

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA

**Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí
sociálních pracovníků**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Vypracovala: Bc. Zuzana Dvořáková

Vedoucí práce: Mgr. Aleš Novotný

2009

Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků

ABSTRAKT

Jako téma své diplomové práce jsem zvolila: „Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků“, neboť se domnívám, že každodenní práce sociálního pracovníka sebou přináší situace, které je staví před různorodá dilemata a nutí je tato dilemata řešit. Řešení dilemat je náročnou činností ve všech oblastech lidského života.

Teoretická část popisuje práci sociálních pracovníků a dilemata, s kterými se setkávají při práci s klienty.

Výzkum probíhal s 13 sociálními pracovníky v regionu České Budějovice. Při realizaci výzkumu byla použita kvalitativní metoda a jako technika sběru dat byla využita technika okruhů polořízeného rozhovoru.

Hlavním cílem této práce bylo zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci nejčastěji setkávají při práci s klientem, jak k nim přistupují a jak je řeší. Cíl práce byl splněn. Výsledky přinesly zjištění, že sociální pracovníci se nejčastěji musí rozhodovat pod tlakem okolností a důležitostí situace; musí upřednostnit kvalitu služeb, nebo množství klientů; musejí umět zvolit správnou variantu v případě zasáhnutí či nezasáhnutí do situace klienta; vědět kolik pomoci poskytnout, aby klienta nekontrolovali; umět zvládat morální konflikty. Sociální pracovníci nejčastěji spoléhají na své znalosti a zkušenosti, odborný úsudek a svědomitost.

Dílčím cílem práce bylo, zjištění, jaké jsou možnosti pomoci v řešení dilemat, spojených s výkonem činnosti sociálního pracovníka. Dílčí cíl práce byl splněn. Pracovníci by měli mít možnost kvalitní supervize. Dále je důležité, aby se sociální pracovník mohl spolehnout na vedoucího pracovníka a mít možnost řešit s ním vše potřebné. Získáním zkušeností pracovníkům přináší větší nadhled nad rozhodováním.

Výsledky tohoto výzkumu mohou přinést sociálním pracovníkům větší nadhled nad problematikou dilemat a mohou zvýšit pochopení pro práci sociálních pracovníků. Případně mohou získané závěry a hypotézy sloužit jako podklad pro kvantitativní výzkum této problematiky.

**Dilemmas of the work with a client with the emphasis
on the issue of competences of social workers**

ABSTRACT

As the topic of my diploma paper I selected “Dilemmas of the work with a client with the emphasis on the issue of competences of social workers” because I believe that the day-to-day work of social workers brings about situations in which they encounter and have to solve various dilemmas. Dilemma solving is a demanding activity in any field of human life.

The theoretical part describes the work of social workers and the dilemmas they encounter in their work with clients.

The research was conducted with 13 social workers in the area of České Budějovice. The research was implemented by a qualitative method and the data were collected by the technique of spheres of a semi-directed interview.

The main objective of the paper was to ascertain what dilemmas are most often encountered by social workers in their work with clients and how they are approached and solved by them. The objective of the paper has been attained. The results brought the finding that social workers must most often decide under the pressure of circumstances and importance of the situation; must prioritize either the quality of services or the number of clients; must be able to select the correct variant in the event of intervention or non-intervention in a client’s situation; know how much help they can give so that they do not control the client; and be able to manage moral conflicts. Social workers most often rely on their knowledge and experience, professional judgment and conscientiousness.

A part objective of the paper was to ascertain the possibilities of assistance in solving of the dilemmas connected with the activities of a social worker. The part objective of the paper has been fulfilled. Workers should have an opportunity to make use of quality supervision. It is also important that a social worker can confide in a senior worker and have an opportunity to discuss with them all required matters. Gained experience provides workers with a dispassionate point of view for decision-making.

The results of this research may provide social workers with a more dispassionate point of view of the issue of dilemmas and increase sympathy with the work of social workers. The conclusions and hypotheses may also serve as the basis for a quantitative research of this issue.

Prohlášení:

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

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

Datum:

Podpis studenta

Poděkování:

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu své diplomové práce Mgr. Alešovi Novotnému, za cenné rady a připomínky, za jeho čas, trpělivost a ochotu při řešení problémů vzniklých při zpracovávání daného tématu.

OBSAH

Úvod	8
1. Současný stav	9
1.1 Definice a smysl sociální práce.....	9
1.2 Sociální pracovník.....	11
1.2.1 Úroveň sociální práce.....	13
1.2.2 Aktivita sociální práce.....	14
1.2.3 Metody sociální práce.....	16
1.2.4 Role sociálního pracovníka.....	17
1.2.5 Kompetenční profil sociální práce.....	21
1.2.6 Profesní komora sociálních pracovníků.....	24
1.3 Vzdělávání v oblasti sociální práce.....	26
1.3.1 Obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese.....	28
1.3.2 Požadavky na schopnosti pracovníka v pomáhajících profesích.....	31
1.4 Etika sociální práce.....	33
1.4.1 Etický kodex sociálních pracovníků.....	36
1.5 Dilemata v sociální práci.....	37
1.5.1 Etická dilemata v sociální práci.....	39
1.5.2 Všední dilemata řadových pracovníků.....	41
1.5.3 Řešení dilemat práce s klienty.....	47
2. Cíl práce	54
3. Metodika	55
3.1 Metodika výzkumu.....	55
3.2 Výzkumný soubor.....	57
4. Výsledky	58
4.1 Sociální pracovníce: Azylový dům České Budějovice.....	58
4.2 Sociální pracovníce: Domino-slужby pro lidi s duševním onemocněním.....	62
4.3 Sociální pracovníce: Domov pro seniory Dobrá Voda.....	65
4.4 Sociální pracovníce: Domov pro seniory Hvízdal.....	69
4.5 Sociální pracovníce: EVA-poradna pro ženy a dívky v nouzi.....	72
4.6 Sociální pracovníce: Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím.....	74

