

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra pedagogiky

Diplomová práce

ETICKÉ ASPEKTY SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU

Vedoucí práce: doc. Michal Kaplánek, Th.D.

Autor práce: Bc. Kristýna Tůmová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: prezenční

Ročník: třetí

2021

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem autorem této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

V Českých Budějovicích dne 29. března 2021

.....

Kristýna Tůmová

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla poděkovat panu doc. Michalu Kaplánkovi, Th.D., vedoucímu diplomové práce, za velice vstřícný přístup, metodické vedení práce, cenné rady a připomínky, které mi poskytl při zpracování tématu. Dále děkuji všem komunikačním partnerům, kteří mi poskytli potřebné a obohacující informace z praxe. Ráda bych také poděkovala svým nejbližším za podporu a trpělivost, jež mi věnovali jak při psaní této práce, tak po dobu mého studia.

OBSAH

ÚVOD	6
1 SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU	9
1.1 CHARAKTERISTIKA RODINY	10
1.2 SOUČASNÉ MODEL Y RODINY V KONTEXTU SOCIOKULTURNÍCH ZMĚN 20. STOLETÍ ...	11
1.3 FUNKČNOST RODINY A PROBLÉMY S NÍ SPOJENÉ	12
1.3.1 Diagnostika funkčnosti ro din	13
1.4 NEPLNĚNÍ RODINNÝCH FUNKCÍ A PORUCHY RODIČOVSTVÍ	14
1.5 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V INTERAKCI S RODINOU	16
1.5.1 Navazování kontaktu a budování důvěry	16
1.5.2 Principy práce s klientem v prostředí rodiny	17
1.6 SITUACE RODINY – KONTEXT PROBLÉMŮ	17
1.7 TYPY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO RODINU	19
1.8 SANACE RODINY	20
2 ETIKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	21
2.1 ETIKA JAKO VĚDA O MRAVNOSTI	21
2.2 PROFESNÍ ETIKA	22
2.3 HODNOTY V SOCIÁLNÍ PRÁCI	22
2.4 FAKTOR OSOBNOSTI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	24
2.5 UPLATNĚNÍ ETIKY V SOCIÁLNÍ PRÁCI	26
2.6 ETICKÁ DILEMATA.....	27
2.6.1 Vymezení etických dilemat a jejich vznik	27
2.6.2 Vybraná etická dilemata.....	28
2.6.2.1 Hraniční dilemata	28
2.6.2.2 Všední dilemata sociálních pracovníků.....	30
2.6.3 Možnosti nahlížení etických dilemat.....	34
2.6.4 Faktory ovlivňující řešení etických dilemat	35
2.7 ETICKÉ ASPEKTY V EVROPSKÉM KONTEXTU.....	36
2.7.1 Etika v zahraničních zemích	36
3 OPERACIONALIZACE POJMŮ	42
4 PRŮZKUM OBLASTI ETICKÝCH DILEMAT	43
4.1 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÁ OTÁZKA	43
4.2 POUŽITÁ METODIKA	43
4.3 CÍLOVÝ SOUBOR.....	44
4.4 PRŮBĚH ROZHovorŮ	45
5 VÝSLEDKY A JEJICH INTERPRETACE.....	46
5.1 TECHNIKA VYHODNOCENÍ ZÍSKANÝCH DAT	46
5.2 VYHODNOCENÍ ROZHovorŮ	46

ZÁVĚR	68
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	72
SEZNAM ZKRATEK	77
SEZNAM PŘÍLOH	78
PŘÍLOHY	79
ABSTRAKT	160
ABSTRACT	161

ÚVOD

Úkolem sociální práce je odhalovat, vysvětlovat, zmírňovat a řešit sociální problémy jako je chudoba, zanedbávání výchovy dětí, nezaměstnanost a další.¹ S těmito a mnoha jinými problémy se může potýkat i rodina. Pro správně fungující a prosperující společenství lidí je nezbytné, aby rodina, jakožto základní stavební jednotka, zvládala svůj život. V dnešním světě se však stále potýkáme s problematikou nesprávně fungujících či rozvrácených rodin a opuštěných dětí, kdy tento stav, nejen že neprospívá samotným rodičům ani společnosti, ale především má velice nepříznivý dopad na děti.² Takto narušená funkčnost následně dopadá na všechny aspekty fungování a jednání člověka a lze ji považovat za velmi závažnou. V důsledku toho se potýkáme nejen s problémy v oblasti sociální, ale např. i v oblastech ekonomické či environmentální.

Děti jsou budoucností našeho společenství a záleží jen na nás, jaký model rodiny jim představíme, jaký model rodiny jim denně ukazujeme. Protože je způsob vedení života jedince determinován především výchovou a prostředím, ve kterém vyrůstá, je více než potřeba zajímat se o problematické rodiny a snažit se v této sféře prostřednictvím oboru sociální práce o zlepšení aktuálního stavu. Je proto stěžejní se v rámci uskutečňované sociální práce snažit poskytnout pomoc co největšímu počtu rodin, které ji potřebují. Spolu s tím považuji za nejvyšší důležité, aby přístup sociálního pracovníka při práci s takovými rodinami byl empatický, lidský a chápavý, stejně tak jako profesionální a etický, tedy takový, který se opírá o morální principy. Při práci s těmito jedinci či skupinami jedinců však vznikají situace, kdy se sociální pracovník setkává s etickými otázkami a dilematy, v jejichž důsledku mnohdy čelí nelehkým rozhodnutím. Považuji proto za velmi důležité zmapovat a vymezit oblast etických dilemat, se kterými bývají sociální pracovníci často konfrontováni.

Právě studium etiky na Teologické fakultě Jihočeské univerzity ve spojitosti se sociální prací spolu s mým profesním zájmem o rodiny, a především pak děti, potýkající se s životními nesnázemi, mě inspirovaly k formulaci výzkumného problému, kterým se ve své diplomové práci zabývám. Tato diplomová práce si klade za cíl *zmapovat a popsat etická dilemata, se kterými se při své práci setkávají sociální pracovníci poskytující pomoc rodinám ve vybraných organizacích v Českých Budějovicích*. Ze stanoveného cíle vyplývá také následující výzkumná otázka: *Jaké etické otázky či etická dilemata vyvstávají pro sociální pracovníky poskytující pomoc rodinám ve vybraných organizacích v Českých Budějovicích?* Důvodem mého zacílení na organizace pro rodiny v Českých Budějovicích je osobní předpoklad mého profesního zaměření na práci s touto cílovou skupinou, a to ve zmiňovaném městě.

¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce* (2008), s. 200–201.

² V celé této diplomové práci používám výhradně termín „dětí/dítě“, nikoliv „dětí a mladiství“, a to pro stručnost vzhledem k častému opakování tohoto termínu, ačkoliv se popisované skutečnosti v této práci vztahují rovněž na mladistvé.

Mým úkolem bude tedy zmapovat, popsat, analyzovat a definovat etické aspekty, etické otázky či etická dilemata vyvstávající pro sociální pracovníky při práci s rodinou. Součástí práce je kvalitativní výzkum, který se bude snažit zodpovědět stanovenou výzkumnou otázku a následně reflektovat obsah teorie v první části práce. V závěru práce se pokusím o shrnutí získaných informací a jejich srovnání s poznatky z literatury.

Předkládaná práce je strukturována do pěti kapitol, přičemž první dvě kapitoly jsou věnovány teoretickým poznatkům. Obsah následujících tří kapitol se pak vztahuje k empirické části práce.

První kapitola je zaměřena na specifika sociální práce s rodinou. Nejprve nabízí výčet sociálních služeb a zařízení pro rodinu a charakterizuje tuto základní společenskou jednotku. Stručně se věnuje některým sociokulturním změnám 20. století, které ji formovaly do její současné podoby, s jakou sociální pracovník přichází nejčastěji do kontaktu a faktorům, které mohou přispívat k jejím problémům. Dále popisuje funkčnost rodiny a poznatky nápomocné pro její diagnostiku. Navazuje podkapitolou o neplnění rodinných funkcí a poruchách rodičovství. Následně seznamuje s interakcí sociálního pracovníka s rodinou a s principy samotné sociální práce s rodinami s narušenou funkčností. Seznamuje také s její situací, s problémy, se kterými se často potýká a s příslušnými postupy sociálního pracovníka, ve snaze poskytnout jí tolik potřebnou pomoc. Tato kapitola dále vyjmenovává typy nejčastěji poskytovaných služeb rodině a v závěru popisuje také sanaci rodiny, která je v souvislosti s pomocí rodině její nezbytnou součástí.

Druhá kapitola pojednává o etice v sociální práci. Kapitola vymezuje etiku jako vědu o mravnosti, a také etiku profesní, která je stěžejní pro výkon profese sociálního pracovníka. Dále se zaměřuje na hodnoty, které jsou v oblasti sociální práce hojně diskutovaným tématem. Je zde zdůrazněn faktor osobnosti sociálního pracovníka při výkonu sociální práce, který se promítá do jí poskytované pomoci potřebným. Následně seznamuje se samotným uplatněním etiky v sociální práci a s problematikou etických dilemat. Na základě příslušné literatury vymezuje pojem „etické dilema“, vysvětluje, za jakých okolností vzniká a popisuje vybraná dilemata, která jsou rozdělena na hraniční dilemata a na dilemata všední. Popsaná dilemata jsou taková, u kterých je vysoká pravděpodobnost jejich výskytu při práci s rodinou, a to na základě jejich charakteristiky a samotných specifik práce s rodinami. Následující podkapitoly se týkají možností nahlížení etických dilemat ve smyslu jejich řešení a vybraných faktorů tato řešení ovlivňujících. V závěru kapitoly je věnována pozornost také vnímání etických aspektů v zahraničí, konkrétně tedy v evropském kontextu, jelikož představené zkušenosti a poznatky z jiných zemí, ať už s odlišnou kulturou či sociálním systémem, mohou být nepochybně obohacující pro praxi na našem území.

V následující kapitole, v pořadí třetí, jsou operacionalizovány, vysvětleny stěžejní pojmy, kterými se zabývám v rámci výzkumného šetření, ve smyslu mého vlastního pojetí a významu, který lze vyčíst z realizovaných rozhovorů s komunikačními partnery.

Ve čtvrté kapitole je přiblížena zvolená metodika kvalitativního výzkumu. V jejím úvodu je formulován cíl této diplomové práce a z něho vyplývající stanovená výzkumná otázka. Tato kapitola definuje také cílový soubor, který byl pro výzkum vybrán a líčí samotný průběh polostrukturovaných rozhovorů s komunikačními partnery.

Poslední kapitola popisuje techniku vyhodnocení získaných dat z provedeného výzkumu a jsou zde prezentovány výsledky rozhovorů, tedy zjištěné etické otázky a dilemata spolu s dalšími poznatky z praxe sociálních pracovníků pracujících s rodinou.

Pro zpracování diplomové práce byly využity jak české, tak i zahraniční zdroje. Ze zdrojů zahraničních pak především odborná periodika zabývající se aktuálními tématy. Vzhledem k tematickému zaměření práce bylo nutné čerpat z odborné literatury, která pojednává předně o sociální práci s rodinou a etice v sociální práci. Diplomová práce se opírá o tituly významných autorů, jakými jsou zejména J. Dunovský, jakožto jedna z předních postav české pediatrie a O. Matoušek, který se velmi detailně zabývá rozmanitými aspekty sociální práce, a proto jsou poznatky z jeho bibliografie předlohou jak pro oblast sociální práce s rodinou, tak pro oblast etiky v sociální práci. Z oblasti etických dilemat jsou to pak především odborné tituly K. Dosoudilové a M. Francuchové a L. Musila.

1 Specifika sociální práce s rodinou

„Člověk nemůže existovat nebo něčím se stát, aniž by měl k někomu nějaký vztah. Od samého počátku, jak rosteme, stále více pocítujeme potřebu a význam spřízněnosti.“³

Leo Buscaglia, Ph.D. (1924–1998), americký autor, VŠ pedagog a motivační řečník

V první kapitole považuji za nezbytné věnovat pozornost rodině a dalším aspektům se k ní vztahujícím. Hned v začátku kapitoly si charakterizujeme rodinu a popíšeme si její současné modely v kontextu sociokulturních změn 20. století. Dále se budeme zabývat rodinou ve smyslu její funkčnosti a jejími možnými poruchami. Budeme se věnovat také poznatkům z oblasti interakce rodiny se sociálním pracovníkem, typům poskytovaných služeb a sanaci rodiny, kterou vnímám jako nezbytnou ve snaze pomoci rodinám.

Vzhledem k tomu, že považujeme rodinu za základní buňku společnosti, patří sociální práce s rodinami mezi nejvýznamnější oblasti sociální práce, která je realizována v rámci sociálních služeb, které zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. V následujícím výčtu nalezneme zařízení, která se zaměřují na pomoc rodině, ale také poskytují služby jednotlivcům, čímž zlepšují kvalitu života či ulehčují situaci všech jejích členů:

- centra denních služeb,
- denní stacionáře,
- týdenní stacionáře,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- azylové domy,
- zařízení pro krizovou pomoc,
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- terapeutické komunity,
- sociální poradny,
- sociálně terapeutické dílny,
- centra sociálně rehabilitačních služeb,
- pracoviště rané péče,
- intervenční centra,
- zařízení následné péče.⁴

³ Citáty slavných osobností [online].

⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online], ve znění platném k 31. 3. 2006.

1.1 Charakteristika rodiny

V literatuře nalezneme velké množství definic pojmu „rodina“. Pokud mluvíme o rodině, máme tím na mysli „*společenskou skupinu spojenou manželstvím nebo pokrevními vztahy a odpovědností a vzájemnou pomocí.*“⁵ Rodina však „*není (...) pouhým součtem částí, ale vzájemné interakce mezi jednotlivými členy, rodině jako systému dávají řád, uspořádání, zdroje energie k fungování. Na tom všem záleží, zda bude plnit svůj účel, zda bude funkční nejen ve smyslu výchovy dětí, ale i jako prostředí, které podporuje růst a vývoj všech jeho členů.*“⁶

Rodinu je zároveň nutné chápat jako určitý systém, který se dále skládá ze subsystémů, mezi které můžeme zařadit subsystém manželský (partnerský), subsystém rodič-dítě a sourozenecký subsystém. Jednotlivé subsystémy se v rámci přirozeného vývoje rodiny mění, a to v podobě událostí jakými jsou svatba, těhotenství nebo narození dětí.⁷

Každá osoba žijící v rodině rovněž zastává rozličné role, např. role matky, syna, babičky, strýce apod. V jednom subsystému se může daná osoba nacházet hned v několika rolích, přičemž jednotlivé role pro ni mohou být do různé míry osobně uspokojivé, tzn. že v jednom subsystému se daná osoba cítí kompetentně a sebejistě, v dalším se stává submisivní, v jiném hledá podporu a ochranu atd.⁸ Je to ale právě tato rozmanitost sociálních rolí, která dodává rodině na výjimečnosti a autenticitě.

Sociální pracovník se setkává s rodinami v různých situacích, musí rozeznat jak role jednotlivých aktérů, tak i situaci rodiny v kontextu širšího prostředí i celé společnosti. Proto musí mít povědomí o různosti modelů rodiny v současnosti, které se formovaly zejména ve 20. století. Následně si proto přiblížíme některé faktory, které mohou přispívat k tomu, že právě rodiny a jejich členové v současnosti vyhledávají odbornou pomoc, aby zvládali svůj život. Postupy zvládání života jsou v oblasti sociální práce aktuálním tématem. Poznatky obsažené např. v oboru psychologie jsou sice užitečné při vysvětlování některých jevů doprovázející zvládání života, nezachycují však konkrétní interakce mezi osobami a jejich okolím, kdy jsou překonávány jak problémy a konflikty, tak situace, kdy dochází k tvořivému uskutečňování pozitivně naplněného života. Sociální pracovník by proto měl nahlížet zvládání života jako něco kvalitativně odlišného od pouhého uspokojování potřeb, odstraňování patologických poruch, či řešení problémů rodin, a přitom nepodcenit důležitost tradičních přístupů zaměřených na pomoc v náročných životních situacích.⁹

⁵ HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, s. 512.

⁶ KLÍMOVÁ, J.; FIALOVÁ, M. *Proč (a jak) psychosomatika funguje? Proč nemoc začíná v hlavě?*, s. 100.

⁷ Srov. SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*, s. 25 a 27.

⁸ Srov. Tamtéž, s. 28.

⁹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. in FRÝBA, M. *Psychologie zvládání života. Aplikace metody abhidhamma*, s. 31–32.

1.2 Současné modely rodiny v kontextu sociokulturních změn 20. století

Mezi vlivy, které ve 20. století formovaly podobu rodiny patří především změny způsobu života žen (role ženy). Lze jmenovat např. hromadný vstup žen na trh práce, kterýmž se ženy vyvázaly z podřízenosti mužům, na níž byl založen tradiční model patriarchální rodiny a dále také rozšíření antikoncepčních prostředků.¹⁰ Došlo i ke změnám v otcovství a mateřství.¹¹

Ve století 20. probíhaly změny hned v několika oblastech. Rozvod se stal postupně snazším a méně společensky odsuzovaným. Taktéž vymizelo pohrdání dětmi narozených mimo manželství a na ženy, vychovávající dítě bez jeho otce, se přestalo pohlížet jako na nemorální. Došlo i k výraznému poklesu dětské a kojenecké úmrtnosti a antikoncepce se stala dostupnější. Manželé jsou rovnoprávní, institut hlavy rodiny po právní stránce zanikl. Vzdělanost mužů a žen se vyrovnala a ženy dnes mohou zastávat mocenské pozice a prestižní povolání, dříve vyhrazené mužům. V posledních několika desetiletích také přibývá v západním světě rodin, kde není ani po dlouhodobém společném soužití uzavírán formální sňatek, přičemž není rodina společností odsuzována.¹²

*„Rodina je dnes vnímána současně v řádu světa ji obklopujícího jako instituce racionální, pragmatická, funkčně vertikálně hierarchizovaná a kulturně omezující a současně jako zvláštní soukromý svět autenticity, spontaneity, přirozené rovnosti a emotionality.“*¹³ V dnešní postmoderní době jsou rodiny zakládány především kvůli uspokojování citových potřeb partnerů, nikoliv dětí, a proto se stabilita rodiny odvíjí právě od citové bilance partnerského vztahu.¹⁴

Matoušek a Kuchařová a Šťastná se shodují na následujících demografických trendech, jež se v rodinném chování projevují ve vyspělých západních zemích zhruba od poloviny 20. století. Jsou jimi:

- klesající sňatečnost a porodnost,
- klesající počet dětí v rodině,
- plánování a oddalování doby narození dítěte, např. z důvodu preference profesní kariéry,
- vzrůstající rozvodovost,
- rostoucí počet dětí žijících v neúplných rodinách,

¹⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce* (2003), s. 181.

¹¹ Srov. HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy: 2. přepracované vydání*, s. 255.

¹² Srov. GJURIČOVÁ, Š. *Rodinná terapie. Systemické a narativní přístupy. 2., doplněné a přepracované vydání*, s. 93–94.

¹³ MOŽNÝ, I. *Moderní rodina. Mýty a skutečnosti*, s. 93.

¹⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce* (2003), s. 181.

- rostoucí počet lidí žijících v netradičních formách rodiny.¹⁵¹⁶

Špaňhelová uvádí další znaky, kterými se současná rodina vyznačuje:

- rostoucí zaměstnanost žen i mužů a jejich pobyt v pracovním procesu,
- rostoucí vzdělanost žen,
- stírání rozdílnosti genderových rolí,
- omezení časového prostoru kontaktů rodičů a jejich dětí,
- činnosti dříve vykonávané rodinou jsou posunuty do společenských služeb (např. čistírna, prádelna, jídelny, jesle, mateřské školy a další),
- omezení vícegeneračních vztahů (chybí vzor rodičů pečujících o své rodiče – umístování prarodičů do domovů pro seniory),
- rostoucí urbanizace (migrace obyvatel z venkova do měst),
- velký technický rozvoj (omezování mezilidských vztahů – dítě je zvyklé používat internet, sociální média – nedochází k rozvoji komunikačních schopností),
- snížení vlivu náboženství a s tím spojený možný úpadek morálky.¹⁷

1.3 Funkčnost rodiny a problémy s ní spojené

Rodinné systémy jsou organizačně složité, otevřené, adaptabilní a dochází v nich k průběžné výměně informací. Je tedy zřejmé, že rodinné fungování je velmi dynamické a proměnlivé, a proto může docházet k rapidním a náhlým změnám ve vztazích mezi jeho jednotlivými členy.¹⁸

Za samozřejmost rodiny lze považovat plnění jejích funkcí, kterými jsou funkce reprodukční, ekonomická, socializační a emocionální, na jejichž základě lze předpokládat i plnění funkce ochranné a výchovné.¹⁹

V souvislosti s funkčností rodiny lze jen stručně zmínit relativně nový koncept „rodinné resilience“, který je podpůrným nástrojem pro udržení správného (zdravého) fungování, překonávání náročných a stresových situací i obnovu vztahů a rovnováhy v rodině v případě výskytu rodinné krize.²⁰ Aby byla rodina „zdravá“ a funkční, potřebuje splňovat určité předpoklady (faktory rodinné harmonie, funkčnosti a stability), kterými jsou:

- tvořivost,
- jasně vymezené role a schopnost jednotlivců je zastupovat,

¹⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce* (2003), s. 181–183.

¹⁶ Srov. KUCHAROVÁ, V.; ŠTASTNÁ, A. *Partnerství, rodina a mezigenerační vztahy v české společnosti*, s. 136 a násl.

¹⁷ Srov. ŠPAŇHELOVÁ, I. *Dítě a rozvod rodičů*, s. 11–12.

¹⁸ Srov. Srov. SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*, s. 25.

¹⁹ Srov. KOLÁŘ, Z. a kol. *Výkladový slovník z pedagogiky*, s. 118.

²⁰ SOBOTKOVÁ, I. *Rodinná resilience: klíč k lepšímu fungování rodin* [online].

- jasně vymezená vedoucí role a podpora její autority ze stran ostatních členů rodiny,
- jasnost komunikace,
- způsob vyjadřování konfliktů a účinnost interakce při jejich řešení.²¹

Sobotková zdůrazňuje, že situace, kdy se rodina potýká s daným typem nefunkčnosti svého systému, na jehož základě vyhledá odbornou pomoc, nezáleží ani tak na množství a závažnosti problémů jako na reakci rodiny na tyto problémy, se kterými se potýká, a proto je, nejen pro sociálního pracovníka, na místě obracet pozornost právě k rodinným vzorcům chování, ke vzájemným interakcím a komunikačním výměnám, které v ní probíhají.²²

Funkčnost rodiny má jako taková zásadní vliv na socializační vývoj dítěte. Pokud dítě vyrůstá ve funkční rodině, dosahuje vyšších předpokladů pro co nejlepší využití svého potenciálu a plnohodnotného rozvíjení své osobnosti. Ne každému dítěti se však dostane funkčního rodinného zázemí a má možnost vyrůst v přívětivém, láskyplném a pečujícím prostředí úplné rodiny. Ať už se jedná o dočasné problémy nebo jde o závažnější narušení funkčnosti rodiny, pro dítě mohou tyto skutečnosti představovat ohrožení v jeho vývoji a dospívání.²³

1.3.1 Diagnostika funkčnosti rodin

Dunovský vypracoval pro potřeby praxe diagnostický nástroj hodnotící funkčnost rodiny, který se opírá o hodnocení osmi diagnostických kritérií. Patří tam složení rodiny, stabilita rodiny, sociálně-ekonomická situace rodiny, osobnost rodičů, osobnost sourozenců, osobnost dítěte, zájem o dítě a péče o dítě. Na základě zmíněných kritérií došel autor k definicím čtyř typů rodin:

Funkční rodina

„Rodina funkční je taková rodina, v níž dochází k úspěšnému řešení problémů, existuje příznivé emocionální klima a dochází ke stálému vyrovnávání vztahů uvnitř rodiny v souladu s životním cyklem jejích členů.“²⁴

Tento typ rodiny je intaktní, v podstatě bez poruchy, je v něm zajištěn dobrý vývoj dítěte a jeho prospěch.

Problémová rodina

Problémová rodina je taková rodina, u níž se vyskytují závažnější poruchy některých nebo všech funkcí, které však vážněji neohrožují rodinný systém či samotný vývoj dítěte.

²¹ Srov. GILLERNOVÁ, I.; KEBZA, V.; RYMEŠ, M. a kol. *Psychologické aspekty změn v České společnosti. Člověk na přelomu tisíciletí*, s. 113.

²² Srov. SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*, s. 26.

²³ Srov. HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy: 2. přepracované a doplněné vydání*, s. 245 a 255.

²⁴ HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, s. 512.

Rodina je schopna tyto problémy vlastními silami řešit či kompenzovat za případné jednorázové či krátkodobé pomoci zvenčí. V nejlepším zájmu dítěte je potřeba tento typ rodiny sledovat a dbát zvýšené pozornosti.

Dysfunkční rodina

Dysfunkční rodina je chápána jako rodina, ve které se vyskytují vážné poruchy některých nebo všech funkcí rodiny, jež bezprostředně ohrožují nebo poškozují rodinu jako celek, a zvláště pak vývoj a prospěch dítěte. Tyto poruchy (dysfunkce), které rodina není schopna již sama řešit, si vyžadují společenské aktivity, aby bylo možno je odstranit. Tyto se týkají celé řady opatření nejrůznějšího charakteru a jsou známé pod termínem „sanace rodiny“, kterému se budeme věnovat dále v textu. U tohoto typu rodiny je důležité určit, kam až ji podporovat a od kdy se postavit v zájmu a prospěchu dítěte proti ní.

Afunkční rodina

V rodině afunkční se vyskytují poruchy tak velkého rázu, že rodina přestává plnit svůj základní úkol a dítěti závažným způsobem škodí či jej dokonce ohrožuje na samotné existenci. Sanace takové rodiny je bezpředmětná a jediným řešením, které dítěti může prospět, je odebrat ho z této rodiny a umístit ho do rodiny náhradní, příp. do jiného prostředí.²⁵

1.4 Neplnění rodinných funkcí a poruchy rodičovství

Vzhledem k tvrzení, že „možnost kvalitního plnění výchovné funkce v mnohém závisí na povaze a struktuře rodiny, na úrovni kulturního kapitálu v rodině,“²⁶ není tato funkce u rodin s narušenou funkčností ve větší či menší míře naplňována.

Tuto problematiku objasňuje Dunovský, když zdůrazňuje významnost rodinných poruch ve vztahu k dítěti, právě pro závažnost úlohy rodiny ve vývoji dítěte a péči o něj. Příčin poruch může být mnoho a vždy jsou vázány na jednu, na několik nebo dokonce na všechny základní funkce. Kolář odkazuje především na funkci socializačně výchovnou, jejíž poruchy jsou nejdůležitější. Z toho důvodu je na této funkci založena klasifikace poruch rodiny ve vztahu k dítěti.

Členění rodinných poruch je následující:

Rodiče se o dítě nemohou starat – důvodem mohou být nepříznivé přírodní podmínky a situace, poruchy fungování celé společnosti (válečný konflikt, přírodní katastrofy, hladomor, nepříznivá ekonomická situace aj.), především následné narušení celého rodinného systému (příčinou může být např. nemoc, úmrtí, invalidita osob/y pečující

²⁵ Srov. DUNOVSKÝ, J. *Sociální pediatrie. Vybrané kapitoly*, s. 106–109.

²⁶ KOLÁŘ, Z. a kol. *Výkladový slovník z pedagogiky*, s. 118.

o dítě, ale stejně také nepříznivý zdravotní stav dítěte, který mu zabraňuje žít v jeho přirozeném domácím prostředí).

Rodiče se neumějí či nedovedou o dítě starat – důvody je třeba hledat v rodinném systému a dále v jedincích samých. Rodiče nejsou v takové situaci schopni zabezpečit dítěti alespoň přiměřený vývoj a zajistit uspokojení jeho základních potřeb, a to buď z důvodu svojí nezralosti, nebo nejsou schopni se vyrovnat se zvláštními situacemi, kterými jsou např. mimomanželské narození dítěte, narození handicapovaného dítěte, přijetí dítěte do náhradní rodiny atd., anebo nejsou schopni přijmout základní společenské normy. Lze sem zařadit i situaci dětí rozvádějících se, či již rozvedených rodičů, kteří nevědí, jak si počínat v těchto konfliktních podmínkách, dále situace, kdy rodiče dětem ubližují a používají je jako nástroj pro svou nenávist a odpor vůči druhému rodiči. Patří sem i situace, kdy se jeden z rodičů nemůže o své dítě starat, neboť je mu v tom zabraňováno druhým rodičem, který má dítě ve své péči.

Rodiče se nechtějí o dítě starat – příčiny v tomto typu rodinné poruchy spočívají v nejruznějších poruchách osobnosti rodičů (psychopatie, duševní poruchy z důvodu užívání omamných a psychotropních látek, alkoholu apod.), které mají za následek neplnění rodičovské povinnosti. Rodiče mohou zaujímat až hostilní postoj vůči dítěti. Rodiče neposkytují dítěti potřebnou péči, v některých případech jej opouštějí. Péči o dítě lze hodnotit jako nedostatečnou, žádnou nebo škodlivou a lze ji označit jako zanedbávání dítěte, a to jak v oblasti somatické, tak v oblasti psychické, kdy už hovoříme o syndromu CAN. Vágnerová uvádí syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte jako jeden z problémů spojený s nevhodným působením rodiny.²⁷

Rodiče dítě týrají a zneužívají – jde o vědomé ubližování, týrání a zneužívání dítěte rodiči, kteří vůči němu zaujímají hostilní postoj, který se projevuje násilím za použití nejruznějších škodlivých praktik včetně sexuálního zneužívání. Může dojít i ke smrti dítěte. Zmíněný syndrom CAN je přítomen i mimo samotnou rodinu v širším společenském prostředí.

V této kategorii lze uvést i problematiku domácího násilí, jakožto odjakživa se vyskytujícího sociálně patologického jevu v rodině.²⁸ Domácího násilí se může dopouštět kdokoliv, žijící ve společné domácnosti s dalšími osobami, ať už pokrevně příbuznými či nikoliv. Pojem domácí násilí představuje násilí mezi osobami žijícími ve společném obydlí, zpravidla ve společné domácnosti, čímž se rozumí specifický způsob chování člověka, který u druhé osoby vyvolává strach, a tím ovládá její chování. K domácímu násilí může docházet, jak na úrovni intimní, mezi manžely či partnery, tak na úrovni mezigenerační mezi dětmi, dospělými či seniory.²⁹

²⁷ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 593 a násl.

²⁸ Srov. Tamtéž, s. 632 a násl.

²⁹ Srov. PAPERSTEINOVÁ, L.; NAVRÁTILOVÁ, J.; BOTEK, L. *Domácí násilí*, s. 11.

Rodiče se o dítě nadměrně starají – nadměrná péče o dítě a zájem o ně představuje naprostý opak výše zmíněného. Dítěti se dostává větší pozornosti, než je třeba, což vede k rozmazlování, nepřipravenosti na samotný život či nerespektování druhých. V současnosti je v tomto ohledu zvyrazňována účast prarodičů na výchově dítěte.³⁰

1.5 Sociální pracovník v interakci s rodinou

V předchozím textu jsme se seznámili s podobami nesprávně fungující rodiny. V důsledku toho se v kontextu sociální práce jedná o ohrožené rodiny, ve kterých nejsou rizikové faktory dostatečně vyvažovány jinými, protektivními faktory. Takovým rodinám hrozí jejich úplný rozpad a/nebo závažná újma některému z jejích členů.

Při práci s rodinami, jakožto uživateli sociálních služeb³¹ (dále jen „klienty“) je sociální pracovník povinen dodržovat stanovené postupy práce. V následujících odstavcích se budeme věnovat obecným zásadám práce s těmito rodinami.

1.5.1 Navazování kontaktu a budování důvěry

Už při započetí práce s rodinou a v průběhu sestavování rodinné anamnézy, ze které při následné práci s rodinou vycházíme, by se měl sociální pracovník snažit o navázání důvěry v jeho osobu. Vzhledem ke skutečnosti, že vybudování vztahu respektu a důvěry mezi pracovníkem a rodinou je základní podmínkou úspěchu, je vhodné, aby s rodinou soustavně pracovali maximálně dva pracovníci.³²

Pracovník musí počítat s obraným postojem zejména u dospělých členů rodiny. Může se stávat, že ochota rodiny spolupracovat nebude příliš vysoká a nebudou z její strany dodržovány dohodnuté termíny schůzek v instituci poskytující odbornou pomoc. Z tohoto důvodu se doporučuje pracovat s rodinou v jejím přirozeném (domácím) prostředí, které jí dává pocit jistoty. Takový postup je možný pouze za obdržení souhlasu dospělých členů rodiny.

Zásadním posunem při práci s klientem je získání jeho důvěry. Rodina, se kterou sociální pracovník pracuje již mohla předtím využívat služby jiných institucí a odborníků, proto je na místě tyto informace během prvních společných kontaktů zjistit a získat od rodiny dojem z jejich předchozích zkušeností. Rodina může být při zahájení naší práce s ní paralelně napojena na několik jiných organizací, resp. pracovníků. V takovém případě je nutné se dohodnout na rozdělení kompetencí. K tomuto účelu by měla být vybrána jedna organizace a její určitý pracovník, který zastává funkci koordinátora. Toto je nutné podchytit hned na samém začátku spolupráce, aby nebyl existující rodinný chaos umocňován chaosem nekoordinovaných intervencí ze strany pomáhající.³³

³⁰ Srov. DUNOVSKÝ, J. *Sociální pediatrie. Vybrané kapitoly*, s. 102–105.

³¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online], ve znění platném k 31. 3. 2006.

³² Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce* (2013), s. 206.

³³ Srov. Tamtéž, s. 202–203.

1.5.2 Principy práce s klientem v prostředí rodiny

Při práci s rodinou jakožto naším klientem je třeba vzít v potaz jeho pohled na problémy, se kterými se potýká. Je možné, že nám zpočátku bude klient tvrdit, že žádný problém nemá nebo pro nás nebude jeho způsob interpretace daného problému čitelný. Obě strany se tak mohou rozcházet i při definování cílů jejich spolupráce. Je však úkolem profesionála klienta vyslechnout, zohlednit jeho očekávání a najít co možná nejlepší řešení klientovy situace.

V pomáhajícím vztahu je žádoucí stanovit jasné hranice. Jedná se o hranice dané průběhem (začátek, průběh a konec pomáhajícího vztahu) a o hranice dané profesionalitou osobnosti pracovníka. Pracovník by si měl být vědom, co je jeho záležitostí, co už je záležitostí klienta a co je předmětem jejich spolupráce. Sociální pracovník i klient mohou hranice vnímat odlišně a je úkolem pracovníka, aby se s klientem ohledně této záležitosti domluvil. Samozřejmě je to i samotná organizace, kdo nastavuje hranice ve vztahu sociálního pracovníka a jeho klienta.³⁴

Pro podporu rodiny je důležité začínat od takových cílů, které je sama schopná a také ochotná definovat. Zpočátku je stěžejní určit mezi jednotlivými cíli priority, jelikož se jich může jevit hned několik. Většinou se při práci s rodinou objeví jako priorita základní existenční zajištění rodiny a s tím spojené zvládnutí základních provozních úkonů (např. zaměstnání rodičů; finanční hospodaření; školní docházka dětí; zajištění stravy, hygieny, topení, péče o zdraví, dopravy). V případě úspěchu s aktivací členů rodiny v těchto oblastech, příp. jejich napojení na dostupné zdroje podpory, je rodina více motivovaná a zpravidla se zvýší její ochota spolupracovat. Toto zjištění koresponduje s hierarchií lidských potřeb (Maslowova pyramida), kdy zájem o uspokojení potřeb vyšších je podmíněn uspokojením potřeb základních.

Pracovníkovi se může při aplikaci takového procesu zdát, že zaměřuje pozornost na jeden problém pouze jednoho člena rodiny (např. školní problémy dítěte) a odhlíží od komplexnějších vztahových problémů jednotlivých členů. To však vůbec není na škodu, jelikož tím postupně pokryje základ nezbytný pro fungování celé rodiny, a to se bude ve výsledku odrážet v dalších problematických záležitostech rodiny (např. ve vztahových neshodách partnerů).³⁵

1.6 Situace rodiny – kontext problémů

Pro každého pracovníka, ať už v sociální oblasti či jiné, je důležité si uvědomit, že tlak autority dokáže přimět druhé k tomu, aby dělali věci, kterých by se jinak nedopustili

³⁴ Srov. JANOUŠKOVÁ, K. et al. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*, s. 486.

³⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce* (2013), s. 203.

a kterými mohou dokonce utrpět.³⁶ Sociální pracovník by proto měl se svými klienty jednat s rozvahou a předem zvažovat každý svůj krok, který při práci s nimi hodlá učinit a vyvarovat se přitom přílišné manipulaci, se kterou se při výkonu své profese setkává, a kterou dokonce v některých situacích v malé míře používá, jak se dočteme dále v textu.

Souvisí to s přebíráním odpovědnosti za členy rodiny, která může být pro sociálního pracovníka pokušením. Může se dokonce začít stavět do role, kdy za své klienty začne rozhodovat. Pak už se ovšem nejedná o podporu vlastních zdrojů rodiny a ta tímto začne ztrácet svoji autonomii.³⁷

Když se sociálnímu pracovníku podaří překonat tyto nástrahy a je dosaženo pokroku v zajištění základního fungování rodiny, lze přejít k **psychickým a interpersonálním kontextům obtíží rodiny**. Těmito významnými koncepty jsou:

1) Emocionální klima rodiny a zvládání emocí

Zde se můžeme u jednotlivých členů rodiny setkat s projevy, jako jsou zlost, smutek, apatie, úzkost. V těchto emočních projevech hledá pracovník význam a členové rodiny jsou konfrontováni s potřebami, které emoční reakce signalizují. Je nezbytné vytvořit takové komunikační klima, ve kterém si budou jednotlivci vzájemně naslouchat. Tempo konfrontace je velmi individuální záležitostí, jelikož každá rodina je unikátním celkem, bude tedy u každé rodiny probíhat odlišně.

2) Struktura a povaha vztahů mezi členy rodiny v současnosti

Doporučuje se, aby pracovník věnoval pozornost aktuálním vztahům v rodině a až následně se zaměřil na podobu vztahů v minulosti a jejich vývoj do budoucna, a to nejlépe v uvedené posloupnosti. Při rozboru vztahů budou v konverzaci zmiňovány především aktuální problémy rodiny, stejně tak jako jejich vysvětlení. Úkolem pracovníka je přezkoumat tato tvrzení a zkusit otevírat nové pohledy členů rodiny na problém, které eventuálně povedou ke konstrukci alternativních vyprávění. Následně dojde k jejich propojení do jednoho celku, na jehož základě se rodina zaměřuje na jednotlivé akce, při kterých je pracovníkem povzbuzována.

3) Vazby rodiny na jiné lidi a rodiny, na sousedské komunity, na organizace

Při práci se vztahy členů rodiny k dalším lidem či organizacím se může pomáhající pracovník ocitnout v roli jakéhosi „advokáta rodinných zájmů“. Problémová rodina totiž mnohdy postrádá schopnost obhájit své vlastní zájmy. Pokud dojde ke sporům na komunitní úrovni, může pracovník zaujmout roli mediátora v oblasti konfliktu. V případě, že musí některý ze členů podstoupit individuální program (např. protialkoholní léčbu apod.), pracovník napomáhá komunikaci mezi rodinou a danou institucí.

³⁶ Srov. VYMĚTAL, J. a kol. *Obecná psychoterapie. 2., rozšířené a přepracované vydání*, s. 91.

³⁷ Srov. Tamtéž, s. 90–92.

4) *Minulost rodiny*

Při náhledu do minulosti rodiny se často setkáváme s neřešenými traumaty. Při odhalování osobní historie rodičů může dojít ke zjištění, že přítomná apatie a trvalé depresivní ladění souvisí s tím, že byli sami v dětství svěřováni do péče příbuzných, popř. ústavních zařízení. Je zřejmé, že s takovými zkušenostmi rodičů nemůže pracovník očekávat bezchybnou péči o vlastní děti, dokud jim neposkytne zážitek, že se o ně někdo stará. Takový zážitek je označován jako „korektivní emoční zkušenost“. Je tedy velmi důležité, aby již od začátku práce věnoval pracovník svou pozornost hlavně rodičům a nebyly v jeho pozornosti upřednostňovány děti.

5) *Budoucnost rodiny*

Při plánování budoucnosti rodiny obvykle chybí jejím členům představa o ní, či je již existující představa nereálná. Sociální pracovník se u rodiny může také setkat s odporem, který je přirozeným doprovodem každého pokusu o změnu. Podstatné je, aby se rodina postupně naučila komunikovat tak, aby každé sdělení bylo správně dekodováno, což je důležité pro zefektivnění řešení budoucích situací, se kterými se rodina může setkat.

V procesu práce s rodinou přirozeně dochází i k jejímu ukončení, které nesmí být náhlou záležitostí. Je velice důležité se společně dohodnout na termínu ukončení práce, a to s určitou časovou rezervou. Je nezbytné počítat se zhoršením fungování rodiny těsně před jejím ukončením, dokonce může docházet i ke vzniku nových „příznaků“ problému. Pracovník by tedy měl postupně prodlužovat intervaly mezi jednotlivými sezeními a souběžně s tím věnovat pozornost jiným zdrojům pomoci, které by rodina mohla po skončení spolupráce dále užívat.³⁸

1.7 Typy sociálních služeb pro rodinu

Matoušek uvádí následující sociální služby, jež jsou v současnosti běžně poskytovány v různých kombinacích rodině. Služby dělí podle:

- délky trvání – krátkodobé až dlouhodobé, kam řadíme: krizové služby, poradenské služby, vzdělávací programy, terapeutické služby a preventivní programy;
- podle prostředí – poskytované v přirozeném prostředí rodiny, v instituci zaměřené na práci s rodinou, v komunitním centru apod.;
- podle metody práce s rodinou – poradenství, odborně vedená terapie, svépomocné skupiny a další;
- podle toho, co dalo podnět k práci s rodinou – např. ohrožení některého člena rodiny, rozvodová situace atd.³⁹

³⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce* (2013), s. 204–207.

³⁹ Srov. Tamtéž, s. 195–198.

1.8 Sanace rodiny

Sanací rodiny se rozumí postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňující některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, příp. kvůli tomu, že je sám někým z rodiny ohrožen.⁴⁰ Matoušek pokládá v současné době za důležité, aby metoda sanace rodiny byla první volbou u většiny situací, kdy se v rodině vyskytne jakákoli podoba násilí. Práce s rodinou může mít buď podobu terapie poskytované profesionálem celé rodině nebo jednotlivci z rodiny v domácím či jiném prostředí, anebo služby poskytované rodinám jako je docházka do mateřských a rodinných center.⁴¹

Sanaci rodiny lze také definovat jako soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen. Základním principem je tedy podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině.⁴²

⁴⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce* (2008), s. 185.

⁴¹ Srov. Tamtéž, s. 185.

⁴² Srov. BECHYŇOVÁ, V.; KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*, s. 18.

2 Etika v sociální práci

V druhé kapitole této práce se zaměříme na hlavní předmět mého studia a tím je etika. Úvodem této kapitoly si vymežíme etiku jako vědu o mravnosti a přiblížíme si i etiku profesní, která je v profesi sociálního pracovníka nepostradatelnou součástí. Následně se budeme věnovat významu hodnot v sociální práci, přičemž zvažíme i faktor osobnosti sociálního pracovníka a jeho vliv na výkon samotné profese. Jak už napovídá samotný název kapitoly a zaměření kvalifikační práce, budeme se věnovat problematice etických dilemat, která je pro tuto práci stěžejní. V závěru kapitoly se budeme zabývat poznatky etických aspektů v zahraničním kontextu.

Vzhledem k tomu, že cílem práce je zmapovat a popsat etická dilemata, pokusíme se dojít k pracovní definici *etických otázek*, případně *etických dilemat v sociální práci*. Etická dimenze není ze své podstaty měřitelná empirickými metodami. Samotná etická kritéria jsou však předmětem etiky jako vědy. Můžeme proto zkoumat situace, při nichž etické rozhodování probíhá a myšlenkové procesy, které k rozhodnutí vedou, a to jak z hlediska psychologického, tak v oblasti sociální.

2.1 Etika jako věda o mravnosti

Slovo etika má svůj původ v řeckém „ethos“, což lze přeložit jako „zvyk, mrav, obyčej“, popř. „zvláštnost“. Jedná se tedy o nauku, která se zabývá obvyklým (správným) jednáním ve společenství lidí. V původním významu slovo „ethos“ znamená „stáj“, což lze ve vztahu k člověku přirovnat k určitému společenství, ve kterém se vytvářejí společné obyčeje, mravy vázané nejen pro celek, ale i pro jednotlivce.⁴³

Vedle toho pojem „morálka“ poukazuje spíše na praktickou a předpisovou stránku problému a je definována jako „*proměnlivý, historicky a kulturně podmíněný souhrn hodnotících soudů, zvyků, názorů, ideálů, pravidel, institucí a norem, jimiž se lidé v určitém ohledu řídí ve svém praktickém mravním jednání.*“⁴⁴

Můžeme tedy shrnout, že etika je teorií morálky, zkoumá ji ve smyslu života člověka ve společnosti a zabývá se původem a podstatou morálního vědomí jedince a jeho jednáním. Autoři publikující v oblasti sociální práce považují etiku za stěžejní pro rozumové odůvodnění morálního jednání, i přestože naše morální jednání může být uskutečňováno např. na základě intuice. Etika je prakticky zaměřenou vědou, a proto ji lze přirovnávat k praktické filosofii, zaměřené na oblast lidského jednání. Jejím cílem je vědomější odpovědné jednání. Přesto všechno však zůstává etika v oblasti obecného, jelikož nám neposkytuje návody, jak jednat v konkrétních životních situacích.⁴⁵

⁴³ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 21.

⁴⁴ *Filosofický slovník*, s. 275.

⁴⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce* (2013), s. 22.

