravotní sestra, pracovník ústavního zařízení. Na případovou konferenci jsou pozváni rodiče a děti, kterých se konference týká. Cílem přítomnosti rodičů je využití jejich aktivity ve prospěch řešení situace rodiny.⁵⁹

Účelem případové konference je zajistit objektivní posouzení situace rodiny z různých úhlů pohledu multidisciplinárního týmu, stanovení cíle, ke kterému sanace rodiny směřuje, stanovení dílčích úkolů a zodpovědnosti jednotlivých účastníků konference, koordinace multidisciplinární spolupráce s rodinou. Případová konference je považována také za prevenci situací, kdy by každá instituce pracovala s rodinou na rozdílných cílech a doporučení jednotlivých pracovníků by byla rozdílná nebo dokonce protichůdná.⁶⁰

⁵⁷ Srov. BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny: Sociální práce s dysfunkčními rodinami*. Praha: Portál, 2008. s. 89-91.

⁵⁸ Srov. BECHYŇOVÁ, V. *Případová konference*. Jihlava: Vzdělávací centrum Jihlava, 2012. s. 1.

⁵⁹ Srov. BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny: Sociální práce s dysfunkčními rodinami*. Praha: Portál, 2008. s. 91.

⁶⁰ Srov. BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny: Sociální práce s dysfunkčními rodinami*. Praha: Portál, 2008. s. 91-92.

3 Etika a etické aspekty sociální práce

V této kapitole si přiblížíme etiku jako vědní disciplínu. Zabývat se budeme především aplikovanou etikou, která se orientuje na lidskou praxi. Seznámíme se s etickými kodexy. Dále se zaměříme na využití a přínos etiky v sociální práci a na etiku jako na nezbytnou součást práce s rodinou. Jelikož jsou tématem této diplomové práce etická dilemata, tak si je v závěru kapitoly vymežíme.

3.1 Etika

„Etikou rozumíme vědeckou (filosofickou nebo teologickou) disciplínu, jejímž předmětem jsou správná pravidla (normy) lidského jednání neboli lidské praxe.“⁶¹

Slovo etika pochází z řeckého slova éthos, což znamená mrav, zvyk, obyčej, charakter. Etika je teorií morálky, zabývá se morálkou jako stranou života člověka, původem a podstatou mravního vědomí a jednání. Etika patří do prakticky zaměřených věd. Cílem etiky totiž je vědomější odpovědné jednání.⁶²

Morálka je schopnost člověka nechat se vést pouze vlastním svědomím jako jediným motivem volby. Člověk má tedy schopnost posuzovat z hlediska dobra a zla vlastní volbu, jednání jiných lidí, záměry, výsledky a důsledky rozhodnutí apod. Člověk má dále možnost volit, to znamená řídit se svým úsudkem.⁶³ Morálka jako celek označuje hodnoty, normy a vzory chování. Hodnoty přitom značí vnitřní stranu morálky, vzory chování její vnější stranu. Uprostřed stojí normy, které spojují vnitřní i vnější stranu.⁶⁴

⁶¹ ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika: úvod a principy*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2004. s. 9.

⁶² Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 22.

⁶³ Srov. RADVAN, E. *Úvod do filosofie a etiky*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2012. s. 135-136.

⁶⁴ Srov. MAYER, R. *Moral und christliche Ethik*. Stuttgart: Calwer Verlag, 1976. s. 3-4.

Existuje množství možných členění etiky. Pro potřeby sociální práce se většinou používá rozdělení do tří základních kategorií.⁶⁵ První se nazývá analytická etika, která je jazykem morálky, jelikož zkoumá význam mravních slov a vět. Druhou kategorií je základní neboli fundamentální etika zkoumající základy etiky, její antropologické předpoklady a obecné podmínky mravní normality. Do poslední kategorie spadá normativní neboli aplikovaná etika, která konkretizuje etickou problematiku tím, že ji vztahuje na určité okruhy jednání.⁶⁶

V této diplomové práci se zaměříme na aplikovanou etiku, která se orientuje na praxi. Aplikovaná etika se dělí na individuální a sociální. Individuální rovina je spojená s každodenním jednáním jednotlivce. V této dimenzi se zaměřujeme na subjektivní hodnotový systém člověka, který je budován na základě znalostí a přijetí všeobecných hodnot a norem společnosti.⁶⁷ Jde tedy o hodnoty, normy a vzory předávané z generace na generaci.⁶⁸ Sociální rovina aplikované etiky zkoumá mravní život a normy různých společností a společenských činností jako je například rodina, komunikace, mezinárodní vztahy, mír apod.⁶⁹

Do oblasti etiky patří také etické kodexy, charty a deklaráce. Profesní etické kodexy vycházejí z obsahu konkrétního povolání. Tyto dokumenty formulují a objasňují hodnoty a standardy, ke kterým se daná profese hlásí.⁷⁰ Etické kodexy jsou snahou o zmapování základních motivů profesní činnosti, která souvisí s etickým rozhodováním a naznačením etických pastí. Etické kodexy však nemohou vysvětlit všechny problémy a dilemata dané profese.⁷¹

Význam etických kodexů pro danou profesi spočívá především v tvorbě rámce a vedení pro etickou praxi svých členů, v regulaci v oblasti profesionálního chování,

⁶⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. s. 23.

⁶⁶ Srov. ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika: úvod a principy*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2004. s. 10.

⁶⁷ Srov. ADAMOVÁ, L. a kol. *Základy filosofie a etiky*. Praha: Fortuna, 2004. s. 126.

⁶⁸ Srov. LEVICKÁ, J. Etické dilemy sociální práce. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. s. 16.

⁶⁹ Srov. ADAMOVÁ, L. a kol. *Základy filosofie a etiky*. Praha: Fortuna, 2004. s. 126.

⁷⁰ Srov. NYTROVÁ, O., PIKÁLKOVÁ, M. *Etika a logika v komunikaci*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2007. s. 135.

⁷¹ Srov. SEMRÁDOVÁ, I. *Úvod do etiky*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011. s. 29.

posuzování a řešení stížností, zvýšení statusu profese ve společnosti, vytvoření a udržení identity profese.⁷²

3. 2 Uplatnění etiky v sociální práci

Téma etiky v sociální práci se v české odborné literatuře objevuje jen velmi málo. Oproti tomu v zemích západně od nás se v posledních desetiletích o profesní etice hovoří velmi živě. Západní autoři se shodují na tom, že etika by mohla být pojítkem mezi jednotlivými oblastmi, které sociální práce zahrnuje.⁷³

V sociální práci tvoří etika a hodnoty profese důležitý základ vztahu mezi pracovníkem a uživatelem služby. Etika v sociální práci se zaměřuje na mravní zásady, které má pracovník dodržovat. Uvedené zásady jsou zakotveny v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky a ve Standardech kvality sociálních služeb. V těchto dokumentech jsou obsaženy způsoby profesionálního chování zejména s ohledem na náročné situace týkající se klientova práva na sebeurčení, ochrany klientova soukromí, klientova přístupu k dokumentaci, klientova nároku na služby a další pokyny a pravidla, která podporují profesionální vykonávání sociální práce.⁷⁴

Etické teorie mohou přispět k lepšímu pochopení konkrétní situace v praxi sociální práce a umožňují získat více pohledů na situaci a její možná řešení.⁷⁵ V pomáhajícím vztahu je třeba se zamýšlet nad tím, jak svým pomáháním zasahujeme do klientova

⁷² Srov. ŠIMEK, V. *Etické problémy a dilemata v sociální práci*. Přednáška v rámci předmětu Teoretická východiska aplikace etiky v sociální práci. Obor Etika v sociální práci, I. ročník, zimní semestr 2012.

⁷³ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 22.

⁷⁴ Srov. DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 471.

⁷⁵ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociální práce*. 2010, č. 3. s. 76.

života. Obecně však platí, že na sociálního pracovníka jsou kladeny vysoké nároky v oblasti rozhodování a prožívání.⁷⁶

Požadavek mravnosti, tedy etiky, je pro křehký pracovní vztah mezi pracovníkem a klientem nezbytný. Důležitý je zde také respekt k lidské důstojnosti, který musí být jak na straně pomáhajícího, tak klienta.⁷⁷

S etikou jsou úzce spojeny hodnoty, které bývají definovány následovně: „*To, co světu, věcem, událostem a lidským jedincům dává smysl, má platnost pro člověka a poskytuje mu měřítko pro jeho konání. Hodnota poukazuje na to, že ve světě se pro člověka nic nemůže zjevovat jinak než ve smysluplné souvislosti v rámci lidské otevřenosti pro svět a bytí v celku.*“⁷⁸ V rámci sociální práce jsou na hodnotách postaveny zásady práce s klientem a volba metod poskytování služeb. Hodnoty ovlivňují řešení etických dilemat, promítají se do utváření vztahů s kolegy a širší společností. Mezi hodnoty sociální práce řadíme jedinečnost každé lidské bytosti, nárok na svobodu, na spravedlnost, povinnost odpovědnosti vůči společnosti, která je spojena s nárokem na společenskou solidaritu.⁷⁹

Pracovník je zástupcem společnosti a prostředníkem mezi potřebami klientů a potřebami společnosti. Etika pomáhá sociálním pracovníkům v případech, kdy mají učinit rozhodnutí z oblasti morálních dilemat a problémů.⁸⁰ Pracovník má velkou zodpovědnost, protože v pomáhajícím vztahu má právě on větší moc, tu mu dává jeho profese, sociální pracovník je ten, kdo rozhoduje, zda klientovi bude služba poskytována či ne, zda mu bude přiznán nárok na sociální dávku, nebo bude dávka odejmuta, zda bude dítě vychovááno v biologické rodině apod.

⁷⁶ Srov. DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 471.

⁷⁷ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2005. s.138.

⁷⁸ OLŠOVSKÝ, J. *Slovník filosofických pojmů současnosti*. Praha: Academia, 2005. s. 73.

⁷⁹ Srov. DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 477-478.

⁸⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 23.

Tato moc sociálního pracovníka však ztěžuje kontakt s klienty. Při prvním setkání si klient potřebuje ujasnit, co je pracovník jako osoba zač a jak tato osoba ovlivní jeho život. Dokud si klient nenajde odpovědi na tyto otázky, je možné, že se nebude cítit bezpečně a pracovníkovi se neotevře.⁸¹

Předcházení zneužití profesní moci se zabývají také etické kodexy. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky vešel v platnost v květnu 2006. Tento kodex je základním etickým dokumentem sociálních pracovníků. Při bližším porovnání s mezinárodním etickým kodexem můžeme pozorovat, že některé myšlenky jsou shodné.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky je založen na hodnotách lidských práv a sociální spravedlnosti. Dokument zdůrazňuje jedinečnost každého člověka, potřebu seberealizace klienta, vedení klienta k vlastní odpovědnosti, hledání možností, jak klienta zapojit do řešení problému, ochranu důstojnosti a lidských práv klienta apod. Etický kodex nezapomíná ani na vztah pracovníka ke svému zaměstnavateli, kolegům, profesi a povolání i ke společnosti.⁸²

3.3 Etika v práci s rodinou

Rodina je místem, kde se dítě učí sociální normy a postupně si buduje vlastní hodnotovou orientaci. Proto je nesmírně důležité, aby sociální pracovníci rozuměli pojmu hodnoty a jejich významu pro člověka i společnost. Hodnoty jsou určité životní principy, které se podílejí na tvorbě vztahů jedince k různým stránkám života, jsou zaměřené konkrétním směrem a mají vliv na přístup a vnímání světa.⁸³

Pozitivní hodnoty jako je angažovanost pro rodinu a děti, ochota překonávat konflikty, přinášet oběti a s tím spojená věrnost, jsou do značné míry opomíjeny. Dnes

⁸¹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2005. s.138.

⁸² Srov. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online]. © 2011 [cit. 2013-11-23]. Dostupné na WWW: <<http://sspcr.xf.cz/code.html>>.

⁸³ Srov. ILAŠOVÁ, R., LEVICKÁ, J. Etický kontext práce s rodinou. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. s. 88.

se klade důraz především na autonomii jedince, emocionální prožívání, přitažlivost, romantickou lásku, která je přelétavá a nestabilní, nepočítá s konflikty a nepřijímá kompromisy. Tohle všechno přináší do rodiny nestabilitu.⁸⁴ Nastíněný vývoj hodnot značně ovlivňuje proces pomáhání, především motivaci klientů ke změně.

Efektivně se s rodinou dá pracovat za předpokladu, že se pomáhajícímu pracovníkovi podaří navázat „živý“ profesionální vztah. Takový vztah stojí na respektu a úctě k rodině jako celku. Sociální pracovník může prostřednictvím své profese závažným způsobem vstupovat do života rodiny. Zásah pracovníka může být jak pozitivní, tak negativní (například přiznání sociální dávky versus odejmutí sociální dávky).⁸⁵

V praxi sociální práce se často hovoří o moci. Klient, jelikož něco potřebuje, je do značné míry bezpomocný. Pracovník je mocný už tím, že pomáhá, aby byl klient mocnější. Mocenská pozice silně pomáhající vztah ovlivňuje. Čím větší pravomoc sociální pracovník má, tím negativněji moc ovlivňuje proces pomáhání, protože v klientovi vyvolává odstup a pocit nedůvěry. Mocenský systém vede ke vzájemné manipulaci. Pracovník může klienta uchránit před určitou újmou, ale také ho může zneschopňovat. Moc může být laskavá i nevládná, neomalená a krutá. Každý z těchto projevů může negativně ovlivnit celý vývoj vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem.⁸⁶

Pro angažovanou pomoc rodině jsou z pohledu křesťanské sociální etiky dána dvě důležitá hlediska – antropologické hledisko a hlediska společenského zájmu. Z antropologického pohledu není člověk jen dobrý, zdravý a zodpovědný, ani schopný vyřešit sám všechny své problémy a nároky sociálního prostředí. V zájmu společnosti je, aby rodina dokázala zajistit svoje základní funkce. Prorodinná politika by měla tak směřovat k vytvoření prostředí, ve kterém nebude rodinný život znevýhodňován, ale bude to prostor pro kvalitní výkon rodinných funkcí. Úkolem sociální práce je pak

⁸⁴ Srov. ŠRAJER, J. Sociálně etický pohled na problematiku dnešní rodiny. In ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert, 2008. s. 50.

⁸⁵ Srov. ILÁŠOVÁ, R., LEVICKÁ, J. Etický kontext práce s rodinou. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. s. 88-89.

⁸⁶ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 6. vydání. Praha: Portál, 2013. s. 40.

snaha umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci zůstat rovnocennými členy společnosti.⁸⁷

Tato diplomová práce se zaměřuje na sociální práci s problémovou (dysfunkční) rodinou. Rodiny, které se nacházejí v problémové situaci, vnímají vstup sociálního pracovníka do jejich života většinou jako ohrožující. Tento pocit v nich vyvolává moc, kterou dává sociálnímu pracovníkovi instituce, pro kterou pracuje, a nepřímo společnost, která podporuje výkon sociální práce. Jak už je uvedeno výše, na rozhodnutí sociálního pracovníka závisí nejen to, jestli jim bude pomoc formou sociální služby poskytována, ale především to, jestli jim umožní obnovit jejich funkčnost, anebo se rozhodne pro „rozbití“ rodiny tím, že rozhodne o nutnosti umístění dítěte mimo rodinu.⁸⁸

Intervence sociálního pracovníka by neměla být „pomoc pro pomoc“, ale mělo by se jednat o podporu. Kritériem by měla být důstojnost člověka, jejíž podstatou je primární odpovědnost za vlastní život. K intervenci by na základě principu subsidiarity mělo dojít až tehdy, pokud dotyčný není schopen svoji odpovědnost sám naplnit. Takto poskytovaná podpora aktivizuje klienta k osobní angažovanosti.⁸⁹

3. 4 Etická dilemata

Etická dilemata vznikají v situacích, kdy pracovník stojí před dvěma nebo více stejně nevhodnými možnostmi, které představují konflikt morálních principů. Není přitom

⁸⁷ Srov. ŠRAJER, J. Sociálně etický pohled na problematiku dnešní rodiny. In ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert, 2008. s. 59.

⁸⁸ Srov. ILÁŠOVÁ, R., LEVICKÁ, J. Etický kontext práce s rodinou. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. s. 93.

⁸⁹ Srov. ŠRAJER, J. Sociálně etický pohled na problematiku dnešní rodiny. In ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert, 2008. s. 59.

jasné, jaké rozhodnutí bude přijatelnější.⁹⁰ Pracovník má pocit, že přijatelné řešení prakticky neexistuje, a je nucen vybrat takzvaně menší zlo.⁹¹

„Tato definice upozorňuje na dvě vlastnosti dilematických situací: Za první, některé možnosti nejdou slučitelné. Za druhé, s jejich výběrem bývá potíž. Tvrzení, že volba je nutná, může být zavádějící.“⁹² Jelikož může nastat situace, kdy se pracovník může dilematu vyhnout nebo se mu snaží dlouhodobě vyhýbat.⁹³

Jana Levická upozorňuje na to, že etická dilemata bývají v literatuře spojována s praxí sociální práce, protože samotná dilemata vznikají při přímé práci s klientem, tedy v situacích, kdy se pracovník musí rozhodnout, zda daný etický princip či pravidlo dodrží, anebo poruší.⁹⁴

Pracovníci v pomáhajících profesích jsou více zatíženi dilematickými situacemi než jiné profese. Důvodem je to, že pomáhající profesionál řeší nejen otázku morální versus nemorální, ale jeho cílem je obvykle pomoci člověku, který se ocitl v tíživé či dokonce nouzové životní situaci.⁹⁵

V literatuře se také setkáváme s pojmem etický problém, ten vzniká v situaci, kdy pracovník ví, jak by měl rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně přičí. Příkladem etického problému může být situace, kdy se pracovník domnívá, že by se klientovi mělo dostat pomoci, ale on mu ji nemůže poskytnout, protože klient nesplňuje požadovaná kritéria.⁹⁶

Pro někoho může být řešení dilemat pouhou technickou otázkou, jiný může tu samou věc posuzovat jako etický problém či dilema. Vždy tedy závisí na osobnosti

⁹⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 24.

⁹¹ Srov. ŠIMEK, V. *Etické problémy a dilemata v sociální práci*. Přednáška v rámci předmětu Teoretická východiska aplikace etiky v sociální práci. Obor Etika v sociální práci, I. ročník, zimní semestr 2012.

⁹² MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale ...*“. Brno: Marek Zeman, 2004. s. 36.

⁹³ Srov. BRÁTKOVÁ, N., POLZOVÁ, J. *Seznámení s problematikou etiky a etických kodexů v sociální práci*. Akreditovaný vzdělávací program. Třebíč: Střed, o.s., říjen 2012.

⁹⁴ Srov. LEVICKÁ, J. Etické dilemy sociální práce. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. s. 22.

⁹⁵ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. s. 50.

⁹⁶ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. s. 6.

pracovníka, na jeho hierarchii hodnot a na jeho zkušenostech v morálním rozhodování. Podle těchto aspektů pak většinou pracovník volí řešení dilematické situace.⁹⁷

V odborné literatuře se etická dilemata různě dělí. V níže uvedeném textu uvedu rozmanitá dělení etických dilemat tak, jak je uvádějí někteří autoři.

Pavel Navrátil hovoří o takzvaných vývojových dilematech sociální práce, která se projevila zejména ve 20. století. Konkrétně se jedná o tato dilemata:

- **Formalizace a deformalizace**

Základní otázka zde zní: Je vhodné úplné převedení veškeré sociální práce do veřejných a státních institucí?