4.7	Sociální pracovníce: Odbor sociálních věcí a zdravotnictví-oddělení sociálně právní ochrany dětí Krajského úřadu Jihočeského kraje-Náhradní rodinná péče.....	78
4.8	Sociální pracovníce: Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji.....	81
4.9	Sociální pracovníce: Magistrát města České Budějovice-oddělení sociálně právní ochrany dětí č.1.....	85
4.10	Sociální pracovníce: Magistrát města České Budějovice – oddělení sociálně právní ochrany dětí č.2.....	89
4.11	Sociální pracovníce: Poradna pro uprchlíky.....	91
4.12	Sociální pracovníce: Poradna pro ženy a dívky SONŽ.....	94
4.13	Sociální pracovník: Probační a mediační služba České Budějovice.....	98
5.	Diskuze.....	102
6.	Závěr.....	111
7.	Seznam použitých zdrojů.....	113
8.	Klíčová slova.....	119
9.	Přílohy.....	120

ÚVOD

Sociální práce jako pomoc lidem v obtížných životních situacích nabývá v posledních letech na významu. Cílem všech lidí v této oblasti lidské činnosti je pozvednout sociální práci na úroveň profese, která bude uznávána, a to nejen lidmi, kteří tuto práci vykonávají, ale i lidmi, kterým je sociální práce poskytována. Právě skutečnost, že klientem sociálního pracovníka se může stát kterýkoli občan, násobí důležitost této lidské profese. Sociálním pracovníkům je společné, že předmětem jejich pozornosti je celková situace klienta, že se snaží přímo nebo nepřímo přispět k tomu, aby klient zvládl širší škálu bariér. Stimulem pro zpracování této diplomové práce se stal vlastní zájem o problematiku sociální práce. Ve svém okolí se setkávám s řadou sociálních pracovníků, kteří se musejí umět rozhodnout v obtížných situacích a špatné rozhodnutí jim přináší těžké břímě. Dále mě zajímala skutečnost, zda sociální pracovníci vědí, k čemu jsou kompetentní.

Dilemata jsou v ideálním případě prostorem k přemýšlení. Ale nabízejí nám také dva typy pokušení, a to moc a bezmoc. Řešení dilemat je náročnou činností ve všech oblastech lidského života. Každý člověk se ve svém životě setkal se situací, kdy byl nucen se rozhodnout. Pro sociální pracovníky je tato nelehká úloha každodenním chlebem. Následků špatných rozhodnutí jsou si všichni pracovníci vědomi. Při rozhodování mají na paměti, že v řadě případů drží v rukách další osud například dětí a celé jejich rodiny. Toto břemeno činí rozhodování mnohem těžší a klade vysokou psychickou zátěž na tyto pracovníky. Sociální pracovník musí být také profesionál, který má přehled o svých kompetencích a na základě toho může poskytnout klientům kvalitní sociální práci.

Diplomová práce v teoretické části informuje o současné sociální práci, o jejích nárocích a předpokladech na sociálního pracovníka. Vymezuje dilemata, s kterými se sociální pracovníci setkávají při každodenní práci s klienty. Výzkumná část práce přibližuje, s jakými dilematy se sociální pracovníci nejčastěji setkávají, jak je zvládají a jak jsou zvyklí je řešit.

Doufám, že výsledky této práce přispějí k získání většího náhledu na problematiku dilemat v sociální práci. Poukáží na přítomnost dilemat práce s klienty a důležitost jejich řešení. A případně poskytne návod, na jaká dilemata se nejvíce zaměřit a jak je spolu s pracovníky řešit.

1. Současný stav

1.1 *Definice a smysl sociální práce*

Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.) (32)

Definice federace sociálních pracovníků z r. 1988 říká, že je to činnost, která předchází nebo upravuje problémy vznikající z konfliktů potřeb jedinců, skupin nebo komunit a společenských institucí. (9) Opírá se o vědecké poznání lidského myšlení a sociálního systému, zasahuje tam, kde dochází k neshodám v interakci lidí a jejich okolí. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti. (26)

Sociální práce uplatňuje poznatky (vědecké pojmy a termíny, zákony a modely, přístupy a postupy) nejen těchto věd, které jsou pro sociální práci užitečné, ale i vědních disciplín, jejichž předmět zkoumání se sociální prací (zdánlivě) vůbec nespojuje. Zdrojem a objektem jejího poznání je především její vlastní praxe, ale její poznatky vycházejí i z praxe jiných společenských sfér (resortů). (59)

Povaha sociální práce a způsoby jejího výkonu jsou podstatně determinovány na jedné straně koncepcí státní sociální politiky a na druhé straně posláním instituce, která sociální práci provádí.

