

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA

**Etické problémy a dilemata v práci úředníků na sociálních
odborech obcí**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí práce: PhDr. Jan Vitoň, Ph.D.

Autor práce: Mgr. Ivana Ludínová

2011

Etické problémy a dilemata v práci úředníků na sociálních odborech obcí

Jako téma bakalářské práce jsem si zvolila „Etické problémy a dilemata v práci úředníků na sociálních odborech obcí“, neboť se domnívám, že se jedná o téma aktuální vzhledem k tomu, že se tato témata objevují v každodenní práci úředníka a ten je nucen tato dilemata a problémy řešit. Řešení těchto problémů a dilemat je náročná činnost nejen v práci úředníka, ale ve všech oblastech lidského života.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí. V teoretické části práce jsem definovala základní pojmy a definice z oblasti etiky, které významně ovlivňují rozhodování úředníka a pro výzkumnou část jsou nezbytné. Zabývala jsem se etickými teoriemi, které ovlivňují sociální práci, dále etickými kodexy a jejich funkcí a přínosem pro úředníky. V dalších kapitolách jsem se věnovala samotným etickým problémům a dilematům, které se objevují v sociální práci.

Pro vypracování výzkumné části bakalářské práce a pro dosažení stanovených cílů byl použit kvantitativní výzkum – dotazování.

Cílem mé bakalářské práce bylo zmapovat potřeby úředníků ve městě Plzni dále se vzdělávat v oblasti profesní etiky a zjistit zda při svém rozhodování musí řešit etické problémy a dilemata. Na základě stanovených cílů jsem stanovila 2 hypotézy.

Ve výzkumné části práce jsem popsala cíle výzkumu, metody a techniky, které jsem pro získání potřebných dat zvolila, popsala jsem výzkumný vzorek a realizaci sběru dat. Dále jsem se věnovala interpretaci dat a diskuzi nad výsledky dotazníkového šetření. Cíl práce byl splněn a hypotéza 1, nebyla potvrzena hypotéza 2, byla potvrzena.

Tento postup by mohl sloužit při přípravě vzdělávání úředníků v sociální oblasti a zvláště schopnosti řešit eticky problematické situace, se kterými jsou úředníci každodenně konfrontováni.

Ethic issues and dilemmas upon the public officers' work within Social Services and Welfare Departments at Local Authority Offices of Czech municipalities

As a subject-matter of my bachelor's thesis I chose "Ethic issues and dilemmas upon the public officers' work within Social Services and Welfare Departments at Local Authority Offices of Czech municipalities", because I had considered the theme to be more than actual since such topics appear within the public administration activities all the time and each officer is then forced to sort these dilemmas and issues out as a part of their everyday work. Solving such problems is quite demanding job not only for the officers themselves, but also within all areas of human life. The bachelor's thesis was divided into two parts. As for the theoretical chapter, I defined key terms and definitions concerning the field of ethics by which the decision-making process of each officer is affected significantly, and which were essential for the research pursuit. I also dealt with the ethical theories which influence the social work a lot, the ethic codes were included as well as their functions together with their utility for public officers. I addressed to particular ethic issues and dilemmas connected with the social work in the following chapters. As for the elaboration of the research chapter of this bachelor's thesis and the accomplishment of stipulated objectives, a quantitative observation – questioning survey – was used. The original aim of my bachelor's thesis had been to detect all needs of relevant officers in the city of Pilsen regarding their further education within the area of professional ethics, and to find out whether they have to resolve such ethic issues and dilemmas upon their deciding. Based on the specified objectives, two hypotheses were formulated. The research section described the initial goals of investigation, methodology and techniques, which I had chosen for gathering the required information, while I described the search sample and the execution of data acquisition, too. Furthermore, I focused on the data interpretation and last but not least the discussion on the interviewing results. The intention of my thesis was fulfilled: the first assumption could not have been confirmed at all while the second assumption had been fully proved to be true. This approach can be useful upon preparation of further education for public officers within the social sphere, especially in connection with their abilities to cope with ethic-related troubles and situations which the officers in question have to face every single day.

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „**Etické problémy a dilemata v práci úředníků na sociálních odborech obcí**“ vypracovala samostatně a použila jen pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě/v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Zdravotně sociální fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

v Českých Budějovicích dne.....

.....

Mgr. Ivana Ludínová

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala PhDr. Janu Vitoňovi, Ph.D. za vstřícný přístup, cenné rady, připomínky a za čas, který mi věnoval.

Obsah:

Úvod	6
1 Současný stav	9
1.1 Pojem etika a morálka	9
1.1.2 Profesní etika	9
1.1.3 Etika v sociální práci	11
1.1.4 Hodnoty v sociální práci	12
1.2 Etický kodex	13
1.2.1 Etické kodexy ve veřejné správě	14
1.2.2 Etický kodex sociálních pracovníků	15
1.2.3 Přínos a funkce etických kodexů	16
1.3 Etická dilemata	17
1.3.1 Dilemata v sociální práci	20
1.3.2 Řešení problémů a dilemat	23
1.4 Psychohygiena a supervize	24
1.5 Činnost sociálních odborů Magistrátu města Plzně	29
1.5.1 Vzdělávání úředníka.....	31
1.5.2 Pravidla chování úředníků MM Plzně v souvislosti s výkonem veřejné správy	32
2 Cíl práce a hypotézy	33
3 Metodika	34
3.1 Použitá metodika	34
3.2 Charakteristika výzkumného souboru	35
4 Výsledky výzkumu	36
5 Diskuze	56
6 Závěr	62
7 Klíčová slova	64
8 Použitá literatura	65
9 Přílohy	

Úvod

Status, postavení úředníka se vyvíjel v průběhu celé historie veřejné správy v souladu s potřebami státu a společnosti. Odrážel historické, politické, ekonomické, kulturní, ale i jiné podmínky podle období společenského vývoje. Tento vývoj úzce souvisí s dynamickým vývojem veřejné správy, snažící se přizpůsobit měnícímu se jak vnitřnímu tak vnějšímu prostředí. V kontextu tohoto vývoje v posledních desetiletích vzrostl značně zájem o etiku ve veřejné správě, která se prolíná s reformami probíhajícími ve veřejné správě. Reformy se spíše orientovaly přednostně na zvýšení ekonomiky, efektivitu a účinnost veřejné správy, a tak vznikaly obavy, že ostatní hodnoty veřejné správy mohou být potlačeny. Vývojově proto vznikla nutnost zakotvit do systému fungování veřejné správy etické standardy, které by byly součástí probíhajících reforem.

Úředník sociálního odboru obcí a měst je nedílnou součástí veřejné správy a chování a jednání těchto úředníků jsou prezentovány jednak v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky, dále Kodexem etiky zaměstnanců ve veřejné správě v České republice a dále potom etickými kodexy či pracovními řády jednotlivých zaměstnavatelů.

V každodenní praxi úředníků sociálních odborů se objevují nejrůznější etické problémy a dilemata, která při dlouhodobém neřešení mohou přerůst v konflikty mezi pracovníkem a klientem, pracovníkem a kolegy a v neposlední řadě i mezi pracovníkem a zaměstnavatelem.

Ke zvolení daného tématu mě stimuloval můj vlastní profesní zájem o problematiku etiky na sociálních odborech, neboť již více jak pět roků pracuji jako sociální kurátorka a ve svém okolí se setkávám s kolegy, se kterými každodenně řešíme obtížná rozhodnutí v oblasti sociální pomoci. Následků špatných rozhodnutí jsme si všichni vědomi a jejich možné důsledky na nás kladou vysokou psychickou zátěž.

Cílem mé bakalářské práce je zmapovat potřeby úředníků ve městě Plzni dále se vzdělávat v oblasti profesní etiky a zjistit zda při svém rozhodování musí řešit etické problémy a dilemata.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí. V teoretické části jsou definovány a objasněny etické otázky a definice, etické teorie, které významně ovlivňují sociálního pracovníka na úřadě obce či města při jeho rozhodování.

Ve výzkumné části práce popisují cíle výzkumu, metody a techniky, které jsem při získání potřebných dat vybrala, popisují výzkumný vzorek a realizaci sběru dat. Dále je tato část věnována interpretaci dat a diskuzi nad výsledky dotazníkového šetření, které bylo učiněno mezi úředníky sociálních odborů ve městě Plzni.

V závěru práce jsou uvedeny vlastní návrhy a doporučení, které vzešly z výsledku výzkumu.

1 Současný stav

1.1 Pojem etika a morálka

Pojem etika je odvozen od řeckého „*ethos*“, což znamená mrav, zvyk. Etiku nazýváme společenskou vědou, jejímž předmětem zkoumání je morálka. Vymežíme-li předmět zkoumání v širším pojetí, je etika teorií humanity, v užším pojetí je etika pokládána za vědu filozofickou, která se zabývá zkoumáním mravně relevantního jednání a chování člověka **(42)**.

Anzenbacher (1) rozděluje etiku na:

- Analytickou etiku, metaetiku – analýza jazyka a morálky;
- Fundamentální etiku – základní problémy etiky;
- Normativní etiku – aplikace na určité oblasti jednání dále rozděluje na individuální etiku a sociální etiku

Dle Thompsona **(44)** existují tři základní přístupy zkoumání v etice:

- Deskriptivní etika – popisuje zejména mravní soudy a hodnoty konkrétní společnosti, dále zkoumá faktory odpovědné za proměnu morálních hodnotových představ ovlivňující jednotlivé fáze jednání a chování;
- Normativní etika – popisuje normativní prvky, podle nichž se řídí rozhodování lidí;
- Analytická etika, metaetika – zabývá se etickými pojmy a výroky, zkoumá jazyk morálky

Pojem morálka je odvozen z latinského „*mós*“ což znamená zvyk, obyčej nebo mrav, ale také smýšlení, charakter osobnosti a způsob života definuje Anzenbacher **(2)**. Jankovský definovat morálku jako soubor uznávaných mravních norem, které hodnotí lidské chování z hlediska dobra a zla a porovnávají ho s lidským svědomím **(17)**.

1.1.2 Profesní etika

Profesní morálka je souhrnem profesních morálních norem. Cílem profesní morálky je zajistit, že určitá práce bude dobře vykonána. Jedná se zde o zájem jednotlivce, ale i profesní skupiny. V případě pracovníků v pomáhajících profesích je nutné vedle vědomostí a dovedností zaujímat nutně morální postoje. Jak pomáhající

využívá svých profesních vědomostí a schopností ve prospěch klienta, závisí na jeho morálních postojích a na jeho vědomí odpovědnosti **(32)**.

Matoušek **(26)** charakterizuje profesi, povolání pěti základními atributy:

- Systematickou teorií – základnou dovedností, které jsou pro profesi charakteristické;
- Autoritou profese vzhledem ke klientům – autorita profese je základním zdrojem klientova přesvědčení, že mu odborník pomůže naplnit jeho potřeby. Autorita profesionála je limitována oblastí, ve které je vzděláný;
- Autorita uznávaná společností – každá profese se snaží dosáhnout autority a stvrdit ji určitými privilegii, např. kontrolou profesní organizace nad akreditací vzdělávání;
- Kultura profese – vzájemná interakce mezi členy vytvářející profesní kulturu, která má vlastní hodnoty, normy a symboly;
- Etický kodex – kodex reguluje možnost zneužití moci a privilegií

Rostoucí zájem o profesní etiku souvisí s poznáním, že k výkonu povolání, zvláště v případě profesí, kde má pracovník každodenní kontakt s klientem, je vedle profesní kvalifikace, dovedností a návyků nutná etická příprava. Vztahovým povoláním se rozumí profesní jednání a přístupy, které jsou bezprostředně zaměřeny na člověka, například povolání sociálního pracovníka, lékaře, zdravotní sestry, pedagoga. Zvláštnost a obtížnost těchto povolání jsou dány především jejich objektem, jímž je člověk samotný, který spoluurčuje výsledek setkání a do vzájemného vztahu vstupuje s veškerou svou intelektuální a emocionální vybaveností. Legitimita profesních etik má tedy dva zdroje: odborné kompetence, nutné k výkonu povolání, a vazbu na filozofickou etiku **(9)**.

„K nejvýznamnějším oblastem aplikované etiky dnes patří etika života a smrti, lékařská etika, etika sexuality a vztahů, feministická etika, bioetika (zejména otázky týkající se genetiky), právní etika, etika životního prostředí a obchodní etika“ **(44)**.

Hlavním úkolem profesní etiky je sloužit co nejlépe k plnění profesionálních úkolů, proto je nutné v pracovnících vypěstovat schopnost samostatné etické orientace v chování, při volbě prostředků a metod k dosažení cílů **(29)**.

1.1.3 Etika v sociální práci

Etiku sociální práce můžeme definovat jako souhrn kladných hodnot a norem. Sociální pracovník je prostředníkem mezi klientem a společností, je vázán povinností dodržovat normy a zákonná ustanovení, což do určité míry zatěžuje jeho vztah ke klientům. Jedná se o dilema, které ovlivňuje jeho postoje a rozhodování, neboť si musí být vědom, že je zástupcem státu, představitelem většiny a většinové kultury a z hlediska občanských práv klienta arbitrem **(11)**.

Požadavek mravnosti vystupuje s mimořádnou naléhavostí tím spíše, oč je patrnější, jak nejistý a křehký je vztah klienta a pracovníka. Jak obtížné je pro oba, aby se domluvili, dojednali si společnou práci a došli ke spokojenosti s jejím výsledkem. Proto se tak často poukazuje na to, že i pracovník potřebuje být respektován a mít pro svoji práci podmínky **(47)**.

V sociální práci je někdy nutné jednat proti vůli klienta, který není schopen rozpoznat, co je pro něho dobré a co ne. V některých případech pomůže sociálnímu pracovníkovi zákon při prosazení potřebných opatření, která se mu zdají správná; pokud zákonná norma chybí, je úřad bezmocný **(12)**.

Etické chování by nemělo být spojováno pouze s vnějšími pravidly chování v rámci etických kodexů, ale i se subjektivním pocitem sociálního pracovníka, jak by měl jednat, aby jeho rozhodování bylo etické, kdy rozhodování je pouze věcí klienta a snaha za něj rozhodovat je v rozporu s etickým jednáním **(36)**.

I když je etika v současnosti velmi potřebná, dostává se do krize, neboť společnost je úzce zaměřená na výkon. Globalizovaná společnost je vysoce utilitaristická a etické hodnoty si deformuje k vlastnímu obrazu **(45)**.

Etické principy, o které se opírá sociální práce, jsou definovány v mezinárodních, národních a organizačních etických kodexech **(36)**.

Koncem padesátých let 20. století zformuloval kněz Biretek sedm etických principů, které jsou platné i v současné sociální práci.

Jedná se o princip:

- Individualizace – uznání jedinečnosti klienta, z toho vyplývá přístup bez stereotypů a předsudků;

- Vyjadřování pocitů – klient potřebuje vyjádřit své pozitivní i negativní emoce;
- Empatie – snaha o vcítění se do situace a pocitů klienta;
- Akceptace – vnímat klienta takového, jaký je, podporovat vnímání jeho vnitřní důstojnosti a hodnoty;
- Nehodnotit postoj, nemoralizovat – sociální pracovník může hodnotit klientovy postoje či jednání, pokud to považuje z hlediska sociální práce za důležité. Nehodnotí osobnost klienta;
- Sebeurčení – respektovat klientovo právo a potřebu svobodně se rozhodovat a vybírat si mezi možnostmi;
- Diskrétnost – zachování diskrétních informací o klientovi je základním právem klienta, ale i závazkem sociálního pracovníka.

Úloha etiky v sociální práci souvisí s konstituováním profese sociálního pracovníka a sami sociální pracovníci si musí ujasnit, v čem spočívá jejich úloha a přesvědčit společnost, že jsou důležití a že svou roli dokáží kvalitně zastávat **(34)**.

Fischer konstatuje, že etika pro sociální práci je disciplínou, která má specifické rysy a vyžaduje schopnost odstupu od konkrétní a důsledně vyhodnocené pracovní situace s ohledem na hranice abstraktního uvažování k vytvoření scénáře nebo hypotézy eticky přijatelného řešení profesní situace, analýzy předpokládaného scénáře nebo jinak uskutečněného řešení z pohledu všech eticky významných vlivů na hodnotu daného řešení a jeho dopad na zúčastněné **(10)**.