- **Profesionalizace a deprofesionalizace**

Základní otázky: Má být sociální práce otevřená i laikům? Mohli by sociální služby vykonávat přátelé, rodina či dobrovolníci?

- **Normativnost a nenormativnost**

Zde zní základní otázka takto: Mají se lidé stojící mimo tzv. většinovou společnost této společnosti přizpůsobovat?

- **Pomoc a sociální kontrola**

Základní otázka: Co je cílem sociální práce – pomoc nebo kontrola?

- **Polyvalence a specializace**

Základní otázka: Má se sociální pracovník v rámci své profese zabývat pouze jedním aspektem určitého sociálního problému nebo poskytovat klientům služby v nejrozmanitějších životních situacích?

- **Sociální práce je vědou nebo uměním**

Základní otázka zní: Je sociální práce vědou nebo uměním, které vyžaduje talent a tvořivost?⁹⁸

Tým autorů spolupracujících s Danou Nedělníkovou se zaměřil na dilematické situace při poskytování terénní sociální služby. Podle mého názoru se uvedená dilemata vyskytují

⁹⁷ Srov. DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 496.

⁹⁸ Srov. NAVRÁTIL, P. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. s. 189 - 192.

nejen v terénních formách, ale také v ambulantních či pobytových formách sociálních služeb. Konkrétní dilemata autoři rozčlenili do pěti základních kategorií:

1. Rozhodování mezi protichůdnými zadáními

- *zakázka uživatele versus zakázka veřejné instituce* – dilema poukazuje na nelehkou pozici sociálního pracovníka jako prostředníka mezi klientem a veřejnou institucí, jejichž cíle mohou být v rozporu.
- *zájem uživatele versus veřejný zájem* – dilema vychází z možného rozdílného zájmu klienta a společnosti.
- *protichůdné zájmy členů téže rodiny*

2. Dilemata pomáhajícího vztahu

- *otázka hranic ve vztahu ke klientům*
- *dilemata pomoci a kontroly*

3. Dilemata volby způsobu řešení

- *tendence zasahovat pod tlakem okolností do témat, na které nemá pracovník kvalifikaci* – např. poskytování psychoterapie
- *volba strategií, které mohou pro klienta či organizaci představovat riziko*

4. Dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit

- *dilemata nároků profese a vlastního bezpečí* – např. terénní služba v bytě agresora.
- *dilemata vycházející z vlastních nezpracovaných témat či osobnostních nastavení*

5. Dilema, zda by měl pracovník přijmout pracovní místo v lokalitě, ve které žije.⁹⁹

Libor Musil dělí dilemata na zjevná a latentní. Zjevná dilemata nutí pracovníky, aby bezprostředně volili mezi dvěma, z jejich pohledu neslučitelnými variantami řešení. Latentní dilemata nastávají v situaci, kdy okolnosti ztěžující volbu pominuly, a naléhavost dilematu ustoupí do pozadí. Dilema však nezmizelo, pracovníci se ho pouze

⁹⁹ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 40-44.

zvykli oddalovat pro ně přijatelným způsobem.¹⁰⁰ Musil uvádí celou řadu možných dilemat například komplexní nebo zjednodušené cíle, množství klientů nebo kvalita služeb, materiální nebo nemateriální pomoc, zasáhnout či nezasáhnout atd.

Slovenská autorka Jana Levická poukazuje na význam etiky pro sociální práci a zdůrazňuje, že by vysokoškolská příprava budoucích sociálních pracovníků měla obsahovat také praktický výcvik zaměřený na morální volbu, sebereflexi a porozumění vlastnímu morálnímu systému. Zároveň uvádí tyto příklady možných etických dilemat v praxi sociální práce:

- svobodné rozhodování nebo respekt etického kodexu,
- individuální přístup ke klientovi nebo stejné zacházení se všemi klienty,
- hodnotit či nehodnotit,
- důvěra (mlčelivost) versus ochrana (ohlašovací povinnost).¹⁰¹

¹⁰⁰ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale ...*“. Brno: Marek Zeman, 2004. s. 38-39.

¹⁰¹ Srov. LEVICKÁ, J. Etické dilemy sociální práce. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. s. 19-23.

4 Sociální služby pro rodiny s dětmi

Nežli se budu věnovat dilematům plynoucím z praxe sociálních pracovníků, v krátkosti představím konkrétní službu a její cílovou skupinu. Tyto elementy mohou být vlastně i zdroje dilemat pro oslovené pracovníky. Jak již je uvedeno v úvodní kapitole této práce, jedinou neziskovou organizací poskytující služby s prvky sanace rodiny je v okrese Jihlava Centrum pro rodinu a sociální péči Vysočina, které sídlí v Jihlavě.

Organizace zajišťuje programy, které vedou k rozvíjení rodičovských kompetencí a k podpoře rodiny ve všech fázích jejího vývoje. Nabídka činností spadá do oblasti registrovaných sociálních služeb a do oblasti prorodinných aktivit v rámci rodinné politiky.¹⁰²

Posláním sociálně aktivizačních služeb je rozvíjení osobnostních a rodičovských kompetencí rodičů tak, aby byly umožněny co nejlepší podmínky pro vývoj dítěte a život rodiny. Prostřednictvím sociálních služeb chtějí pracovníci služby rodičům pomoci pojmenovat a uchopit jejich problémy, společně hledat řešení a pomoci jim zvládnout jejich životní situaci vlastními silami. Cílem služeb je, aby se rodiče zorientovali ve své situaci, aby se cítili v rodičovské roli jistí a samostatní.¹⁰³

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi obsahují tři samostatné služby. Jedná se o službu Sociální asistence, službu Sami doma a službu Neposedá. Cílovou skupinou sociálně aktivizačních služeb jsou:

- Sociální asistence je určena sociálně znevýhodněným rodinám s dětmi ve věku od narození do ukončení povinné školní docházky. Do služby jsou přijímáni rodiče, kteří hledají podporu ve své obtížné životní situaci (zejména se jedná o nezaměstnanost, nevyhovující bytové podmínky, špatné hospodaření s penězi, narušená funkce rodiny, nedostatečné plnění povinné školní docházky, atd.).

¹⁰² Srov. *O nás* [online]. © 2010 [cit. 2014-01-21]. Dostupné na WWW: <<http://centrum.centrumrodin.cz/content/text/cz/>>.

¹⁰³ Srov. CRSP Vysočina. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 1*. Jihlava: CRSP Vysočina, 2013. s. 1.

Služba je určena především pro rodiče, kteří jsou vedeni v evidenci oddělení sociálně právní ochrany dětí.

- Služba Sami doma je určena osamělým rodičům, kteří z jakéhokoliv důvodu nežijí s partnerem nebo se cítí být ve vztahu na výchovu sami a mají v péči jedno či více dětí ve věku od narození do ukončení povinné školní docházky. Do služby jsou přijímáni rodiče, kteří se obtížněji vyrovnávají se svojí situací nebo se cítí osamoceni ve své momentální situaci, potřebují podporu a doprovázení. Cílovou skupinou jsou také osamocené těhotné ženy.
- Služba Neposeda je určena rodičům, kteří se potýkají s výchovnými problémy a s neklidem u svých dětí. Do služby jsou přijímáni rodiče, jejichž děti trpí neklidem, impulzivitou a dalšími obtížemi, které způsobují jejich ztíženou adaptabilitu a jsou ve věku od narození do ukončení povinné školní docházky.¹⁰⁴

S ohledem na zaměření předložené diplomové práce jsem se orientovala na službu Sociální asistence, která pracuje s problémovými rodinami a vykazuje prvky sanace rodiny. Obsahem této služby je bezplatné poskytování pomoci, podpory a poradenství rodinám s dětmi žijícími v sociálně vyloučených lokalitách, rodinám sociálně vyloučeným nebo sociálním vyloučením ohroženým, zejména je-li v důsledku dlouhodobě nepříznivé životní situace, kterou nejsou schopni překonat vlastními silami, ohrožen vývoj dítěte a fungování rodiny.¹⁰⁵

Smyslem poskytovaných služeb je pomoci rodině s problémy, které není schopna sama překonat a tyto problémy mají negativní vliv na prostředí rodiny a vývoj dítěte. Důraz je kladen na individuální sociální pomoc a poradenství při uplatňování práv a oprávněných zájmů rodičů a jejich dětí, na prohlubování rodičovských schopností a dovedností.¹⁰⁶

Minimálním cílovým stavem spolupráce je zastavit zhoršování sociální situace rodiny. Optimálním cílovým stavem je zlepšení životní úrovně rodiny a zvýšení

¹⁰⁴ Srov. CRSP Vysočina. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 1*. Jihlava: CRSP Vysočina, 2013. s. 1 - 2.

¹⁰⁵ Srov. CRSP Vysočina. *Metodika služby Sociální asistence*. Jihlava: CRSP Vysočina, 2011. s. 1.

¹⁰⁶ Srov. CRSP Vysočina. *Průběžná monitorovací zpráva*. Jihlava: CRSP Vysočina, 2012. s. 2.

sociálních dovedností jejich jednotlivých členů. Cílovým stavem je rodina, která je schopná samostatně zvládat problémy každodenního života a zajistit svým dětem podle svých možností odpovídající prostředí pro jejich všestranný rozvoj.¹⁰⁷

Mezi nejčastější problémy uživatelů služby Sociální asistence respondentky uváděly nezaměstnanost, nedostatek finančních prostředků a špatné hospodaření s penězi, dluhy, výchovné nedostatky u dětí (záškoláctví, prospěch, nemotivující přístup, výchovné problémy), nevyhovující bytové a hygienické podmínky.

Zdroje obtíží těchto rodin vidí respondentky v nižším vzdělání a kvalifikaci, nedostatku finančních prostředků, slabé finanční gramotnosti, nízkém sebevědomí, volné výchově a ve špatných návycích v původních rodinách dnešních rodičů (chybí jim vzor pro výchovu svých dětí). Dalšími zdroji jsou zanedbávání výchovy od útlého věku, spokojenost ve své situaci (někdy uživatelé ani jinou situaci neznají, některé věci nevnímají jako problém). Dále respondentky uvádí jako možné prameny obtíží kontakty pouze s lidmi v podobné situaci, nerespektování obecně platných zákonů majoritní společnosti, nedůvěra při jednání na úřadech, neznalost možností, kam se obrátit o pomoc, dezorientace ve složitém systému žádostí o sociální dávky.

Výpovědi respondentek se shodují se základními činnostmi, které sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi mají podle zákona o sociálních službách zahrnovat. Základní činnosti tohoto druhu sociální služby jsou čtyři a dle standardů kvality organizace, ve které respondentky pracují, jsou naplňovány takto:

- **Výchovné, vzdělávací a aktivizační programy** – jsou zaměřeny na podporu zdravého vývoje dětí, vedou k rozvíjení rodičovských dovedností a k posilování rodinných vztahů. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti zahrnují především činnost s dětmi (pomoc při školní přípravě, zapojení dětí do činností souvisejících s chodem domácnosti apod.), činnost s dospělými (podpora a nácvik rodičovských kompetencí, včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti apod.), nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních

¹⁰⁷ Srov. CRSP Vysočina. *Metodika služby Sociální asistence*. Jihlava: CRSP Vysočina, 2011. s. 1.

schopností a dovedností dítěte. Dále se tyto programy zaměřují na zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí.¹⁰⁸

- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** - jedná se především o navazování kontaktu s vrstevníky, sousedy, komunitou a společensky přijatelné volnočasové aktivity.¹⁰⁹
- **Sociálně terapeutické činnosti** - zde je cílem posílení a podpora sociálních kontaktů, rozvoj samostatnosti uživatelů a jejich následné snazší začlenění do společnosti.¹¹⁰
- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – v tomto případě se jedná zejména o ochranu práv a zájmů uživatele, jednání s úřady, doprovod na jednání na úřadech, u lékaře, ve školských a poradenských zařízeních, pomoc při vyřizování úředních listin a vyplňování formulářů, úředních tiskopisů, pomoc při vyřizování úřední korespondence.¹¹¹

Z výše uvedeného textu vyplývá, že interní předpisy organizace vyplývají z potřeb uživatelů služby a z praxe pracovníků přímé péče. Je tedy patrné, že v organizaci dochází k uvádění standardů kvality do přímé péče s uživateli.

¹⁰⁸ CRSP Vysočina. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 1.* Jihlava: CRSP Vysočina, 2013. s. 6.

¹⁰⁹ CRSP Vysočina. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 1.* Jihlava: CRSP Vysočina, 2013. s. 7.

¹¹⁰ CRSP Vysočina. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 1.* Jihlava: CRSP Vysočina, 2013. s. 7.

¹¹¹ CRSP Vysočina. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 1.* Jihlava: CRSP Vysočina, 2013. s. 7.

5 Dilemata při práci s rodinami v neziskovém zařízení

Tato kapitola je zaměřena na konkrétní dilemata, která vyplývají z praxe sociálních pracovníků při práci s dysfunkční rodinou. Zdrojem informací pro tuto kapitolu byly strukturované rozhovory, které jsem v rámci kvalitativního výzkumu vedla s pěti respondentkami pracujícími s danou cílovou skupinou v přímé péči v neziskové organizaci.

Dilemata jsou stručně popsána, tematicky podobná dilemata byla pro větší přehlednost přiřazena k sobě. Ke každému dilematu či skupině dilemat je pak popsán postup, který respondentky zvolily pro řešení situace nebo vyplývá ze standardů kvality organizace či odborné literatury.

5.1 Vztah klient - pracovník

Dilemata plynoucí ze vztahu mezi pracovníkem a klientem se objevovala u více respondentek. Respondentka č. 5 uvádí dilema z počátku své praxe. Jednalo se o situaci, kdy pracovnice šla ke klientce na první návštěvu do rodiny v rámci terénní služby. Klientka krátce po zahájení intervence žádala pracovníci o to, zda by si mohly tykat. Pracovnice jí však zprvu řekla, že je zvyklá si s klienty vykat a že by byla ráda, kdyby u tohoto pravidla zůstaly také v tomto případě. Klientka však dále naléhala a argumentovala tím, že by se cítila lépe a že jsou s pracovníci v podobném věku, tudíž jí přijde vykání nepřírozené. Pracovnice tak řešila dilema, zda má klientce vyhovět a přistoupit na tykání.

Pokud se pracovnice rozhodne trvat na vykání, může tak narušit pocit důvěry a bezpečí klientky. Tento fakt by významně ohrozil spolupráci. Vykání však zajišťuje pocit bezpečí pro pracovníci a lepší prostor pro udržování hranic a efektivní spolupráce. V případě, že pracovnice klientce vyhoví a dojde k vzájemnému tykání, bude se klientka cítit dle svých slov bezpečně. Pro dosažení cíle spolupráce je pocit důvěry a bezpečí

velmi důležitý, navíc zakázka klientky byla velmi citlivá. Rozhodne-li se pracovnice pro tykání, vyřeší se výše uvedená rizika, ale zároveň dojde k ohrožení postavení pracovnice (pocit bezpečí, udržení hranic) a zkomplikuje se konstruktivní řešení situace.

Pracovnice se nakonec rozhodla s ohledem na citlivost situace, kterou měla s klientkou řešit, pro tykání. Důvodem této volby byla obava o nabourání důvěry. Pracovnice však záhy zjistila, že sice nedošlo k nabourání důvěry, ale tykáním byly ohroženy hranice¹¹² mezi pracovníci a klientkou. Pracovníci pak stálo hodně úsilí, aby spolupráce nepřešla do přátelského vztahu.

Respondentka by od té doby již tlaku klientky nepodlehla, trvala by si na zavedeném zvyku vykání. Po zkušenosti respondentky se také upravily interní dokumenty organizace. Do té doby obsahovaly metodiky pouze doporučení vykání klientům. V současné době metodiky již vykání přímo konstatují jako jedno z pravidel přímé péče.

Respondentka č. 4 uvedla dilema týkající se zdravení klienta mimo zařízení. Respondentka si pokládala otázku: „*Má pracovník zdravit klienta, kterého potká na ulici?*“ Respondentka shrnuje své myšlenkové postupy takto: pozdravit člověka, kterého znám je přece slušné, ale na druhou stranu to pro klienta nemusí být vždy příjemné, někdo se pak může klienta zeptat, kdo ho to zdravil, proč do organizace chodí apod. Navíc organizace poskytuje různé typy služeb a programů, mohlo by pak dojít k nálepkování všech klientů organizace.

Toto téma řešily pracovnice také v rámci případové supervize a došly k následujícímu závěru: v rámci zařízení se zdraví pracovníci se všemi klienty, nehledě na to, zda s daným člověkem nějakým způsobem pracují. Mimo zařízení pracovníci klienty

¹¹² Každý fungující vztah musí mít jasně vymezené hranice. Hranice v sociální práci chápeme ve vztahu mezi dvěma lidmi jako určité dělítko, které říká, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhého. Hranice lze také chápat jako ochranou bariéru, která chrání vnitřní prostor. (Zdroj: Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese).

zdraví pouze v případě, že je klient pozdraví jako první. Klient má tak právo si sám vybrat, zda chce svůj „vztah“ k organizaci či pracovníkovi projevit na veřejnosti. Klienti jsou o tomto pravidlu informováni při zahájení i ukončování spolupráce s pracovníky zařízení. Toto pravidlo je také součástí standardu č. 1.

Respondentka č. 1 upozorňuje na dilema v situaci, kdy uživatelka měla modřiny, které si dle svých slov způsobila sama pádem. Respondentka přemýšlí nad tím, zda má situaci s klientkou dál nějak řešit, nebo se spokojit s tímto vysvětlením, přestože ví o tom, že ženu již několikrát fyzicky napadl její partner. Respondentce tuto informaci řekla pracovnice OSPOD jen tak „mimo řečí“ a spolupráce mezi respondentkou a klientkou byla zaměřena na jiný cíl.

Respondentka řešila tedy dilema následovně – do dokumentace si zapsala to, že uživatelka služby měla modřiny na rukách, které si však dle svých slov způsobila sama pádem. Pracovnice dodává, že pro podezření z domácího násilí neměla jiné indicie nežli neoficiální informaci od pracovnice OSPOD a jednou zpozorované modřiny na rukách uživatelky. Přesto raději informovala uživatelku o službách Intervenčního centra, které poskytuje pomoc obětem domácího násilí. Interní dokumenty organizace se zmiňují o tom, že služba je poskytována na zásadě dobrovolnosti a při stanovování cíle spolupráce je respektován názor uživatele služby.

Na závěr této podkapitoly uvádím dilema, které mi přijde velmi zajímavé, protože zasahuje do soukromého života respondentky. Respondentka č. 4 aktuálně řeší situaci, kdy její syn chodí do mateřské školy s dcerou bývalé klientky. Děti jsou nejlepšími kamarády. Syn pracovnice se chce s dcerou bývalé klientky navštěvovat také mimo mateřskou školu. Pracovnice nyní řeší dilema, zda se má s bývalou uživatelkou stýkat a odhalovat tak své soukromí.

Pracovnice zatím situaci řeší tím, že se s bývalou uživatelkou zdraví jako s ostatními rodiči v mateřské škole. O dalším postupu pracovnice zatím uvažuje. Interní dokumenty organizace tuto situaci přímo neřeší, protože se jedná o vztah s bývalým uživatelem služby – pouze ve standardu 2 je doporučováno nenavazovat s bývalým

uživatel 6 – 12 měsíců od ukončení služby žádné mimopracovní vztahy. Pokud pracovník naváže nějaký mimopracovní vztah s bývalým uživatelem, je pracovník povinen zachovávat mlčenlivost.