Český sociální stát v devadesátých letech opouští koncepci široké a nivelizující redistribuce odvozené od univerzálního práva na práci a vrací se k liberální tradici třístupňového zabezpečení prostřednictvím široce založeného sociálního pojištění pracujících, závazné finanční pomoci orientované především na rodiny s dětmi a výběrové podpory potřebných osob, zpravidla bez pevného rodinného a finančního zázemí. (45)

Smysl a poslání sociální práce

Poslání sociální práce, je vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách a tím, co si přeje klient. Rozvíjet přitom dialog jako spolupráci a kooperaci rovnocenných partnerů. (53) Smyslem takového dialogu je nalezení přijatelného řešení pro společnost i jednotlivce. (14) Pracovníkovou odborností je pak umět být prostředník mezi normami společnosti a přesvědčením klienta. (53)

Cíl sociální práce

Stanovit globálně platný přehled cílů sociální práce není možné. Sociální práce je „sociálně konstruovaná činnost“, kterou lze pochopit jen ve vazbě na sociální kulturní kontext, v němž vznikla. Sociální práce proto nemůže být budována a hodnocena nadčasově. Její teorie i praxe jsou reakcemi na to, jak konkrétní lidé vnímají v určité době a v určitém místě sociální problémy. Počet sociálních pracovníků a zaměření jejich činnosti se mění s prioritami, které společnost definuje v politických a mediálních debatách. Institute čili agentury, jež lidé pro účely sociální práce zřizují, jsou odvozeny z jiných, podobných, již existujících institucí a fungují ve vazbě na ně. **(33)**

Praktické cíle sociální práce jsou podle Americké asociace sociálních pracovníků následující:

1. Podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se.
2. Zprostředkovat klientovi kontakt s agenturami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti.
3. Napomáhat tomu, aby systém podpory klientů pracoval humánně a efektivně (profesionální sociální pracovník může mít roli poskytovatele, organizátora služeb, supervizora, konzultanta a také roli obhájce klientových zájmů).
4. Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku. **(28)**

Tyto cíle chce sociální práce realizovat prostřednictvím odborné pomoci klientovi, součástí je i odhalování jeho vlastních zdrojů a potenciálů, orientované na dosažení pozitivních změn v těch oblastech života klienta, kde dochází k jeho omezování, či nežádoucímu vývoji. **(26)**

Sociální práci, stejně jako jiné pomáhající profesi, stačí mít tři opěrné body, aby stála pevně. Prvním bodem, o který se opírá, jsou zákony, předpisy, povinnosti a pak možnosti, které z nich vyplývají. Obecně řečeno normy, které jsou stejně závazné, ať už jsou psané či nepsané. Jsou to společenská pravidla, standardy představující přípustné hranice ve vztazích mezi lidmi. Příkazuje, nebo zakazuje se jimi určité chování pro konkrétní situaci.

Druhým bodem jsou způsoby chování, jednání, myšlení, postoje, přání, názory, přesvědčení, styly života, které z člověka činí klienta. Klient je tedy osoba, která potřebuje ve svých způsobech pomoc. Bez klientů by nebylo sociální práce.

Třetím bodem, který je nutný k vyvážení a stabilizaci předchozích dvou, je profesionální odbornost pracovníka. Jeho odborností je být prostředníkem mezi normami a klienty. (53)

Předpoklady sociální práce

V sedmdesátých letech 20. století byly publikovány tři hlavní předpoklady, na nichž je sociální práce založena, čímž se mezi základní hodnoty profese zařadily i ty, které zasazují klienta do sociálního rámce. Jedná se o následující:

- úcta (respekt) ke klientovi
- přesvědčení o sociální povaze lidí – člověk je jedinečnou bytostí, ovšem završení této jedinečnosti závisí na ostatních lidských bytostech (jde o vzájemnost), děje se ve společnosti
- víra v to, že každý jedinec je schopen změny, růstu a sebezdokonalení (28)

1.2 Sociální pracovník

Existuje řada povolání, jejichž hlavní náplní je pomáhat lidem: lékaři, zdravotní sestry, pedagogové, sociální pracovníci, pečovatelky, psychologové. Stejně jako jiná povolání má každá z těchto profesí svou odbornost, tj. sumu vědomostí a dovedností, které je třeba si pro výkon daného povolání osvojit. Toto vzdělání poskytují příslušné školy. (21)

V praxi moderních společností se řešením sociálních problémů zabývají zejména sociální pracovníci. V rámci sítě nápomocných profesí hrají důležitou zprostředkující a integrující úlohu. Teprve když se méně formální korektivní přístupy rodin a širšího přirozeného prostředí při řešení osobních problémů nemohou uplatnit, dochází k pokusům o jejich nahrazení formálnějšími prostředky. Zprostředkovanost sociální práce spočívá i v tom, že zprostředkovává a odráží převažující ideály ve společnosti. Její identita se vyvíjí v napětí mezi společenskou situací, situací klientů a situací v profesi. (14)

Pojem sociální pracovník byl použitý na označení povolání již v r. 1918. Od r. 1929 se už prakticky bez problémů hovoří o profesionálních sociálních pracovnících. Často užívaná definice sociálního pracovníka je z hlediska jeho předpokladů na výkon profese, jako soubor strukturovaných a psychofyzilogických vlastností člověka potřebných na dosažení společensky žádoucí efektivnosti profesionální práce. (59)

Sociální pracovník pracuje:

- s klienty, s jejich rodinami, příp. za svůj případ považuje celou rodinu;
- s přirozenými skupinami, např. s partami mládeže na městském sídlišti;
- s uměle vytvořenými skupinami, jakými jsou např. školní třídy nebo skupiny lidí trávící život v ústavu sociální péče či ve vězení;
- s organizacemi, buď řídí činnost agentur poskytujících sociální služby, nebo vstupuje jako expert do organizací a pomáhá v nich řešit problémy, které je kompetentní řešit, např. formou supervize;
- s místními komunitami, tj. s lidmi žijícími v jednom místě;
- jako expert i při přípravě některých zákonů a vyhlášek, v jiných případech se jako oponent k takovým návrhům vyjadřuje. **(28)**

Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Institucionální rámec je důležitý, protože sociální pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby jeho právo zasahovat bylo legitimní. Odhaluje také detaily ze života klientů, proto jsou důležitá pravidla, která zajišťují klientům ochranu. **(44)**

Funkce sociálního pracovníka

Funkcí sociálního pracovníka je pomáhat lidem, kteří se pokoušejí řešit a zvládnout problémy ve fungování, v interakcích s jejich sociálním prostředím. Prostřednictvím své pomoci se sociální pracovník snaží zlepšit způsob, kterým lidé sociálně fungují, nebo vztahy mezi lidmi a jejich sociálním prostředím. **(31)** Sociální pracovníci se zabývají životními situacemi lidí a jimi

poskytované služby bývají zpravidla tím lepší, čím více se jim daří vidět situaci klienta v jejím celku. Mohou lépe než ostatní rozumět struktuře tohoto celku, těžko však mohou být specialisty na každou jeho dílčí část. Mohou například rozpoznat, jak se klientova neuróza navzájem podmiňuje s jeho neschopností vyřešit konflikty s bývalou manželkou. Nemohou však současně být psychiatry a advokáty. **(36)**

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální

oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace. (57)

Mezi klíčové úkoly sociálních pracovníků patří, aby klientům pomáhali využívat zdroje (dávky a služby) nabízené programy sociální pomoci a dalšími programy sociálního zabezpečení. Ne všichni klienti dokážou samostatně nebo s podporou svých blízkých tyto zdroje využít tak, aby jim to pomohlo zvládat jejich obtížné životní situace. Úkolem sociální práce je jednak pomoci klientovi na tyto zdroje „dosáhnout“ a dále najít takový způsob jejich užití, který by byl z hlediska sociálního prostředí i z hlediska klienta účinný. Při plnění tohoto úkolu se sociální pracovníci často setkávají s tím, že podmínky přístupu k nabízeným zdrojům, které vymezili zákonodárci, mohou být překážkou překonání klientových potíží. (49)

1.2.1 Úrovně sociální práce

Běžně se v sociální práci rozlišují činnosti na práce sociální mikroúrovně, střední úrovně a práce sociální makroúrovně. Mikroúrovní se přitom myslí případová práce, střední úrovní práce s rodinami a malými skupinami, makroúroveň znamená práci s velkými skupinami, s organizacemi, komunitami a působení na sféru veřejného mínění i politiky.

Na mikroúrovni pracuje profesionální sociální pracovník formou případové práce, resp. vedení případu. Oběma termíny může být popisovaná tato činnost, tj. individuální podporování klientovy schopnosti vyrovnat se s problémy. Základní činností při práci s případem je poradenství. (28) Poradenská sociální práce je zaměřena na aktivizaci vnitřních zdrojů klienta s využitím společenských zdrojů s tím cílem, aby vlastní problémovou sociální situaci klient řešil sám vlastní aktivitou a aktivitou bez toho, aby byla potřebná společenská intervence. (59)

Skupinová práce může mít podobu aktivit se skupinou (např. víkendové programy v přírodním prostředí pořádané pro rizikovou městskou mládež; kurzy sociálních dovedností a rekvalifikační kurzy pro nezaměstnané mladé lidi aj.) Cílem skupinové práce může být i nespécifická skupinová terapie, která má klientovi poskytnout otevřenou zpětnou vazbu o tom, jak působí na lidi, korektivní zkušenost, náhled na řešení jeho těžkostí. (28)

Vysoká hodnota práce se skupinou se dá odvodit z těchto skutečností:

- je zde potenciál pro zvýšení efektivity procesu (lze současně pracovat s více klienty)
- lze se vyhnout nebezpečí závislosti klienta na jednom pomáhajícím pracovníkovi
- při práci se skupinou lze úspěšně odvádět pozornost klientů od nadměrného lpění na vlastním utrpení
- člověk je společenským bytím **(51)**

Práce s rodinou může mít podobu úžeji zaměřených aktivit organizovaných pro jednu rodinu nebo skupinu rodin (např. poradenství rodinám, jež adoptují děti; poradenství rodičům v rozvodu, která se týká kontaktu s dětmi). Jindy se jedná o rodinnou terapii, jejíž cíle jsou obecnější: zlepšit fungování rodiny, vyjasnit rodinnou komunikaci, vymezit role členů rodiny apod.

Komunitní práce spočívá v organizaci akcí místního společenství, jejichž cílem je naplnění určité místní potřeby nebo řešení místního problému. Sociální pracovník může potřebu či problém analyzovat, plánovat postup, iniciovat akci, koordinovat činnost účastníků (ať už jednotlivce, nebo instituce), propagovat akci, hodnotit její účinky. **(28)**

1.2.2 Aktivita sociální práce

Sociální práce usiluje o zlepšení sociálního fungování individuů, skupin a komunit tím, že realizuje aktivity zaměřené na jejich sociální vztahy. Tyto aktivity však mohou mít různý charakter. Lze například rozlišit: aktivity zaměřené na problém, aktivity zaměřené na klienta a jeho potenciál a aktivity preventivního charakteru. **(37)**

Aktivity zaměřené na problém

Aktivity směřující k odstranění problému mohou probíhat na úrovni kurativní a rehabilitační.