1.1.4 Hodnoty v sociální práci

Koncepce etiky pro sociální práci předpokládá schopnost analyzovat problematické situace a vynášení etických a hodnotových soudů nad zamýšleným nebo uskutečněným jednáním. Napětí při řešení etických problémů a dilemat v sociální práci vzniká v průniku rovin hodnot. Fischer **(10)** rozděluje systémy hodnot, se kterými se sociální pracovník v praxi setká, do šesti skupin:

- Osobní hodnoty – vstupují do řešení etického problému jako první východisko, touto hodnotou může být důvěra v člověka, primární snaha pomoci, nenechat

za sebou nevyřešený úkol, vlastní pohled na svět, vlastní příběh sociálního pracovníka, tento systém hodnot lze považovat za primární;

- Společenské hodnoty – každodenní život zpravidla neumožňuje odstup od společenských hodnot, ty se projevují jak v osobních hodnotách, tak i v hodnotách legislativních, v profesních kodexech a strategiích;
- Legislativní hodnoty – rovina, kterou lze pozitivně identifikovat;
- Profesní hodnoty – zpravidla nepsané anebo uváděné v profesních a etických kodexech, nemívají závaznost právního charakteru, ale profesní organizace mají možnost výkon práce konkrétního pracovníka ovlivnit či komentovat;
- Hodnoty a strategie organizace – jedná se o široký systém, který se pro větší efektivitu práce v některých organizacích vymezuje do prohlášení o poslání organizace;
- Další roviny – díky mezioborovému přístupu k řešení etických dilemat se aktivují hodnoty kulturní, náboženské, hodnoty dané lidskými právy a vstupují do interakce s hodnotami jiných organizací a pracovníků

1.2 Etický kodex

Etický kodex je podle Greenwooda jedním z pěti základních atributů profese. Je utvářen a vydáván profesními organizacemi **(33)**.

Etický kodex je dokument, který upravuje obecná i konkrétní pravidla práce v jednotlivých organizacích a profesích. Svůj etický kodex mají např. lékaři – Hippokratova přísaha, právníci, novináři a další profese. Také některé organizace, sdružení nebo firmy mohou vytvářet kodexy pro své zaměstnance, a to buď závazné, kdy zaměstnanec může dostat při smlouvě kodex k podepsání a na základě jeho porušení mu hrozí výpověď, anebo nezávazné, jejichž dodržování je dobrovolné.

Etické kodexy se nejčastěji zabývají respektováním hodnoty jednotlivce, respektováním důstojnosti každého člověka, podporou sebedeterminace, sociální spravedlnosti a profesní integrity **(33)**.

Dle Banksové **(3)** obsahují profesní etické kodexy:

- Etické principy – např. respekt k autonomii klienta;

- Etická pravidla – soubor příkazů a zákazů, např. chránit důvěrné informace;
- Principy profesionální praxe – obecná prohlášení o tom, jak dosáhnout toho, co je definováno jako dobré pro klienta, např. spolupráce s kolegy;
- Pravidla profesionální praxe – specifická poučení;
- Prohlášení týkající se charakteru nebo vlastností profesionálů – profesionál by měl být důvěryhodný, poctivý, spolehlivý

1.2.1 Etické kodexy ve veřejné správě

Etika ve veřejné správě se zabývá problematikou aplikace morálních standardů v činnosti veřejné správy. Vztahuje se k normám toho, co je správné a co špatné, a zabývá se tím, co by lidé měli dělat, většinou formou zákonů, povinností, závazků, užitku pro společenství, čestnosti či dalších specifických ctností. Mezi nástroje institucionalizace etiky patří mj. etické kodexy.

Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě v České republice vznikl v roce 2001 jako reakce na vzrůstající požadavky veřejnosti po větší odpovědnosti, efektivnosti, integritě a zavedení etických standardů do veřejné správy.

Cílem kodexu je podporovat požadované standardy chování a jednání zaměstnanců ve veřejné správě vůči občanům, kteří od veřejné správy očekávají profesionální přístup.

V České republice nemá kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě povahu závazné právní normy, jeho dodržování však přispívá k vyšší kulturní úrovni vzájemných vztahů občanů a zaměstnanců v oblasti veřejné správy. Každý úřad, ústřední orgán státní správy má mít svůj etický kodex.

Principy etiky Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj, dále jen OECD (30) uvádějí:

- Etické standardy pro veřejnou službu musí být jasné
- Etické standardy musí být zakotveny v právu
- Úředníci veřejné správy musí mít k dispozici etické vedení

- Úředníci veřejné správy musejí znát svá práva a povinnosti, jsou-li vystaveni obvinění
- Politická angažovanost ve prospěch etiky musí posilovat etické chování úředníků veřejné správy
- Rozhodovací proces musí být transparentní a otevřený kontrole
- Musí být stanovena jasná pravidla pro interakci mezi veřejným a soukromým sektorem
- Manažeři se musí chovat eticky a podporovat etické chování
- Řídící politika, postupy a praxe musí podporovat etické chování
- Podmínky veřejné služby a řízení lidských zdrojů musí podporovat etické chování
- Veřejná správa musí disponovat adekvátními mechanismy odpovědnosti
- Musí existovat vhodné postupy a sankce za nesprávné chování

1.2.2 Etický kodex sociálních pracovníků

V případě sociální práce byl mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků vydán Mezinárodní federací sociálních pracovníků (International Federation of Social Workers – IFSW) v roce 1976. Současná, mezinárodně uznávaná a platná deklarace etických zásad přijatá IFSW v roce 2004 z něj vychází.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky je platný od začátku roku 1995 a byl vydán Společností sociálních pracovníků, která v České republice vznikla v roce 1990. Skládá ze dvou částí: první část je zaměřena na obecné etické zásady, druhá část uvádí pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, povolání a odbornosti a společnosti.

Sociálnímu pracovníkovi pomáhá etický kodex při řešení eticky problematických situací, dodává sociálnímu pracovníkovi více jistoty při výkonu povolání, dále je tím, co mu napomáhá identifikovat se s oborem. To, nakolik je možné uplatnit etický kodex a principy v něm obsažené, do jisté míry určuje i povaha organizace. Nečasová (33) uvádí, že nejsnáze je to možné tam, kde mají pracovníci

největší autonomii a to nejen ve vztahu ke klientům, ale také při úvahách o celém kontextu práce, o tom, kdo je klient a jaké bude rozdělení pomoci a péče.

Banks (3) uvádí tyto důvody existence etických kodexů:

- 1) ochrana klienta jasným sdělením, co může být od profesionála očekáváno;
- 2) vedení profesionála, jak jednat a jak rozhodovat situace etických dilemat;
- 3) posílení profesního statusu, protože etický kodex je jedním s parametrů profese;
- 4) utváření profesní identity etickými principy, očekávanými kvalitami osobnosti a chováním pracovníků této profese je klíčovým závazkem;
- 5) regulace profese

1.2.3 Přínos a funkce etických kodexů

Existuje několik důvodů, proč je užitečné mít etický kodex a proč jej dodržovat.

Mezi ně patří (46):

- Etický kodex poskytuje jak vedení, tak zaměstnancům vodítko umožňující dodržovat a upevňovat kulturu organizace a odrážející hodnoty organizací uznávané;
- Omezuje subjektivitu a nekonzistentnost v rozhodování, přičemž definuje postupy ve všech možných oblastech ve vztahu k různým participačním skupinám;
- Etický kodex značně zlepšuje obraz organizace v očích veřejnosti, přičemž demonstruje vůli a snahu organizace jednat v souladu s obecně platnými normami a dobrými mravy;
- Zvyšuje loajalitu zaměstnanců a hrdost na to, kde jsou zaměstnáni;
- Napomáhá vytvářet příznivé pracovní prostředí;
- Napomáhá dobré a otevřené komunikaci;
- Je nástrojem účinného řízení a dosahování vysokého standardu ve všech procesech;
- Zabraňuje nadřízeným, aby po podřízených vyžadovali nesprávné jednání;
- Zlepšuje výkonnost organizace;

- Je katalyzátorem pozitivních změn;
- Usnadňuje jednání se zainteresovanými skupinami

Matoušek **(26)** uvádí, že potřeba kodexu je ovlivněna také následujícími kritérii dle Levyho:

- Typem praxe – zda se jedná o institucionální či neinstitutonální;
- Používanou technikou – větší potřeba je tam, kde se používá komplexní technika, a tam, kde se dá předpokládat, že klient nebude práci odborníka rozumět;
- Povahou praxe – přímý kontakt s klienty vyžaduje existenci kodexu oproti nepřímému kontaktu

Banksová **(3)** shledává funkci etických kodexů v následujících bodech:

- Ochrana klienta prostřednictvím jasného stanovení toho, co je možné od profesionála očekávat;
- Vedení a poučení profesionálů o tom, jak jednat, eticky se rozhodovat;
- Zvyšování profesního statusu – kodex je atributem profese;
- Profesní regulace – uskutečněná prostřednictvím požadavku na profesní skupinu, věrnost kodexu, využití kodexu pro disciplinární účely v případě nesprávného jednání

1.3 Etická dilemata v sociální práci

Dilema můžeme definovat jako nutnou, obtížnou volbu mezi dvěma nebo více vzájemně se neslučujícími možnostmi **(18)**. Dle definice psychologického slovníku se jedná o volbu mezi dvěma stejně přijatelnými možnostmi **(13)**. Nedělníková uvádí jako charakteristický rys dilemat nepříjemné či náročné rozhodování v určitých více či méně sporných situacích **(36)**.

Vznik a existenci dilemat v sociální práci lze považovat za přirozenou a neodmyslitelnou součást profesního života, nikoliv za selhání či nedostatečnou kompetenci k výkonu profese. Existují na vědomé či nevědomé úrovni, můžeme jim

čelit, řešit je anebo se jim vyhýbat **(37)**. Jak uvádí Musil, je možné, že v některých případech k rozhodnutí nedochází, a i tuto možnost lze považovat za řešení dilematu **(34)**.

Dilemata mohou vznikat ve čtyřech fázích:

- Pracovníci jsou konfrontováni s nesourodými pracovními podmínkami, např. mnoho klientů, málo času na řešení;
- Skrze morálně neutrální percepci kolizních očekávání pracovníci prožívají zkušenost s nesourodými pracovními podmínkami;
- V dilemata se mění pouze ty konflikty očekávání, vůči kterým jsou pracovníci morálně citliví;
- Vychází se z předpokladu, že se pracovníci nebudou dilematem zabývat, neboť jsou přesvědčeni, že volba mezi možnostmi není věcí jejich odpovědnosti. Pokud však pocit zodpovědnosti mají, vyvstane tzv. neobytné dilema **(43)**.

Nečasová uvádí dělení etických dilemat a problémů Banksově: (26)

Etické problémy vznikají v situacích, kdy je zřejmé, jak by měl pracovník rozhodnout, toto rozhodnutí však není pro něho přijatelné. Např. by se klientovi měla poskytnout potřebná pomoc, ale pracovník ji nemůže poskytnout, neboť klient nesplňuje předepsaná kritéria stanovená institucí.

Etické dilemata vznikají v případech, pokud sociální pracovník má rozhodnout mezi dvěma stejně nevhodnými možnostmi, která znamenají konflikt morálních principů, a není patrné, které rozhodnutí bude více vyhovovat.

Vzniklou situaci může některý sociální pracovník vnímat jako pouhé dodržování pravidel, jiný pracovník ji řeší jako etický problém, neboť je mu zřejmé, že by měl rozhodnout, ale je to pro něho obtížné; pro dalšího pracovníka je toto dilema, neboť správné řešení z jeho pohledu neexistuje. Záleží na osobnosti pracovníka, jeho hierarchii hodnost a zkušenosti v morálním rozhodování **(27)**.

Etické rozhodování a etická praxe ovšem nezávisí pouze na morální zralosti či profesionalitě pracovníků. V tomto směru Nedělníková uvádí **(36)**:

- defenzivní – pro defenzivní praxi je charakteristické, že pracovník jedná podle směrnic a předpisů a plní své povinnosti vymezené zákonem

a zaměstnaneckými předpisy. Postup ho omezuje, ale také chrání před vlastní zodpovědností.

- reflexivní – naproti tomu sociální pracovník, který je schopen vlastní praxi reflektovat, dokáže etická dilemata identifikovat, ale i rozpoznat, jak vznikají. Je si jistější svými osobními hodnotami, hodnotami profese i tím, jak je uplatňovat. Je schopen se vyrovnávat s nejistotou, která sociální práci provází.

Veřejnost a sdělovací prostředky očekávají, že pracovníci sociálních odborů budou odrazovat od zneužívání státních prostředků a nedopustí závislost klientů na pomoci státu **(43)**.

Etická dilemata a etické otázky bývají obvykle natolik specifické a přitom komplexní, že při jejich řešení nestačí jako vodítko vnitřní směrnice, seznam střetu zájmu, etický kodex a jiné obecné formy. Odpověď je třeba hledat se zřetelem na jedinečnost situace a kontext v procesu etického rozhodování **(36)**.

Vyskytuje se i řada etických paradoxů, které jsou součástí dilemat a problémů v sociální oblasti. Mezi nejčastější dle Musila **(34)** patří:

- mít pochopení pro každého člověka – ačkoliv je to nemožné;
- nepotřebovat klientovu kladnou odezvu pro vlastní dobré sebehodnocení, ačkoliv je přirozené vidět v ní kritérium kvality vlastní práce;
- ve vztahu k vlastnímu odměňování dávat přednost požadavkům úkolu pomáhat před principem maximalizace zisku na jednotku námahy – ačkoliv v zásadě pracujeme proto, abychom si vydělali peníze;
- zajímat se o každého klienta vcítit se do něj, přijímat ho, jaký je, a vidět v něm i ty dobré stránky, které většinou ostatním unikají, ačkoliv je to reálně nemožné;
- nezaujímat hodnotící postoj vůči klientovi, ačkoliv člověk má potřebu hodnotit podle své přirozenosti;
- zachovávat úctu, respekt ke klientovi, ačkoliv víme, že jeho osobnost je mravně a eticky pokleslá

Etická dilemata a etické otázky jsou specifické a komplexní; jako řešení nepostačují pouze vnitřní směrnice, seznam střetů zájmů, etický kodex, ale je třeba hledat řešení se

zřetelem na jedinečnost situace a kontext v procesu etického rozhodování. Nedělníková (36) uvádí charakteristické prvky pro řešení otázek profesní etiky dle Banksové:

- řešení by měla podporovat spokojenost lidí a jejich potřeby;
- řešení, která zahrnují určitou akci;
- řešení, která by měla být univerzální ve smyslu srovnatelného postupu u klientů, jež se ocitli v podobné situaci;
- řešení, která by měla být vzhledem k profesním a obecným hodnotám oprávněná a odůvodněná

Nečasová uvádí, že etika nemůže nikdy poskytnout jednoznačné návody k řešení, jejím cílem je však povzbuzení kritického myšlení a sebereflexe (33).

1.3.1 Dilemata v sociální práci

V sociální práci se stejně jako v běžném životě nevyhneme rozhodování, které je nevyhnutelné (40). V situacích, kdy musíme volit, znamená spoléhat nejen na obecné poznání, ale také na sebe sama, na své mravní zásady, především pak na svou vůli a schopnosti sebereflexe (9).

Sociální pracovník stojí ve středu mnoha vlivů, pod jejichž tlakem usiluje o metodické a soustavné řešení sociálních problémů. Prostředky, které využívá, mohou být slabé ve srovnání s vlivy, které přispěly k výskytu sociálních jevů a jež chce ovlivnit. Těchto prostředků používá jen po omezenou dobu a teoreticky bez možnosti nátlaku a kontroly. To s sebou nese pohyblivé hranice možností profese, jichž si má být sociální pracovník vědom (41).

Dilemata dle Odehnalové (37) můžeme rozdělit do několika skupin:

I. Dilemata vyplývající z pomáhajícího vztahu:

- **Angažovaný a neangažovaný přístup** – zde se jedná o vytvoření vzájemného vztahu s klientem. V rámci neangažovaného přístupu je práce s klientem chápána jako výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu příkladem této praxe mohou být pracovníci vyplácející dávky hmotné nouze, jsou zde jasná pravidla daná legislativou. Tento přístup umožňuje zvládat více klientů,

dosahuje rovného přístupu ke klientovi a předchází porušování vztahových hranic. Angažovaný přístup naproti tomu přináší pracovníkovi možnost seberealizace, odpovědnosti, naplnění a osobní růst. Tento termín obsahuje nadšení, zájem zabývat se problémy druhých, ale zároveň může být velmi vyčerpávající v případě, že pracovník na sebe přebírá velké množství odpovědnosti. Může nastat v tomto případě také využívání kontroly nad klientem, jež může klientovi znemožňovat jeho rozvoj a může vést k závislosti na pracovníkovi anebo na systému, příkladem této praxe mohou být angažovaní pracovníci sociálně právní ochrany dětí nebo sociální kurátoři.

- **Hranice mezi pracovníkem a klientem** – pro dobré fungování musí mít pracovník jasně vymezené hranice vůči svému okolí. Tím, že existuje vztahová hranice mezi subjekty, jsou zřetelně vymezena práva a role jednotlivých stran. Vytváření a udržování hranic mezi klientem a sociálním pracovníkem vyžaduje pevné zakotvení v pravidlech, která jsou jasná a srozumitelná, a přesto je v jejich rámci dostatek prostoru pro individuální přístup ke klientovi
- **Pomoc versus kontrola** – pomoc je chápána jako výsledek vzájemné spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem, která je založena na klientově přání; o kontrolu se jedná v případě, kdy sociální pracovník nerespektuje svého klienta a prosazuje své cíle. Kontrola může být legitimní v případech, kdy se klient chová neadekvátně a sociální pracovník ho využívá v rámci prevence před vznikem nežádoucích sociálněpatologických jevů.
- **Dilema osobních sympatií a antipatií** – žádný pracovník se ve své profesi neubrání typizaci a schematičnosti v kontaktu s klientem; práce sociálního pracovníka může být ovlivněna osobním nastavením, zkušeností, existencí osobního vztahu. Kopřiva uvádí, že by pracovník měl respektovat svoji nedokonalost, uvědomit si, že ne vždy může svému klientovi beze zbytku porozumět, což mu též může pomoci uvědomit si své osobní dimenze, přijmout možnost selhání. V těchto případech by měl mít možnost využít supervize nebo kolegiální intervize.