Je patrné, že dilemata plynoucí ze vztahu mezi pracovníkem a klientem jsou rozmanitá. Na první pohled zdánlivě jednoduché zdravení klienta se může stát dilematickou situací, kterou je nutné řešit na případové supervizi a dohodnuté řešení situace zanést do standardů kvality sociálních služeb dané organizace. Také jiná uvedená dilemata byla podnětem pro úpravu interních dokumentů organizace. Z rozhovorů vyplývá, že pracovnice se snaží dilemata řešit.

5. 2 Zakázka klienta

Rovněž v této podkapitole se jedná o soubor dilemat, jelikož dilema související se zakázkou¹¹³ klienta vyslovilo více respondentů. Respondentka 2 uvádí jako dilema situaci, kdy má pocit, že klientka jí neříká všechny informace potřebné k porozumění okolnostem, které vedly k tíživé situaci, jež nyní společně řeší. Pracovnice zprvu doufala, že tento stav se po navázání hlubšího a důvěrnějšího vztahu mezi ní a klientkou změní, ale nestalo se tak. Pracovnice svoji obavu o tom, že neví všechny potřebné informace, sdělila klientce, ta však stále trvá na svém tvrzení, že pracovnice ví všechny potřebné informace.

Respondentka je stále přesvědčená o neúplnosti informací ze strany klientky. Její domněnku potvrzuje i fakt, že s danou klientkou se nedaří naplnit žádný ze stanovených cílů. Dokonce ani ty cíle, které bývají u ostatních klientů poměrně brzy naplněny. Pracovnice tak řeší dilema, zda má klientku stále upozorňovat na nedostatek

¹¹³ Zakázku Ivan Úlehla vysvětluje takto: Zakázka je společně dojednaný cíl spolupráce klienta a sociálního pracovníka. Je-li tento cíl dosažen, dochází k ukončení spolupráce nebo alespoň ukončení jedné etapy spolupráce. V praxi je zakázka mezi klientem a pracovníkem zaznamenána do individuálního plánu služby, který je pravidelně společně revidován oběma stranami (pracovníkem a klientem).

informací, který dle pracovnice vede k tomu, že se nedaří naplnit cíl spolupráce. Nebo má pracovnice důvěřovat a vidět klienta jako dostatečně kompetentního k posouzení situace – pokud tedy klientka tvrdí, že řekla všechny potřebné informace, tak to brát jako fakt a hledat příčinu nenaplnění cílů jinde.

Interní dokumenty organizace podle mého zjištění zřejmě žádný konkrétní postup nenabízejí. V metodikách se objevuje informace o tom, že klient je pro pracovníka hlavním zdrojem informací a ke zdárnému naplňování cílů spolupráce je nutná angažovanost uživatele služby. Standardy kvality organizace zase připomínají, že služba je dobrovolná.

Odborná literatura označuje tento typ pracovních témat jako takzvanou návštěvu. Jedná se tedy o spolupráci s klienty, kteří bývají často označováni jako nespolupracující, nebo odmítající. V těchto případech je doporučováno hledat „pravého klienta“. Velmi často se totiž v podobných případech stává, že tento nespolupracující klient byl do zařízení poslán či donucen někým jiným (u této cílové skupiny například oddělením sociálně právní ochrany dětí). Pracovník by se pak měl spojit s tím, kdo klientovi zařízení doporučil, a zeptat se ho, co by podle něj mělo být předmětem spolupráce.¹¹⁴ Pracovník se však může s touto osobou spojit pouze za souhlasu svého klienta.

Další dilema spatřuje výše uvedená respondentka na příkladu, kdy klient nepřistupuje k naplnění cíle aktivně. Neplní domluvený postup, často se ze schůzek omlouvá nebo nepřijde bez omluvy, hledá rozmanité důvody, proč by daná situace nešla realizovat apod. Respondentka si pokládá tuto otázku *„Mám s klientem pracovat na další, přesnější, formulaci zakázky a hledat zdroje pomoci? Nebo mám spolupráci ukončit, jelikož uživatel porušuje pravidla pro poskytování služby?“*

Pracovnice upozorňovala klienta na jeho pasivní přístup a porušování pravidel poskytování služby. Klient sice vyjadřuje svoji lítost nad stavem situace, službu chce dál využívat, ale nesnaží se pracovat na nápravě. Pracovnice tedy řeší dilema, jak má v této

¹¹⁴ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. s. 101.

situaci postupovat. Má za klienta převzít zodpovědnost a upozorňovat ho telefonicky před každou schůzkou, angažovaně plánovat všechny kroky k naplnění cíle apod. Tímto krokem by pracovnice učila klienta, jak má situaci řešit, co je nutno vyřídit, na koho se má obrátit apod. Klienta by tedy vedla kroky, které stanovila ona sama. Tímto stylem řešení by byl případ pravděpodobně i dříve vyřešen.

Pokud nechá pracovnice aktivitu na klientovi, může dojít k ukončení spolupráce z důvodu nedodržování pravidel nebo dojde k aktivizaci klienta, cesta k naplnění cíle bude stát více úsilí, angažovanosti klienta a s největší pravděpodobností také více času. Pracovnice by tedy nechala odpovědnost na uživateli služby, dosažené změny by však mohly být trvalejšího charakteru.

Respondentka postupuje při řešení tohoto dilematu následovně – snaží se klienta pravidelně upozorňovat na neplnění domluvených kroků, dává klientům možnost přeformulovat jak cíl, tak jednotlivé kroky k jeho naplnění. Pokud ani poté klienti nezmění svůj přístup, respondentka službu ukončuje pro porušování pravidel služby.

Pravidla poskytování služby jsou součástí smlouvy o poskytování služby, kterou dostává každý uživatel při vstupu do služby v tištěné podobě. Ve smlouvě se jasně píše, že pokud se klient nemůže schůzky s pracovníci zúčastnit, má se omluvit, pokud tak neúčinní třikrát za sebou, dojde k ukončení poskytování služby.

Respondentka č. 3 uvádí další dilema, které vyplývá ze zakázky klienta. Respondentka uvažuje o tom, zda má klientku nechat definovat v současné situaci nereálný cíl, který však klientka považuje za velmi důležitý a chce ho dosáhnout. Pracovnice ale vidí tento cíl jako nesplnitelný. Má pracovnice tedy udržovat klientku v naději, že svého cíle dosáhne?

Pokud pracovnice nechá klientku pracovat na svém vysněném cíli, bude klientka velmi dobře motivovaná, bude považovat cíl za smysluplný apod. Pracovnice se však obává toho, že cíl je reálně velmi obtížně splnitelný a nechce tedy dávat klientce falešné naděje.

Respondentka po poradě s kolegyněmi došla k řešení dilematu tím, že cíl, který je dle jejího názoru nereálný, zapíše jako dlouhodobý cíl. Ostatní cíle, které jsou splnitelné, budou označeny jako krátkodobé, uživatelka tak bude pracovat na cílech, u kterých se dá předpokládat jejich blízké naplnění.

Interní dokumenty organizace se shodují s odbornou literaturou, která uvádí jako nejlepší cíl takový, který si klient zvolí sám. Plánovaná změna by měla být realistická, její dosažení by mělo být v klientových možnostech. Je nutné analyzovat překážky, které je třeba pro dosažení cíle překonat.¹¹⁵

Psychoterapeut Michal Horáček¹¹⁶ však upozorňuje na to, že lze s klientem formulovat zdánlivě nerealistický cíl, pokud je tento cíl pro klienta velmi důležitý. Při naplňování tohoto nerealistického cíle totiž může dojít k tomu, že klient sice cíle nedosáhne, ale najde smysl a cíl v podobné, lépe dosažitelné oblasti. Jako praktickou pomůcku při formulování zakázky doporučuje Horáček pracovníkům metodu GROW¹¹⁷.

5.3 Ukončování služby

Respondentka 1 uvádí dilema, které vyplývá z ukončování spolupráce s klientem, který sice naplnil cíl spolupráce, má tedy dojít k řádnému ukončení spolupráce. Pracovnice však vidí, že začíná vznikat nový problém, který zatím klient řešit nechce, jelikož situaci za problém v této fázi nepovažuje. Pracovnice ze své zkušenosti ovšem tuší, že klient nechá počínající problém dojít do závažnější fáze. Pracovnice nechce, aby došlo k zhoršení situace a klient se opět dostal do smyčky problémů, ale zároveň nemá zájem udržovat klienta v závislosti na službě.

Respondentka dilema řešila tím, že službu uvedenému klientovi ukončila, jelikož klient v té době žádný problém řešit nechtěl. Tudíž nedošlo ani k podporování závislosti klienta na službě.

¹¹⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. s. 235.

¹¹⁶ Srov. HORÁČEK, M. *Poradenské dovednosti I*. Brno: Podané ruce, 2013. s. 2.

¹¹⁷ Metoda GROW je zaměřená na definování cíle, reality, možností, příležitostí a vůle (angažovanosti).

Při seznamování se zařízením, ve kterém jsem výzkum prováděla, mě napadá ještě jeden důvod, který by mohl vést pracovníky k ukončení spolupráce ve výše uvedeném případě. Zásadním důvodem je samozřejmě to, že klient nevnímá žádný problém. Jelikož je však služba poskytována v neziskovém zařízení, což znamená, že jde o službu, která čerpá své finanční prostředky z projektů a grantů, měl by pracovníky při jejich rozhodování ovlivňovat ještě další faktor. Ve většině projektů je totiž definován počet nových uživatelů služby za rok – to znamená, že pracovníci musí mít na paměti naplňování těchto indikátorů, aby byl projekt úspěšně ukončen. Tudíž je v tomto případě žádoucí uvolnit kapacitu pro nového klienta.

Další dilema týkající se ukončování služby uvádí respondentka č. 4. Jedná se o ukončování služby u klienta, který je na službě závislý nebo u něj pracovník závislost začíná identifikovat. Závislost na službě se u klienta projevuje tím, že sice dojde k realizaci všech kroků k naplnění cíle, ale klient stále přichází na rozmanité důvody, proč by cíl nemusel být naplněn. Jedná se však vždy o důvody, které jsou jen málo pravděpodobné. Respondentka tak uvažuje nad tím, jak má s tímto klientem postupovat.

Nedojde-li k ukončení spolupráce, bude se klientova závislost na službě zvyšovat. Pracovnice se však obává toho, že klient se po ukončení spolupráce opět dostane do nějaké opravdu komplikované situace, která s sebou přinese řadu dalších problémů, které se budou muset znovu a znovu řešit.

Respondentka chce uvedené dilema řešit na další případové supervizi. Interní dokumenty organizace upozorňují na závislost na službě a její prevenci ve zplnomocňování klienta.¹¹⁸ Při ukončování spolupráce dochází k postupnému snižování frekvence schůzek pracovníka s klientem. Dalším prostředkem prevence závislosti klienta na službě je pravidlo organizace, které uvádí, že k prodloužení smlouvy může dojít pouze třikrát, to znamená, maximální doba poskytování služby je tedy 24 měsíců.

¹¹⁸ Pojem zplnomocňování klienta znamená: Zplnomocňování klienta spočívá v tom, co je dobře, v tom co se mu daří, čeho si cení, co dělá jako samozřejmost. Zplnomocňováním říká pracovník klientovi, že důvěřuje jeho schopnostem a dobré zkušenosti a dává mu konkrétně v nich plnou moc konat dál. (Čerpáno z knihy Umění pomáhat, I. Úlehla)

5.4 Direktivní versus nedirektivní přístup

Respondentka 5 uvedla své dilema rovnou otázkou: „*Jakým způsobem opravdu motivovat klienta?*“ Pracovnice vidí potřebu direktivnějšího přístupu, jelikož uživatelé služby (rodiče) jsou málo aktivní. Pasivita se projevuje nepravidelnou docházkou do zařízení, v případě terénní služby se rodiče málo zapojují do činnosti, naplňování cíle tím stagnuje na jednom bodě apod.

Pracovnice si uvědomuje, že je nutné zvýšit v procesu pomáhaní kontrolu, ale zároveň ví, že když bude kontrola rodiny větší, tak rodiče spolupráci ukončí.¹¹⁹ To však nejvíce ublíží dětem žijícím v rodině, které se snaží plnit dohodnuté kroky. Spolupráce jim přináší pozitivní výsledky především ve škole a v kontaktu se spolužáky.

Podle vymezení cílové skupiny dané služby je však uživatelem vždy rodič, nikoliv dítě. Tudiž dojde-li k ukončení spolupráce s rodiči, dochází automaticky k ukončení spolupráce také s dětmi. Pracovnice však nemá k dispozici službu, která by se zaměřovala na práci s dětmi takovou formou, která je v tomto případě potřebná.

Výhodami a nevýhodami direktivního či nedirektivního přístupu se zabývá Karel Kopřiva ve své knize *Lidský vztah jako součást profese*. Direktivní přístup je takový typ intervence, při kterém pracovník klienta vede. Opačný přístup, kdy je klient podporován k tomu, aby dospěl k řešení sám, je označován jako nedirektivní. Tento přístup vyžaduje dostatek času a profesionální postup pracovníka. Výsledkem tohoto procesu je však trvalá kvalitativní změna klienta.¹²⁰

Využití direktivního přístupu je doporučováno v případě, kdy hrozí nebezpečí z prodlení, je-li klient v akutní krizi, jestliže má klient nízkou inteligenci, která neumožňuje využití nedirektivního přístupu. Dalším důvodem pro zvolení direktivního

¹¹⁹ Podle pravidel organizace je služba poskytována dobrovolně, uživatelé mohou poskytování služby ukončit kdykoliv a bez udání důvodů.

¹²⁰ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 6. vydání. Praha: Portál, 2013. s. 45.

přístupu může být stav, kdy klient chce slyšet od autority to, co sám považuje za správné.¹²¹

Toto dilema úzce souvisí s tématem pomoci a kontroly. Obě tyto kategorie patří k práci sociálního pracovníka, ať udělá pomáhající pracovník cokoli, tak to spadá do jedné z kategorií. Pomoc a kontrola tak náleží do profesionálního způsobu práce. Podle systemického přístupu pracovník provádí kontrolu v situaci, kdy dělá klientům něco, co si oni sami nevyžádali. Naopak pomoc je forma spolupráce, kterou si klient přeje, pracovník tuto pomoc navrhl a klient ji přijímá. Podobně jako bývá pro podporu kompetencí klienta doporučován nedirektivní přístup, také v tomto případě je pro nastolení dlouhodobější změny upřednostňována pomoc.¹²²

Z rozhovoru s respondentkou vyplývá, že ani ona sama není zastánkyně direktivního přístupu ke klientům v tomto typu služeb. Respondentka výše uvedené dilema řešila tak, že uživatelům služby sdělila své vnímání situace a domluvila se s uživateli, že zkusí společně vytvořit týdenní rozvrh celé rodiny a do každého dne připíše k ostatním činnostem také 15 minut, kdy se budou věnovat nácviku dovedností, jež jsou obsahem zakázky mezi nimi a pracovníci organizace. Tento postup je již více jak měsíc realizován, pracovníce se domnívá, že funguje poměrně dobře. Sice zřejmě nedochází ke každodennímu nácviku dovedností, ale mírné pokroky jsou již patrné.

5. 5 Materiální pomoc

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi poskytují primárně nemateriální pomoc svým uživatelům. Čas od času však nastane situace, kdy organizaci kontaktují lidé z řad široké veřejnosti a chtějí organizaci darovat pro potřebné rodiny nějaké věcné dary (např. ledničku, koberec, oblečení, hračky apod.).

¹²¹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 6. vydání. Praha: Portál, 2013. s. 45.

¹²² Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. s. 10-13.

Respondentka č. 3 uvádí dilema, zda tyto dary od veřejnosti přijímat nebo ne. Pokud dar pracovníce organizace přijmou, tak pak společně řeší dilema, kterému z uživatelů dar předat. Opačné řešení (to znamená dary nepřijímat) respondentka také nevidí jako ideální, jelikož v Jihlavě není organizace, která by se přímo na materiální pomoc zaměřovala. Navíc by dary mohly výrazně zlepšit situaci některých klientů.

Pracovníce organizace dilema řeší tak, že dar od dárců přijmou a na následující poradě pečlivě vybírají vhodného příjemce daru (kritériem jsou sociální situace rodiny, počet členů v rodině, aktivní přístup při řešení své situace apod.).

Někteří autoři odborné literatury si pokládají podobnou otázku jako respondentka. Nizozemský autor Laan vysvětluje rozdíl mezi takzvanou materiální a nemateriální pomocí. Nemateriální pomoc se zaměřuje spíše na proces učení klienta, materiální pomoc se orientuje především na sociální dávky.¹²³

Materiální pomoc lze přirovnat k „základnímu ošetření“, jelikož zajišťuje uspokojení momentálních potřeb, má tedy méně ambiciózní cíle. Vhodnými nástroji jsou spíše finanční pomoc, sociálně právní poradenství, pomoc s vyplňováním formulářů, přímluva u jiných organizací, rady pro vedení domácnosti apod.¹²⁴

Nemateriální pomoc můžeme připodobnit k léčbě, protože se jedná o dlouhodobější proces, jehož cílem je zlepšení schopností klienta zvládat nebo zlepšovat svoji životní situaci vlastními silami. Nástrojem tohoto procesu mohou být různé formy psychosociální pomoci (emociální provázení, podpora sociálního fungování, zvládání problémů vlastními silami apod.). Podstatou psychosociální pomoci je učení, které vede klienta k získání nové schopnosti.¹²⁵ Laan dále upozorňuje na to, že účinná pomoc často obsahuje obě formy pomoci. Pracovník by měl tedy vidět souvislosti mezi materiálními a nemateriálními problémy klienta. Dojde-li k propojení materiálních a

¹²³ Srov. LAAN, van der G. *Otázky legitimace sociální práce*. Boskovice: Albert, 1998. s. 23-27.

¹²⁴ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale ...*“. Brno: Marek Zeman, 2004. s. 128-129.

¹²⁵ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale ...*“. Brno: Marek Zeman, 2004. s. 128-129.

nemateriálních problémů klienta, je pak nutné poskytovat pomoc jak formou materiální, tak nemateriální.¹²⁶

5.6 Práce s citlivými informacemi

Za citlivou informaci často bývá u tohoto typu služeb označována informace, kterou je nutné hlásit jiným institucím a klientovi za ně hrozí menší či větší sankce. Příkladem může být práce takzvaně „načerno“. Respondentka č. 5 upozorňuje na fakt, že jejím klientům se nové zaměstnání hledá jen velmi těžko, protože se jedná většinou o lidi, kteří nemají žádné pracovní návyky, žádnou odbornost, mnohdy dosáhli pouze základního vzdělání. Řešení dilematu je velmi obtížné. Pokud pracovníci nahlásí práci „načerno“ na úřad práce, tak ještě více zatíží rozpočet rodiny, jelikož uživatel dostane pokutu, navíc bude práce „načerno“ ukončena a jinou (legální) práci bude uživatel shánět jen velmi obtížně. Pokud však pracovnice situaci nenahlásí, bude klienta podporovat v ilegální činnosti a zároveň bude sebe i zařízení vystavovat příliš velkému riziku.

Pracovníci řešili toto dilema i v rámci případové supervize. Během supervize došli k závěru, že přes všechny klady a zápory je nutné dodržovat platné zásady a normy. Pracovníci jsou povinni na veškeré přestupky a protizákonné chování uživatele služby upozornit. Uživatel dostává možnost aktivně spolupracovat na nápravě situace. Pokud uživatel nechce situaci řešit, pracovník ho informuje o tom, že je povinen nahlásit své podezření příslušným orgánům – konkrétně státnímu zastupitelství nebo Policii ČR. Toto pravidlo pak vnesli do standardů kvality. Zároveň v organizaci platí, že pracovníci řeší pouze to, o čem se od klientů dozví.