Kurativní aktivita spočívá v přímé snaze o odstranění faktorů, které problém způsobily. Může jít o sociální dávky, nalezení zaměstnání, umístění dítěte do náhradní rodinné péče ap. V případě, že problém nelze zcela odstranit, jde v této formě sociální práce alespoň o minimalizaci jeho důsledků. **(37)**

Rehabilitační sociální práci definujeme jako souhrn opatření, které se zaměřují na odstranění nebo alespoň zmírnění důsledků negativních sociálních jevů u jednotlivce, skupiny, komunity s konkrétním cílem znovuvytvoření nejvyššího stupně fyzické, psychické, sociální a pracovní výkonnosti občana, aby mohl být přiměřeně zařazený do

společnosti. **(59)** Při rehabilitačních aktivitách jde proto zejména o takovou pomoc, která usnadní klientovu adaptaci v nové situaci. (např. poskytování psychoterapeutické pomoci při akceptaci vlastní hluchoty nebo poskytování psychosociální podpory při přivykání na život v dětském domově). **(37)**

Aktivity podporující rozvoj potenciálu klienta

Aktivity podporující rozvoj potenciálu mohou být rozvojové nebo vzdělávací.

Rozvojové aktivity jsou namířeny na růst individuální nebo skupinové schopnosti vstupovat do sociálních interakcí. Příkladem může být rodinná terapie, která pomocí individuálních a společenských sezení pomáhá manželskému páru k vzájemnému pochopení a otevírá kanály smysluplné komunikace mezi nimi.

Vzdělávací aktivity mohou být popsány jako snaha o zajištění veřejné informovanosti o specifikách určitého problému a jeho řešení. Příkladem mohou být veřejné přednášky o možnostech služeb rodinného poradenství.

Aktivity preventivního charakteru

Aktivity preventivního charakteru jsou zaměřeny na včasné objevení, kontrolu a eliminaci faktorů, které mohou potenciálně narušovat sociální fungování. Preventivní aktivity mohou mít charakter individuální či skupinové práce s klientem, anebo mohou být zacíleny na komunitu. Příkladem prevence v oblasti individuální (skupinové) je předmanželské poradenství. V druhé oblasti se jedná zejména o tzv. komunitní sociální práci. Příkladem je centrum prevence kriminality usilující o snížení kriminality. Vyvíjí aktivity, které mají pomoci lépe propojit činnost různých organizací, ekonomické zdroje, a usiluje o zajištění profesionálně vzdělaného týmu, který bude pracovat s problémovou mládeží. **(37)**

1.2.3 *Metody sociální práce*

Případová práce

Zaměření na případ, na jedince, je v oblasti sociální práce často uplatňovaným přístupem. Zejména v problematice duševního zdraví, vývojových poruch, ve sféře dlouhodobé péče, ve službách pro seniory, pro přistěhovalce atd. Přestože je to přístup náročný z hlediska profesionální vybavenosti i osobnostních dispozic sociálního pracovníka, nevyžaduje zvláštní aranžmá a umožňuje operativní rozhodování, pružnost i tvořivost, jež mohou významně přispět k rozpoznání a uskutečnění právě tohoto postupu, kterým klient vystoupí ze své nepříznivé situace. Obecně jde o způsob, jak věnovat soustředěnou pozornost člověku, jenž sociální službu potřebuje.

Základem případové práce je pochopení jedince, ale také porozumění rodinně, komunitě, společnosti, kultuře a znalost těch sociálně-zdravotnických služeb, které nabízejí možnost zbavit se nedůstojných životních podmínek.

Případová práce se zabývá řešením takových problémů, které klienta spoutávají a omezují optimální využívání jeho vnitřních i vnějších možností. Některé problémy vyplývají z prostředí. Další jsou mezilidské, zejména rodinné; ty tvoří hlavní oblast případové práce. (28)

Práce se skupinou

Skupinová sociální práce je realizovaná s větším počtem klientů (malé, střední sociální skupiny), při kterých se využívá specifická skupinová práce ve prospěch jednotlivce ve skupině a celé skupiny. Mezi specifika sociální práce se skupinou můžeme zařadit: dynamiku skupiny, efekt sociálního kontaktu a společného problému, sociální učení, ale také charakteristické metody sociální práce se skupinou: skupinový rozhovor, diskuze, brainstorming, skupinové cvičení, skupinové hry, kreslení, čtení příběhů, hraní rolí atd.

Skupinová práce monitoruje interpersonální charakter problémových situací klienta. Z tohoto hlediska za nejúčinnější aspekty sociální práce se skupinou považujeme: samotná účast jiných osob ve skupině, podobnost problémových situací u klientů, pocit spolupráctivosti, emocionální podporu, možnost konfrontace a získání nových zkušeností v bezrizikovém prostředí a jiné.

Do skupinové sociální práce zahrnujeme i práci s rodinou.

Metoda sociální práce se skupinou je náročnější než individuální sociální práce a proto klade na sociálního pracovníka větší nároky hlavně v oblasti praktických

zkušeností, teoretických poznatků, přípravy na práci, technické a organizační zabezpečení atd. (59)

Komunitní práce

Komunitní práce je metoda směřující k vyvolání a podporování změny v rámci místního společenství.