II. Dilemata ve vztahu k institucím – toto dilema vystupuje z postavení sociálního pracovníka, který reprezentuje organizaci, v níž pracuje, a je prostředníkem mezi klientem a veřejnou institucí.

- **Zájem klienta versus zájem veřejné instituce** – sociální pracovník je na základě své odbornosti a profesionální etiky nucen prosazovat zájmy klienta, které vedou ke zlepšení jeho sociální situace, a měl by využít všech dostupných možností, jak mu pomoci odborným sociálním poradenstvím, finanční pomocí anebo kontaktem na neziskovou organizaci, která mu může být nápomocna. Zároveň je ovšem zaměstnancem úřadu a musí jednat v zájmu úřadu anebo jiné veřejné instituce a tyto zájmy mohou být někdy ve vzájemném rozporu. V případě rozhodování by měl pracovník posuzovat cíle jedné či druhé strany a jejich smysluplnost

Odehnalová (37) dále nabízí obecný postup zacházení s dilematy:

- pojmenovat je;
- určit aspekty, které se dostávají do konfliktu;
- určit, koho a v jaké míře se týkají;
- diskutovat v rámci pracovního týmu o jednotlivých možnostech řešení a jejich následcích pro jednotlivé aktéry;
- pracovat s nimi v rámci supervize;
- provést analýzu situace a vyvozovat pravidla a postupy pro podobné situace.

1.3.2 Řešení problémů a dilemat

Dilemata při práci s klientem pomáhá pracovníkovi řešit znalost platných legislativních norem, vnitřních předpisů, standardů poskytovaných služeb, Etického kodexu sociálních pracovníků a hodnot sociální práce, které uvádí do praxe. Pokud se pracovník dilematy zabývá a snaží se je řešit, přispívá to ke zkvalitnění jeho práce a prospívá to klientům i společenskému systému. Postup dle Reamera uvádí Odehnalová (37):

- Nutnost identifikovat konflikt, dilema, problém;

- Určit, co konkrétně se dostává do konfliktu – hodnoty, cíle, povinnosti;
- Vymezit, koho se dilema týká – jednotlivce, cílové skupiny, organizace, instituce; kdo bude rozhodnutím ovlivněn;
- Předběžně naznačit možné směry, průběhy událostí, zisky, ztráty na všech stranách v rámci diskuze pracovního týmu;
- Prozkoumat argumenty pro a proti, zabývat se otázkou, která varianta přináší větší dobro;
- Konzultovat postup s kolegy a partnery, k nimž má pracovník důvěru, experty na danou situaci, supervizorem, s vedením organizace;
- Učinit rozhodnutí a rozbor situace, zdokumentovat jednotlivé kroky;
- Monitorovat a ověřovat důsledky rozhodnutí na všech dostupných úrovních;
- Vyvodit závěry, co je třeba změnit, jednat ve prospěch této změny včetně tlaku na změnu závazných norem (např. legislativy).

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

Sociální pracovník by měl být profesionálem schopným reflexe a z této pozice by měl posuzovat své povinnosti, měl by své jednání umět veřejně obhájit a v řešení dilematických situací a etických problémů by neměl zůstat osamocen. Hledání přístupů ke konkrétním situacím, které zažívá, by mělo být záležitostí celé organizace **(36)**.

Musil konstatuje, že existence etického dilematu či problému neznamena, že jsou lidé se situací konfrontováni a že se musí nutně rozhodnout; mohou se rozhodnutí vyhnout. V některých organizacích nemusí být určité situace vůbec vnímány jako etický problém či dilema, neboť existují ustálené vzory řešení a dilemata tak sehrávají spíše úlohu výzvy, která se neřeší naléhavým rozhodnutím **(34)**.

Při bezprostřední práci s lidmi je nutné někdy učinit rozhodnutí, která nemohou zákonodárci, nadřízení úředníků důsledně naprogramovat. Odborníci se proto shodují v názoru, že i při direktivním vymezení úkolu a postupu je potřeba rozhodovat o způsobu řešení dle individuálních žádostí nebo situací a poskytnout sociálním

pracovníkům prostor pro nezávislý úsudek. Díky tomu mohou zvládat dilemata vyplývající z jejich povinností sobě vlastním způsobem **(35)**.

Některá dilemata mohou na nevědomé úrovni, a proto je také nelze všechna pojmenovat; z těchto důvodů zůstávají některá dilemata neřešena a je třeba se s nimi smířit **(37)**.

Kovářníková **(20)** upozorňuje na negativní vlivy při realizaci etiky sociální práce v praxi:

- ekonomické faktory – nedostatek finančních prostředků
- sociálně politické faktory – jako je legislativa
- organizační – nadměrná administrativa, nebo naopak práce bez limitů a hranic
- přetížení pracovníků

V otázce připravenosti sociálního pracovníka k řešení etických problémů a dilemat v praxi je nutné se orientovat na oblast rozvoje osobnosti pracovníka, zvyšování citlivosti v oblasti morálního usuzování, posilování odvahy k morálnímu hodnocení a etickému jednání. Důležitou roli zde hraje celoživotní vzdělávání v oboru, posilování dalších specifických dovedností, jako je empatie, sebereflexe, účinné sdělení etických problémů a dilemat v praxi **(20)**.

Specifikem sociální práce je potřeba osobního nasazení sociálních pracovníků při řešení problémů klientů. Princip kontrolovaného osobního zaujetí pracovníka spolu s požadavkem hodnotové neutrality klade vysoké nároky na emocionální rovnováhu a výkonnost sociálních pracovníků **(41)**.

1.4 Psychohygiena a supervize

Pro sociálního pracovníka je nezbytné, aby měl pro výkon této profese řadu předpokladů a dovedností, zároveň je ovšem ve zvýšené míře vystaven řadě rizik, z nichž k nejzávažnějším a nejčastějším patří syndrom vyhoření **(26)**.

Je téměř nemožné, aby byl sociální pracovník oporou pro své klienty bez toho, aniž by se sám cítil dobře a sám uměl a mohl využívat sociální a profesionální podpory. Je to díky každodennímu stresu, který provází náročnou profesi sociálních pracovníků na úřadech. Díky znalostem o syndromu vyhoření mohou pracovníci sami volit způsob

jeho předcházení, který jejich osobnosti nejlépe vyhovuje. Zdůrazněna je role supervize jako důležité součásti profesionální podpory **(24)**.

O syndromu vyhoření se zmiňuje také Jankovský, který soudí, že požadavky na sociálního pracovníka jsou náročné a kladou na pracovníky velkou zátěž zvláště v oblasti emocionálního vypětí, kdy může dojít k naprostému vyčerpání, resp. vyhaslosti či vyprahlosti **(17)**.

Syndrom vyhoření je proces, který probíhá v určitých fázích a má svoji dynamiku. Od počátečního nadšení, které souvisí s nerealistickými očekáváními, vede až ke stagnaci, kdy práce již není tak zajímavá a přitažlivá a pracovník začne upřednostňovat mimopracovní zájmy. Po stagnaci nastupuje frustrace spojená s otázkami po smyslu práce a začínají se objevovat nejen potíže na pracovišti, ale i v osobním životě. Frustrace může přerůst až v apatii, což je reakce na bezvýchodný stav, pracovník je trvale frustrován a nemá možnost tuto situaci změnit. Poslední fáze může mít mnoho podob a jedná se o změnu, ke které se pracovník rozhodne, např. odchod ze zaměstnání, změna bydliště **(17)**.

Postoj sociálního pracovníka, který přeroste v tzv. profesionální cynismus, je postojem pracovníka, který můžeme nazvat jako krajní formu vyhoření. Pracovník začne vidět ve svých klientech nečisté a doslova nelidské bytosti, má tendence s nimi manipulovat, zacházet s nimi jako s předměty. Tento postoj pracovníka vyvolá odpor u klientů a negativní dopad i na ostatní členy pracovního kolektivu. Může skončit i propuštěním ze zaměstnání **(28)**.

Syndrom vyhoření však může být brán také jako výzva k osobnímu růstu. V takovém případě je řešení konstruktivně. Při tomto řešení pracovníci přehodnocují své priority, jinak řečeno, určují si, které věci mají přednost, mohou se lépe poznat, naučit se rozpoznat své silné a slabé stránky, naučí se stanovit hranice svých možností, mohou vybudovat svoji sociální podpůrnou síť a vytvoří si postupy, které jim pomohou předejít dalšímu vyhoření. V některých případech je dobré navštívit psychologa či terapeuta, aby člověk tuto etapu lépe zvládl **(23)**.

Sociální pracovníci na úřadech jsou během výkonu své profese denně konfrontováni s mnoha těžkými a stresujícími situacemi. Nepracují jen v kanceláři, ale

musejí vyrazet do terénu provádět šetření i v lokalitách velmi rizikových. Je třeba, aby uměli zvládnout případnou agresi klientů, jejich pocity a emoce. Proto je potřebné, aby pracovníci měli základní poznatky o psychohygieně a znali možnosti, jak případným negativním následkům profese předcházet, a uměli hledat zdroje podpory. Důraz by měl být především kladen na prevenci zvládání stresu, který může přecházet v syndrom vyhoření (25).

Duševní hygiena se skládá z pravidel, která pomáhají udržet, prohloubit nebo znovuzískat duševní zdraví či rovnováhu (Míček, 1986). Duševní hygiena je, jinými slovy řečeno, hledání a nalézání efektivního způsobu života, optimální cesty pro každého člověka a pro harmonický rozvoj jeho osobnosti (5).

Dle Láskové (9) lze díky dodržování pravidel duševní hygieny ovlivnit:

- **předcházení somatickým (tělesným) i psychickým nemocem** – řada chorob vzniká právě protože, že došlo k poruše duševní rovnováhy. Mezi duševní rovnováhou a somatickými (tělesnými) nemocemi existují oboustranné vztahy, jde o spojité nádoby. Mezi lidmi jsou časté neurotické potíže (bolesti hlavy, úzkosti, deprese). Jsou-li lehčího rázu, lze je pomocí metod psychohygieny odstranit, těžší duševní choroby se ale pouhou duševní hygienou nevyлéčí.
- **kvalitu mezilidských vztahů** – neurotičtí lidé vnášejí do vztahů konflikty, působí negativně na okolí. Duševní hygiena má význam pro kvalitu manželského soužití a rodinných a blízkých vztahů obecně, dále pro vztahy na pracovišti apod.
- **pracovní výkon**, který těsně souvisí s duševní rovnováhou. Zvláště je-li těžištěm jednání s lidmi. Nevyrovnanost, roztěkanost, napětí snižuje výkon.
- **osobní spokojenost** – životní spokojenost souvisí s vyrovnaností, uvolněností, schopností zvládat psychické napětí a účelným využíváním energie

Jestliže sociální pracovníci musejí fungovat v péči o druhé, je nezbytné, aby dobře pečovali také o sebe. Do sebepéče patří péče o tělo, o psychiku, o sociální složku a péče o složku duchovní.

Supervizi lze považovat za významnou profesionální podporu pro sociální pracovníky na úradech. V současné době nemá ale legislativní oporu, neboť pro

pracovníky ve veřejné a státní správě není povinná. K supervizi by se měl sociální pracovník obracet vždy, když si nebude ve své práci vědět rady, když se mu nebude dařit, bude mít pocit zahlcenosti, začne cítit, že ho práce přestala naplňovat a zajímat. Supervizi můžeme definovat jako jednu z forem celoživotního učení, která je zaměřena na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci vlastního potenciálu sociálních pracovníků v bezpečném a tvořivém prostředí **(26)**.

Supervize však nelze chápat jako využití moci, ale spíše vlivu, který vyplývá např. z neformální autority zkušenějšího terapeuta, jeho zkušenosti, ale také umění užívat metodu supervize k rozvoji a k učení méně zkušeného kolegy.

Důvody k absolvování supervize uvádí Hawkins **(14)**:

- jedná se o formu podpory, při níž se lze soustředit na konkrétní obtíže v práci;
- se supervizorem se lze podělit o část odpovědnosti za klienty;
- je možné se profesně učit a zdokonalovat;
- je možné se naučit lépe využít vlastní zdroje a poradit si s množstvím práce;
- pomůže nám odhalit nedostatky, při kterých problém spíše prohlubujeme, než řešíme

Horák **(16)** hovoří o dvou základních účelech supervize:

- jako první uvádí profesní růst, který lze rozdělit na část vědomostní, již nabude pracovník v rámci studia, seminářů a kurzů, a část praktických dovedností, které pracovník rozvíjí konkrétním nácvikem; supervize by měla vytvářet prostor k reflexi a rozvoji osobního potenciálu;
- jako druhý účel uvádí profesní podporu pracovníkovi, která zahrnuje zároveň podporu profesní a podporu pracovníkovi jako člověku, který primárně podporu potřebuje pro sebe a sekundárně pro svoji práci s klientem, absence podpory může být faktorem pro vznik a rozvoj syndromu vyhoření

Baštecká **(4)** dělí supervizi na:

- případovou (odbornou), která se orientuje na klientův problém či na problém s klientem;

- rozvojovou (manažerskou), která se zaměřuje na rozvoj a růst pracovníka či celého týmu.

Obě supervize (jak odborná, tak rozvojová) se mohou zaměřit na jedince, pak ji nazýváme supervizí individuální, nebo na skupinu, pak hovoříme o skupinové supervizi, anebo na tým, kdy hovoříme o týmové supervizi

V pomáhajících profesích jsou pracovníci často konfrontováni s lidským utrpením, nevyhnou se tomu ani pracovníci na sociálních odborech. Je to každodenní zkušenost, realita, které musí čelit, např. při vyřizování dávek sociální péče pro zdravotně postižené, ale i při přiznávání dávek pomoci v hmotné nouzi se mnohdy pracovníci setkávají s osobami, které ztratily zaměstnání nebo partnera. Při péči o rodinu jsou buď konfrontováni s nezájmem rodičů o své děti, anebo s roztržkami rodičů, které naopak prostřednictvím svých dětí řeší.

Neschopnost zaujmout k tomuto utrpení postoj, který umožňuje smysluplnou intervenci, vede velmi často k pocitům nesmyslnosti vlastní práce, bezmoci, nefunkčnosti systému pomoci a u některých pracovníků až k syndromu vyhoření. Přínosná je v určitém ohledu satiterapie, která nabízí pojetí opravdového soucitu, jež umožňuje vidět skutečnost takovou, jaká je, bez přetvářky a sentimentu **(16)**.

Být schopen opravdového soucitu je můstkem ke zvládnutí náročné situace pro klienta, který prožívá bolest, zoufalství a utrpení. Soucit je vnitřní postoj a stav mysli, který plně akceptuje bolestnou situaci, jedná se o přijetí situace takové, jaká je, s aktivním přáním dosažení pokoje a klidu trpícího **(49)**.

Hájek k rozvoji soucitu uvádí dvě možnosti, které nastávají ve chvíli, kdy klientovu situaci adekvátně nepřijmeme **(15)**:

- První možnost nastane v případě, kdy vnitřní postoj pracovníka nazveme lítostí, jedná se o lítost, kdy pracovníka provázejí myšlenky bezmoci, beznaděje, beze smyslnosti, pracovník prožívá pocity typu: nemohu nic udělat, situace je beznadějná, neřešitelná, v klientově životě je samé neštěstí.
- Druhá možnost je postoj krutosti. Krutost v konfrontaci s utrpením je provázená bezohledností, lhostejností, zlostí až agresivitou, pracovník prožívá situaci s pocity: „dobře mu tak, může si za to sám, takových tady máme, je mi to jedno“

V situacích, kdy je pracovník konfrontován s utrpením, není možné, aby nezaujal žádný postoj, a je jen na pracovnících, zda se naučí zaujmout postoj prospěšný jak pro klienta, tak pro samotného pracovníka. Vnitřní akceptace utrpení v podobě soucitu, který nesklouzává ani do lítosti, ani do krutosti, je mocnou lidskou dovedností, jak citlivě reagovat na utrpení prožívané námi i našimi klienty **(16)**.

1.5 Činnost sociálních odborů Magistrátu města Plzně

Magistrát města Plzně má dva odbory, odbor sociálních služeb a odbor státní sociální péče, které zajišťují sociální záležitosti občanů města Plzně.

Odbor sociálních služeb, který má v náplni optimální rozvoj sociálních služeb na území města Plzně a vytvoření funkční sítě služeb pro rodinu, seniory, zdravotně postižené, sociálně vyloučené, cizince a další.

Provádí analytickou a metodickou činnost v oblasti rozvoje sociálních služeb na území města Plzně, mapuje zdroje potřebné pro realizaci projektových záměrů NNO. Tvoří a koordinuje komplexní rozvojové koncepce sociálních služeb a zpracovává návrhy hlavních směrů střednědobého sociálního programu města Plzně.