Libor Musil ve své knize *Ráda bych vám pomohla, ale* popisuje podobné dilema v kapitole s názvem *Zasáhnout, či nezasáhnout*, kdy upozorňuje na to, že je důležité klienta upozornit na omezenou důvěrnost informací. Je tedy nezbytné klienty

¹²⁶ Srov. LAAN, van der G. *Otázky legitimity sociální práce*. Boskovice: Albert, 1998. s. 23-27.

upozornit na to, že také mlčenlivost, kterou je sociální pracovník povinen zachovávat, se nevztahuje na všechno.¹²⁷ Samozřejmě by měl být každý klient seznámen s omezenou důvěrností informací i při vstupu do služby.

S dilematem zasáhnout či nezasáhnout úzce souvisí dvě systematické chyby v sociální práci, které uvádí Laan¹²⁸. První chyba je nazývána nesprávně zasáhnout, jedná se tedy o intervenci na základě falešného poplachu. Dalo by se říci, že jde o ukvapené jednání pracovníka. Druhou systematickou chybu Laan označuje jako nesprávně nezasáhnout, jež vysvětluje jako nedbalost. Je třeba vzít v úvahu, že jde o teoretický rozdíl, který je možné použít při nejruznějším rozhodování. Laan zároveň upozorňuje na napětí, které pracovník vyvíjí k vyvarování se jedné z těchto chyb, to ale může automaticky vést ke zvýšení pravděpodobnosti druhé chyby.

Možnost, jak se lze systematickým chybám vyhnout, vidí Laan v individualizaci případu, v intuici pracovníka, v dostatku profesionální svědomitosti a v uvážlivém metodickém jednání.

Musil i Laan zdůrazňují potřebu tzv. legitimace, ta spočívá v přijatelném zdůvodnění, zda pracovník v určitém případě jednal uvážlivě, zdali vycházel z kompetencí, kterými musí podle pravidel disponovat profesionální sociální pracovník a zda jednal podle standardů kvality. Legitimaci ovlivňuje také svědomitost pracovníka. Ta se vztahuje k morální oblasti, ve které nejde o automatickou aplikaci předem stanovených názorů, ale o individuální pohled na věc, vedený citem pro vztahy a porozuměním věci. Legitimaci lze chápat také jako určitý souhlas klienta s postupem. Tento stav považuji za ideální, ale sociální pracovník se může dostat do situací, kdy legitimaci od klienta dostat nemusí, protože postup, který pracovník je nucen volit, nemusí klient vnímat jako jednání v jeho zájmu.

Do této podkapitoly zařazuji ještě dilema, které uvádí respondentka č. 1. Jde o situaci, kdy cílem společné práce s uživatelem je získání nového zaměstnání. Při naplňování tohoto cíle však uživatel zjistí, že nové zaměstnání může paradoxně zhoršit

¹²⁷ Srov. MUSIL, Libor. *Ráda bych vám pomohla, ale*. Brno: Marek Zeman, 2004. s. 142.

¹²⁸ Srov. LAAN, van der G. *Otázky legitimace sociální práce*. Boskovice: Albert, 1998. s. 213-216.

finanční situaci rodiny. Jelikož klientova mzda by byla nižší než součet sociálních dávek, které dosud jako rodina získávají. Pracovnice uvažuje, jak má v tomto případě motivovat uživatele. Samozřejmě, že upřednostňuje to, aby uživatel byl zaměstnaný, jelikož zaměstnání přináší další výhody (navázání kontaktů, získání pracovních návyků, praxe apod.). Na druhou stranu nové zaměstnání reálně snižuje celkový příjem rodiny, a proto je motivace uživatele k dosažení cíle menší.

Tato situace upozorňuje spíše na komplikovaný systém sociálních dávek. Zároveň však dokládá obtížnost a bezvýchodnost situace, jak mají pracovníci motivovat uživatele k hledání zaměstnání, když se přes snahu uživatele de facto finanční situace zhoršuje.

5. 7 Nedostatek služeb

Na dilemata plynoucí z nedostatku služeb upozorňuje respondentka 2. Dilema se týká především kontaktu se zájemcem. Respondentka poukazuje na situaci, kdy k ní přijde zájemce, který dostal doporučení z jiné organizace, jež službu, kterou zájemce potřebuje, nezajišťuje. Během rozhovoru však také respondentka zjistí, že potřebnou službu ani její organizace neposkytuje, přestože zájemce je skutečně ve velmi obtížné situaci, která vyžaduje okamžité řešení.

Respondentka však nemůže uvedeného zájemce odkázat do jiného zařízení, jelikož ví, že zařízení, které by mohlo zájemci pomoci, v regionu není. Respondentka tak poukazuje na dilema, zda tohoto zájemce přijmout do služby či ne. Důležité je doplnit, že zájemce spadá do cílové skupiny služby.

Pokud takového zájemce přijme, je pravděpodobné, že změna situace bude vyžadovat množství času, pracovnice se bude muset zaměřit na oblast, ve které se přímo neorientuje a nemá s ní tedy zkušenost. Přes snahu obou stran nemusí dojít k naplnění spolupráce. Pokud pracovnice zájemce nepřijme a zároveň ho nemůže

odeslat do jiného zařízení, zůstane tento člověk v akutní tíživé situaci naprosto osamocen, bez jakékoliv pomoci.

Podle interních dokumentů organizace je možné poskytovat službu také zájemci, který žádá o službu, jež organizace neposkytuje. Musí však tento zájemce spadat do cílové skupiny služby. Zájemce je také před vstupem do služby informován o tom, že poskytovaná služba nemusí vést k naplnění cíle spolupráce. I kdyby spolupráce s výše uvedeným člověkem nevedla k vyřešení situace, je podle mého názoru velmi důležité, aby člověk v krizové situaci našel podporu v pracovníkovi a věděl, že je tu pro něj člověk, který se mu bude věnovat a vyslechne ho.

5. 8 Poskytování informací třetí osobě

Respondentka č. 3 uvádí dilema plynoucí z předávání informací mezi neziskovou organizací a oddělením sociálně právní ochrany dětí. Uvádí těžkosti při zahajování užší spolupráce s tímto oddělením. Přitom pro zajišťování sanace rodiny je pro obě strany velmi důležitá výměna informací. Po stránce legislativní a metodické však výměna informací mezi těmito subjekty není úplně jasně specifikovaná.

Oddělení sociálně právní ochrany se totiž musí řídit zákonem o sociálně právní ochraně dětí, který dává zástupcům tohoto oddělení právo na zjišťování informací od třetí osoby, která je povinná všechny důležité údaje sdělit. Oproti tomu nezisková organizace poskytující sociální služby se musí řídit zákonem o sociálních službách,¹²⁹ který říká, že by poskytovatel služeb měl předávat informace třetí osobě pouze za písemného souhlasu uživatele služby.

Pracovníci organizace tedy řešili dilema, zda mají oddělení sociálně právní ochrany dětí poskytovat informace nebo ne. Tento rozpor řešili také na školení, které bylo zaměřeno na zavádění standardů kvality sociálních služeb, kde jim odborný lektor doporučoval informace třetí osobě bez souhlasu uživatele nesdělovat. A to ani v

¹²⁹ §100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

případě, že se jedná o sanaci rodiny a za třetí osobu je považováno oddělení sociálně právní ochrany dětí.

Zástupci obou subjektů se tedy sešli a domluvili si tato pravidla – předávání informací mezi organizacemi bude prováděno na základě souhlasu uživatele služby s poskytováním těchto informací. Informace budou předány pouze písemnou formou. Nejdříve pracovník sociálně právní ochrany dětí pošle písemnou výzvu o sdělení informací k případu. Pracovník neziskové organizace na základě této výzvy napíše zprávu o průběhu poskytování služby. O tom, že došlo k výměně informací mezi oběma organizacemi, bude uživatel služby spraven.

Podle slov respondentky tento systém dobře funguje. Na dotaz, jak probíhá výměna informací v případě, že uživatel služby nepodepíše souhlas s poskytováním informací, respondentka odpověděla, že se dosud tak nestalo – uživatelé souhlas podepisují, jelikož jim většinou zprávy o průběhu poskytování služby přinesou pozitivní odezvu. Pokud by však došlo k situaci, že klient souhlas o poskytování informací oddělení sociálně právní ochrany nepodepíše, zařízení je nuceno tuto zprávu vytvořit i bez souhlasu, jelikož zařízení získalo pověření k sociálně právní ochraně dětí, které sdělování informací vyžaduje.¹³⁰

Jak se zdá, tak toto dilema vyplývající z rozporu dvou právních norem, vyřešila novelizace zákona o sociálně právní ochraně dětí, která nejen, že zdůraznila důležitost pověření k sociálně právní ochraně dětí, ale také vybízí k větší spolupráci mezi státní správou a neziskovým sektorem. Příkladem této snahy o prohloubení součinnosti obou subjektů může být zavádění případových konferencí, spolupráce při zajištění výkonu péstounské péče. V některých regionech dokonce dochází ke společným případovým supervizím pracovníků zabývajících se sociálně právní ochranou dětí jak ve státní správě, tak v neziskovém sektoru.

¹³⁰ jedná se o §53 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí. Do textu uvedeného paragrafu byl při nedávné novelizaci zákona doplněn text, který všem poskytovatelům sociálních služeb ukládá povinnost sdělovat informace potřebné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany.

5.9 Úskalí terénní služby

V kapitole 2.2 Sociální práce s rodinou jsou zmíněny výhody práce s rodinou v jejím přirozeném prostředí. Z výzkumu však vyplynulo, že v praxi tyto na první pohled výhody mohou být také zdrojem dilemat pro pracovníky. Respondentka 3 uvádí příklad z terénní služby, které se účastní více členů širší rodiny, přátelé, apod.

Také respondentka upozorňuje na to, že terénní služba jako taková většinou v hledání řešení problému pomáhá, jelikož díky návštěvám rodiny v jejím přirozeném prostředí může lépe pochopit kontext celé situace. Respondentka však připouští, že terénní služba může přinášet do pochopení situace zároveň i zmatek, jelikož se situace během intervence neustále mění, protože do situace zasahuje velký počet lidí.

Respondentka tak řeší dilema, zda je v těchto případech lepší terénní služba, která vystihuje přirozené prostředí rodiny, nebo bude lepší spolupracovat formou ambulantních služeb, kdy by na schůzky chodil pouze uživatel s užší částí rodiny. Práce by pak byla ucelenější a zřejmě také přínosnější, docházelo by však k nácviku dovedností mimo přirozené prostředí.

Pracovnice tento rozpor řeší tím, že klientům nabízí poskytování obou typů služeb, ambulantní i terénní. Výhody i nevýhody jsou patrné na obou modelech. V praxi tedy dochází k nácviku některých dovedností mimo přirozené prostředí rodiny a jiné dovednosti se aplikují přímo do reálného prostředí.

Další úskalí terénní služby uvádí respondentka č. 2 příkladem, kdy pracovníce vidí potřebu poskytovat službu terénní formou. Zároveň však má obavu o svoji bezpečnost, poněvadž klient bydlí ve vyloučené lokalitě, kde dochází k páchání rozmanité trestné činnosti.

Na terénní službu dochází zpravidla pouze jedna pracovníce organizace, která je vybavená na obranu své bezpečnosti slzným sprejem. V případě zvýšeného rizika se mohou terénní služby účastnit dvě terénní pracovníce, což reálně nemusí znamenat dostatečnou ochranu jejich bezpečnosti. V praxi tak dochází k tomu, že přes

potřebnost terénní formy pomoci, je danému uživateli poskytován pouze ambulantní program.

Výše uvedené dilema související s bezpečností terénních pracovníků se zřejmě více objevuje právě u služeb, které poskytuje neziskové zařízení. Ze své praxe, kterou jsem v loňském roce absolvovala na oddělení sociálně právní ochrany dětí, vím, že pracovníky (opět převážně ženy) daného oddělení doprovází do terénu muž, který zajišťuje funkci řidiče, ale v případě zvýšeného rizika tento pracovník dochází se sociální pracovníci také přímo do bytu klienta. Toto řešení si zřejmě pracovníci neziskového sektoru nemohou finančně dovolit.

5. 10 Přímá péče versus administrativa

Následující dilema se týká volby mezi přímou prací s klienty, nebo administrativou (projektovou činností). Respondentka č. 5 si pokládá otázku, co je v sociální práci důležitější. V přímé péči vidí velký přínos především tím, že svým přičiněním zvyšuje kapacitu služby a podílí se na realizaci poslání dané služby, se kterým se ztotožňuje. Přímá péče jí současně přináší řadu přínosných zkušeností.

Administrativa je v neziskovém sektoru však také velice užitečná, jelikož s sebou přináší finanční zajištění. To je pro službu, která má být poskytována dle zákona o sociálních službách zdarma, nezbytné. Obě složky jsou tedy na sobě přímo závislé – bez administrativy by nebyly finance na poskytování služeb a obráceně.

Pracovnice viděla tedy důležitost v obou těchto činnostech, a proto se snažila pracovat v obou oblastech. Postupem času se však ukázalo, že tohle řešení není možné, jelikož vede k prohlubování dilematu – pracovníce měla pocit, že v určitém období musí dát jedné z činností přednost na úkor druhé.

Dilema bylo nakonec vyřešeno tak, že respondentka pracuje víceméně v administrativě a v případě plné kapacity ostatních klíčových pracovníků vypomáhá v přímé péči. Z dilematu tedy vyplývá, že náplň práce alespoň jednoho sociálního

pracovníka v neziskovém sektoru musí obsahovat tedy i administrativní stránku práce, která bude zaměřená na projektovou činnost.

5. 11 Vliv dotačního řízení na chod služby

Následující dilema, které uvádí respondentka č. 5, se týká již ryze neziskového sektoru. Respondentka dilema začala přibližovat touto otázkou: „*Jak se má zachovat pracovník v neziskovém zařízení na konci kalendářního roku – má prodloužit uživatelům smlouvu o poskytování služby, i když neví, jestli získá dotaci, která by zajistila poskytování služby i v dalším roce?*“ Pokud pracovnice neprodlouží klientům smlouvu, může ohrozit situaci rodiny. Pokud ji prodlouží a organizace nezíská dotaci, ohrožuje tím existenci celé organizace.

Zdrojem tohoto dilematu je dotační systém. Neziskové organizace žádají o dotace na následující kalendářní rok s časovým předstihem (většinou již v září). Celý systém je však tak složitý, že výsledky dotačního řízení jsou známy až v lednu či únoru roku, na který organizace žádá finanční prostředky. Tudíž organizace poskytuje měsíc či dva službu ze svých zdrojů, aniž by věděla, zda se jí podaří pokrýt již vynaložené náklady. K další finanční zátěži dochází kvůli časové prodlevě samotného převodu získaných financí, tedy než dojde k faktickému převodu peněz na účet organizace. Celková doba tohoto období bez finančního zjištění může trvat až 3 měsíce, což může být pro organizaci likvidační, jelikož se po celou dobu dostává do ztráty.

V praxi dané organizace je toto dilema řešeno tak, že služba je poskytována také v prvním čtvrtletí, kdy ještě nejsou známy výsledky dotačního řízení. Organizace tak poskytuje službu i navzdory tomu, že se jedná o bezplatnou službu, která v uvedeném období nemá jistotu finančního pokrytí již vydaných nákladů.

Toto dilema se zřejmě týká neziskového sektoru jako takového. Pracovníci různých organizací tedy musí u každého ukončení dotačního programu řešit dilema, zda ukončit také poskytování služby svým uživatelům. Vzhledem k rozmanitosti služeb,

které neziskové organizace poskytují, se jedná o poměrně rozsáhlý problém. Pokud by došlo k faktickému ukončení služeb z důvodu finanční nejistoty, došlo by rázem k tomu, že by zůstala řada služeb nezajištěna. S tím zase souvisí absence péče o uživatele širokého spektra služeb.

6. Rozbor dilematu pomocí etických teorií

Cílem této kapitoly je ukázat na vybraném dilematu z předchozí kapitoly, jakým způsobem je možné využít etické teorie při jeho řešení. Konkrétní situace bude postupně rozebrána s využitím tří odlišných etických teorií, kterými jsou deontologie, utilitarismus a etika péče. Výběr teorií byl ovlivněn článkem publikovaným v odborném časopise *Sociální práce/Sociálna práca*.¹³¹ Tyto teorie navíc bývají nejčastěji uváděny v odborné literatuře zaměřené na etickou dimenzi sociální práce. S vybranými teoriemi jsem se také nejčastěji setkala při svém studiu.

Etické teorie mohou být jedním z nástrojů sociálních pracovníků při řešení dilemat. Etická úvaha totiž vede k rozlišení individuálního a sociálního zájmu, požadavků společnosti a étosu profese a odlišení od osobních zásad zúčastněných. Etika umožňuje obecně a mimo kontext profese stanovit, zda a proč se jedná o eticky významnou situaci. Důraz je kladen na svobodu jedince, na jeho schopnost racionálně posuzovat své jednání a zohledňuje újmy nebo dobra zúčastněných stran.¹³²

Z výčtu dilemat uvedených v předcházející kapitole jsem vybrala poslední dilema, které je nazváno Vliv dotačního řízení na chod služby. Důvodem této volby byl fakt, že se jedná o dilema, které je specifické pro neziskový sektor. Zároveň se jedná o dilema, které svým řešením ovlivňuje zásadně přímou péči, tedy i poskytování služeb rodinám s dětmi.

Nyní, před samotnou aplikací etických teorií, dilema ještě jednou popíši i se všemi aspekty. Respondentka pracuje v neziskové organizaci, která poskytuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Služby jsou podle zákona o sociálních službách uživatelům poskytovány zdarma. Finanční prostředky zajišťující pokrytí všech nákladů jsou tedy získávány prostřednictvím dotačního řízení. Respondentka si však pokládá otázku: *Jak se má zachovat pracovník v neziskovém zařízení na konci kalendářního*

¹³¹ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, č. 3. ISSN 1213-6204

¹³² Srov. FISCHER, O., JINEK, J. Etika sociální práce. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. s. 155 - 156.

(dotačního) roku? Má prodloužit uživatelům smlouvu o poskytování služby, i když neví, jestli získá dotaci, která by zajistila poskytování služby i v dalším roce? Pokud neprodlouží klientům smlouvu, může ohrozit situaci rodiny.

Pro zjednodušení a zpřehlednění rozboru dilematu zvolím pouze dvě možné varianty řešení, a to následující:

Varianta A: Pracovník (organizace) se rozhodne spolupráci s klienty ukončit, jelikož nemá jistotu, zda na daný rok získá finanční dotaci. Tímto rozhodnutím však ohrozí situaci svých klientů. Navíc dojde k narušení spolupráce mezi klientem a pracovníkem, což by mohlo negativně ohrozit možnou budoucí spolupráci v případě, kdyby organizace získala finanční prostředky na další poskytování služby. Dále by mohlo nastat to, že klient ztratí svoji motivaci a do služby již nenastoupí.

Varianta B: Pracovník (organizace) se rozhodne pro pokračování poskytování služby svým klientům navzdory finanční nejistotě. Organizace tedy bude poskytovat službu bez jakéhokoliv finančního zajištění v období minimálně 6-8 týdnů, než se dozví předpokládané výsledky dotačního řízení. Organizace tedy riskuje. Pokud finanční prostředky v dotaci nezíská, ohrozí svoji celou existenci, jelikož by profinancované náklady musela hradit ze svých zdrojů.