2.2 Profesní etika

Sociální pracovník by měl v rámci výkonu své profese respektovat profesní etiku. Profesní etiku lze definovat jako „*pravidla pro chování příslušníka určité profese zahrnující jeho práva a povinnosti; pravidla pro vztah ke klientovi a jeho rodině a vztah ke kolegům pracovníka.*“⁴⁶ Jankovský potvrzuje, že profesní etika aplikuje obecná etická ustanovení na konkrétní profesionální činnost, přičemž těmito ustanoveními myslí tzv. etický kodex.⁴⁷ Greenwood uvádí, že tento dokument existuje v podobě formální (psané) i neformální (nepsané), reguluje zneužití moci a privilegií ze strany profesionála, který musí ve vztahu ke svým klientům, kolegům, organizaci i společnosti cítit etické jednání.⁴⁸

V rámci vykonávané profese se z hlediska profesní etiky setkáváme s reflexí norem a morálního jednání. Vztahuje se také k dalším rovinám, uvedeným v následující tabulce upravené podle Azenbachera (1994):

Tabulka č. 1: Roviny lidské praxe

Rovina	Alternativa	Meřítko
<i>moralita</i>	dobrý/špatný	osobní svědomí
<i>mravnost</i>	mravný/nemravný	etické normy, účinnost garantována veřejným míněním
<i>profese</i>	profesionální/neprofesionální	normy profese, garantovány profesní organizací
<i>právo</i>	legální/nelegální	právní normy, jejichž účinnost garantuje stát
<i>víra</i>	láska/hřích	věřící svědomí (význam má i církevní etika a právo)

Zdroj:⁴⁹

2.3 Hodnoty v sociální práci

Matoušek uvádí, že hodnoty a morální kontexty nejsou v oblasti sociální práce jasně vymezeny. Hodnoty vycházejí z morálky a lze v nich spatřovat vše, co považujeme za významné a důležité. Jedná se „*o normativní standardy, které mají vliv na naše rozhodnutí pro jednu z možných alternativ jednání.*“⁵⁰

Témata, jež definují základní prvky v rámci hodnot a etiky sociální práce, které poukazují na obavy ohledně střetávání hodnot a samotné praxe a vznášejí otázky jsou:

⁴⁶ HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, s. 144.

⁴⁷ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 23.

⁴⁸ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 63–64.

⁴⁹ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce* (2013), s. 22.

⁵⁰ Tamtéž, s. 21–22.

Práce s uživateli služeb – zde se setkáme s otázkami po nastavení hranic v pomáhajícím vztahu; problematičnost preference pojmů „klient“, „uživatel služeb“ či „zákazník“; jak by se měl zachovat sociální pracovník po zjištění, že jeho klient spáchal trestný čin apod.⁵¹ Shledáváme zde stěžejní hodnotu jako respekt vůči klientovi, která je odvozena od Kantova kategorického imperativu, jehož nejznámějšími formulacemi jsou následující: „*Jednej jen podle té maximy, od níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem.*“ A další formulace: „*Jednej tak, abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.*“⁵²

Role sociální práce ve společnosti – zde vyvstávají následující otázky: Jaký je účel sociální práce v moderní společnosti? A je možné si vůbec představit společnost bez sociální práce? Davis (1994) argumentuje, že funkcí sociální práce je pomáhat udržovat strukturu společnosti, která by bez ní byla křehká, nestabilní. Adams et al. na základě tvrzení dalších autorů uvádí, že sociální práce bývá také zobrazována jako určitá síla pomáhající dominujícím elitám udržovat politickou a ekonomickou moc nad skupinami ve společnosti, jež jsou považovány za hrozbu. V takovém případě se však jeví jako součást souboru sociálních struktur, které jednájí opresivně. Tyto dva odlišné názory nepoukazují na odlišnosti v práci sociálních pracovníků, nýbrž na význam a hodnotu popsaných způsobů jednání na úrovni sociologického a politického vysvětlení. V literatuře se setkáváme s pohledem, na jehož základě by sociální práce měla usilovat o sociální změnu, a vyvrátit tak představu sociální práce jakožto prostředku pro udržení společnosti.

Nově vznikající profesionální hodnoty – kterými jsou: zmocnění, konzumerismus, participace, partnerství, zapojení uživatelů a strukturální výzva. Tyto hodnoty jsou považovány za radikální, jsou definovány odlišně, a proto jsou také každým jedincem vnímány různě. Z jejich významů je zřejmé, že některé mohou potřebnost sociální práce oslabovat, jiné mohou opět připomínat její potřebnost a stejně je tomu i s oslabováním, či naopak posilováním fungování jednotlivců ve společnosti. Např. pojem „zmocnění“ poukazuje na převzetí kontroly jedince za jeho vlastní život a schopnost utvářet svou budoucnost. „Konzumní“ způsob života založený na vysoké úrovni spotřeby může zase oslabovat jedincovu schopnost finanční rozvážnosti, jeho ekonomickou gramotnost. Přesto podle autora nelze předpokládat, že vznikem těchto nových hodnot či vývojem těch „tradičnějších“ dojde ke změnám v profesionální praxi. K tomu je v sociální práci třeba organizačních změn či změn v odborném vzdělávání.⁵³

⁵¹ Srov. ADAMS, R. et al. *Social Work. Themes, Issues and Critical Debates. Second Edition*, s. 32–35.

⁵² KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 83 a 91.

⁵³ Srov. ADAMS, R. et al. *Social Work. Themes, Issues and Critical Debates. Second Edition*, s. 36–38.

Hodnoty, které sociální pracovníci jako profesní skupina sdílejí, jsou obsaženy v etickém kodexu. Pro oblast sociální práce jsou hodnoty důležité hned z několika důvodů. Ostatně je lze nalézt v podtextu všech etických teorií. Matoušek uvádí následující důvody důležitosti hodnot:

- určují povahu sociální práce i povahu vztahů mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegy, ale i širší společností;
- ovlivňují, jakou metodu práce sociální pracovník zvolí;
- jsou klíčové při řešení etických dilemat;
- zakládají se na nich principy práce s klienty.⁵⁴

Podle Fischera může při výkonu pomáhající profese docházet k situacím, kdy si pracovník musí volit mezi několika hodnotami současně, což vyvolává jisté napětí. Výběr hodnoty, kterou sociální pracovník ve své práci upřednostní, závisí na několika faktorech. Hodnoty totiž vycházejí z různých zdrojů a nemusí být tedy v souladu. Pak proti sobě mohou stát např. hodnoty: organizace, společnosti či osobnosti pracovníka a další.⁵⁵

2.4 Faktor osobnosti sociálního pracovníka

Sociální pracovník je stejně jako jeho klient také pouze člověk s vlastními povahovými rysy a jak je známo, každý člověk se od druhých svou osobností liší, a ta se jako taková promítá do veškeré jím uskutečňované činnosti.

Člověka, ocitajícího se v sociálních souvislostech jeho života, chápeme jako osobnost, což znamená, že k němu přistupujeme jako k prožívajícímu a jednajícím subjektu a zároveň respektujeme jeho individualitu, jež je tvořena celkem navzájem souvisejících vlastností.⁵⁶ „*Sociální situovaností osobnosti myslíme její včlenění do mezilidských vztahů a komunikačních procesů, její postavení v sociálních skupinách, její ovlivnění společenskými a ekonomickými poměry, její snahu najít své místo a uplatnění mezi lidmi. Sociální situovanost člověka podmiňuje/determinuje a také aktivizuje.*“⁵⁷

Jsou to totiž především druzí lidé, kteří tvoří sociální souvislosti našeho života.⁵⁸ Osobnost sociálního pracovníka a způsob jeho pomoci může tedy významným způsobem zasahovat do života klienta a je nutné, aby toto sociální pracovník při své práci zohlednil, jelikož s tím souvisí i do jaké míry je jeho jednání v souladu s etickými zásadami.

⁵⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 32.

⁵⁵ Srov. DOSOUDILOVÁ, K.; FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní sociální pracovníky* in JANOUŠKOVÁ, K. a kol. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů*, s. 478.

⁵⁶ Srov. HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy: 2. přepracované a doplněné vydání*, s. 17.

⁵⁷ Tamtéž, s. 18.

⁵⁸ Srov. Tamtéž, s. 26.

Podle Matouška se lze setkat se čtyřmi základními modely chování sociálního pracovníka, ve kterých se odráží jeho osobnost:

- **Angažovaný sociální pracovník** – při své práci uplatňuje osobní morální hodnoty a se svými klienty jedná empaticky a s respektem. Klade důraz především na osobu člověka a až následně rozlišuje postavení sociálního pracovníka a klienta. Tento přátelský přístup s sebou však může nést i rizika, např. vznik syndromu vyhoření, možné komplikace pracovního vztahu sociálního pracovníka a klienta apod.
- **Radikální sociální pracovník** – taktéž vkládá do praxe osobní hodnoty, avšak ne za účelem bezpodmínečné péče o klienta. Jeho zájem se obrací ke změně těch oblastí sociální politiky, jež považuje za nespravedlivé.
- **Byrokratický sociální pracovník** – v sociální práci dochází k manipulaci s lidmi v zájmu jejich změny a vytváření iluze osobní péče o klienty. Aby se sociální pracovníci nedostali do konfliktu s osobními hodnotami (např. způsob jednání s klientem, který by neuplatnili ve svém osobním životě), je nutné je oddělit od hodnot profesních.
- **Profesionální pracovník** – je autonomním profesionálem ve svém oboru, řídí se etickým kodexem a jeho identita je tvořena především členstvím v profesi. Prioritou je pro něj vztah s klientem založený na spolupráci. Profesionální model se snaží o vyrovnaní moci mezi sociálním pracovníkem a klientem, a to pomocí upevnění práv klientů. Klient má možnost projevit nesouhlas s jemu poskytovanou pomocí, avšak stále je sociálním pracovníkem usměřňován.⁵⁹

„Etické sebepoznání“ je další důležitá součást profesního rozvoje sociálního pracovníka. Tuto problematiku reflektuje odborný článek v časopisu *Families in Society*, který hovoří o etickém sebepoznání jako o opomíjené dimenzi v praxi sociální práce.⁶⁰ Velmi přínosné mohou být v tomto ohledu supervize, které nabízejí reflexi vykonané práce, zaměřují se na prevenci vyhoření a tzv. dobrou péči o vlastní osobu.⁶¹ Správně prováděná supervize totiž nabízí kromě možnosti zvyšování kvality poskytovaných služeb také pomoc s řešením mnoha problémů na pracovišti, mimo jiné podporuje i osobnostní rozvoj jednotlivých pracovníků apod.⁶²

⁵⁹ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce* (2013), s. 45–46.

⁶⁰ Srov. ABRAMSON, M. *Reflections on knowing oneself ethically: Toward a working framework for social work practice. Families in Society*, s. 195–201.

⁶¹ Srov. KALINA, K. *Terapeutická komunita*, s. 236.

⁶² Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 140.

2.5 Uplatnění etiky v sociální práci

Etika sociální práce je v západním světě velmi aktuálním a neméně o to diskutovaným tématem. Matoušek podotýká, že důvodem může být snaha poukázat na aféry a nezdravý sociálních pracovníků, kteří čas od času v morální oblasti selhávají. Diskuze, jež jsou věnované etickým otázkám, jsou proto velmi podpůrné pro orientovanost pracovníků v případech, kdy musejí činit rozhodnutí, týkající se etických dilemat, jejichž problematika bude představena dále v textu.⁶³

Na základě častého rozlišení etiky sociální práce přítomného v literatuře ji lze chápat *dvěma způsoby*:

- 1) jako studijně teoretickou disciplínu umožňující sociálnímu pracovníkovi kriticky posuzovat dilemata a problémy své praxe,
- 2) jako soubor norem, hodnot a postupů přijatelných v profesní praxi sociální práce.⁶⁴

Druhé zmiňované pojetí úzce souvisí s metodami sociální práce, jejichž studium s sebou nese snahu o osvojení si hodnot, soudů a postupů, které jsou v souladu s cíli sociální práce a mají základ v některé sociálně-právní, politické či náboženské oblasti. Etika pojatá jako studijně-teoretická disciplína může kriticky posuzovat ony zmíněné hodnoty a metody, které zprostředkovávají samotné dosažení cílů.⁶⁵

Klíčovými oblastmi, na kterých staví profese sociální práce a na něž je třeba se při jejím výkonu zaměřit jsou: *osoba klienta, společenské prostředí a osoba sociálního pracovníka*. Jelikož jsou všechny zmíněné oblasti v menší či větší míře zaměřeny na člověka a jeho chování ve společnosti, mělo by z tohoto pohledu studium etiky pro účely sociální práce vytvářet schopnost kritické analýzy profesních situací, které mají vztah k dobru nebo újmě všech zúčastněných a respektují jejich svobodu a autonomii.

Etika se tak v oblasti sociální práce stává disciplínou, která vyžaduje následující schopnosti:

- odstoupit od důsledně vyhodnocené pracovní situace s ohledem na hranice,
- s pomocí abstraktního uvažování vytvořit hypotézu eticky přijatelného řešení dané situace,
- zanalyzovat tuto hypotézu nebo již uskutečněné řešení z pohledu etiky a jejího vlivu na hodnotu tohoto řešení a dopadu na všechny zúčastněné.

V těchto třech bodech představené pojetí etiky pak dává prostor kritickému posuzování a následnému aplikování zákonů, kodexů a jiných specifických zásad sociální práce. Pro sociální práci je tedy velice přínosné, když zůstane s etikou propojena, jelikož tak dochází ke spojování principů a hodnot sociální práce s konkrétními případy v praxi.⁶⁶

⁶³ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce* (2013), s. 23.

⁶⁴ Srov. BANKS, S. *Ethics, Accountability and the Social Professions*, s. 3.

⁶⁵ Srov. FISCHER, O.; MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 19.

⁶⁶ Srov. Tamtéž, s. 14–19.

V literatuře najdeme rozličné etické principy pro sociální práci. Nečasová uvádí čtyři základní principy, které lze z literatury odvodit. Jsou jimi:

- a) ***Sebedeterminace***, jež je založena na respektu ke klientovu právu na sebeurčení, jeho autonomii a lidské důstojnosti. Pracovník vytváří takové podmínky, které klientovi umožňují, aby jednal podle svého vlastního uvážení.
- b) ***Princip welfare***, podporující dobro života a jeho kvalitu, které závisí na představě základních lidských potřeb. Je žádoucí, aby se sociální pracovník vzdal své představy dobra pro klienta a nepodsouval mu vlastní řešení jeho situace.
- c) ***Zajištění rovnosti*** pro klienty, která může být zaměřena na několik oblastí. Je zohledňována rovnost při jednání s klienty (nestrannost); rovnost příležitostí pro klienty; rovnost výsledku práce s klientem.
- d) ***Distributivní spravedlnost***, související s principem alokace zdrojů, jež je zodpovědná za zajištění dostupnosti služeb podle určitého pravidla. Distribuce může být zajišťována např. podle: už existujících práv (právo na majetek a další), zásluh (výkonu) a potřeb.⁶⁷

2.6 Etická dilemata

Při výkonu sociální práce je za přítomnosti takových nároků etiky pro sociálního pracovníka v podstatě nemožné se s etickými dilematy nasetkat. V následujících podkapitolách se proto pokusím definovat etická dilemata, popsat za jakých okolností vznikají, s jakými druhy dilemat se při výkonu pomáhající profese mohou pracovníci potýkat a jakými způsoby lze nahlížet jejich řešení, jaké faktory při jejich řešení zohlednit. V závěru uvedu také problematiku etiky v zahraničních zemích.

2.6.1 Vymezení etických dilemat a jejich vznik

Matoušek uvádí, že etická dilemata vznikají v situaci, kdy se sociální pracovník ocitá před dvěma nebo více stejně nevhodnými možnostmi, které s sebou nesou konflikt mezi morálními principy.⁶⁸ Mattison uvádí, že etická dilemata nemusejí nutně být o rozlišení mezi dobrým a špatným, často se podle jeho slov jedná o volbu mezi vícero dobrými, či vícero špatnými možnostmi.⁶⁹ Částečně tuto tezi potvrzují Hartl a Hartlová svou definicí, podle které je dilema „*volba mezi dvěma stejně přijatelnými možnostmi.*“⁷⁰ Při setkání sociálního pracovníka s dilematem se tedy nejeví jako zřejmé, které rozhodnutí je přijatelnější. Každý sociální pracovník může vnímat stejnou situaci odlišně, což je způsobeno především jeho osobností, zkušenostmi a osobní hierarchií hodnot. Je zde ale také znatelný vliv sociálního státu a zaměstnavatelské organizace. To, co

⁶⁷ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 55–58.

⁶⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce* (2013), s. 24.

⁶⁹ Srov. MATTISON, M. *Ethical Decision Making: The Person in the Process*, s. 202–212.

⁷⁰ HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, s. 114.

některý sociální pracovník vnímá jako technickou otázku, kdy je pro něj stěžejní řídit se pravidly, pro dalšího pracovníka je v té samé věci rozhodnutí obtížné, i když ví, jak by se měl rozhodnout (např. pro něj může představovat konflikt vlastních morálních hodnot s hodnotami organizace) – mluvíme o etickém problému⁷¹ a pro dalšího z této situace vyvstává dilema, kdy se dostavuje pocit neexistence vhodného řešení.⁷²

S výše zmíněným souvisí i „sociální spravedlnost“, která se jeví jako podstatný aspekt napomáhající vzniku etických dilemat. Jinek upozorňuje na opomíjení spravedlivého přístupu k jedincům, na které je sociální práce zaměřena, z důvodu zaměření se především na spravedlnost v politické sféře. „*Jakkoli má sociální práce především individuálně etické aspirace, je zároveň vykonávána v komplexním politickém rámci moderního sociálního státu a sociální politiky.*“ Sociální pracovníci se tak dostávají do rozporu se svou osobní touhou pomáhat druhým, se svými kompetencemi a s povinností dodržovat pravidla stanovená autoritami, podle kterých musejí svou práci s klienty přizpůsobit.⁷³

2.6.2 Vybraná etická dilemata

V literatuře se můžeme setkat s různými rozčleněními dilemat. Etická dilemata, jež jsou v následujících odstavcích zahrnuta, jsou odvozena z publikací Dosoudilové a Francuchové a Musila, přičemž doplněna literaturou dalších autorů a zároveň jsou taková, se kterými se sociální pracovník může setkat při poskytování služeb rodině, což bude následně ověřeno získanými informacemi z mého výzkumného šetření ve vybraných organizacích pomáhajících rodině.

2.6.2.1 Hraniční dilemata

V literatuře se lze setkat i s pojmem „hraniční dilema“, zahrnující etické problémy týkající se hranic, které jednoznačně patří mezi ty nejproblematictější a nejnáročnější. Vyvstávají za okolností, kdy se sociální pracovníci setkávají se skutečnými či potenciálními konflikty, a to mezi svými profesními povinnostmi a svými sociálními, sexuálními, náboženskými nebo obchodními vztahy.⁷⁴ Dosoudilová a Francuchová uvádějí situace, v jejichž důsledku může docházet k porušování hranic v pomáhajícím vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem:

- nejasné stanovení hranic sociálním pracovníkem
- sociální pracovník se ve svém jednání projevuje příliš přátelsky

⁷¹ Srov. DOSOUDILOVÁ, K.; FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní sociální pracovníky* in JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů*, s. 496.

⁷² Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce* (2013), s. 24.

⁷³ Srov. JINEK, J. *Sociální spravedlnost pro sociální práci. Sociální práce/Sociálna práca*, s. 32–46.

⁷⁴ Srov. REAMER, F. G. *Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships. Social Work*, s. 121–133.

- porušení hranic sociálním pracovníkem na základě neznalosti (např. nedostatečné seznámení se standardy kvality sociální služby apod.)
- nevědomé porušení hranic sociálním pracovníkem (např. z touhy po uznání od klienta či osob, které pracovník považuje za důležité; z důvodu chování sympatií vůči klientovi; z touhy po moci, pramenící z nízkého sebevědomí a dalších)
- sociální pracovník je jednáním klienta nucen hranice porušovat (např. poskytnutí finančního úvěru klientovi, jemuž zaměstnavatelská organizace sociálního pracovníka peníze nepůjčí a jehož rodina se ocitá v hmotné nouzi).⁷⁵

Následující představená dilemata souvisejí podle Dosoudilové a Francuchové především s otázkou hranic ve vztahu ke klientům, a to mimo jiné i při poskytování pomoci rodině.

Profesionalizace versus deprofesionalizace

Zde se sociální pracovník setkává s velmi tenkou hranicí a je třeba, aby důkladně zvažil své jednání ve vztahu ke klientovi. V neformálním vztahu je snadněji navazována důvěra a klient tak bývá sdílnější, co se týče osobních informací. Je zde však riziko vzniku manipulace ze strany klienta (především při práci sociálního pracovníka se svými příbuznými či sousedy), ale také může pracovník porušit zásadu rovnocenného přístupu, kdy bude ochotnější pomáhat klientovi na úkor ostatních klientů. U formálního neboli profesionálního vztahu dochází také k navazování důvěry, i když tomu tak vždy být nemusí, je zde však naopak vyšší šance na udržení zdravé hranice pomáhajícího vztahu. Sociální pracovník si snáze udržuje autonomii a nemá tendenci přebírat klientovy problémy za své. S tímto dilematem vznikají pro sociálního pracovníka i další problematické situace jako hlídání dětí či zda přijímat dary od klientů, anebo zda přistoupit na žádost o zaručení se za klienta. Všechny jmenované situace představují pro pracovníka dilema, jež souvisí s volbou způsobu řešení. Zdá se, že formální vztah může být do jisté míry svazující a třeba nedovolí navázat mezi sociálním pracovníkem a klientem důvěru, avšak neprofesionální přístup pracovníkovi práci s klientem jen komplikuje.⁷⁶

Dilema pomoci a kontroly

V rámci toho dilematu je v první řadě vhodné vymezit si význam „pomoci“ a „kontroly“ a jejich místo v sociální práci. Opět je to záležitost volby přístupu ke klientovi. Otázky pomoci a kontroly se objevují v případech, kdy se sociální pracovník setkává s pasivním, nespolupracujícím klientem. V případě „pomoci“ klient přichází

⁷⁵ Srov. DOSOUDILOVÁ, K.; FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní sociální pracovníky* in JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů*, 489–490.

⁷⁶ Srov. Tamtéž, s. 504.

s objednávkou, žádostí o pomoc sociálního pracovníka, na kterou pracovník reaguje nabídkou pomoci. Na tomto základu je následně dojednáván způsob spolupráce. „Kontrola“ pak vychází z objednávky třetí strany (osoby, organizace či instituce), o které není klient informován. Sociální pracovník, tak může překračovat hranice tím, že řeší klientův problém, aniž by se s ním domluvil, např. jedná bez jeho vědomí na úřadě, vyjedná mu splátkový kalendář apod. Takový postup sice může pracovníkovi ušetřit čas, klienta však často demotivuje k řešení jeho problému a nedochází ke splnění dohodnutých cílů spolupráce. I přesto, že se zdá „pomoc“ jako způsob práce zdlouhavý a časově náročný, je pro klienta mnohem přínosnější, jelikož vede k jeho motivaci. Při rozhodování o převzetí „kontroly“ se můžou u sociálního pracovníka vyskytovat obavy spojené s ukončením práce na problému, jelikož by taková situace mohla negativně ovlivnit život klienta a jeho rodiny. Sociální pracovník má však často k dispozici informace, které jsou neúplné nebo vychází z jednostranného zdroje. Může tak mít obavu z následků jeho prodlení, avšak může také jednat unáhleně.⁷⁷

2.6.2.2 Všední dilemata sociálních pracovníků

Za nutné považuji zmínit, že v literatuře nenalezneme konkrétní dilemata, která jsou uváděna výhradně v souvislosti práce s rodinou. Při samotném výběru dilemat jsem proto vycházela ze specifikací práce s rodinou, a také z obecné charakteristiky dilemat. Na základě těchto poznatků jsem následně zvolila taková dilemata, jejichž výskyt je v oblasti sociální práce s rodinou nejpravděpodobnější.

Následně se tedy budu věnovat etickým dilematům, se kterými mohou pracovníci pomáhající rodině přicházet do kontaktu běžně, ne-li na denním pořádku. Výše zmiňovaní autoři popisují tato dilemata:

Komplexní versus zjednodušené cíle

Zdá se vhodné uvést toho dilema hned na začátek této podkapitoly, jelikož se odvíjí od nastavených pracovních podmínek a pravidel v organizaci poskytující sociální služby. Musil uvádí, že toto dilema vyplývá z nejasně vymezených cílů služeb a rozporu v představách o cílech mezi sociálními pracovníky a jejich zaměstnavateli.⁷⁸ Je tedy důležité, aby měla organizace poskytující služby klientům své cíle jasně stanovené, aby nedocházelo k případným nedorozuměním. Stejně tak by měli zaměstnanci a vedení organizace sdílet shodnou představu o těchto cílech, v opačném případě by odlišné představy mohly být velkou komplikací při práci a mohly by mít dokonce nedobrá dopad na situaci dané rodiny.

⁷⁷ Srov. DOSOUDILOVÁ, K.; FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní sociální pracovníky* in JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů*, s. 492 a 505.

⁷⁸ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 47.

Zakázka klienta versus zakázka veřejné instituce

Dilema vycházející z postavení sociálního pracovníka jakožto prostředníka (nestranného subjektu) mezi klientem a veřejnou institucí (např. orgánem sociálně-právní ochrany dětí). Zájmy (to co je z pohledu instituce pro klienta prospěšné) a cíle (klientova přání) mohou být v rozporu, aniž by si to sám klient uvědomoval. Sociální pracovník se tak ocitá v situaci, pro jakou stranu se ve svém dalším postupu rozhodnout.⁷⁹ O podobné situaci hovoří také Mattison, a to v kontextu dilematu, které nazývá ***Právo na seburčení versus nejlepší zájem klienta***. V některých případech se jeví sociálnímu pracovníkovi dané řešení jako zřejmé a „nejvhodnější“ vzhledem k situaci, ve které se klient ocitá. To však neznamená, že s ním klient toto řešení sdílí. Pracovníci tak často zažívají pocit bezmoci či dokonce zoufalství, jelikož klient si ze všech dostupných možností řešení, která mu pracovník předloží, zvolí cestu, která je pro něj z dlouhodobého hlediska nevýhodná. Pracovníci se při své práci neustále setkávají s klienty, kteří nejsou motivovaní a se zlem, které páchají jak na sobě, tak svých blízkých. Přesto se musejí naučit nechat volný prostor pro tzv. seburčení klienta, který v důsledku zůstává zodpovědným za svůj život a za kvalitu života ostatních členů rodiny, a to především dětí.⁸⁰

Zájem klienta (dílčí zájem) versus veřejný zájem

Toho dilema vzniká protikladem zájmů klienta a společnosti, a to zejména při konání takových činů klienta, jež podléhají ohlašovací povinnosti. Může se jednat také o činnost, která je nějakým způsobem zaměřena proti společnosti. Jedná se např. o situace jako práce načerno, krádeže, pobyt osob v bytě, které nejsou nahlášený v evidenci apod. Sociální pracovník je tak postaven před rozhodnutí, zda takové jednání klienta oznámí, přičemž bude riskovat ztrátu jeho důvěry, nebo ohlašovací povinnost nesplní a vystaví se riziku postihu či zdiskreditování vlastní osoby či své zaměstnavatelské organizace vůči úřadům a dalším institucím, pokud se prokáže, že o daných okolnostech věděl.⁸¹ Musil podotýká, že není této dilematické oblasti věnována dostatečná pozornost a považuje soulad cílů organizace poskytující sociální služby s veřejnými zájmy klíčovým k uznání právoplatnosti těchto organizací.⁸² Pro uvedení konkrétního příkladu z praxe při práci s rodinou se tak může jednat o situaci, kdy ohlášení trestné činnosti páchané rodiči (např. opakované krádeže) bude představovat odebrání dítěte z rodiny jinak fungující. Herzog toto dilema nazývá také jako ***Etika versus právo***.⁸³

⁷⁹ Srov. DOSOUDILOVÁ, K.; FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní sociální pracovníky* in JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů*, s. 501.

⁸⁰ Srov. MATTISON, M. *Ethical Decision Making: The Person in the Process*, s. 202–212.

⁸¹ Srov. DOSOUDILOVÁ, K.; FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní sociální pracovníky* in JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů*, s. 502.

⁸² Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 154.

⁸³ Srov. HERZOG, A. in KAPLÁNEK, M. a kol. *Teologie a sociální práce – dvacet let dialogu*, s. 118.

Prosazovat práva klientů versus moci jim poskytovat služby

V návaznosti na dilema předchozí bych zde ráda uvedla ještě jedno dilema, které uvádí tentýž autor. Herzog zmiňuje, že se pracovníci často dostávají do konfliktu souvisejícím s povinnostmi prosazovat legitimní práva a zájmy svých klientů. Zatímco toto bylo v minulosti spojováno např. s úkony zahrnující doprovázení klientů na úřad, dnes se sociální služby dostávají do vážného střetu zájmů. Někteří jedinci z oblasti politiky se tak odkazují na zájem občanů a veřejný pořádek ve snaze dát lidem bez přístřeší či uživatelům drog najevo, že nejsou v dané městské části vítáni. Některé údaje dokonce potvrzují, že usilují i o likvidaci samotných služeb.

Zde se pracovníci ocitají v situacích, kdy jsou nuceni sledovat špatné zacházení s jejich klienty ze stran městských částí, či obcí, které jim však zároveň přispívají na provoz služeb a často jim pronajímají prostory za dostupné peníze. Pro pracovníka představuje velké riziko jít do konfliktu s cílem bránit zájmy svých klientů. V důsledku toho nemusí vždy docházet k obhajobě zájmů klientů, jelikož mezi neziskovými organizacemi panuje obava z nedostatku finančních zdrojů vzhledem ke vzájemné konkurenci mezi nimi.⁸⁴

Členové těžé rodiny mají protichůdné zájmy

Další popisované dilema se zdá při práci s rodinou téměř nevyhnutelné, jelikož každý člen rodiny může mít rozdílné zájmy, např. zájmy rodičů mohou být v rozporu se zájmy dětí. V takovém případě však nemůže sociální pracovník vyhovět všem členům a jejich představám. Hledí se primárně na zájem a blaho dítěte, které je chráněno Úmluvou o právech dítěte, Zákonem o sociálně-právní ochraně dětí a dalšími právními institucemi. Doporučuje se, aby sociální pracovník pracoval s každým klientem zvlášť a o nepřijetí některých typů zakázek dané klienty informoval, třeba i s odůvodněním, že ne do všech „rodinných“ záležitostí může ze své pozice zasahovat.⁸⁵

Materiální versus nemateriální pomoc

Toto dilema souvisí především s tématem poskytování sociálních dávek. Laan (1998a) vysvětluje tyto pojmy s využitím pojmů z lékařského prostředí. „Materiální pomoc“ je tak přirovnána k „základnímu ošetření“, zatímco „nemateriální pomoc“ se svou povahou podobá „léčbě“. V sociální práci to lze vnímat následovně.

Materiální pomoc se zaměřuje na momentální péči a zajišťuje uspokojení aktuálních potřeb klienta. Jde tedy, opět slovy lékařského slovníku, o efekt „první pomoci“. Lze ji tedy považovat za pomoc krátkodobého, v problematice situací jedince, jednorázového charakteru.

⁸⁴ Srov. HERZOG, A. in KAPLÁNEK, M. a kol. *Teologie a sociální práce – dvacet let dialogu*, s. 117.

⁸⁵ Srov. DOSOUDILOVÁ, K.; FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní sociální pracovníky* in JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů*, 503.

Nemateriální pomoc má oproti té materiální charakter dlouhodobější (procesuální). Cílem je zlepšení životní situace klienta jeho vlastními silami, a to podpořením jeho schopností. Může jít o druh pomoci psychosociální, také o emocionální provázení, psychologickou podporu sociálního fungování, poskytování pomoci v posilování schopnosti zvládat úkoly, či komunitní a sociální akci. Podstatným aspektem je zde „učení“, díky kterému klient může získat nové schopnosti, ale třeba jen posílit ty stávající.⁸⁶

Lze tedy usuzovat, že při práci s rodinami žijícími např. v chudobě je potřeba poskytovat oba druhy pomoci. Dilema však vzniká v situaci, kdy sociální pracovník posuzuje, zda se vůbec rodina, jakožto žadatel o sociální dávku, s chudobou potýká a zda ji má přidělit. Může se jednat o klienty, kteří této finanční pomoci zneužívají. V opačném případě se může stát, že pracovník z důvodu podobných obav nepřizná dávku rodině, která je skutečně potřebná.

Zasáhnout či nezasáhnout

Rozhodování se mezi těmito dvěma variantami s sebou nese velkou zodpovědnost, jelikož sociální pracovník svým zásahem může do značné míry ovlivnit průběh následujících událostí. Úsilí, které pak pracovník vyvíjí pro vyvarování se jedné chyby, zvyšuje pravděpodobnost chyby druhé. Jediným způsobem, kterým lze spolehlivě vyloučit riziko, že sociální pracovník zasáhne neoprávněně při reakci na „falešný poplach“, je nezasahovat. A jediným způsobem, jak se zaručeně vyhne nedbalosti, je zasáhnout i tehdy, kdy to může být nesprávné. V praxi si takový rozpor lze ukázat na příkladu. V situaci, kdy se sociální pracovník bude co nejvíce snažit vyloučit riziko újmy dítěte při podezření na jakoukoliv formu syndromu CAN, pravděpodobně dojde k neoprávněnému odebrání dítěte z rodiny. A čím více se bude snažit vyhnout neoprávněnému odebrání dítěte, kterému není nijak ubližováno, tím pravděpodobněji nebude pomoci dítěti, které se v takové situaci ocitá.

Sociální pracovník se však s tímto dilematem může setkat kdekoliv. Např. čím více se bude sociální pracovník zasazovat o zabránění zneužívání sociálních dávek, tím spíše upře dávku někomu, kdo ji skutečně potřebuje. A stejně tak, čím více se bude snažit o zprostředkování dávek všem potřebným, tím spíše dojde ke zneužití a peníze obdrží ten, který by je mohl získat vlastním přičiněním apod.⁸⁷

⁸⁶ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 128–129.

⁸⁷ Srov. Tamtéž, s. 137–138.

2.6.3 Možnosti nahlížení etických dilemat

S řešením etických dilemat provázeným obtížným rozhodováním se sociální pracovník může potýkat i s případnými výčitkami svědomí. Musil a Nečasová pojednávají o způsobech zvládnání etických dilemat, které rozlišují následovně:

a) Setrvání u dilematu

Varianta, kdy sociální pracovník přijme dilemata, se kterými se potýká, jako součást svého života i se vším trápením, které je obvykle provází. V praxi však nenajdeme příliš zastánců tohoto způsobu vypořádávání se s dilematy. Setrvání u dilematu může být jakousi pracovníkem nezamýšlenou strategií, jelikož může být způsobeno neschopností učinit rozhodnutí na základě neslučitelných očekávání nebo snahou odpoutat svou pozornost od jiného dilematu. „Setrvávání u dilematu“ není proto kolektivně přijatým ani zavedeným způsobem reakce sociálního pracovníka.

b) Obcházení dilemat

Jedná se o snahu sociálního pracovníka se vzniklému dilematu tzv. vyhnout či jej obejít. Příčinou jsou neslučitelná očekávání, která vyvolávají konfrontace a sociálnímu pracovníku evokují nepříjemné prožitky spojené s obtížným rozhodováním. Tyto opakující se konfrontace s sebou přinášejí psychickou zátěž, které je sociální pracovník vystaven a snaží se před ní unikat. Odkláněním pozornosti však dilema nezaniká a může být kdykoliv změnou okolností v pracovním procesu, přeneseno zpět do popředí. Při snaze obcházení dilematu jednáním, které tlumí naléhavost jeho řešení a je zároveň neslučitelné s morálním ideálem a svědomím sociálního pracovníka, u něj dochází k ospravedlňování. Tímto způsobem však nedochází k efektivnímu řešení dilematu, které je neustále odkládáno. V takovém momentu dochází k „modifikaci“ morálního svědomí sociálního pracovníka, při které se upraví morální konstrukce a interpretace konfliktů očekávání a zmírní se pocit odpovědnosti za provedení rozhodnutí. Dochází k jakémusi „morálnímu znecitlivění“, díky kterému je sociální pracovník schopen jednat původně nepřijatelným způsobem bez výčitek svědomí. Na proces „obcházení“ lze tedy pohlížet dvěma způsoby. V prvním případě jde o změnu morální orientace sociálního pracovníka, v případě druhém jde o zvolení takového způsobu práce, který sociálnímu pracovníku umožní morální sebehodnocení.

c) Změna nesourodých podmínek

Nesourodé podmínky bývají v zásadě příčinou samotného vzniku etických dilemat. Sociální pracovník se při jejich zvládnání může pokusit o změnu těch podmínek, které mu v rozhodnutí brání. Takové jednání je motivováno potřebou jednat v souladu s vlastními morálními ideály a nezatěžovat své svědomí „obcházením“ rozhodnutí a přetvářením morálních ideálů. Může se jednat např. o dilema mezi parciálním (částečným) a komplexním přístupem k práci s klientem v souvislosti s nedostatečným přístupem

k informacím o klientovi – sociální pracovník se tak snaží změnit způsob spolupráce s úřady, které mu mohou o klientovi poskytnout více informací. Mezi morálními ideály a každodenní praktickou morálkou nalézá sociální pracovník rozdílnosti. Je tedy třeba, aby z hlediska morálního ideálu reflektoval, jak způsob dosud uplatňované práce (teorie), tak z této reflexe odvozený nový způsob jednání (změnu). V takovém procesu je stěžejním nástrojem otevřená komunikace mezi všemi zúčastněnými. Pokud dojde k její změně, přirozeně dochází i k upravení pracovních podmínek. Tedy, změnou pravidel interakce mezi účastníky podílejícími se na řešení náročných situací klientů lze zachovat morální ideály a zbavit se obtížného rozhodování.⁸⁸

2.6.4 Faktory ovlivňující řešení etických dilemat

Způsoby, jakými se pracovníci v pomáhajících profesích vypořádávají s dilematy při své práci, mohou být do jisté míry ovlivněny jejich osobnostmi, dovednostmi, získanými zkušenostmi, ale také metodickými pokyny či právními předpisy. V této podkapitole proto zohledníme některé faktory, které mohou být sociálním pracovníkům nápomocné v procesu rozhodování.

Zohlednění autenticity pracovníka

Výsledky studie, uveřejněné v časopise *European Journal of Social Work*, potvrzují, že osobnostní rysy sociálních pracovníků jsou důležitými faktory ovlivňujícími etické rozhodování v organizacích. Byl dokázán pozitivní vliv autenticity vedoucích pracovníků na etičnost rozhodování ostatních pracovníků v dané organizaci. Autenticita se tak ukazuje jako velmi důležitý faktor, jelikož její podpora může pomoci poskytovat kvalitnější služby a zabránit neetickému chování.⁸⁹

Odborný článek z časopisu *Journal of Humanistic Counseling* také poukazuje na problematiku etické autonomie, která může být narušena přístupem k řízení rizik v organizaci v oblasti etiky, jež má tendenci omezovat kreativní reakce poradců na případná dilemata. V takovém případě se doporučuje nechat větší průchod autenticitě poradců v oblasti etiky. Pohled autorů je zde ohledně aplikace autenticity v procesu rozhodování spíše neutrální. V rámci doporučení kladou důraz na její zohlednění, stejně jako na omezení tohoto konceptu jako samostatného rámce pro rozhodování.⁹⁰

Vyvážení předpisů a citu

Obecně se předpokládá, že sociální pracovníci činí spíše nekvalitní rozhodnutí. Je proto důležité zaměřit se na vztah etiky a praktického úsudku v praxi, jelikož naše znalosti a chápání toho, jak sociální pracovníci rozhodují, jsou doposud jen částečné

⁸⁸ Srov. ŠRAJER, J.; MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, s. 93–103.

⁸⁹ Srov. TRNKA, R. et al. *Social work leaders' authenticity positively influences their dispositions toward ethical decision-making*. *European Journal of Social Work*, s. 809–825.

⁹⁰ Srov. JUNGERS, C. M.; GREGOIRE, J. *Authenticity in Ethical Decision Making: Reflections for Professional Counselors*. *Journal of Humanistic Counseling*, s. 99–110.

a nám se tak otevírá prostor pro hlubší zkoumání. Etiku v praxi je třeba chápat jako více než pouhé zavedení ideálních standardů do praxe. Etika zahrnuje jisté kritické zapojení do sociálních problémů a může zpochybnit idealizované výroky o hodnotách.⁹¹

Jiný zdroj zmíněné potvrzuje tvrzením, že etický kodex sociální práce je sice nezbytným, avšak nedostatečným nástrojem pro etické rozhodování. Často se používá jako nástroj řízení rizik, poskytující pokyny pro praxi, které mohou nebo nemusí být slučitelné s cíli sociální spravedlnosti, které sociální práce zastává. Navíc, jedinečné a neočekávané způsoby, jakými se v praxi objevují etické problémy, působí proti pokusům o použití etického kodexu jako knihy pravidel. Sociální pracovníci by proto měli tento model čistě racionálního, etického rozhodování doplnit o své emoce a intuici formované kulturou a samotnou profesí. Etické soudy se podle autorů nejlépe utvářejí v malých skupinách, kde členové přinášejí do tohoto procesu různé pohledy, zatímco se shodují na základních lidských hodnotách.⁹²

Matoušek však připomíná nutnost etického kodexu, jehož úkolem je regulovat moc a privilegia pracovníků, aby nedocházelo k jejich zneužití.⁹³

Využití etického vedení

Velmi přínosným by mohl být koncept etického vedení, který by mohl sociálním pracovníkům do jisté míry pomoci se etickými dilematy lépe vypořádat. Článek v magazínu *Leadership Quarterly* naznačuje, že zmiňovaný koncept je do značné míry dosud neprozkoumán a nabízí tak prostor pro výzkum a s tím i příležitost pro nové objevy a vedoucím pracovníkům příležitosti ke zlepšení jejich efektivity.⁹⁴

2.7 Etické aspekty v evropském kontextu

Ráda bych v této práci uvedla také některé vědecké poznatky z oblasti etiky ve vybraných zahraničních zemích k uvedení širšího kontextu nastíněné problematiky. Zaměřila jsem se na země evropské, jelikož lze mezi nimi a Českou republikou shledávat podobnosti v nastavení sociálního státu a jsou rovněž vyspělými zeměmi s rozvinutým systémem sociální politiky.

2.7.1 Etika v zahraničních zemích

Vzdělávání je jednou z cest, které mohou dopomoci k lepšímu etickému uvažování. V Německu je v rámci vzdělávání velmi cenným nástrojem hraní rolí, jelikož umožňuje

⁹¹ Srov. EVANS, T.; HARDY, M. *The ethics of practical reasoning – exploring the terrain. European Journal of Social Work*, s. 947–957.

⁹² Srov. FREUD, S.; KRUG, S. *Beyond the code of ethics, Part I: Complexities of ethical decision making in social work practice. Families in Society*, s. 474–482.

⁹³ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce* (2013), s. 40.

⁹⁴ Srov. BROWN, M. E.; TREVIÑO, L. K. *Ethical leadership: A review and future directions. Leadership Quarterly*, s. 595–616.

studentům „prožít“ složitá dilemata etického rozhodování a učí je tím sociální odpovědnosti. Tato forma vzdělávání je na jednu stranu považována za zábavnou, avšak důležitá je zde především schopnost učitele pomoci studentům dané problematice správně porozumět a uvést ji do kontextu se zkušenostmi z praxe. Právě v tom totiž spočívá její vzdělávací hodnota.⁹⁵

Wulfekühler a Rhodes hovoří o termínu „praktická moudrost“. Ta je považována za ctnost, jež je pro výkon profese sociálního pracovníka nezbytná. V rámci výuky oboru sociální práce jde o usnadnění jejího rozvoje u studentů, kteří jsou v tomto smyslu považováni za začínající studenty ctnosti. Je zde zdůrazněna potřeba zpomalit onen, pro etická dilemata stěžejní, rozhodovací proces. V prvním kroku dochází k vytvoření „pečlivého promýšlení“, které usnadňuje kultivaci praktické moudrosti. Nutností je důkladné projednání daného případu. Rozvíjení praktické moudrosti znamená, že jedinec stále lépe chápe závažnost situací v sociální práci a roli, kterou v nich hraje etika. Pokud tedy některý aspekt v případě opomeneme, může to mít za následek škody, jak pro klienta, tak i pro sociálního pracovníka. Je proto třeba vzít v úvahu obsah a systematické pořadí, s nimiž lze zahájit proces hluboké reflexe, který může při opakovaném použití vést k praktické moudrosti. Hlavní důraz je tedy kladen na proces reflexe, nikoliv na výsledek.⁹⁶

Sociální služby, jakožto činnosti zaměřené na podporu dobrých životních podmínek, představují silnou etickou orientaci. Pro etiku sociální práce jsou charakteristické četné osobní a profesní morální hodnoty, etické normy s cílem poskytnout závaznou orientaci a etické zásady, od nichž se očekává, že budou vodítkem jednání. Etika sociální práce má silný závazek k sociální spravedlnosti. Měla by proto podporovat řešení řady etických dilemat, jako jsou konflikty mezi respektem k sebeurčení klienta a povinností sociálního pracovníka pomáhat, konflikty mezi soukromými a profesními hodnotami, nebo dilemata vyplývající z konfliktů v oblasti loajality nebo omezených zdrojů.⁹⁷

Banks poukazuje na rozdílnosti mezi konceptem etiky v každodenní praxi sociální práce a tzv. učebnicovou etikou. Popis etiky se zaměřuje na nastínění obecných etických principů, představení etických dilemat a nabídku normativních etických rámců, včetně modelů rozhodování. „Etická práce“ popisuje etiku více do hloubky, přičemž odkazuje na úsilí, které bylo vynaloženo, aby byly brány v potaz eticky významné aspekty jednotlivých situací, a také pro rozvíjení pracovníků do podoby dobrých odborníků, s vypracovaným správným postupem, na jehož základě by byli schopni ospravedlnit, kdo

⁹⁵ Srov. HUNGER, I. *Some Personal Notes on Role Plays as an Excellent Teaching Tool: Commentary on "Using and Developing Role Plays in Teaching Aimed at Preparing for Social Responsibility"*. *Science and Engineering Ethics*, s. 1529-1531.

⁹⁶ Srov. WULFEKÜHLER, H.; RHODES, M. L. *Meticulous Thoughtfulness: Cultivating Practical Wisdom in Social Work. Ethics and Social Welfare*, s. 330-347.