Zajišťuje projektovou činnost v souladu s naplňováním rozvojové koncepce města, s národními prioritami a národními akčními plány. Provádí poradenskou a konzultační činnost v oblasti sociální politiky na úrovni samosprávy. Administruje software systému „Monitoring spokojenosti a efektivity sociálních služeb“.

Poskytuje v souladu se střednědobou rozvojovou koncepcí sociálních služeb finanční podpory projektovým záměrům nestátních neziskových organizací a systematicky sleduje a kontroluje obsah a průběžně vyhodnocuje efektivitu, spokojenost a kvalitu městem dotovaných služeb. Řeší v souladu se zásadami komunitní práce připomínky a náměty občanů města Plzně **(38)**.

Odbor státní sociální péče zajišťuje výkon státní správy a dělí se na dvě oddělení: oddělení sociálních dávek a péče o občany a oddělení sociální prevence.

Oddělení sociálních dávek a péče o občany zajišťuje agendu výkonu státní správy z pozice úřadu s rozšířenou působností a z pozice pověřeného obecního úřadu.

V oblasti sociálních dávek pro těžce zdravotně postižené občany podle vyhlášky č. 182/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a příspěvku na péči podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů pro občany obcí Dýšina, Chrást, Chválenice, Kyšice, Letkov, Lhůta, Losiná, Mokrouše, Nezavětice, Nezavětice, Starý Plzeňec, Štáhlavy, Štěnovický Borek, Týmákov. V pozici pověřeného obecního úřadu vydává oznámení a rozhodnutí o dávkách dle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů pro občany obcí Dýšina, Chrást, Kyšice.

Vykonává funkci druhoinstančního správního orgánu vůči rozhodnutím vydaným ÚMO Plzeň 1–10 v oblasti pomoci v hmotné nouzi a vyhlášky č. 182/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Oddělení sociální prevence poskytuje služby v oblastech péče o občany ohrožené sociálním vyloučením a péče o rodinu a děti. Zajišťuje výkon sociálně-právní ochrany dětí včetně náhradní rodinné péče podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. V rámci působnosti orgánů sociálně-právní ochrany dětí zajišťuje sociálně-právní poradenství a sociální práci s problémovými rodinami nebo jednotlivci na úseku péče o rodinu a děti.

Zajišťuje náhradní rodinnou péči podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, pro občany města Plzně.

Zajišťuje péči o občany ohrožené sociálním vyloučením pro území města Plzně a pro obce Dýšina, Chrást, Chválenice, Kyšice, Letkov, Lhůta, Losiná, Mokrouše, Nezavětice, Nezavětice, Starý Plzeňec, Štáhlavy, Štěnovický Borek, Týmákov.

Realizuje kontinuální sociální práci s pachateli trestné činnosti a poskytuje výchovnou, sociálně-právní, poradenskou a socioterapeutickou péči občanům ohrožených sociálním vyloučením. Zajišťuje tzv. kontinuální péči o osoby ohrožené sociálním vyloučením formou pomoci ve spolupráci s dalšími úřady a institucemi při zajišťování ubytování, pracovní rehabilitace a začleňování do pracovního procesu.

Rozhoduje o poskytování peněžitých dávek občanům ohroženým sociálním vyloučením podle zákona č. 111/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů **(39)**.

1.5.1 Vzdělávání úředníka

Vzdělávání úředníků je upraveno zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, v platném znění a zákonem č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, v platném znění. Na Magistrátu města Plzně (dále jen MMP) je vzdělávání upraveno vnitřní směrnicí QS 62-02, která je v souladu s výše jmenovanými zákony. Cílem směrnice je nastavení procesu a systému vzdělávání zaměstnanců MMP. Celý proces je statisticky sledován a vyhodnocován v pravidelných čtvrtletních a ročních intervalech.

Vzdělávání je rozděleno do tří stupňů:

- Vstupní vzdělávání – zde si každý úředník musí osvojit obecné zásady a na pracovišti probíhá zaškolení pod dohledem zaměstnance, který je pověřen vedením adaptace. Vstupní vzdělávání úředníků obsahuje základní znalosti ze základů veřejné správy, z obecných zásad organizace a činností veřejné správy, ze základů veřejného práva, veřejných financí, evropského správního práva, pravidel etiky, posiluje základní dovednosti a vědomosti potřebné pro výkon správních činností, poskytuje základní znalosti z informačních technologií.
- Průběžné vzdělávání zahrnuje prohlubující, aktualizací a specializační vzdělávání.
- Zvláštní odborná způsobilost (ZOZ) – každý úředník MMP, který vykonává správní činnosti, musí prokázat zvláštní odbornou způsobilost. Seznam je dán vyhláškou č. 512/2002 Sb., o zvláštní způsobilosti úředníků.

1.5.2 Pravidla chování úředníků Magistrátu města Plzně v souvislosti s výkonem veřejné správy

Tato pravidla jsou upravena podrobněji v Pracovním řádu MMP QS 55-02, vychází ze zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, v platném znění, dále jsou zaměstnanci MMP povinni dodržovat Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě v České republice a dále na sociálních odborech Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.

2 Cíl práce a hypotézy

2.1 Cíl práce

1. Zjistit, zda při rozhodování úředníci musí řešit etické problémy a dilemata, která mohou nastat.
2. Zmapovat potřebu úředníků dále se vzdělávat v oblasti profesní etiky.

2.2 Hypotézy

H1: Většina úředníků řeší etická dilemata v rámci právních norem s přihlédnutím k individuální situaci klienta.

H2: Většina úředníků není dostatečně vzdělávána v oblasti profesní etiky.

3 Metodika

3.1 Použitá metodika

Respondenti, kteří byli osloveni, byli pracovníky sociálních odborů ve městě Plzni a oslovováni byli osobně.

Výzkum byl realizován metodou kvantitativního sociologického výzkumu u vzorku osob, které pracují na odboru státní sociální péče Magistrátu města Plzně a sociálních odborech městských úřadů Plzně 1 - 10.

Použila jsem techniku sběru dat metodou dotazování, technikou řízeného rozhovoru; řízený rozhovor je taková technika terénního sběru dat, při které získáváme informace od zkoumaných osob prostřednictvím záměrně cílených otázek, kladených dotazovanému v rozhovoru vedenému tváří v tvář (face to face). Jde o systém verbálního kontaktu mezi tazatelem a dotazovaným s cílem získat informace prostřednictvím kladených, předem připravených otázek, na které jsou převážně nabízeny odpovědi **(21)**.

Pro záznam rozhovoru jsem vypracovala záznamový arch, který obsahuje 20 otázek pro respondenty. První čtyři otázky jsou identifikační a ostatní se již týkají konkrétní problematiky zaměřené na zjištění potřeb úředníků dále se vzdělávat v oblasti profesní etiky a ke zjištění zda při svém rozhodování musejí úředníci řešit etické problémy a dilemata. Některé z otázek byly tzv. filtrační, určené pro ty, kteří v předchozí otázce odpověděli Ano nebo Ne a doptávala jsem se na detaily, týkající se této problematiky. Nástroj sběru dat přiložen; viz příloha. Respondenti byli seznámeni s cílem rozhovoru, souhlasili s ním a většina ochotně spolupracovala.

Výzkum probíhal od prosince 2010 do dubna 2011 a byl zaměřen na etické chování úředníků sociálních odborů obcí. Poté jsem začala dotazníky zpracovávat a vyhodnocovat.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

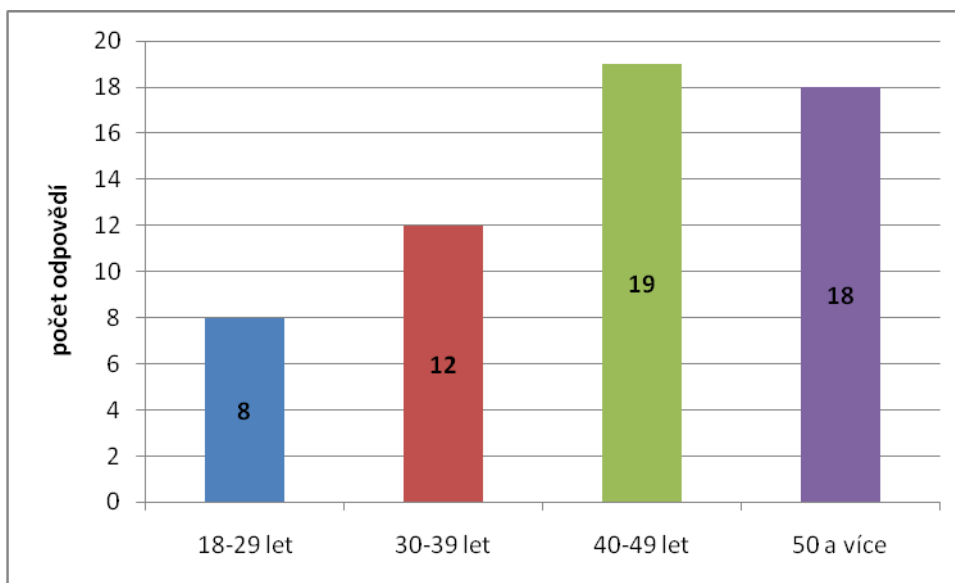
Zkoumaný výzkumný soubor byl tvořen pracovníky, úředníky sociálních odborů ve městě Plzni s celkovým počtem 57 respondentů. Jedná se o pracovníky, kteří přicházejí do každodenního styku s klienty sociálních odborů, jež žádají o finanční výpomoc anebo odborné sociální poradenství. Soubor tvořili úředníci rozhodující dle zákona o dávkách hmotné nouze, příspěvku na péči, mimořádných výhodách a dávkách pro osoby zdravotně postižené a pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí.

Celkem bylo osloveno 77 pracovníků sociálních odborů ve městě Plzni. Zkoumaný soubor tvoří 57 osob. Rozdíl mezi základním souborem a zkoumaným souborem je 20 osob, tento rozdíl byl způsoben tím, že 20 pracovníků odmítlo spolupracovat na výzkumu.

4 Výsledky výzkumu

Otázka 1. Věk respondentů

Graf 1: Věk respondentů (v absolutních hodnotách)

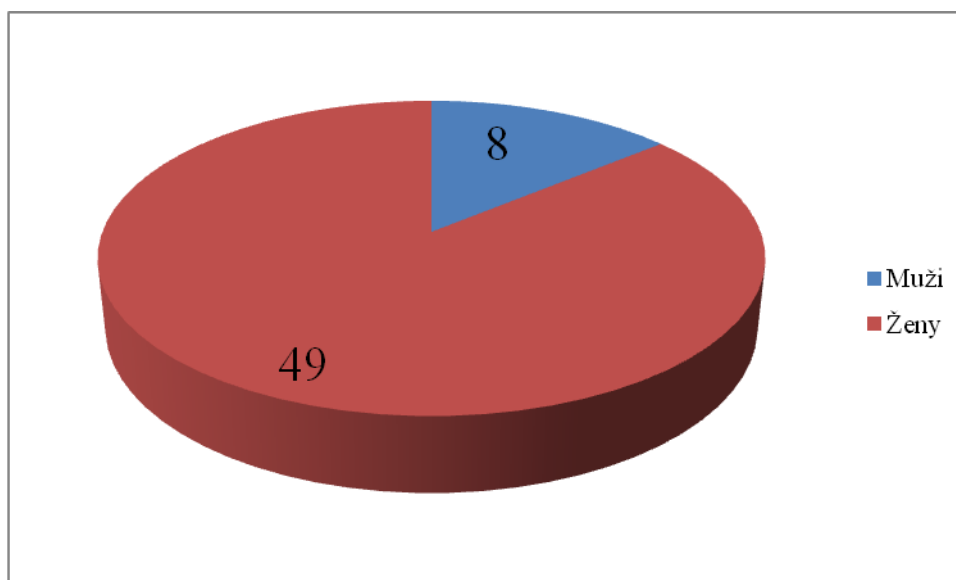


Zdroj: Vlastní výzkum

Celkový počet respondentů-pracovníků na sociálních odborech obcí byl 57 osob. Na odborech pracovalo nejvíce lidí ve věkové kategorii 40–49 let, celkový počet pracovníků této kategorie byl 19. Druhou největší skupinou byla věková kategorie nad 50 let v počtu 18 osob. Ve věku od 30–39 let odpovídalo 12 osob. Nejméně početnou skupinou byli nejmladší pracovníci ve věku od 18–29 let, jichž bylo 8.

Otázka 2. Pohlaví respondentů

Graf 2: Pohlaví respondentů (v absolutních hodnotách)

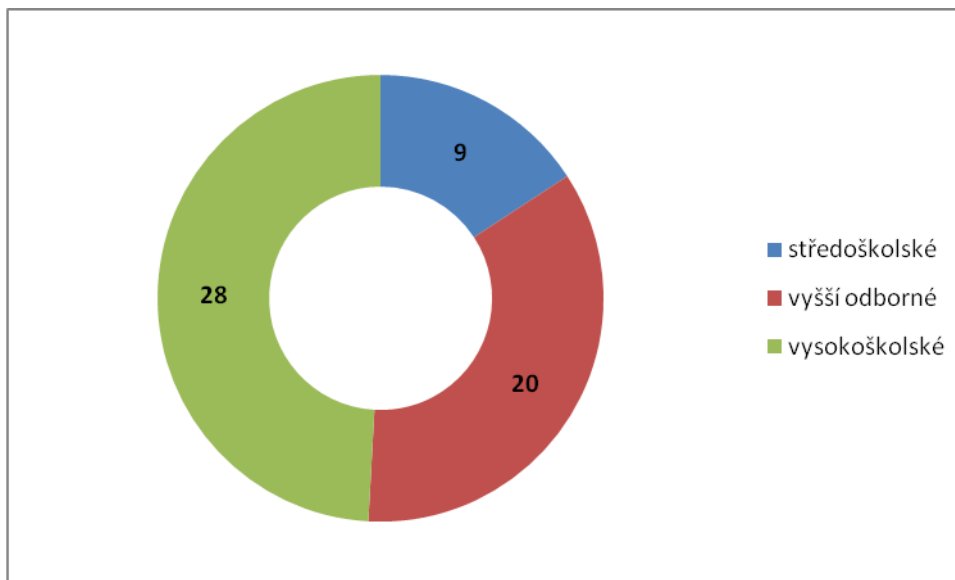


Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu respondentů tvořilo největší skupinu pracovníků 49 žen. Menší část byla zastoupena 8 muži.

Otázka 3. Nejvyšší dosažené vzdělání

Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů (v absolutních hodnotách)

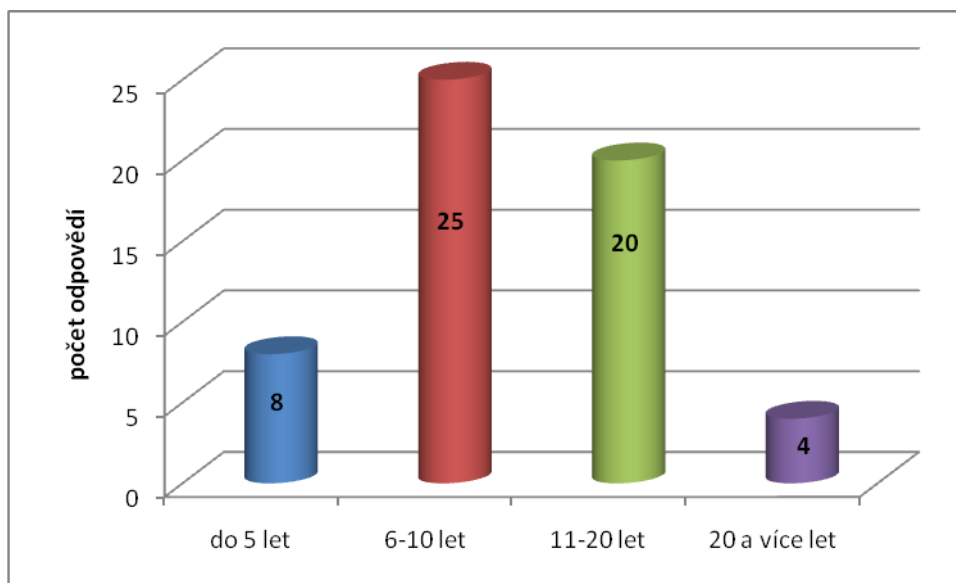


Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 57 respondentů, kteří pracují na úřadech a odpovídali na dotazník, má 28 vysokoškolské vzdělání; druhou nejpočetnější skupinou jsou pracovníci s vyšším odborným vzděláním – 20 osob a nejméně početnou skupinou byli pracovníci se středoškolským vzděláním – 9 osob.

Otázka 4. Jak dlouho pracuje na sociálním odboru?