Náhled na dilema z pohledu deontologie

Deontologie je etická teorie založená na povinnosti, jejímž nejznámějším představitelem je Immanuel Kant, který vychází z toho, že každý člověk má přírodní a rozumovou složku. Člověk tedy není motivován pouze přírodní složkou (libostí a nelibostí), ale i čistým rozumem.¹³³

¹³³ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 27.

Podle Kanta nedává našemu jednání morální hodnotu jeho provedení, ale záměr a úmysl jednání. Proto Kantova etika bývá označována jako etika úmyslu.¹³⁴

Kant dospívá k tomu, že správný čin je takový čin, který konáme z pocitu povinnosti.¹³⁵ Lidské jednání by se tedy mělo podle Kanta řídit takzvaným kategorickým imperativem, který je vyjádřením bezpodmínečné povinnosti.¹³⁶ Imperativ je příkaz, který objevujeme ve svém nitru, říká nám, jak máme jednat. Imperativ, který je něčím podmíněný, nazývá Kant hypotetický. Naopak nepodmíněný imperativ, jenž je platný vždy a všude, označujeme jako kategorický.¹³⁷

Kategorický imperativ je tedy v Kantově definici formulace příkazu, který určuje vůli podle objektivních zákonů tak, aby konala povinnost.¹³⁸ Kant doslova uvádí: „Kategorický imperativ je tedy pouze jediný, a to tento: jednej jen podle té maximy, od níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecnými zákonem.“¹³⁹ Kategorický imperativ je přirozený zákon, ostatní imperativy jsou podle Kanta nahodilé.¹⁴⁰

Kategorický imperativ je objektivní, protože se nevztahuje na individuální potřeby a odvolává se na racionalitu jako takovou.¹⁴¹ Objektivita kategorického imperativu spočívá ve třech jeho vlastnostech. Za prvé se tento imperativ nevztahuje na individuální touhy a potřeby, proto nedělá žádné rozdíly mezi jednotlivými racionálními bytostmi, je tedy uplatňován univerzálně, na všechny.¹⁴² Za druhé racionálně jednající člověk je svým rozumem nucený tento imperativ přijmout, protože je základním zákonem lidského rozumu.¹⁴³ Nepřijmout ho znamená neuvažovat prakticky. Za třetí

¹³⁴ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. s. 36.

¹³⁵ Srov. ROBINSON, D. GARRATT, CH. *Etika*. Praha: Portál, 1996. s. 81.

¹³⁶ Srov. MACHULA, T. Základní etické teorie. In FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. JABOK, 2008. s. 52.

¹³⁷ Srov. SKOBLÍK, J. *Přehled křesťanské etiky*. Praha: Karolinum, 1997. s. 27.

¹³⁸ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociální práce*. 2010, č. 3. s. 78.

¹³⁹ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1990. s. 84.

¹⁴⁰ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociální práce*. 2010, č. 3. s. 78.

¹⁴¹ Srov. MACHULA, T. Základní etické teorie. In FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. JABOK, 2008. s. 53.

¹⁴² Srov. SCRUTON, R. *Krátké dějiny novověké filosofie*. Brno: Barrister a Principal, 2005. s. 172.

¹⁴³ Srov. MACHULA, T. Základní etické teorie. In FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. JABOK, 2008. s. 53.

přijímat takový princip znamená osvojit si motiv jednání, což je podobné jako být doveden k poslušnosti.¹⁴⁴

Obecný imperativ povinnosti by mohl podle Kanta znít takto: *Jednej tak, jako by se maxima tvého jednání měla na základě tvé vůle stát obecným přírodním zákonem.*¹⁴⁵

Kant dále formuloval praktický imperativ následovně: *Jednej tak, abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.*¹⁴⁶

Z výše uvedeného textu vyplývá, že Kant vychází z toho, že člověk je rozumná bytost. Teoretický rozum je způsob uvažování, který se ptá „Co to je?“ to znamená, že hledá pravdu. Praktický rozum je způsob uvažování, který se ptá „Co mám dělat?“ hledá tedy dobro nebo správnost jednání.¹⁴⁷

Deontologie je tedy etika povinnosti. Plnit svou povinnost vždy znamená dodržovat určité povinné mravní zákony, i když nám tyto zákony mohou leckdy připadat únavné nebo osobně nepřijatelné. Zpravidla se to neobejde bez vnitřního duševního zápasu mezi tím, co nám určuje povinnost, a tím, co bychom doopravdy chtěli udělat.¹⁴⁸

Jak může deontologie pomoci při řešení dilematu? Pracovnice si pokládala otázku, jak má postupovat na konci (dotačního) roku. Zda má uživatelům ukončit spolupráci, nebo službu poskytovat dál, navzdory finanční nejistotě. Budeme-li aplikovat deontologii na řešení tohoto dilematu, musíme se zaměřit především na racionální stránku situace.

Pracovnice si tak musí uvědomit fakt, že poskytování služby, která není finančně zajištěná, značně ohrožuje existenci celé organizace a tedy také všechny programy, jež jsou organizací realizovány. Touto optikou by měla pracovnice zvážit svoji povinnost, to znamená, uživatelům poskytování služby přerušit do doby, než bude vědět výsledky

¹⁴⁴ Srov. SCRUTON, R. *Krátké dějiny novověké filosofie*. Brno: Barrister a Principal, 2005. s. 172.

¹⁴⁵ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1990. s. 84.

¹⁴⁶ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1990. s. 91.

¹⁴⁷ MACHULA, T. – poznámky z konzultace DP.

¹⁴⁸ Srov. ROBINSON, D. GARRATT, CH. *Etika*. Praha: Portál, 1996. s. 81.

dotačního řízení. I přes riziko (následky), že by mohlo dojít ke zhoršení situace klientů či k případnému neobnovení spolupráce (klienti již nebudou mít zájem o službu nebo ztratí svoji motivaci).

Výhodou deontologické etiky je jasné oddělení povinnosti od osobního zájmu. Naopak za nevýhody je uváděn určitý formalismus a rigidní plnění toho, co je bez ohledu na následky považováno za povinnost. Obtížné také bývá určování povinnosti v konkrétní situaci.¹⁴⁹

Deontologie pracovníci neřekne, aby jednala tak či onak, ale přináší jí možnost podívat se na situaci z jiného úhlu pohledu. Pracovnice si tak může uvědomit to, že součástí její práce jsou i kroky, které nemusí být vždy v souladu s jejím přesvědčením či v zájmu klienta. To je podle mého názoru velký přínos tohoto směru, pracovnice tak získává argumentaci a tedy i určitý pocit jistoty pro to udělat krok, který nemusí být dle přesvědčení pracovnice správným směrem, ale situace si takové jednání vyžadují.

Náhled na dilema z pohledu utilitarismu

Utilitaristická etika předpokládá, že žádné lidské jednání není samo o sobě dobré ani špatné. V utilitarismu je důležitý následek, který lze od jednání očekávat. Kritériem je prospěšnost, z toho také vyplývá název tohoto směru, latinské slovo *utilitas* totiž můžeme přeložit jako užitek.¹⁵⁰ Tento směr tedy staví do popředí důsledky daného jednání.¹⁵¹

Mezi hlavní představitele uvedeného etického směru patří Jeremy Bentham a John Stuart Mill. Právě Mill se snažil sladit požadavky jednotlivce a společnosti. Podle něho si utilitaristická morálka váží toho, že člověk dokáže upřednostnit dobro pro ostatní

¹⁴⁹ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, č. 3. s. 80.

¹⁵⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 29.

¹⁵¹ Srov. MACHULA, T. Základní etické teorie. In FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. JABOK, 2008. s. 53.

nad dobrem pro sebe.¹⁵² Principiálně však nejde o upřednostnění dobra druhých nad vlastním. Jde o to volit dobro největšího počtu lidí. Je tedy irelevantní, jestli jsem já sám v této většině.

Utilitarismus má čtyři základní principy, podle kterých posuzuje, zda jednání je, nebo není etické.¹⁵³ Prvním je princip následků. To znamená, že mravní hodnocení se děje pouze na základě následků, které můžeme od jednání očekávat. Mravní soud se tedy vztahuje na to, co svým jednáním způsobujeme.¹⁵⁴ Druhým principem je princip užitečnosti, jež hodnotí následky podle užitečnosti pro dobro jako takové.¹⁵⁵ Třetí princip je nazýván principem hédonismu, který zdůrazňuje slast. Jedná se o stav, kdy člověk netrpí, ale má se dobře, nic ho netrápí. Poslední princip, v pořadí čtvrtý, označujeme jako sociální princip, jež považuje za mravně dobré takové jednání, jehož důsledky jsou dobré pro všechny, jejichž se jednání týká. Mravně dobré jednání je tehdy, když zajistí dobro (užitek, štěstí či prospěch) co největšímu počtu jedinců.¹⁵⁶

Podle utilitární etiky je tedy mravný a etický ten čin, který naplňuje výše uvedené základní principy a vede k co možná největšímu užítku. Pohled utilitarismu na rozhodnutí respondentky ukončit spolupráci s klienty z důvodu finanční nejistoty, by mohl být následující. Ukončení spolupráce může ohrozit situaci klientů, dále by toto rozhodnutí mohlo narušit důvěru mezi klienty a pracovníky, řada klientů by také mohla přijít o svoji motivaci ke změně svého života.

Na druhou stranu, ukončí-li pracovnice poskytování finančně nezajištěné služby, mohlo by dojít ke stabilizaci situace na pracovišti, jelikož poskytování této služby reálně ohrožuje existenci celé organizace. Obě varianty řešení mají následky, které můžeme označit jak za pozitivní, tak za negativní.

¹⁵² Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*. Bratislava: Vysoká škola zdravotnictví a sociální práce sv. Alžbety, 2010. s. 31.

¹⁵³ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. s. 34.

¹⁵⁴ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Academia, 1994. s. 32.

¹⁵⁵ Srov. MACHULA, T. Základní etické teorie. In FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. JABOK, 2008. s. 53.

¹⁵⁶ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. s. 34.

Také další aspekt přináší pro obě varianty řešení určitý užitek. Prodlouží-li pracovnice poskytování služby navzdory finanční nejistotě, bude moci pracovat v zaměstnání, které jí přijde smysluplné a přináší jí pocit seberealizace. Naopak ukončí-li službu, dojde ke stabilizaci finanční situace organizace, což může přinést také větší jistotu pro zaměstnance, a to v dnešní době s vysokou nezaměstnaností je také poměrně důležité.

Jaké řešení dilematu bude přinášet dobro pro co nejvíc lidí? Pravděpodobně nejvíc dobra s sebou nese rozhodnutí prodloužení spolupráce, i když se může jednat o časově omezené řešení, dozví-li se organizace, že její žádost o dotaci nebyla podpořena, bude muset dojít k ukončení spolupráce. Po dobu poskytování však bude dobro přinášet spolupráce s uživateli, kteří se dál za pomoci pracovníků budou snažit o změnu dosavadního způsobu života. Zaměstnanci organizace budou mít zaměstnání, které je zřejmě nějakým způsobem naplňuje. Sama organizace bude dál poskytovat odborné služby. Toto řešení se tedy může zdát ideální, ale stále se tu objevuje riziko, že služba nebude finančně zajištěna, tudíž by mohlo dojít až k zániku organizace a s tím k souvisejícímu ukončení spolupráce nejen se všemi klienty, ale také se zaměstnanci.

Tento směr pracovníkům přináší určitý nadhled nad situací a hlavně nabízí kritéria, přes která je možné na situaci nahlížet. Utilitarismus s sebou přináší řada argumentů pro obě možné varianty řešení.

Náhled na dilema z pohledu etiky péče

Etika péče bývá nazývána také etikou účasti. Tento etický směr je často spojován s feministickými přístupy k etice. Za hlavní představitelku je označována Carol Gilliganová, která analyzovala etické postoje žen a mužů. Při své analýze vycházela z Kohlbergových stadií morálního vývoje.¹⁵⁷

¹⁵⁷ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, č. 3. s. 83.

Kohlberg dospěl při svém výzkumu k šesti stupňům morálního usuzování, ty přiřadil ke třem rovinám, které nazval jako předkonvenční, konvenční a postkonvenční. Předkonvenční rovina obsahuje stupeň orientace na trest. Morálka je na tomto stupni silně vázaná na situaci. Se situací se mění i představa o správném a špatném jednání. Je-li nějaké jednání potrestáno, snažíme se mu vyhnout. Přejde-li odměna za určité jednání, zvyšuje se pravděpodobnost jeho opakování. Do předkonvenční roviny Kohlberg zahrnul také stupeň nazvaný účelové myšlení. V tomto stupni se jedinec již dokáže vpravit do situace druhého a umí poznat, že jeho zájmy se nemusí shodovat se zájmy vlastními. Konvenční stadium obsahuje rovinu označenou jako shodu s ostatními, která se vyznačuje tím, že chceme, aby nás druzí viděli jako „dobrého člověka.“ Zároveň do tohoto stadia patří stupeň orientace na společnost, zde je správné jednání chápáno jako konání své povinnosti a respekt autorit. Poslední rovinou je postkonvenční, která v sobě obsahuje závěrečné dva stupně. Tato rovina se vyznačuje tím, že morální hodnocení se zakládá na hodnotách a principech, které jsou platné a použitelné již nezávisle na autoritě.¹⁵⁸

Kohlbergovu etiku Gilliganová označuje za mužskou etiku spravedlnosti. *„Tato etika je situačně nezávislá a rigidní, „já“ je autonomní a nezávislé, člověk se orientuje podle abstraktních práv a povinností. Ženská etika péče (účasti) je naproti tomu situačně senzitivní a flexibilní, já je spojeno s ostatními a člověk se orientuje podle konkrétní struktury vzájemných vztahů. Etika účasti se dává často do souvislosti i s etikou ctnosti.“*¹⁵⁹

Gilliganová tedy uvádí, že morální vývoj není jednotný, odvíjí se ve dvou základních liniích, a to podle pohlaví. Pro dívky se morálka zaměřuje spíše na péči a potřeby osob, chlapci se naopak orientují na abstraktní principy. Dívky tedy zkoumají konkrétní situace, angažují se citově a identifikují se s jednou nebo více stranami. Chlapci hledají

¹⁵⁸ Srov. HEIDBRINK, H. *Psychologie morálního vývoje*. Praha: Portál, 1997. s. 72-84.

¹⁵⁹ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. s. 41.

pravidlo či normu, do které by mohl daný případ či situace spadat. Chlapci tak chtějí dosáhnout myšlenkově správného řešení.¹⁶⁰

Na základě vlastních studií Gilliganová rozlišuje čtyři stadia. Předkonvenční stadium je první stadium a vyznačuje se egocentrismem. Následuje první přechodová fáze, v níž dochází k přechodu od egocentrismu k odpovědnosti. V popředí je spojení s druhými. Dále přichází konvenční stadium, které se vyznačuje altruismem, odpovědností za druhé, jedinec nebere ohledy na vlastní zájmy a potřeby, dobro je postaveno na péči o druhé. Následná druhá přechodová fáze a postkonvenční rovina směřuje nejen k péči o druhé, ale také o sebe sama.¹⁶¹

Pro etiku péče je nejdůležitější vztah, jelikož člověk celý život žije ve vztazích, už jako děti se rodíme do morálních vztahů. Existence člověka je tedy spojena s nutnou účastí ve vztazích. Péče je podle tohoto směru primární hodnotou, která předchází a zároveň zahrnuje spravedlnost. Péče se zdá být tou nejzákladnější morální hodnotou.¹⁶² Podstatou morálního rozhodnutí je uplatnění volby a ochota přijmout za tuto volbu odpovědnost. Neochota nést odpovědnost za své jednání způsobuje vnitřní konflikt.¹⁶³

Podíváme-li se na rozebírané dilema optikou etiky péče, musíme se zaměřit především na vztahy a na pocit odpovědnosti za své rozhodnutí. Etika péče přináší nové argumenty pro řešení dilematu, důraz na význam vztahů pro člověka, s sebou nese také důležitost poskytování sociální služby, jelikož služba s sebou nese vztah klienta a pracovníků. Pro některé z uživatelů služeb může kontakt s pracovníkem být jediným kontaktem s člověkem mimo jeho přirozené sociální prostředí, které nemusí být vždy podnětné pro změnu života uživatele.

¹⁶⁰ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Albert, 2000 s. 64.

¹⁶¹ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 29.

¹⁶² Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, č. 3. s. 83.

¹⁶³ Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*. Praha: Portál, 2001. s. 86.

Druhým významným činitelem tohoto směru je odpovědnost, kterou za své rozhodnutí, ať již je jakékoliv, musí pracovnice nést. Rozhodne-li se pracovnice pokračovat v poskytování finančně nezajištěné služby, musí počítat také s odpovědností vůči svému zařízení. V případě nezískání finanční podpory by byla organizace ve značné finanční tísní, která by mohla vést jak k ukončení spolupráce s uživateli i pracovníky, tak k možnému ukončení činnosti organizace jako takové.

Zvolí-li pracovnice jako řešení ukončení poskytování služby, musí přijmout odpovědnost za ukončení spolupráce s uživateli. V tomto případě by tato odpovědnost mohla vést k tomu, že klíčoví pracovníci, kteří vykonávají přímou péči s uživateli, budou uživatele připravovat na možné ukončení služby a povedou je k maximální možné samostatnosti.

S etikou péče je spojována také empatie, jejíž úloha spočívá v tom, že nás nechává nahlédnout do lidské situace, vede nás k uvědomění si závislosti a zranitelnosti.¹⁶⁴ Empatii je také nutné při řešení tohoto dilematu zohlednit, jelikož pracovnice svým rozhodnutím může významně ovlivnit životní situaci mnoha lidí. Pracovnice se může vcítit do pocitů svých uživatelů, kteří by mohli ztratit podporu a pomoc, jež jim služba přináší. Zároveň může vnímat pocit obavy ze situace, která by ohrožovala existenci organizace a pracovní místa zaměstnanců, za které je pracovnice zodpovědná.

Z této kapitoly vyplývá, že zkoumané etické teorie nám dilema definitivně nevyřeší, neřeknou nám, které řešení je to správné. Přináší však jiný, a velmi důležitý prvek, kterým je celá řada argumentů, jež je možné brát při řešení dilematu v potaz. Ve výše uvedeném textu se samozřejmě jedná pouze o ukázkou argumentů.

Respondentka, která zná celý kontext situace, by jistě uvedla ještě další aspekty dilematu, ke kterým je nutné přihlédnout. Pracovnice při svém rozhodování může

¹⁶⁴ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Albert, 2000 s. 65.

hledat odpovědi na to, jak řeší podobnou situaci jiná nezisková zařízení, zda je možné získat finanční podporu od jiného subjektu, může oslovit vyhlášovatele dotace, jestli jsou známy nějaké předběžné výsledky apod. Etické teorie nám tedy přináší řadu pohledů a hledisek, které mohou pomoci zvolené řešení obhájit či vysvětlit.

Přínos etických teorií pro sociální práci tedy můžeme vidět jako součást širšího etického myšlení, které přináší řadu navazujících a doplňujících postřehů. Rozdílnost jednotlivých etických teorií s sebou přináší možnost upozornit na různé prvky našeho rozhodování.¹⁶⁵

¹⁶⁵ Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, č. 3. s. 127.