⁹⁷ Srov. GRAUMANN, S. *Encyclopedia of Applied Ethics: Social Services Ethics, Overview*, s. 175-181.

jsou a co udělali. Tvrdí se, že koncept etické práce, se zaměřením na pracovníky v praxi jako na zastánce morálních zásad, je důležitým protipólem k pravidlům vycházejícím z manažerského přístupu k současné praxi.⁹⁸

Clark uvádí, že zatímco standartní etika sociální práce se odvíjí od individualismu s minimálními předpisy pro blahobyt člověka a neutrálním postojem k povaze dobrého života, v praxi se sociální pracovníci zabývají konkrétními hodnotami a možnostmi daných jednotlivců. Role sociální práce však někdy vyžaduje více než kompetentní poskytování standardizovaných služeb. Zahrnuje také modelování způsobů života a poradenství ohledně morálně problematických otázek. Pracovníci v pomáhajících profesích proto nejsou schopni hodnotové neutrality vůči mnoha současným sociálním problémům. Naopak, mezi požadavky této role patří prokázání ctnostného charakteru, což zároveň představuje začlenění něčeho tzv. ze sebe.⁹⁹ V této souvislosti lze také zmínit „koncept zla“, se kterým se mohou sociální pracovníci setkávat. Publikovaný článek na toto téma provádí sociální pracovníky kontroverzemi kolem zla, pro jejich lepší připravenost uznat, přetvořit nebo zapudit prisuzování zla vůči sobě, svým klientům nebo společenským kontextům dopadajícím na obojí, a to v oblasti etiky sociální práce, praxe a vzdělávání.¹⁰⁰ Pro schopnost pracovníka, co nejlépe vykonávat své poslání, je tedy nezbytné vyvarovat se jakékoliv neopodstatněné kritice a zaměřit se raději na taková preventivní opatření, která mu budou nápomocna v podpoře jeho psychického zdraví, které může být při výkonu sociální práce ohroženo a jehož narušení může vedle jiných potíží směřovat i k tzv. syndromu vyhoření, který je často spojován právě s oblastí pomáhajících profesí.

Ve společnosti vládne také předpoklad, podle kterého by měla jít sociální práce ruku v ruce s již zmiňovanou spravedlností. K udržení spravedlnosti, ve smyslu rovného zacházení s každým člověkem, však nemusí docházet vždy a je tedy problematické. Etika spravedlnosti by však měla být pro etiku sociální práce zásadní, stejně jako koncept etiky péče, ze kterého sociální práce čerpá. Výsledky studie provedené v organizacích ve Finsku poukazují na nutnost spojení obou jmenovaných přístupů, aby bylo možné čelit současným výzvám nové veřejné správy ve veřejných službách. Studie byla zaměřena na etické rozhodování pracovníků sociální péče a čítala celkem 111 sociálních poradců či sociálních pracovníků. Účastníci studie uvedli, že při etickém rozhodování používají převážně úvahy založené na spravedlnosti, doplněné úvahami o péči. Dilemata související s potřebami klientů, uváděná zejména sociálními poradci, se odvolávala na uvažování zaměřené na péči, zatímco dilemata týkající se uplatňování pravidel a zákonů, jež jsou pro sociální pracovníky nejtýpicetější, se odvolávala pouze na uvažování zaměřené

⁹⁸ Srov. BANKS, S. *Everyday ethics in professional life: Social work as ethics work. Ethics and Social Welfare*, s. 35–52.

⁹⁹ Srov. CLARK, C. *Moral character in social work. British Journal of Social Work*, s. 75–89.

¹⁰⁰ Srov. HUMPHREY, C. *Face-to-face: Social work and evil. Ethics and Social Welfare*, s. 35–49.

na spravedlnost. Odborníci si kladli za cíl jednat v nejlepším zájmu klientů a zpochybňovat nespravedlivá nebo škodlivá pravidla a postupy v příslušných organizacích. Etika péče byla vysvětlena udržováním vztahů s klienty, za účelem zajištění jejich přístupu ke službám a zohledněním jejich zvláštností při použití profesionálního uvážení. Studie tak došla k závěru, že etika péče může poskytnout prostředky k posílení provádění sociální spravedlnosti jako odpověď na současné organizační požadavky a reformy veřejných služeb.¹⁰¹

V kontextu spravedlnosti a správnosti rozhodování sociálních pracovníků a příslušných úřadů lze zmínit známou mediální kauzu české rodiny žijící v Norsku, která byla české veřejnosti představena roku 2014. V roce 2011 došlo k odebrání dětí, konkrétně dvou chlapců, kteří byli následně svěřeni soudem určeným pěstounům, každý se dostal k jiné náhradní rodině. Tento krok v umístění dětí však nebyl norskými úřady objasněn. V následných krocích úřadů bylo matce zamítnuto své syny vidat a byla zbavena rodičovských práv k oběma synům. Některé zdroje informovaly, že zatímco matka nepřestávala o své syny bojovat, otec o ně nejevil zájem a podpořil dokonce norský úřad OSPOD v návrhu adopce mladšího ze synů jejich pěstounskou rodinou.¹⁰² Podle tehdejší poslankyně Jitky Chalánkové však české úřady, které se později do řešení případu zapojily, pro matku a pro vrácení dětí nic neudělaly a dostatečně je nechránily jakožto osoby s českým státním občanstvím. Podle slov Chalánkové mohlo být udání z mateřské školy vykonstruované, jelikož existují i stížnosti českých rodičů na přístup tamních zaměstnavatelů. Jelikož není Norsko členem Evropské unie a Česká republika s ním nemá smlouvu o ochraně dětí, jsou tak kompetence české strany u takových případů minimální a jsou tak k dispozici jen diplomatické prostředky. Na závěr lze ještě dodat, že se nejedná o případ ojedinělý. K odebrání dětí z jejich původních rodin a následným adoptcím dochází ve více evropských zemích, aniž by bylo prokázáno pochybení ze strany rodičů. V potaz není bráno ani svření dětí do péče vlastní širší rodině v původní vlasti po dobu soudního řízení. Zeměmi, ve kterých se tak děje jsou např. i Velká Británie, Německo, Švédsko, Itálie, a také zmiňované Norsko. Obdobné zkušenosti popisuje řada českých rodičů, kteří se do jmenovaných zemí přestěhovali za prací. „*Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí eviduje více než 100 takových případů, přičemž toto číslo nemusí být zcela přesné a konečné.*“¹⁰³ Nejnovější zdroj z ledna 2021 informuje o formálním svření dětí do péče jejich původní biologické matce.¹⁰⁴ Nyní se však

¹⁰¹ Srov. JUUJÄRVI, S.; KALLUNKI, E.; LUOSTARI, H. *Ethical Decision-Making of Social Welfare Workers in the Transition of Services: The Ethics of Care and Justice Perspectives. Ethics and Social Welfare*, s. 65–83.

¹⁰² Proč vám nevrátíme syny? Už si u pěstounů zvykli, vzkázal norský úřad Michalákové. Domov. Lidovky.cz [online].

¹⁰³ BÍBA, L. Štrasburský soud neuznal stížnost české matky, které Norsko odebralo syny. Hospodářské noviny [online].

¹⁰⁴ Michaláková formálně dostala syny do své péče, před deseti lety jí je odebraly norské úřady. Domov. Lidovky.cz [online].

můžeme potýkat s otázkou, jaký dopad bude mít ono rozhodnutí na děti, které od velmi útlého věku žily po deset let každé v jiné rodině? A byli chlapci skutečně oběťmi vykonstruovaného případu, za účelem jejich svěření do péče rodinám tamní národnosti o dítě usilující?

Zmíněný případ z Norska velmi jasně ilustruje, jak problematické může řešení situace v rodině být a balancuje mezi tím, co je etické a co už nikoliv. Zároveň nás nutí ptát se i po spravedlnosti a správnosti jednání po právní stránce. Pokud odhlédneme od jistých nesrovnalostí celého případu a jemu podobných (především ohledně poukazování na zájmy norských úřadů), velice zřetelně rozpoznáme *dilema odebrat či neodebrat dítě* s podezřením na přítomnost syndromu CAN v rodině. Sociální pracovník se ocitá v situaci bezradnosti, jelikož malé pochybení s sebou může nést fatální následky pro všechny zúčastněné. Má povinnost jednat na základě toho, co mu ukládá zákon a další předpisy (postupy organizace apod.), což může být v rozporu s jeho osobním přesvědčením, pocity atp. Zároveň nemusí mít k dispozici veškeré informace, ze kterých by byla situace, v níž se dítě ocitá, zřejmá. Může se rozhodnout unáhleně a odebrat tak dítě z dobře fungujícího zázemí, nebo bude řešení situace odkládat, zatímco dojde k události, které ohrozí dítě daleko více. Oblast etických dilemat skutečně nelze zlehčovat, a proto je nutné jí stále věnovat zvýšenou pozornost, aby mohlo být dosahováno co možná nejkvalitnějších rozhodnutí, jež jsou sociální pracovníci nuceni ve své profesi činit.

V anglickém prostředí současné rodinné sociální práce se objevuje i apel na potřebný etický „obrat“, a to jak v Anglii, tak v některých dalších evropských státech. Cestou k němu by mohla být pokora v poznávání, vnitřní dialog a kultivace naší lidskosti. Dle Higginse při sociální práci s rodinou momentálně dominuje „automatické“ myšlení, kdy pracovníci nepohlíží na klienta jako na autentickou lidskou bytost s individuálními potřebami. Je proto třeba se, na základě tvrzení autora, znovu zaměřit na etickou práci, aby se především lidský přístup ke klientům stal stěžejním aspektem profese sociální práce.¹⁰⁵

Na základě výše zmíněného lze konstatovat, že ačkoliv se jedná o poznatky z vybraných zemí jednoho kontinentu, lze si všimnout různosti v etickém vnímání a samotném uplatňování etického přístupu. Může být velice náročné stanovit, do jaké míry je dané chování etické a všimnout si oněch pomyslných hranic. I přesto se ve zmíněných státech setkáváme se snahou jednat v co nejlepším zájmu jedince, konkrétně u představeného případu z Norska se zřetelně ukazuje, jak nelehké je rozhodnout o tom, kde je onen nejvyšší zájem jedince.

¹⁰⁵ Srov. HIGGINS, M. *The Judgment in Re W (A child): National and International Implications for Contemporary Child and Family Social Work. British Journal of Social Work*, s. 44–58.

Nutno také podotknout, že sociální pracovníci jsou povinni brát v potaz primárně zájem dítěte, a to na základě sociálně-právní ochrany dětí a s ní souvisejícími dokumenty, Deklarace práv dítěte a Úmluvě o právech dítěte, tedy lze usuzovat, že tímto ustanovením se řídili i norské úřady figurující ve zmíněném případě.¹⁰⁶

¹⁰⁶ Ministerstvo práce a sociálních věcí. Ochrana práv dětí [online].

3 Operacionalizace pojmů

Vzhledem k realizaci výzkumného šetření formou kvalitativního výzkumu je třeba operacionalizovat neboli vysvětlit pojmy, které jsou pro interpretaci a správné nahlížení výsledků stěžejní. Na následujících řádcích se tedy pokusím nastínit, jak byly tyto pojmy v rámci výzkumného šetření pojaty.

Etické dilema

Etická dilemata jsou v rámci výzkumného šetření nahlížena jako situace, které jsou pro sociálního pracovníka do jisté míry konfliktní. Dilemata často vyplývají ze samotných etických otázek či z problémů, které se objevují v různých stádiích práce s rodinami a jsou pro sociálního pracovníka náročné, ať už z osobního či profesního hlediska.

Předsudek

Předsudkem je v kontextu rozhovorů s informanty myšlen zakořeněný názor, pohled na situaci klienta, jenž je založen na pouhém předpokladu z již získaných předchozích zkušeností. Sociální pracovník se může při práci s klienty uchýlovat ke stereotypizaci či k zobecňování situace, ve které se klient nachází. Ve stejné situaci se však může ocitnout i klient vůči sociálnímu pracovníkovi.

Haló efekt

Haló efekt je v rámci výzkumného šetření vnímán jako chybné posouzení či zhodnocení klienta sociálním pracovníkem (nebo i naopak), a to při prvním osobním kontaktu. Jedná se o tzv. první dojem, který v nás druhý člověk zanechá v momentu, kdy ho vidíme poprvé nebo po velmi dlouhé době.

Emoční stránka

Emoční stránkou sociálního pracovníka jsou chápány jeho osobní vnitřní pocity, prožitky, které v něm přítomnost etického dilematu a jeho následné řešení vyvolávají. Promítá se zde i vnímání situace klienta, se kterým spolupracuje či situace klientových blízkých.

4 Průzkum oblasti etických dilemat

V předchozích kapitolách jsme se zabývali převážně teoretickými poznatky. V této kapitole si přiblížíme samotnou výzkumnou strategii, kterou jsem se řídila v rámci rozhovorů se sociálními pracovníky organizací, jež poskytují pomoc rodinám. Získané informace následně interpretuji a srovnám s teoretickými poznatky, jež byly představeny v předchozích kapitolách.

4.1 Cíl práce a výzkumná otázka

Tato diplomová práce si klade za cíl *zmapovat a popsat etická dilemata, se kterými se při své práci setkávají sociální pracovníci poskytující pomoc rodinám ve vybraných organizacích v Českých Budějovicích.*

Ze stanoveného cíle vyplývá také následující výzkumná otázka: *Jaké etické otázky či etická dilemata vyvstávají pro sociální pracovníky poskytující pomoc rodinám ve vybraných organizacích v Českých Budějovicích?*

4.2 Použitá metodika

K mapování situace ve vybraných organizacích jsem použila kvalitativní typ výzkumu, který probíhal metodou dotazování, formou polostrukturovaného rozhovoru. Kvalitativní výzkum je v současné době uznávaným způsobem získávání dat, avšak stále v této oblasti panuje jistá terminologická různost v definování zmíněného termínu.¹⁰⁷ Následně si tedy kvalitativní výzkum blíže charakterizujeme.

V procesu výzkumu jsou vytvářeny nové poznatky, mluvíme proto o systematické a pečlivě naplánované činnosti, jež se snaží zodpovědět kladené výzkumné otázky a přispět tak k rozvoji oboru, na který se zaměřuje.¹⁰⁸ Podle definice Strausse a Corbinové je kvalitativní výzkum *„jakýkoli výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace.“*¹⁰⁹ Takto ho zároveň lze odlišit od výzkumu kvantitativního. Definice významného metodologa Creswella zní následovně: *„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“*¹¹⁰ Strauss a Corbinová uvádějí, že pro kvalitní výzkum je nejdůležitější *„teoretická citlivost“* výzkumníka, což jejich slovy představuje *„dovednost odstoupit a kriticky analyzovat*

¹⁰⁷ Srov. ŠVAŘÍČEK, R. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, s. 13.

¹⁰⁸ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*, s. 26.

¹⁰⁹ STRAUSS, A. L.; CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*, s. 10.

¹¹⁰ CRESWELL, J. W. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*, s. 12.

*situaci, rozeznat a vyhnout se zkreslení, získat platné a spolehlivé údaje a konečně schopnost abstraktního myšlení. K tomu všemu potřebuje výzkumník teoretickou a sociální vnímavost, schopnost udržet si analytický odstup a zároveň užívat dřívějších zkušeností a teoretických znalostí k interpretaci toho, co vidí.*¹¹¹

Samotné vedení kvalitativního rozhovoru pak podle Hendla vyžaduje dovednost, citlivost, koncentraci, interpersonální porozumění a disciplínu. Zároveň je třeba věnovat zvláštní pozornost začátku a konci rozhovoru. Na začátku dotazování je nutné prolomit případné psychické a komunikační bariéry, navodit vhodnou atmosféru, a také zajistit souhlas se záznamem. Při jeho zakončování se zase naskýtá příležitost získat ještě poslední důležité informace, a to dokonce i při samotném loučení s našim informantem. Jelikož kvalitativní rozhovor nepředstavuje pouhý sběr dat, nýbrž může mít i intervenční charakter, je na místě, aby tazatel nabídl dotazovanému možnost dodatečného kontaktu.¹¹²

4.3 Cílový soubor

Cílový soubor byl tvořen sociálními pracovníky vykonávající svou profesi v organizacích poskytujících sociální služby rodinám s dítětem či více dětmi, jež se nacházejí v nepříznivé životní situaci. Vzhledem ke zvolenému typu výzkumného šetření a jeho zásadám nazývám jeho účastníky *informanty*.¹¹³ Mezi informanty byli zařazeni jak muži, tak ženy, a to různých věkových kategorií s odlišnou škálou zkušeností, aby byla zajištěna rozmanitost výzkumného vzorku. Mezi poskytovanými službami těchto organizací lze nalézt ranou péči, sociálně aktivizační služby, terénní programy, odborné sociální poradenství, krizovou pomoc, telefonickou pomoc a azylový dům. Formy poskytování těchto sociálních služeb jsou terénní, ambulantní i pobytové.

Do výzkumného šetření byly zahrnuty vybrané organizace či jejich pobočky se sídlem v Českých Budějovicích, jež jsou uvedeny v Registru poskytovatelů sociálních služeb. Jelikož bych se ráda ve své budoucí profesi sociální pracovnice v některé z organizací v Českých Budějovicích zaměřila právě na pomoc rodinám, zvolila jsem pro svůj výzkum tuto sociální oblast. V rámci výzkumu jsem především zjišťovala, s jakými etickými otázkami a dilematy se sociální pracovníci při práci s rodinou setkávají a jakým způsobem se sociální pracovníci vypořádávají s etickými dilematy při práci s touto cílovou skupinou.

¹¹¹ STRAUSS, A. L.; CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*, s. 11.

¹¹² Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*, s. 170–171.

¹¹³ Srov. KAJANOVÁ, A. et al. *Metodologie výzkumu v oblasti sociálních věd*, s. 82 a násl.

4.4 Průběh rozhovorů

Rozhovory probíhaly v únoru letošního roku. Před započítím každého rozhovoru byli informanti obeznámeni s účelem výzkumu, ubezpečeni o anonymitě a o možnosti kdykoliv z výzkumného šetření odstoupit. Od každého informanta, jehož odpovědi jsou součástí této diplomové práce (viz **Příloha III.**), jsem obdržela *Informovaný souhlas* (viz **Příloha I.**). Anonymita informantů byla zachována nezveřejněním jejich křestních jmen a neuváděním názvů organizací, ve kterých jsou zaměstnání. Pro dobrou přehlednost a orientaci v textu byly informantům přiřazeny číslice, které tak zároveň odkazují na počet účastníků výzkumu.

Otázky pro rozhovor jsem rozdělila do tří částí. První samostatná část se týká *identifikace informantů* a dvě následující části jsou rozděleny na oblast *vlastní práce s rodinou a přístupu k ní jakožto ke klientovi* a na oblast *etických aspektů v rámci práce s rodinou*. Informanti byli před samotným započítím každého rozhovoru náležitě seznámeni s jeho strukturou.

Rozhovory byly zaznamenány na hlasový záznamník, a to výlučně pro účely této diplomové práce. Časové rozmezí rozhovorů se pohybovalo od 15 do 45 minut, v závislosti na sdílnosti, praktických zkušenostech a osobnosti informanta. Následně jsem se věnovala jejich doslovnému přepisu, na jehož základě jsem provedla vyhodnocení.

5 Výsledky a jejich interpretace

V této kapitole představím informace, jež jsem získala v rámci uskutečněných polostrukturovaných rozhovorů, které jsem vedla se sociálními pracovníky vybraných organizací poskytujících pomoc rodinám v Českých Budějovicích.

5.1 Technika vyhodnocení získaných dat

Vyhodnocení získaných informací jsem uskutečnila pomocí kódování a kategorizace dat, přičemž jednotlivé kódy byly náležitě vysvětleny v kontextu obsahové stránky odpovědí informantů.

Kajanová et al. uvádějí, že získaná data je vždy nutné redukovat, a to z důvodu velkého množství sdělených informací, které nesouvisejí s tématem výzkumu. Po vymezení dat, jež jsou ve vztahu k výzkumnému tématu a cíli již můžeme přistoupit k samotnému kódování a kategorizaci, které mohou být specifické podle konkrétního typu analýzy. V kvalitativním výzkumu jsou kódovaná a kategorizovaná data následně interpretována, tedy zasazována do příslušných vztahů a kontextů. Pojmenováním jednotlivých pojmů si vytváříme kódy, které při pročitání textu vhodně přiřazujeme. Pojmenovávání je velmi individuální a u dvou kódujících nebude nikdy shodné. Pokud je však obsah názvu daným výzkumníkem ukotven, je vše v naprostém pořádku. V posledním kroku pak vytvoříme kategorii, která představuje obecnější, nadřazenou jednotku kódů.¹¹⁴ Při vyhodnocování získaných dat byl dodržen výše popsáný postup, k jehož realizaci mi byl nápomocen softwarový program MAXQDA.

5.2 Vyhodnocení rozhovorů

Ve vyhodnocování výsledků se opírám o metodu zakotvené teorie, jejíž hlavní cíl tkví ve stanovení podmínek, které vyvolávají určité sjevy související interakce a jejich následky. Tímto dochází k zobecnění jednotlivých situací. Čím širší a systematictější spektrum vzorků zajistíme, tím více podmínek a variability tak bude zabudováno do teorie, a tím dojde i k její větší zobecnitelnosti. Ona zakotvenost tedy spočívá v definování či vysvětlování získaných poznatků samotným výzkumníkem. Neověřujeme tedy již stanovenou teorii, nýbrž vlastní teorii či tezi vytváříme.¹¹⁵

V rámci výzkumu bylo uskutečněno deset polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky/pracovnicemi z šesti různých organizací, které poskytují pomoc rodinám a fungují na území Českých Budějovic. Cílem bylo zodpovědět stanovenou výzkumnou otázku. Rozhovorů se zúčastnilo celkem sedm žen a tři muži. V následujícím přehledu

¹¹⁴ Srov. KAJANOVÁ, A. et al. *Metodologie výzkumu v oblasti sociálních věd*, s. 93–94.

¹¹⁵ Srov. STRAUSS, A. L.; CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*, s. 188 a násl.

jsou uvedeny stěžejní údaje o osobách informantů, které nám poslouží k lepšímu porozumění jimi poskytnutých odpovědí.

Tabulka č. 2: Identifikační údaje informantů

Identifikační číslo	Informant	Dosažené vzdělání	Doba praxe v organizaci	Doba praxe v oblasti práce s rodinou	Profese
I1	žena	VŠ	12 let	10 let	vedoucí sociální pracovník, metodik SKSS, klíčový pracovník
I2	žena	VOŠ	17 let	10 let	sociální pracovník
I3	žena	VŠ	6 let	6 let	vedoucí sociální pracovník, klíčový (doprovázející) pracovník
I4	muž	VŠ	5 let	5 let	sociální pracovník, klíčový (doprovázející) pracovník
I5	muž	VŠ	10 let	10 let	sociální pracovník, klíčový (doprovázející) pracovník

Identifikační číslo	Informant	Dosažené vzdělání	Doba praxe v organizaci	Doba praxe v oblasti práce s rodinou	Profese
I6 ¹¹⁶	muž	VŠ	5 a půl roku	5 a půl roku	sociální pracovník, klíčový (doprovázející) pracovník, odborný rada – metodik, supervizor, rodinný mediátor
I7	žena	VŠ	20 let	20 let	sociální pracovník, metodik SKSS, poradce rané péče
I8	žena	VŠ	9 let	9 let	poradce rané péče, zrakový terapeut – instruktor stimulace zraku
I9	žena	VOŠ	15 let	13 let	vedoucí sociální pracovník
I10	žena	VŠ	1 rok	1 rok	sociální pracovník

Zdroj: vlastní výzkum, 2021

¹¹⁶ Odpovědi I6 se mohou v závislosti k jeho několika různým pracovním pozicím lišit, či být dokonce v rozporu, proto dále v textu v takovém případě v závorce u dané informace poskytnuté I6 uvádím, z jaké pozice informant na danou otázku odpovídá.

**Činnosti vykonávané pracovníky organizací poskytující pomoc rodinám
(v závislosti na druhu poskytované služby se mohou vykonávané činnosti lišit):**

- Přímá práce s klientem (v prostředí organizace i v přirozeném prostředí klienta)
- Poskytování a zprostředkování nabízených služeb
- Sestavování individuálního plánu spolu s klientem
- Hlídkání dětí klientů (např. aby si mohl klient zařídit neodkladné záležitosti apod.)
- Administrativní činnost
- Poradenství (základní, ale také odborné)
- Tvorba a zavádění standardů kvality sociálních služeb
- Zpracování metodiky uskutečňované sociální práce
- Projektová činnost (pouze I6)
- Zajištění bezpečnosti práce a provozu
- Spolupráce s úřady či s jinými organizacemi nebo institucemi
- Stimulace zraku dětí (pouze I7 a I8)

Další činnosti, které spolu s již zmíněnými vykonávají vedoucí pracovníci organizací poskytující pomoc rodinám:

- Vedení služby
- Vedení pracovníků
- Kontrola poskytovaných služeb
- Účast na poradách/schůzích s jim nadřízenými osobami

Studium etiky:

Všichni dotázaní uvedli, že se v rámci svého studia sociální práce či speciální pedagogiky (I8) setkali s etikou jako s odborným předmětem.

Oblast I. Vlastní práce s rodinou a přístup k ní jakožto ke klientovi

V oblasti I. jsem se zaměřila na získávání dat ohledně vlastní práce s rodinou a přístupu k ní jakožto ke klientovi sociálního pracovníka. Tato oblast se skládá ze dvou témat. Prvním tématem jsou *okolnosti, za kterých rodiny do organizace přicházejí*, druhé téma se zaměřuje na *moment prvního osobního kontaktu s rodinou*.

1. Okolnosti, za kterých rodiny do organizace přicházejí

Tabulka č. 3: Stežejní příčiny příchodu klienta do organizace

Kategorie	Kódy	Vysvětlení
Příchod klienta do organizace	z vlastní iniciativy	klient přichází na základě vlastních pohnutek
	na doporučení	klient přichází na základě doporučení dalších osob
	z povinnosti	klient přichází na základě uložené povinnosti některé z autorit (např. OSPOD)

Zdroj: vlastní výzkum, 2021

Příčiny, které přivedou klienta do organizace se liší v závislosti na dostupných informacích, možnostech klienta, problémech, se kterými se potýká, ale také na typu služeb, jež daná organizace poskytuje. Podle zkušeností I1, I2, I6, I7 a I8 mohou klienti přicházet z vlastní iniciativy. I1 a I2 se shodují, že klienti sami vyhledají organizaci v případě, že se již s poskytovanými službami v organizaci setkali. Mnohdy se to však liší v závislosti na okolnostech případu každého klienta. I6 (ze své pozice rodinného mediátora) vysvětluje, že „(...) v tom mediačním centru je to tak, že ty rodiny buď si nás našly samy, ta služba je dobrovolná a bezplatná, takže oni nás můžou využít nebo je posílá někdo z OSPODu. Nejčastěji ten OSPOD identifikuje, že tam je nějaký konflikt mezi těma rodičema (...)“. I7 a I8 uvádějí, že klienti mohou přicházet z vlastních pohnutek, kdy si službu např. sami vyhledají, avšak zdůrazňují, že se jedná spíše o jejich rozhodnutí poté, co získají kontakt od třetí strany. Jak dodává I8: „Málokterá rodina zavolá, že si nás sama vyhledala.“ Z uskutečněných rozhovorů vyplývá, že na doporučení, ať už svých blízkých, či jiné organizace, příp. instituce, mohou klienti přicházet do všech organizací, které jsou v tomto výzkumu zahrnuty. Přímou to potvrzují I1, I2, I6 (z pozice rodinného mediátora), I7, I8, I9 a I10. I3, I4, I5 a I6 (z pozice doprovázejícího pracovníka) hovoří především o využívání poskytovaných služeb organizace z povinnosti, která je uložena zákonem. Tito informanti jsou pracovníky v doprovázejících organizacích pro pěstouny

či pěstounské rodiny. Ostatní informanti, kromě I7 a I8, uvedli, že někdy ze strany klienta dochází k nedobrovolné spolupráci, na základě vyjádření OSPODu.

Tabulka č. 4: Důvody příchodu klienta do organizace

Kategorie	Kódy	Vysvětlení
Důvody příchodu klienta	hrozba ztráty nebo úplná ztráta bydlení	klientovi hrozí, že přijde, či již přišel o své bydlení
	domácí násilí (partnerské problémy)	klient se ocitá v pozici oběti domácího násilí
	uzavření dohody o výkonu pěstounské péče	klient se stává pěstounem či již vykonává pěstounskou péči
	poradenství	klient chce využít poradenskou pomoc
	rozvod	klient prochází rozvodem
	ohrožený vývoj nebo zdravotní postižení dítěte	vývoj dítěte klienta je ohrožen či je dítě klienta zdravotně postiženo
	potřeba potravinové pomoci	klient si není schopen zajistit dostatek potravin pro sebe a své dítě
	ztráta zaměstnání	klient ztratil své zaměstnání a potřebuje pomoci nalézt nové
	vyplnění formulářů	klient potřebuje pomoci s vyplněním formulářů pro příslušný úřad, např. úřad práce apod.
	dluhová past (finanční problémy)	klient má potíže splácet své dluhy, úvěry apod.
	výchovné problémy dítěte	klient má potíže zvládnout výchovu svého dítěte
odebrání dítěte z péče	klient čelí situaci odebrání dítěte z jeho péče	

Zdroj: vlastní výzkum, 2021

I v tomto případě se klient obrací na danou organizaci s ohledem na problém, se kterým se potýká, či na pomoc, kterou potřebuje. I1 a I2 uvedly, že služby organizace, ve které pracují, využívají předně klienti, kteří se potýkají se ztrátou bydlení, případně pak klienti, jež se stanou oběťmi domácího násilí. I3, I4, I5 a I6 jsou pracovníci tří různých doprovázejících organizací. Z tohoto důvodu klienti přicházejí do jejich organizací právě

za účelem uzavření dohody o výkonu pěstounské péče. Vzhledem ke skutečnosti, že využívání poradenských služeb klienty uvedla jen malá část informantů, lze předpokládat, že je dle zákona poskytují všechny vybrané organizace, jen tato služba nebyla jako důvod příchodu klienta informanty v rámci rozhovoru zmíněna. I6 (z pozice rodinného mediátora) zmínil jako nejčastější důvod návštěvy organizace probíhající rozvod mezi jeho klienty. I7 a I8 jsou pracovníky rané péče, a proto jejich organizaci navštěvují klienti s děťmi s ohroženým vývojem nebo se zdravotním postižením. I9 zmínila především potravinovou pomoc, kterou její klienti nejčastěji potřebují. I10 uvedla, že „(...) většinou potřebují pomoc s bydlením, s hledáním práce nebo mají nějaký problémy jako s dluhama nebo nerozumí tomu, co jim jako chodí za exekuce a tak. Pak taky chodí s papírama na úřad práce, což jim pomáháme vyplňovat, to oni vědí, že tadyhlenc děláme, takže to semka chodí často. No a pak občas jako eště nějaký jako problémy jako s dětma, jenomže to pak přeposíláme právě do nízkoprahu, takže to je fajn, že sme spojený (...)“. Zaměstnavatelská organizace I9 a I10 tedy v souhrnu poskytuje pomoc lidem, kterým hrozí ztráta bydlení, řeší problémy s partnerem, ztratili zaměstnání, ocitají se v dluhové pastí, mají potíže při výchově svých dětí nebo čelí odebrání dětí z jejich péče.

2. Moment prvního osobního kontaktu s rodinou

Tabulka č. 5: První kontakt sociálního pracovníka a klienta

Kategorie	Kódy	Vysvětlení
Předsudky (haló efekt, posuzování)	ze strany sociálního pracovníka	předsudky sociálního pracovníka vůči klientovi
	ze strany klienta	předsudky klienta vůči sociálnímu pracovníkovi
	žádné	sociální pracovník nemá vůči klientovi žádné předsudky

Zdroj: vlastní výzkum, 2021

Jedna z mých otázek v rámci rozhovorů byla zaměřena na oblast předsudků¹¹⁷, či různých forem posuzování klientů sociálními pracovníky. Z rozhovorů s informanty vyplynulo, že jsou to nejenom klienti, kteří čelí utváření prvního dojmu o jejich osobě, nýbrž i samotní pracovníci, ke kterým mohou mít předsudky jejich klienti. I1, I2, I3, I4, I7 a I8 potvrdili, že se s předsudky vůči svým klientům setkávají. I4 uvedl toto uvedl na příkladu, kdy je dle jeho slov těžké nemít předsudky vůči klientům – pěstounům, o kterých ví,

¹¹⁷ Jelikož byl v rámci rozhovorů s informanty termín „předsudky“ zmiňován nejčastěji (ačkoliv jsem adresovala i výrazy jako „haló efekt“ či „posuzování“), v oblasti vyhodnocování rozhovorů především používám vybraný pojem, a to z důvodu co nejpřesnější interpretace získaných odpovědí. Ve vybraném pojmu se však zrcadlí i další dva zmíněné výrazy.

že si vezmou do pěstounské péče dítě svého rodinného příslušníka pouze z důvodů finančních. I5, I6, I9 a I10 uvedli, že při jejich práci s klienty takové chvíle nevyvstávají a předsudky vůči svým klientům nemají. Z odpovědi I4 a I8 je patrné, že se již sami setkali s předsudky ze strany svých klientů, jelikož se oba informanti před svou odpovědí dotázali, zda mají hovořit o předsudcích svých vůči klientům, či o předsudcích klientů vůči nim samotným. „I když by to mělo bejt obráceně, tak sem se setkal po čtyřech letech s tím, že sme si tak s pěstounama seděli a povídali sme si. Vlastně, v případě jednom, když se pěstouni dozvěděli, jak vypadám (poukazuje na své dredy), tak mě nechtěli. Do finále pěstounka říkala, že je ráda, že mě má. (smích) Takže ty předsudky jsou tam i vůči klíčovým pracovníkům no. Jedna pěstounka zase mi řekla, že vlastně s její dcerou měla problémy s drogama a když jsem se tam s paní vedoucí zjevil (smích), tak si říkala: „Kurňa, koho to sem vedou?“ Do finále jsme si taky sedli a je to všechno v pohodě,“ popsal svou zkušenost I4.

Tabulka č. 6: První osobní kontakt z pohledu sociálního pracovníka

Kategorie	Kódy	Vysvětlení
Reakce sociálního pracovníka na první osobní kontakt s klientem	předsudky se objevují v závislosti na skutečnosti, zda klient přichází poprvé či opakovaně	sociální pracovník si vytváří předsudky na základě toho, zda již s klientem pracoval či nikoliv
	předsudky se objeví, avšak není jim věnována přílišná pozornost	sociální pracovník si je vědom svých předsudků vůči klientovi, nenechá se jimi však ovlivnit
	zaměření se na to, jak klient působí, jeho vystupování apod., spíše než na předsudky	sociální pracovník se snaží nahlížet osobu klienta holisticky a předsudky si vůči němu nevytváří
	neobjevují se předsudky, nýbrž očekávání	sociální pracovník má od práce s klientem spíše očekávání, proto si předsudky nevytváří
	nevytváří si žádné předsudky	sociální pracovník si nevytváří žádné předsudky vůči klientovi
	vytváří si představu o klientově celkové situaci (snaží se zjistit, co nejvíce informací)	sociální pracovník nezaměřuje svou pozornost na předsudky, nýbrž se snaží porozumět problému klienta

Zdroj: vlastní výzkum, 2021

Většina informantů se shodla, že první kontakt bývá ve většině případů telefonický, a to ze strany samotného klienta. Když už však dojde k prvnímu osobnímu kontaktu s klientem, postoj sociálních pracovníků v oblasti předsudků se v této situaci mnohdy liší. I1 uvedla, že „...to závisí od toho, jestli ta maminka už u nás byla, nebo u nás ještě nikdy nebyla. Sama na sobě vim že, když přijde maminka, která tu u nás nikdy nebyla, tak ten přístup je jinej. Začíná s čistým štítem, doslova, takže ten přístup je jinej. Pokud se k nám vrací maminka, která už u nás byla, tak je to vlastně o tom, jestli ten pobyt byl problémovej nebo nebyl problémovej. Samozřejmě pokud ten pobyt problémovej byl, tak tam si myslím, že to je potom už znát. Snažím se, aby nebylo, ale s tím prostě člověk nic neudělá no.“ I2, I4 a I8 se shodují, že i když se čas od času nějaké předsudky vůči klientům mohou objevovat, snaží se to klientovi nedat znát a nenechat se jimi při své práci s ním ovlivnit. I3 uvedla, že se snaží vnímat především, jak klient v celé své podstatě působí, avšak zároveň se vyhnout jakémukoliv hodnocení jeho osoby. I5 se zaměřuje především na zjišťování klientovi reality a od samotné spolupráce s klientem má spíše očekávání. I6, I9 a I10 uvedli, že si předsudky vůči svým klientům nevytvářejí či je vůbec nemají. I6 vysvětluje: „(...) neslouží mi to k ničemu, k ničemu mi to jako nepomáhá, tak to nedělám.“ I10 uvádí: „Předsudky k nim určitě nemám, protože to bych tu práci jako nemohla dělat.“ I7 uvedla, že si v rámci zjišťování informací o klientovi a jeho situaci vytváří určitou představu, avšak předsudky jako takové nezmiňuje.

Nutno podotknout, že všichni informanti ze svých pozic sociálních pracovníků zachovávají vůči klientům profesionální přístup, ať už se s předsudky setkávají či nikoliv.

Oblast II. Etické aspekty v rámci práce s rodinou

V oblasti II. jsem se zaměřila na získávání dat ohledně etických aspektů v rámci práce s rodinou. Tato oblast se skládá celkem ze čtyř témat. První i druhé téma se týká samotných etických dilemat, přičemž je zaměřena pozornost na *setkávání sociálních pracovníků s etickými dilematy* a na *etické otázky a etická dilemata sociálních pracovníků v rámci práce s rodinou*. Třetí téma je zaměřeno na *způsoby řešení etických dilemat* a v rámci čtvrtého tématu jsou zahrnuty *emoční reakce sociálních pracovníků na řešení etických dilemat*.

3. Setkávání sociálních pracovníků s etickými dilematy

Všichni informanti mi v odpovědi na mou úvodní otázku z oblasti etických aspektů potvrdili, že se v rámci své profese setkávají s etickými dilematy.

4. Etické otázky a etická dilemata sociálních pracovníků v rámci práce s rodinou

Tabulka č. 7: Druhy etických otázek a etických dilemat

Kategorie	Kódy	Vysvětlení
Etické otázky a etická dilemata	vypovězení smlouvy/dohody versus akceptace chování klienta	sociální pracovník zvažuje ukončení spolupráce s klientem
	právo na sebeurčení versus nejlepší zájem klienta	sociální pracovník respektuje rozhodnutí klienta, ačkoliv ho nepovažuje za nejlepší možné
	zájem jednoho klienta versus zájem ostatních klientů	sociální pracovník zvažuje, zda má odhlédnout od zájmů jednoho klienta pro dobro ostatních klientů
	zasáhnout versus nezasáhnout	sociální pracovník je konfrontován se svou ohlašovací povinností
	sdělit nepříznivou informaci hned versus sdělit ji později	sociální pracovník váhá, kdy je vhodný čas sdělit klientovi nepříznivou informaci
	zprostředkovat versus nezprostředkovat kontakt s biologickým rodičem	sociální pracovník zvažuje, zda je vhodné zprostředkovat kontakt biologického rodiče s dítětem svého klienta

Kategorie	Kódy	Vysvětlení
Etické otázky a etická dilemata	co sdělit versus co nesdělit	sociální pracovník zvažuje, jaké informace má klientovi sdělit a jaké nikoliv
	profesionalizace versus deprofesionalizace	sociální pracovník řeší dilema ohledně stanovení hranic při spolupráci s klientem
	členové těžké rodiny mají protichůdné zájmy	sociální pracovník zvažuje, zda např. upřednostnit zájem dítěte, či zájem rodiče
	komplexní versus zjednodušené cíle	sociální pracovník se dostává do rozporu např. s pravidly či hodnotami zaměstnavatelské organizace
	jaká práva dítěte upřednostnit	sociální pracovník si není jist, jaká práva dítěte by měl upřednostnit před jeho ostatními právy
	prosazovat práva klientů versus moci jim poskytovat služby	sociální pracovník se ocitá v situaci, kdy prosazováním práv či podpory svých klientů o ně zároveň přichází
	finanční dilema	při zajištění nezávislosti klientů na poskytovaných službách bude sociální pracovník ohodnocen nižší finanční částkou
	podpora biologické rodiny versus podpora náhradní rodiny	sociální pracovník spatřuje výrazné rozdíly v sociální politice v oblasti podpory rodin
	dilema ohledně upřednostňování zájmů jednotlivých klientů	sociální pracovník se ocitá mezi rozdílnými zájmy svých klientů, kteří jsou ve vzájemných vztazích
postoj sociálního pracovníka versus postoj kolegy, jiného odborníka	sociální pracovník se dostává do sporu s názory svých kolegů či dalších odborníků	

Kategorie	Kódy	Vysvětlení
Etické otázky a etická dilemata	vyvarovat se „nálepkování“ klientů versus použít jej k odlišení klientů	sociální pracovník si není jist, zda je vhodné s kolegy odlišovat klienty přidělováním „nálepek“, či nikoliv
	dilema pomoci a kontroly	sociální pracovník se snaží vymezit hranice své pomoci klientovi
	poskytnout versus neposkytnout materiální pomoc	sociální pracovník se rozhoduje, zda má klientovi poskytnout materiální pomoc, či nikoliv
	jak se zachovat v situaci, kdy klient prokazatelně lže	sociální pracovník zvažuje, zda má klienta konfrontovat v situaci, kdy klient prokazatelně lže

Zdroj: vlastní výzkum, 2021

Hned na začátek je nutné zmínit, že etická dilemata zmíněná informanty přímo vyplývají z druhu služeb, které poskytují, přičemž jsou zároveň determinovány samotnou osobností jedince. Záležitost, kterou jeden sociální pracovník vnímá jako etické dilema nemusí druhý považovat za problematickou. Názvy některých dilemat vychází z konkrétní poskytované služby, jiná se shodují s dilematy popsány v odborné literatuře.