Graf 4: Zjištění doby zaměstnání respondentů na sociálním odboru
(v absolutních hodnotách)

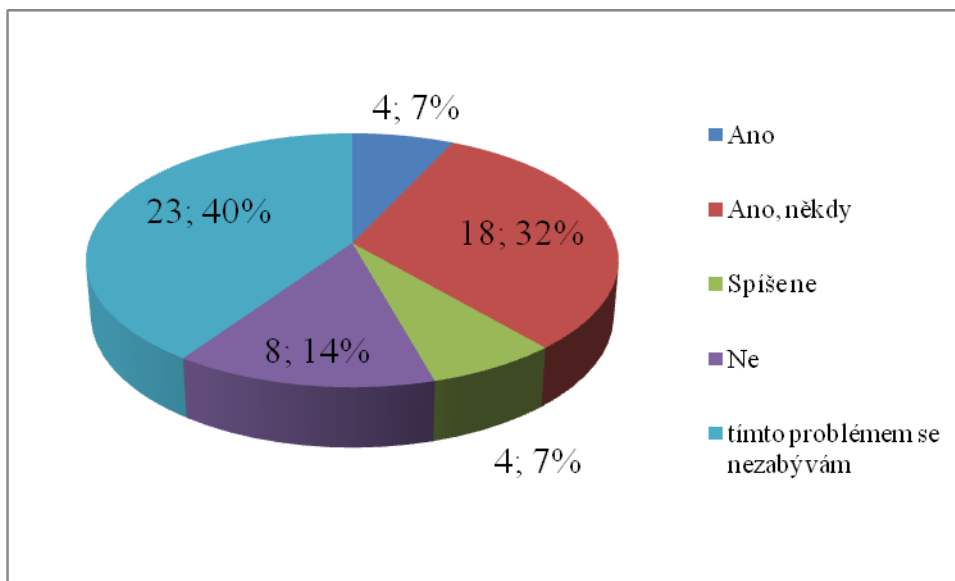


Zdroj: Vlastní výzkum

Z hlediska délky praxe na sociálním odboru byli z 57 respondentů nejpočetnější skupinou pracovníci, kteří na úřadu obce pracují 6–10 let, celkem 25 osob, druhou nejpočetnější skupinou byli pracovníci s délkou praxe v úřadě 11–20 let, celkem 20 osob. Ve skupině do 5 let praxe v úřadě bylo 8 dotazovaných a nejméně početnou skupinou byli pracovníci s praxí delší než 20 let, celkem 4 osoby.

Otázka 5. Vnímáte jako etický problém, když Vám platné zákony nedovolují klientovi pomoci v jeho sociální situaci a vy víte, že by si pomoc státu zasloužil?

Graf 5: Zjištění, zda respondenti vnímají jako etický problém, pokud nemohou klientovi pomoci, i když dle jejich názoru pomoc by byla vhodná, a zákon jim to nedovoluje (v absolutních hodnotách, procentech)

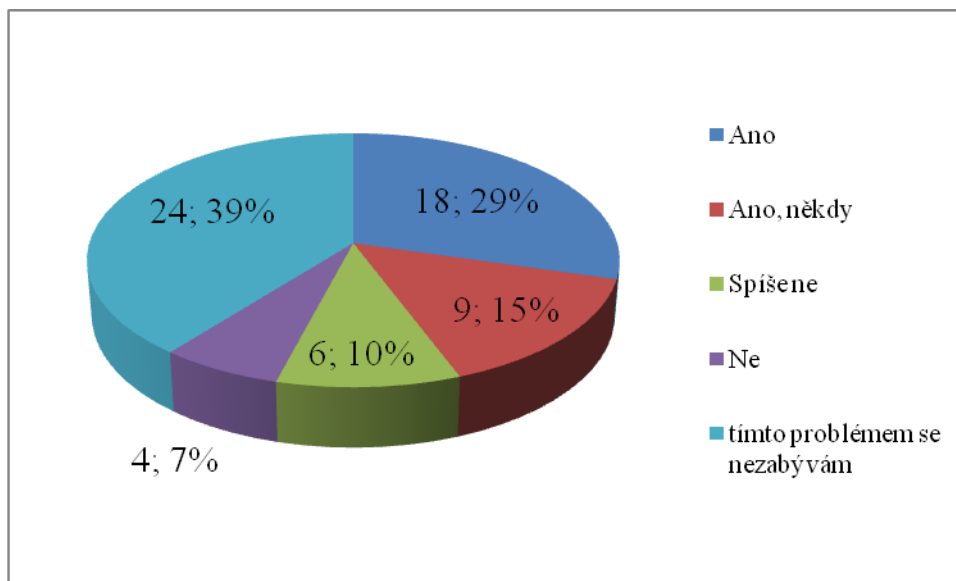


Zdroj: Vlastní výzkum

Na otázku, zda vnímají respondenti jako etický problém, kdy nemohou klientovi pomoci, z celkového počtu 57 respondentů 23 odpovědělo, že se tímto problémem nezabývá; na otázku ano, někdy odpovědělo 18 respondentů, 4 odpověděli ano a 4 spíše ne, 8 respondentů nevnímá tuto situaci jako etický problém.

Otázka 6. Vnímáte jako etický problém přiznání dávky klientům, kteří se nesnaží řešit svoji sociální situaci a pouze spoléhají na pomoc státu a jeho dávkový systém?

Graf 6: Zjištění, zda vnímají respondenti jako etický problém, pokud jsou klientům, kteří pouze spoléhají na pomoc státu, přiznávány sociální dávky, a nesnaží se sami řešit svoji sociální situaci (v absolutních hodnotách, procentech)



Zdroj: Vlastní výzkum

Na otázku z celkového počtu 57 respondentů 24 odpovědělo, že se tímto problémem nezabývá; na otázku ano odpovědělo 18 respondentů, 9 odpovědělo ano, někdy a 6 spíše ne, 4 respondenti nevnímají tuto situaci jako etický problém.

Otázka 7. Snažíte se získat objektivní náhled na klientovu sociální situaci?

Tabulka 1: Zjištění, zda se respondenti snaží získat objektivní náhled na klientovu situaci (v absolutních hodnotách)

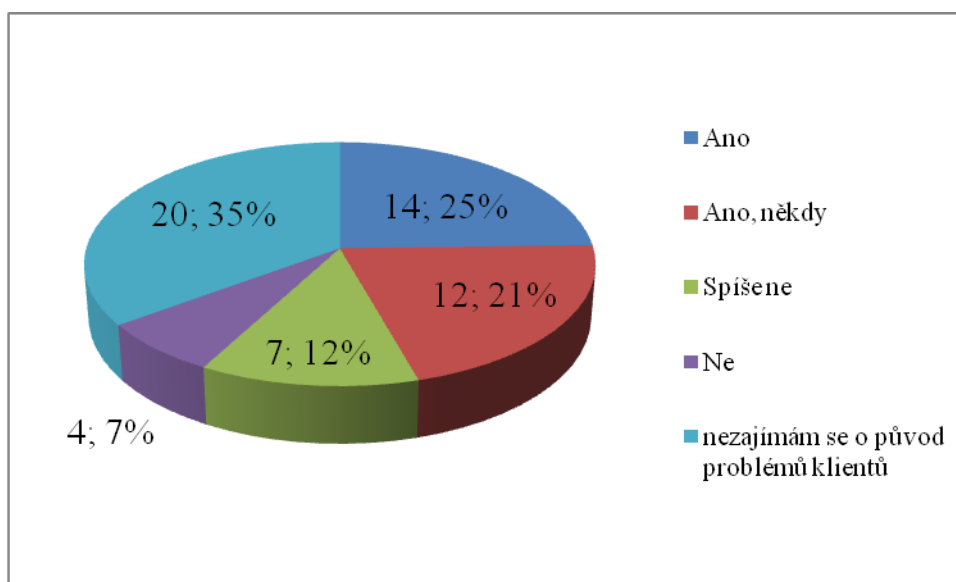
	Počet respondentů
studiem klientovy dokumentace	25
pouze osobním kontaktem	0
snažím se zohlednit jak osobní kontakt, tak doloženou dokumentaci	32
Celkem	57

Zdroj: Vlastní výzkum

Většina, tj. 32 respondentů, hodnotila klientův stav po důkladné analýze dokumentace a po opakovaném kontaktu s klientem. 25 respondentů získalo na klientovu situaci náhled jen po analýze dokumentace. Žádný z respondentů nehodnotil klientovu situaci pouze na základě osobního kontaktu.

Otázka 8. Máte někdy pocit, že si Vaši klienti většinou mohou za své sociální problémy sami?

Graf 7: Zjištění, jak respondenti vnímají klientovu sociální situaci a jeho osobní odpovědnosti za vzniklou situaci (v absolutních hodnotách, procentech)

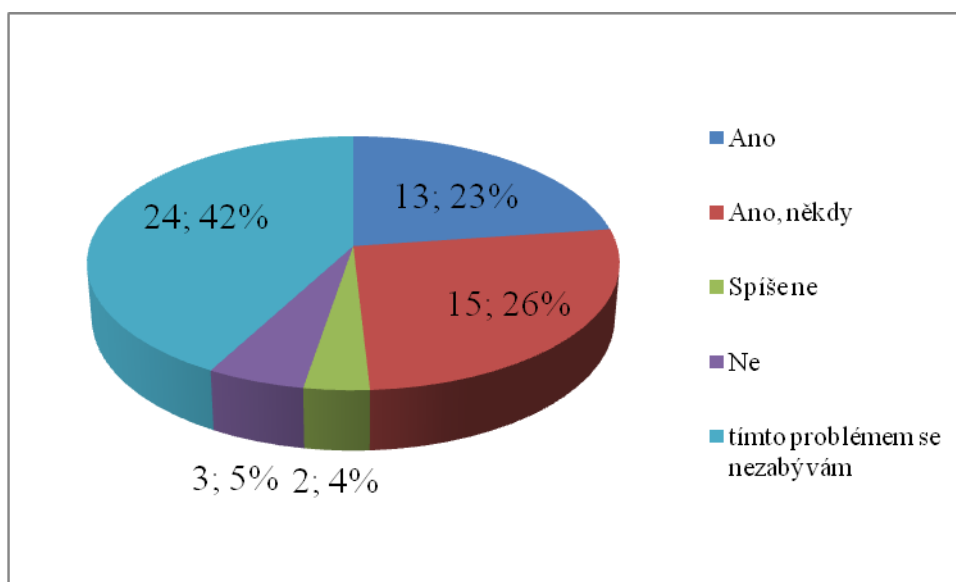


Zdroj: Vlastní výzkum

Na tuto otázku z celkového počtu 57 respondentů 20 odpovědělo, že se tímto problémem nezabývá; na otázku ano odpovědělo 14 respondentů, 12 odpovědělo ano, někdy a 7 spíše ne, 4 respondenti nevnímají tuto situaci jako etický problém.

Otázka 9. Snažíte se své klienty vést k vlastní odpovědnosti za situaci, i když to znamená pro Vás někdy konfliktní střet s klientem?

Graf 8: Zjištění, zda se respondenti snaží vést klienty k vlastní odpovědnosti navzdory možnosti vzniku konfliktní situace (v absolutních hodnotách, procentech)

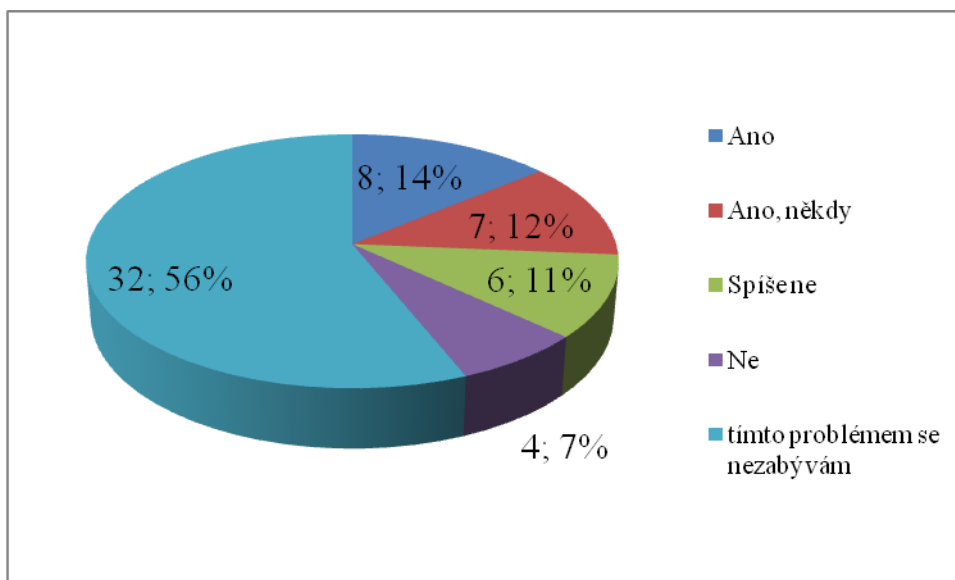


Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na tuto otázku, zda vedou klienty k vlastní odpovědnosti za vzniklou sociální situaci, nejvíce dotazovaných, tj. 24, že se tímto problémem nezabývá, 15 respondentů odpovědělo, že ano, někdy se snaží vést klienty k vlastní odpovědnosti, 13 respondentů odpovědělo ano, 3 odpověděli ne a 2 spíše ne.

Otázka 10. Přistihl/a jste se, že Váš názor na klienta ovlivňuje jeho způsob života, např. trestná činnost, etnický původ apod. a předem si utvoříte úsudek?

Graf 9: Zjištění, zda ovlivňuje respondenty při jejich názoru na klienta jeho způsob života (v absolutních hodnotách, procentech)

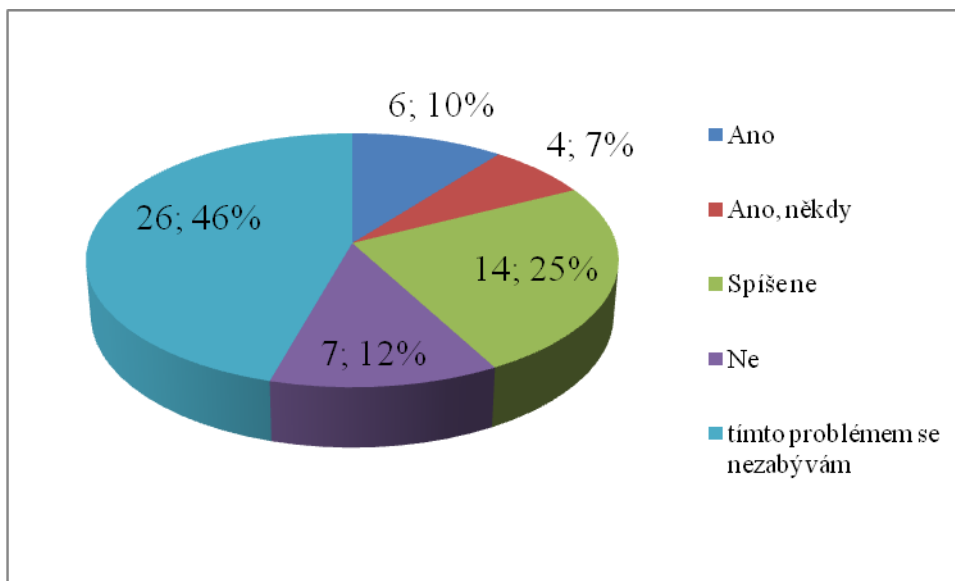


Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na tuto otázku, zda jejich názor na klienta ovlivňuje způsob jeho života odpovědělo nejvíce, tj. 32, že se tímto problémem nezabývá, 8 respondentů odpovědělo, že ano, 7 respondentů odpovědělo ano někdy, 6 respondentů odpovědělo spíše ne a 4 ne.

Otázka 11. Přistihl/a jste se, že zákonné normy, které musíte dodržovat při výkonu své práce, jsou v rozporu s Vaším etickým přesvědčením?

Graf 10: Zjištění, zda respondenti se musejí někdy rozhodovat v rozporu s jejich etickým přesvědčením v případě, že zákonná norma jim určuje daný postup (v absolutních hodnotách, procentech)

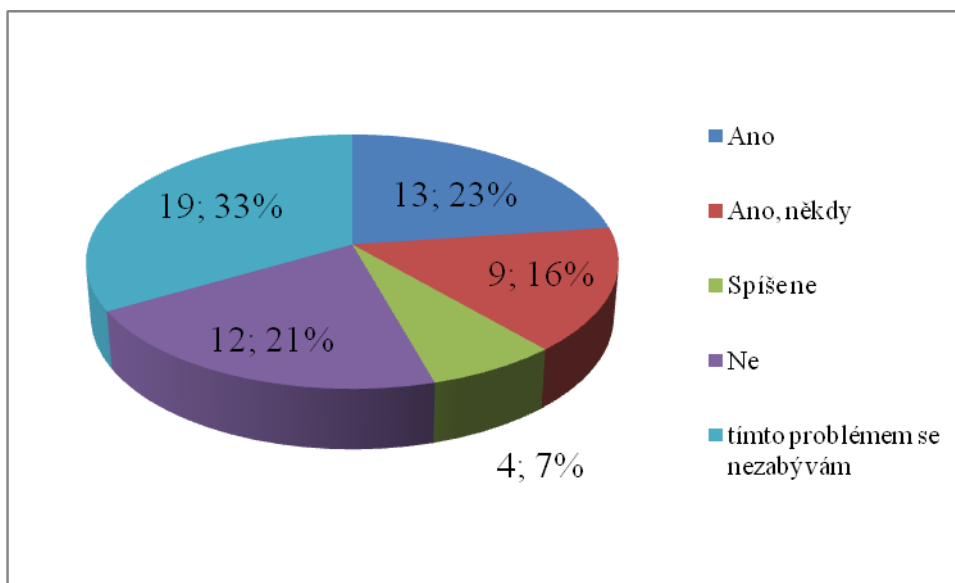


Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na tuto otázku, zda jejich etické přesvědčení je v rozporu s normami, které musí dodržovat, nejvíce, tj. 26, že se tímto problémem nezabývá, 14 respondentů odpovědělo, že spíše ne, 7 respondentů odpovědělo ne, 6 odpovědělo ano a 4 ano, někdy.