Komunitní práce je velmi univerzální – lze jí řešit místní problémy v oblasti sociálních služeb a zdravotní péče, etnického napětí, vzdělávání, ale i sousedských vztahů, životního prostředí atd. Komunitní práce je také velmi variabilní – každá situace vyžaduje odlišné řešení, které je do velké míry neprenosné do jiných situací. To klade velký důraz na kreativitu komunitního pracovníka, realizačního týmu i obyvatel komunity. (28) Komunitní sociální práce podobně jako práce se skupinou či individuální zahrnuje činnosti: sociálně-výchovné, zdravotní, vzdělávací, administrativní, organizační, technické. Jejím cílem je získat členy komunity, aby se aktivně zapojili do procesu identifikování sociálního problému, jeho klasifikace a kvantifikace, přípravy a realizace sociálních opatření na jeho eliminaci nebo alespoň zmírnění, a dále rozšířit a rozvinout schopnosti členů komunity předcházet sociálně nežádoucím jevům, případně dostatečně rozpoznat zárodky jejich vzniku a rozvoje. (59)

1.2.4 Role sociálního pracovníka

Sociální pracovníci vykonávají při své profesionální činnosti řadu rolí, které se vzájemně prolínají. K objasnění povahy těchto různých činností lze vyčlenit několik odlišujících se typů. V praxi může jeden nebo druhý přístup převládat podle požadované pracovní náplně, charakteru zařízení, stylu vedení organizace, cílů a prostředků jejího programu, atd. (45)

Role sociálního pracovníka se v průběhu vývoje behaviorální teorie výrazně měnila. Zatímco na počátku bylo úkolem sociálního pracovníka kontrolovat celý intervenční proces, od plánování až po volbu vhodné metody či tempa, v 90. letech se zdůrazňuje, že úlohu behaviorálního terapeuta je umožnit klientovi získat žádoucí zkušenosti, vytvořit bezpečné prostředí pro nacvičení potřebných dovedností. (37)

Role sociálního pracovníka:

- Pečovatel nebo poskytovatel služeb:

Napomáhá klientům v jejich denním životě tam, kde vzhledem k postižení, onemocnění,

slabosti nebo jiné neschopnosti sami nezvládnou vykonávat důležité činnosti.

- Zprostředkovatel služeb:

Pomáhá klientům získat kontakt s potřebnými sociálními zařízeními, případně jinými zdroji

pomoci

- Cvičitel (učitel) sociální adaptace:

Napomáhá klientům modifikovat jejich chování tak, aby mohli účinněji řešit své problémy.

V rámci této činnosti zastává funkce učitele nebo trenéra sociálních a adaptačních dovedností,

povzbuzovatele změn v chování a preventivního činitele v situaci potenciální krize.

- Poradce nebo terapeut:

Pomáhá klientům získat náhled na jejich postoje, pocity a způsoby jednání, se záměrem

napomoci růstu nebo adaptabilnějšímu jednání. V této roli se chápe funkcí psychosociálního

diagnostika, poradenského pracovníka, socioterapeuta, případně výzkumníka v praxi

- Případový manažer:

Podstatou role je, že nepoměrně dlouhodobě hraje roli agenta najatého klientem k tomu, aby

v síti nápomocných služeb zajistil jejich pokud možno efektivní sladění v zájmu určitého

předem stanoveného cíle.

- Manažer pracovní náplně v zařízení:

To znamená organizátor často nadměrného objemu práce, plánuje načasování a dávkování

intervence, sleduje kvalitu poskytovaných služeb a průběžně zpracovává informace.

- Personální manažer (personalista):

Osoba zajišťující výcvik a výuku, supervizi, konzultace a řízení pracovníků v zařízení.

- Administrátor:

Vedoucí pracovník nebo ředitel zařízení, plánuje, rozvíjí a zavádí způsoby práce, služby a

programy v sociálních a jiných zařízeních sloužících příslušné klientele.

Sociální pracovník může být také činitelem sociálních změn, tj. člověkem angažujícím se při identifikaci a řešení širších společenských problémů. **(45)**

Role sociálního pracovníka a způsoby přístupu k praxi

Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. V ideálním případě se práva a povinnosti, která patří k roli sociálního pracovníka, vzájemně doplňují. V praxi však mnohdy dochází k jejich konfliktu a potom je třeba dát něčemu přednost. V této souvislosti se často zmiňuje rozdíl mezi defenzivní a reflexivní praxí.

Pro defenzivní praxi je charakteristické, že sociální pracovník jedná podle předpisů a plní své povinnosti definované zaměstnavatelem a zákonem. Nikdo jej nemůže osočit, pokud splnil předepsaný postup. Postupy ho tedy na jedné straně omezují, na druhé straně chrání před vlastní odpovědností.

Naproti tomu sociální pracovník, který je schopen reflektovat praxi, dokáže nejen identifikovat etická dilemata, ale i to, jak vznikají. Je si jistější svými osobními hodnotami, hodnotami profese i tím, jak je projevovat v praxi. Snaží se o integraci znalostí, hodnot a dovedností a jejich využívání v praxi. Je schopen se vyrovnat s nejistotou , která sociální práci provází. **(28)**

Typologie přístupu k praxi

Sociální pracovník by měl být především profesionálem schopným reflexe a z této pozice by měl posuzovat ostatní povinnosti. Vždy by však měl dokázat své jednání obhájit. **(28)**

Banks definovala z hlediska způsobů přístupu k praxi čtyři typy, které se v realitě prolínají:

1. Angažovaný sociální pracovník – chápe svou práci jako způsob, jímž uplatňuje osobní morální hodnoty. S klienty jedná jako se spolu žijícími lidskými bytostmi, které vnímá empaticky a s respektem. Vychází z toho, že sociální pracovník by měl opravdově pečovat o své klienty a jednat s nimi jako s přáteli. Sám sebe chápe především jako osobu a až potom jako sociálního pracovníka (používat stejné etické principy na situace v osobním životě i na ty, které vzniknou v rámci sociální práce). **(1)**

Úkolem angažovaného pracovníka je každého klienta pochopit, zajímat se o něj, vcítit se do něj, přijímat ho, jaký je, držet mu palce – prostě mít ho rád, vidět v něm i ty dobré stránky, které většinou ostatním unikají.