I1 a I5 uvedli, že se již octli v situaci, kdy se rozhodovali, zda klientovi vypovědět smlouvu/dohodu z důvodu porušování pravidel z jeho strany a ukončit s ním tak spolupráci, či zda od některých jeho prohřešků odhlédnout a ve spolupráci pokračovat. I1, I7, I8 a I9 se potýkají s dilematem právo na sebeurčení versus nejlepší zájem klienta. Sociální pracovník se nachází ve stavu tzv. osvíceného jasna, kdy má pocit, že ví, co je pro klienta v danou chvíli nejlepší. Na druhou stranu se však snaží respektovat rozhodnutí klienta, který vidí svou situaci zase z jiného pohledu. I1 zmínila dilema „(...) jedna uživatelka vůči všem ostatním uživatelkám. Jo, že prostě, či zájem je ten hlavnější. My vlastně musíme brát ohled na ty ostatní uživatelky, ta jedna prostě... nelze to vždycky úplně vyřešit no.“ I2, I4, I5, I6 (jak z pozice doprovázejícího pracovníka, tak z pozice rodinného mediátora) a I9 uvedli, že se setkávají s dilematem zasáhnout versus nezasáhnout, kdy se ve valné většině případů jedná o dostání své ohlašovací povinnosti a o daných nesrovnalostech, které ve vztahu rodiče vůči dítěti pozorují, informovat OSPOD. I6 se potýká s podobnou problematikou, kdy zvažuje, zda „přimhouřit oči“, aby mohlo dítě v rodině zůstat a v případě nenalezení jiné rodiny nebylo umístěno do některého z příslušných ústavů. I3 uvedla, že pro ni vyvstává dilematická situace,

kdy se rozhoduje, zda sdělit nepříznivou zprávu klientovi ihned, či zda její sdělení odložit a případně i na jak dlouho. I3 vysvětluje, že: „(...) se bohužel párkrát setkali třeba s tím, že (...) pěstounka babička zemřela. A to jsou potom za mě nějaký etický dilema, jak vlastně... byt' jsme si vědomi tady toho všichni, že právě tohle jsou ty témata, o kterých se jako musí mluvit a musí se otvírat, tak sou to takový ty věci typu jako: „Už je ten čas?“ „Není moc brzo?“ „Není... aby to zase nebylo moc pozdě.“ Vlastně... vyvážit nějak jakoby ten cit a zároveň tu potřebnost toho o těch věcech mluvit, a to načasování zejména. To si myslím, že je jako velký, velký dilema (...)“. I5 a I6 (z pozice doprovázejícího pracovníka) se potýkají s dilematem, zda zprostředkovat, či zda nezprostředkovat kontakt dítěte s jeho biologickým rodičem. Tento významný krok, ke kterému dává podnět dítě, je však vždy konzultován se všemi zúčastněnými. Přesto I6 poukazuje na skutečnost, kdy se snaží, aby byl kontakt pro biologickou rodinu co nejbezpečnější, jelikož je možné, že např. kromě matky dítěte nikdo další neví, že je její dítě osvojené a sociální pracovník tak může nevhodně zasáhnout do citlivých záležitostí. I4 a I5 uvedli, že se dostávají do dilematické situace, co klientovi sdělit a co nesdělit. I5 uvádí: „(...) já bych chtěl vlastně zmínit jako jakousi, ať už jako nárok na dovednost komunikační, anebo... nebo vlastně... když vidím, že se v rodině neděje něco správně a potřebuju to tomu pěstounovi říct, zároveň balancuju nad tím, aby pěstoun se necítil špatně, jakože on je ten špatný, jo, že každé je v procesu nějakýho učení, včetně mě (...)“. I4 se vyslovil ohledně dilematu nastavení hranic s klientem, tedy: „Jak dalece zůstat s klientem (...)“. Dostává se tím tak do tzv. hraničního dilematu profesionalizace versus deprofesionalizace. Na druhou stranu bych zde ráda zmínila, že ačkoliv se i ostatní informanti mohou ve své profesi setkávat s problematikou nastavení hranic s klienty, ze všech odpovědí lze vyčíst, že je při práci s klienty vždy zachováván profesionální přístup. I5 a I6 (z pozice doprovázejícího pracovníka) se setkávají se situacemi, kdy členové téže rodiny mají protichůdné zájmy a oni se ocitají v situaci, kdy zvažují, zda např. upřednostnit zájem jejich klienta či zájem klientova dítěte apod. Pokud přihlédnu k dilematu komplexní versus zjednodušené cíle, na které jsem se některých informantů adresně zeptala, neobdržela jsem odpověď, že by se nějaký z informantů dostával do závažných sporů s cíli své zaměstnavatelské organizace či se s ní rozcházel v nastavených hodnotách, v opačném případě by svou pozici v ní pravděpodobně opustil. I5 však zmínil tuto problematiku z pozic jeho kolegů: „(...) v týmu sme dobrej mix, pretože moje kolegyně sou... jedna je třeba bývalá učitelka, jedna kolegyně je bývalá pracovnice OSPODu, já jako, když řeknu, když sem to prezentoval jako člověk typicky z neziskovky, tak máme opravdu jako, v základu máme trošku jiný přístup k tomu klientovi. Kolegyně paní učitelka je velmi náročná na ty klienty, dobrým způsobem, ale občas má problémy s tím třeba respektovat svébytnost tý rodiny, jo? Jak je zvyklá po způsobu učitelky tahat třicet dětí prostě a všechny normovat, tak občas se bavíme na tý supervizi, že tohleto už vlastně jako není sociální práce. Zrovna tak zase moje kolegyně z OSPODu. Jí občas vadí, když už vidí, že v tý rodině je

to hodně jako špatný, jo, nebo že to je hodně hraniční, tak jí vlastně jakoby chybí ta pravomoc k rodině na OSPODu, kdy věci prostě nařídila.“ Zde se tedy ukazuje, že kolegyním I5 činí v některých případech potíže jednat pouze do té míry, do které jim to umožňují kompetence udělené zaměstnavatelskou organizací. I6 se (v pozici doprovázejícího pracovníka) setkává s etickou otázkou/dilematem, jaká práva dítěte upřednostnit před jeho ostatními právy? Všechna práva dítěte jsou si totiž sobě rovná. Jedná se pak o situace, kdy upřednostnění jednoho práva může znamenat potlačení druhého a ono rozhodnutí v této záležitosti může být pouhým výsledkem subjektivního pocitu soudce daného případu. „Já bych za to byl strašně někdy rád, myslím si, že by to bylo užitečný, kdyby se fakt vedle sebe stavěly ty práva toho dítěte a fakt se jako mluvilo vo tom, jak který právo... jako se ho dotknem, jak ho omezíme částečně, jak se to dá nahradit, ale v praxi se s tím moc neseťkávám,“ zdůrazňuje I6 potřebu diskuze v oblasti dětských práv. I6 se dostává také do dilematu prosazovat práva klientů versus moci jim poskytovat služby, kdy tím, že se bude zasazovat o soběstačnost rodin biologických si bude zároveň ubírat vlastní klienty, pěstounské rodiny. S touto problematikou souvisí také dilema ohledně finančních odměn sociálních pracovníků, především tedy pracovníků doprovázejících rodiny, které uvedl I6: „(...) jakože vlastně já, když sem placenej, my to máme v organizaci tak, že vlastně máme za každou rodinu, kterou doprovázím, mám nějakou určitou částku, tak samozřejmě pak je to někdy složitý, že čím sem jako lepší, čím líp pracuju a podporuju návrat toho dítěte zpět do rodiny, tak tím míň potom dostanu jako platu, jo? (smích) Což, mimochodem to je možná nejzajímavější etický dilema, který jako řeším, jo?“ I6 dále hovořil o problematice podpory biologické rodiny dítěte versus o podpoře náhradní rodiny. „To je těžký no a vlastně i ta naše organizace, tak vona je hodně zaměřená vlastně na podporu tý náhradní rodinný péče, jo? (...) Protože pěstounský rodiny maj velkou míru podpory, maj mě každý dva měsíce, vzdělávání, jo, pohlídáme dítě, kdesi cosi a biologická rodina občas funguje v místě, jak sou ty SASKY, sociálně aktivizační služba, jo, né vždy a ze zákona nemaj žádnou podporu. A když si představíte sociálně slabý rodiny s malejma kompetencema, paralyzovaný tím, že jim bylo odebraný dítě, ještě jakoby ten, ta... nálepka toho, že to je ten rodič, kterej selhal, ale bez žádný podpory, tak ten to nemůže dát jako to je z logiky věci prostě to je jako... není možný, že jo. A pak se tvářit: „No vy ste to nedali, protože prostě ste se dostatečně nesnažili mně připadá jako někdy strašně nefér.“ Takže v tom je taky jako zajímavý napětí, velká míra podpory těm náhradním rodinám, ale velmi malá nebo nulová podpora pro ty původní rodiny.“ I6 však také zmiňuje, že „právě třebaš ted'kon v Praze máme projekt, kdy už kolegyně a kolegové začli pracovat i s tima biologickýma rodinama, jako že to vnímáme jako potřebný. A v Praze bylo možno získat nějaký evropský peníze na to, takže vlastně tam se vlastně rozjíždí jako poměrně intenzivní práce i s tou biologickou rodinou, jo, že vlastně část bude doprovázet ty pěstounský rodiny a část lidí bude se snažit podporovat tu biologickou rodinu, aby vona zvládla tu péči a podobně.“ Tímto krokem

je tedy z mého úhlu pohledu šance na jakési vyrovnání podpory biologických a náhradních rodin a zmírnění prožívání zmíněného dilematu v této oblasti sociální pomoci. I5 a I6 se shodují na setkávání se s dilematem ohledně upřednostňování zájmů klientů, kteří nemusejí být nutně v příbuzenských vztazích, avšak jejich společným zájmem je péče o dítě. I5 popisuje situaci, „*kdy máme vazbu dítěte na svoji biologickou rodinu, byť i ta rodina nebyla schopná z nejrůznějších důvodů se o to dítě postarat a zároveň blaho toho dítěte v současný pečující rodině i s tím, že někdy třeba pěstoun nesouhlasí s tím, aby se dítě vidělo se svým biologickým rodičem, ačkoli tu povinnost má, že zase jako vstupujeme do jakéhosi už čtyřúhelníku mezi dítětem, pěstounem, rodičem a námi, jo?*“ I6 vysvětluje, že je tato situace složitá „*(...) protože tam máme klienta rodiče, klienta dítěte a svým způsobem klienta biologického rodiče a teď (...) Koho máme upřednostnit (...)*“. I7 a I9 se dostávají do problematické situace, kdy stojí před dilematem, zda si trvat na svém názoru ohledně konkrétního případu, či zda přihlédnout k názoru svého kolegy, jiného odborníka, který je odlišný. I7 se setkává se situací, kdy zvažuje, zda by se měl se svými kolegy vyvarovat „nálepkování“ klientů, či zda jej použít k jejich odlišení. I8 uvedla dilema pomoci a kontroly, jehož řešení má však již v sobě srovnané. I8 vysvětluje: „*(...) je čistě na nich, co udělají, jo? Je to například, víme že mají nárok na příspěvek na péči, ale oni si musí tu žádost podat, donést na ten úřad. Můžeme jim pomoci, že jim ty formuláře dodáme, můžem to s nima vyplnit, ale je pak na nich to podání a jednání s tím úřadem.*“ I9 a I10 uvedly dilema poskytnout versus neposkytnout materiální pomoc klientovi v situaci, kdy nemají dostatek informací k tomu, aby rozhodly, zda ji klient skutečně potřebuje, či nikoliv. S tímto dilematem může souviset i etická otázka, jak se zachovat v situaci, kdy klient prokazatelně lže? Sociální pracovník následně čelí dilematu, zda má klienta konfrontovat v situaci, kdy mu klient prokazatelně lže, či zda jeho lež přehlédnout a směřovat pozornost výlučně na informace, o kterých si je jist, že jsou pravdivé.

Téma etických dilemat bych ráda zakončila slovy I6, jež dané téma vhodně doplňují. V rámci rozhovoru I6 uvedl, že ho jistým způsobem uklidňuje ono uvědomění si, že on není tím, kdo činí ta zásadní konečná rozhodnutí, jakými jsou např. další směřování klienta, odebrání dítěte z rodiny či rozhodnutí o osvojení dítěte apod. Jmenované příklady konkrétních situací považuje za velmi náročné a mnohdy rozporuplné, přičemž poukazuje např. na rovné postavení práv dítěte, které jsem zmiňovala již u dilematu, jaká práva dítěte upřednostnit. I6 také uvedl, že nad eticky problematickými situacemi nikdy neuvažuje jako nad etickými dilematy. Vysvětlil tím, že v praxi sociální pracovník může konkrétní situaci vnímat jako problematickou či obtížnou, avšak nesnaží se ji nutně pojmenovat odpovídajícím názvem z literatury a někam ji zařadit. Tento postřeh mi do jisté míry zdůvodňuje, proč informanti nepojmenovávali problematické situace vhodnou terminologií, ale raději je popisovali a zároveň vysvětluje, že nakolik je vnímání etických dilemat specifické, je více než na

místě, aby sociální pracovník onen etický problém uchoopil především ze svého pohledu a následně s ním začal pracovat.

5. Způsoby řešení etických dilemat sociálních pracovníků

Tabulka č. 8: Řešení etických dilemat sociálními pracovníky

Kategorie	Kódy	Vysvětlení
Způsoby řešení etických dilemat	řízení se pravidly či metodickými pokyny organizace	sociální pracovník se řídí postupy nařízenými zaměstnaneckou organizací
	konzultace s kolegy/kolegyněmi	sociální pracovník hledá řešení v rámci konzultací se svými spolupracovníky
	supervize	sociální pracovník hledá řešení v rámci supervize
	intervize	sociální pracovník hledá řešení v rámci intervize
	poradenství s dalším odborníkem	sociální pracovník se uchyluje k poradě s dalšími odborníky z oboru
	odkládání, dočasné ignorování řešení	sociální pracovník se řešení daného dilematu vyhýbá
	konzultace s klientem, informování či dovzdělávání klientů	sociální pracovník komunikuje s klientem, aby našel co nejlepší řešení dané situace
	pořádání vzdělávacích kurzů pro klienty	sociální pracovník nabízí klientům vzdělávací kurzy, v jejichž rámci mohou klienti sdílet své zkušenosti či traumata apod.
	rozvázání dohody/smlouvy s klientem	sociální pracovník rozváže uzavřenou dohodu/smlouvu s klientem
na základě vlastního předporozumění či vzdělání	sociální pracovník již má ohledně řešení daného dilematu příslušné zkušenosti či znalosti	

Kategorie	Kódy	Vysvětlení
Způsoby řešení etických dilemat	zaznamenání neochoty spolupracovat do individuálního plánu klienta	sociální pracovník chrání svou osobu tím, že do dokumentace uvede neochotu klienta spolupracovat
	týmová porada	sociální pracovník hledá řešení prostřednictvím společné porady celého týmu
	prezentace způsobů řešení klientovi	sociální pracovník představí možné způsoby řešení klientovi, který se pro jedno řešení sám rozhodne

Zdroj: vlastní výzkum, 2021

Jak si lze všimnout výše (viz *Tabulka č. 8*), odpovědi v oblasti způsobů řešení etických dilemat jsou někdy přímé způsoby řešení, avšak také se jedná o hledání způsobů řešení. V souhrnu jsou to však nástroje, které pomáhají sociálním pracovníkům vypořádat se s nastalými etickými dilematy. Někteří informanti z pozice sociálního pracovníka řeší dilematické situace jedním způsobem, někteří jmenovali způsobů vícero.

I1 a I6 uvedli, že se v dilematických situacích řídí pravidly organizace či zavedenými metodickými pokyny. I2, I3, I4, I6 (z pozice doprovázejícího pracovníka), I8, I9 a I10 uvedli, že se o nastalé situaci poradí s kolegyní a zkonzultují tak možnosti řešení. I2, I3, I4, I5, I7, I8 a I9 zmínili supervizi jako velmi nápomocný nástroj při řešení eticky náročných situací. I10 uvádí: „(...) *na supervizi sme ešte asi takovejhle problém jako nedonesly nebo nemyslim si, že by to byl úplně cíl tý supervize nějakéj (...)*“. I3, I4, I6, I7 a I8 zmiňují také intervize. Konkrétně I6 (z pozice supervizora) zdůraznil, že v rámci supervizi se neseťkává s řešením etických dilemat, nýbrž se setkává s organizačními záležitostmi, konzultacemi o klientech atd. V rámci intervizi se však dle jeho zkušenosti řeší témata etických dilemat více, jelikož jde o intimnější sociální skupinu, tedy o pracovníky z jednoho pracoviště, kteří tak mají možnost mezi sebou konzultovat více osobní záležitosti, kterými prožívání etických dilemat bezpochyby je. I3 zmínila ještě možnost poradenství s dalším odborníkem. I4 a I7 na mé adresné tázání po odkládání řešení etického dilematu odpověděli kladně. Domnívám se však, že by tuto možnost sami od sebe nezmínili, a je proto možné, že se k tomuto způsobu řešení uchyluje více informantů.¹¹⁸ Z odpovědí I5, I6 (z pozice doprovázejícího pracovníka), I7 a I8 je patrné, že se snaží danou situaci konzultovat také se svými klienty, je zde snaha o jejich

¹¹⁸ Důvod, proč jsem se obdobným způsobem nezeptala na tutéž oblast ostatních informantů byla snaha o nepodsouvání vlastních myšlenek, udržení otevřených otázek a zachování tak, co nejvyšší možné autenticity odpovědí jednotlivců.

informování či dovzdělávání, což může pomoci k vyřešení dilematické situace. I8 uvedla: „*Někdy zvolíme metodu, že si sebou vezmem kolegyni na supervizi, nebo na intervizi, případně... je to takové to, že dyž to řekne někdo jiný, tak to ta rodina třeba jinak slyší. A pak je to spíš o nějakém otevřeném rozhovoru s tou rodinou.*“ I5 uvedl pořádání vzdělávacích kurzů s možností skupinového sezení klientů a vzájemného sdílení stejných zájmů. Dále však také možnost rozvázání dohody či smlouvy s klientem, což např. I5 vysvětluje na následující situaci: „*Tam jsme konkrétně třeba řešili to (v rámci skupinové supervize), že pěstounka používala fyzické tresty. Používala je opakovaně... i přes naše upozorňování, i přes to, že sme to už i nahlásili na OSPOD jako pracovníci sociálně-právní ochrany dětí a v tu chvíli už vlastně sme řešili to, jestli s klientkou rozzvážeme dohodu, protože nemůžeme, když to řeknu, přes naše nějaký, přes nějaký naše principy prostě dál tolerovat poškozování dítěte.*“ I6 se (z pozice doprovázejícího pracovníka) při řešení etických dilemat obrací k vlastnímu předporozumění dané situace či vzdělání v konkrétní oblasti, což lze předpokládat také u ostatních informantů, jelikož všichni mají potřebné vzdělání a více či méně zkušeností, jež načerpali v rámci praxe. I8 vysvětlila, že situaci, kdy klient nechce spolupracovat a nedbá jejím doporučením, řeší uvedením této skutečnosti do individuálního plánu klienta, aby se tak chránila před případnými nepříjemnostmi v budoucnosti. Podle slov I8 jde o to, „*vyjasnit si, že... jesi opravdu to tak nechťejí, tak ale že si to potřebujem prostě uvést někde i abych případně chránila sebe, že jo, v momentu nějakých kontrol nebo cokoli. Takže pak je to o tom rozhovoru, sepsání do individuálního plánu (...)*“. I9 a I10 uvedli týmovou poradu jako způsob konzultace dilematických situací.

Na závěr považují za vhodné zmínit, že I1, I4 a I6 uvedli skutečnost, kdy považují za nejlepší dát klientovi na výběr, a to ze všech způsobů řešení, na kterých se usnesli v rámci některého typu společné porady, či které sami z klientovi situace vyvodili. Z tohoto sdělení vyplývá, že ne každé rozhodnutí, které je třeba v rámci etického dilematu učinit závisí výlučně na sociálním pracovníkovi. I6 uvedl: „*No, já moc rozhodnutí vlastně nedělám. Rozhodnutí dělá klient (...) já vlastně nedělám rozhodnutí, ale dávám, snažim se těm klientum dávat na výběr.*“ Uvádím tento poznatek odděleně v samostatném odstavci, jelikož je výsledkem předchozích postupů pro řešení etického dilematu (např. nalézání řešení v rámci intervize apod.), ale zároveň může být přímým způsobem řešení ze strany klienta.

6. Emoční reakce sociálních pracovníků na řešení etických dilemat

Tabulka č. 9: Vnímání řešení etických dilemat po emoční stránce

Kategorie	Kódy	Vysvětlení
Emoční prožívání sociálního pracovníka	snaha negativní emoce redukovat, držet si odstup	sociální pracovník se snaží své negativní emoce co nejvíce redukovat a nebrat si je osobně
	pocit lítosti, smutku	sociální pracovník zažívá pocity lítosti a/či smutku
	pocit nespravedlnosti	sociální pracovník zažívá pocity nespravedlnosti vůči některé zúčastněné straně
	emoce závislé na přístupu klienta k poskytované službě	emoce se u sociálního pracovníka objevují v závislosti na přístupu či chování klienta
	pocit viny	sociální pracovník zažívá pocity viny
	cítí se pod tlakem	sociální pracovník se cítí pod tlakem, a to z důvodu očekávání správných rozhodnutí, předvídání, dobrého vyhodnocování apod.
	empatie, soucit, prožívání situace s klientem	sociální pracovník má empatický přístup, soucítí se situací klienta
	stres, úzkost	sociální pracovník se potýká se stresem a/či úzkostí
	pojmenování a racionalizace emocí	sociální pracovník cítí potřebu pojmenovat si a následně zracionalizovat své emoce, pocity
	pocit naštvání, vzteku	sociální pracovník zažívá pocity naštvání a/či vzteku
zvládání emocí pomocí nastavení vnitřních hranic	sociální pracovník je díky vytyčení svých hranic schopen lépe zvládat své emoce	

Kategorie	Kódy	Vysvětlení
Emoční prožívání sociálního pracovníka	pocit bezmoci, vyčerpání	sociální pracovník zažívá pocity bezmoci, cítí se vyčerpaný

Zdroj: vlastní výzkum, 2021

V rámci vyhodnocování poslední oblasti bylo velice náročné odpovědi zobecnit, jelikož každý informant je osobitým jedincem, který své emoce chápe a prožívá odlišně.

I1, I2, I5, I6, I8 a I10 se snaží své emoce co nejvíce redukovat a držet si od nich mentální odstup, když už se nějaké objeví. I6 vysvětluje, že (z pozice mediátora) pouze zrcadlí emoce klientů, aby vlastním emocím lépe porozuměli. I8 uvádí, že „(...) *pak sou samozřejmě i rodiny, kde je to víc emočně náročný v rámci třeba těžkého zdravotního stavu dítěte nebo když vidíme, že opravdu se třeba i blíží nějaký úmrtí nebo je reálné, že opravdu může dojít k tomu, že to dítě opravdu zemře, tak sou to jako náročný situace, ale snažím se nějak pracovat na tom se jako od toho lehce odosobnit (...) sem tam pro tu rodinu, sem tam pro ně nějakou tou oporou, dodávám jim ty informace, aby cokoli k řešení bylo snazší.*“ I1, I2, I3, I6 a I8 zažívají pocity lítosti či smutku, případně obojího, jak je tomu u I6. I1 a I2 se shodují, že se u nich nejčastěji projeví lítost vůči dětem jejich klientů. I6 (z pozice mediátora) vysvětluje: „(...) *jediný jako co můžu mít lítost je, že sem moh udělat lepší intervenci v rámci mediace, že sem moh něco si všimnout, něco tak jako vystihnout, něco líp zreflektovat, nebo něco líp shrnout a neudělal sem to (...)*“. I1 a I9 zažívají pocity nespravedlnosti. I1 se ztotožnila s pocitem určité nespravedlnosti s ohledem na situaci dětí, které nemohou za situaci, ve které se jejich rodič ocitá. V souvislosti s problematikou ne/spravedlnosti uvedl I5 následující myšlenku: „*Nespravedlnost... já myslím, že ani jako neexistuje spravedlnost, co se týče jako lidského osudu nebo fungování rodiny. Každá rodina má své obtíže, své nějaký traumata (...)*“. I9 pociťuje nespravedlnost ze strany nastavení sociálního státu a systému redistribuce zdrojů v oblasti sociální politiky: „(...) *víceméně, co se mi nelíbí je vůbec náš systém, jak je nastavený, prostě ten státní systém, jo? Že prostě je to od našeho státu špatně nastavený, jo? Vůbec ten systém těch sociálních dávek a to dle toho, kdo do něho přispívá, kdo nepřispívá a sem... myslím si, že dokud to takle u nás bude nastavený, tak ty lidi nemůžeme změnit, jo? Já si říkám, že sama v tudle chvíli dycky působím na tu rodinu v tom daným okamžiku, ale bohužel ten systém je nastavený takle a myslím si, že je nastavený špatně, a to je to co mě třeba trošičku sráží jakoby toho pracovníka dolu, jo? To jako dyž nad tím pak hodně přemejšlim, tak sem dycky z toho jako našťvaná. (...)* Prostě ten systém... *mám tady rodiny, kterým to prostě pomůže, mám tady rodiny, kterým to hodně ublíží a máme tady rodiny, který prostě to dokážou si z toho vzít jenom to samy pro sebe. Takže jako nějaká nespravedlnost určitě taky, ale hlavně je to spíš jakoby na ten systém, i ty služby (...)*“, uvádí I9. I2 reaguje na vzniklou situaci na základě přístupu

samotného klienta, což vysvětluje na následujícím příkladu: „*Máme nákej stanovevej postup, kterej je teda v domácím řádě, kterej je ve smlouvě, kterej samozřejmě klient zná v době, už v době, když podepisuje smlouvu, tak s timhle všim je seznámenej. Nikdy to není tak, že by to bylo prostě první problém a končíme, pokud' teda není opravdu nějakej šílenej závažnej problém, což by bylo třeba fyzický napadení a tak dále, ale ty klienti sou na to upozorňovaný a v podstatě upozorníte, upozorníte, upozorníte a vysvětlíte, jak teda to skončí, pokud' se situace nezlepší. Pokud' se situace nezlepší je to volba toho klienta, takže jako tam už s tím problém nemám.*“ I3 a I5 uvedli, že se již setkali s pocití viny. U I3 se objevil pocit viny v situaci, kdy měla dojem, že nesprávně vyhodnotila situaci klientů (dvou rodin), jelikož se následně objevili obtíže při spolupráci. I5 uvádí: „*(...) pocit viny... stane se mi, že někdy z nějakýho důvodu sem přepracovanej nebo sem prostě něco opomněl, nebo sem dostatečně, když to řeknu neporozuměl, že to konkrétní téma je důležitý v tom rozhovoru... mohl sem něco pominout... je to vina, kterou ale, když to řeknu jako sem schopný cítit, sem schopný se zároveň ale omluvit klientovi, že jsem něco zanedbal nebo, že sem na něco zapomněl a odsat' mám ty kroky, abych to napravil.*“ I3 uvedl, že se jakožto vedoucí pracovnice cítí často pod tlakem. I3 vysvětluje: „*(...) co to jako ve mně evokuje je to trošku tlak, je to trošku tlak na to, že člověk musí strašně předvídat dopředu. Že musí jako přemejšlet o těch věcech dopředu, co by se mohlo jako to... protože vždycky je lepší na to jako nějakým... řešit to preventivně, a ne potom už jako nějaký následky něčeho (...) co vnímám já osobně, tak si myslím, že to je tlak toho, aby to člověk jako vyhodnotil správně.*“ Jelikož je empatie považována za jednu z hlavních dovedností sociálního pracovníka, dá se předpokládat, že ji při své práci, vzhledem k získaným odpovědím, pocítují všichni informanti. Z odpovědí I4, I5, I6 (z pozice doprovázejícího pracovníka), I7 a I8 však vyznívá nejjasněji, že jsou vůči klientům empatičtí a mnohdy s nimi vnitřně prožívají jejich obtížnou situaci. „*Tak samozřejmě, ono, když je to nějaký... v průběhu let vlastně svym způsobem já tu rodinu doprovázím, jak sem říkal, třeba už pět let, teď už táhnu šestej rok. Tak s tou rodinou nějakym způsobem se sžiju a když (...) je to prostě něco závažnějšího, tak svym způsobem to s nima taky prožívám, takže když se fakt něco děje a vim vo tom, oni mi to sdělí třeba, tak to s nima prožívám svym způsobem taky no,*“ uvedl I4. I4 také jako jediný zmiňuje stres a úzkost, s nimiž se nepochybně sociální pracovník při střetu s etickým dilematem může setkávat. I7 uvedla, že je jí velmi nápomocné si své emoce pojmenovat a zracionalizovat, k čemuž jakožto vedoucí pracovnice vede i ostatní pracovníky v organizaci. I7, I8 a I10 uvedli, že se setkávají s pocití našťvanosti a/či vzteku. I7 uvedl, že se tento pocit nedostavuje výlučně při spolupráci s klienty: „*Určitě to je i že můžem se samozřejmě našťvat i na jako komunikaci s odborníky, kdy někde něco nefunguje (...)*“. I8 má zase zkušenost s klienty, kteří se nechtějí řídit jejími radami, jakožto radami specializovaného odborníka v zájmu nejlepšího vývoje jejich dítěte: „*(...) to dítě sem opravdu viděla jako výrazně bezhraniční, což už byla věc,*

na kterou sem třeba té rodině jako poukázala, ale samozřejmě nejsme tam v roli toho, abysme jim říkaly, jak maj vychovávat. Takže vim, že tam pro mě to bylo velmi náročné tam jet, udržet si nějakou svojí klidnou (smích) povahu a jednat s tím dítětem jako zcela korektně. Ale samozřejmě třeba při cestě zpátky sem si to já pak zpracovávala, že opravdu sem byla naštvaná a určitě sem nebyla jako úplně v pohodě a potřebovala sem si jako využít tu cestu autem zpátky pro zklidnění a nějak jako srovnání tý... těch emocí. (smích) “. I9 uvedl, že se snaží nastavit si vnitřně takové hranice, které mu pomáhají zvládat emoce, které se mohou objevovat. Dodává, že samotnému zvládnutí emocí pomáhají získané zkušenosti v rámci praxe. Odpověď I10 ve mně evokovala pocity, které jsem označila jako bezmoc a/či vyčerpání: „(...) člověk je občas z toho jako vyšťavenej, protože se dostává jako k případům, kdy ví, že se ta rodina nikam neposune prostě, že i kdybych se postavila na hlavu, tak... buď z důvod toho, že třeba maj fakt extrémní dluhy nebo i sou tak moc početný, že je nikdo nikam jako neveme na lepší bydlení. Prostě těch situací je hromada, kdy oni fakt nemají... jakože je v tom vlastně člověk může jenom podporovat jako, aby tak zůstaly. Takže tadyhle to je problematický na to, aby člověk si udržel jako nějaký pozitivní myšlení, dyž ví, že dál jako se to neposune.“

Závěrem bych zde ráda uvedla myšlenky některých informantů, které mě zaujaly svým uvědoměním. I5 se v rámci tématu emocí krátce zamyslel nad autentičností sociálního pracovníka: „Myslím si, že důležitá je ta autentičnost při práci s člověkem, se svými, když to řeknu, i klady, zápory mé osoby.“ I6 zmínil myšlenku na téma spokojenosti: „To uvědomění si, že za svoji spokojenost (...) sem zodpovědněj já, jo? Moje spokojenost je moje zodpovědnost a nemůžu chtít po klientech, aby oni tvořili moji spokojenost. Že já budu spokojenej, až klient bude něco dělat. Jo sem nespokojenej s tím, že klient neposlouchá moje rady, tak to je špatně, protože vlastně chci, aby mi ten klient vytvořil tu moji spokojenost. Ale za svoji spokojenost sem zodpovědněj já. Takže tohle jako zvědomování si toho, že já sem zodpovědněj za svůj život a klienti za svůj, mi pomáhá v tom vlastně nemít tam ty zbytečný emoce toho lítosti, smutku a podobně. Protože nemám proč, jo? To není můj job, moje práce, můj život... ten jejich život není mým tématem.“ Dosoudilová a Francuchová (2008) uvádějí právě potřebu uznání od klienta jako jednu z možných příčin nevědomého porušení hranic sociálním pracovníkem. I9 se v rámci rozhovoru dostala k tématu odpuštění: „(...) dneska už se nebojim ani těm rodinám říct jako že nás zklamaly (...) Ale už jim třeba dokážu i odpustit, protože vim, že prostě to tak mají a že v tu chvíli přesně ona za mnou nepřide na schůzku kvůli něčemu... hledání práce, dyž jí ted' vyhodily z azyláku, vona potřebuje prostě řešit tohle. Takže sem se naučila jakoby odpouštět, dávat nový šance, ale jako zase nechtít nebo nečekat vod těch lidí něco extra, protože spíš, pak je člověk příjemnějc jako překvapenej.“

ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo zmapovat a popsat etická dilemata, se kterými se při své práci setkávají sociální pracovníci poskytující pomoc rodinám ve vybraných organizacích v Českých Budějovicích. Zmapovaná dilemata byla následně popsána v páté kapitole interpretující data získaná v rámci výzkumného šetření, k jehož realizaci byl využit kvalitativní typ výzkumu.

V úvodu práce je přiblížena motivace pro zpracování zvoleného tématu, představena struktura práce, její cíl spolu s výzkumnou otázkou a hlavní zdroje, které byly použity pro zpracování první části práce.

Následuje první kapitola, kde se čtenář seznamuje se specifiky sociální práce s rodinou, které bylo nutné zmínit pro uvedení do problematiky. Rodina je zde, jakožto základní společenská instituce a primární skupina dítěte, charakterizována a dozvídáme se o faktorech, z nichž některé mohou přispívat k narušení její funkčnosti, o níž a jejich poruchách je pojednáno v následujících podkapitolách. Kapitola nahlíží rodinu také v postavení klienta sociálního pracovníka a popisuje jejich vzájemnou spolupráci. Pro výkon profese sociálního pracovníka je jistě velmi přínosné, ne-li nezbytné být obeznámen s cílovou skupinou, se kterou pracuje. Díky tomuto poznání je pak pracovník schopen lépe reagovat na její potřeby a na základě typu problému, kterému společně čelí také řešit případné dilematické situace. Z informací poskytnutých komunikačními partnery lze vyvozovat, že při práci s klienty jsou zohledňovány postupy, jež jsou v kapitole popsány.

Matoušek (2013) uvádí, že někteří rodiče, o které v dětství pečoval někdo z příbuzných, či se ocitli v péči ústavních zařízení apod., mají potíže se zvládnutím života a péčí o vlastní děti. Toto potvrzuje I1, která vysvětluje, že se do jejich organizace vrací děti jejich předchozích uživatelů, a to bohužel jako samy uživatelky. Zde se potvrzuje, že je jedinec výrazně determinován prostředím, ve kterém vyrůstá. Setkáváme se tak s politováníhodnými situacemi, ve kterých je budoucí život dětí v mnohých případech formován právě stylem života osob o ně pečujících. Jak však vhodně podotkl I5, je důležité si uvědomit, že každá rodina má svůj osud, má svůj příběh a svou vlastní cestu a není v moci sociálního pracovníka ji zbavit všech jejích traumat či problémů, jinými slovy, zcela ji „uzdravit“. Může však její cestu usměrňovat a podporovat její silné stránky.

Druhá kapitola pojednává o etice v sociální práci, etických dilematech a jejich způsobech řešení. První podkapitola definuje etiku jakožto základní pojem tematického zaměření práce. Následuje podkapitola, která je zaměřena na profesní etiku, v jejímž rámci je zmíněn i etický kodex sociálního pracovníka. V profesní etice jsou obsaženy etické hodnoty a normy, na nichž stojí smysluplnost a společenská zakotvenost profese sociálního pracovníka. Přestože zde sociální pracovník nenalezne konkrétní odpovědi na řešení etických dilemat v sociální práci, na což poukazují Freud a Krug (2002), zaujímá

k nim vlastní postoj, který je při řešení dilemat významný. Postupně se v této kapitole dobíráme k oblasti hodnot v sociální práci, které si v procesu získávání zkušeností a dovedností sociální pracovník osvojuje, čímž formuje i svou osobnost, která se následně odráží ve veškerém jeho jednání. Vzhledem k výše zmíněnému a jak s pomocí popsanych příkladů uvádějí Hunger (2013) a Wulfekühler a Rhodes (2018), se předmět etika v sociální práci v rámci studia jeví jako podstatný základ pro výkon samotné profese, jelikož úzce souvisí s problematikou etických dilemat.

Příjemně mě překvapila odpověď I5, který při společném rozhovoru z vlastních pohnutek zmínil pojem „autentičnost“, kterou považuje za důležitý aspekt při práci s člověkem, a to se svými klady i zápory, jež jsou osobě jedince vlastní. Tento výrok koresponduje s poznatky, které uvádějí Trnka et al. (2020) a Jungers a Gregoire (2016), kteří autenticitu u sociálních pracovníků v otázce vypořádávání se s dilematy vyzdvihují.

Jak potvrdily výsledky výzkumného šetření, uvedené v kapitole páté, sociální pracovníci se s etickými dilematy setkávají neustále. Sociální pracovníci, kteří k účasti na rozhovorech udělili svůj souhlas, neuvedli všechna dilemata, která byla popsána v první části práce, zato však zmínili velké množství dilemat dalších. Ukazuje se, že konkrétní dilemata vždy vyplývají z druhu činnosti či poskytované pomoci a jsou vzhledem k problému náležitě nazvána. Stává se tak, že konkrétně pojmenované dilema spadá do obecně nazvaného dilematu v odborné literatuře. Dostupné tituly odborné literatury se sice snaží druhy etických dilemat podrobně popsat, velmi však existující dilemata zobecňují. Bylo by velmi odvážné tvrdit, že by jednotlivá dilemata, se kterými se sociální pracovníci dennodenně setkávají, měla být více rozpracována, jelikož stejné dilema v případech vícera klientů bude pokaždé řešeno odlišně vzhledem k dalším okolnostem. Na druhou stranu bych nerada popřela možný přínos, jaký by pro sociální pracovníky mělo odlišení a rozpracování jednotlivých druhů etických dilemat v kontextu práce s různými cílovými skupinami za různých okolností.

Tím, že jsem v rámci své diplomové práce zaměřila svou pozornost na odlišné organizace poskytující pomoc rodinám s dětmi, ukázala se tak i různorodá etická dilemata, se kterými se jednotliví sociální pracovníci potýkají. Rozhodně považují za přínosné ve zkoumání dilemat v oblasti sociální práce s rodinou pokračovat a zaměřit pozornost např. na orgán sociálně-právní ochrany dětí, který je státním orgánem podílejícím se na rozhodování o budoucnosti mnoha rodin, především pak dětí. Lze předpokládat velmi zajímavé poznatky i od pracovníků této instituce.

Osobně se domnívám, že by bylo velmi prospěšné zaměřit více pozornosti na samotné řešení etických dilemat. Jak ukazují odpovědi jednotlivých informantů, jedná se mnohdy o stresující, nepříjemné a někdy i bezvýhodné situace, ve kterých najdou oporu z velké části především u svých kolegů/kolegyň, jež problematiku dilemat vnímají obdobně a jsou si samotným řešením mnohdy nejistí do té míry, do jaké je sám jedinec, který se s dilematem potýká. Odpovědi dotázaných informantů nepřímo potvrzují, že jsou

uplatňovány všechny způsoby řešení dilemat, které uvádějí Musil a Nečasová (2008). „Koncept zla“, který popisuje Humphrey (2015) se ukazuje jako podstatný. Jak totiž vyplynulo z odpovědí některých informantů, dostávají se i do situací, kdy si vyčítají určitou nedostatečnost ve své intervenci a potýkají se tedy s výčitkami svědomí, které rozhodně nepřispívají k duševnímu zdraví sociálního pracovníka.

Informanty zmiňované supervize, případně intervize, se na základě jejich odpovědí potvrzují jako nápomocné k projednání problematických situací, jelikož podporují velmi potřebnou psychohygienu sociálního pracovníka a pomáhají tak předcházet tzv. syndromu vyhoření, jak uvádějí Kalina (2008) a Malíková (2011).

V rámci rozhovorů mi někteří komunikační partneři zmínili, že v jejich organizaci příležitostně proběhne školení zaměřené na oblast etiky sociální práce, což jsem z jejich strany vnímala jako určitý příslib naděje či pomoci ke snadnějšímu nalézání způsobů řešení etických dilemat. Myslím si, že by sociální pracovníci jistě ocenili vhodně zacílené, ať už odborné kurzy, školení, vzdělávání nebo otevřenou diskuzi na toto téma. Tyto poznatky podporují i zmiňovaný koncept etického vedení (Brown a Treviño, 2006), jehož rozvíjení by mohlo být pro oblast řešení etických dilemat velmi přínosné.

Někteří informanti vyjádřili také jisté znepokojení při řešení náročných situací, ve kterých výrazným způsobem figurují děti. Nejvýrazněji jsem jej zaznamenala v oblasti práv dítěte, jak již bylo zmíněno ve výsledcích výzkumného šetření. V této souvislosti I6 uvedl, že všechna práva dítěte „*sou si rovný, dokonce i právo na život není nadřazený nad ostatníma právy toho dítěte. Je v nich vždycky prostě napětí, jo, protože já se setkávám až s těma dětma, kde nějaký právo bylo narušený, jo? To znamená následující: „Má dítě právo na rodinný život, život ve svojí rodině, anebo má právo na všestranný rozvoj, dobrý rozvoj?“ A často se dostávám do konfliktu. Protože když bude dítě v pěstounské rodině, tak pravděpodobně líp se naplní jeho všestranný rozvoj, ale omezíme jeho právo žít ve svojí biologické rodině. Když bude žít v biologické rodině, tak zas můžem omezit to právo toho dítěte na nějaký jako všestranný rozvoj a na klid a na stabilitu (...)*“. Zřetelně zde lze vnímat onu potřebu diskuze v oblasti rovnosti práv dítěte, jelikož vhodnější volba není vždy zřejmá. Pro budoucnost dítěte je však naprosto zásadní.

I6 zmínil také jistou potřebu zaměřit větší pozornost na rozdíly v podpoře náhradních a biologických rodin. Informant vysvětluje, že v případě rodin náhradních jde o podporu (především finanční) nesrovnatelně kvalitativně vyšší než v případě rodin biologických. Není tedy, dle názoru I6, žádné překvapení, když jsou děti umisťovány do náhradních rodin s výrazně vyšší podporou státu, místo aby bylo usilováno o podporu jejich biologické rodiny a ony by tak nebyly nuceny opouštět své rodinné zázemí.

V rámci rozhovoru s I9 byla také zmíněna nespokojenost s nastavením sociálního státu, konkrétně se systémem sociálních dávek, který podle slov informantky, některým rodinám pomůže, některým však velmi uškodí. V této oblasti také panují rozdíly v přispívání do samotného systému, který pak podle názoru I9, ze svých zdrojů

nespravedlivě přerozděluje, což poukazuje na další problematickou situaci v oblasti sociální politiky. Nehledě na skutečnost, kdy takové situace shazují autoritu samotného sociálního pracovníka, což potvrzuje Jínek (2014).

Zamýšlela jsem se také nad situací, zda je pro sociálního pracovníka vhodné být zaměstnán na více pracovních pozicích zároveň jako je tomu u I6. Myslím si, že může být do jisté míry náročné profesně oddělit přístup v každé pracovní pozici. Sociální pracovník má také více práce a povinností, a tedy přichází do kontaktu s větším množstvím problematických situací. Časová omezenost ho nutí přizpůsobit svou práci s rodinou tak, aby nedocházelo ke snížení kvality poskytované péče, a aby tato byla srovnatelná s péčí věnované ostatním rodinám. Z důvodu své vytiženosti může také opomenout záležitosti, které klient považuje za důležité. V neposlední řadě se může potýkat také s nadměrnou psychickou zátěží. Výhodou však mohou být bohaté zkušenosti v rámci profese a více získaných pohledů na daný problém. Zajisté se jedná o preference daného jedince a pokud takový způsob práce pracovníkovi vyhovuje a zvládá jej, není zdá se třeba ho žádným způsobem znevažovat.

Vytyčeného cíle diplomové práce bylo dosaženo, což dokládá kapitola pátá, v níž jsou interpretována získaná data z realizovaných polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky poskytujícími pomoc rodinám s dětmi, které se ocitají v nepříznivé životní situaci. Kromě etických otázek a dilemat jsou zde nastíněny i oblasti jako přístup sociálního pracovníka ke klientovi, způsoby řešení dilemat a osobní prožívání jedince potýkajícího se s dilematem.

Diplomovou práci lze využít k reflexi postupů práce v organizacích poskytujících pomoc rodinám, jejichž zástupci byli přímými účastníky výzkumu. Navrhovaná reflexe by mohla vnést nové pohledy na problematiku etických dilemat a inspirovat tak k efektivnějším způsobům vypořádávání se s nimi. Může rovněž podpořit diskuzi ohledně představované problematiky a vnést do ní nové poznatky z praxe, případně vybízet k dalšímu bádání. V neposlední řadě může být její obsah využit k vyšší informovanosti laické i odborné veřejnosti.

Závěrem bych také ráda zmínila, že práce naplnila i můj osobní cíl, a to prohloubení poznatků v oblasti sociální práce s rodinou, jakožto cílovou skupinou, které se v rámci své profese sociální pracovnice plánuji věnovat a v oblasti etiky a s ní souvisejících etických dilemat, se kterými se budu ve své profesi nepochybně setkávat a následně i vypořádávat, čímž ji považuji za přínosnou, nejen v mé studijní, či pracovní, nýbrž i v osobní sféře.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Bibliografické zdroje:

1. ABRAMSON, M. Reflections on knowing oneself ethically: Toward a working framework for social work practice. *Families in Society*, 1996, roč. 77, č. 4, s. 195–201. ISSN 1044-3894.
2. ADAMS, R. et al. *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates. Second Edition*. New York: Palgrave Macmillan in association with The Open University, 2002. ISBN 0-333-98593-1.
3. BANKS, S. *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2004. ISBN 0-333-75166-3.
4. BANKS, S. Everyday ethics in professional life: Social work as ethics work. *Ethics and Social Welfare*, 2016, roč. 10, č. 1., s. 35–52. ISSN 1749-6535.
5. BECHYŇOVÁ, V.; KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0031-4.
6. BROWN, M. E.; TREVIÑO, L. K. Ethical leadership: A review and future directions. *Leadership Quarterly*, 2006, roč. 17, č. 6, s. 595–616. ISSN 1048-9843.
7. CLARK, C. Moral character in social work. *British Journal of Social Work*, 2006, roč. 36, č. 1, s. 75–89. ISSN 0045-3102.
8. CRESWELL, J. W. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks: SAGE Publications, 1998. ISBN 0761901442.
9. DOSOUDILOVÁ K.; FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky* in JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: Sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.
10. DUNOVSKÝ, J. *Sociální pediatrie. Vybrané kapitoly*. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-254-9.
11. EVANS, T.; HARDY, M. The ethics of practical reasoning – exploring the terrain. *European Journal of Social Work*, 2017, roč. 20, č. 6, s. 947–957. ISSN 1369-1457.
12. *Filosofický slovník*. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, 1998. ISBN 80-1782-064-4.
13. FISCHER, O.; MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
14. FREUD, S.; KRUG, S. Beyond the code of ethics, Part I: Complexities of ethical decision making in social work practice. *Families in Society*, 2002, roč. 83, č. 5–6, s. 474–482. ISSN 1044-3894.
15. GILLERNOVÁ, I.; KEBZA, V.; RYMEŠ, M. *Psychologické aspekty změn v české společnosti. Člověk na přelomu tisíciletí*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-2798-1.

16. GJURIČOVÁ, Š. *Rodinná terapie. Systemické a narativní přístupy. 2., doplněné a přepracované vydání.* Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2390-7.
17. GRAUMANN, S. *Encyclopedia of Applied Ethics: Social Services Ethics, Overview.* Amsterdam: Elsevier Inc., 2012. ISBN 978-012373932-2.
18. HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník.* Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.
19. HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy.* Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1168-3.
20. HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy. 2. přepracované a doplněné vydání.* Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-4674-6.
21. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace.* Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
22. HERZOG, A. in KAPLÁNEK, M. a kol. *Teologie a sociální práce – dvacet let dialogu.* Praha: JABOK, 2013. ISBN 978-80-904681-1-5.
23. HIGGINS, M. The Judgment in Re W (A child): National and International Implications for Contemporary Child and Family Social Work. *British Journal of Social Work*, 2019, roč. 49, č. 1, s. 44–58. ISSN 0045-3102.
24. HUBER, W. *Etika. Základní otázky života.* Praha: Vyšehrad, 2016. ISBN 978-80-7429-642-0.
25. HUMPHREY, C. Face-to-face: Social work and evil. *Ethics and Social Welfare*, 2015, roč. 9, č. 1, s. 35–49. ISSN 1749-6535.
26. HUNGER, I. Some Personal Notes on Role Plays as an Excellent Teaching Tool: Commentary on "Using and Developing Role Plays in Teaching Aimed at Preparing for Social Responsibility". *Science and Engineering Ethics*, 2013, roč. 19, č. 4, s. 1529-1531. ISSN 1353-3452.
27. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese.* Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
28. JANOUŠKOVÁ, K. et al. *Profesní dovednosti terénních pracovníků. Sborník studijních textů pro terénní pracovníky.* Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.
29. JINEK, J. Sociální spravedlnost pro sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2014, roč. 14, č. 4, s. 32–46. ISSN 1213-6204.
30. JUNGERS, C. M.; GREGOIRE, J. Authenticity in Ethical Decision Making: Reflections for Professional Counselors. *Journal of Humanistic Counseling*, 2016, roč. 55, č. 2, s. 99–110. ISSN 2159-0311.
31. JUUJÄRVI, S.; KALLUNKI, E.; LUOSTARI, H. Ethical Decision-Making of Social Welfare Workers in the Transition of Services: The Ethics of Care and Justice Perspectives. *Ethics and Social Welfare*, 2020, roč. 14, č. 1, s. 65–83. ISSN 1749-6535.