Otázka 12. Cítíte tuto situaci jako zátěžovou pro výkon své práce?

Graf 11: Zjištění, zda je pro respondenty zátěžovou situací, pokud se musejí rozhodovat v rozporu se svým etickým převědčením (v absolutních hodnotách, procentech)

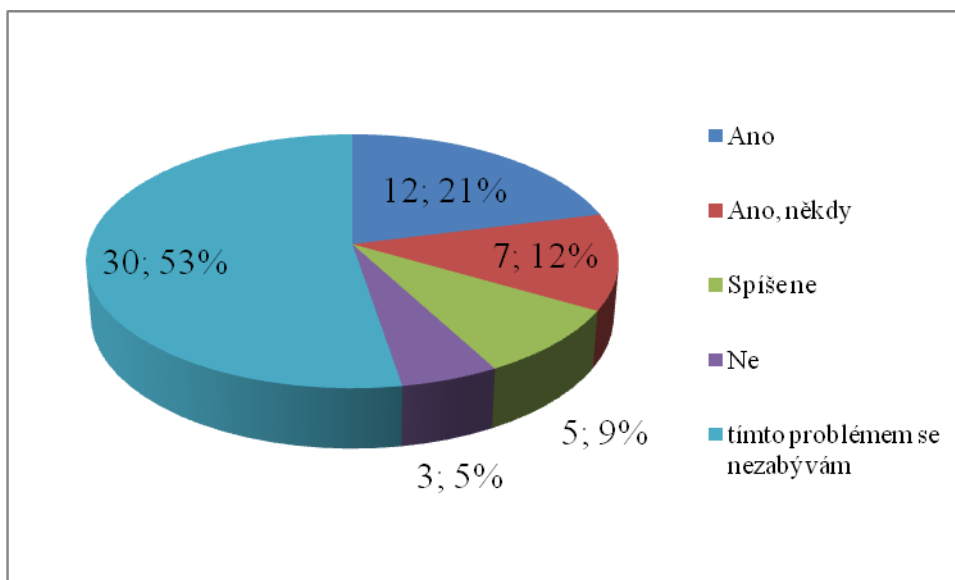


Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na otázku, zda vnímají tuto situaci jako zátěžovou pro výkon své práce, nejvíce, tj. 19, že se tímto problémem nezabývá, 13 respondentů odpovědělo, že ano, 12 respondentů odpovědělo ne, 9 ano, někdy, a 4 respondenti odpověděli spíše ne.

Otázka 13. Všimla jste si neetického chování svého/své kolegy/ně a upozornila ho/ji na tento problém?

Graf 12: Zjištění, zda se kolegové respondentů chovají neeticky ke klientům a upozornili je na tuto situaci (v absolutních hodnotách, procentech)

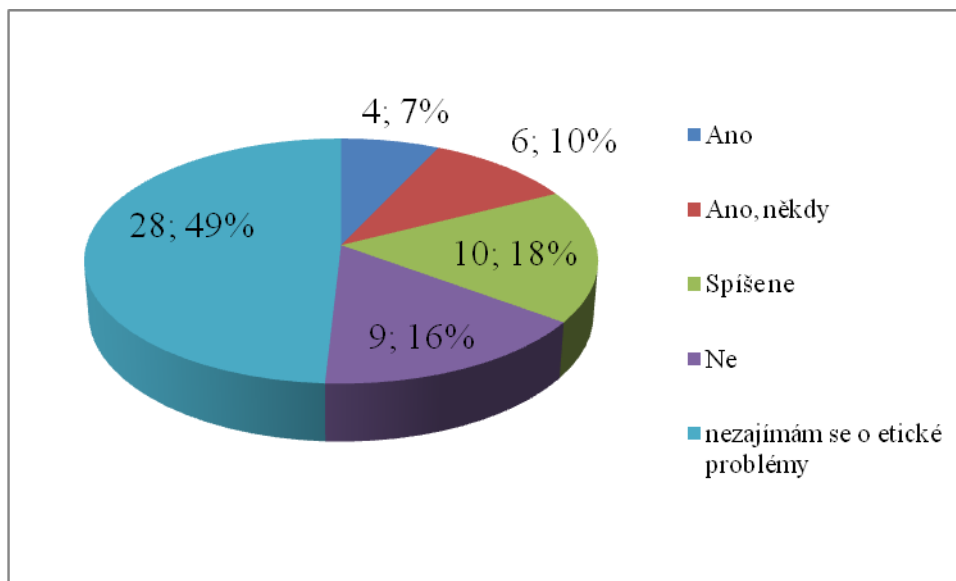


Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na tuto otázku, zda se všimli neetického chování svého kolegy a upozornilo ho na tuto situaci, nejvíce, tj. 30, že se tímto problémem nezabývá, 12 respondentů odpovědělo, že ano, 7 respondentů odpovědělo ano, někdy, 5 odpovědělo spíše ne a 3 odpověděli ne.

Otázka 14. Domníváte se, že je etickým problémům a dilematům, se kterými se setkáváte v rámci svého zaměstnání, věnována v sociální práci na sociálních odborech obcí dostatečná pozornost?

Graf 13: Zjištění názoru respondentů, zda je věnována etickým problémům a dilematům na jejich pracovišti dostatečná pozornost (v absolutních hodnotách, procentech)

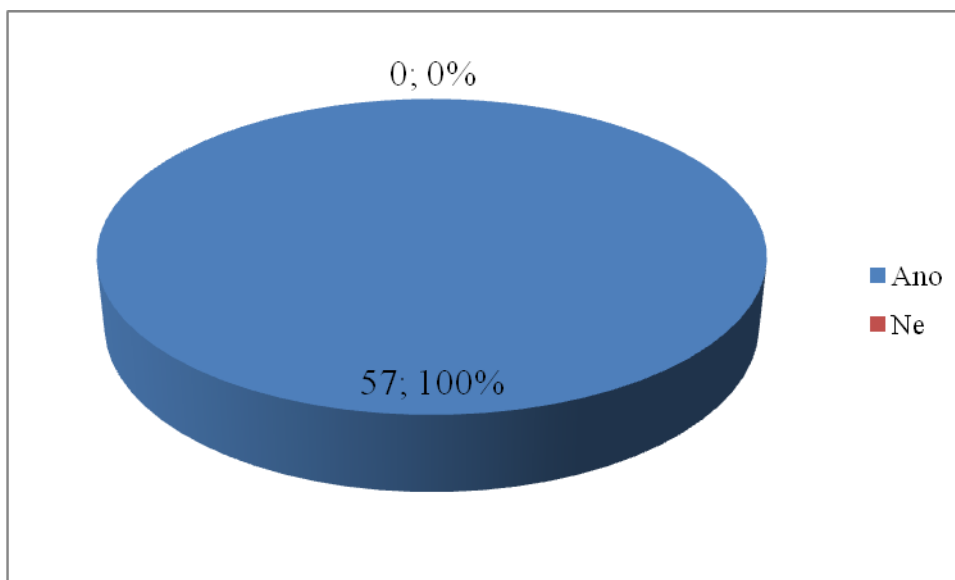


Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na tuto otázku, zda je na sociálních odborech věnována dostatečná pozornost etickým problémům a dilematům, kterými se musí pracovníci zabývat, nejvíce, tj. 28, že se tímto problémem nezabývá, 10 spíše ne, 9 respondentů odpovědělo ne, 6 odpovědělo ano, někdy, 4 odpověděli ano.

Otázka 15. Byl/a jste v rámci školení na pracovišti seznámen/a se zásadami etického kodexu Vaší organizace?

Graf 14: Zjištění, zda respondenti byli seznámeni se zásadami etického kodexu sociálních pracovníků (v absolutních hodnotách, procentech)

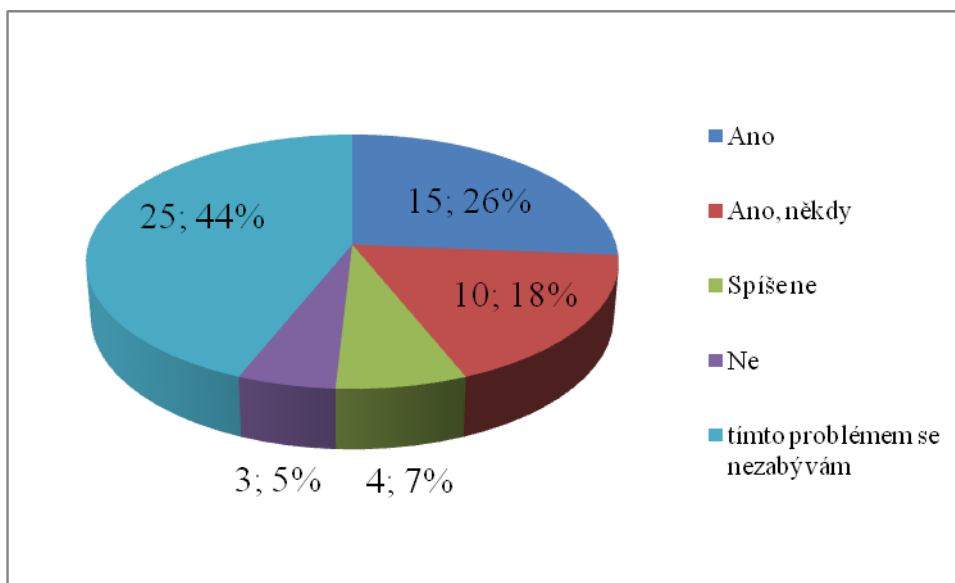


Zdroj: Vlastní výzkum

Na tuto otázku všichni respondenti, tj. 57, odpověděli, že ano, neboť se s ním seznamovali v rámci vstupního vzdělávání pro úředníky, které je ze zákona o úřednících povinné.

Otázka 16. Domníváte se, že etický kodex je přínosem pro Vaši práci s klientem?

Graf 15: Zjištění názoru respondentů na užitečnost využití etického kodexu při práci s klientem (v absolutních hodnotách, procentech)

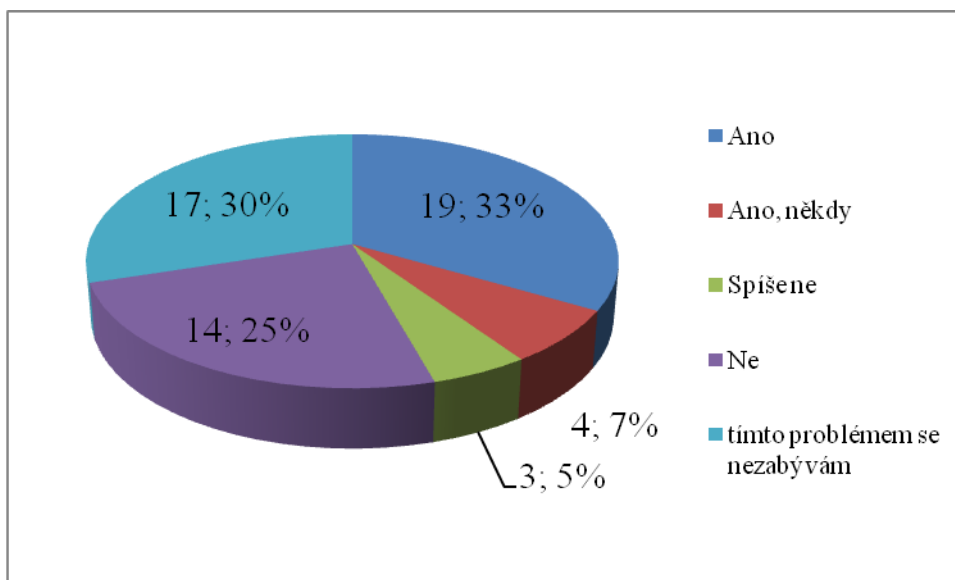


Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na otázku, zda je etický kodex přínosem pro práci úředníka, nejvíce, tj. 25, že se tímto problémem nezabývá, 15 ano, etický kodex je přínosem, 10 respondentů odpovědělo ano, někdy, 4 odpověděli spíše ne, 3 odpověděli ne.

Otázka 17. Jsou vám Vaši nadřízení pozitivním příkladem při řešení etických problémů na pracovišti?

Graf 16: Zjištění, zda jsou pro respondenty jejich nadřízení příkladem pro jejich práci (v absolutních hodnotách, procentech)

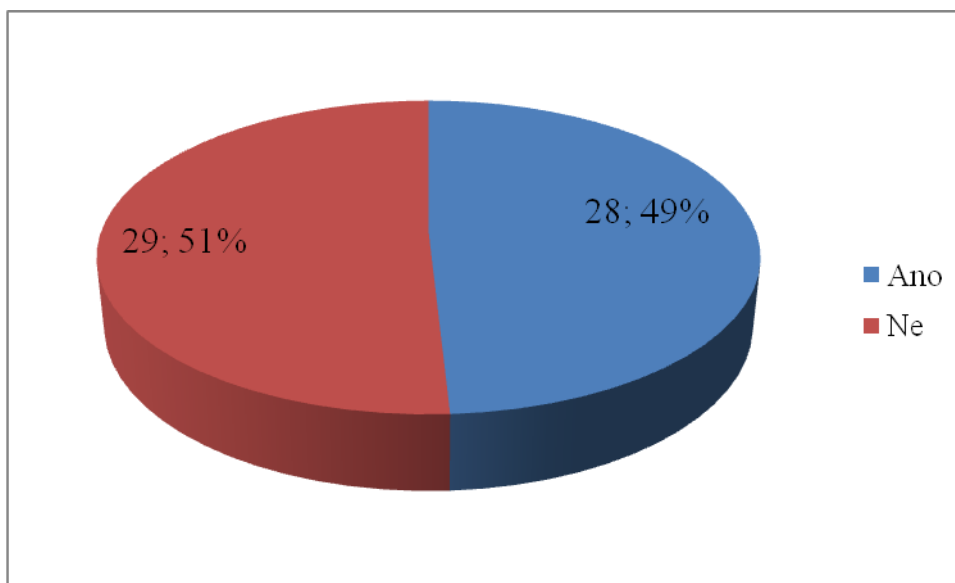


Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na otázku, zda jsou jim jejich nadřízení pozitivním příkladem při řešení etických problémů, nejvíce, tj. 19, ano, nadřízení jsou jim příkladem, 17 respondentů odpovědělo, že se tímto problémem nezabývají, 14 odpovědělo, že ne, nadřízení jim nejsou příkladem, 4 respondenti odpověděli ano, někdy, 3 odpověděli spíše ne.

Otázka 18. Máte možnost řešit na pracovišti etické problémy spojené s výkonem zaměstnání?

Graf 17: Zjištění zda mají úředníci možnost řešit etické problémy spojené s výkonem zaměstnání (v absolutních hodnotách, procentech)



Zdroj: Vlastní výzkum

Na otázku, zda mají úředníci možnost řešit etické problémy na pracovišti, odpovědělo 29 ne a 28 ano.

Pokud ano, s kým:

28 respondentů odpovědělo, že má možnost řešit etické problémy spojené s výkonem zaměstnání.

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

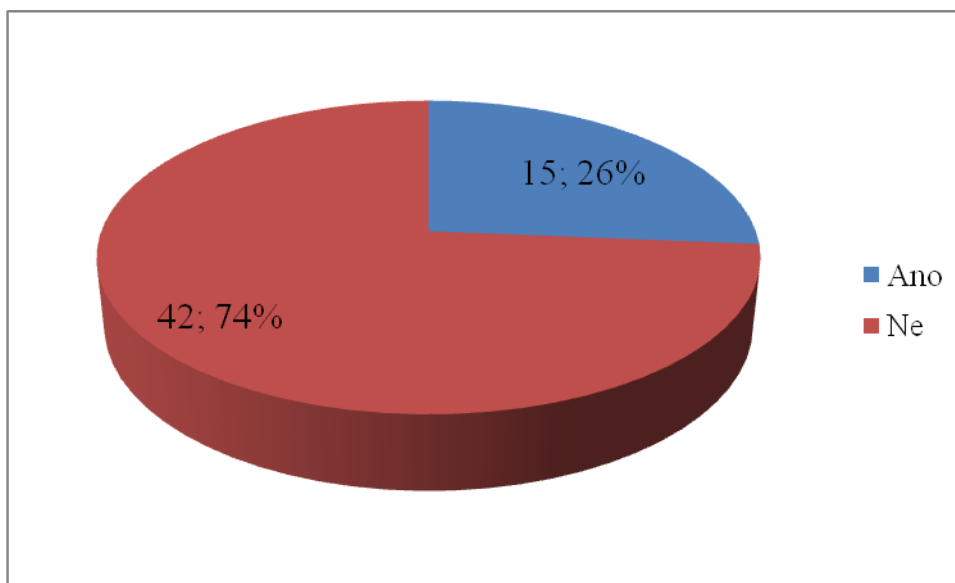
Pokud ne, přivítali byste tuto možnost:

29 respondentů odpovědělo, že nemá možnost řešit etické problémy ani s nadřízenými, ani s kolegy.