Diskuze

V této závěrečné části dojde ke shrnutí výsledků rozhovorů se sociálními pracovníci, které poskytují sociální služby rodinám s dětmi. Tento zdroj informací bude dán do kontextu s odbornou literaturou a mými poznatky.

Jak jsem již uvedla v úvodu práce, velmi příjemně mě překvapil přístup všech oslovených respondentek, které svědomitě zodpovídaly mé otázky. Značným překvapením pro mě bylo, s jakou samozřejmostí k rozhovoru respondentky přistupovaly. Stačilo respondentkám přiblížit, co je etické dilema, ukázat krátký příklad určitého dilematu a pracovnice již neměly žádné další doplňující otázky.

Všechny respondentky v rozhovorech uvedly, že se při své práci s etickými dilematy setkávají. Každá respondentka zmínila řadu dilemat, zajímavé bylo, že se dilemata neopakovala, některá byla pouze tematicky podobná, nikoli však shodná. To může prokazovat fakt, že etická dilemata jsou individuální – to, co je pro jednoho pracovníka dilema, nemusí být dilema pro druhého. Zároveň se zde potvrzuje skutečnost, která poukazuje na široké spektrum dilemat.

Podle výzkumu řeší dotazované sociální pracovníce především dilemata, která bývají označována za všední neboli každodenní. Výčet dilemat uvedených v této diplomové práci bychom mohli souhrnně označit jako zjevná dilemata,¹⁶⁶ která pracovníky vybízejí k volbě mezi dvěma z jejich pohledu neslučitelnými variantami řešení.

Některá dilemata, jež uvedly respondentky v rozhovorech, můžeme nalézt také v odborné literatuře. Pavel Navrátil¹⁶⁷ se zabývá stejně jako jedna z respondentek například otázkou, zda je cílem sociální práce pomoc nebo kontrola. Shodu nalézáme i u Jany Levické,¹⁶⁸ která uvádí jako příklad možného dilematu rozhodování mezi

¹⁶⁶ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale ...*“. Brno: Marek Zeman, 2004. s. 38-39.

¹⁶⁷ Srov. NAVRÁTIL, P. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. s. 189 - 192.

¹⁶⁸ Srov. LEVICKÁ, J. Etické dilemy sociální práce. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. s. 19-23.

důvěrou (mlčenlivostí) a ochranou (ohlašovací povinností). I této oblasti se dotkla jedna z respondentek.

Soulad hned v několika kategoriích je také u další autorky Dany Nedělníkové,¹⁶⁹ která upozorňuje na dilemata plynoucí z otázky bezpečnosti terénních pracovníků. Dále se zabývá hranicemi v pomáhajícím vztahu nebo volbami strategií, které mohou představovat riziko pro klienta či organizaci. Také u dalšího českého autora nalézáme shodu hned v několika uvedených dilematech. Tímto autorem je Libor Musil,¹⁷⁰ který se stejně jako respondentky zabývá například otázkami, zda v té či oné situaci zasáhnout, nebo je významnější materiální či nemateriální pomoc.

Je důležité dále poznamenat, že některá dilemata, uvedená v kapitole Dilemata při práci s rodinami v neziskovém zařízení, by se dala aplikovat i na jiné cílové skupiny. Jedná se především o dilemata typu materiální versus nemateriální pomoc, dilemata plynoucí ze zakázky klienta, otázka hranic v pomáhajícím vztahu apod. Je však nezbytné podotknout, že ve všech dilematech se objevuje specifická cílové skupiny. Jelikož pracovník při intervenci pracuje s rodinou jako celkem, tak také řešení dilematu tento celek ovlivňuje. Příkladem může být dilema, které uvedla jedna z respondentek, jež upozorňovalo na to, že ukončení služby s uživateli (s rodiči) by nejvíc poškodilo děti žijící v rodině.

Výzkum také ukázal, že existují dilemata, která souvisí s poskytováním služeb v neziskovém zařízení. Dalo by se konstatovat, že tato dilemata plynou z nedostatku finančních prostředků v uvedeném sektoru. Nedostatek či nejistota financí se objevuje nejen v dilematu, zda ukončit či neukončit poskytování služby, ale zároveň například v dilematu, které pojednává o zajištění bezpečnosti terénních pracovníků během návštěvy v rodině. Zrovna tato zmíněná dilemata mohou být pro nestátní neziskové organizace poměrně častá. Mohla by se tedy týkat více zařízení, která mohou poskytovat služby i jiným cílovým skupinám.

¹⁶⁹ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 40-44.

¹⁷⁰ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale ...*“. Brno: Marek Zeman, 2004.

Při řešení dilemat respondentky nejčastěji využívají supervize, reflexi situace s kolegy (intervize), sebereflexi. Jedna z respondentek ocenila přínos případových konferencí, při kterých multidisciplinární tým přináší nový pohled na dilematickou situaci. Za oporu považují pracovníce také odbornou literaturu, etický kodex, své vlastní zkušenosti z praxe, hledání držitele problému.

Jako nový, dosud nepoužívaný způsob řešení dilemat vidí respondentky například ve formě odborného metodického vedení, kvalitních případových supervizí s pracovníky státní správy nebo v terapii, která by byla zaměřená na osobnost pracovníka. Jedna z respondentek by hledala oporu u Asociace sociálních pracovníků. Za sebe bych dodala, že pracovníkům mohou pomoci při řešení dilemat také Standardy kvality sociálních služeb, pokud jsou pravidelně aktualizovány a vycházejí z praxe pracovníků. Mohou být velkým zdrojem možných návodů na řešení situace.

Podle odborné literatury je důležitým předpokladem pro zdárné řešení etických dilemat sebereflexe každého pracovníka. Etická dilemata totiž mohou být natolik specifická, že při jejich řešení nestačí jako vodítko etický kodex. Doporučený postup řešení dilemat spočívá v identifikaci a konkretizaci dilematu, vymezení toho, koho se dilema týká (jedince, uživatele, organizace, apod.), v diskuzi v týmu a v následném zdokumentování jednotlivých kroků a rozboru situace.¹⁷¹ Podle výpovědí respondentek a studia interních dokumentů bych řekla, že pracovníce podle výše uvedeného doporučeného postupu jednají.

Žádná z dotazovaných sociálních pracovníček neuvedla možnost, že by jí mohla při hledání argumentů pro to či ono řešení pomoci nějaká etická teorie. Podle mého názoru může však nastat situace, kdy pracovníce etické teorie při svých rozhodováních běžně používají, aniž by o využívání těchto teorií věděly. Řadu aspektů jednotlivých teorií (povinnosti, vztah mezi pomáhajícím a klientem, následky rozhodnutí apod.) musí pracovník ve svém rozhodnutí velmi často zvážit.

¹⁷¹ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 44-45.

Pro sociální práci je tedy typické, že pro většinu situací nemá stanovena žádná pravidla nebo kritéria, kterými by se měli pomáhající pracovníci řídit. To s sebou v praxi přináší nejistotu pracovníků při rozhodování. Nejistota klade vysoké nároky na schopnosti pracovníků rozhodnout se v komplikované situaci. Někteří autoři pokládají nejistotu naopak za pozitivní kvalitu, která pracovníky vede ke kladení nových a nových otázek, k sebereflexi a reflexi situace. Tímto procesem tak dochází k minimalizaci chyb při rozhodování.¹⁷²

Stejně jako odborná literatura i respondentky uvádějí, že rozhodnutí je v dilematických situacích velmi těžké. Z tohoto důvodu není možné dát nějaký konkrétní návod k řešení náročné situace. Klíč k hledání volby spočívá v osobě sociálního pracovníka, v jeho osobnosti, zkušenostech a vědomostech.¹⁷³ Také s tímto tvrzením by se ztotožnila jedna z respondentek, která zmiňovala, že na řešení dilemat má vliv právě osobnost pomáhajícího.

Mezi očekávané osobnostní dispozice na pozici sociálního pracovníka patří předpoklady jako odpovědnost (k sobě i k druhým), schopnost naslouchat, empatie, komunikace, schopnost sdílení, porozumění apod.¹⁷⁴ Neméně důležité je sebepojetí pracovníka, které vyplývá ze sebepoznání a sebehodnocení. „*Stejně jako člověk miluje či nemá rád ostatní lidi a vůbec svět kolem sebe, vytváří si citový vztah i k sobě. Lásky k sobě nemusí být pouze projevem egoismu, ale může naznačovat důvěru k sobě samému, ke své vlastní bytosti a k tomu, co vytváří.*“¹⁷⁵

Každý pracovník je tedy na základě těchto aspektů citlivý na jiné dilema či problém. Etika se snaží objevit to, podle čeho poznáme, zda je nebo není naše jednání mravně hodnotné. To znamená, zda je v souladu s mravními pravidly, nebo jim

¹⁷² Srov. JANEBOVÁ, R., MUSIL, L. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníků. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. 2007, č. 1. s. 58.

¹⁷³ Srov. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociálnej práce*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2010. s. 146.

¹⁷⁴ Srov. JANKOVSKÝ, J., ŠKULECOVÁ, A. Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. 2004, č. 4. s. 56.

¹⁷⁵ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. s. 58.

odporuje. Jelikož nám etika pomáhá při vytváření postojů, proniká tak do mnoha oborů.¹⁷⁶

V sociální práci nám etické teorie mohou ulehčit obtížnou volbu mezi dvěma či více neslučitelnými možnostmi řešení situace. Každá z popsaných teorií (deontologie, utilitarismus a etika péče) přináší mnoho rozmanitých pohledů na problémovou situaci. V závěru práce se tedy nabízí otázka *„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 v druhém své jednání zdůvodnit. Znamená to udělat si aspoň 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 pro 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.“¹⁷⁷*

Závěrečné shrnutí

Předložená diplomová práce se zabývá přístupem sociální práce k dysfunkčním rodinám. Nastiňuje praxi při poskytování sociálních služeb, která s sebou přináší řadu obtížných situací.

Cílem diplomové práce bylo formulovat a reflektovat jednotlivá dilemata a hledat možné přístupy a metody jejich řešení. Úkolem této práce bylo popsat a shrnout možná dilemata při poskytování sociálních služeb rodinám s dětmi v neziskovém zařízení. Tento cíl byl podle mého názoru naplněn. Diplomová práce ukazuje, že oslovení respondenti si při své práci etická dilemata uvědomují a řadu dilemat dokáží

¹⁷⁶ Srov. PŘÍKASKÝ, J. *Učebnice základů etiky*. Kostelní Vydří: Karmalitánské nakladatelství, 2000. s. 8-9.

¹⁷⁷ MACHULA, T. Základní etické teorie. In FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. JABOK, 2008. s. 62.

popsat. Předložená práce ukazuje také možná řešení dilemat, která vycházejí nejen z praxe, ale též z odborné literatury.

Z výsledů, které vzešly z výzkumných rozhovorů, můžeme definovat tyto hypotézy:

- **H1:** Sociální pracovníci poskytující služby pro rodiny s dětmi se setkávají se všedními (každodenními) dilematy.
- **H2:** Pracovníci primárně nevyužívají při řešení dilemat etické teorie.
- **H3:** Specifika dysfunkčních rodin mají vliv na etická dilemata.
- **H4:** Existují dilemata, která jsou specifická pro sociální služby poskytované neziskovou organizací.

Závěr

Diplomová práce je zaměřená na dilematické situace, se kterými se mohou setkat sociální pracovníci při poskytování služeb v neziskovém zařízení. Cílovou skupinou těchto služeb byla dysfunkční rodina. Za tyto dysfunkční neboli mnohoproblémové bývají označovány ty rodiny, které se ocitly v tíživé situaci a tuto situaci již nejsou schopny řešit samy. Většinou se jedná o rodiny, které mají dlouhodoběji více než jeden problém.

Soubor problémů dysfunkční rodiny se týká nejen některých jejích členů, ale také prostředí rodinného života. Následkem tíživé situace rodina nezvládá svoje funkce a tím je ohrožen vývoj dětí vyrůstajících v těchto rodinách.

V práci je přiblížena sanace rodiny jako jedna z neúčinnějších forem pomoci těmto rodinám. Sanace rodiny je soubor opatření sociálně-právní ochrany dětí, sociálních služeb poskytovaných neziskovým sektorem a dalších institucí. Jedná se především o instituce, které poskytují určitou formu pomoci rodičům a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen. Jelikož je sanace rodiny v současné době doporučována jako jedna z nevhodnějších forem intervence při sociální práci s dysfunkční rodinou, rozhodla jsem se oslovit pracovníky, kteří pracují s danou cílovou skupinou formou sanace rodiny nebo alespoň s prvky této metody.

Diplomová práce obsahuje výzkumné šetření, jehož prostřednictvím jsem chtěla zjistit, s jakými konkrétními problémy přicházejí dysfunkční rodiny do neziskového zařízení. Z výpovědí respondentek bychom mohli vymezit jako jednu z oblastí potíží finanční problémy, které souvisejí s nezaměstnaností, se špatným hospodařením s penězi a dluhy. Další oblastí jsou výchovné nedostatky u dětí, jež se projevují záškoláctvím, zhoršeným prospěchem i chováním. Poslední oblastí, se kterou se pracovníci při své práci setkávají, jsou nevyhovující hygienické a bytové podmínky rodiny.

Zdroje těchto obtíží jsou z výpovědí respondentek rozmanité. Jedná se o nižší vzdělání a kvalifikaci rodičů, slabou finanční gramotnost, nízké sebevědomí, volnou výchovu od útlého věku. Zdroje problémů však mohou být podle respondentek zakořeněny hlouběji, může se jednat o špatné návyky již v původní rodině dnešních rodičů. Jde o to, že dnešním rodičům chybí vzor, nevědí, jak jinak své děti vychovávat. Zároveň tito rodiče nemusí vzniklou situaci vnímat jako problémovou, jelikož tento stav může být v prostředí, ve kterém vyrostli a žijí, určitou normou.

Pomáhající pracovníci se při spolupráci s těmito rodinami snaží prostřednictvím práce s rodinou jako celkem o podporu jednotlivých členů, zejména pak dětí. Sanace rodiny je pro svůj široký záběr (práce s více lidmi najednou) velmi náročnou formou sociální práce. Náročnost této práce přináší také řadu dilematických situací, se kterými se pracovníci při práci s dysfunkční rodinou setkávají.

V těchto obtížných případech může sociálním pracovníkům pomoci právě etika. Etické teorie přispívají k lepšímu pochopení konkrétní situace v praxi sociální práce a umožňují získat více pohledů na situaci a její možná řešení. S etikou se setkávají pomáhající pracovníci při výkonu své profese denně, jelikož etika je důležitým základem vztahu mezi nimi a klientem. Jak vyplývá z mé práce, etika má v pomáhajícím vztahu své nezastupitelné místo a může být pro sociálního pracovníka oporou.

Hlavní částí práce je kapitola s názvem Dilemata při práci s rodinami v neziskovém zařízení, kde je uveden seznam možných dilemat, se kterými se setkávají sociální pracovníci. Podklady pro tuto kapitolu vycházejí z rozhovoru s pěti pracovníky, kteří poskytují sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v neziskovém zařízení. Dilemata jsou stručně popsána, tematicky podobná dilemata byla pro větší přehlednost přiřazena k sobě. Ke každému dilematu či skupině dilemat je pak popsán postup, který respondentky zvolily pro řešení situace nebo postup řešení plyne ze Standardů kvality sociálních služeb dané organizace či z odborné literatury.

Z rozhovorů s respondentkami vyloučeno jedenáct dilemat při poskytování sociálních služeb dysfunkčním rodinám v neziskovém zařízení. Výzkum ukázal, že existují specifická dilemata pro poskytování služeb v neziskovém zařízení. Jedná se

především o dilemata, která jsou spojena s nedostatkem finančních prostředků v tomto sektoru. Některá dilemata vyplývala ze specifčnosti cílové skupiny, jiná by se dala aplikovat také na jinou cílovou skupinu. Uvedená dilemata bychom mohli souhrnně označit jako zjevná dilemata, která pracovníky vybízejí k volbě mezi dvěma z jejich pohledu neslučitelnými variantami řešení.

Diskuze upozorňuje na skutečnost, že dilemata, která uvedly respondentky, se shodují také s autory odborné literatury. Jedná se především o Levickou, Nedělníkovou, Musila a Navrátila. Postup řešení dilemat, který respondentky volí, se také shoduje s odbornou literaturou. V závěrečném shrnutí diskuze také uvádím hypotézy, které vyplývají z výzkumného šetření.

Rozbor jednoho z dilemat pomocí tří etických teorií (deontologie, utilitarismu a etiky péče) ukazuje, že zkoumané etické teorie nám dilema jako takové nevyřeší. Neřeknou nám, které řešení je to správné. Přináší však jiný, a velmi důležitý prvek, kterým je celá řada argumentů, jež je možné brát při řešení dilematu v potaz. Etické teorie nám tak mohou obtížnou volbu výrazně ulehčit a především nám pomohou zvolené řešení obhájit.

Cílem diplomové práce bylo formulovat a reflektovat jednotlivá dilemata a hledat možné přístupy a metody jejich řešení. Domnívám se, že cíl byl naplněn. Byla formulována řada dilemat, se kterými se setkávají pracovníci vykonávající přímou péči s dysfunkčními rodinami. Zároveň diplomová práce uvádí možná řešení jak z praxe konkrétní organizace, tak nastiňuje případná řešení pomocí odborné literatury z oblasti sociální práce a etiky.

Z výzkumu vyplynulo, že respondentky si etická dilemata při své práci uvědomují. Jako nástroj při řešení dilemat respondentky využívají především supervize, intervize, své vlastní zkušenosti či odbornou literaturu apod. Žádná z respondentek neuvedla jako možný nástroj pro řešení dilemat etické teorie. Výzkumné šetření však vyvolalo v pracovnících zájem o možný přínos etických teorií do praxe sociální práce a mají zájem si vypracovanou diplomovou práci přečíst. Diplomová práce tak může přispět u čtenářů ke změně jejich pohledu na etiku. Etika již nebude brána pouze jako teoretická

věda, ale jako věda, kterou lze aplikovat do praxe sociální práce a jako věda, jež má využití v každodenní činnosti sociálního pracovníka.

V rámci výzkumného šetření bylo osloveno, jak již bylo uvedeno, pět sociálních pracovníků, kteří poskytují sociálně-aktivizační služby v neziskovém zařízení. Výzkumný vzorek byl ovlivněn především tím, že danou sociální službu poskytuje ve vybraném regionu pouze jedna organizace. Uvědomuji si, že pro získání adekvátních dat by byl potřebný řádný výzkum s větším počtem respondentů. Nepochybně by bylo možné získat ještě další etická dilemata, která v mé práci nejsou zmíněna.

Dále by bylo možné zkoumat a popsat v souvislosti s tématem práce zkušenosti v jiných neziskových organizacích, které poskytují služby stejné cílové skupině. Přínosné by také bylo zkoumat, jaká dilemata řeší pracovníci oddělení sociálně právní ochrany dětí a kurately, kteří pracují se stejnou cílovou skupinou. Zajímavé by bylo především zjistit rozdíl vnímání dilemat u pracovníků státní správy a neziskového sektoru. Domnívám se totiž, že práce s cílovou skupinou je zde odlišná. Státní správa musí zajišťovat především kontrolu, kdežto nezisková organizace se může zaměřit spíše na pomoc. Obě tyto složky sociální práce mají svoji nezastupitelnou pozici, a proto by bylo přínosné zjistit, jaká dilemata z nich vyplývají.