32. KALINA, K. *Terapeutická komunita. Obecný model a jeho aplikace v léčbě závislostí*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2449-2.
33. KAJANOVÁ, A. et al. *Metodologie výzkumu v oblasti sociálních věd*. České Budějovice: ZSF JCU, 2017. ISBN 978-80-7394-639-5.
34. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1990. ISBN 80-205-0152-5.
35. KLÍMOVÁ, J.; FIALOVÁ, M. *Proč (a jak) psychosomatika funguje? Proč nemoc začíná v hlavě?* Černošice: Progressive consulting v. o. s., 2015. ISBN 978-80-260-8208-8.
36. KOLÁŘ, Z. a kol. *Výkladový slovník z pedagogiky*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3710-2.
37. KŘIVOHLAVÝ, J. in FRÝBA, M. *Psychologie zvládání života. Aplikace metody abhidhamma*. Brno: Masarykova univerzita, 1996. ISBN 80-210-1324-9.
38. KUCHAROVÁ, V.; ŠŤASTNÁ, A. *Partnerství, rodina a mezigenerační vztahy v české společnosti*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2009. ISBN 978-80-87007-76-1.
39. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.
40. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
41. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.
42. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
43. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
44. MATTISON, M. Ethical Decision Making: The Person in the Process. *Social Work*, 2000, roč. 45, č. 3, s. 202–212. ISSN 0037-8046.
45. MOŽNÝ, I. *Moderní rodina. Mýty a skutečnosti*. Brno: Blok, 1990. ISBN 80-7029-018-8.
46. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ *Dilemata práce s klienty v organizaci*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
47. MYSLIKOVJANOVÁ, I. *Astropsychologie a rodina*. Olomouc: Anag, 2009. ISBN 978-80-7263-557-3.
48. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
49. PAPERSTEINOVÁ, L.; NAVRÁTILOVÁ, J.; BOTEK, L. *Domácí násilí*. Praha: Karmelitánské nakladatelství, 2019. ISBN 978-80-7566-149-4.
50. REAMER, F. G. Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships. *Social Work*, 2003, roč. 48, č. 1, s. 121–133. ISSN 0037-8046.

51. SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-250-8.
52. STRAUSS, A. L.; CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Sdružení Podané ruce Brno: Albert Boskovice, 1999. ISBN 80-85834-60-X.
53. ŠPAŇHELOVÁ, I. *Dítě a rozvod rodičů*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3181-0.
54. ŠRAJER, J.; MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Libor Musil v nakl. Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
55. ŠVAŘÍČEK, R. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.
56. TRNKA, R. et al. Social work leaders' authenticity positively influences their dispositions toward ethical decision-making. *European Journal of Social Work*, 2020, roč. 23, č. 5, s. 809–825. ISSN 1369-1457.
57. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0225-7.
58. VYMĚTAL, J. a kol. *Obecná psychoterapie. 2., rozšířené a přepracované vydání*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0723-3.
59. WINNETTE, P. *Co to je attachment? V pěti bodech pro rodiče, pěstouny a odborné pracovníky v oboru péče o děti*. Praha: Natama, 2018. ISBN 978-80-907023-0-1.
60. WULFEKÜHLER, H.; RHODES, M. L. Meticulous Thoughtfulness: Cultivating Practical Wisdom in Social Work. *Ethics and Social Welfare*, 2018, roč. 12, č. 4, s. 330–347. ISSN 1749-6535.

Elektronické zdroje:

61. Citáty slavných osobností [online]. © 2020 [cit. 2020-11-28]. Dostupné na WWW: <<https://citaty.net/autori/leo-buscaglia/>>.
62. BÍBA, L. *Štrasburský soud neuznal stížnost české matky, které Norsko odebralo syny*. Hospodářské noviny [online]. Publikováno dne 4. 11. 2014 © 1996–2021 [cit. 2021-02-06]. Dostupné na WWW: <<https://domaci.ihned.cz/c1-63055540-strasbursky-soud-neuznal-stiznost-ceske-matky-ktere-norsko-odebralo-syny>>.
63. *Michaláková formálně dostala syny do své péče, před deseti lety jí je odebraly norské úřady*. Domov. Lidovky.cz [online]. Publikováno dne 29. 1. 2021 © 2021 [cit. 2021-02-06]. Dostupné na WWW: <https://www.lidovky.cz/domov/michalakova-dostala-syny-do-sve-pece-pred-deseti-lety-ji-je-odebraly-norske-urady.A210129_162308_ln_domov_hekr>.

64. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Ochrana práv dětí* [online]. Poslední aktualizace 18. 8. 2020 MPSV: © 2021 [cit. 2021-02-16]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/ochrana-prav-deti>>.
65. *Proč vám nevrátíme syny? Už si u pěstounů zvykli, vzkázal norský úřad Michalákové*. Domov. Lidovky.cz [online]. Publikováno dne 13. 10. 2015 © 2021 [cit. 2021-02-06]. Dostupné na WWW: <https://www.lidovky.cz/domov/proc-vam-nevratime-syny-uz-si-u-pestounu-zvykli-vzkazal-norsky-urad-michalakove.A151012_154727_ln_domov_hm>.
66. SOBOTKOVÁ, I. *Rodinná resilience: klíč k lepšímu fungování rodin* [online]. Publikováno dne 12. 12. 2018 © 2020 [cit. 2020-11-24]. Dostupné na WWW: <<http://www.soft-zs.cz/item/298-sobotkova-irena-rodinna-resilience-klic-k-lepsimu-fungovani-rodin>>.
67. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. Aktuální znění k 1. 7. 2019. © 2020 [cit. 2020-11-03]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>>.

SEZNAM ZKRATEK

CAN	Child Abuse and Neglect (Týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte)
I	Informant
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
SKSS	Standardy kvality sociálních služeb
VOŠ	Vyšší odborná škola
VŠ	Vysoká škola

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha I.** Informovaný souhlas (vlastní zdroj)
- Příloha II.** Osnova otázek k rozhovoru (vlastní zdroj)
- Příloha III.** Doslovný přepis rozhovorů (vlastní zdroj)

PŘÍLOHY

Příloha I. Informovaný souhlas (vlastní zdroj)

INFORMOVANÝ SOUHLAS

Informovaný souhlas k účasti na výzkumu k diplomové práci na téma „Etické aspekty sociální práce s rodinou.“

Jméno informanta: _____

Souhlasím s nahráváním rozhovoru na audio zařízení pro účely výzkumu, který bude popsán v diplomové práci Kristýny Tůmové, studentky 3. ročníku NESP-PS Teologické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Byl/a jsem poučen/a, že v rámci výzkumu mi bude zachována anonymita, že údaje poskytované pro účely tohoto výzkumu budou použity výhradně pro účely této práce a že kdykoliv mohu z výzkumného šetření odstoupit.

V Českých Budějovicích dne.....

podpis informanta

Příloha II. Osnova otázek k rozhovoru (vlastní zdroj)

Identifikační údaje informantů

Jaká je Vaše pracovní pozice v této organizaci?

Jaké činnosti v rámci své pracovní pozice v této organizaci vykonáváte?

Jaká je délka Vaší praxe v organizaci?

Jak dlouho se již věnujete práci s rodinou v rámci této organizace?

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Setkal/a jste se v rámci svého studia sociální práce s etikou?

Oblast I. Vlastní práce s rodinou a přístup k ní jakožto ke klientovi

1. Mohl/a byste mi vyprávět, za jakých okolností k Vám rodiny přicházejí?
2. Mohl/a byste mi vyprávět o momentu, kdy vidíte rodinu poprvé (např. setkáváte se s tzv. haló efektem, s předsudky apod.)?

Oblast II. Etické aspekty v rámci práce s rodinou

3. Setkáváte se v rámci výkonu své profese s etickými dilematy?
4. Mohl/a byste mi vyprávět o etických dilematech, s nimiž se při práci s rodinou setkáváte?
5. Mohl/a byste mi vyprávět o způsobech, jakými tato etická dilemata řešíte?
6. Mohl/a byste mi říci, jak vnímáte řešení etických dilemat po emoční stránce (např. zažíváte pocit viny, cítíte lítost, vnímáte nespravedlnost vůči některým zúčastněným apod.)?

Příloha III. Doslovný přepis rozhovorů (vlastní zdroj)

Identifikační údaje informantů

Identifikační číslo	Informant	Dosažené vzdělání	Doba praxe v organizaci	Doba praxe v oblasti práce s rodinou	Profese
I1	žena	VŠ	12 let	10 let	vedoucí sociální pracovník, metodik SKSS, klíčový pracovník
I2	žena	VOŠ	17 let	10 let	sociální pracovník
I3	žena	VŠ	6 let	6 let	vedoucí sociální pracovník, klíčový (doprovázející) pracovník
I4	muž	VŠ	5 let	5 let	sociální pracovník, klíčový (doprovázející) pracovník
I5	muž	VŠ	10 let	10 let	sociální pracovník, klíčový (doprovázející) pracovník
I6	muž	VŠ	5 a půl roku	5 a půl roku	sociální pracovník, klíčový (doprovázející) pracovník, odborný rada – metodik, supervizor, rodinný mediátor

Identifikační číslo	Informant	Dosažené vzdělání	Doba praxe v organizaci	Doba praxe v oblasti práce s rodinou	Profese
I7	žena	VŠ	20 let	20 let	sociální pracovník, metodik SKSS, poradce rané péče
I8	žena	VŠ	9 let	9 let	poradce rané péče, zrakový terapeut – instruktor stimulace zraku
I9	žena	VOŠ	15 let	13 let	vedoucí sociální pracovník
I10	žena	VŠ	1 rok	1 rok	sociální pracovník

Zdroj: vlastní výzkum, 2021

Rozhovor č. 1

I1

Tak, můžeme začít?

Můžeme.

Tak, jaká je Vaše pracovní pozice v této organizaci?

Vedoucí sociální pracovník.

Jaké činnosti v rámci své pracovní pozice v této organizaci vykonáváte?

Metodik standardů, klíčovej pracovník, zajišťování provozních věcí, to je tak shrnutí toho všeho...

Ehm, to úplně stačí.

Sociální pracovník. (smích)

Jasný. (smích) Jaká je délka Vaší praxe v organizaci?

Dvanáct let.

Ehm. Jak dlouho se již věnujete práci s rodinou v rámci této organizace?

Průběžně těch deset let.

Ehm. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Bakalář.

Ehm a setkala ste se v rámci svého studia sociální práce s etikou?

Ano.

Dobře, tak teď už se tedy můžeme přesunout k té oblasti ohledně rodiny.

Ehm.

Tak, mohla byste mi vyprávět, za jakých okolností k Vám rodiny přicházejí?

Tak k nám přichází teda samostatně maminky s dětma, nejsme zařízení, který by poskytovalo službu i celým rodinám, pouze teda maminky. Maminky většinou přijdou o bydlení z důvodu toho, že nejsou schopny hradit to běžný bydlení nebo se nám sem vrací z jiných azyláků. Vlastně jsou to i naše, některé jsou i naše bývalé uživatelky už. I děti teda už se k nám vrací těch uživatelek jakoby samy uživatelky.

Jasný, ehm. A přicházejí s Vám z vlastní iniciativy, nebo jsou do Vaší organizace třeba posílány?

Někdy, někdy přichází sami z vlastní iniciativy, že už se třeba setkaly s našima službama, už je využívaly. Některé sem se dostanou přes OSPOD, nebo přes jiné sociální služby.

Dobře, tak takhle mi to asi stačí. Ted' tedy, mohla byste mi vyprávět o momentu, kdy vidíte tu rodinu poprvé? Jestli se třeba setkáváte s nějakým haló efektem nebo jo, jestli třeba ji posuzujete, když ji vidíte poprvé, podle čeho ji tak zhodnotíte, jestli teda...

Tak samozřejmě to závisí od toho, jestli ta maminka už u nás byla, nebo u nás ještě nikdy nebyla. Sama na sobě vim že, když přijde maminka, která tu u nás nikdy nebyla, tak ten přístup je jinej.

Ehm.

Začíná s čistým štítem, doslova, takže ten přístup je jinej. Pokud se k nám vrací maminka, která už u nás byla, tak je to vlastně o tom, jestli ten pobyt byl problémovej nebo nebyl problémovej. Samozřejmě pokud ten pobyt problémovej byl, tak tam si myslim, že to je potom už znát. Snažim se, aby nebylo, ale s tím prostě člověk nic neudělá no.

Rozumím. Dobře, tak ted' můžem klidně už k té etice teda.

Ehm.

Tak, setkáváte se v rámci vlastně výkonu své profese s etickými dilematy?

Určitě. U těch maminek s těma dětma je to ještě řešitelnější, protože tam pro nás v podstatě ten zájem toho dítěte je nade vším, bych tak řekla. Takže, když třeba musíme ukončit smlouvu pro porušování pravidel vycházejících ze smlouvy a domácího řádu, tak víme, že ta maminka třeba je problémová, je extrémně problémová, ale furt tam je to, že ty děti, co s nima... ale ten člověk se s tím musí prostě nějak vyrovnat a prostě je to o tom ject podle těch pravidel no. Můžu říct, že občas, třeba ty pravidla trošku ještě se rozvolní, ale když to nejde, tak to nejde no.

Ehm a dokázala byste tedy vyjmenovat nějaká ta dilemata konkrétně nebo nějaké ty situace, kdy máte vyloženě, opravdu jakoby obtíže se rozhodnout, co je třeba, co se Vám zdá jakoby lepší nebo když musíte rozhodnout vlastně v té situaci toho klienta?

Tak co se týká třeba toho řešení těch situací těch uživatelek, tak je to její život. Takže já si můžu myslet, co chci, ale to, co já považuju za správný nemusí být pro ně správný, z jejich pohledu to správný, takže tam bych viděla jedno dilema toho pracovníka s tím pohledem toho uživatele, toho klienta. Potom když jsou teda ty problémy, že jo, tak... zase ty děti nemaj kam jít, co když je odeberou, je tam hodně často soudní dohled, že jo. Takže ano, maj je vdebrat nebo nemaj, to je další. A potom bych to ještě viděla v tom...

jedna uživatelka vůči všem ostatním uživatelkám. Jo, že prostě, čím zájem je ten hlavnější. My vlastně musíme brát ohled na ty ostatní uživatelky, ta jedna prostě... nelze to vždycky úplně vyřešit no.

Jasný, ehm. Ted' tady mám další otázku. Mohla byste mi říci o způsobech, jakými ta etická dilemata řešíte? Což už ste vlastně popsala, ale možná kdyby ste si vybrala nějakou konkrétní situaci, když třeba tedy se, dejme tomu, budete rozhodovat, jestli třeba ukončit pobyt nějaké klientce a řekněme, jestli třeba počkáte s tím rozhodnutím... jak vlastně se snažíte to řešit jakoby podle čeho se rozhodujete nebo jaký je ten způsob, podle kterého se snažíte nějak postupovat?

Ty pravidla, ty pravidla jsou daný pro všechny stejný, takže fakt to chce držet si tu lajnu těch pravidel, toho řádu a ject podle toho no. My vlastně máme, každá sociální služba má vzhledem ke standardům kvality povinnost mít nějak ošetřený ty etický dilemata, takže ty tam máme taky ošetřený, takže i to nám dává potom tu náповědu, jak teda máme nebo nemáme, kam můžeme nebo nemůžeme... to je třeba souvislost s tím, že my máme nějaký pohled na to řešení ty situace, ale pro tu uživatelku to ještě nemusí být ten správný pohled. Ona sama si musí rozhodnout, kam chce jít nebo nechce jít no.

Ehm, určitě. Ještě tedy poslední otázka... mohla byste mi říct, jak vnímáte vlastně tedy řešení těch etických dilemat po emoční stránce jakoby z Vašeho osobního hlediska? Jestli třeba, zase s přihlédnutím ke zmíněnému případu, se Vy sama dostáváte do konfliktu s pravidly organizace, když vlastně vidíte, jaká je situace klientky apod., jaké Vy z toho máte pocity?

Tak samozřejmě pokud' tam jsou nějaký ty emoce tak se je snažim nějak redukovat. (smích) Pomáhá mi, mě teda osobně v tom intravize, řešení těch problémů s kolegyněma, jestli teda vidíme stejný pohled na to nebo to vidí jinak, případně teda i s ředitelem organizace, jestli jako to vidí stejně nebo nevidí...

Setkáte se třeba s pocitem lítosti nebo nespravedlnosti vůči některé straně?

Vůči těm dětem, vůči těm dětem, protože když vidíte, že ta maminka prostě, když to řeknu, je totálně nefunkční a dítě, jsou mu dva roky, nemůže za to že jo, není ještě vyvinutý tak, aby chápalo, že něco nemůže, maminka ho seřeže, to pak řešíme dle domácího řádu, ale tam je to vo tom, že prostě to dítě ještě na to nemá psychicky, aby jako třeba pochopilo, že nemůže kakat do postele, když ho máma nechává běžně a nezajímá se vo něj že jo.

Jasný, jasný... tak jestli už Vás nic nenapadá, tak mě by to takhle asi stačilo.

Jo, jestli nemáte už žádný otázky, tak...

Je to všechno, takže klidně takhle.

Tak jo.

Moc Vám děkuju za rozhovor.

Nemáte za co.

Rozhovor č. 2

12

Tak, můžeme začít tedy?

Určitě.

Tak, jaká je Vaše pracovní pozice v této organizaci?

Sociální pracovník.

Jaké činnosti v rámci své pracovní pozice v této organizaci vykonáváte?

Bavíme se vo pozici sociálního pracovníka teda...

Ano, ale můžete mi říct všechno vlastně, co máte na starost, co je Vaší náplní práce.

No tak stěžejní je teda práce s uživateli s tím že teda... vlastně, což je teda individuální plánování, to je v podstatě asi základ no a plus spousta další administrativy, ale tak tu asi pitvat nebudem a... jó, protože to už je potom správy majetku a tak dále a tak dále, takže to, to už asi nebude úplně to správný, tak jo. (smích)

Ano, dobře. Jaká je délka Vaší praxe v organizaci?

Sedmnáct let.

Jak dlouho se již věnujete práci s rodinou v rámci této organizace?

Nó... tak já to teď nevim, tak tohle já teď asi nebudu úplně schopná spočítat, protože já v podstatě jsem začínala, my původně, my máme vlastně dvě služby, který máme doted', ženy a matky s dětma, s tím že původně jsme měli dva azylový domy, ten jeden byl pouze pro ženy a já jsem nějakou dobu dělala... takhle, větší část, strávený v tejdle organizaci je teda s tou rodinou asi, ale jako...

A přibližně odhadnete?

Já nevim... deset?

Deset.

Nó, těch deset už to tak bude. (smích)

Ehm, dobře. Tak, jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

VOŠ

Ehm a setkala ste se v rámci svého studia sociální práce s etikou?

Určitě.

Tak, teď už bysme se mohly přesunout vlastně do té oblasti ohledně rodiny. Tak, mohla byste mi vyprávět, za jakých okolností k Vám rodiny přicházejí?

No tak ono není, v podstatě u nás není úplně klasika práce s rodinou, protože vlastně my tu rodinu nikdy nemáme celou.

Jasně, tak tedy matky s dětmi...

Takže matka, děti.

Ehm.

Za jaké situace k nám přicházejí? V naprosté většině za situace, kdy přijdou o bydlení a... což je teda zpravidla z finančních důvodů, buď teda problémy a není prodloužená smlouva nebo neplacení nájmu, eventuelně partner ve výkonu trestu velmi často. Jako v naprosté většině jsou to finanční problémy. Vyskytuje se třeba i důvod pobytu domácí násilí, tak třeba za loňskej rok sme tenhle problém měli dva krát, za předloňskej vůbec, takže je to jedna v cílových skupin, ale je to spíš teda fakt okrajově.

A přicházejí k Vám spíše z vlastní iniciativy, nebo sou k Vám posílány?

No, protože nám se velká část klientů vrací, takže ty, co se vrací, tak ty už z vlastní iniciativy.

Ehm.

Pokud je to někdo, třeba jinej okres a tak dále, tak to může bejt třeba zprostředkovaný sociálním odborem, eventuelně teda OSPODem, ale dost často sami.

Ehm, dobře. Mohla byste mi vyprávět o momentu, kdy vidíte tu rodinu poprvé? Tedy jestli se setkáváte s nějakým haló efektem, třeba podle čeho ji posoudíte... když teda přijde nějaká nová řečněme, třeba žena s dítětem...

No ona ta komunikace není zpravidla hned osobní, většinou je to teda, první kontakt je mail nebo telefon a dost často i teda zprostředkovaně, že za rodinu teda volá třeba zrovna někdo z toho sociálního odboru a tak dále, eventuelně z nějaký neziskovky. Pak dost často i teda posílaj žádost a my vlastně ty lidi vidíme vlastně až v okamžiku, kdy přijdou sepsat smlouvu. Ano jako přijdou si i sami, ale častěji, řekla bych že častější je teda taková ta zprostředkovaná komunikace.

Ehm.

Jo? Takže...

A když už tedy dojde k tomu prvnímu kontaktu?

(smích)

Stává se Vám třeba, že si jakoby uděláte obrázek, jak se říká, nebo se tomu snažíte vyvarovat?

Ehm, spíš se snažím... asi nějaký ten první dojem je tam vždycky samozřejmě, ale spíš se teda jako člověk snaží brát to tak nějak neutrálně, spíš profesionálně (smích)... bez eventuelních předsudků a tak dále. Nejde to dycky samozřejmě jo? Ale asi spíš jo, asi spíš snaha tak ňák bez ničeho, ono se to potom tak jako doplní, nabalí a...

Rozumím.

Jo? (smích)

(smích) Tak teď už můžem k té etice. Tak, setkáváte se s etickými dilematy v rámci výkonu své profese?

Určitě.

A mohla byste mi vyprávět o nějakých etických dilematech, se kterými se setkáváte?

No v podstatě etika asi největší problém je... ohledně dětí, protože v podstatě... uživatelka svůj život může ovlivnit, ať už jakýmkoliv směrem, dítě je v pozici, kdy asi... zvlášť malý dítě neovlivní vůbec nic, takže je takový... pokud matka naprosto nefunguje, tak samozřejmě máme ohlašovací povinnost, spolupráci s péčí o děti a tak dále a tak dále, takže v podstatě je dilema třeba, jestli je lepší v uvozovkách špatná maminka nebo vůbec žádná maminka, když teda vlastně není v rodině nikde nikdo, kdo by teda moh fungovat a kdo by teda... vidíte, tak tam asi ten problém je, ale... v podstatě problém je, ale více méně... asi to pak funguje stejně teda spíš teda na tej profesionální stránce, protože prostě ňáký předpisy, ňáký věci jsou daný a prostě jsou věci přes který prostě vlak nejede, jo?

Jasný.

I když je to třeba nepříjemný nebo... ale je to tak no.

Ehm. Dobře. Mohla byste mi teď tedy zmínit nějaké způsoby, jakými to dilema, když vznikne u Vás, se snažíte řešit? Tedy, jestli se právě přikláníte spíše k těm předpisům, jo? Nebo jestli se v tomto smyslu dostáváte do rozporu se svým vlastním uvážením té situace toho klienta apod.?

No, pokud řešit, tak bych řekla spíš teda konzultace s kolegyněma. Jo? S tím, že teda já mám ten a ten problém, začla jsem to řešit takhle a jak to vidíš ty. Eventuelně teda máme supervizi, že teda pokud je to něco hodně náročného, takže se to řeší i v rámci teda tý supervize.

Ehm.

Jó, že... asi má člověk lepší pocit, pokud to teda zkonzultuje a zjistí, že třeba ten druhý by to řešil zhruba podobně, tak... ale tak možnost tý konzultace tady je teda, a i po těch strašně letech je občas třeba.

Jasný, ehm, rozumím. Dobře, tak se tedy můžeme asi přesunout k poslední otázce. Tak, mohla byste mi říci, jak vnímáte to řešení etických dilemat po emoční osobní stránce? Jaký je Váš pocit z toho vlastně, když třeba musíte rozhodnout, jestli máte nějaký pocit lítosti třeba vůči nějaké straně... nespravedlnosti vůči někomu...

No...

Jak Vy to vlastně prožíváte...

Dneska už se snažím mít vodstup, prostě vodstup s tím, že ono to nejde dycky, ale prostě odcházím z práce a snažím se to nechávat tady. Samozřejmě, že to nejde dycky, ale opravdu se vo todleto snažím, protože... jako asi by si to člověk domu nosit neměl, protože ono se to pak nedá vydržet dlouho.

Ehm, ehm.

Jo? To né, že teda, že by třeba z nás byli vyloženě úplný cynikové a tak dále, to ne, ale prostě nějaký ty bariéry tak prostě musí bejt, a pak přes ty už by to dál jít asi nemělo.

Ehm, ehm, rozumím. Dobře... ještě mě napadá... co konkrétně pocít'ujete Vy v tom momentu rozhodnutí, dejme tomu, když by se jednalo třeba o ukončení pobytu klientce z nějakých důvodů?

Dobře, takže teď se budeme bavit třeba vyloženě o výpovědi z naší strany...

Třeba.

Takže pokud' je to výpověď z naší strany, tak to nikdy není bezdůvodný, jo?

Ehm.

Máme nákej stanovevej postup, kterej je teda v domácím řádě, kterej je ve smlouvě, kterej samozřejmě klient zná v době, už v době, když podepisuje smlouvu, tak s tímhle všim je seznámenej. Nikdy to není tak, že by to bylo prostě první problém a končíme, pokud' teda není opravdu nějakěj šílenej závažnej problém, což by bylo třeba fyzický napadení a tak dále, ale ty klienti sou na to upozorňovaný a v podstatě upozorníte, upozorníte, upozorníte a vysvětlíte, jak teda to skončí, pokud' se situace nezlepší. Pokud' se situace nezlepší je to volba toho klienta, takže jako tam už s tím problém nemám.

Jasně, ehm, chápu.

Jako v podstatě né, no...

Rozumím.

Jako může vám bejt třeba líto dětí, že třeba musí změnit školu a tak dále, ale v podstatě, pokud jsou to rodiny, který vlastně putujou z azyláku na ubytovnu z ubytovny na azylák a tak dále, tak vlastně ty děti to... je to hrozný, ale prožívaj to vlastně průběžně a dycky je to volba tý uživatelky prostě, jak se postaví k tomu, že bude fungovat nebo nebude.

Ehm, určitě... Jestli Vás k tomu už nic nenapadá, tak mě by to možná takhle stačilo.

Dobře.

Dobře, tak je to ode mě všechno, moc děkuju, že ste si na mě udělala čas.

Není zač.

Rozhovor č. 3

I3

Takže, jaká je Vaše pracovní pozice v organizaci?

Moje pracovní pozice v organizaci je vedoucí a klíčová pracovnice služby pro pěstouny. Mám to vlastně spojený jakoby dvě funkce.

Ehm. Jaké činnosti v rámci své pracovní pozice vykonáváte?

(povzdechnutí a smích) Jaké činnosti... no, doprovázím pěstounské rodiny a s tím samozřejmě souvisí poskytování a zprostředkování služeb, který nabízíme... já to řeknu tak jako ve zkratce a samozřejmě tím, že dělám i vedoucího pracovníka, tak s tím samozřejmě souvisí vedení služby a vedení pracovníků, kontrola poskytovaných služeb, nějaký zpracovávání metodických věcí a tak. Tak že tak, nevím, jestli to takhle stačí. (smích)

Já myslím, že určitě. Tak, jaká je délka Vaší praxe v organizaci?

Délka mojí praxe v organizaci je... nastoupila jsem v prosinci 2014, takže šest let, začínám sedmej asi no. (smích)

Ehm. Jak dlouho se již věnujete práci s rodinou v rámci organizace?

Stejnou dobu.

Stejnou dobu, ehm.

Jakou tady působim, ehm.

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Vysokoškolské bakalářské.

Ehm a setkala ste se v rámci svého studia sociální práce s etikou?

S čím?

S etikou.

S etikou? No, měli jsme předmět etika (smích)... v sociální práci nebo tak nějak se to jmenovalo.

Ehm, dobře. Tak teď už se můžeme přesunout rovnou k té oblasti práce s rodinou.

Ehm, dobře. (smích)

Tak, mohla byste mi vyprávět, za jakých okolností k Vám rodiny přicházejí?

Za jakých okolností k nám rodiny přicházejí... úplně nejčastěji k nám rodiny přichází ve chvíli, kdy mají svěřené dítě vlastně soudním rozhodnutím do pěstounské péče. Tak to je úplně nejčastější a vlastně na základě nějakýho buď doporučení, anebo z vlastní iniciativy, že ví, že si musí vlastně někde uzavřít dohodu o výkonu pěstounské péče, tak nás zkontaktují, to je asi úplně nejčastější. Pak samozřejmě jsou to případy, kdy třeba mění doprovázející organizaci a vyberou si nás. V případě, že třeba jsou to pěstouni na přechodnou dobu, tak je to vlastně ve chvíli, kdy se stanou pěstouny na přechodnou dobu, jsou zařazeni do evidence, pravomocně, takže v takový chvíli taky se vobrací na nás, a to sou asi takový tři nejzákladnější jako případy. A pak samozřejmě tu a tam se třeba někdo... ale to souvisí třeba s tou změnou nebo tak jakože na doporučení, ale musí to... anebo ještě mě napadá, že někdy jsou to lidi, který se třeba chtějí teprve stát pěstounama nebo už mají podanou žádost, už jsou třeba schválený a jenom čekaj na to zavolání z krajskýho úřadu, že pro ně někoho mají a jsou už trošku nervózní, a tak se jdou jakoby zeptat. Ale to není člověk, se kterým my automaticky jakoby navazujeme spolupráci, ale spíš podáváme nějaký informace.

Ehm, ehm, dobře. Takhle mi to úplně stačí.

Super.

Tak další otázka, mohla byste mi vyprávět o momentu, kdy vidíte tu rodinu poprvé? Jestli se třeba setkáváte s nějakými předsudky nebo třeba s haló efektem, jestli třeba se Vám stane, že jí posoudíte už při tom prvním kontaktu?

Tak já se s tou... jako úplně poprvý se zpravidla vidím s tou osobou pečující, samostatně, protože si domlouváme, ve chvíli, kdy mě někdo zkontaktuje, ať už je to ta osoba sama nebo třeba někdy to může být třeba i OSPOD, že tam maj nějakou rodinu, kterou bychom mohli jako my doprovázet a že nám jí posílaj, abysme se spolu domluvili... to se taky ještě občas stane a pak je to na tom rozhodnutí tý rodiny. Tak zpravidla se úplně jako první vidím s tím, s tou osobou pečující nebo s těmi osoby pečujícími. Buď to je to sám nebo jsou to manželé. Tak to je úplně jakoby nejčastější, kdy já ještě nemůžu vůbec jako posoudit tu rodinu jako celek, protože nevidím ty děti, nevidím nějak tu rodinu jako pohromadě, že nevim, jak to tam to... funguje. Tak to je úplně nejčastější. Jestli... myslim si, že se snažim o to si nedělat žádný jako, nějaký předsudky nebo něco takovýho. Samozřejmě určitej vliv má to, že ten člověk je třeba sympatickej nebo nebo nějakým způsobem... jeho vystupování ...člověk vnímá spíš jako, jak ten člověk působí, ne že bych ho hodnotila, jakože: „Jo jasně, to je prostě takovej případ a takovej případ,“ to úplně né, ale je to spíš o tom, jakože člověk vnímá samozřejmě lidsky nějakým způsobem, jak ten člověk jako působí.

Ano.

Jo? Ale tak to je úplně jakoby asi ten první kontakt a spíš já celkově se snažím vést k tomu i jakoby klíčáky, který vedu, abysme se vyhýbali hodnocení, ale spíš tu situaci jakoby popisovali. A to nejen jako... člověk samozřejmě vnitřně nějaký svůj postoj může mít, ale profesně je to něco jiného. To znamená, já si lidsky můžu říct: „Hele, tyjo, na tom člověku mi jako něco nesedí,“ nebo: „Ten je super,“ ale nesmí to bejt znát na tý práci. V tý práci musím přistupovat ke každému stejně a jenom upravuju vlastně třeba svoje vyjadřování tomu, aby ten člověk, se kterým mluvím, tomu mému sdělení jako porozuměl. Jinak samozřejmě člověk mluví s vysokoškolsky vzdělanýma lidma a jinak s romskou babičkou.

Ano.

Jo a to nemyslím, že by jeden nebo druhý byl jako horší nebo lepší, jenom je prostě potřeba to to, ale nemyslím si... trůfám si říct, že nejsme ti, který říkaj jako... nebo, že bysme to nějak měli nějaký předsudky, ta je taková nebo taková, byť to třeba jako někdy v hlavě jako projede taková jako myšlenka, ale vopravdu si dávám za cíl tohleto úplně jako do terénu nedostávat. A i v rámci práce vedu pracovníky, jak jsem se sama od jedné mé velmi zkušené milé kolegyně bývalé naučila, popisovat nehodnotit. Takže i tu situaci třeba nebo tu konkrétní věc radši popsat velmi slušně srozumitelně, tomu člověku ideálně, když ne rovnou, pokud se něco takovýho odehraje, tak třeba zpětně, ale ale ne jako: „Vy ste špatněj,“ nebo tak, to tam prostě nepatří z mého pohledu.

Jasný.

Nevim, jestli jsem Vám odpověděla úplně na to, na co ste se jako ptala nebo tak detailně, jak ste potřebovala, ale tudletu zásadu se snažím šířit do týmu.

Já myslím, že tímto ste mi otázku zodpověděla. Řekla bych, že mi to takhle stačí k té otázce. Tak teď už se můžeme přesunout k té etice teda.

Ehm, tak jo. (smích)

Tak, setkáváte se v rámci své profese s etickými dilematy?

Já myslím, že určitě... každá práce si nese nějaký dilemata, ať už etický nebo jiný. A teď když se mě zeptáte s jakýma...

Ano, to je další otázka.

Tak Vám je úplně nedokážu (smích)... něco vysypat z rukávu, ale určitě sou to věci, kdy člověk jako narazí na nějakou... většinou jsou to věci, kdy jsou to nějaký jako citlivý záležitosti a člověk má takovej ten určitej jako ostych něco pojmenovat něco říct... mm tak to jo, ale myslím si, že tahle práce, že sociální práce je plná etických dilemat.

Opravdu konkrétně, kdybyste mi měla říct nějakou situaci, kdy máte problém se rozhodnout, kdy Vám obě rozhodnutí připadají stejně špatná, když to řeknu takhle.

(povzdechnutí) Teď budu asi mlčet chvílku. (smích)

To vůbec nevodí... klidně promyslete.

Konkrétní situace... myslím si, že sme se bohužel párkrát setkali třeba s tím, že pěstoun nebo pěstounka, pěstounka vlastně ve všech případech to byla žena, pěstounka babička zemřela. A to jsou potom za mě nějaký etický dilema, jak vlastně... byť jsme si vědomi tady toho všichni, že právě tohle jsou ty témata, o kterých se jako musí mluvit a musí se otvírat, tak sou to takový ty věci typu jako: „Už je ten čas?“ „Není moc brzo?“ „Není... aby to zase nebylo moc pozdě.“ Vlastně... vyvážit nějak jakoby ten cit a zároveň tu potřebnost toho o těch věcech mluvit, a to načasování zejména. To si myslím, že je jako velký, velký dilema, že... tady paradoxně bych řekla, že ani u těch rodičů, nějaký, já nevím, většinou tohle bejvá citlivý téma jakoby kontakty s rodičema nebo něco takovýho, tak... s biologickejma rodičema myslím... tak to si myslím, že není natolik už bych řekla jako citlivý nebo etický problém jako o tom mluvit, jako je ta ztráta třeba tý pečující osoby a jak na to jakoby zareagovat, protože to je třeba věc, která je těžká, myslím si, že do toho vstupuje i to, nejenom jakoby k tý rodině, jakoby tydlety všechny aspekty, to načasování a jak, a to, ale i to, že i ten klíčovej pracovník se vlastně musí s tou ztrátou taky nějakým způsobem vyrovnat, pokud s ním třeba spolupracoval delší dobu. Jo, takže to je opravdu, to si myslím, že je jako velký dilema.

Ehm, ehm. Já se Vás zeptám ještě konkrétně, stane se Vám třeba, že byste upřednostňovala některé ty klienty?

(povzdechnutí) Že bych je upřednostňovala si nemyslím, ale co se jako asi stane, že... úplně narovinu... že některý klient je třeba nějakým způsobem mi lidsky bližší, tak třeba do tý rodiny du radši.

Rozumím.

Jo? To si myslím, že se... to si myslím, že se stává běžně, že jakékoliv klíčovej pracovník nebo aspoň se to domnívám, že to tak je, doufám, že mi to třeba potvrdíte, (smích) že klíčovej pracovník vede určitý jako penzum rodin a s těma rodinama, všem poskytuje prostě stejnou, nebo aspoň se snaží o to poskytovat, stejnou míru podpory a tak, ale sou rodiny, který jsou tomu pracovníkovi bližší a dyž má jít na návštěvu, tak tam de o něco radši než do jiný rodiny.

Ehm, jasný. To si myslím, že se tak asi děje no...

To si myslím, že tak jako může bejt, ale jako upřednostňování, že bych řekla: „Jako vemu radši tuhle rodinu nebo než tamtu rodinu,“ to úplně jako né. Jako pokud' se rozhoduju,

že mám nějakou kapacitu a musím jí naplnit, tak prostě se snažím se ne upřednostňovat, ale uplatňovat systém jako: „Dobry, první se přihlásil tenhle, tak prostě pude tenhle.“

Ehm, jasný.

Nó, tak nějaký fair play... ale jo, ale v tomhle, co se týče tohohle, tak si myslím, že sou rodiny, který sou tomu pracovníkovi lidsky bližší a může to způsobovat to, že je má radši... Anebo i třeba, co se týče nějakého zprostředkování služeb, věřím tomu, že pro některý rodiny jako to člověk udělá vo něco radši, než pro jiný rodiny, ale to neznamená, že pro jinou rodinu by to neudělal.

Jasně, chápu.

Jo? Že to je prostě jenom vo tom, že jsou třeba nějak jako lidsky sympatičtější, ale každopádně ta rovnost by tam měla bejt zachovaná z mého pohledu a snažím se o to.

Určitě souhlasím.

(smích)

Ještě teda mě napadá, jestli se třeba dostáváte do nějakého etického konfliktu, když de třeba o Vaše osobní nastavené hodnoty a třeba nějaké postupy organizace, které třeba musíte dodržet?

(povzdechnutí) Teď mě nenapadá nějaká jako konkrétní věc... asi, kdyby to bylo natolik závažný, že já bych prostě byla nucená, nucená dělat něco, co je mi natolik proti srsti, tak asi bych to pocítovala, ale nemám teď ten pocit, že bych jako něco takovýho musela jako dělat.

Ehm, dobře.

Jo? Že to úplně není... třeba vim, stávalo se, že někdy bylo jako rozhodnuto vo něčem s čím já jsem se úplně neztotožňovala, ale nebylo to natolik jako silný, abych to nějakým způsobem řešila. Buď to nějak jako projednávala nebo se rozhodovala o odchodu nebo já nevím prostě něco takovýho a i kdyby něco takovýho bylo, tak to byly nějaký jako jiný pohnutky než to že bych já prostě nechtěla dělat jednu konkrétní věc nebo nebo dodržovat nějaký konkrétní nařízení.

Jasný, rozumím, dobře. Tak já se přesunu k další otázce teda, myslím, že takle je Vaše odpověď dostačující. Tak, mohla byste mi vyprávět o způsobech, jakými nějaké to etické dilemat řešíte? Když už vznikne...

(smích) O tom, jak řešíme jo, tyjo... tak já asi bych měla teďkon, když jsem mluvila vo tom, že třeba nějaký ten klient nám zemřel...

Ano.

Tak... tak sou to věci... jak to řešit je vlastně asi takový jako individuální, ale tak jak sme to řešili my, tak to většinou bylo buď to skrze supervizi, nebo intervizi, prostě vo těch věcech jako hodně mluvit a nějakým způsobem se dopracovávat k nějakému řešení tak, aby to bylo co nejlepší, nebo možná to není úplně to správný slovo, ale co nejlepší pro tu rodinu, pro to dítě zejména, protože musíme samozřejmě chránit zájem dítěte.

Ano...

A druhá věc je, aby to bylo i jakoby uchopitelný pro toho pracovníka. A k tomu se nám jako nejvíc osvěčujou fakt nějaký intervize, případně supervize.

Ehm, ehm, dobře...

Případně třeba ještě nějaký poradenství s někým jako dalším s nějakým odborníkem, kterého se můžem nějak zeptat na to, na nějaký doporučený postup a tak, no.

Dobře, ehm. Tak jo. Ted' teda asi už poslední otázka to vypadá...

To bylo rychlý. (smích)

(smích) Tak, jestli byste mi mohla říci, jak vy osobně vnímáte to řešení těch etických dilemat, po emoční stránce... co pociťujete, je tam třeba nějaký pocit viny nebo lítosti, nespravedlnosti vůči někomu?

Možná spíš... jako z toho, co jste popisovala přemejšlim... mě asi nejvíc jako vystihuje ta lítost jo někdy, že člověk prostě, ale ani né tak... prostě vůbec jako nad tou situací vlastně, že se to jako stalo a že se to musí nějakým způsobem řešit. Myslim si, že vina není na místě, protože to není jako v našich silách to nějak jako ovlivňovat, ale je to... samozřejmě je to vždycky těžký pro toho, pro toho pracovníka, takovýdle situace řešit. Ono to není jenom to, co sem říkala, ale těch situací je jako, je víc... no, takže... asi asi lítost nějaká nebo možná, a možná že tam někdy je i jakoby pocit viny, ted' mě napadá že třeba sme měli taky případ, že jeden klíčovej pracovník vzal, vedl dvě dvě rodiny, který se ale mezi sebou znaly a byla tam společná jako biologická rodina.

Ehm.

Jo? A úplně to nedělalo dobrotu, protože jedna rodina házela špinu na druhou a ten klíčovej pracovník byl jako mezi nima, byl jak prostě mlýnský kamen jako mezi mlýnskejma kamenama, a to... a tam tam možná třeba potom já, jako vedoucí sem možná pociťovala lehce pocit viny, že sem to nevyhodnotila úplně jako správně a neměla jsem vůbec dovolit, aby ten jeden klíčovej pracovník tydle dvě rodiny jako vzal, nicméně to, že takhle to mezi nima funguje se ukázalo až v průběhu tý spolupráce.

Jasný.

Jo? Že se to nedalo úplně jako předvídat... možná že sem to mohla předvídat, ale ale prostě sme to nevěděli. Takže sme to potom vyřešili tak, že se klíčovej pracovník staral o jednu rodinu a ta další rodina byla přidělená někomu jinýmu, ale... je to taková někdy... co to jako ve mně evokuje je to trošku tlak, je to trošku tlak na to, že člověk musí strašně předvídat dopředu.

Ehm.

Že musí jako přemejšlet o těch věcech dopředu, co by se mohlo jako to... protože vždycky je lepší na to jako nějakým... řešit to preventivně, a ne potom už jako nějaký následky něčeho, takže...no, takže možná spíš než... asi ta lítost v některých situacích, v některých situacích to může bejt klidně i pocit viny, ale to, jak říkám, to asi je individuální a někdy, co vnímám já osobně, tak si myslím, že to je tlak toho, aby to člověk jako vyhodnotil správně.

Ehm, ehm, rozumím.

Tlak na to, aby to rozhodnutí bylo jako správný, objektivní a vlastně se s tím ztotožnily všechny strany, no. (smích)

Rozumím, ehm. Tak já už tu další otázky nemám, tak jestli Vás k tomu už nic nenapadá, tak mě by to asi takhle stačilo.

Mě k tomu (smích) asi nic nenapadá, to záleží samozřejmě na Vás, tak doufám, že jsem Vám svými odpověďmi nějak aspoň trošku pomohla.

Určitě ano, moc Vám děkuju, určitě mi budou velmi nápomocné Vaše odpovědi.

Super, to jsem moc ráda, že jsem mohla takhle Vám aspoň trošku pomoci.

Rozhovor č. 4

I4

Tak, jestli můžeme začít?

Ehm, s chutí do toho. (smích)

(smích) Dobře. Tak, jaká je Vaše pracovní pozice v organizaci?

Klíčový pracovník.

Jaké činnosti v rámci své pracovní pozice vykonáváte?

Doprovázím pěstounský rodiny, podílím se na respitech programu při vzdělávání, to znamená hlídání dětí (povzdechnutí)... spoustu, spoustu věcí dělám... i když teď na home officu je to spíš vo administrativě a o komunikaci přes telefon.

Ehm, chápu. Jaká je délka Vaší praxe v organizaci?

Když bych vám to měl sečíst tak je to hodně už. Já jsem v organizaci pracoval tři roky v občanský poradně, pak jsem změnil pozici, kdy jsem změnil i stát a zmizel jsem do Anglie na tři a půl roku a potom sem se vrátil a teď sem zjistil, že už jsem v organizaci dalších pět let, takže čistě teoreticky jsem v organizaci osm let, na pozici klíčového pracovníka teď začínám šestej rok.

Ehm, dobře. Jak dlouho se již tedy věnujete práci s rodinou v rámci organizace?

Pět.

Pět, ehm, dobře. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Vysokoškolské, ale bakalářské. Byl jsem i na magisterským...

Ano, dobře a setkal ste se v rámci svého studia sociální práce s etikou?

(přikyvuje)

Ano...

Bohužel. (smích)

(smích) Dobře, tak teď už se můžem tedy přesunout k té vlastní práci s rodinou.

Ehm.

Tak, mohl byste mi vyprávět, za jakých okolností k Vám rodiny přicházejí?

Tak k nám přicházejí proto, že mají povinnost, maj povinnost ze zákona mít nějakou doprovázející organizaci, a to buď OSPOD je doprovází, anebo my je doprovázíme. Ty OSPODY se teď snaží vlastně o to, aby spíš to dělaly doprovodky, protože to je celkem časově náročný, takže přichází, protože musí.

Protože musí, ehm.

Ale maj samozřejmě na výběr, můžou doprovodky měnit dle svého uvážení, ani tam není daný jak často, prostě, můžou prostě měnit a zkoušet a najít si tu správnou.

A stane se, že třeba přijdou z vlastní iniciativy?

Ehm... to voni od začátku ví, že musí mít, že musí mít jakoby doprovodnou organizaci. Tam jde vlastně o to, jestli přichází za účelem, abychom je doprovázeli, anebo jestli přichází za účelem poradenství.