Možnost řešit tato dilemata a problémy v rámci pracoviště by přivítalo 10 respondentů, 19 respondentů odpovědělo, že nepotřebuje tuto situaci z nikým řešit.

Otázka 19. Měl/a jste možnost zúčastnit se v rámci zaměstnání vzdělávací akce zaměřené na tematiku profesní etiky?

Graf 18: Zjištění zda bylo úředníkům umožněno profesní vzdělávání v oblasti etiky (v absolutních hodnotách, procentech)



Zdroj: Vlastní výzkum

Na otázku, zda bylo respondentům umožněno profesní vzdělávání v oblasti etiky, odpovědělo 42 respondentů, že ne, a 15 respondentů se mohlo zúčastnit vzdělávání v oblasti etiky.

Pokud ano, bylo téma přínosem pro vaši práci:

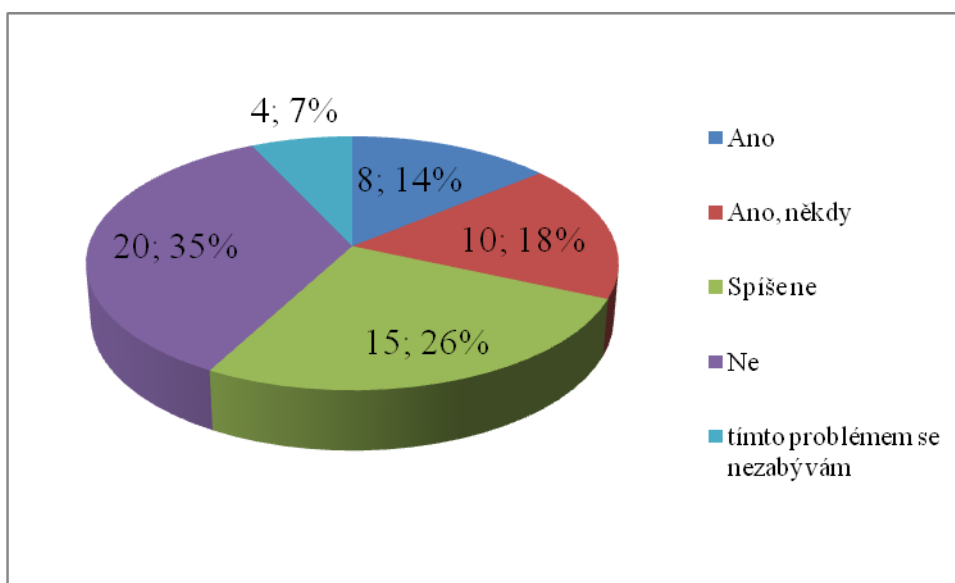
Navštívit vzdělávání v oblasti etiky bylo umožněno 15 respondentům: z toho 6 odpovědělo, že jim bylo přínosem, 9 respondentů označilo toto vzdělávání jako nepřínosné.

Pokud ne, přivítali byste tuto možnost:

Zúčastnit se vzdělávání v oblasti profesní etiky nemělo možnost 42 respondentů, 11 z nich by přivítalo, kdyby jim tato možnost byla umožněna, 31 uvedlo, že toto vzdělávání nepovažují za potřebné.

Otázka 20. Byl/a byste ochoten/na zúčastnit se vzdělávací akce na téma etické problémy bez přispění zaměstnavatele? Např. účastnit se na úkor vlastní dovolené, sám/sama si uhradit účastnický poplatek apod.

Graf 19: Zjištění, zda by byli respondenti ochotni sami bez přispění zaměstnavatele se zúčastnit vzdělávání v oblasti etiky a sami si je uhradit (v absolutních hodnotách, procentech)



Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na otázku, zda by byli sami ochotni v rámci svého volného času bez přispění zaměstnavatele zúčastnit se vzdělávání v oblasti etiky, nejvíce, tj. 20, že ne, 15 spíše ne, 10 respondentů odpovědělo ano, někdy a ano odpovědělo 8 respondentů, 4 odpověděli, že se tímto problémem nezabývají.

5 Diskuze

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, zda při rozhodování musí sociální pracovníci řešit etické problémy a dilemata, která mohou nastat, a zda mají úředníci zájem se dále v oblasti profesní etiky vzdělávat. O vyplnění dotazníku jsem požádala 77 pracovníků sociálních odborů; výzkumu se zúčastnilo 57 respondentů, úředníků zaměstnaných na sociálních odborech.

Nejvíce respondentů, kteří odpovídali na dotazník, bylo žen – z 57 respondentů se jich zúčastnilo 49 a pouze 8 mužů. Dle statistiky ministerstva vnitra je i celkově ve správních orgánech zaměstnáno více žen než mužů, a to o 2 616 (statistika MVČR). Co se týká věkového složení, nejvíce respondentů (19) bylo ve věku 40–49 let a 50 a více let 18, což z celkového počtu 57 respondentů tvořilo 65 %. Statistika MVČR uvádí, že největší podíl zaměstnanců má veřejná správa ve věkové skupině 41–61 let, a to 55,99 % (Statistika MVČR). Výzkumu se zúčastnilo 28 respondentů s vysokoškolským vzděláním, 20 respondentů mělo vyšší odborné vzdělání a 9 středoškolské vzdělání. Z hlediska počtu odpracovaných let bylo nejvíce respondentů, kteří jsou na odboru zaměstnáni 6–10 let, 20 respondentů je zaměstnáno na sociálním odboru 11–20 let, 8 respondentů bylo zaměstnáno do 8 let a 4 respondenti více než 20 let.

Další, v pořadí 5–13 otázka, byly zaměřené na subjektivní názory úředníků, na problematiku řešení etických problémů a dilemat, se kterými se setkávají při praxi na sociálních odborech při přiznávání dávek, poskytování odborného sociálního poradenství nebo vedení klienta ke zlepšení jeho sociální situace a to převážně na odděleních sociální prevence, která jsou zaměřena na práci s rodinou a osoby ohrožené sociálním vyloučením. Tato skupina otázek je zaměřena na splnění cíle bakalářské práce, jímž je řešení problému, zda jsou úředníci ochotní a kompetentní při rozhodování řešit etické problémy a dilemata, která při jejich činnosti mohou nastat.

Graf 5 znázorňuje odpovědi na otázku 5, zda vnímají respondenti jako etický problém, kdy nemohou klientovi pomoci, neboť jim to nedovoluje platná legislativní úprava týkající se sociální pomoci, z celkového počtu 57 respondentů 23 odpovědělo, že se tímto problémem nezabývá, tento počet reprezentuje 40 % odpovídajících, na otázku ano, někdy odpovědělo 18 respondentů, tj. 32 % , 4 respondenti, tj. 7 %, odpověděli ano

a 4 spíše ne, 8 respondentů nevnímá tuto situaci jako etický problém, což odpovídá 21 %.

Graf 6 znázorňuje výsledky odpovědí na otázku 6, zda vnímají respondenti jako etický problém, pokud jsou klientům, kteří pouze spoléhají na pomoc státu, přiznávány sociální dávky, ale oni se nesnaží sami řešit svoji sociální situaci, kdy z celkového počtu 57 respondentů 24, tj. 39 % odpovědělo, že se tímto problémem nezabývá, na otázku ano odpovědělo 18, 29 % respondentů, 9, tj. 15 % respondentů odpovědělo ano, někdy a 6, tj. 10 % spíše ne, 4, tj. 7 % respondentů nevnímá tuto situaci jako etický problém. Z výsledku vyplynulo, že jako největší podíl 44 % respondentů tuto situaci vnímá jako etický problém, 17 % respondentů nevnímá jako etický problém tuto situaci a 39 % se touto otázkou nezabývá, což vnímám jako dosti vysoký počet.

Tabulka 1 znázorňuje odpovědi na otázku 7, zda se snaží respondenti získat náhled na klientovu situaci. Většina, tj. 32 respondentů hodnotilo klientův stav po důkladné analýze dokumentace a po opakovaném kontaktu s klientem, 25 respondentů získalo na klientovu situaci náhled jen po analýze dokumentace. Žádný z respondentů nehodnotil klientovu situaci pouze osobním kontaktem, což vnímám jako velmi příznivé.

Graf 7 znázorňuje odpovědi na otázku 8, jak respondenti vnímají klientovu sociální situaci a jeho osobní odpovědnost za vzniklou situaci. Na tuto otázku z celkového počtu 57 respondentů 20, tj. 35 % odpovědělo, že se tímto problémem nezabývá, na otázku ano odpovědělo 14, tj. 25 % respondentů, 12, tj. 21 % odpovědělo ano, někdy a 7, tj. 12 % spíše ne, 4, tj. 7 % respondentů ne. Největší podíl respondentů, tj. 46 % se přiklání v mém výzkumu k názoru, že si většinou klienti mohou za své problémy sami.

Graf 8 znázorňuje odpovědi na otázku 9, která zjišťuje, zda se respondenti snaží vést klienty k vlastní odpovědnosti navzdory možnosti vzniku konfliktní situace. Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na tuto otázku, zda vedou klienty k vlastní odpovědnosti za vzniklou sociální situaci, nejvíce, tj. 24 (42 %), že se tímto problémem nezabývá, 15, tj. 26 % respondentů odpovědělo, že ano, někdy se snaží vést klienty k vlastní odpovědnosti, 13, tj. 23 % respondentů odpovědělo, ano, 3 respondenti,

tj. 5 % odpovědělo ne a 2, tj. 4 % odpověděla spíše ne. Z odpovědí vyplynulo, že 49 % respondentů se snaží vést klienty k odpovědnosti za svoji situaci, 42 % se tímto problémem nezabývá a 9 % se klienty k odpovědnosti za svoji situaci vést nesnaží.

Graf 9 zjišťuje odpovědi na otázku 10, zda ovlivňuje respondenty při jejich vytváření si názoru na klienta jeho způsob života. Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na tuto otázku, zda jejich názor na klienta způsob jejich života ovlivňuje, nejvíce, tj. 32 (56 %), že se tímto problémem nezabývá, 8, tj. 14 % respondentů odpovědělo, že ano, 7, tj. 12 % respondentů odpovědělo, ano, někdy, 6, tj. 11 % odpovědělo spíše ne a 4, tj. 7 % ne. Z odpovědí vyplynulo, že 71 % respondentů se buď tímto problémem nezabývá, anebo je způsob klientova života neovlivňuje. Pouze 26 % respondentů vnímá, že ho způsob klientova života v jeho názoru ovlivňuje.

Graf 10 vyjadřuje odpovědi na otázku č. 11, zda respondenti musejí někdy rozhodovat v rozporu s jejich etickým přesvědčením v případě, že zákonná norma jim určuje daný postup. Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na otázku, že jejich etické přesvědčení je v rozporu s normami, které musí dodržovat, nejvíce, tj. 26 (46 %), že se tímto problémem nezabývá, 14, tj. 25 % respondentů odpovědělo, že spíše ne, 7, tj. 12 % respondentů odpovědělo ne, 6, tj. 10 % odpovědělo ano a 4, tj. 7 % ano, někdy. Z odpovědí vyplývá, že 37 % respondentů nemusí jednat v rozporu se svým etickým přesvědčením.

Graf 11 znázorňuje odpovědi na otázku č. 12, zda je pro respondenty zátěžovou situací, pokud se musejí rozhodovat v rozporu se svým etickým přesvědčením. Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na tuto otázku, zda vnímají tuto situaci, jako zátěžovou pro výkon své práce, nejvíce, tj. 19 (33 %), že se tímto problémem nezabývá, 13, tj. 23 % respondentů odpovědělo, že ano, 12, tj. 21 % respondentů odpovědělo ne, 9, tj. 16 % ano, někdy, a 4, tj. 7 % respondentů odpovědělo spíše ne.

Graf 12 znázorňuje odpovědi zjištěné otázku č. 13, zda se kolegové respondentů chovají neeticky ke klientům a zda je na tuto situaci upozornili. Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na tuto otázku, zda se všimli neetického chování svého kolegy a upozornilo ho na tuto situaci, nejvíce, tj. 30 (53 %), že se tímto problémem nezabývá,

12, tj. 21 % respondentů odpovědělo, že ano, 7, tj. 12 % respondentů odpovědělo ano, někdy, 5, tj. 9 % odpovědělo spíše ne a 3, tj. 5 % odpovědělo ne.

Otázky 14–20 jsou zaměřeny na problematiku potřeby úředníků vzdělávat se v oblasti profesní etiky a tím i na cíl zmapování potřeby úředníků vzdělávat se v oblasti profesní etiky.

Graf 13 znázorňuje odpovědi na otázku 14, zda je věnována etickým problémům a dilematům na jejich pracovišti dostatečná pozornost. Z celkového počtu 57 respondentů na tuto otázku, zda je na sociálních odborech věnována dostatečná pozornost etickým problémům a dilematům, kterými se musí pracovníci zabývat, odpovědělo nejvíce, tj. 28 (49 %), že se tímto problémem nezabývá, 10, tj. 18 % spíše ne, 9, tj. 16 % respondentů odpovědělo ne, 6, tj. 10 % odpovědělo ano, někdy, 4, tj. 7 % odpovědělo ano.

Graf 14 znázorňuje odpovědi na otázku 15, která zjišťovala, zda respondenti byli seznámeni se zásadami etického kodexu sociálních pracovníků. Na tuto otázku všichni respondenti, tj. 57 (100 %) odpovědělo, že ano, neboť se s ním seznamovali v rámci vstupního vzdělávání pro úředníky, které je ze zákona o úřednících povinné.

Graf 15 vyjadřuje odpovědi na otázku 16, která zjišťovala názory respondentů na užitečnost využití etického kodexu při práci s klientem. Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na otázku, zda je etický kodex přínosem pro práci úředníka, nejvíce, tj. 25 (44 %), že se tímto problémem nezabývá, 15, tj. 26 % odpovědělo, že ano, etický kodex je přínosem, 10, tj. 18 % respondentů odpovědělo ano, někdy, 4, tj. 7 % odpovědělo spíše ne, 3, tj. 5 % odpovědělo ne.

Graf 16 znázorňuje odpovědi na otázku č. 17, která se zjišťovala, zda jsou pro respondenty jejich nadřízení příkladem pro jejich práci. Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na otázku, zda jsou jim jejich nadřízení pozitivním příkladem při řešení etických problémů, nejvíce, tj. 19 (33 %), že ano, nadřízení jsou jim pozitivním příkladem, 17, tj. 30 % respondentů odpovědělo, že se tímto problémem nezabývají, pro 14, tj. 25 % nejsou jejich nadřízení pozitivním příkladem, 4, tj. 7 % respondentů odpovědělo ano, někdy, 3, tj. 5 % odpovědělo spíše ne.

Graf 17 znázorňuje odpovědi na otázku 18, která zjišťovala, zda mají respondenti možnost řešit etické problémy spojené s výkonem zaměstnání s někým přímo na pracovišti. Na otázku, zda mají úředníci možnost řešit etické problémy na pracovišti, odpovědělo 29, tj. 51 % ne a 28, tj. 49 % ano. Na doplňující otázku v případě odpovědi ano 28 respondentů odpovědělo, že má možnost řešit etické problémy spojené s výkonem zaměstnání. Z toho 17 respondentů řeší tyto problémy s nadřízeným a 6 odpovědělo, že se svými kolegy, 5 respondentů dochází na supervizi, kterou si sami hradí. V případě odpovědi ne, zda by přivítali možnost s někým o etických problémech a dilematech hovořit, odpovědělo 29 respondentů, že nemá možnost řešit etické problémy ani s nadřízenými, ani s kolegy. Možnost řešit tato dilemata a problémy v rámci pracoviště by přivítalo 10 respondentů, 19 respondentů odpovědělo, že nepotřebuje tuto situaci z nikým řešit.

Graf 18, znázorňuje odpovědi na otázku 19, zda bylo respondentům umožněno profesní vzdělávání v oblasti etiky. Na otázku, zda bylo respondentům umožněno profesní vzdělávání v oblasti etiky, odpovědělo 42, tj. 74 % respondentů, že ne, a 15, tj. 26 % respondentů se mohlo zúčastnit vzdělávání v oblasti etiky. Na doplňující otázku, pokud ano, zda bylo téma přínosem pro jejich práci navštívit vzdělávání v oblasti etiky, uvedlo z 15 respondentů 6, že jim bylo přínosem, a 9 respondentů označilo toto vzdělávání jako nepřínosné. V případě odpovědi, že pokud jim tato možnost nebyla dána, zda ji někdy uvítali, odpověděli, že možnost zúčastnit se vzdělávání v oblasti profesní etiky nemělo 42 respondentů, 11 z nich by přivítalo, kdyby jim tato možnost byla umožněna, 31 uvedlo, že toto vzdělávání nepovažují za potřebné.