Neangažovaný pracovník pojímá svou práci jako výkon svěřených pravomocí bez osobního

zájmu o klienta. Leckterá sociální pracovnice považuje za svůj úkol kompetentně odpovídat na dotazy předložené v úřední den občanem nebo institucí a nestojí o to, aby se případně stala opěrným bodem pro klienta nebo rodinu, kteří si nevědí rady se svými problémy. **(21)**

2. Radikální sociální pracovník – s předchozím má společné to, že vkládá osobní hodnoty do praxe. Nedělá to však proto, aby poskytl jednotlivému klientovi bezpodmínečnou péči, ale jde mu primárně o změnu těch zákonů, oblastí sociální politiky a praxe, které považuje za nespravedlivé.

3. Byrokratický sociální pracovník – v tomto modelu se doporučuje oddělení osobních hodnot, profesních hodnot a hodnot zaměstnavatele. Cílem sociální práce je manipulace s lidmi v zájmu jejich změny. K roli sociálního pracovníka patří i to, že vytváří iluzi osobní péče o klienta. Na druhé straně zase v určitých případech musí působit i jako přísný „normalizátor“ klienta. Rozdělení osobního a profesního je nutné proto, aby se sociální pracovníci necítili vinní tím, že s lidmi manipulují a že užívají vztah způsobem, který by v osobním životě nepovažovali za čestný.

4. Profesionální pracovník – sociální pracovník je autonomním profesionálem, který je vzdělaný v oboru, je veden etickým kodexem a jeho identitu tvoří především členství v profesi. Prioritou jsou práva a zájem klientů. Důležitý je individuální vztah s klientem, kterého sociální pracovník chápe jako aktivního spolupracovníka. Profesionální model je založený na tom, že je třeba vyvážit moc mezi sociálním pracovníkem a klientem, a to upevněním práv klientů. **(1)**

1.2.5 Kompetenční profil sociální práce

V souvislosti s výkonem profese se od 50. let 20. století hovoří o kompetencích. V rozvoji kompetenčního přístupu se stala významnou kniha McClellanda, v níž autor razí myšlenku, že pouze na základě výsledku inteligenčního testu nelze predikovat to, zda někdo bude v určité profesi úspěšný. O úspěšnosti, či neúspěšnosti totiž rozhoduje širší spektrum proměnných. Jednotliví autoři se přitom liší ve způsobech konceptualizace samotného pojmu kompetence. **(58)**

Podle slovníku sociální práce je sociální kompetencí obratnost a efektivita v jednání s lidmi ve společenském styku. Je to soubor dovedností, návyků, postojů. Jejich jádrem je schopnost reflexe sociální situace i sebereflexe vlastního jednání. Sociální kompetence je spolu s odbornou kompetencí základním předpokladem profesionálního uplatnění. **(32)**

Hovoříme-li o profesionálním jednání sociálního pracovníka dostáváme se tím i k problematice jeho profesionálních kompetencí. Za profesionálně kompetentního pokládáme sociálního pracovníka tehdy, kdy je schopný optimálně, tj. vhodným a efektivním způsobem, dosáhnout vytyčeného cíle. Předpokladem pro dosažení profesionálního kompetentního jednání je ovládání nástrojů, tedy metod a technik sociální práce, v souvislosti s tím pak hovoříme o nástrojích kompetencí sociálního pracovníka.

Aby sociální pracovník získal potřebnou míru zkušenosti, je nutné, aby teoretické poznatky o metodách a technikách byly doprovázené tréninkem a praktickými zkušenostmi, které začínající sociální pracovník nabývá postupně pod vedením zkušeného sociálního pracovníka – supervizora. **(25)**

Kompetence je široký pojem, který zahrnuje schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti povolání. Zahrnuje organizaci a plánování práce, inovaci a vyrovnání se s nerutinními činnostmi. Zahrnuje takové kvality, jako osobní efektivitu, která je na pracovišti potřebná při zacházení se spolupracovníky, manažery a klienty. **(12)**

Kompetence sociálních pracovníků zatím neurčuje žádná platná právní norma natolik, aby bylo vedoucím organizacím vždy jasné, čím mají sociálního pracovníka pověřovat a čím ne. Zejména nestátní neziskové organizace, které po roce 1989 vybudovaly množství předtím neexistujících sociálních služeb, nejsou vázány tradicemi

ani předpisy k tomu, aby vůbec sociální pracovníky zaměstnávaly a aby jim svěřovaly úlohy určeného druhu. **(29)**

V souvislosti s pomáhajícími profesemi se v odborné literatuře hovoří nejen o odborných a sociálních kompetencích, ale také o profesionalitě, profesní identitě, profesní integritě, profesních postojích, profesním chování. **(58)**

Pravděpodobně nejambicióznější současnou formulaci žádoucích kompetencí sociálního pracovníka s akademickým vzděláním, tj. na úrovni magistra sociální práce, podává americká Rada pro vzdělávání v sociální práci.

Kompetence je chápána jako funkcionální projev profesionální role. Soustava základních kompetencí byla inspirována materiálem britské Ústřední rady pro vzdělávání a trénink v sociální práci shrnujícím požadavky pro udělení diplomu v sociální práci, zohledňovala standardy vzdělávání v sociální práci užívané v současnosti v České republice a vycházela z praktických zkušeností členů týmu, který českou verzi soustavy vytvořil. **(28)**

Ze všech dostupných materiálů byl v roce 1997 vytvořen první ucelený návrh šesti základních kompetencí. 1997, 1998, 1999 procházely řadou změn, byly společně diskutovány i individuálně komentovány.