Ehm.

Za účelem poradenství vim, že přišli a s kolegyní z vlastního vlastně, jak jste se ptala... z vlastní iniciativy přijdou a to jo, to se stalo. Ale jinak, co se týče toho doprovázení jako takovýho, tak to ví, že musí, a to dostávají kontakty od ospoďáků na všechny ty doprovodky a oni už si vybírají.

Ehm, ehm, dobře. Tak mohl byste mi vyprávět o momentu, kdy vidíte tu rodinu poprvé? Jestli se třeba setkáváte s tím tzv. haló efektem, třeba nějaké předsudky, jestli tam hrajou roli... jaké je ten první kontakt.

Předsudky oni vůči mně nebo já vůči nim?

(smích) Vy vůči klientům.

Tak samozřejmě občas, občas tam člověk narazí na to, je to podle mě zejména, když je to příbuzenská pěstounská péče, tak občas prostě člověk, aniž by chtěl, tak ví, že je to pro peníze. Ví že prostě, už dopředu ví, vo co tam de, tak.

Ehm, jasný.

I když by to mělo bejt obráceně, tak sem se setkal po čtyřech letech s tím, že sme si tak s pěstounama seděli a povídali sme si. Vlastně, v případě jednom, když se pěstouni dozvěděli, jak vypadám (poukazuje na své dredy), tak mě nechtěli. Do finále pěstounka říkala, že je ráda, že mě má. (smích)

Aha, to je zajímavý.

Takže ty předsudky jsou tam i vůči klíčovým pracovníkům no.

Ehm, ehm.

Jedna pěstounka zase mi řekla, že vlastně s její dcerou měla problémy s drogama a když jsem se tam s paní vedoucí zjevil (smích), tak si říkala: „Kurňa, koho to sem vedou?“

Aha.

Do finále jsme si taky sedli a je to všecko v pohodě.

Takže je to oboustranný.

Ale jestli je to teda na stranu těch klientů, tak jo, naskočí to tam.

Ehm, dobře. Tak takhle mi to asi stačí teda, k té oblasti s rodinou, tak se klidně můžeme přesunout dál. Tak, setkáváte se c rámci své profese s etickými dilematy?

Tak určitě. (smích)

A mohl byste mi vyprávět o nějakých etických dilematech, se kterými se setkáváte? Někaké momenty, kdy máte problém se rozhodnout...

Ehm. Občas samozřejmě naskočí, co říkat, co neříkat, co hlásit, co nehlásit, no. Jak dalece zůstat s klientem... co prostě fakt tomu OSPODu i říct.

Ehm.

Občas to tam je taky, no. Ale samozřejmě od toho máme supervize, od toho máme supervizora, od toho máme pani vedoucí, která s náma pravidelně dle potřeby interviduje a vždycky, vždycky to nějakym způsobem... no od toho máme tyhlencty nástroje, takže byt' se setkáváme s dilematy, tak si je vždycky nějakym způsobem vyřešíme, buď mezi sebou nebo potom ve větším, trošilinku větším supervizí no, protože nás není zas tolik, že jo.

Ehm a napadne Vás nějaká konkrétní situace?

(přemýšlí)

Někaká třeba, která Vám činí největší obtíže?

Mám tady jednu, tu asi zmiňovat nechci. (smích)

Dobře.

A teď budu přemejšlet tedy... já tam mám asi jenom tu jednu, kterou říkat nechci.

Tak nemusíte, nechci Vás nutit, pokud je Vám nepříjemné o tom mluvit.

Omlouvám se.

V pohodě.

Ale sou tam, sou tam. Určitě kdybych hodně dlouho přemýšlel, tak bych něco vymyslel.

Jasný.

Ale to byste se tady na mě koukala strašně dlouho, než bych něco vymyslel no. Tady by tekl takhle pot. (ukazuje na čelo)

Dobře, já to chápu, v pohodě (smích). Tak teda se přesuneme zatím s další otázky. Tak, mohl byste mi vyprávět tedy o způsobech, jak ta etická dilemata řešíte? Konkrétně třeba řekněme, jestli odkládáte nějaké rozhodnutí nebo se třeba klienta snažíte přivést na nějaké jiné podněty, aby ta situace byla jiná, aby to rozhodnutí potom třeba nemuselo být z Vaší strany v něčem atp.

Tak samozřejmě, to první, co jste říkala, to je úplně přesný, člověk to odkládá, přesouvá a dělá že to nevidí chvíličku, ale řešit se to musí, tak jak jsem zmiňoval, vytáhnu to mezi kolegyněma, probereme to společně, najdeme jedno, dvě, tři, čtyři řešení a ono to tak je nejlepší, když se ty jedna, dvě, tři, čtyři řešení nabídnou i tomu klientovi nebo tý rodině. Takže to vytáhnu na supervizi anebo na intervizi mezi kolegama a jakmile máme nějaký řešení, tak je samozřejmě lepší tomu klientovi dát vybrat si tu svoji cestu.

Ehm, tak jo, to mi k tomu takhle asi stačí. A ještě teda, jestli byste mi mohl říci, jak vnímáte řešení těch etických dilemat, těch situací po emoční stránce, jak to na Vás osobně působí. Jestli se třeba dostáváte právě do nějakýho konfliktu osobního nebo jestli...

Tak samozřejmě, ono, když je to nějaký... v průběhu let vlastně svym způsobem já tu rodinu doprovázím, jak sem říkal, třeba už pět let, teď už táhnu šestej rok.

Ehm.

Tak s tou rodinou nějakym způsobem se sžiju a když samozřejmě tam nastane nějaká fakt dilematická situace, že fakt něco musím řešit a není to jenom vo tom, jestli maj pěstouni koupit rohlíky nebo chleba, je to prostě něco závažnějšího, tak svym způsobem to s nima taky prožívám, takže když se fakt něco děje a vim vo tom, oni mi to sdělí třeba, tak to s nima prožívám svym způsobem taky no.

Ehm.

Takže stres se tam objeví, možná i úzkost, že jo, ale zase musím říct, že vod toho sou potom dobrý kolegové, s kterýma se to dá probrat a vyplavit to ven. Samozřejmě, že existuje ještě spoustu dalších způsobů, dát si pivo a zapomenout na to, ale to slyšet nechcete.

Chápu. (smích) Dobře, jestli už Vás k tomu tedy nic dalšího nenapadá?

Spíš Vy, jestli nechcete ještě něco jakoby...

Já tak nějak... pořád bych se točila kolem těch etických dilemat no, to je stěžejní pro mě. A jestli už Vás k tomu nenapadne nic, tak jinak by mi to asi takhle stačilo.

Fakt? A nevadí, že jsem Vám neřekl nějaký konkrétní případ.

To já respektuju, to je v pohodě. Vyjmenoval ste mi některé... jakoby vlastně dilemata, se kterými se obecně setkáváte, takže určitě takhle to bude stačit, si myslím.

Tak jo.

Takže děkuju, děkuju že ste si na mě udělal čas.

Nemáte vůbec zač.

Rozhovor č. 5

15

Tak, můžeme tedy začít?

Ano.

Tak, já bych se ráda zeptala, jaká je Vaše pracovní pozice v organizaci?

Klíčovej pracovník a dělám v centru podpory pěstounských rodin.

Ehm. Jaké činnosti v rámci své pracovní pozice v organizaci vykonáváte?

Na plnej úvazek dojíždím do rodin a doprovázím dvacet pěstounských rodin.

Ehm. Jaká je délka Vaší praxe v organizaci?

Deset let.

A jak dlouho se již věnujete práci s rodinou v rámci organizace?

Také, deset let.

Ehm. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Vysokoškolské.

Ano a setkal ste se v rámci svého studia sociální práce s etikou?

Ano.

Dobře, tak už bysme mohli tedy přejít k té oblasti práce s rodinou. Tak, mohl byste mi vyprávět, za jakých okolností k Vám rodiny přicházejí?

Je to o tom, že každá rodina má povinnost mít doprovázející, buď organizaci nebo případně OSPOD, takže bývá to přímo jako rodina samotná, která podala návrh na to, aby se stala pěstounskou rodinou a zároveň v momentě, kdy sou soudem stanovený uznání pěstouni, tak pak si vybírají třeba i nás a osloví nás s tím, že s námi podepisují dohodu.

Ehm. Stane se, že třeba rodina přijde úplně z vlastní iniciativy?

Určitě, jojo. Základní věc je, že ten podpis tý dohody, ačkoli je to podmíněný zákonem... ale volba tý doprovodky je dobrovolná, takže vesměs vlastně přichází sami, my ani nemáme kromě, když řeknu nějakých informačních kampaní, tak nemáme ani možnost jakýmkoli způsobem dostávat klienty do naší služby.

Jasný, ehm. Ted', mohl byste mi vyprávět o momentu, kdy vidíte tu rodinu poprvé? Jak to na Vás působí, jak to třeba probíhá, jestli se setkáváte i s nějakými předsudky řekněme atp.

Tak, když si vybavím konkrétní případ, tak vlastně prvním, koho vlastně rodina kontaktuje, většinou mojí šéfovou a má šéfová mi potom dá pověření, abych dojel do rodiny, zjistil informace a v té rodině zároveň nechávám vzor dohody.

Ehm.

Jo? Že zjišťuju vlastně realitu, zjišťuju okolnosti a zároveň předjednáám dohodu jako takovou. Předsudky, ne, myslím si, že tam žádný nejsou předsudky, spíš očekávání. (usmívá se)

Ehm, dobře. To je hezký. Tak, to by mi možná takhle stačilo k této části, tak bysme se rovnou mohli přesunout k té etice teda. Tak, setkáváte se v rámci své profese tedy s dilematy etickými?

Určitě se setkáváme s dilematy, který potom řešíme na supervizích a jestli teda můžu říct konkrétně jakých?

Určitě, ehm.

Řešíme... základní věc, tím že sme doprovodná organizace, která má funkci podpůrčí a fungujeme na základě důvěry pěstounů, tak náš princip práce nám nedovoluje být, když to řeknu, příliš asertivní nebo, spíš bych chtěl říct direktivní. Jo? Kdy vlastně jakoby... bysme už rodině něco přikazovali nebo jí nějakým způsobem začli omezovat na tom jejím běžným fungování, byť i se nám nelíbí a byť je v rozporu, v rozporu s našimi principy práce.

Ehm.

V tu chvíli začínáme vlastně jednat o tom, nakolik ještě se jedná o svébytnost rodiny a jejích přístupů, nakolik sme schopný ještě akceptovat její přístup k dětem a kdy naopak už spolupráci rozvážeme.

Dobře... ještě nějaké konkrétní dilema, vybaví se Vám? Třeba nějaká i situace, kdy Vy osobně ste měl potíže se rozhodnout, musel jste učinit nějaké rozhodnutí...

Mm... já bych chtěl vlastně zmínit jako jakousi, at' už jako nárok na dovednost komunikační, anebo... nebo vlastně... když vidím, že se v rodině neděje něco správně a potřebuju to tomu pěstounovi říct, zároveň balancuju nad tím, aby pěstoun se necítil špatně, jakože on je ten špatný, jo, že každéj je v procesu nějakýho učení, včetně mě, takže je spíš, vlastně... velmi často se dostáváme při tom kontaktu v rodině do dilematu, kam ještě zasahovat do té rodiny, kde vlastně jakoby zasahovat do toho výchovného

procesu a jakým způsobem do toho vstoupit. Jestli z pozice poradce, z pozice partnera, či z pozice, když to řeknu, zastávce práv dítěte.

Ehm, ehm.

A jedno z dalších etických dilemat je, že my správně fungujeme jako zastánci práva dítěte, jako pověřený orgán sociálně-právní ochrany dětí, zároveň ale doprovázíme pěstouny... tam není, nikdy pořádně jakoby vyjasněný kompetence, když to řeknu, koho se mám víc zastat, jo? Nebo, když dojde na nějaký jako ožehavý téma v rodině, pro koho já tam víc sem, jestli pro dítě, anebo pro pěstouna.

Ehm.

To je další věc, co potom jako hodně řešíme. Na prvním místě samozřejmě sme tam pro dítě, na druhou stranu sme tam ale i pro ty pěstouny, protože je podporujeme v tom, aby dítě správně rostlo a pak se dostáváme ještě dál na rovinu, kdy nás kontaktuje biologický rodič a když to řeknu, tam máme jasně vymezenou tu kompetenci, že pro nás je ten biologický rodič až na posledním místě, přesto sme ti, kteří komunikují s rodičem, a dokonce nabízíme i asistovaný kontakt, pokud kontakt dítěte se svým biologickým rodičem není úplně v pořádku. A zde se znova dostáváme i na otázku etického dilematu ve smyslu prvotního zájmu dítěte.

Ehm.

Kdy máme vazbu dítěte na svoji biologickou rodinu, byť i ta rodina nebyla schopná z nejrůznějších důvodů se o to dítě postarat a zároveň blaho toho dítěte v současné pečující rodině i s tím, že někdy třeba pěstoun nesouhlasí s tím, aby se dítě vidělo se svým biologickým rodičem, ačkoli tu povinnost má, že zase jako vstupujeme do jakéhosi už čtyřúhelníku mezi dítětem, pěstounem, rodičem a námi, jo?

Ehm.

Sepisujeme i vícestrannou dohodu a je to hodně o vyjednávání a když to řeknu i nějakýho citu, jo? Hodně je to o mém pocitu, ne pocitu, citu, kdy vidím, že každá, každá z těch rodin má své specifikum, i to dítě má své specifika a snažím se, když to řeknu nedělat to mechanicky, ale domlouvat to tak, aby to bylo schůdné pro všechny strany.

Ehm, dobře...

Klidně se mě ještě doptejte na něco konkrétního, co potřebujete...

Mm... možná eště, když se zeptám třeba na Vaše osobní hodnoty nebo etické hodnoty a třeba hodnoty organizace, jestli se dostanete někdy do rozporu? Nebo s nějakými třeba pokyny, pravidly...

Jak s hodnotami etickými, tak i pak s těmi profesními... já sem odchovanej po studiu v neziskovkách, takže, začínal sem vlastně... moje první práce byla v nízkoprahovym centru, kde sem dělal i terénní práci a kde sem se naučil spíš takovou, s dětma a s mládeží a případně v rodinách, kde sem se naučil citlivosti, přistoupit pouze s nabídkou ke klientovi a respektovat maximálně jeho soukromí. V tom terénu to ani jinak nešlo než prostě držet tyto principy, jinak by se stal ten terén pro mě nebezpečným (smích)... ty klienti samotný, pokud by byla jakýmkoli způsobem invazivní a postupně, jak sem přešel do této organizace, tak stále koresponduji s tímto principem fungování. Na prvním místě teda svobodná vůle klienta, na druhým místě by pro mě... právo na přiměřené riziko.

Ehm.

Pak teprve přistupuju, teprve je na radě, když to řeknu, veškerá moje profesní dovednost, doporučení znalosti a tak dále.

Ehm, dobře...

A tím pádem vlastně koresponduji s mojí organizací, ačkoliv v týmu sme dobrej mix, protože moje kolegyně sou... jedna je třeba bývalá učitelka, jedna kolegyně je bývalá pracovnice OSPODu, já jako, když řeknu, když sem to prezentoval jako člověk typicky z neziskovky, tak máme opravdu jako, v základu máme trošku jiný přístup k tomu klientovi.

Ehm.

Kolegyně paní učitelka je velmi náročná na ty klienty, dobrým způsobem, ale občas má problémy s tím třeba respektovat svébytnost tý rodiny, jo?

Jo, ehm.

Jak je zvyklá po způsobu učitelky tahat třicet dětí prostě a všechny normovat, tak občas se bavíme na tý supervizi, že tohleto už vlastně jako není sociální práce. Zrovna tak zase moje kolegyně z OSPODu. Jí občas vadí, když už vidí, že v tý rodině je to hodně jako špatný, jo, nebo že to je hodně hraniční, tak jí vlastně jakoby chybí ta pravomoc k rodině na OSPODu, kdy věci prostě nařídila.

Ehm, rozumim.

A já zase v tomhleto pracuju s časem a jo, nemám tady ten princip práce, že mojim smyslem je i jakejsi nadhled a kouknout na tu rodinu v proměně času několika let.

Ehm, ehm.

I když ono přihlížim věcem, který nejsou úplně dobrý.

Jasný, ehm. Dobře, to mi asi takhle bude stačit k té otázce. Vy už jste to vlastně trochu načal... mohl byste mi vyprávět o způsobech, jakými ta etická dilemata řešíte? Jestli třeba ve smyslu odkládání nějakých rozhodnutí nebo snaha třeba přivést klienta k jinému způsobu vlastně řešení jeho situace a tím se tak nějak vyhnout třeba nějakým rozhodnutím... jestli mi rozumíte?

Ehm. Pokud vidím, že něco není, když to řeknu, v souladu s tím, co reprezentujeme, jaký služby nabízíme a hlavně, co se týče principu péče o děti v náhradní rodinné péči, kdy tato péče je specifická, jde spíš o terapeutické rodičovství než samotnou výchovu v tradičním slova smyslu, tak v základu de o to naše klienty dostatečně informovat. První věc je, že i když nám klienti prošli přípravou, jo, několika hodinovým kurzem, kdy byli na tyto specifika upozorňováni, školeni v tom, většina klientů v tom školení nebyli, protože sou příbuzenskými pěstouny a ty vlastně tadytu přípravu nemají, takže první věcí je, pokud pěstoun nekoresponduje s tím, s tou, když to řeknu, naší vizí, jak pečovat o děti, tak první věcí je, že se je snažíme dovzdělávat, jo?

Ehm.

Nabízíme jim kurzy, když to řeknu, hodně na výběru záležití, na tom pěstounovi, zda se chce vzdělávat či ne. Pro takový ty pěstouny, který sou zvědavý, chtějí se vzdělávat, tak pro ně je výhodný víkendový vzdělávací kurz, při kterým mají možnost řešit svá traumata i s ostatními pěstouny i mimo ten čas kurzu. Zároveň o děti se postaráme, kdy zároveň sem třeba vedoucí jako respitní pracovník, takže pro děti máme připravený program, aby se pěstouni mohli na to vzdělávání soustředit a samozřejmě věnujeme ten čas pěstounům, když to řeknu, i po té oficiální části, v takovém tom celém pokecu, kde se dá ještě spoustu témat sdílet, ať už pěstouni s námi, můžou nás poznat i jako lidi, nejenom jako pracovníky, ale i pěstouni mezi sebou, sdílí se ty témata, který potřebujou. Pro pěstouny, pro který je to spíš dlouhý slovo, tak máme jednodenní kurzy, v současné době nabízíme i vlastně jako online jakýkoli e-learningový možnosti... ehm... zpátky k tomu, k té Vaší otázce. (usmívá se)

Ano...

Takže první věcí je, snažíme se pěstouny dovzdělávat. Pokud pěstoun z nějakého důvodu přesahuje, když o řeknu, nějakou zdravou mez i na úkor opakovaného vzdělávání, upozorňování, kdy toto je vedle, pak jediným nástrojem je skupinová supervize, kdy vlastně řešíme konkrétní případ v týmu se supervizorem a zase nastavujeme ty hranice. Tam jsme konkrétně třeba řešili to, že pěstounka používala fyzické tresty.

Ehm.

Používala je opakovaně... i přes naše upozorňování, i přes to, že sme to už i nahlásili na OSPOD jako pracovníci sociálně-právní ochrany dětí a v tu chvíli už vlastně sme řešili

to, jestli s klientkou rozvážeme dohodu, protože nemůžeme, když to řeknu, přes naše nějaký, přes nějaký naše principy prostě dál tolerovat poškozování dítěte.

Určitě, ehm. Dobře... tak možná bysme se mohli přesunout už k poslední otázce to vypadá. Tak a jestli byste mi mohl říci, jak vnímáte řešení těch etických dilemat po emoční stránce. Vlastně z Vašeho osobního hlediska. Jestli třeba zažíváte nějaké pocity lítosti, viny, nespravedlnosti vůči některé straně?

Ehm. Já osobně mám bych řekl takovou jako, ať už hroší kůži nebo profesní masku. Ty věci, který se týkaj klientů, tak se mě nijak netýkají osobně. Pokud ste narazila na lítost, tak ta se mi stala, ale bylo to v případě, že, když to řeknu, něco podobného, co řeším v práci, se stane mé blízké osobě.

Ehm.

Jo? Ty emoce do toho vstupují. Pak i třeba to, že třeba poradím, ale spíš odkážu toho příbuzného nebo toho známého, odkážu na někoho jiného, profíka než sám, že bych to řešil. Mě se to teda hodně nestává. Jo samozřejmě soucítím, mám nějakou empatii, ale netýká se to mě a sem tak často v tom tématu, když to řeknu, i znežívání, nebo týrání, zanedbávání dětí, že mým principem práce je zároveň to dítě nelítovat, protože to nepotřebuje, ale naopak mu aktivně naslouchat a posunovat ho dál.

Ehm, ehm.

Vy ste eště zmiňovala další věci?

Ehm... nějaký pocit nespravedlnosti nebo viny?

Nespravedlnost nebo vina. (přemýšlí) Nespravedlnost... já myslím, že ani jako neexistuje spravedlnost, co se týče jako lidského osudu nebo fungování rodiny. Každá rodina má své obtíže, své nějaký traumata... asi se v tom najde ta nespravedlnost.

Ehm.

A pocit viny... stane se mi, že někdy z nějakého důvodu sem přepracovanej nebo sem prostě něco opomněl, nebo sem dostatečně, když to řeknu neporozuměl, že to konkrétní téma je důležitý v tom rozhovoru... mohl sem něco pominout... je to vina, kterou ale, když to řeknu jako sem schopný cítit, sem schopný se zároveň ale omluvit klientovi, že jsem něco zanedbal nebo, že sem na něco zapomněl a odsat' mám ty kroky, abych to napravil.

Ehm.

Myslím si, že důležitá je ta autentičnost při práci s člověkem, se svými, když to řeknu, i klady, zápory mé osoby.

Ehm, ehm, určitě. Dobře... já myslím, že ste mi zodpověděl všechno, co sem potřebovala.

Ehm.

A myslím, že by mi to asi takhle mohlo stačit. Takže... tak Vám moc děkuju.

Není zač.

Moc děkuju za upřímnost, za Váš čas a at' se Vám daří.

Vám at' se daří ve studiu, nashle.

Děkuju a na shledanou.

Rozhovor č. 6

16

Tak, jestli můžeme začít tedy?

Ehm.

Tak, jaká je Vaše pracovní pozice v organizaci?

V které? Mám tři minimálně, čtyři. (smích)

Aha, tak... pozici, kde pracujete s rodinou...

Tak já vám je popíšu a vy si pak vybere tu, která se vám bude nejmíc hodit, jo? (smích)

Dobře, určitě. (smích)

Tak jo, část úvazku pracuju jako doprovázející sociální pracovník, doprovázím pěstounský rodiny, klasika výkon sociálně-právní ochrany dětí. Potom druhá část v té samé organizaci je v projektu, pracuju jako odborný metodik, kdy se zabýváme službou, která je určena osvojitelským rodinám a zájemcům o náhradní rodinou péči nebo respektive jako všem rodinám, který nečerpají tu podporu jako maj pěstounský rodiny, kdy vlastně máme jako přímo projekt určený i na i na tu jako další část tich náhradních rodin.

Ehm.

Potom jako OSVČ pracuju jako supervizor, zejména v sociálních službách a potom eště pracuju na část úvazku v Brně jako rodinný mediátor, kdy zas pracuju s vlastně taky s rodinama, ale většinou s rodinama, který se rozpadaj nebo sou rozpadlý, ale zároveň vlastně ta, to téma jako nastavení... nejčastější téma, který se tam řeší je nastavení kontaktu rodičů s dětma, jo?

Ehm, ehm.

A jako tý péče, tý péče o ty děti. Takže, kdyby vás jako někdy napadlo, že byste se chtěla zeptat na něco v tej nebo tej práci, můžete toho využít, že to mám takhle jako pestrý. (smích)

Dobře, určitě. Mě by možná... jestli se můžu zeptat na tu Vaší pozici mediátora, co konkrétně to obnáší třeba, jak to probíhá?

Ehm, jo, jo. Je to mediační centrum v Brně, který teďkon aktuálně spadá jakoby, že to je organizace zřízená městem a my vlastně poskytujeme nejčastějce mediaci rodičům, kteří

se rozvádí nebo sou rozvedený nebo kde se ten vztah rozpadnul a kteří potřebují nastavit si... dohodnout se na různých věcech, mluvit spolu a je tady vlastně nějaký konflikt.

Ehm.

Takže nejčastěji se tam dostávají lidi v konfliktu. My to máme nastavený tak, že sme vždycky dva mediátoři, muž a žena, pokud je teda muž a žena rodiče a vlastně pomáháme jim v tom spolu komunikovat, jo?

Ehm, jasný.

My chápem tu mediaci trochu jinak než sou běžný mediace. Pro nás vlastně to nejdůležitější jako umožnit jim vlastně slyšet se, umožnit jim dělat rozhodnutí, umožnit slyšet toho druhýho a vlastně vést ten rozhovor trošku jinak, než třeba se jim v tej poslední době společně dařilo.

Ehm.

Jo? Je to takovej jako velmi nedirektivní přístup v tom, že se tam jako minimálně pracuje s otázkama, minimálně těm lidem říkáme, co maj dělat, jak maj dělat a podobně. Je to hodně postavený na tom principu sebeurčení, to znamená, že vlastně ten rodič si může vybrat, jestli se chce dohodnout nebo se nechce dohodnout, jestli prostě považuje svojí bejvalou manželku za krávu anebo nepovažuje, jestli chce se starat o děti anebo nechce, jestli, jo neřešíme nějaký, aby to bylo vyvážený, ale spíš jim dáváme prostor k tomu, aby voni jako našli tu, tu svojí... ten svůj rozměr, to svoje sebeurčení, jak chtěj ten svůj život jako vést, aby byli spokojení.

Rozumím, ehm... dobře, děkuju. Tak, jaké činnosti... což jsme mi vlastně už trochu popsali... v rámci svých pracovních pozic vykonáváte?

Jo, ale jako doprovázející pracovník jako klasika, to si sou dvě činnosti, který se nejvíc týkaj, týkaj jako rodin. Doprovázející pracovník respektive, v rámci toho projektu i tich všech náhradních rodin, to znamená jako spolupráce všech rodin, kde při doprovázení... nevim, jestli máte přehled o doprovázení? Umíte si představit, co znamená doprovázení pěstounských rodin?

Trochu ano, trochu dokážu.

Asi teda trošku vysvětlím, jo? Tam je to vlastně, tam je to daný zákonem vlastně, jak ta služba má vypadat, pěstouni maj nějaký práva a povinnosti a my máme taky nějaký práva a povinnosti vůči těm pěstounům, jo?

Ehm.

Pěstouni s náma uzavřou smlouvu, dohodu, na základě který, my je podporujeme a doprovázíme, jmenuje se to doprovázení ta služba, kdy vlastně já tu rodinu musím pravidelně navštěvovat. Minimálně jednou za dva měsíce do té rodiny musím ject a dělám tam sociální práci, která spočívá v podpoře těch rodin, ale zároveň trošičku i v kontrole těch rodin, jestli je všechno v pořádku, jestli se věci dějou tak, jak by se jako měly dít, nebo respektive, jestli se tam neděje něco, co by to dítě mohlo nějak jako ohrožovat a podobně.

Ehm, ehm, dobře. Jaká je délka Vaší praxe v organizaci?

Pět a půl roku... to doprovázení, jo? Mediační centrum asi 3 roky, necelý tři.

Ehm. Jak dlouho se již věnujete práci s rodinou v rámci organizace?

Těch pět a půl roku pracuju s rodinou.

Těch pět a půl, ehm, dobře. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Magisterské... sociální práce.

Dobře a setkal ste se v rámci svého studia sociální práce s etikou?

Asi jo. (smích)

(smích)

Podívejte já jsem studoval, nevím, jestli znáte CARITASku z Olomouce? Vyšší odbornou školu sociální, jestli vám to něco říká?

Myslím, že jsem už o ní někdy slyšela...

Já jsem sice z Českých Budějovic, ale vodešel sem studovat do Olomouce a tam je vyšší odborná škola CARITAS, která spadá... je to trošku podobnej model jako v Budějovicích, že to vlastně spadá pod Teologickou fakultu a vlastně my sme to měli eště tak jako zvláště udělaný, že to byly tři roky byla vyšší odborná škola, tadyta CARITASka, CARITAS a potom vlastně byl na to rok navazující na Teologické fakultě, v rámci kterýho my sme potom mohli získat bakaláře, jo?

Ehm, ehm.

Ale ten rok byl právě hodně orientovanej na... bylo tam jako hodně témat z jako jako jak to říct... z teologie, jako co se týkalo té Teologické fakulty, jo?

Jasně.

Takže sme tam třeba měli, já nevím... spirituální teologii a praktickou teologii a tyhle jakoby, jak to nazvat... teologický obory, který vždycky v sobě nějaký ty jako etický věci

maj. Že bych měl přímo předmět etiku jako vlastně nevim. (smích) Jestli jo, tak už mě to jako naštěstí... (smích)

Už si nevzpomenete...

Už si nevzpomenu.

Dobře, tak takhle mi to stačí určitě. Tak klidně se můžeme už přesunout k té oblasti práce s rodinou.

Ehm.

Tak, mohl byste mi vyprávět, za jakých okolností k Vám rodiny přicházejí?

Ehm. Tak já to budu asi, nevim... je to pro vás zajímavý to dělit jako na toho mediátora a na toho sociálního pracovníka?

Určitě, můžete. Klidně mi to rozdělte takhle.

No, jako doprovázející pracovník s pěstounskými rodinami, ještě je to jako potřeba, ještě jako rozdělit, jo? Protože pěstounské rodiny mají povinnost mít s někým uzavřenou dohodu, jo, voni si to nevybírají, je to vlastně jejich povinnost ji s někým mít. Takže voni ty rodiny, který mám já, tak buď si našli mě konkrétně, že o mně někde slyšeli a oslovili mě s tím, jestli bych je chtěl doprovázet, anebo to vlastně fungovalo v rámci organizace, že prostě už někdo předtím je doprovázel, pak je přestal tu rodinu doprovázet a mě ta rodina byla přidělená, jo?

Ehm.

Takže tam je to takhle. Potom je vlastně, kdy pracuju s tíma dalšíma náhradníma rodinami, který ale nemají tu povinnost, to jsou třeba adoptivní rodiny, osvojitelské rodiny, tak tam se na mě vrací nejčastěji, že mají zájem o nějakou konkrétní službu, jo? Ať už je to třeba vzdělávání, který nabízíme nebo je to skutečně jako nějaká individuální podpora, řeší nějaký téma, který se týká osvojení nebo chtějí odbornou pomoc nějakou. Někdy některé rodiny se ty osvojitelské obrací, že chtějí prostě... mají nějaký problém, u kterého si myslí, že je prostě potřeba, nevim, třeba nějaká psychologická nebo terapeutická pomoc. Takže ty se vlastně vrací aktivně, tam je zdaleka míň to, že vlastně bych já byl jenom ten pasivní, kdo... to je daný, ale tam jako je to z jejich strany víc aktivní. Kdežto u těch pěstounských rodin, tam je to v podstatě... oni musí, oni nemají na výběr a já taky musím do té rodiny vždycky jít, jo?

Jasný.

Už je trošičku jako dobrovolný, co se stane mezi těma dvěma měsíci, jestli si budem telefonovat nebo nebudem, jestli si budem psát nebo nebudem, ale... tak no. A u toho

v tom mediačním centru je to tak, že ty rodiny buď si nás našly samy, ta služba je dobrovolná a bezplatná, takže oni nás můžou využít nebo je posílá někdo z OSPODu. Nejčastěji ten OSPOD identifikuje, že tam je nějaký konflikt mezi těma rodičema a pro ten OSPOD ta služba mediace je vlastně nástrojem nebo... očekávají od toho, že ty rodiče udělají nějakou dohodu, anebo se někdy i stává, že je posílá soud, jo?

Jasně.

Že soud jim řekne: „Ale já tady za vás nechci rozhodovat, jak to máte vy s dětma, běžte prvně do mediačního centra, tam se zkuste chvíli jako vo tom bavit sami, zkuste se domluvit na tom, jak to chcete mít a já vám to potom jako sválím, ale první to zkuste sami.“

Ehm, ehm.

No, takže tam je to dobrovolný i povinný, to je jako zvláštní, že né všichni ty klienti v mediačním centru sou dobrovolně, někdy to prostě mají taky jako daný.

Dobře, ehm. Ted' tedy, mohl byste mi vyprávět o momentu, kdy vidíte tu rodinu poprvé? Jestli třeba se setkáte i s nějakými předsudky řekněme nebo, jestli třeba ji hned nějak posoudíte... jestli se Vám tohle stává?

Ehm. V tom mediačním centru, tam je to právě hrozně zajímavý, jak ten... uplatňuju ten nedirektivní přístup, tak vlastně o tej rodině nic nevim. Když mi přijde do tý mediace, tak v podstatě já jediný, co vim je, jak se menujou a většinou vim, jak maj děti a jak sou ty děti starý.

Ehm.

Jo? Částečně někdy maličko vim jako velmi obecně to téma, který chtějí v rámci tý mediace řešit, jako například jenom jako „otec chce střídavou péči, matka nechce,“ jo?

Ehm, jasně.

Tam vlastně s tima klientama předtím než du do tý mediace, tak probíhá předmediační rozhovor. To nedělám já, to dělá kolegyně, takže vona jako v rámci toho předmediačního rozhovoru tohle maličko jako zmapuje vlastně, ale není to jako nemám žádný podrobnější informace o tich klientech skutečně než jako jméno, děti a někdy jenom velmi obecně s čím přicházejí. A jako mediátor vlastně nezjišťuju vo tý rodině nic. Já se jich neptám, kdo sou, jak se jim daří, jak se menujou jejich děti, protože ten prostor je jejich, to je jejich rozhovor a já pouze se snažim jako umožňovat, védst jako lepší rozhovor, nekonfliktní rozhovor nebo rozhovor, který jim umožní nějak dosahovat nějakých posunů v tom jejich životě.

Ehm, ehm.

Jo? Takže právě hrozně pro mě zajímavá zkušenost jako pro sociálního pracovníka vlastně takhle pracovat tímhle stylem, kde vlastně já nemám ani... a velmi si to hlídám, protože jako mediátor musím být hodně nezávislej.

Ano, ehm.

Možná se mi na začátku právě stávalo, že člověk poslouchá příběh té matky a příběh toho otce a občas se mi stávalo, že sem měl jako potřebu vlastně jako hodnotit vnitřně. Jo, říkat si: „Já se tomu chlapovi vůbec nedivím, takováhle kráva, to já bych prostě taky nedal,“ nebo obráceně prostě, jo prostě: „Ten chlap se chová úplně strašně, to prostě se jí vůbec divím, že s ním vydržela tak dlouho.“ Ale pak sem vlastně zjistil, že mě to vadí tadyto, že vlastně si vytvářím nějaký jako skutečně předsudek vůči jedné nebo vůči druhé straně a že to mě ovlivňuje v tej mojí práci a že to nechci, vlastně.

Ehm.

Já tam nechci mít tadyty soudy, protože není úkolem mě jako mediátora, vlastně vytvořit si tenhle jakoby morální soud a řešit vlastně, kdo z nich je lepší a kdo horší, jo?

Ehm, ehm.

Zároveň pracuju s tím uvědoměním si toho, že já je neznám ty lidi. Já nevím, co tam za tím je, nevím celej ten příběh, já vidím jenom úplně maličkou výseč nějakých výsledků jejich cesty... ale i tak vlastně je to nereálný, protože oni sou před cizíma lidma a tak taky nějak maj nějaký pózy a nějaký masky. Tak vlastně sem se jako u tohodle naučil vlastně to nedělat, nemít tam ty předsudky a hlídám si skutečně, abych, jo, jakmile mě tam napadne tadyta myšlenka tím směrem, že jedna strana je lepší než druhá, tak si vždycky říkám: „Zastav, tohle prostě není tvoje role, žij si svůj život, jak chceš a je si nech žít jako taky jejich život, jaký chtějí oni.“ Takže tam s tím pracuju vědomě.

Ehm.

A u těch pěstounskejch rodin... ještě jenom, vy ste se ptala jako na... když je vidim poprvý, jestli tam mám předsudky...

Jo, na ten první moment, ehm.

Hm... tam je to hrozně složitý, že vlastně já je... tich rodin poprvé vidim strašně málo. Možná spíš, co se mi stává je, že... protože mám poměrně hodně tich rodin, který dělaj pěstounskou péči na přechodnou dobu.

Ehm, ehm.

Jo? Kde vlastně voni to dítě mají maximálně na rok s tím že po tom roceby se ta situace, nebo do roka, by se ta situace toho dítěte měla vyřešit, a to dítě se buď vrací zpátky do biologický rodiny nebo de do osvojení nebo do pěstounský péče nebo do ústavu, jo?

Ehm, ano.

A tam se poměrně často setkávám s těma biologickýma rodinama, kterým to dítě bylo v odebraný a který chtějí kontakt s tím dítětem. A já pomáhám nastavit ten kontakt, asistuju u toho kontaktu a podobně. Tak to sou jako často vlastně rodiny, rodiče, který jako vidím poprvý a kdy by bylo spoustu příležitostí pro to mít předsudky. (smích)

Ano...

Protože chlastaj, nepečovali vo dítě, protože dítě mlátili, protože sou pro ně důležitější věci než péče vo dítě a podobně. Ale je fakt... jako sem naučenej tohle jako moc nedělat. Jako profesionál to nedělám. Jako člověk asi jo, normálně, přirozeně, ale jako profesionál prostě se snažím tyhle věci nedělat právě s tím vědomím, že já ty lidi neznám, já nevím, já je prostě teď kon vidím v nějakěj konkrétní situaci a co já vim, jaký... jo?

Hm, jasný.

A často se mi to pak ukazuje, že se mi to jako vrací zpětně, buď to, že teda zjistím, že nejčastejc... jo, to je strašný, ale... poměrně častý je to, že ty děti, který sou v přechodnej pěstounskej péči, tak sou děti dětí, který vyrůstali v dětskejch domovech.

Ehm, ehm.

Jo? To je prostě úplně třebas padesát procent se ukáže, že to jako sou děti, který samy vyrůstaly jako ve špatnejch podmínkách v dětskejch domovech, jo?

Mm, ehm.

A pak se mi někdy... pak sem i poučenej z toho, že někdy vidím ten příběh dál jak pokračuje a nejsem schopnej vodhadovat vlastně, jak ten příběh bude pokračovat. To, co mě se zdálo před rokem jako nesmysl se po roce ukazuje jako skvělý řešení, a to, co před rokem vypadalo jako skvělý řešení se po roce ukazuje jako naprosto úplně blbá jako věc, jo?

Jasný.

Takže na základě týhle zkušenosti si říkám: „Hele, nemá to smysl, jakkoliv si zatěžovat hlavu nějakějma předsudkama, protože mi to vlastně stejně jako k ničemu jako není, neslouží mi to k ničemu.“ Ale jako člověk jo, jasně, pomlouvám a (smích) mám předsudky.

Jasný, snažte se to držet v té, na té profesionální úrovni.

Jo, jo, jo, jo. Protože tam mi to... neslouží mi to k ničemu, k ničemu mi to jako nepomáhá, tak to nedělám.

Jasný, dobře. Tak takhle by mi to možná stačilo, tak se můžeme rovnou přesunout tedy k té etice.

Ehm.

Tak, setkáváte se v rámci své profese s etickými dilematy?

(smích) Zkuste mi definovat, co je etický dilemma... nebo jako nejde mi o tu definici, jde vo to, abych vám vodpověděl na votázku...

Dobře, tak řekněme, setkáváte se se situacemi, kdy se třeba octnete před rozhodnutím, kdy vlastně všechny možnosti, pro které byste se mohl rozhodnout v rámci jakoby problému toho klienta se Vám zdají stejně špatné, řekněme, nebo nevhodné?

Hm... asi jako uvažuju... přemejšlim... v rámci tý mediační praxe mojí, tak tam si myslím, že vlastně jich moc není tich etickejch dilemat, jo?

Ehm.

A to přesně z toho důvodu tý nedirektivity toho přístupu, toho že vlastně je to jejich život, jak si ho žijou, jestli voni tam v tom tu... smysl vidí, tak co mě je po tom, abych já jim jako říkal, jestli je to dobře nebo špatně, jo?

Ehm.

A tohle vodproštění vod toho mně vlastně nedává ani moc prostor uvažovat nad tim, jo, jestli je to nějak eticky špatný nebo dobrý, jo?

Jasný, ehm.

Já bych tak nežil, jo třebas často si říkám: „Jo tohle jako, kdybych já se dostal do týhle situace, já bych jí řešil asi jináč nebo bych se vo něco snažil jináč než ti klienti.“ Ale to vůbec nesouvisí s tim životem toho klienta, jo? Možná jediný, co bych asi jako kde, i mám tu povinnost je... kdybych viděl, že tam je nějak jako hodně ubližováno tomu dítěti.

Ehm.

Tak tam vlastně skutečně bych musel... ale tam zas už našťestí funguje i ten zákon, a i ten zákon říká: „Hele tohle už je prostě přes čáru, jakmile se někde týrá, zneužívá, zanedbává dítě, je potřeba to hlásit a řešit to dál.“

Ehm, ehm.

Jo? Moh bych jako asi nějak jako do toho zasáhnout, ale pokud netýraj, nezneužívaj nebo nezanedbávaj dítě, tak je to jejich život a ať si ho žijou, jak chtěj. Jako to že tomu dítěti zkurvý život, to je jejich rozhodnutí.

Rozumim.

Ale že, jo... jako doprovázející pracovník... jako často sou tam jako složitý situace a upřímně řečeno vlastně neuvažuju nad tima situacema jako nad etickýma dilematama, jo?

Jasně... jasně.

To si myslim, že je trošku slabina celýho toho oboru (smích)... oboru kterej se studuje na tej teologickej fakultě, že jako s realitou... jako sociální pracovníci...tak vlastně není to tak, že bych si řek: „Hm, to je zajímavý etický dilema, jak s nim jako budu jako zacházet a pracovat,“ to není fakt jako realita. Ty situace jako někdy jako složitý sou, na druhou stranu máte zažitý nějaký jako postupy pracovní, máte nějakou metodiku, nějak jako rozumíte tej svojí práci, rozumim tej svej práci, jak jí jako dělám, o co jako se snažim a usiluju, tak jako jedu timhle směrem, jo? Trošku já nevim, jako řidič, taky si neříká: „Co by se stalo, kdybych teďkon ten volant strhnul a jo to vlastně sem teďkon v etickém dilematu,“ ale prostě nějak je zvyklej řídit, aby to prostě dojel do cíle, jo?

Ehm, ehm.

Ale sou tam těžký situace, třeba jako asi takový, co je těžký a s čím se setkávám, asi třeba u tich přechodnejch pěstounskejch rodin, protože tam je fakt někdy těžký jako vyrovnat se tim, kam to dítě vodchází nebo ne vyrovnat se s tim, ale vůbec to, kam by to dítě mělo vovedjít.

Ehm.

Jo? Protože... může se vrátit do biologický rodiny, jako k biologickýmu rodiči, jo? Pokud ta rodina je jako schopná to dítě převzít zpátky, jo? Ale člověk si říká: „Je to fakt dobrý řešení pro to dítě, bude mu tam dobře?“ Jako co si budem povídat, nejsou to... to není ani střední vrstva společnosti jo, to je, často je to sociální dno. Ty rodiče často jako fakt sotva přežívaj, jo? To sou to různě jako léčení alkoholicí a uživatelé drog nebo je užívaji pořád, ale nějak to jako teďkon aktuálně zvládaj. Intelektuálně prostě (smích) no dokončená základní škola...

Chápu.

Jo? Nebo možná nějak jako maximálně učňák, jo? A tim neříkám, že sou špatný, jenom říkám a teď jako... protože ještě vidíte to dítě, co vono udělalo třeba za ten rok nebo třičtvrtě rok v tej přechodnej pěstounskej péči. Udělalo vobrovskej pokrok, víte v jakěj

situaci přišlo do té rodiny, vidíte ten vobrovskej pokrok, kterej to dítě udělalo a pak vidíte... pak si říkáte: „Je to fakt jako dobrý řešení, aby to dítě se vrátilo do té biologický rodiny, nebude to zas pro to dítě propad?“ Voni mu žádný kroužky nenabídnou, nezajistí, jo? Že třeba v tej přechodnej pěstounskej péči, když to třeba bylo trošku starší dítě, tak voni fakt jako zpěv třeba s ním jako řešili a četli mu a fakt ho jako rozvíjeli hrozně všestraně.

Ehm.

Jo to víte, že skončí prostě, jakmile to dítě bude zpět v tej biologickéj rodině, že tyhle věci skončí. Tak si říká člověk: „Okej, tak pude do pěstounský rodiny.“ Ale ty pěstounský rodiny nejsou jako leckdy úplně taky jako dobrý, jo? Nebo né dobrý, ale... taky člověk tam má jako spoustu votázek, jestli je to jako dobrý řešení, jestli budou schopný to dítě dostatečně dobře jako vnímat, jestli budou schopný fakt řešit to, že to dítě má ještě někde jinde tu svojí biologickou rodinu a zároveň žije v náhradní rodině. Tak to je, jo?

Ehm.

Anebo, nejhorší, co pak se může taky stát, že když se nenajde žádná rodina, tak to dítě má jít do ústavu? Po roce, jo?

Hm... rozumim.

A to je taky těžký vlastně si říct: „Hele, tak není tedy potom lepší někdy nějak jako přimhouřit voči a pomoct, aby se vrátilo do té biologický rodiny?“ A jednoduchý je to, že vlastně našťestí tyhle věci nemusim moc řešit, protože je řeší soud.

Jasně, ehm.

Protože to hodně třebas řeší ty pěstounský rodiny tadyty témata a já je vždycky vracim, říkám: „Vo tomhle Vy nerozhodujete, to není Vaše rozhodnutí, jestli to dítě se bude vracet do biologický rodiny, do pěstounský rodiny nebo jestli pude do ústavu, to není Vaše práce vo tihlech věcech rozhodovat, Vaše práce je pečovat vo dítě.“ A zaplat' pánbůh, já to tim soudcům vůbec nezávidim, ale rozhoduje to soud.

Ehm.