Na úplný závěr bych chtěla zmínit, že mě vypracovávání diplomové práce obohatilo nejen o teoretické informace, ale i o praktické zkušenosti, které mohu využít ve své profesi sociální pracovnice. Důležité pro mě bylo potvrzení toho, že čas vynaložený diskuzí nad problémy či pochybnostmi je velmi dobře využitý, jelikož nám pomáhá v reflexi své práce, v seberozvoji a tím i k efektivněji a kvalitněji poskytované sociální službě. Za obohacující posuzuji také možnost porovnat sociální práci s odlišnou cílovou skupinou.

Použitá literatura

ADAMOVIČ, L. a kol. *Základy filosofie a etiky*. Praha: Fortuna, 2004. 152 s. ISBN 80-7168-905-X.

ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika: úvod a principy*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2004. 254 s. ISBN 80-7325-030-6.

ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Academia, 2001. 292 s. ISBN 80-200-0917-5.

BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny: Sociální práce s dysfunkčními rodinami*. Praha: Portál, 2008. 152 s. ISBN 978-80-7367-392-5.

BERG, I. K. *Posílení rodiny*. Praha: Portál, 2013. 168 s. ISBN 978-80-262-0500-5.

BITTNER, P. *Metodika služby sanace rodiny*. Pardubice: Amalthea, 2009. 50 s. ISBN nevedeno.

COLOROSOVÁ, B. *Krizové situace v rodině*. Praha: Irak, 2008. 240 s. ISBN 978-80-249-1027-7.

FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. JABOK, 2008. 223 s. ISBN 978-80-904137-3-3.

GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*. Praha: Portál, 2001. 192 s. ISBN 80-7178-402-8.

GRUBER, H. *Familie und christliche Ethik*. Darmstadt: Wiss. Guchgers, 1995. 197 s. ISBN 3-534-11608-9.

HARTL, P. HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. 776 s. ISBN 80-7178-303-X.

HEIDBRINK, H. *Psychologie morálního vývoje*. Praha: Portál, 1997. 176 s. ISBN 80-7178-154-1.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Albert, 2000. 214 s. ISBN 80-85834-85-5.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.

JANOŠKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 550 s. ISBN 978-80-7368-503-4.

KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1990. 128 s. ISBN 80-205-0152-5.

KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. 488 s. ISBN 978-80-7435-037-5.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 6. vydání. Praha: Portál, 2013. 152 s. ISBN 978-80-262-0528-9.

KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. 189 s. ISBN 978-80-247-3843-7.

LAAN, van der G. *Otázky legitimity sociální práce*. Boskovice: Albert, 1998. 260 s. ISBN 80-85834-41-3.

MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alzbeta, 2010. 183 s. ISBN 978-80-89271-85-6.

MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 3. rozšíř. vydání. Praha: Slon, 2003. 161 s. ISBN 80-86429-19-9.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. 312 s. ISBN 80-7178-473-7.

MAYER, R. *Moral und christliche Ethik*. Stuttgart: Calwer Verlag, 1976. 71 s. ISBN 3-7668-0523-1.

MOŽNÝ, I. *Sociologie rodiny*. Praha: SLON, 1999. 551 s. ISBN 80-85850-75-3.

MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale ...*“. Brno: Marek Zeman, 2004. 243 s. ISBN 80-903070-1-9.

NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. 98 s. ISBN 80-210-2673-1.

NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 202 s. ISBN nevedeno.

NYTROVÁ, O., PIKÁLKOVÁ, M. *Etika a logika v komunikaci*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2007. 340 s. ISBN 978-80-86723-45-7.

OLŠOVSKÝ, J. *Slovník filosofických pojmů současnosti*. Praha: Academia, 2005. 261 s. ISBN 80-200-1266-4.

PESCHKE, K. *Křesťanská etika*. Praha: Vyšehrad, 1999. 696 s. ISBN 80-7021-331-0.

PŘÍKASKÝ, J. *Učebnice základů etiky*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2000. 137 s. ISBN 80-7192-505-5.

RADVAN, E. *Úvod do filosofie a etiky*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2012. 155 s. ISBN 978-80-87182-23-9.

ROBINSON, D. GARRATT, CH. *Etika*. Praha: Portál, 1996. 175 s. ISBN 80-7178-941-0.

SCRUTON, R. *Krátké dějiny novověké filosofie*. Brno: Barrister a Principal, 2005. 340 s. ISBN 80-85947-93-5.

SEMRÁDOVÁ, I. *Úvod do etiky*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011. 54 s. ISBN 978-80-7435-118-1.

SILLAMY, N. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. 246 s. ISBN 80-244-0249-1.

SKOBLÍK, J. *Přehled křesťanské etiky*. Praha: Karolinum, 1997. 316 s. ISBN 80-7184-357-1.

SMUTKOVÁ, L. *Sociální práce s rodinou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. 107 s. ISBN 978-80-7041-069-1.

ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert, 2008. 152 s. ISBN 978-80-7326-145-0.

ŠVARÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. 159 s. ISBN 978-80-7367-313.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. 138 s. ISBN 80-86429-36-9.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [online]. © 2013 [cit. 2013-12-2]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf>.

Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí. In: MPSV - Platné úplné znění zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí s vyznačením změn provedených novelou.

Periodika

JANEBOVÁ, R., MUSIL, L. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. In: *Sociální práce/Sociální práce*. 2007, č. 1. s. 50-61. ISSN 1213-6204.

JANKOVSKÝ, J., ŠKULECOVÁ, A. Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích. In: *Sociální práce/Sociální práce*. 2004, č. 4. s. 54-61. ISSN 1213-6204.

JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociální práce*. 2011, č. 2, s. 125-132. ISSN 1213-6204.

KAHÁNKOVÁ, J., MYŠÍKOVÁ, M., NEDĚLNÍKOVÁ, D. Sociální asistence pro rodiny s dětmi jako jedna z forem terénní sociální práce. In *Sociální práce/Sociální práce*. 2005, č. 2. s. 50.

NAVRÁTIL, P. Životní situace jako předmět intervence sociálního pracovníka. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2003, č. 2. ISSN 1213-624.

NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, č. 3. ISSN 1213-6204

Internetové zdroje

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. [online]. © 2011 [cit. 2013-11-23]. Dostupné na WWW: <<http://sspcr.xf.cz/code.html>>.

CRSP Vysočina. *O nás*. [online]. © 2010 [cit. 2014-01-21]. Dostupné na WWW: <<http://centrum.centrumrodin.cz/content/text/cz/>>.

HUČÍN, J. *Nechci lásku, chci peníze*. [online]. [cit. 2013-11-29]. Dostupné na WWW: <<http://jakub.hucin.cz/rodina.html>>.

KONZERVATIVNÍ LISTY. *S čím zápasí současná česká rodina*. [online]. © 2009-2013 [cit. 2013-11-29]. Dostupné na WWW: <<http://konzervativnilisty.cz/archiv/285-snim-zapasi-souasna-eska-rodina>>.

KRAMULOVÁ, D. *Česká rodina počátkem 21. století*. [online]. © 1999-2013 [cit. 2013-11-29]. Dostupné na WWW: <<http://www.rodina.cz/clanek7978.htm>>.

MPSV. *Sanace rodiny*. [online]. [cit. 2013-12-1]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5587>>.

Portál MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. [cit. 2014-1-5]. Dostupné na WWW: <http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1392035605926_1&zak=Vyso%C4%8Dina&zaok=&sd=soci%C3%A1ln%C4%9B+aktiviza%C4%8Dn%C3%AD+slu%C5%BEby+pro+rodiny+s+d%C4%9Btmi>.

Ostatní

BECHYŇOVÁ, V. *Případová konference*. Jihlava: Vzdělávací centrum Jihlava, 2012. s. 1. ISBN neuvedeno.

BRÁTKOVÁ, N., POLZOVÁ, J. *Seznámení s problematikou etiky a etických kodexů v sociální práci*. Akreditovaný vzdělávací program. Třebíč: Střed, o.s., říjen 2012.

CRSP Vysočina. *Metodika služby Sociální asistence*. Jihlava: CRSP Vysočina, 2012. s. 8. ISBN neuvedeno.

CRSP Vysočina. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 3*. Jihlava: CRSP Vysočina, 2013.

CRSP Vysočina. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 1*. Jihlava: CRSP Vysočina, 2013. s. 6 - 7.

CRSP Vysočina. *Průběžná monitorovací zpráva*. Jihlava: CRSP Vysočina, 2012. s. 2.

CRSP Vysočina. *Metodika služby Sociální asistence*. Jihlava: CRSP Vysočina, 2011. s. 6.

HORÁČEK, M. *Poradenské dovednosti I*. Brno: Podané ruce, 2013. s. 2.

ŠIMEK, V. *Etické problémy a dilemata v sociální práci*. Přednáška v rámci předmětu Teoretická východiska aplikace etiky v sociální práci. Obor Etika v sociální práci, I. ročník, zimní semestr 2012.

Seznam příloh

- Příloha č. 1 – Výzkumný vzorek
- Příloha č. 2 – Výzkumné otázky
- Příloha č. 3 – Přepis rozhovorů

Příloha č. 1 – Výzkumný vzorek

Respondentka č. 1 – sociální pracovnice, délka praxe v sociální práci s rodinou: 3 roky.

Respondentka č. 2 – pracovnice v sociálních službách, délka praxe v sociální práci s rodinou: 4 roky.

Respondentka č. 3 – pracovnice v sociálních službách, délka praxe v sociální práci s rodinou: 2 roky.

Respondentka č. 4 – sociální pracovnice, délka praxe v sociální práci s rodinou: 3 roky.

Respondentka č. 5 – sociální pracovnice, délka praxe v sociální práci s rodinou: 4 roky.

Příloha č. 2 – Výzkumné otázky

Otázka č. 1: Jaké problémy řeší klienti spadající do služby Sociální asistence?

Otázka č. 2: Co způsobuje tíživou situaci těchto mnohoproblémových rodin?

Otázka č. 3: Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? Jak jste dané dilema řešil/a?

Otázka č. 5: Co nebo kdo Vám obvykle pomáhá při řešení dilemat?

Otázka č. 6: Napadá Vás, co jiného (nového) by Vám mohlo při řešení dilemat pomoci?

Příloha č. 3 – Přepis rozhovorů

Respondentka 1

Otázka č. 1: Jaké problémy řeší klienti spadající do služby sociální asistence?

Pracovnice považuje za nejčastější problémy - nedostatek finančních prostředků, nezaměstnanost, dluhy, nepravidelnou docházku dětí do školy, nedostatečný prospěch dětí ve škole a výchovné problémy s dětmi.

Otázka č. 2: Co způsobuje tíživou sociální situaci těchto mnohoproblémových rodin?

Respondentka považuje za nejčastější zdroje nepříznivé situace - nízké vzdělání rodičů, neznalost možností, kam se obrátit o pomoc, špatný vzor z dětství, rodiče nevědí, jak jinak vychovávat své dítě, někdy své problémy nevidí.

Otázka č. 3: Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Ano.

Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? Jak jste dané dilema řešil/a?

Respondentka zmínila dilema v situaci, kdy uživatelka měla modřiny, které si dle svých slov způsobila sama pádem. Respondentka řešila, zda má v situaci dál nějak zasahovat nebo se spokojit s tímto vysvětlením, když věděla od pracovnice OSPOD, že ženu již několikrát fyzicky napadl její partner. Pracovnice OSPOD však tuto informaci řekla jen tak „mimo řečí“ a spolupráce mezi respondentkou a klientkou byla zaměřena na jiný cíl. Do dokumentace si zapsala to, že uživatelka služby měla modřiny na rukách, které si však dle svých slov způsobila sama pádem. Pracovnice dodává, že pro podezření z domácího násilí neměla jiné indicie nežli neoficiální informaci od pracovnice OSPOD a

jednou zpozorované modřiny na rukách uživatelky. Přesto raději informovala uživatelku o službách Intervenčního centra, které poskytuje pomoc obětem domácího násilí.

Další dilema, které respondentka uvádí, vyplývá z ukončování spolupráce s klientem, který naplnil cíl spolupráce, tudíž by tedy mělo dojít k ukončení poskytování služby. Pracovnice však vidí, že začíná vznikat nový problém, který zatím klient řešit nechce, protože ho za problém v této fázi nepovažuje. Pracovnice však ze své zkušenosti tuší, že klient nechá počínající problém dojít do závažnější fáze. Pracovnice nechce, aby došlo k zhoršení situace a klient se opět dostal do smyčky problémů, ale zároveň nechce klienta udržovat v závislosti na službě. Respondentka nakonec postupovala tak, že službu uvedenému klientovi ukončila, jelikož klient v té době žádný problém řešit nechtěl. Tudíž nedošlo ani k podporování závislosti klienta na službě.

Poslední dilema, které pracovnice uvedla, se týká situaci, kdy cílem společné práce s uživatelem je získání nového zaměstnání. Při naplňování tohoto cíle však uživatel zjistí, že nové zaměstnání může paradoxně zhoršit finanční situaci rodiny. Jelikož klientova mzda by byla nižší než součet sociálních dávek, které dosud rodina získává. Pracovnice, tak uvažuje, jak má v tomto případě motivovat uživatele. Samozřejmě, že upřednostňuje to, aby uživatelka byla zaměstnána, jelikož zaměstnání přináší další výhody (navázání kontaktů, získání pracovních návyků a praxe apod.). Na druhou stranu nové zaměstnání reálně snižuje celkový příjem rodiny. Proto je motivace uživatelky k dosažení cíle menší.

Otázka č. 5: Co nebo kdo Vám obvykle pomáhá při řešení dilemat?

Pomocí konzultace s kolegy, supervizí, četbou odborné literatury, zkušenosti s podobnou situací.

Otázka č. 6: Napadá Vás, co jiného (nového) by Vám mohlo při řešení dilemat pomoci?

Odborná pomoc terapeuta, psychologa, která by byla zaměřená na osobnost daného pracovníka. Podpora od Asociace sociálních pracovníků - formou například metodik.

Respondentka 2

Otázka č. 1: Jaké problémy řeší klienti spadající do služby sociální asistence?

Respondentka považuje za nejčastější problémy - velmi nepravidelnou docházku do školy, doučování dětí, problémy s výchovou dětí, bydlení, problémy s placením nájemného, sociální dávky (především dávky hmotné nouze), svěřením dětí do péče jednoho z rodičů, pomoc při vyplňování tiskopisů.

Otázka č. 2: Co způsobuje tíživou sociální situaci těchto mnohoproblémových rodin?

Pracovnice považuje za nejčastější zdroje nepříznivé situace - nezaměstnanost rodičů, nezvládnutí výchovy dětí, vztah rodič-dítě (rodiče se dětem dostatečně nevěnují již od útlého věku, nemotivují je), špatná finanční situace rodiny, špatná finanční gramotnost (neumí hospodařit s penězi).

Otázka č. 3: Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Ano.

Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? Jak jste dané dilema řešil/a?

Respondentka uvádí jako dilema situaci, kdy má pocit, že klientka jí neříká všechny informace potřebné k porozumění okolnostem, které vedly k dané situaci. Pracovnice zprvu doufala, že tento stav se po navázání hlubšího a důvěrnějšího vztahu mezi ní a

klientkou změní, ale nestalo se tak. Pracovnice svoji obavu o tom, že neví všechny potřebné informace, sdělila klientce, ta však stále trvá na svém tvrzení, že pracovnice ví všechny potřebné informace. Respondentka je stále přesvědčená o neúplnosti informací ze strany klientky. Její domněnku potvrzuje i to, že s danou klientkou se nedaří naplnit žádný ze stanovených cílů, dokonce ani ty cíle, které bývají u ostatních klientů poměrně brzy naplněny. Pracovnice tak řeší dilema, zda má klientku stále upozorňovat na nedostatek informací, který dle pracovnice vede k tomu, že se nedaří naplnit cíl spolupráce. Nebo má pracovnice důvěřovat a vidět klienta jako dostatečně kompetentního k posouzení situace – pokud tedy klientka tvrdí, že řekla všechny potřebné informace, tak to brát jako fakt a hledat příčinu nenaplnění cílů jinde. Respondentka postupuje podle pravidel organizace – to znamená hlavním zdrojem informací je pro pracovníka uživatel služby. Pouze s jeho souhlasem může pracovník získat informace od třetí osoby.

Další dilema respondentka přibližuje na příkladu, kdy klient nepřistupuje k naplnění cíle aktivně. Neplní domluvený postup, často se ze schůzek omlouvá nebo nepřijde bez omluvy, hledá rozmanité důvody, proč by daná situace nešla splnit apod. Respondentka si pokládá tuto otázku: *„Mám s klientem pracovat na další, přesnější formulaci zakázky a hledat zdroje pomoci? Nebo mám spolupráci ukončit, jelikož uživatel porušil pravidla pro poskytování služby?“* Pracovnice upozorňovala klienta na jeho pasivní přístup a porušování pravidel poskytování služby. Klient sice vyjadřuje svoji lítost nad stavem situace, službu chce dál využívat, ale nesnaží se pracovat na nápravě. Pracovnice tedy řeší dilema, jak má v této situaci postupovat.

Respondentka postupuje při řešení tohoto dilematu následovně – snaží se klienta pravidelně upozorňovat na neplnění domluvených kroků, dává klientům možnost přeformulovat jak cíl, tak jednotlivé kroky k jeho naplnění. Pokud ani poté klienti nezmění svůj přístup, respondentka službu ukončuje pro porušování pravidel služby.

Další dilema, na které respondentka upozorňuje, je dilema, jež se týká kontaktu se zájemcem. Respondentka poukazuje na situaci, kdy k ní přijde zájemce, který dostal

doporučení z jiné organizace, jež službu, kterou zájemce potřebuje, neposkytuje. Během rozhovoru však také respondentka zjistí, že zájemce je skutečně ve velmi obtížné a akutní situaci, ale také její organizace neposkytuje službu, která by uvedenému zájemci pomohla. Respondentka však nemůže uvedeného zájemce odkázat na jiné zařízení, jelikož ví, že zařízení, které by mohlo zájemci pomoci, v regionu není. Respondentka tak poukazuje na dilema, zda tohoto zájemce přijmout do služby či ne. Důležité je doplnit, že zájemce spadá do cílové skupiny služby.

Výčet dilemat respondentka uzavírá příkladem z terénní služby, kdy pracovnice vidí potřebu poskytovat službu terénní formou. Zároveň však mají obavu o svoji bezpečnost, jelikož klient bydlí ve vyloučené lokalitě, kde dochází k páchání rozmanité trestné činnosti. V praxi tak dochází k tomu, že přes potřebnost terénní formy pomoci, je danému uživateli poskytován pouze ambulantní program.

Otázka č. 5: Jak dilemata řešíte? Co nebo kdo Vám obvykle pomáhá při řešení dilemat?

Pomocí rozhovoru s kolegyněmi v organizaci. Velký přínos vidí respondentka v případových konferencích, kdy na situaci nahlíží více lidí, kteří pracují se stejným uživatelem. Respondentka tak díky tomu získává nadhled.

Otázka č. 6: Napadá Vás, co jiného (nového) by Vám mohlo při řešení dilemat pomoci?

Opravdu kvalitní případové supervize pracovníků státní správy a neziskového sektoru. Velký přínos by dle respondentky měly případové konference, které by byly společné pro pracovníky neziskového sektoru a Oddělení sociálně právní ochrany dětí, kteří pracují s dysfunkčními rodinami.

Respondentka 3

Otázka č. 1: Jaké problémy řeší klienti spadající do služby sociální asistence?

Pracovnice považuje za nejčastější problémy - dlouhodobá nezaměstnanost, nízké příjmy, nevyhovující bydlení, názorové a výchovné neshody v širší rodině, rozepře s příbuznými, špatná školní docházka dětí, špatné hygienické návyky, výchovné nedostatky, nezájem o děti ze strany jednoho rodiče.