Graf 19, znázorňuje odpovědi na otázku 20, která zjišťuje, zda by byli respondenti ochotni sami bez přispění zaměstnavatele zúčastnit se vzdělávání v oblasti etiky a sami si je uhradit. Z celkového počtu 57 respondentů odpovědělo na otázku, zda by byli sami ochotni v rámci svého volného času bez přispění zaměstnavatele zúčastnit se vzdělávání v oblasti etiky, nejvíce 20 respondentů, tj. 35 %, že ne, 15, tj. 26 % spíše ne, 10 respondentů, tj. 18 % odpovědělo ano, někdy a ano odpovědělo 8, tj. 14 % respondentů, 4, tj. 7 % odpovědělo, že se tímto problémem nezabývají.

1. cíl Zjistit, zda při rozhodování úředníci musí řešit etické problémy a dilemata, která mohou nastat. Z odpovědí vyplynulo, že pouze 44% respondentů etické problémy a dilemata řeší, 39% respondentů se těmito problémy nezabývá a 17 % respondentů neřeší. Z odpovědí vyplynulo, že většina úředníků etické problémy a dilemata neřeší anebo se touto problematikou vůbec nezabývají.

2. cíl Zmapovat potřebu úředníků dále se vzdělávat v oblasti profesní etiky. Z výzkumu vyplynulo, že 74 % respondentů nemělo možnost se vzdělávat v oblasti profesní etiky a pouze 32 % respondentů by ochotno sami se zúčastnit vzdělávání bez přispění zaměstnavatele, 61 % respondentů by nebylo ochotno dále se vzdělávat bez přispění zaměstnavatele, 7 % respondentů tento se tímto problémem vůbec nezabývá. Z výzkumu vyplynulo, že úředníci spíše nemají potřebu se dále vzdělávat v oblasti etiky.

Hypotéza 1 Většina úředníků řeší etická dilemata v rámci právních norem s přihlédnutím k individuální situaci klienta, nebyla potvrzena, neboť etické problémy a dilemata řeší pouze 44 % respondentů. Jako většina jsem si definovala více jak 51% respondentů.

Hypotéza 2: Většina úředníků není dostatečně vzdělávána v oblasti profesní etiky. Tato hypotéza byla potvrzena, neboť 74% respondentů odpovědělo, že nemělo možnost zúčastnit se dalšího vzdělávání v oblasti profesní etiky.

6 Závěr

Problematiku řešení etických dilemat a problémů, jak jsem se jí snažila představit v části teoretické i praktické je velmi složitá a vyžaduje kompletní řešení. V teoretické části jsem uvedla důvody, které ovlivňují zájem úředníků o problematiku etických dilemat a problémů a důsledky jejich neřešení, které vedou v syndromu vyhoření a lhostejnosti úředníka k sociální situaci klienta.

Dle mého názoru je situace na sociálních odborech velmi složitá, úředníků, ti kteří se snaží tímto tématem zabývat, jsou v menšině, ve většině se úředníci vůbec touto problematikou nezabývají a neřeší otázku etických problémů a dilemat, což vidím jako alarmující nejen pro psychohygienu samotného úředníka, ale i pro klienty, kterým tak zřejmě není věnována patřičná péče a pomoc.

Pro vypracování výzkumné části bakalářské práce a pro dosažení stanovených cílů byl použit kvantitativní výzkum. U kvalitativního šetření bylo jako metoda sběru dat zvoleno dotazování, technika řízený rozhovor s 57 úředníky, kteří v době výzkumu pracovali na sociálním odboru Magistrátu města Plzně a sociálních odborech městských obvodů 1-10 v Plzni.

Před začátkem byly stanoveny hypotézy:

Hypotéza 1 Většina úředníků řeší etická dilemata v rámci právních norem s přihlédnutím k individuální situaci klienta

Hypotéza 1 nebyla potvrzena, neboť etické problémy a dilemata řeší pouze 44 % respondentů. Jako většina jsem si definovala více jak 51% respondentů.

Hypotéza 2: Většina úředníků není dostatečně vzdělávána v oblasti profesní etiky.

Hypotéza 2 byla potvrzena, neboť 74% respondentů odpovědělo, že nemělo možnost zúčastnit se dalšího vzdělávání v oblasti profesní etiky.

Cílem práce bylo:

1. Zjistit, zda při rozhodování úředníci musí řešit etické problémy a dilemata, která mohou nastat.
2. Zmapovat potřebu úředníků dále se vzdělávat v oblasti profesní etiky.

Domnívám se, že výše uvedené cíle byly splněny.

Tato bakalářská práce by mohla vzhledem k výsledkům sloužit při přípravě vzdělávání úředníků v sociální oblasti a zvláště schopnosti řešit eticky problematické situace, se kterými jsou úředníci denně konfrontováni. Dále by výsledky bakalářské práce mohly vést odborníky v oblasti etiky více oslovovat vedení městských úřadů a apelovat na řešení etických problémů a dilemat, které souvisejí s agendou na sociálních odborech a nabízet možnost supervizí pro úředníky již zmiňovaných odborů. V současné době není pro úředníky tato aktivita povinná tak je tomu v nestátních neziskových organizacích, kde tato povinnost vyplývá ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů..

7 Klíčová slova:

Úředník

Etické dilema

Etika

Kompetence

Sociální práce

8 Použitá literatura:

1. ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika*. 1.vyd. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2004. 256 s. ISBN 80-7325-030-6.
2. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. 2.vyd. Praha: Academia, 2001. 292 s. ISBN 80-200-0917-5.
3. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. 2. vyd. Palgrave: Basingstoke, 2001. 217 s. ISBN 0-333-94798-3.
4. BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. 1.vyd. Praha: Grada, 2006. 299 s. ISBN 80-247-0708-X.
5. BEDRNOVÁ, E. *Duševní hygiena a sebeřízení pro vysokoškoláky a mladé manažery*. 1.vyd. Praha: Fortuna, 1999. 157 s. ISBN 80-7168-681-6.
6. BOLDIŠ, P. *Bibliografické citace dokumentů podle ČSN ISO 690 a ČSN ISO 690-2* [on-line] konečná verze materiálů k 28. 3. 2006. [cit. 2011-03-03]. Dostupné z: <http://www.boldis.cz/>.
7. Centrum andragogiky. *Etika ve veřejné správě*. [on-line]. 2011 [cit. 2011-03-21]. Dostupné z: http://www.vzdelavani-uredniku.cz/etika_ve_veřejne_sprave
8. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 1.vyd. Praha: Karolinum, 1993. 374 s. ISBN 80-7184-141-2.
9. DOROTÍKOVÁ, S. *Etika*. 1.vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, 2005. ISBN 80-7290-238-5.
10. FISCHER, O., MILFAIT R. *Etika pro sociální práci*. 1.vyd. Praha: JABOK, 2008. 223 s. ISBN 978-80-904137-3-3.
11. GOLDMAN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. 2.vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, Pedagogická fakulta, 2001. 135 s. ISBN 80-244-0350-1.
12. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí v pomáhajících profesích*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.
13. HARTL, P. *Psychologický slovník*. 2.vyd. Praha: Portál, 2009. 774 s. ISBN 978-80-7367-569-1.

14. HAWKINS, P. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1.vyd. Praha: Portál, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.
15. HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. 1.vyd. Praha: Portál, 2006. 119 s. ISBN 80-7367-107-7.
16. HORÁK, M. Růstová supervize. In: *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. 1.vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2009. 560 s. ISBN 978-80-7368-627-7.
17. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 1.vyd. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.
18. KLIMEŠ, L. *Slovník cizích slov*. 7.vyd. Praha: SNP pedagogické nakladatelství, 2005. 829 s. ISBN 80-7235-272-5.
19. KODYMOVÁ, P., HOLDA, D. *Profese a etika sociální práce*. 1.vyd. Praha: Univerzita Karlova, 2008. 142 s. ISBN 978-80-7308-222-2.
20. KOVÁRNÍKOVÁ, K. Pojem etika sociální práce v kontextu současné české odborné literatury. In: *Profese a etika sociální práce*. Sborník studentských prací. 1.vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 2008. 154 s. ISBN 978-80-7308-222-2.
21. KOZLOVÁ, L. *Výzkum v sociální oblasti*. [on-line] 16. 11. 2004 [cit. 2011-03-11]. Dostupné z: http://www.eamos.cz/amos/ksb/externi/ksb_305/index.htm
22. KOZLOVÁ, L. a kol. *Jak psát bakalářskou a diplomovou práci*. 1.vyd. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta, 2008. 56 str. ISBN 978-80-7394-112-3.
23. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1.vyd. Praha: Grada, 1998. 131 s. ISBN 80-7169-551-3.
24. LÁSKOVÁ, A. Psychohygiena terénního pracovníka a možnosti sociální podpory. In: *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. 1.vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. 550 s. ISBN 978-80-7368-503-4
25. LÁSKOVÁ, A. Psychohygiena. In: *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. 1.vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2009. 560 s. ISBN 978-80-7368-627-7.
26. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

27. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2.vyd. Praha: Portál, 2007. 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4.
28. MAŘÁDEK, V. *Vězeňství*. 1.vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, Pedagogická fakulta, 2005. 203 s. ISBN: 80-7368-002-5.
29. MÁHROVÁ, G. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. 1.vyd. Praha: Grada, 2008. 176 s. ISBN 978-80-247-2138-5.
30. Ministerstvo Vnitra ČR. *Lidské zdroje v ústředních správních orgánech*. [on-line]. 20112011 [cit. 2011-05-21]. <http://www.mvcr.cz/clanek/vzdelavani-ve-verejne-sprave-a-akreditace-vzdelavacich-instituci-676573.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>
31. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*. 2.vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1986. 207 s. ISBN neuvedeno
32. MÜLLEROVÁ, S. *Kapitoly z etiky*. 1.vyd. Liberec: Technická univerzita, Centrum dalšího vzdělávání, 2000. 38 s. ISBN 80-7083-430-7.
33. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. 1.vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2001. 98 s. ISBN 80-210-2673-1.
34. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“/ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. 1.vyd. Brno: Marek Zeman, 2004. 169 s. ISBN 80-903070-1-9.
35. MUSIL, L. Dilemata kvantity a kvality v kultuře služeb sociální práce. *Sociální práce*. Brno: 2002, č. 1, s. 78. ISSN 1213-6204.
36. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In: *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. 1.vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. 402 s. ISBN 978-80-7368-504-1.
37. ODEHNALOVÁ, A. Dilemata v práci sociálního kurátora. In *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. 1.vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2009. 560 s. ISBN 978-80-7368-627-7.
38. Plzeň. Život v Plzni. Úřad služeb obyvatelstvu. Odbor sociálních služeb [online], [cit. 2011-04-04]. Dostupné na <http://www.plzen.eu/zivot-v-plzni/organizacni-struktura-magistratu/urad-sluzeb-obyvatelstvu/odbor-socialnich-sluzeb/>

39. Plzeň. Život v Plzni. Úřad správních agend. Odbor státní sociální péče. [online], [cit. 2011-04-04]. Dostupné na: <http://www.plzen.eu/zivot-v-plzni/organizacni-struktura-magistratu/urad-spravnich-agend/odbor-statni-socialni-pece/odbor-statni-socialni-pece.aspx>
40. RICKEM, F. *Obecná etika*. 1.vyd. Praha: Česká křesťanská akademie, 1995. 165 s. ISBN 80-85241-72-2.
41. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. 1.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.
42. SEKNIČKA, P. a kol. *Úvod do hospodářské etiky*, 1.vyd. Praha: CODEX Bohemia, 2001. 195 s. ISBN 80-7338-024-2.
43. ŠRAJER, J. MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. 1.vyd. Brno: Albert, 2008. 152 s. ISBN 978-80-7326-145-0.
44. THOMSON, M. *Přehled etiky*. 1.vyd. Praha: Portál, 2004. 167 s. ISBN 80-7178-806-6.
45. TICHÝ, M. *Práce se sociálně neadaptovanými klienty*. 1.vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007. 80 s. ISBN 97-80-7368-310-8.
46. Transparency International. Kolektiv autorů Transparency International. Korupce a protikorupční politika ve veřejném sektoru 2005, s.120 [online], [cit. 2011-03-21]. Dostupná na www: <http://www.transparency.cz/pdf/skripta.pdf>
47. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 3.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. 128 s. ISBN 80-86429-36-9.
48. PUNCH, K. F. *Základy kvantitativního šetření*. 1.vyd. Praha: Portál, 2008. 152s. ISBN 978-80-7367-381-9.
49. YALOM, I. *Chvála psychoterapie*. 1.vyd. Praha: Portál, 2003. 244 s. ISBN 80-7178-761-2.

9 Přílohy

Záznamový arch pro respondenty

Zmapování potřeb a řešení etických problémů a dilemat úředníků na sociálních odborech obcí a měst

I. Základní údaje o respondentovi

1. Věk:

☐ 20–29 ☐ 30–39 ☐ 40–49 ☐ 50 a více

2. Pohlaví:

☐ muž ☐ žena

3. Nejvyšší dosažené vzdělání:

☐ středoškolské ☐ vyšší odborné ☐ vysokoškolské

4. Jak dlouho pracuje na sociální odboru?

☐ do 5 let ☐ 6–10 let ☐ 11–20 ☐ více než 20 let

II. Problematika řešení etických problémů při rozhodování o dávkách

5. Vnímáte jako etický problém, když Vám platné zákony nedovolují klientovi pomoci v jeho sociální situaci a vy víte, že by si pomoc státu zasloužil?

☐ ano ☐ ano, někdy ☐ spíše ne ☐ ne ☐ tímto problémem se nezabývám

6. Vnímáte jako etický problém přiznání dávky klientům, kteří se nesnaží řešit svoji sociální situaci a pouze spoléhají na pomoc státu a jeho dávkový systém?

☐ ano ☐ ano, někdy ☐ spíše ne ☐ ne ☐ tímto problémem se nezabývám

7. Snažíte se získat objektivní náhled na klientovu sociální situaci:

☐ studiem klientovy dokumentace
☐ pouze osobním kontaktem s klientem
☐ snažím se zohlednit jak osobní kontakt, tak doloženou dokumentaci

8. Máte někdy pocit, že si Vaši klienti většinou mohou za své sociální problémy sami?

☐ ano ☐ ano, občas ☐ spíše ne ☐ ne ☐ nezajímám se o původ problémů klientů

9. Snažíte se své klienty vést k vlastní odpovědnosti za situaci, i když to znamená pro Vás někdy konfliktní střet s klientem?

☐ ano ☐ ano, někdy ☐ spíše ne ☐ ne ☐ tímto problémem se nezabývám

10. Přistihl/a jste se, že Váš názor na klienta ovlivňuje jeho způsob života, např. trestná činnost, etnický původ apod., a předem si utvoříte úsudek ?

☐ ano ☐ ano, někdy ☐ spíše ne ☐ ne ☐ tímto problémem se nezabývám

11. Přistihl/a jste se, že zákonné normy, které musíte dodržovat při výkonu své práce, jsou v rozporu s Vaším etickým přesvědčením?

☐ ano ☐ ano, někdy ☐ spíše ne ☐ ne ☐ tímto problémem se nezabývám

12. Cítíte tuto situaci jako zátěžovou pro výkon své práce?

☐ ano ☐ ano, někdy ☐ spíše ne ☐ ne ☐ tímto problémem se nezabývám

13. Všimla jste si neetického chování svého/své kolegy/ně a upozornila ho/ji na tento problém?

☐ ano ☐ ano, někdy ☐ spíše ne ☐ ne ☐ tímto problémem se nezabývám

III. Mapování potřeby úředníků vzdělávat se v profesní etice

14. Domníváte se, že je etickým problémům a dilematům, se kterými se setkáváte v rámci svého zaměstnání, věnována v sociální práci na sociálních odborech obcí dostatečná pozornost?

☐ ano ☐ ano, občas ☐ spíše ne ☐ ne ☐ nezajímám se o etické problémy

15. Byl/a jste v rámci školení na pracovišti seznámen/a se zásadami etického kodexu Vaší organizace?

☐ ano ☐ ne

16. Domníváte se, že etický kodex je přínosem pro Vaši práci s klientem?

☐ ano ☐ ano, občas ☐ spíše ne ☐ ne

17. Jsou vám Vaši nadřízení pozitivním příkladem při řešení etických problémů na pracovišti?

☐ ano ☐ ano, někdy ☐ spíše ne ☐ ne ☐ tímto problémem se nezabývám

18. Máte možnost řešit na pracovišti etické problémy spojené s výkonem zaměstnání?

☐ ano ☐ ne

Pokud ano, s kým:

Pokud ne, přivítal/a byste tuto možnost:

19. Měla jste možnost zúčastnit se v rámci zaměstnání vzdělávací akce zaměřené na tematiku profesní etiky?

☐ ano ☐ ne

Pokud ano, bylo téma přínosem při práci s klienty a řešení jejich problémů:

Pokud ne, přivítala byste tuto aktivitu za strany zaměstnavatele:

20. Byla byste ochotna zúčastnit se vzdělávací akce na téma etické problémy bez přispění

zaměstnavatele? Např. účastnit se na úkor vlastní dovolené, sám/sama si uhradit účastnický poplatek apod.

☐ ano ☐ ano, někdy ☐ spíše ne ☐ ne ☐ tímto problémem se nezabývám