Jo? Takže je to zvědomění, že já nedělám to rozhodnutí. Já dělám tu svojí práci, co mám napsaný v pracovní smlouvě nebo v náplni práce, dělám to dobře, podporuju ty pěstouny v té péči, podporuju ty pěstouny, aby oni zvládali všechny ty varianty, kam se ta péče bude vyvíjet, ale ani mym, ani jejich úkolem není rozhodovat vo tom, co to bude nebo kdo je dobrej rodič a kdo je špatnej rodič, jestli pěstouni sou fajn nebo nejsou a podobně, jo?

Ehm.

Takže tohle pak jako pomáhá v tomhle dilematu no.

Dobře.

Vůbec jako práva dětí... já nevím, jestli se v rámci studia k nim dostali k právům dětí...

Taky.

Ale tam je to vždycky dilematický, jo? Tam prostě to už samo o sobě... sou tam dilemata. Jo? Protože máme nějaký ten seznam těch práv dětí a ta Úmluva o právech dětí říká, že ani jedno z těch práv není nadřazený nad druhým.

Ehm.

Jo? Že všechny sou si rovný, dokonce i právo na život není nadřazený nad ostatníma právy toho dítěte. Je v nich vždycky prostě napětí, jo, protože já se setkávám až s těma dětma, kde nějaký právo bylo narušený, jo? To znamená následující: „Má dítě právo na rodinný život, život ve svojí rodině, anebo má právo na všestranný rozvoj, dobrý rozvoj?“

Jasný, chápu.

A často se dostávám do konfliktu. Protože když bude dítě v pěstounský rodině, tak pravděpodobně líp se naplní jeho všestranný rozvoj, ale omezíme jeho právo žít ve svojí biologický rodině.

Ehm.

Když bude žít v biologický rodině, tak zas můžem omezit to právo toho dítěte na nějaký jako všestranný rozvoj a na klid a na stabilitu, jo?

Chápu, ehm.

Vlastně jako vždycky sou tam přítomný... to napětí mezi těma právy a tam by se potom měl určit ten nejlepší zájem dítěte, to znamená nějak posoudit ty práva mezi sebou, vyhodnotit vlastně, který to právo vlastně má na základě všech těch okolností... kterému tomu právu dáme přednost. Bohužel se to jako v praxi moc neděje, nesetkávám se s tím, že by se takhle jako vědomě s tím pracovalo, jo?

Ehm, ehm.

Já bych za to byl strašně někdy rád, myslím si, že by to bylo užitečný, kdyby se fakt vedle sebe stavěly ty práva toho dítěte a fakt se jako mluvilo vo tom, jak který právo... jako se ho dotknem, jak ho omezíme částečně, jak se to dá nahradit, ale v praxi se s tím moc nesetkávám. To spíš určitě mají zkušenosti pracovníci OSPODu...Protože vono jako často... nebo často určujou ten nejlepší zájem dítěte a nejlepší zájem dítěte je právě to rozhodnutí, který to právo převažuje nad jiným, no. Ono vlastně často je to jenom tak jako subjektivní pocit. „Pro to dítě je přece nejlepší, aby žilo u svojí rodiny.“ Často jako

se jo, řekne... ale to je subjektivní, to není jako poctivá práce, zvážení tich pro a proti, co je jako lepší a proč vomezíme právo na rodinu, jo? Jestli není lepší poskytnout třebaš všestranej rozvoj, jo?

Ehm.

Hezkej jako příklad mám, kdy v jednej právě, v přechodnej pěstounskej rodině bylo dvouletý dítě a bylo tam zhruba třičtvrtě roku. Maminka se nějak na začátku snažila vo dítě... jako převzít si ho zpátky do péče, ale nedařilo se jí to, tak se rozhodlo, že se pro dítě vyhledá dlouhodobá pěstounská rodina. Našla se strašně fajn rodina, která to dítě začla navštěvovat a řekla: „Okey, my chcem o to dítě pečovat.“ Podali si návrh na soud. Ale v tej chvíli se objevila teta toho dítěte a řekla: „Já jsem teta dítěte, já chci taky pečovat.“

Ehm.

Jo? Takže se vlastně u soudu objevily dva návrhy, jo? Jeden pěstouni, dlouhodobý pěstouni, fajn rodina, vyšší střední třída, bydlení, všechno, stabilita, jedno dítě už maj, to znamená, maj ty rodičovský kompetence... ideálka, jo? Na druhej straně teta dítěte, jako né úplně špatná, ale spoustu otazníků s nějakym partnerem, má s nim dítě, maj podnájem, jo a vlastně vobjevila se trošku nečekaně, protože předtim vlastně vona nějak se vo to dítě nezajímala.

Jasný.

A teď ten, co to měl rozhodnout, jo? A bylo zajímavý, že ten soud řek: „Je přednostnější stabilita toho dítěte, protože kdybych já svěřil to dítě tej tetě, tak vlastně bych ohrozil tu stabilitu toho dítěte... právě z toho důvodu, že jako úplně nevíme, jestli by se dobře starala.“ Tam byly ještě navíc nějaký jako okolnosti, že v tom místě bydliště si někdo na ní jako stěžoval, že ta její péče asi není úplně tak jako dobrá, teď kdo ví, co ten partner, jakou on tam má... jakou hraje roli.

Ehm.

Jo? A ten soud řek, že jako nejdůležitější je ta stabilita toho dítěte, to znamená, aby dítě mohlo vyrůstat ve stabilnim prostředí a svěřilo ho těm dlouhodobym pěstounům. Ale teta se nedala a odvolala se ke krajskýmu soudu.

Aha...

Ten krajský soud to ještě jednou posoudil a von řek: „To není možný takhle brát prostě, jakmile je tady někdo z rodiny, tak je potřeba upřednostnit tu rodinou vazbu, ten rodinej svazek,“ jo? Protože ta stabilita může bejt zajištěná i v tej rodině, je to spíš o tom podpořit tu tetu v tom, aby to vona zvládla. Navíc tady není žádněj pořádněj důkaz vo tom, že by

ta teta nezajistila tomu dítěti stabilitu, jo, dostatečnou stabilitu, kterou to dítě potřebuje a ten krajskej soud rozhodnul o tom, že dítě se svěřit tetě.

Aha, ehm.

Jo? A to je zajímavý, tam jsou jako vidět ty dilemata, který naštěstí jsem neměl jako já, ale měl je ten soud, kterej je vlastně musel řešit, jo? A ten zase na to má ty svý nástroje taky jo, takže oni zas jako vychází z nějaký tý jako praxe tich judikátů, tich předchozích soudních rozhodnutí a podobně.

Rozumím, ehm, moc děkuju za takhle konkrétní případ.

Hm.

Možná mě napadá, třeba pokud de o nějaké Vaše řekněme hodnoty a třeba hodnoty organizace, jestli třeba tam se dostanete do nějakého konfliktu vnitřního?

Ehm. Možná, že jo... akorát přemýšlím, jak to mám jako zformulovat. Takovej vlastně jako vnitřní konflikt, kterej jako v sobě mám je to, že když pracuju s těma náhradníma rodinama, zejména s těma pěstounskejma a ta pěstounská péče, jak je jako definovaná v České republice, tak vona by měla bejt vždycky jako dočasným řešením, než se podaří tej původní rodině toho dítěte dát si věci do pořádku a převzít tu péči o dítě, jo? V podstatě, jakmile to bude možný, tak to dítě z tý pěstounský rodiny vzít a vrátit ho zpátky do té původní rodiny.

Ehm.

Jo? No, ale to de trošku jako proti mojí práci, že jo. Kdyby sme byli v tomhle jako hodně důsledný a na tohle se jako hodně zaměřili a u každý pěstounský péče bych se snažil tlačit na to, aby jako to dítě... „Tak poďme vytvořit plán, co se musí stát pro to, aby se to dítě mohlo vrátit.“

Jasný.

Jo? No, tak si budu jako ubírat vlastní klienty, jo?

Ano, to je pravda.

Ale dělám to, snažim se, přiznám se jako zprostředkovaně, to znamená, kdy ta pěstounská rodina má dítě, kde nemá příbuzenskej vztah, tak tam to se vlastně tolik neděje, ale třebas u jedný rodiny, kdy pečuje bratr o svojí sestru, bratr má v pěstounskej péči svojí sestru, von je zletilej, vona je nezletilá, tak tam sem se fakt jako snažil vlastně přinášet to do tich konzultací, jo? „Je nějaká možnost, či maminka zase začne pečovat? Sou tam ty kontakty s tou maminkou, je to bezpečný, jak komunikujete, potřebujete v tej komunikaci

pomocť“ A vlastně přinášel sem tam tadytá témata, jak to vlastně celý udělat, jo, aby se ta holčina mohla vrátit zpátky do péče maminky.

Ehm.

Jo? A ta rodina tomu byla docela jako nakloněná, nechci vůbec, netvrdím, že to byla jako moje zásluha, spíš to jako dokázala ta rodina, ale skutečně jako teď v následujících tejdnech se ta holčina vrátí zpátky do péče maminky a já přijdu vo rodinu, jo?

Jasně.

Takže potom jako dost zajímavý dilema finanční a možná ještě k tomu pak mám ještě jedno. Jo, takže tohle je téma vlastně, kdy jako já kdybych tu práci dělal jako hodně poctivě (smích) nebo né jako hodně poctivě... já sem to řešil i s kolegyní s naší metodičkou a vona mi tvrdila, že to jako úplně nani našim úkolem, že tim našim úkolem je pracovat s těma pěstounskýmá rodinama a né řešit biologickou rodinu. S čímž jako souhlasim, na druhou stranu si myslim, že tam jako by to vždycky mělo bejt přítomný, že to jako nelze vidět tu pěstounskou rodinu bez toho, aniž bych se neptal: „A za jakých podmínek by se to dítě mohlo vrátit?“

Jo, ehm.

Navíc velká potíž, velký dilema tich dlouhodobejch pěstounskejch rodin je to, že voni s tim dítětem chtěj mít ten trvalej vztah.

Jasný, ehm.

Voni fakt chtěj, aby to dítě u nich bylo do dospělosti, respektive aby vlastně se z něj stal v podstatě jako... na úrovni všech vostatních sourozenců a je to pro ně hrozně těžká představa: „Tak já tady pět let mám dítě v pěstounskej péči, dělal sem první poslední, snažil sem se, máme vztah poměrně jako hezkej a vřelej a já ho teďkon mám vrátit tej feťáče, co teďkon vylezla z léčebny a tvrdí, že to jako zvládne?“

Jasný, ehm, ehm... chápu.

Jo? A tohle je strašně těžký jako pro ty pěstounský rodiny, takže voni jako některý to trošku jako ignorujou nebo naopak dělaj věci proti tomu.

Tomu úplně rozumim no.

To je těžký no a vlastně i ta naše organizace, tak vona je hodně zaměřená vlastně na podporu tý náhradní rodinný péče, jo? Tudíž vlastně jakoby je trošku složitější vlastně, když máme to poslání směřující hlavně k náhradním rodinám, tak zároveň je vlastně jít proti tomu poslání, kdy budem říkat: „Hele ale tak pojďme to udělat tak, že ty náhradní rodiny není potřeba, že vlastně ty děti se můžou vracet zpátky do těch biologických...“

Ale daří se to jo, zase at' to nevypadá... právě třeba teď kon v Praze máme projekt, kdy už kolegyně a kolegové začli pracovat i s tima biologickýma rodinama, jako že to vnímáme jako potřebný. A v Praze bylo možno získat nějaký evropský peníze na to, takže vlastně tam se vlastně rozjíždí jako poměrně intenzivní práce i s tou biologickou rodinou, jo, že vlastně část bude doprovázet ty pěstounský rodiny a část lidí bude se snažit podporovat tu biologickou rodinu, aby vona zvládla tu péči a podobně.

Ehm.

Což je mimochodem taky zajímavý dilema, rozdíl tý podpory, jo? Protože pěstounský rodiny maj velkou míru podpory, maj mě každý dva měsíce, vzdělávání, jo, pohlídáme dítě, kdesi cosi a biologická rodina občas funguje v místě, jak sou ty SASKY, sociálně aktivizační služba, jo, né vždy a ze zákona nemaj žádnou podporu.

To je pravda, ehm.

A když si představíte sociálně slabý rodiny s malejma kompetencema, paralyzovaný tim, že jim bylo odebraný dítě, ještě jakoby ten, ta... nálepka toho, že to je ten rodič, kterej selhal, ale bez žádný podpory, tak ten to nemůže dát jako to je z logiky věci prostě to je jako... není možný, že jo. A pak se tvářit: „No vy ste to nedali, protože prostě ste se dostatečně nesnažili mně připadá jako někdy strašně nefér“.

To jo no.

Takže v tom je taky jako zajímavý napětí, velká míra podpory těm náhradním rodinám, ale velmi malá nebo nulová podpora pro ty původní rodiny.

Ehm, dobře...

No a někdy to samozřejmě souvisí s těma finančníma dilematama, jakože vlastně já, když sem placenej, my to máme v organizaci tak, že vlastně máme za každou rodinu, kterou doprovázim, mám nějakou určitou částku, tak samozřejmě pak je to někdy složitý, že čím sem jako lepší, čím líp pracuju a podporuju návrat toho dítěte zpět do rodiny, tak tím míň potom dostanu jako platu, jo? (smích)

Jasně.

Což, mimochodem to je možná nejzajímavější etický dilema, který jako řeším, jo? A nejlepší, když si člověk říká... třeba zjišťuju u těch přechodnejch pěstounskejch rodin... je to tak že... oni dyž ta rodina dítě má, tak ten plat mám vo trošku vyšší, jo? A když to dítě jakoby nemá, ve smyslu, že prostě odpočívá a čeká, než jí svěří další dítě, tak mám plat vo trošku nižší.

Jasný, rozumim.

Je je tam prostě různá úroveň náročnosti tý práce a já si právě někdy říkám: „No jo, tak nejsem já jako vůl, když se snažím, aby to dítě co nejdřív z té rodiny vodošlo?“ Protože já za to беру docela dobrý... dostávám za to nákej bonus, rodina je náročnější, tudíž nemusím úplně podporovat to, aby se jako vrátilo to dítě... aby už z té rodiny vodošlo. Jestli to bude vo měsíc dýl, ale mě to udělá nějakou jako nevim... 800 měsíčně, to je ročně skoro 10 000 no, to jako není málo. (smích)

Jasně, rozumim. (smích)

Tak tohle jsem Vám chtěl říct.

Rozumim, není tam pak ta motivace vlastně to směřovat na tu biologickou rodinu, chápu no...

Jo, ale to je přítomný podle mě v celý sociální práci, že jo. Kdybysme jako byli dostatečně dobří sociální pracovníci, tak nemáme klienty, a tudíž nemůžem bejt sociální pracovníci, že jo, my sme trošku jako živý vlastně na tom, že těm lidem se nedaří. (smích)

To je pravda no, to je pravda...

Ok.

Napadne Vás eště nějaká situace, dilematická, problematická?

Jesli vás jako zajímaj ty praktický věci, tak u mě je to... vlastně řeším i u těch adoptivních rodin, který mají osvojený dítě, tak tam je vlastně někdy dilema, který jako řešíme a který je jako skutečně složitý, je... ty děti často chtějí vlastně poznat tu svoji biologickou rodinu.

Ehm.

Jo? V tom smyslu, že téměř každý adoptovaný, osvojený dítě má touhu vědět: „Jak vypadala moje maminka?“ To je ta odpověď na otázku: „Po kom sem?“ A teď druhá zásadní otázka je: „Proč vo mě nepečujou? Co se stalo, sem tak jako špatnej, sem tak divnej, vypadám hnusně, že ta máma vo mě nepečuje?“ Děti často to vnímaj jako že to byla jejich jako chyba a potřebujou jako získat odpověď na tyhle otázky, která se dá nejlíp získat tím, že se udělá setkání s tou maminkou.

Ehm, ehm.

Jo? Kdy se skutečně jako udělá jakoby kontakt toho osvojeného dítěte s matkou. Ale to dilema je takový, že vlastně ze zákona vlastně mezi nima už neexistuje žádný vztah. Protože, když si osvojí osvojitel dítě, tak zaniknou veškerý ty rodinný vazby, jo? Z právního hlediska mezi tím osvojeným dítětem a jeho biologickou matkou není vůbec žádná vazba, jo?

No, ehm.

A my abysme tohle byli schopný udělat, tadyten kontakt, tak musíme oslovit tu biologickou rodinu. A to dilema spočívá v tom: „Můžu já, mám já právo oslovit tu biologickou rodinu? Co když to nikdo neví kromě té matky, že má někde dítě, že to dítě je v adopci? Co když já otevřu nějakou jako bolavou ránu, která sedm let nebo deset let nebo dvanáct let byla jako schovaná a já tím, že vlastně oslovím toho biologickýho rodiče, tak jí otevřu? Co když způsobím nějakou jako... vážněj zásah do soukromí toho člověka?“

Hm, hm, rozumím.

Jo? A je potřeba právě... řešíme to tak, že se snažíme jako velmi opatrně vlastně naplánovat to, jak ten kontakt vlastně udělat, jak oslovit tu biologickou rodinu, aby to bylo jako hodně jako bezpečný, ale i tak prostě je tam vždycky tam bude prostě přítomný nějaký jako riziko, že to prostě může bejt jako špatně, no. Ač to jako nebejvá, ale prostě, je potřeba velmi opatrně tam jako uvažovat, zvažovat ty vazby, jo? A samozřejmě zas ta osvojitelská rodina se bojí, aby tam nevznikla nová vazba, jo?

Jasně.

Takže voni maj často strach z toho: „A to dítě potká tu svojí biologickou maminku a zamiluje se do ní a my najednou budeme jako ty druhý a ty špatný, co to dítě ukradli,“ a tak dále a tak dále. Takže tam jako fakt je to někdy hrozně složitý, jak to jako vyvážit, udělat, aby to bylo v pohodě a je potřeba jít hlavně po tom jako asi bezpečí, jo? To znamená furt se jako těch lidí ptát, jestli je to pro ně bezpečný, hodně to krokovat, v tom smyslu: „Tak, teď uděláme tenhle krok, jo třeba, vyhledáme maminku na Facebooku a Vy mi pak řeknete, jestli je to okej a jestli můžem udělat další krok nebo jestli teď u toho chvílku zůstaneme u tohodle kroku nebo možná ji uvidíte na Facebooku a bude Vám to stačit a už nebudem dělat žádněj další krok.“

Ehm, jasný.

Jo? A oni řeknou: „Jo jasně, tak zkuste ji oslovit.“ Tak dobře, tak já jí oslovím, už se mi jí podařilo zkontaktovat, co dál, jo? A krokovat vlastně ty... tu práci, aby voni si pořád mohli říkat: „Jo, okey, je to bezpečný.“ Nebo: „Ale nám vlastně teď jako tohle stačí.“ Anebo říct jako: „Konec, prostě zjistili sme, že to jako je moc těžký a nechcem dál jako pokračovat.“

Ehm, hlavně podle klienta vlastně...

Jo, jo. Což je ale hrozně složitý, protože tam máme klienta rodiče, klienta dítě a svým způsobem klienta biologickýho rodiče a teď podle kterýho klienta máme, jo?

Jo... hm.

Koho máme upřednostnit... potřeba dítěte znát své kořeny, neuděláme to ale bez biologického rodiče, kterýho tím ale nějak ovlivníme a potřeba osvojitele, se kterým já komunikuju a kterej si mě často najal, nenajímá si mě to dítě a nezavolá mi dítě, že chce znát své biologické kořeny, ale volaj mi ty osvojitelé. Jo, tak je to fakt někdy hrozně složitý, kterou tu potřebu, jak s nima jako pracovat a jak je všechny jako hezky vyvažovat, aby to pro všechny bylo, pokud možno, co nejvíc jako bezpečný a jako smysluplný, to je asi taky ta důležitost, jo, tam hledat. Hledat vždycky ten smysl, říkat si: „Hele, k čemu to vlastně celý děláme, aby nám to jako neutekl ten smysl, tý naší práce.“

Ehm, ehm. To bych možná rovnou navázala na další otázku... kdyby ste mi řekl nějaký způsob, jakým tedy zrovna třeba takovouhle situaci řešíte, kdy třeba musíte upřednostnit... nevíte koho jakoby na čí stranu se postavit, tak ty způsoby řešení?

Asi jako dost standartně, myslim, že ta odpověď není náh jako překvapivá v tom smyslu, že mám nějaký vzdělání, nějakou profesionální zkušenost, takže už tím situacem už nějak jako... mám nějaký předporozumění. Pak samozřejmě máme v organizaci metodiky, který vlastně se snaží tyhle věci ošetřit. Asi částečně vzdělávání, jo? Když sem... už sem někde slyšel ty témata, takže už nad nima nějak jako přemejšlim a samozřejmě potom nějaká konzultace zase s kolegyněma, jo, to znamená zavolám tej kolegyni a zeptám se jí: „Hele, co si vo tom jako myslíš, jo? Je to dobrý, připadá ti tobě tohle jako bezpečný, když to takhle udělám, je to jako okey?“

Ehm.

Jo? Zkušenější kolegyně, kterej zavolám, no. Supervize asi moc ne v supervizích to moc neřešíme. Ale dokážu si představit, že i to může bejt to jako místo, kde se to jako dá řešit nebo, kde bych to moh jako řešit.

To je zajímavý, protože já sem zatím obdržela většinou odpovědi, že z většiny na supervizích se řeší tadyty záležitosti...

Jo? Já sem supervizor a vim, že neřeší. (smích)

Aha, dobře... máte jinou zkušenost. (smích)

Že je to taková asi možná jako vodpověď, kterou tak jako vytuší, že by měli říkat. Nesetkávám se moc s tím, že by řešili jako klienti v rámci supervizí etický dilemata. Možná jinačí supervizoři to řeší, ale ke mně se to nějak nedostalo, já moc jako ne. A my máme totiž ještě intervize... Supervize je jako s externím supervizorem, intervize většinou jakoby v rámci organizace, kdy to někdo jakoby interviduje, nějakěj zaměstnanec organizace, kde asi se k timhle věcem dotáváme víc, než u těch supervizí. Zase u těch supervizí, jak sme takovej docela jako roztržitěnej tým, Jižní Čechy,

Vysočina, Jižní Morava, takže někdy řešíme víc jako organizační věci, anebo se bavíme vo klientech, ale tam zas to nevnímám, že bych úplně řešil jako etický dilemata.

Ehm, ehm, dobře. Stane se Vám třeba, že odkládáte nějaké rozhodnutí nebo řekněme, snažíte se třeba i klienta přivést na nějaký jiný způsob nahlížení jeho problému, aby třeba řekněme, ste se vyhl nějakému rozhodnutí, které musí být účinněno?

No, já moc rozhodnutí vlastně nedělám.

Moc ne, ehm.

Rozhodnutí dělá klient. Vzhledem k tomu se dost jako snažim i jako málo radit, kdy vlastně to je nějakej jako můj způsob, kterej sem se naučil v rámci tich mediací neradim vůbec, tam vlastně vůbec pro to neni jako prostor. Tam jediný s čím se dá pracovat, a to je hrozně jako fajn, je ověření.

Ehm.

Jo? Že já pouze jako ověřuju s těma klientama: „Chcete to udělat jako takhle, nebo takhle nebo o tom přemejšlíte úplně jináč?“ Třebas je hrozně zajímavý jenom, jak se strukturuje ta mediace, tak říkám: „No, vy ste se teďkon tady jako bavili poměrně hodně vo tématu střídavý péče, jestli jo nebo ne, Vy říkáte pane otče, že chcete střídavou péči, protože chcete prostě mít velkej vliv na výchovu Vašich dětí a chcete se prostě podílet na tej výchově, maminko Vy my říkáte, že se střídavou péčí rozhodně nesouhlasíte, protože děti by tím trpěli. Chcete se teďkon víc bavit vo tom, kde hledat ty kompromisy nebo se chcete bavit vo tom pohledu těch dětí, jak to třebas vnímá to dítě nebo by bylo pro Vás teďkon užitečný bavit se o tom, kdo Vám v tom Vašem rozhodnutí může pomoci?“

Ehm.

Takže vlastně já vůbec neudělám ani rozhodnutí vo tom, kam se má směřovat ten rozhovor, tim že jim předkládám varianty toho vývoje toho rozhovoru. A zas oni sou ti, kdo dělaj to rozhodnutí: „Bude to timhle směrem, timhle směrem nebo timhle směrem,“ nebo i vysloveně jakoby vždycky dávám ty věci, aby je mohli vodmítnout, jo?

Ehm, ehm.

„Bylo by pro vás užitečný pro Vás teďkon udělat přestávku nebo můžeme pokračovat dál?“ V tý mediaci vlastně vždycky jim dávám možnost odmítnout to: „Ne teď přestávku nepotřebujeme, můžeme pokračovat dál.“

Jasný, chápu.

Takže a tohle mě naučilo, že já vlastně nedělám rozhodnutí, ale dávám, snažim se těm klientum dávat na výběr. I u těch pěstounskejch rodin nebo u těch náhradních rodin,

vždycky se snažím říkat: „Podívejte, v jináčím to rodině to řešíme třeba tímhle způsobem, moje zkušenost je jako takováhle, možná jako kdybych byl na Vašem místě asi bych to třeba jako řešil takhle, ale vy se rozhodněte, vy si z toho vyberete.“ Předkádám ty varianty, takovou jako nabídku jim dělám a říkám jim jako: „Vyberte si, mně je to jako vlastně jedno, kterou si jako vyberete, já vás budu podporovat ve všech variantách.“ Někdy u těch pěstounských rodin je to složitý, a ještě jim říkám: „Jakkoliv se rozhodnete, tak já vás budu podporovat.“ Neříkám, že jedna z těch variant je horší nebo lepší nebo že: „U nějaký ty varianty bych vás nepodpořil, ale spíš vy musíte udělat to rozhodnutí a já s váma budu tou cestou, kterou vy ste si zvolili.“

Ehm, ehm, dobře. Takhle mi to asi bude stačit k té otázce.

No...

Tak se asi můžeme přesunout už k poslední otázce.

Ehm, určitě.

Tak, jestli byste mi mohl říci, jak vnímáte řešení nějakých těchto problematických situací po emoční stránce? Jak Vy to vnímáte osobně.

Zase jako, v tej mediaci to je jako tak zvláštní proces, že tam vlastně ty emoce jako skoro nemám vlastně s těma věcmi. Je fakt, jak jako je to hodně zaměřený na to seburčení těch klientů, tak já vlastně vůbec nemám potřebu tam mít k tomu nějaký jako emoce, jo? A vlastně jakmile, přesně jak sem Vám popisoval na začátku, jakmile sem si tam dával ty emoce, že otec je lepší než matka nebo matka je lepší než otec, tak sem si uvědomil, že mi to neslouží a snažím se s tím pracovat a nemít to, tadyty, no.

Ehm.

Když tam ty emoce vůbec nejsou přítomný, respektive se s nima jenom pracuje, že je zrcadlím ty emoce těch klientů, aby oni jim rozuměli těm svým emocím... takže třeba, když je někdo naštvanej v tej mediaci, tak já to zrcadlím jako hodně věrně tu emoci. To znamená, fakt jako když tam řve, tak já se snažím bejt, co nejvěrnější, co nejautentičtější a co nejlepší zrcadlo mu udělat, jo: (zvyšuje hlas) „Vy ste fakt teďkon naštvanej prostě, vy ste úplně ste vytočenej z toho, že prostě vona Vám nechce dovolit střídavou péči!“ Jo a snažím se tam dostat stejnou emoci, jakou tam měl ten klient, a to je nástroj, to není moje emoce. To je nástroj zazrcadlit mu tu emoci, aby on viděl, jaká ta emoce... respektive, aby ta druhá strana taky mohla vidět jakoby s odstupem trošičku tu emoci, tý druhý strany.

Ehm, chápu.

U tich rodin pěstounskejch, náhradních, tam je to samozřejmě jako složitější. Člověk je do toho nějak zapojenej do tich příběhů. Sou to děti, takže samozřejmě člověk jako si k nim vytváří nějaký vztah. Asi nějak ten čas mě naučil vlastně s tím pracovat. Jedna věc. Druhá věc je, že sem si vlastně uvědomil, v nějaké fázi, že to musím jako řešit sám vlastně ty věci. Jo, že vlastně sem zjistil, že sem často dělal to, kdy bylo nějaký něco těžkýho v tej rodině a já sem třeba svolal kolegyně nebo sem to řešil s kolegyní, jo a pak sem to přines na supervizi a pak sem to vzal na intervizi a pak sem to povídal ještě doma.

Ehm, ehm.

Jo? Ale tím, jak sem vlastně furt vopakoval ten těžkej příběh, tak sem vlastně zjistil, že furt sem jakoby součástí toho těžkýho příběhu a furt ho jakoby aktualizuju a ta emoce, kterou já v tom mám se mi furt jako vrací, jo, a často sou to negativní emoce ve smyslu: „To bylo na hovno prostě, tam sem nevěděl a sem z toho zničenej prostě,“ a podobně. Já sem si vlastně uvědomil, že musím bejt v tom velmi vopatrnej a jestli že něco takovýho jako v sobě mám, tak si to musím srovnat sám v sobě a zbytečně nedělat to, že budu jako všude vo tom vyprávět, abych se znova nedostával jako do těch emocí.

Jasný, ehm.

Takže tak.

Takže tak. A když se zeptám konkrétně třeba eště na nějaký pocit viny třeba, nebo lítosti nebo nespravedlnosti třeba vůči nějaké straně?

V mediaci vůbec.

Dobře.

Tam fakt to je jako absolutně tohle není... tam jediný jako co můžu mít lítost je, že sem moh udělat lepší intervenci v rámci mediace, že sem moh něco si všimnout, něco tak jako vystihnout, něco líp zreflektovat, nebo něco líp shrnout a neudělal sem to. To jako okey, ale to je jako všechno vlastně.

Ehm, ehm.

A jako asi... já si myslím, že to je fakt hodně vo tom vnitřním nastavení. Toho jako nastavení a že to možná je i jako zajímavý v těch pomáhajících profesích, jo? A já se s tím často právě s tímhle tématem setkávám jako supervizor, že spoustu tich lidí v pomáhajících profesích má vohromnou potřebu, aby ty klienti mi říkali: „To ste mi pomoh, vy ste mi zmenil život, díky vám teďkon můžu žít jako šťastnej a spokojenej život, vy ste ten nejhodnější člověk na světě,“ a podobně, jo?

Ehm, jasný.

A živíme se vlastně tím, tím jako uspokojením těch jako klientů, že sou jako šťastný a spokojený a že se to jako hezky vyvíjí: „Tak se našlo pro to dítě, ta náhradní rodina, to sem rád.“ A tohle vlastně já sem se naučil a učím se to pořád vlastně neřešit: „Hele, ok, holt má dítě smůlu prostě bude vyrůstat se svojí biologickou rodinou, co já s tím, jako můžu udělat? Nemůžu s tím dělat vůbec nic.“ Pokud ten soud rozhodnul, že tohle je dobrý řešení, tak co. Mám to dítě si vzít domu, jo? Mám si vzít všechny děti, který vyrůstají ve špatnejch rodinách domu? Nevezmu.

Je to tak, chápu.

Budu se snažit víc jako pracovat se svým životem, jo? Aby mí děti vyrůstali dobře, možná si z toho můžu něco vzít, možná si z toho vezmu jenom tu hezkou vzpomínku: „Okey, tak sem to dítě párkrát viděl za ten rok, bylo hezký, mám ho nějak hezky uložený v hlavě, děkuju za to a loučím se.“ To je to, co tam jako já mám a jak s tím pracuju.

Chápu, máte ten odstup.

Ehm. To uvědomění si, že za svoji spokojenost... včera sem měl supervizi, kde sem tohle řešil... za svojí spokojenost sem zodpovědný já, jo? Moje spokojenost je moje zodpovědnost a nemůžu chtít po klientech, aby oni tvořili moji spokojenost. Že já budu spokojenej, až klient budě něco dělat.

Ano.

Jo sem nespokojenej s tím, že klient neposlouchá moje rady, tak to je špatně, protože vlastně chci, aby mi ten klient vytvořil tu moji spokojenost. Ale za svojí spokojenost sem zodpovědný já. Takže tohle jako zvědomování si toho, že já sem zodpovědný za svůj život a klienti za svůj, mi pomáhá v tom vlastně nemít tam ty zbytečný emoce toho lítosti, smutku a podobně. Protože nemám proč, jo? To není můj job, moje práce, můj život... ten jejich život není mym tématem.

Ano, v tom s váma naprosto souhlasím.

Děkuju, to mám radost. (usmívá se)

Rozhovor č. 7

I7

Tak, jaká je Vaše pracovní pozice v organizaci?

Ehm. Tak mám vlastně tři teďkon pracovní pozice, je to... na naší pobočce jsem jako metodik kvality a poradce ranné péče a pak ještě v rámci celé organizace jsem jako metodik kvality celé společnosti.

Ehm, dobře. Jaké činnosti v rámci své pracovní pozice v organizaci vykonáváte?

Jo tak to je velmi široké. (smích)

Tak klidně nějak zestručněte.

Tak práce s rodinou, práce s rodinou klasická přímá práce v terénu, práce i jako ambulantní při celém procesu vlastně přijímání rodiny, vyjednávání se zaměstnanci OSPODu a vlastně až po ukončování. V rámci metodika pracoviště, tak to je vlastně podpora pracovníků ve službě, to je vlastně provázáno metodickými materiály, i vlastně jejich tvorba, kontrola, aktualizace, ale je to třeba i zaškolení už od výběrového řízení a je to podpora vlastně pracovníků v tom, aby to mohli všechno vykonávat dobře. Tam je víc těch dalších činností a oblastí, já to řeknu jenom takhle, asi to stačí.

Určitě, v pohodě.

Pak je to takové i to propojení mezi vedením mezi jako organizace a vlastně pracovníky a rodinami. Dál, co se týče metodické práce s rodinami tak i dělám vlastně hodnocení služby, jak v průběhu, tak na konci.

Ehm.

Vlastně se podílím i na tom, jak nastavit ty cíle organizace, vzhledem k těm potřebám rodin, a i vlastně dělám intervize v rodinách i si mě berou třeba k nějakým případům složitějším, nebo vlastně vedu i odborné porady u nás na pracovišti, které se týkají různých oblastí, ať je to kazuistický případ nějakého... nebo i nějakému odbornému tématu, nějaké nové technice, metodě, spolupráce s odborníky jinými a podobně. No a v rámci metodika organizace, tak to je spolupráce s metodiky těch pracovišť, máme jich teďkon osm po republice.

Ehm.

A je to vlastně na... všechno se to týká kvality služby, takže to je opravdu jako velmi široké. Jezdím i do těch pracovišť, jezdím třeba s novými kolegyněmi taky na intervize

do rodin, i vlastně... i takový náhled těch častých procesů právě, třeba těch vstupních jednání s rodinami, vlastně i to, aby ta kvalita té služby byla jako všude stejná a abychom se drželi nějakých ustálených postupů, jak etických teda, i to se toho vlastně taky dotýká.

Ehm.

A aby ta služba byla dostupná vlastně všude jako stejně těm rodinám, ve stejné kvalitě, no, tak asi tak. (smích)

Ehm, určitě mi o takhle stačí, děkuju. Jaká je délka Vaší praxe v organizaci?

No (smích) dlouho... sem tam nastoupila hned po škole, sem se setkala s ranou péčí v rámci taky diplomové práce vlastně v posledním ročníku.

Ehm.

A shodou okolností vlastně, náhody jsem tam mohla zůstat.

Aha...

A už je to teda dlouho, je to vlastně od roku 2001 a i jsem prošla celou změnu té organizace celé, takže takhle. (smích)

Jasný, ehm. A jak dlouho se již věnujete práci s rodinou v rámci této organizace?

Tak to je vlastně od roku 2001.

Takže stejnou, stejnou dobu, ehm, dobře.

Ono vlastně to jsem nastoupila jako poradkyně, potom jsem byla částečně vlastně vedoucí pobočky a pořád je to o změně.

Ehm, dobře. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Magisterské.

Ehm a setkala ste se v rámci svého studia sociální práce s etikou?

Určitě, určitě i na Zdravotně sociální fakultě, a i předtím jsem dělala bakaláře fyzioterapii a tam jsme měli taky etiku.

Ehm, dobře, takhle mi to klidně bude stačit k té první části.

(smích) Dobře.

Tak se můžeme přesunout k té vlastní práci s rodinou. Tak, mohla byste mi vyprávět, za jakých okolností k Vám rodiny přicházejí?

Za okolností jako, teď nevím...

Ve smyslu třeba, jestli z vlastní iniciativy nebo jsou k Vám poslány?

Jo, určitě je to... pracujeme s rodinami vlastně, které si tu službu vyberou nebo je to vlastní jejich rozhodnutí, ale dostaly na ní kontakt nebo doporučení.

Ehm.

Ale je to tak, vždycky nás oslovují ty rodiče, není to tak, že by nám volal nějaký odborník organizace a ty to zprostředkovali, ale... takže dostanou kontakt, takže oni.

A za jakých okolností třeba, jaký mají nejčastěji problém?

No, to sou velmi, velmi zajímavé, citlivé příběhy a každá ta rodina je úplně individuální.

Ehm.

Vlastně k nám můžou přicházet v různém věku dítěte, v různém stádiu toho, kdy se dozví o nějaké diagnóze nebo to, že je něco nepříznivého ve vývoji dítěte a v rámci teda služby raná péče je to od narození do sedmi let věku, takhle ještě.

Ehm.

Takže máme třeba... to bych řekla se jako hodně povedlo u nás se tady pro naši pobočku pořádkové téma, kterému se rádi věnujeme nebo jako oceňujeme to, že to funguje, že vlastně teď v průběhu, já nevím, dejme tomu v průběhu sedmi let se podařilo to, že dostávají ty informace od vlastně o rané péči nebo vůbec o nějakém doprovodu dál, rodiny na neonatologii.

Ehm.

To znamená hned vlastně když se narodí nedonošené miminko... a protože sme měli zkušenost, že dříve se dostávali k nám až nějakou oklikou od dalšího odborníka, kdy už se vlastně třeba vyvinula, rozvinula nějaká diagnóza a vlastně rodiče i... byl tam takový jiný fenomén, který si ta rodina s sebou nesla, takhle ta služba má třeba hodně třeba preventivní charakter.

Ehm.

A ty příběhy sou opravdu různé a odpovídá to sociální službě, není to jenom o zdravotním stavu dítěte, ale o tom opravdu, jak ta rodina vnímá prostě tu situaci, protože to neznamená, že, když dítě, by bylo třeba, teď puđu do extrému, kdyby bylo nevidomé a rodina to zvládala sama, měla kolem sebe nějaké jiné podnětné prostředí nebo prostě nepotřebovala tu sociální pomoc, tak ji nevyužije.

Jasný, ehm.

Jo? Takže takhle, no.

Dobře, takhle mi to stačí. Mohla byste mi vyprávět o momentu, kdy vidíte tu rodinu poprvé? Třeba jesi se setkáte, řekněme s nějakými předsudky třeba, s nějakým haló efektem nebo jesi jí třeba posuzujete... jesi se Vám stane.

No, tak určitě o tom vždycky přemýšlíme, už od jako od prvního kontaktu, zpravidla k nám rodina zavolá telefonicky napřed.

Ehm, ehm.

My už takovou jako, takový proces toho, na co se třeba vyptáváme, co zjišťujeme. To znamená, hlavně jestli k nám patří jakoby do služby. (smích)

Jasný.

Jestli to hledaj a jesi jim máme předat kontakt třeba někam dál. A i z tohohle sdělení už třeba máme nějakou představu. A pak je taková informační konzultace, to se setkáváme už osobně s rodinami. Je to teda vždycky osobně nebo teď řeknu, že sme museli upravit trošku službu, která může být i online formou, takže můžeme i teď mít konzultaci s rodinou.

Ehm.

Ale není nad osobní kontakt opravdu face to face, když sme u nich nebo tak. A tu rodinu vlastně navštěvujeme a sme se... máme takový jako už pravidlo, že do té rodiny, poprvé, jedeme dvě, protože nevíme, kam jedem, kolik lidí nás tam bude očekávat, do jakého prostředí, jak to bude náročné. Zpravidla tam... jako nepředpokládáme, že pojedem do nějaké... něco se bude řešit. My vlastně rodinu informujeme o to, že budeme hlavně jí představovat naši službu, že to není nic eště o dítěti a jako aktivní. Ale nevíme, jestli nebudeme muset poskytnout nějakou krizovou intervenci.

Jasný, ehm.

Takže už takhle se třeba připravujem. (smích)

Ehm.

Ale hodně věcí se nám třeba ukáže na potom až na dalším, tomu říkáme vstupní jednání... to zpravidla, když jdou zase k nám rodiny a kdy se můžou objevit i jiné věci, které třeba nepředpokládáme podle té informační konzultace. Můžem... si někdy říkáme třeba: „Ano, dítě bude v pořádku,“ ta služba třeba ani neproběhne a vlastně potom přijedou rodiče, dostanou ten prostor třeba těch dvou hodin plus eště práce s dítětem a nějaká diagnostika do toho, tak vlastně se můžou domluvit jevit mnohem větší potřeby a problémy.

Jasný, ehm.

No.

Dobře, tím ste mi to myslím zodpověděla.

Jo? (smích)

Jo. (smích) Tak možná se můžeme přesunout už k těm etickým aspektům. Tak, setkáváte se tedy v rámci své profese s etickými dilematy?

Ano. (smích) Jo určitě, to nás provází, a to je jako na všechny možné směry, a to jak od pracovníka k rodině, k uživateli, k týmu, mezi obory.

Ehm, jasný.

Takže tak... jako jak říkám, spolupracujeme že jo vlastně, nebo pohybujeme se mezi i lékaři, pedagogy jako je to tak všemi směry, takže určitě, určitě to tak jako je. A myslím si, že na to jako máme hodně... kultura naší organizace s tím hodně pracuje... vůči uživatelům i navenek. Navenek jako, jak to mám ještě vysvětlit nebo jak to chcete, nebo tam budou další otázky možná?

No, ještě bych se o tom pobavila, jestli se Vám třeba vybaví konkrétní situace, kdy třeba se obtížně rozhodujete řekněme nebo nějaké konkrétní dilema, se kterým se setkáváte?

Tak, jo, určitě se můžem setkávat... s tím, že třeba si myslíme... dám příklad... ohledně třeba výběru školky nebo nějaký přípravy do školní docházky, že my můžeme mít představu o jako o tom dítěti a o tom, co by pro něho bylo nejlepší nebo... a samozřejmě to rodině vysvětlujeme nebo je na nás vlastně zodpovědně jí předat všechny informace, aby si udělali takový přehled pro a proti, ale vždycky respektujeme jejich rozhodnutí.

Ehm.

Jako pracujeme s tím, že i oni třeba si uvědomují, že my sme jako, stane se to, stalo se to, jako v praxi, že i sama maminka řekla: „Já vím, že vy to myslíte jinak a jako myslíte si, že to by bylo asi to lepší, ale já to mám takhle.“ A je to tak úplně v pořádku, takže to možná je tak jako asi... (smích)

Nejčastější...

A pak příklady, no určitě se nám objevují právě v rámci třeba jiných služeb nebo organizací, ve kterých říkáme: „No takhle né, takhle se nemůžu vyjadřovat,“ vlastně, že třeba jde o používání jmen nebo takových těch pejorativních výrazů, známých označení...

Ehm, chápu.

Různé nálepky jako no, to Vám ani nebudu říkat. (smích)

Jasný.

Takže to prostě je nám proti srsti a i, já nevím, kdy třeba jeden... my to máme tak, že dáváme pozor, jestli máme zavřená okna, dveře, i jako když se bavíme, když máme nějakou kazuistiku, bavíme se o rodinách, tak aby opravdu to nikdo neslyšel... (povzdechnutí) Všechno používáme za prostě souhlasu písemného rodiny, nebo i když konzultujeme s nějakým odborníkem, tak je to i... rodiny o tom informujeme hned na začátku, že vlastně je tohle možné, že je můžeme i vlastně doprovodit k lékaři nebo do nějaké organizace. My jim můžeme pomoci vysvětlit třeba zprávu lékařskou a že můžeme i zkonzultovat listiny jako... nebo my to považujeme za důležité, tak s nějakým odborníkem, ale vždycky jim to řekneme předem a oni to i vítají, že i to, vlastně je to takhle provázané. Tak takhle například asi stačí.

Ano, dobře, určitě, děkuju. Ted' teda, když jste mluvila zrovna třeba, když Vy vidíte, co je pro dítě lepší, ale vlastně maminka to třeba vidí jinak, tak nějaký způsob, jakým tuto situaci řešíte?

Jo, supervize. (smích)

Ehm.

Taky intervize a... ono je to vždycky o tom, že musíme vycházet z toho, jako celku, jak ta rodina funguje a na co má, jak vlastně, jaké má zdroje, jaké má síly a schopnosti něco řešit. A je to takové skrz to naše vnitřní umět s tím pracovat, že my nejsme ti, kdo by něco zachraňovali.

Jasně.

Že takhle prostě ten život plyne, a tak to ta rodina má. Jo s tím se setkáváme jako často, no. Nemůžeme po rodině chtít nějaké jako extra stimulační vývoje dítěte a nějaké techniky, když řeší úplně životní vůbec existenci. (smích)

Rozumím.

A podobně. Takže to jo, ale to je asi tím, že jsme s tím srozuměni no.

Stane se, že třeba odkládáte i nějaké rozhodnutí nebo se snažíte třeba přivést klienta na jiný způsob nahlížení toho jeho problému?

No, tak to určitě. To jsou ty cesty, to určitě jsou ty cesty, který vymýšlíme a ukazujeme, i v tom vlastně, když to nějakým způsobem nejde, tak proč a zkusíme to samozřejmě jinak no, to určitě. (smích)

Ehm, dobře. Tak se možná můžeme přesunout už k poslední otázce to vypadá.

Ehm. (usmívá se)

Tak, mohla byste mi říci, jak vnímáte řešení těch etických dilemat vlastně po emoční stránce? Z Vaší osobní perspektivy. Řekněme, jestli třeba zažíváte nějaké pocity viny, lítosti, nějakou nespravedlnost třeba vůči některé straně atp.

No tak, co se týče dětí, tak to k tomu asi patří. (smích) Emoce... ale je dobrý si je pojmenovat a nějak zracionalizovat, jo?

Ehm.