Otázka č. 2: Co způsobuje tíživou sociální situaci těchto mnohoproblémových rodin?

Respondentka považuje za nejčastější zdroje nepříznivé situace - volná výchova v původních rodinách a špatné návyky (již v původních rodinách dnešních rodičů), nižší vzdělání, nízké sebevědomí, spokojenost se svojí situací v té podobě, ve které se právě nachází, obtížné začlenění do společnosti - klienti se setkávají pouze s lidmi v podobné nevyhovující situaci, někteří nerespektují obecně platné zákony majoritní společnosti, důvěra při jednání s úřady.

Otázka č. 3: Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Ano.

Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? Jak jste dané dilema řešil/a?

Respondentka řeší dilema, zda má klientku nechat definovat v současné situaci nereálný cíl, který však klientka považuje za velmi důležitý a chce ho dosáhnout. Pracovnice však vidí tento cíl jako nesplnitelný. Má pracovnice tedy udržovat klienta v naději, že svého cíle dosáhne? Respondentka po poradě s kolegyněmi došla k řešení

dilematu tím, že cíl, který je dle jejího názoru nereálný, zapíše jako dlouhodobý cíl. Ostatní cíle, které jsou splnitelné, budou označeny jako krátkodobé, uživatelka tak bude pracovat na cílech, u kterých se dá předpokládat jejich blízké naplnění.

Další dilema, které tato pracovnice řeší, se týká přijímání věcných darů od lidí z řad veřejnosti. Někdy dostane organizace věcný dar pro potřebné rodiny. Jelikož se organizace ani služba nezaměřují na materiální pomoc, jedná se vždy o jeden dar pro více potencionálních příjemců. Pracovnice tedy řeší dilema, zda tyto dary od veřejnosti přijímat nebo ne. Pokud dar přijmou, tak pak pracovnice řeší dilema, kterému z uživatelů dar předat. Nebo dary od veřejnosti vůbec nepřijímat? Toto řešení respondentka také nevidí jako ideální, jelikož v Jihlavě není organizace, která by se přímo na materiální pomoc zaměřovala. Navíc dary (např. ledničky, koberce, hračky, oblečení) by mohly výrazně zlepšit situaci některých klientů.

Pracovnice organizace dilema řeší tak, že dar od dárců přijmou a na následující poradě pečlivě vybírají vhodného obdarovaného (kritérii jsou sociální situace rodiny, počet členů rodiny, aktivní přístup při řešení své situace apod.).

Jako další dilema uvádí respondentka předávání informací mezi neziskovou organizací a oddělením sociálně právní ochrany dětí. Uvádí těžkosti při zahajování užší spolupráce s tímto oddělením. Pro obě strany je velmi důležitá výměna informací. Po stránce legislativní a metodické však výměna informací mezi těmito subjekty není úplně jasně specifikovaná. Oddělení sociálně právní ochrany se totiž musí řídit zákonem o sociálně právní ochraně dětí, který dává zástupcům tohoto oddělení právo na zjišťování informací od třetí osoby, která je povinná všechny důležité údaje sdělit. Oproti tomu nezisková organizace poskytující sociální služby se musí řídit zákonem o sociálních službách, který říká, že by poskytovatel služeb měl předávat informace třetí osobě pouze za písemného souhlasu uživatele služby. Pracovníci organizace tedy řešili dilema, zda oddělení sociálně právní ochrany dětí poskytovat informace nebo ne. Tento rozpor řešili také na školení, které bylo zaměřeno na zavádění standardů kvality sociálních služeb, kde jim odborný lektor doporučoval informace třetí osobě bez souhlasu

uživatele nesdělovat. A to ani v případě, že se jedná o sanaci rodiny a za třetí osobu je považováno oddělení sociálně právní ochrany dětí.

Zástupci obou subjektů se tedy sešli a domluvili si tato pravidla – předávání informací mezi organizacemi bude prováděno na základě souhlasu uživatele služby s poskytováním těchto informací. Informace budou předány písemnou formou, která bude zaslána na základě písemné výzvy pracovníka sociálně právní ochrany dětí. Pracovník na základě této výzvy napíše zprávu o průběhu poskytování služby. O tom, že si oddělení sociálně právní ochrany dětí vyžádalo zprávu, bude uživatel služby informován.

Podle slov respondentky tento systém dobře funguje. Na dotaz, jak probíhá výměna informací v případě, že uživatel služby nepodepíše souhlas s poskytováním informací, respondentka odpověděla, že se dosud tak nestalo – uživatelé souhlas podepisují, jelikož jim většinou zprávy o průběhu poskytování služby přinesou pozitivní ohlas. Pokud by však došlo k situaci, že klient souhlas o poskytování informací oddělení sociálně právní ochrany nepodepíše, zařízení je nuceno tuto zprávu vytvořit i bez souhlasu, jelikož zařízení získalo pověření k sociálně právní ochraně dětí, která sdělování informací vyžaduje.

Poslední dilema, které respondentka uvádí, vyplývá z terénní služby, které se účastní více členů širší rodiny, přátelé, apod. Terénní služba jako taková většinou v hledání řešení problému pomáhá, jelikož díky návštěvám rodiny v jejím přirozeném prostředí může lépe pochopit kontext celé situace. Respondentka však uvádí, že terénní služba může přinášet do pochopení situace spíše zmatek, jelikož se situace během intervence neustále mění, protože do situace zasahuje velký počet lidí. Respondentka tak řeší dilema, zda je v těchto případech lepší terénní služba, která vystihuje přirozené prostředí rodiny. Nebo práce formou ambulantních služeb, kdy by na schůzky chodil pouze uživatel s užší částí rodiny. Práce by pak byla ucelenější a zřejmě také přínosnější, docházelo by však k nácviu dovedností mimo přirozené prostředí.

Pracovnice tento rozpor řeší tím, že klientům nabízí poskytování obou typů služeb, ambulantní i terénní. Výhody i nevýhody jsou patrné na obou modelech. V praxi tedy dochází k nácvičku některých dovedností mimo přirozené prostředí rodiny a jiné dovednosti se aplikují přímo do reálného prostředí.

Otázka č. 5: Jak dilemata řešíte? Co nebo kdo Vám obvykle pomáhá při řešení dilemat?

Pomocí diskuze a rozboru se spolupracovníky, reflexe v etickém kodexu, ujasnění si držitele problému (koho nebo čeho se problém týká), sebereflexe. Pokud nejsou tato řešení účinná, otevírá respondentka téma na supervizi, kde se dál hledá řešení.

Otázka č. 6: Napadá Vás, co jiného (nového) by Vám mohlo při řešení dilemat pomoci?

Respondentku již nic jiného nenapadá.

Respondentka 4

Otázka č. 1: Jaké problémy řeší klienti spadající do služby sociální asistence?

Respondentka nejčastější problémy vidí ve třech základních kategoriích - nezaměstnanost, finance - jediný příjem rodin jsou sociální dávky, nedostatečná péče o děti.

Otázka č. 2: Co způsobuje tíživou sociální situaci těchto mnohoproblémových rodin?

Pracovnice považuje za nejčastější zdroje nepříznivé situace - nízká kvalifikace na trhu práce, nedostatek finančních prostředků, rodiče nemají osvojený žádný výchovný styl - v rodinách není zaveden žádný systém.

Otázka č. 3: Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Ano.

Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? Jak jste dané dilema řešil/a?

Respondentka aktuálně řeší dilema, které je z části pracovní a z části soukromé. Jedná se o situaci, kdy syn respondentky chodí do mateřské školy s dcerou bývalé klientky. Děti jsou nejlepšími kamarády. Syn pracovnice se chce s dcerou bývalé klientky navštěvovat také mimo mateřskou školu. Pracovnice nyní řeší dilema, zda se má s bývalou uživatelkou stýkat a odhalovat tak své soukromí. Pracovnice zatím situaci řeší tím, že se s bývalou uživatelkou zdraví jako s ostatními rodiči v mateřské škole. O dalším postupu pracovnice zatím uvažuje.

Respondentka také uvedla dilema týkající se zdravení klienta mimo zařízení. Má pracovník zdravit klienta, kterého potká na ulici? Respondentka řešila to, že pozdravit člověka, kterého zná je přece slušné, ale na druhou stranu to pro klienta nemusí být příjemné, někdo se pak může klienta zeptat, kdo ho to zdravil, proč do organizace chodí apod. Navíc organizace poskytuje různé typy služeb a programů, mohlo by pak dojít k nálepkování všech klientů organizace. Toto téma řešily pracovnice také v rámci případové supervize.

Další dilema, o kterém respondentka mluvila, bylo spojeno s ukončováním služby u klienta, který je na službě závislý nebo u něj pracovník závislost začíná identifikovat. Závislost na službě se u klienta projevuje tím, že sice dojde k realizaci všech kroků k

naplnění cíle, ale klient stále přichází na rozmanité důvody, proč by cíl nemusel být naplněn. Jedná se však vždy o důvody, které jsou jen málo pravděpodobné. Respondentka tak uvažuje nad tím, jak má s tímto klientem postupovat. Respondentka chce toto dilema řešit na další případové supervizi.

Otázka č. 5: Jak dilemata řešíte? Co nebo kdo Vám obvykle pomáhá při řešení dilemat?

Pomocí případové supervize, formou porad s kolegyněmi, osobním nastavením každé z nás (jaké jsou hodnoty dané pracovnice, co je pro ni důležité).

Otázka č. 6: Napadá Vás, co jiného (nového) by Vám mohlo při řešení dilemat pomoci?

Respondentku již nic jiného nenapadá.

Respondentka 5

Otázka č. 1: Jaké problémy řeší klienti spadající do služby sociální asistence?

Pracovnice nejčastější problémy vidí ve třech základních kategoriích - problémy při výchově dětí - nedostatečné rodičovské kompetence, rodiče kolikrát sami nevědí, jak dítě vychovávat nebo řešit nějakou situaci, téměř ve všech rodinách se objevuje záškoláctví a špatný prospěch dětí ve škole, který podle respondentky není z důvodu nižšího intelektu dětí, důvod vidí v tom, že děti nemají od rodičů osvojené vzdělávací návyky. Dalším častým problémem jsou nevyhovující bytové podmínky (nepořádek, špatná hygiena, nedostatek prostoru - velká rodina v jedné malé místnosti). Výčet problémů uzavírá nedostatkem financí a nezaměstnaností rodičů.

Otázka č. 2: Co způsobuje tíživou sociální situaci těchto mnohoproblémových rodin?

Respondentka vidí hlavní důvod v tom, že sami rodiče vyrostli v podobné rodině s podobnými problémy. Proto problémy nevnímají ani jako svoje problémy, berou je spíše jako normu. Situaci začnou považovat za problematickou proto, že je na to někdo upozorní (např. škola, OSPOD). Respondentka se domnívá, že výše uvedený důvod je zdrojem všech ostatních problémů - nižší vzdělání, volná výchova dětí, neosvojené hygienické návyky apod.

Otázka č. 3: Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Respondentka neví, zda řeší přímo etická dilemata, ale dilemata jako taková při své práci řeší.

Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? Jak jste dané dilema řešil/a?

První dilema, které respondentku napadlo, je dilema, jež řešila na začátku své praxe. Jednalo se o situaci, kdy pracovnice šla ke klientce na první návštěvu do rodiny v rámci terénní služby. Klientka krátce po zahájení intervence žádala pracovníci o to, zda by si mohly tykat. Pracovnice jí však zprvu řekla, že je zvyklá si s klienty vykat a že by byla ráda, kdyby u tohoto zvyku zůstaly také v tomto případě. Klientka však dále naléhala a argumentovala tím, že by se cítila líp a že jsou s pracovníci v podobném věku, tudíž jí přijde vykání nepřirozené. Pracovnice tak řešila dilema, zda má trvat na vykání a ohrozit tak pocit důvěry a bezpečí mezi ní a klientkou. Nebo má pracovnice přistoupit na tykání, které klientka sice upřednostňuje, ale pracovnice má obavy, že tykání bude ohrožovat konstruktivní řešení situace. Pracovnice se rozhodla s ohledem na citlivost situace, kterou měla s klientkou řešit, pro tykání. Důvodem této volby byla obava o nabourání důvěry.

Pracovnice však záhy zjistila, že sice nedošlo k nabourání důvěry, ale tykáním byly ohroženy hranice mezi pracovníci a klientkou. Pracovníci pak stálo hodně úsilí, aby spolupráce nepřešla do přátelského vztahu. Respondentka by od té doby již tlaku klientky nepodlehla, trvala by si na zavedeném zvyku vykání.

Další dilema uvádí respondentka otázkou „*Jakým způsobem opravdu motivovat klienta?*“ Pracovnice vidí potřebu direktivnějšího přístupu, jelikož uživatelé služby (rodiče) jsou málo aktivní – nepravidelná docházka do zařízení, v případě terénní služby se rodiče málo zapojují do činnosti, naplňování cíle tím stagnuje na jednom bodě apod. Pracovnice si uvědomuje, že je nutné zvýšit v procesu pomáhaní kontrolu, ale zároveň ví, že když bude kontrola rodiny větší, tak rodiče spolupráci ukončí. To však nejvíce ublíží dětem žijícím v rodině, které se snaží plnit dohodnuté kroky, spolupráce jim přináší pozitivní výsledky ve škole a v kontaktu se spolužáky. Pracovnice navíc nemá k dispozici službu, která by se zaměřovala na práci s dětmi takovou formou, která je v tomto případě potřebná.

Respondentka výše uvedené dilema řešila tak, že uživatelům služby své vnímání situace a domluvila se s uživateli, že zkusí společně vytvořit týdenní rozvrh celé rodiny a do každého dne připíše k ostatním činnostem také 15 minut, kdy se budou věnovat nácviku dovedností, které jsou obsahem zakázky mezi nimi a pracovníci organizace. Tento postup je již více jak měsíc realizován, pracovnice se domnívá, že funguje poměrně dobře. Sice zřejmě nedochází ke každodennímu nácviku dovedností, ale mírné pokroky jsou již patrné.

Další dilema, které respondentka uvedla, se týká situace, kdy klient řekne pracovníkovi informaci, kterou je nutné ohlásit jiným úřadům – u tohoto typu služeb se nejčastěji jedná o práci takzvaně načerno. Respondentka upozorňuje na skutečnost, že jejím klientům se nové zaměstnání hledá jen velmi těžko, protože se jedná většinou o lidi,

kteří často nemají žádné pracovní návyky, žádnou odbornost, mnohdy se jedná o lidi se základním vzděláním. Řešení dilematu je velmi obtížné. Pokud práci „načerno“ nahlásí na úřad práce, ještě více zatíží rozpočet rodiny, jelikož uživatel dostane pokutu, navíc bude práce „načerno“ ukončena a jinou práci (legální) bude uživatel shánět jen velmi obtížně. Pokud však situaci nenahlásí, bude klienta podporovat v ilegální činnosti a zároveň bude sebe i zařízení vystavovat příliš velkému riziku.

Následující dilema se týká volby mezi přímou prací s klienty nebo administrativou (projektovou činností). Respondentka si pokládá otázku, co je pro organizaci důležitější. V přímé péči vidí velký přínos především tím, že svým přičiněním zvyšuje kapacitu služby a podílí se na realizaci poslání služby, se kterým se ztotožňuje. Přímá péče jí současně přináší řadu přínosných zkušeností. Administrativa je v neziskovém sektoru však taky velice užitečná, jelikož obě složky jsou na sobě přímo závislé – bez administrativy by nebyly finance na poskytování služeb a obráceně.

Pracovnice viděla tedy důležitost v obou těchto činnostech, a proto se snažila pracovat v obou oblastech. Postupem času se však ukázalo, že tohle řešení není možné, jelikož vede k prohlubování dilematu – pracovnice měla pocit, že v určitém období musí dát jedné z činností přednost na úkor té druhé. Dilema bylo nakonec vyřešeno tak, že respondentka pracuje víceméně v administrativě a v případě plné kapacity ostatních klíčových pracovníků vypomáhá v přímé péči.

Poslední dilema, které pracovnice uvádí, se týká již ryze neziskového sektoru. Respondentka dilema uvádí touto otázkou: *„Jak se má zachovat pracovník v neziskovém zařízení na konci kalendářního roku – má prodloužit uživatelům smlouvu o poskytování služby, i když neví, jestli získá dotaci, která by zajistila poskytování služby i v dalším roce?“* Pokud neprodlouží klientům smlouvu, může ohrozit situaci rodiny. Pokud ji prodlouží a organizace nezíská dotaci, ohrožuje tím existenci celé organizace.

V praxi je toto dilema řešeno tak, že služba je poskytována také v prvním čtvrtletí, kdy ještě nejsou známy výsledky dotačního řízení. Organizace tak poskytuje službu i navzdory tomu, že se jedná o bezplatnou službu, která v uvedeném období nemá jistotu finančního pokrytí již vydaných nákladů.

Otázka č. 5: Co nebo kdo Vám obvykle pomáhá při řešení dilemat?

Často formou intervize - rozbor situace s kolegyněmi během porad. Pak na supervizích.

Otázka č. 6: Napadá Vás, co jiného (nového) by Vám mohlo při řešení dilemat pomoci?

Metodické vedení od člověka, který se v naší práci vyzná a má zkušenosti. Ideální externista z jiné organizace, aby měl nadhled.

Abstrakt

NECKÁŘOVÁ, L. *Etická dilemata při poskytování sociálních služeb rodinám s dětmi v neziskovém zařízení*. České Budějovice, 2014. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce PhDr. David Urban, Ph.D.

Klíčová slova: dysfunkční rodina, etická dilemata, etika, sociální služby, sociální práce

Cílem diplomové práce je formulovat a reflektovat jednotlivá dilemata a hledat možné přístupy a metody jejich řešení. Úkolem této práce je popsat a shrnout možná dilemata při poskytování sociálních služeb rodinám s dětmi v neziskovém zařízení.

Práce je členěna do šesti kapitol, ve kterých mimo jiné popisují rodinu a sociální práci s ní. Zároveň je zde přiblížena sanace rodiny jako jedna z nejúčinnějších forem pomoci dysfunkčním rodinám. Další kapitoly jsou věnovány etice a etickým dilematům. Součástí diplomové práce je kvalitativní výzkum, který je realizován formou strukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky, jež poskytují sociální služby dysfunkčním rodinám v neziskovém zařízení.

V závěru diplomové práce dochází k rozboru dilematu z praxe dotazovaných pracovníků pomocí tří etických teorií - deontologie, utilitarismu a etiky péče. V práci dochází tedy k propojení sociální práce s etikou.

Abstract

Ethical dilemmas by providing of social services to families with children in a non-profit-making institution.

Key words: dysfunctional family, ethical dilemmas, ethic, social services, social work

The aim of the dissertation is to form and to reflect individual dilemmas and to search possible approaches and methods of their solution. The task of this dissertation is to describe and sum up possible dilemmas by providing of social services to families with children in a non-profit-making institution.

The dissertation is divided in six chapters where I describe apart from other things a family and social work with it. At the same time a stabilization of the family as one of the most effective form of help to dysfunctional families is introduced here. Further chapters are devoted to ethic and ethical dilemmas. A part of the dissertation is qualitative research realised in form of structured interview with social workers who provide social works to dysfunctional families in a non-profit-making institution.

On conclusion of the dissertation there is the analysis of the dilemma from the practice of interviewed workers with help of three ethical theories – deontology, utilitarianism and ethic of the care. The social work is so connected with ethic in the practice.