To určitě, to jako se objevuje, to je jasný. (smích) Jako v rámci... my vlastně po každé konzultaci si děláme tak jako hodnocení našich nějakých kompetencí, co se vedlo, co sme používali, proč... právě většinou, když máme nějaký pocit jako a třeba dobrý, jako že to bylo supr, tak jako proč to bylo supr. (smích)

Ehm, ehm.

Jako to pojmenovat... ale pak zase, když si řeknu: „dneska jsem nějaká rozpačitá nebo unavená, našťvaná,“ to jako taky bývá. (smích)

Určitě.

A chce to právě jako vysvětlit, a to buď sám se sebou nebo když to nějak jako nejde, tak pak s někým druhým. Určitě to je i že můžem se samozřejmě našťvat i na jako komunikaci s odborníky, kdy někde něco nefunguje, my bychom chtěli a je to jakoby: „Jak to, že to nevidí?“ (smích)

Chápu...

„Je to jako jasný a třeba my to chceme jako i co byste mohli dělat tak a tak.“

Jasný.

Ale to jako taky. (smích)

(smích)

Ale jako je to o tom, jak třeba i tak to navést a udělat... co my pro to můžeme udělat, aby to třeba tak jako šlo.

Ehm, ehm.

Spíš nás to jakoby motivuje k něčemu i k nějaký změně nebo k aktivitě, jo, asi. Ale i že musim ocenit tým jako, ve kterém pracujem, že to de.

Ehm.

Že máme tu podporu, kdy si o ni umíme říct. (smích) Jak mezi sebou, tak opravdu i u supervizora nebo fakt jako umíme s tím pracovat no, takže asi, jo. Ale tak to k tomu patří to všechno, no. (smích)

Dobře, tak to by asi mi takhle stačilo.

Jo?

No.

Tak jo.

Moc Vám děkuju za upřímnost...

To nemáte vůbec zač.

Za Váš čas a at' se Vám daří.

Jo to vám taky, děkuju a mějte se.

Rozhovor č. 8

18

Tak, můžeme...

Můžeme začít ehm.

Tak, jaká je Vaše pracovní pozice v organizaci?

Tak, no vidíte, já to mám ještě trošku komplikovanější tím, že v rámci naší pobočky jsem poradcem rané péče a pak sem stejně tak zaměstnaná eště v pobočce v Praze a tam sem jako zrakový terapeut nebo instruktor stimulace zraku, takže sem na těch dvou pozicích. Je to vlastně jedna organizace, ale na dvou pobočkách. Tak nevím, jestli mám řešit jenom jednu pozici nebo to chcete takhle z obou pohledů?

Možná mi klidně můžete zmínit vždycky oba pohledy, když se to bude třeba v něčem lišit, tak klidně mi to rozdělit.

Jo, tak jo, dobře, můžeme i takhle, ehm.

Dobře. Tak, jaké činnosti v rámci své pracovní pozice v organizaci vykonáváte?

Tak v rámci toho poradenství, tak je to určitě přijímání rodin, pak mám ty své rodiny v péči a plus další věci v rámci náplně práce, což jsou různé přípravy pobytu, nákupy pomůcek, samozřejmě všechno i v momentu, kdy se nám to vrací z rodin, tak všechny ty dezinfekce a takovýdle to, v podstatě všechno kolem rodin. Ale asi zásadní jsou prostě ty poradenské věci, konzultace v rodinách, doprovod rodiny, když jsou třeba k lékaři nebo do školky a chtějí, abychom šli s nimi, tak tyhle aktivity.

Ehm.

A v rámci toho instruktora dělám čistě funkční vyšetření zraku při vstupu rodiny do péče nebo kontrolní vyšetření během péče, tam je to opravdu čistě to vyšetření, plus zaškolení nových poradkyň v oblasti zraku.

Dobře. Jaká je délka Vaší praxe v organizaci?

Tak v rané péči sem od roku 2012 a toho instruktora dělám od roku 2017.

Ehm, dobře. Jak dlouho se již věnujete práci s rodinou v rámci organizace?

S téma rodinami je to od těch 2012, od toho začátku.

Ehm, dobře. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Tak, mám magisterský studium ve speciální pedagogice a potom toho zrakového terapeuta, který je brán jako postgraduální studium.

Ehm a setkala ste se v rámci svého studia sociální práce s etikou?

Já sem tady studovala speciální pedagogiku

Ano, dobře...

Ale určitě tam etika byla a pak nějaká etika ve zdravotnictví a ta byla v rámci toho zrakového terapeuta.

Ehm, dobře. Tak to by mi takhle stačilo pro začátek, tak se klidně můžeme přesunout k té první oblasti.

Dobře. (usmívá se)

Tak, mohla byste mi vyprávět, za jakých okolností k Vám rodiny přicházejí?

Tak, řekla bych jen, že bych... rozdělila na dvě skupiny. Buď k nám přicházejí rodiny s dětmi z neonatologie, s tím že se děti narodily velmi předčasně a jedná se tam spíš o nějaký ohrožený vývoj, kdy třeba ta péče a služba potom probíhá tak, že to je spíš o sledování toho vývoje a prováděním rodinou... tou novou situací. Anebo druhá oblast už je rodina, která má nějakou, nebo dítě, kdy už má nějakou diagnózu, nějakou obtíž a s tou rodina přichází, kdy třeba i ty zakázky, co od služby čekaj sou pak konkrétnější.

Ehm. A přicházejí spíše z vlastní iniciativy nebo třeba ste jim doporučení?

Tak, vždycky musí to být z jejich strany to kdy nás oslovují, ale většina rodin přichází na doporučení nebo se nám ozývají na základě doporučení nějakého odborného lékaře – očaře, neurologa nebo z té neonatologie sou informováni, tím jak s českobudějovickou neonatologií spolupracujeme, tak tam rodiny dostávají informace hned v začátku. Málokterá rodina zavolá, že si nás sama vyhledala.

Ehm, ehm, dobře. Tak teď, mohla byste mi vyprávět o momentu, kdy tu rodinu vidíte poprvé? Jestli třeba, řekněme, se setkáte s nějakými předsudky, s nějakým haló efektem, jesi jí nějak posuzujete?

Jako z mé strany?

Ano. (smích)

Tak většinou rodinu, nejdříve s ní telefonicky komunikujem, to je nejčastější a vidíme ji poprvé na informační schůzce, kdy většinou my přijíždíme za rodinou a říkáme jim, jak služba probíhá. To už často probíhá i doma v rodině.

Ehm.

Takže tam je pravda vidíme prostředí, ve kterém žijou, místo, kde žijou, vidíme jak k nám, já nevím, přijdou oblečení, jak to u nich doma vypadá, ale... asi si jako každý, nebo každá z nás uděláme nějaký obrázek o té rodině, ale samozřejmě doufám, že to na nás není nijak poznat a s tou rodinou jednáme se všemi jako stejně. Určitě máme i nějaké zkušenosti, kdy opravdu to prostředí bylo dost jako nevhodné, nebo nějaké jako ne úplně přívětivé, takže se třeba i na tohle první setkání snažíme jezdit dvě kolegyně, aby opravdu se předešlo případným nějakým horším situacím. (smích)

Ehm.

Neříkám, že nebezpečným, to se asi neděje, ale opravdu nevíme, ke komu jedeme a kdo tam bude a... takže často se snažíme setkat s tou rodinou ve dvou, abysme snižovaly nějaký rizika.

Chápu.

Ale rozhodně nic, na základě čeho bysme pak tu službu neposkytovaly nebo nechtěly dál jednat s rodinou, to se určitě neděje.

Ehm, ehm. Dobře. Takhle mi to možná bude stačit. Tak se můžeme přesunout k těm etickým aspektům.

Ehm.

Tak, setkáváte se v rámci své profese s etickými dilematy?

Já si nejsem úplně jistá nebo nevím, co konkrétně si třeba představit, ale tím jak máme nastaveno, že opravdu ty rodiny přijímáme tak jak sou a jakoby my se přizpůsobujeme jejich fungování, takže si nemyslím, že bysme tam pak něco nějak úplně řešily, jak přistupovat...

Řekněme nějaké tedy, pro Vás třeba těžší situace, když musíte třeba se rozhodnout, řekněme... třeba jo, nějaké situace, kdy rozhodujete v něčem za tu rodinu, jestli se tak děje, nebo necháváte vlastně na té rodině veškeré ty kroky?

Většina rodin... opravdu tam fungujeme jako takový průvodci nebo poradci, kdy rodinám říkáme, jaké možnosti mají.

Ehm.

A je čistě na nich, co udělají, jo? Je to například, víme že mají nárok na příspěvek na péči, ale oni si musí tu žádost podat, donést na ten úřad. Můžeme jim pomoci, že jim ty formuláře dodáme, můžeme to s nimi vyplnit, ale je pak na nich to podání a jednání s tím úřadem. A stává se mi, že ta rodina opakovaně dycky, dyž k nim za měsíc jedu, tak se ptám, jestli už to byli podat a jestli už zažádali a oni jako opakovaně třeba říkají, že ne, tak

je to věc, kterou já opravdu nechávám na nich. Ani není to žádná jejich povinnost, si o to žádat, takže já jim řeknu, jaký možnosti maj, jaký to pro ně může mít případně třeba i benefity nebo záležitosti, když je to rodina v nějaký finanční nouzi, tak vim, že jim to i může pomoci, ale když to oni jako neudělají, tak mi je do toho nemůžem tlačit.

Jasný.

Teď si i k tomu jakoby vzpomenu na jednu konkrétní rodinu, kde diagnóza dítěte byla taková, že bylo nutné nosit okluzi, zakryté oko a trénovat to slabší oko.

Ehm.

Dítě to nosit nechtělo a rodiče, jak kdyby na to přistoupili, že to prostě lepit nebudou, že to dítě to nechce, tam tam třeba pro mě byla hodně těžká situace v tom že, já jsem věděla jí to pomůže, že v danou situaci je nutné a je opravdu škoda strácet ten čas toho, že čekat až bude starší a budu jí to moc třeba lépe vysvětlit, ale opakovaně jim říkám rodinám ty důvody, proč to mají nosit, říkáme jim různé typy, jak to zkoušet, protože víme, že věcíně dětí se to nelíbí, tak jim říkáme všemožný návody, jak pomoci, aby se na to dítě přivyklo a sneslo to.

Ehm.

Ale zase je tam přesně ta situace, že pokud to nebudou dělat ty rodiče, tak my jednou za měsíc, i kdyby sme to oko zalepily, tak to opravdu nepomůže.

Jasný.

Takže vim, že tam pro mě bylo těžký se srovnat s tím, že ta rodina to odmítá a nebude to dělat, ale to sme si pak třeba ošetřily v individuálním plánu, ve smyslu, že sme říkaly dobře budeme pracovat s tím dítětem jako že má jedno zdravé oko, nebudeme trénovat to slabé, ale budeme prostě pracovat na orientaci... to co je potřeba u dětí s jedním fungujícím okem a bylo to jako ošetřené v tom individuálním plánu, ale vim, že pro mě to bylo velmi obtížné, protože sem ten potenciál v dítěti viděla. Ale zase výš je postavený ten respekt k rozhodnutí rodiny.

Rozumím, ehm, dobře. Ještě se zeptám třeba, stane se vám nějaká situace, kdy Vaše osobní hodnoty se dostanou do nějakého sporu s hodnotami organizace?

To si asi nevybavím, myslím si, že i dost možná jako soudíme, že přece jen, jednak už sem tam dlouho, a i během studia, kdy sem už s ranou péčí spolupracovala, tak sem viděla, že mi jako vyhovuje ten... ta práce, ten způsob s rodinou, takže v tom jako nevidím náh, že by sme se někde přeli, krom nějakých byrokratických záležitostí v rámci různého papírování, tak to asi... ale hodnotově určitě nijak ne.

Ehm, dobře... teď tedy, mohla byste mi vyprávět o nějakých způsobech, jakými nějaké ty konfliktní situace řešíte? Řekněte, jak ste mi teď třeba popisovala tu situaci, tak na tom příkladu...

Nejdřív jako sama přemýšlím nad tím, jak to třeba té rodině jinak sdělit nebo třeba důrazněji nebo o to víc sdělit ty rizika. Někdy zvolíme metodu, že si sebou vezmem kolegyni na supervizi, nebo na intervizi, případně... je to takové to, že dyž to řekne někdo jiný, tak to ta rodina třeba jinak slyší.

Ehm.

A pak je to spíš o nějakém otevřeném rozhovoru s tou rodinou. Vyjasnit si, že... jesi opravdu to tak nechtějí, tak ale že si to potřebujem prostě uvést někde i abych případně chránila sebe, že jo, v momentu nějakých kontrol nebo cokoli.

Ehm.

Takže pak je to o tom rozhovoru, sepsání do individuálního plánu, takže... ale někdy i čerpáme, že na supervizích si to pořeším eště mimo tu rodinu třeba jenom s kolegyněma, někdy si беру kolegyni sebou, takže sou ty varianty různé.

Ehm, dobře. A teď už to teda vypadá na poslední otázku.

Ehm.

Tak, jesi byste mi mohla říci, jak vnímáte řešení těchto náročných situací po emoční stránce? Z Vašeho osobního hlediska.

No. (smích)

(smích)

Když budu pořád u toho konkrétního případu, tak tam sem i já vnímala, že tam je i jiný styl výchovy, než bych volila třeba já, a to dítě sem opravdu viděla jako výrazně bezhraniční, což už byla věc, na kterou sem třeba té rodině jako poukázala, ale samozřejmě nejsme tam v roli toho, abysme jim říkaly, jak maj vychovávat.

Ano.

Takže vim, že tam pro mě to bylo velmi náročné tam jet, udržet si nějakou svojí klidnou (smích) povahu a jednat s tím dítětem jako zcela korektně.

Ehm.

Ale samozřejmě třeba při cestě zpátky sem si to já pak zpracovávala, že opravdu sem byla naštvaná a určitě sem nebyla jako úplně v pohodě a potřebovala sem si jako využít tu cestu autem zpátky pro zklidnění a nějak jako srovnání tý... těch emocí. (smích)

Ehm, chápu.

Ale pak sou samozřejmě i rodiny, kde je to víc emočně náročný v rámci třeba těžkého zdravotního stavu dítěte nebo když vidíme, že opravdu se třeba i blíží nějaký úmrtí nebo je reálné, že opravdu může dojít k tomu, že to dítě opravdu zemře, tak sou to jako náročný situace, ale snažím se nějak pracovat na tom se jako od toho lehce odosobnit, že jo, že prostě nemůžu to... sem tam pro tu rodinu, sem tam pro ně nějakou tou oporou, dodávám jim ty informace, aby cokoli k řešení bylo snažší.

Ehm.

A pokud to se mnou nějak emocionálně pracuje víc, tak většinou si to řeším mimo tu rodinu, nebo určitě si to řeším mimo tu rodinu, ale máme i třeba možnost, kdyby to pro nás bylo opravdu náročně, ať už pro nějakou... smutkem nebo i třeba vztekem čímkoli, tak máme možnost využít i jako supervizora nebo terapeuta jako v rámci společnosti nebo máme nasmlouvané, takže i tohle ošetření de využít.

Zeptám se ještě konkrétně, pociťujete třeba pocit viny nebo lítosti nebo nějaké nespravedlnosti vůči nějaké straně?

Možná někdy taky z lidského pohledu asi ano, jo? Že si někdy říkám: „Tak tady rodina má opravdu jako naloženo a proč ještě tohle víc se děje?“ A podobně, ale samozřejmě je to přesně to, co si zpracovávám já, určitě to není, že bych řekla jako rodině: „Teda tak, vy toho tady máte,“ tak (smích) to ne, ale... jako ale snažím se prostě opravdu k tomu přistupovat, že to tak je.

Ehm.

Vlastně spíš pracuju s tou situací: „Máme tady dítě, umí tohle, má i v takové situaci... nebo i ta rodina je v takové situaci, pojďme s tím pracovat, co můžem dělat.“ Takže spíš se snažím to přijmout takhle než řešit, proč se to stalo, proč oni. Možná i výhodou je, že pořád sou to jakoby v uvozovkách cizí lidé pro nás, jo? Máme i pravidlo, že v momentu, kdy by se do služby hlásil někdo z příbuzných nebo našich známých, tak určitě poradcem někdo jiný než my.

Jasný, ehm.

Takže asi i... jako pomáhá to, jak ty lidi neznáme, nejsou nám výrazně blízcí.

Ehm, rozumím... snažíte se to brát, tak jak to je, vlastně.

Asi jo, asi jo a nějak to takhle máme nastaveno jakoby přirozeně bych řekla, protože vim, že dybych měla pracovat se seniory, tak to je pro mě hrozně těžká už jenom ta představa, že jakoby setkávám se v okolí, že lidé jako se ptají, že to je těžký pracovat s dětma a jak to snášim a tak, že třeba senioři mají život za sebou a tadyk malý děti... tak pro mě je práce

s těmi dětmi mnohem přirozenější a řekla bych míň emocionálně zatěžující, než kdybych třeba měla pracovat se seniory, tak to vnímám jako nějaké moje vnitřní nastavení jako přirozený, takže asi to tam hraje taky roli.

Chápu, v tom Vám rozumím, já teda to mám podobně musím říct, že já mám právě taky blíž k dětem a taky si třeba práci se seniory nedokážu představit, na rozdíl od nějakých mých spolužaček, pro které je to třeba nepochopitelné. (smích)

Jojo, chápu to no, takže vnímám to stejně. (usmívá se)

Dobře, tak takhle by mi to asi stačilo...

Dobře, dobře... esli sem nějak odpovídala k tématu nebo sem odbočovala, tak nějak...

Ne, ne určitě mi to bude nápomocný, určitě ste mi zodpověděla, co sem potřebovala.

Dobrá.

Dobře, tak jo, děkuju moc.

Dobře, tak jo, tak já taky děkuju a ať se vám daří.

Vám taky ať se daří, mějte se hezky.

Taky, nashle.

Na shledanou.

Rozhovor č. 9

19

Tak... takže první otázka, jaká je Vaše pracovní pozice v organizaci?

Já sem vedoucí služby vlasně a toho nízkoprahu.

Ehm. Jaké činnosti v rámci své pracovní pozice vykonáváte?

Tak vlasně jako vedoucí já sem teda i v přímý práci, ale co se týče vlasně toho vedení, tak vlasně vedu tu službu. Kontroluju, aby ta vlasně služba jakoby fungovala, byly všechny, já nevím, dokumenty v pořádku jako sou standardy, metodiky, chodim vlasně na schůzky s vedením a prostě ten chod tý služby, aby vlasně fungoval. No a v tý přímý práci, co se týče, tak vlasně zastupuju holky, když tu nejsou, takže přímá práce s těma rodinama.

Ehm, ehm. Jaká je délka Vaší praxe v organizaci?

Tak v organizaci už sem vod roku 2006. Takže... letos už je to hodně. (smích)

Ehm, jasný.

Patnáct let, vlasně z toho sem teda dva roky byla na mateřský dovolený.

Ehm, dobře. Jak dlouho se již věnujete práci s rodinou v rámci organizace?

V rámci organizace... ono dřív ta práce vlasně jakoby, s tou rodinou byla jakoby v rámci toho nízkoprahu, protože v nízkoprahu sou vlastně hlavně cílem děti, ale i s tima rodičema se někdy jednalo, takže sme ty pracovníci jednali jakoby dohromady. Pak se nám ty dvě služby jakoby rozdělily, ale já sama jakoby s těma rodinama čistě pod tou organizací pro rodinu, tak vlasně dělám vod roku 2019, vod, vod září, kdy sem vlasně jako by převzala tu službu jako vedoucí, tak od tý doby vlasně sem s těma rodinama začla pracovat pod tou organizací pro rodinu, do tý doby sem s nima vlasně pracovala jakoby v rámci toho nízkoprahu.

Ehm, ehm...

Takže pro mě rodiče byly jako taková ta okrajová skupina.

Dobře. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Mám vyšší odbornou školu sociální v Prachaticích, takže DiS, tam sem skončila. (smích)

Ehm, dobře a eště teda, setkala ste se v rámci svého studia sociální práce s etikou?

Ano, měli sme ji jako jeden z předmětů.

Dobře. *Tak, teď už bysme se mohly klidně přesunout k té oblasti té práce s rodinou.*

Ehm.

Tak, mohla byste mi vyprávět, za jakých okolností k Vám rodiny přicházejí?

Tak rodiny se k nám dostávají buď na doporučení svých známých, rodinných příslušníků nebo se o nás taky dozvídají na OSPODu.

Ehm.

Orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Magistrátě. Taky se o nás dozvídají vod ostatních jakoby spolupracujících organizací, třeba ve škole se o nás taky dozvídají a letáčky máme třeba i u lékařů, u praktickejšch dětskej lékařů nebo u těch specializovanejšch... takže asi tak.

Ehm.

Ale nejvíc je to o tom, že se o nás dozví jakoby od známých nebo od rodinných příslušníků, ty nás pošlou za nima.

Dobře. Teď tedy... mohla byste mi vyprávět o momentu, kdy vidíte tu rodinu poprvé? Jestli třeba se setkáte s nějakými předsudky dejme tomu nebo jestli jí třeba posuzujete?

No, každá ta rodina, která k nám přijde vlasně, tak se jí vyptáváme vlasně vůbec co, co jako s čím přichází, co by potřebovali, pak se mapuje vlasně ta situace v tý rodině, jak finanční, tak vůbec kolik mají dětí, kde bydlí...

Ehm.

Jo? Všechno todlencto se vlasně jakoby... si ten pracovník eviduje, a pak se řeší společně jakoby co, co, jak bysme tý rodině mohli pomoct, co bysme vlasně mohli dělat, jesi vůbec potřebuje naší službu nebo jí... jesi bysme jí odkázali někam na nějakou jinou organizaci.

Jasný, ehm...

Myslím si, že ten pracovník žádný ty předsudky nemá, protože víme, že pracujeme s rodinama... vono hlavně ta práce je terénní, takže vlasně my chodíme do těch lokalit, kde ty rodiny bydlí, jo?

Jasný.

Takže vlasně... ty pracovníci dou už tam s tím, že tam sou... máme rodiny, který chodí k nám jakoby do kanceláře, ty si nás samy vyhledají nebo sou poslaný právě z tý školy nebo z toho OSPODu, ale právě naše organizace hodně funguje i pro ty lidi, který by v životě si asi naší službu ani jako nevyhledali, a tím, že právě chodíme do jejich

přirozeného prostředí, tak dokážeme podchytit ty rodiny a myslím si, že pracovníci určitě jakoby žádný předsudky nemají, protože ví, že pracují s takovou cílovou skupinou, která by nikam jinam prostě nešla a že ta práce s nimi je složitá.

Ehm, chápu, rozumím. Dobře, tak tím ste mi to zodpověděla, tak se můžeme rovnou přesunout k těm etickým aspektům.

Ehm.

Tak, setkáváte se v rámci tedy své profese s nějakými etickými dilematy?

Myslím si, že dennodenně. (smích)

Ehm.

Už to, že ta rodina přijde, že jo, má nějaký nastavení toho fungování... né vždycky sou tam ty zázemí pro tu rodinu, pro ty děti hlavně třeba... nejsou úplně fajnový, člověk by na to řekl: „Ježiš marja, voni nemaj čistý oblečení,“ ale oni třeba řeší vůbec to, že nemají kde spát.

Ehm.

Jo? Takže prostě tam člověk musí jakoby přestat nějak jako... jak by to on sám dělal nebo jakoby, jak to funguje u něho a musí brát prostě opravdu ten největší problém, kerej ta rodina má a s tím musí jakoby se mu snažit pomoci.

Ehm, ehm. Vybaví se Vám třeba nějaká konkrétní situace? Někáká konfliktní pro Vás, třeba i v rozhodování.

No dost často třeba tady máme rodiny, kerý přijdou a řeknou, že prostě nemají, nemají peníze, nemají na jídlo, protože naše služba vlasně jako fakultativní službu poskytuje eště i materiální a potravinovou pomoc a tu potravinovou pomoc mají dycky nárok jakoby jednou za měsíc ta rodina, vybírá se podle těch pracovníků a dost často se přesně stává, že přijdou... třeba rodina, kterou neznáme, mamina s dětma a že maj prostě děti hlad a že nemá co jíst a takovýdle, tak tam se přesně řeší: „Máme dát nějakej krizovej balíček s potravinama nebo nemáme,“ jo?

Ehm.

Dost často se nám stalo, že sme dali, rodinu už sme pak prostě jako neviděli. Nebo přesně, byly tady děti, jo, vidíte je třeba v tom klubu, si říkáte: „Ty děti sou špinavý, nemaj školní pomůcky a takovýdle,“ a pak se přesně dovíte, že maminku vyhodili z azyláku, jo?

Ehm, ehm.

Dyž si řeknete: „Tak já si na maminku došlápnu,“ vona příběhne celá, jo, říčná, že prostě je vyhodili z azyláku, takže v tu chvíli ona řeší zase úplně něco jiného, no.

Jasný, ehm.

Takže jak říkám, musí člověk najít v tom žebříčku těch priorit, co je pro ně jako nejdůležitější, a to že ty děti holt budou špinavý nebo nebudou mít ten den nic jíst je furt lepší, než když budou mít aspoň, kde spát no.

Určitě, ehm.

To sou takový asi jako nejčastější, tam hodně to bydlení, kdy to pak má dopad i na ty děti, že jo, pak nechodí do školy, takže se řeší todle, takže hodně to bydlení, a to jídlo řešíme asi nejčastěji takhle.

Eště mě napadá, dostanete se třeba do nějakého konfliktu s, řekněme, Vašich hodnot s hodnotami organizace?

No. (smích) Vlasně bych měla já, že jo, hodnoty organizace... s nima souhlasim, měla bych je brát todlencto... myslim si, že se snažíme, měli sme v loňskym roce i školení, kde sme vlasně ty hodnoty organizace, protože my sme vlasně i církevní organizace, že jo.

Ehm, ehm.

Takže je tam... já třeba sama za sebe nejsem nijak věřící, nechodim do kostela, přesto pracuju v této organizaci a ty hodnoty, který ale ta jakoby organizace má, tak já je jakoby ctím a přenášim je dál jakoby do té služby. Takže si myslim, že tam nák jako v rozporu, v rozporu nejsme, že víceméně je to jako soulad... že tam pracuju proto, protože s tím i takle souhlasim, že to by v té organizaci takle mělo být a takle se to snažim předávat i dál těm klientům.

Ehm, dobře...

Ale jestli k tomu ještě můžu říct?

Určitě, povídejte.

Tak tím, že sme tu vlasně pět pracovníc a já jako vedoucí, takže je nás vlasně šest lidí a dyž pohlížime na nějakej případ rodiny, tak každej na to máme jinej názor. Pro každou z nás je něco jinýho důležitýho, takže dost často, jak ste říkala ten rozpor v těch hodnotách, tak to i funguje prostě mezi tima pracovníkama.

Je mi to jasný, ehm...

Jo? Protože dost často... protože míváme pravidelně týdenní schůzky jako o klientech s pracovnícema a tam to jako řešíme taky hodně si myslim. Takže to nejsou vyloženě rozpory v hodnotách jakoby organizace, ale prostě sám, jak je člověk nastavenej.

Jasný, ehm... dobře, děkuju. Ted' bych se Vás teda zeptala na nějaké způsoby, jak ta etická dilemata řešíte teda, když takováhle situace vznikne, tak jak vlastně postupujete?

No, první je to, že si řekneme vlasně jakoby... protože my máme i tým rozdělený jakoby do dvojic teďka z bezpečnostních jakoby důvodů nebo preventivních.

Ehm.

Takže první, co je, tak že ten pracovník mluví s tím pracovníkem, s kým je vlasně na pracovišti... zkusí to spolu vyřešit. Dyž to jakoby nejde, tak to řešíme na těch společných poradách a pak máme možnost vlasně mít supervizi, týmovou, kde bysme pokud je to nějaký jako delší problém nebo větší, tak i tam to můžeme řešit, ale nejčastěji si to vyřešíme mezi sebou, že o tom prostě diskutujeme a ve výsledku se pak vlasně jakoby přehlasujeme, jo?

Jasný.

Protože i každý ten pracovník má svého jakoby on je klíčový pracovník těch klientů, takže spíš jako se dá na to, ale na druhou stranu si myslím, že zase ctíme to, že si navzájem jako, když se ten pracovník takle rozhodne, tak to prostě jako se tak udělá a pak se vo tom bavíme, až potom, dyž u toho ten klient není a prostě se buď... přesně buď se přehlasujeme, protože jak říkám, je nás šest, takže dyž šest lidí k tomu nějaký názor řekne... a musíme se dycky domluvit, takže se prostě nějak takle jako, jako domluvíme no.

Jasný, ehm, ehm. A... teď teda už to vypadá na poslední otázku, tak, jestli byste mi mohla říct, jak vnímáte řešení těchto situací vlasně po Vaší emoční stránce?

No, to je náročný. (smích) Je to prostě... opravdu tydlety jako otázky a dilemata... musí si myslím člověk, je důležitý, aby měl už nějakou tu praxi.

Ehm.

Musí to mít si myslím určitě sám v sobě nějak jako srovnaný. Kde sou jeho hranice, kam až je možné jakoby zajít, protože něco, co mě se furt zdá v poho, tak si myslím, že třeba druhý už nemusí akceptovat. Takže si myslím, že tam je potřeba... prostě tu nějakou zkušenost mít, mít za sebou oporu toho týmu. To si myslím, že taky hodně pomáhá, když prostě já se takle rozhodnu, vysvětlím holkám, proč to tak mám, takže ty lidi prostě za mnou stojí, to si myslím, že jako hodně pomáhá a je to opravdu to, že si to i v sobě, jako v sobě musí člověk nějak nastavit a musí... aby mu to v tom jako v tom bylo dobře, jo?

Ehm, jasný.

Že prostě, něco, co už je pak za hranu a co už bych jako nechtěla dělat a přes to musím dělat, tak tam si myslím, že pak by člověk nebyl spokojenej a nemoh by tu práci dělat. Takže si myslím, že na prvním místě je to, mít to v sobě nějak nastavený a potom mít tu oporu v tom týmu, že i dyž sem třeba na to mohla mít takovejle názor nebo náhled

a dalších pět lidí mi řekne, že by to mohlo bejt takle, tak se jako nad tím umět zamyslet. Takže si myslím, že todlencto... myslím si jako že ten tým, ta opora v tom týmu je hodně, no. A mít to pak nějak v sobě jako... protože občas to taky na mě padne, mám z toho deku jako, že prostě nemůžu pomoc všem nebo že sem pomohla, oni mě nějak očůrali, ty klienti, že jo, což se taky občas stává, ale prostě musí si z toho člověk vzít jako to, to dobrý pro něj a jít dál a je to pro něj prostě zkušenost pro příště.

Určitě, v tom s Váma souhlasim.

(usmívá se)

Eště dyž se Vás zeptám konkrétně, tak třeba nějaké, řekněme, pocity viny, lítosti, nespravedlnosti vůči některé straně třeba?

Já teda převážně pracuju s romským klientama, takže za ty léta, co už tu sem, tak trošku vnímám, jakože spíš ta pozitivní diskriminace, že ne že by byli chudáci, ale že si jako v některých případech, nechci mluvit za všechny... tam jako se mi to... a víceméně, co se mi nelíbí je vůbec náš systém, jak je nastavenej, prostě ten státní systém, jo? Že prostě je to od našeho státu špatně nastavený, jo?

Ehm, ehm.

Vůbec ten systém těch sociálních dávek a todlencto, kdo do něho přispívá, kdo nepřispívá a sem... myslím si, že dokud to takle u nás bude nastavený, tak ty lidi nemůžeme změnit, jo? Já si říkám, že sama v tudle chvíli dycky působim na tu rodinu v tom daným okamžiku, ale bohužel ten systém je nastavenej takle a myslím si, že je nastavenej špatně, a to je to co mě třeba trošičku sráží jakoby toho pracovníka dolu, jo?

Ehm, ehm.

To jako dyž nad tím pak hodně přemejšlim, tak sem dycky z toho jako našťvaná. Hodně příbuznejch nebo i kamarádů to vidí zase: „Voni jenom berou,“ tak se jim snažim ale vysvětlit jakoby, už sem se to naučila říkat: „Ty to můžeš dělat taky, on to umožňuje stát všem.“ „No jo, ale já na to nemam.“ A já říkám: „To je právě vono, jo,“ jo?

Hm, hm.

Takže jakoby... ale říkám, těma létama už sem se dokázala jako si pro sebe ty, ty hrany obrousit, ale ten pocit jako tý nespravedlnosti taky. Prostě ten systém... mám tady rodiny, kterým to prostě pomůže, mám tady rodiny, kterým to hodně ublíží a máme tady rodiny, který prostě to dokážou si z toho vzít jenom to samy pro sebe. Takže jako nějaká nespravedlnost určitě taky, ale hlavně je to spíš jakoby na ten systém, i ty služby, ale jak říkám, člověk se snaží se dycky jako poučit z toho, jak v tý rodině jednal, de k nim dycky

jako, že jo, napřímo, narovno a buď je ta zkušenost taková nebo taková a dneska už se nebojím ani těm rodinám říct jako že nás zklamaly, že já sem šla s tímhletem, jo?

Ehm.

Ale už jim třeba dokážu i odpustit, protože vim, že prostě to tak mají a že v tu chvíli přesně ona za mnou nepřijde na schůzku kvůli něčemu... hledání práce, dyž jí teď vyhodily z azyláku, vona potřebuje prostě řešit tohle. Takže sem se naučila jakoby odpouštět, dávat nový šance, ale jako zase nechtít nebo nečekat od těch lidí něco extra, protože spíš, pak je člověk příjemnějc jako překvapeněj.

Ehm.

Nebo aspoň takle to mám já už no po těch letech jakoby. Ale s těma rodinama takle to já učim zatím eště jako pracovat, i dyž říkám, v tom nízkoprahu pracuju od toho roku dva šest, tak tam jako s těma rodinama, ale nebyla pro mě rodina priorita, pro mě byly ty děti, kerý sem tu měla a s těma rodinama se začínám až teďka jakoby nějak jako víc, víc zaobírat, víc pracovat, ale myslim si, že i to spojení toho nízkoprahu vlasně s tou organizací pro rodinu je fajn, protože pokryjeme pak celou tu rodinu a všechny ty informace, kerý oni vám hned neřeknou, tak se vám jakoby dostanou nějakym, nějakou oklikou a můžete si udělat právě tu, jakoby nějakou tu představu vo tý rodině a pak se dá i líp pomáhat jakoby nebo pomoc tý rodině.

Rozumim, ehm. Dobře. Tak takhle by mi to asi stačilo, moc Vám děkuju za Váš názor a za odpovědi.

Dobře, tak se mějte hezky a na shledanou.

Děkuju moc, vy taky, na shledanou.

Rozhovor č. 10

I10

Tak, já Vám moc děkuju, že ste si na mě takhle udělala čas.

Jo, nemáte zač. (smích)

Tak, jestli můžeme začít?

Určitě. (smích)

Tak, jaká je Vaše pracovní pozice v organizaci?

No, já jsem sociální pracovník... takže nemám žádnou další pozici. (smích)

Dobře. Jaké činnosti v rámci tedy pracovní pozice vykonáváte?

No tak především tu přímou, přímou práci s těma klientama, a potom v kanceláři různou administrativu a tvorbu IPček a podobných věcí.

Ehm, ehm. Jaká je délka Vaší praxe v organizaci?

Teď jsem tu víc než... kousek přes rok, kolem jednoho roku no.

Ehm a jak dlouho se již věnujete práci s rodinou v rámci organizace?

Tak stejně dlouho.

Stejně dlouho, jasný.

Vlastně tady začínám úplně, po škole jakoby.

Chápu, ehm. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Vysokoškolské.

Ehm a setkala ste se v rámci svého studia sociální práce s etikou?

Určitě, měli sme jí v několika předmětech určitě probíranou.

Ehm, dobře. Tak takhle by mi to stačilo pro ten začátek, tak se můžeme přesunout klidně k té práci s rodinou.

Ehm.

Tak, mohla byste mi vyprávět, za jakých okolností k Vám rodiny přicházejí?

No, většinou potřebují pomoc s bydlením, s hledáním práce nebo mají nějaký problémy jako s dluhama nebo nerozumí tomu, co jim jako chodí za exekuce a tak. Pak taky chodí

s papírama na úřad práce, což jim pomáháme vyplňovat, to oni vědí, že tadyhlenc děláme, takže to semka chodí často. No a pak občas jako ještě nějaký jako problémy jako s dětma, jenomže to pak přeposíláme právě do nízkoprahu, takže to je fajn, že sme spojený, že vlasně jim řeknem: „Tak tady příd'te za kolegyní a sem může chodit vaše dítě.“

Ehm.

Takže, to pak většinou takle posíláme dál. (smích)

Ještě se zeptám, jestli k Vám rodiny přicházejí, řekněme, z vlastní iniciativy nebo spíš na doporučení nebo že sou k Vám poslány?

No poslány sou k nám občas z OSPODu, ale to si nemyslim, že by bylo tak častý, a hlavně to neni moc, moc dobrý, protože oni jak sou donucený k tomu, tak vlasně chodit nechtěj nebo většina lidí, co mám napsaný, že sou od OSPODu, tak pak ta spolupráce rychle končí.

Ehm, ehm.

Jenom, aby jako splnily to přání tý pracovnice toho OSPODu.

Jasný.

A pak většinou chodí na doporučení, no. Né že úplně by nás asi samy od sebe našly, to si nemyslim, že by nás úplně našly jako že by si nás hledaly, ale že všichni jakoby okolo jako nás znají, takže jim jako sme doporučovány ostatními.

Ehm, ehm. Tak ted'... mohla byste mi vyprávět o momentu, kdy vidíte tu rodinu poprvé? Jestli třeba se setkáváte s nějakými předsudky dejme tomu, nebo jestli jí posuzujete nějakým způsobem?

Dyž jí vidim poprvý, tak se snažim zjistit co nejvíc informací o nich. Předsudky k nim určitě nemám, protože to bych tu práci jako nemohla dělat.

Ehm, ehm.

A... no je to takovej, mě to, pro mě je to třeba zrovna moment, kterej mě jako baví nejvíc na tý práci.

Ehm.

Že člověk zjišťuje tu novou situaci, ty problémy a může začít úplně od znova, úplně od začátku, takže to mě na tom baví, ten první kontakt vlasně, no. A...

Dobře. Eště něco k tomu máte?

Asi ne. (smích)

Dobře. Tak takhle mi to asi stačí, tak můžeme rovnou tedy k těm etickým aspektům.

Ehm.

Tak, setkáváte se v rámci tedy své profese s etickými dilematy?

No, určitě se setkáváme, no. Tady nejčastěji řešíme potravinovou pomoc prostě (smích)... kvůli který dost často ty lidi přichází.

Ehm.

A nám nastává ten etickej problém jako rozhodnout, kdo jí dostane a kdo ne.

Jasný.

Samozřejmě není to pro všechny, my to máme jenom že jednou měsíčně by to ta rodina mohla dostat tu potravinovou pomoc, ale i tak je o to jako velký boj a my musíme vyhodnocovat a jako soudit, kdo je na tom jako nejhůř a kdo to potřebuje a kdo ne, no.

Rozumím, ehm.

Takže to asi jako náš největší jako etickej problém tady. Nebo to, co jako řešíme každodenně, jo?

Jasný, ehm. Vybaví se Vám ještě nějaká takováhle situace problematická?

No...

Řekněme třeba v rámci spolupráce s těmi klienty nebo nějakého třeba upřednostňování...

To zas my to máme nastavený, že každej má, každej klíčovej pracovník má svý klienty, tak jakoby si trochu upřednostňuje jakoby v uvozovkách ty svý. (smích) Ale jako ne jako nějak extra, ale, ale to samozřejmě každej má, každej má takle rozdělený. Ale zastupujem se, takže když přijde někdo jinej, kdo není můj, můj klient, tak samozřejmě s ním pracuju a není, není problém.

Ehm.

No... no etický, etický jo to... občas je problém jako rozeznat, kdy ty klienti lžou a kdy ne, no.

Jasný, ehm.

Takže to je, to je taková, takovej každodenní... ale člověk si nemůže fakt dělat ty předsudky dopředu, takže kdy mi přijde prvně, tak to neřeším, ale potom, když už začínají přicházet z různých stran jako takový jako indície, že to, co nám jako vypráví za

ty pohádky, fakt sou jenom pohádky, tak potom jako samozřejmě upravujeme tu pomoc tomu člověku.

Jasný, ehm.

Jako ne že bysme s nim přestali pracovat, ale samozřejmě to jako upravíme. Třea tu potravinovou pomoc, že jo, anebo, nebo s nim prostě řešíme to, co je pravda a né, né to kolem.

Ehm, chápu. Eště když se zeptám třeba na nějaké Vaše osobní hodnoty a hodnoty organizace třeba, dostanete se do nějakého konfliktu?

To si nemyslím, že bysme se dostávaly úplně do konfliktu. My sme, my máme teď kon nastavený ty cíle, ty hodnoty z jednoho projektu... já nevim esli to měly všechny organizace, jako je ta naše nebo jenom některý, asi jenom některý... a tam sme jako by se snažily převést jako Desatero do těch našich služeb.

Ehm, ehm.

Takže sme to tak ňák jako polidštily (smích) pro nás, abysme to nějak jako zařadily.

Ehm, to zní hezky.

Ale nemyslim si, že bysme to jako nedělaly, myslim si, že to, že to bylo už i předtim, ty hodnoty dodržovaný, jenom to prostě nebylo takle daný ofiko.

Ehm, ale je to hezký, že se to tam takle začlenilo.

Ehm, jo.

Dobře. Ted' tedy něco ke způsobům řešení... jestli byste mi mohla říct, jak vlastně řešíte teda ty dané situace. Když třeba musíte rozhodovat, řekněme, komu tu potravinovou pomoc, komu ne... tak jaké sou ty způsoby?

No tak pověčinou to řešíme v týmu, máme máme prostě mladej tým kolektiv fajn, takže dyž si nejsme jakoby něčím jistý nebo nad něčím váháme, tak neni vůbec problém si, si sednout a pořešit to prostě společně a tam věčinou k tomu závěru už jako dojdem. Nepotřebujem... maximálně dyž by to bylo jako nějaký eště vážnější problém, tak to eště můžem donést na poradu a jako na supervizi sme eště asi takovejhle problém jako nedonesly nebo nemyslim si, že by to byl úplně cíl tý supervize nějakěj, takže takže si to věčinou zvládnem jako vyřešit mezi sebou, že si prostě poradíme a dojdem k nějakýmu výsledku.

Jasný, ehm. Dobře, tak ted' už se asi můžeme přesunout k poslední otázce to vypadá. Tak, mohla byste mi říct, jak vnímáte řešení těchto etických dilemat vlastně po Vaší emoční stránce? Z osobního hlediska.

No tak samozřejmě, že člověk je občas z toho jako vyšťavenej, protože se dostává jako k případům, kdy ví, že se ta rodina nikam neposune prostě, že i kdybych se postavila na hlavu, tak... buď z důvod toho, že třeba maj fakt extrémní dluhy nebo i sou tak moc početný, že je nikdo nikam jako neveme na lepší bydlení.

Ehm.

Prostě těch situací je hromada, kdy oni fakt nemají... jakože je v tom vlastně člověk může jenom podporovat jako, aby tak zůstaly. Takže tadyhle to je problematický na to, aby člověk si udržel jako nějaký pozitivní myšlení, dyž ví, že dál jako se to neposune.

Rozumím.

A...

Řekněme třeba jestli zažíváte nějaké pocity viny, lítosti nebo nespravedlnosti vůči některé straně?

To si myslím, že takle já si to osobně, se snažím jako nebrat.

Ehm, ehm.

Že jako někdy mě to naštvě, ale tak jako, že bych měla úplně lítost vůči někomu to, to úplně ne, nemívám.

Jo, držíte si ten odstup jakoby.

Ehm.

Ehm. Dobře... já myslím, že ste mi zodpověděla teda všechno, takže mě by to takle asi stačilo teda.

Jo? Tak jo, super.

Tak Vám moc děkuju.

Nemáte zač.

Mějte se hezky.

Naschle.

Naschledanou.

ABSTRAKT

TŮMOVÁ, K. *Etické aspekty sociální práce s rodinou*. České Budějovice 2021. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra pedagogiky. Vedoucí práce M. Kaplánek.

Klíčová slova: sociální práce, sociální pracovník, rodina, funkční poruchy rodiny, etika, etická dilemata

Předkládaná diplomová práce se zabývá etickými aspekty v oblasti sociální práce s rodinou. Práce je rozdělena na dvě části. První část práce je věnována charakteristice rodiny jakožto základní sociální instituci a jejím funkčním poruchám. Dále se zabývá specifiky sociální práce s rodinou, přičemž pohlíží na rodinu jako na klienta sociálního pracovníka. V neposlední řadě popisuje význam etiky v sociální práci a etická dilemata, se kterými se může sociální pracovník setkávat.

Obsahem druhé části práce jsou výsledky výzkumného šetření využívajícího metodu kvalitativního výzkumu realizovaného prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s deseti sociálními pracovníky/pracovnicemi, kteří pracují v organizacích poskytující sociální služby rodinám s dětmi, jež se nacházejí v nepříznivé životní situaci. Výsledky výzkumu seznamují čtenáře s přístupem ke klientovi, s etickými dilematy sociálních pracovníků/pracovnic pracujících s rodinou, se způsoby řešení dilemat i s osobními prožitky a emocemi jedince potýkajícího se s dilematem.

ABSTRACT

Ethical aspects of social work with family

Key words: social work, social worker, family, functional disorders of a family, ethics, ethical dilemmas

The submitted diploma thesis deals with ethical aspects in the field of social work with family. The thesis is divided into two parts. The first part of the thesis is devoted to the characteristics of a family as a basic social institution and its functional disorders. It also deals with the specifics of social work with family, looking at family as a client of a social worker. Last but not least, it describes the importance of ethics in social work and ethical dilemmas that a social worker may encounter.

The content of the second part of the thesis includes the results of a research survey using the method of qualitative research conducted through semi-structured interviews with ten social workers who work in organizations providing social services to families with children who are in an unfavorable life situation. The results of the research acquaint the reader with an approach to the client, with ethical dilemmas of social workers working with family, with ways of solving dilemmas as well as with personal experiences and emotions of the individual struggling with dilemma.