1. Kompetence: rozvíjet účinnou komunikaci

Sociální pracovník umí naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými klienty, skupinami a komunitami. Iniciuje spolupráci a motivuje pro změnu v zájmu klientů.

2. Kompetence: Orientovat se a plánovat postup

Sociální pracovník ve spolupráci s klienty, jejich pečovateli a jinými odborníky získává přehled o jejich současných i potencionálních potřebách i zdrojích a společně plánuje postupy, reagující na zjištěnou nouzi a ohrožení. Dovede stanovit rizikové faktory a meze spolupráce.

3. Kompetence: Podporovat a pomáhat k soběstačnosti

Sociální pracovník podporuje příležitost k tomu, aby lidé mohli použít své vlastní síly a schopnosti. Pomáhá jim přebírat zodpovědnost, zabezpečovat svá práva a kontrolovat ohrožující chování.

4. Kompetence: Zasahovat a poskytovat služby

Sociální pracovník poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany a kontroly a zapojuje se do prevence. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami, komunitami a organizacemi.

5. Kompetence: Přispívat k práci organizace

Sociální pracovník pracuje jako odpovědný člen organizace, přispívá k hodnocení a zlepšování její práce a účinnosti služeb pro klienty a efektivně využívá všech zdrojů.. Spolupracuje s kolegy.

5. Kompetence: Odborně růst.

Každá kompetence je blíže definována tzv. kritérii kompetence, jež se dají objektivně zjišťovat a jsou nutnou podmínkou pro naplnění pracovníkovy role. Například kompetence „zasahovat a poskytovat služby“ zahrnuje kritéria: znát možnosti a metody poskytování služeb a intervence; poskytovat pomoc a službu v souladu s dohodnutým postupem; pravidelně hodnotit měnící se situaci, pokroky a účinnost postupu spolu s klienty; organizovat a koordinovat poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů; vytvářet příznivé okolnosti pro přijetí služby a adaptaci na ni; aktivně čelit chování, které vytváří riziko a ohrožuje klienta nebo okolí atd.

Takto formulované kompetence mohou sloužit jako koordináty vzdělávání i supervizí a zároveň jako pomůcky pro definování „dobré praxe“ poskytovatelů sociálních služeb. (12)

Blízko k profesnímu standardu má kompetenční profil. Kompetenční profil sociální práce musí nutně fungovat na pluralitě a komplementaritě daných kompetencí. Část kompetencí je dána explicitně zákonem (výrazně je tomu na úseku sociálně právní ochrany dětí), část pak vymezují konkrétní pracovní náplně jednotlivých branží sociálních pracovníků. Uváděný kompetenční profil však slouží spíše účelům didaktickým, jako opora konceptu konativních praxí studentů. Profesní standart vymezuje od jiných profesí. Legislativní ukotvení sociální práce jako celku a legislativní vymezení sociálních pracovníků jako profesní skupiny v České republice není. (47)

Sociální pracovník potřebuje při výkonu své práce disponovat řadou kompetencí. V sociální práci se jedná o zvládnutí požadavků vzdělávacích i zkušenostních při

dodržování zásad etického kodexu profese. Důležitým znakem profesionality je vědět, co dělám a proč to dělám, pomoci reflektovat všechny samozřejmé projevy a vytvořit si tak šanci rozvinout to, co jsme dosud z různých důvodů třeba opomněli. (12)

Standardsy vázané na zaměstnávání sociálních pracovníků a definují profil zaměstnání sociálního pracovníka. Dále kompetenční profil sociální práce musí nutně fungovat na pluralitě a komplementaritě daných kompetencí. Část kompetencí je dána explicitně zákonem, část pak vymezují konkrétní pracovní náplně jednotlivých branží sociálních pracovníků. (47)

1.2.6 Profesní komora sociálních pracovníků

Společnost sociálních pracovníků (SSP) byla založena v roce 1990 jako dobrovolná organizace sdružující sociální pracovníky, ale i jiné odborné pracovníky ze sociální sféry. SSP je členem Mezinárodní asociace sociálních pracovníků (IFSW). Umožňuje vzájemnou výměnu odborných zkušeností, získávání nových poznatků, a podílí se na dalším vzdělávání svých členů. Organizuje odborné konference a pracovní dny, pravidelně vydává "Informace". Poskytuje svým členům pomoc v souvislosti s jejich přípravou na povolání a výkonem zaměstnání. Usiluje o to, aby sociální práci na všech úrovních vykonávali pracovníci s příslušným odborným vzděláním. (42)

Profesní komoru sociálních pracovníků (PKSP) založila v roce 1997 skupina lidí, které spojovala praxe v sociální práci, zájem o obor, potřeba výměny zkušeností a snaha o zlepšení postavení sociální práce jako oboru ve společenském kontextu. Tito lidé cítili potřebu nových pohledů na sociální problematiku, nových přístupů v sociální práci a zvýšení profesionality oboru. Mnozí z nich se setkali během studia sociální práce na FF UK. Sociální práce je často na rozhraní mezi výkonem státní moci nebo alespoň naplňováním společenských norem a pomocí konkrétnímu jednotlivci. Sociální pracovník stojí mezi společností a jednotlivcem a ocitá se tak mezi dvěma různými očekáváními a někdy i tlaky; proto je nutné věnovat pozornost jeho pozici a neopomíjet její význam a možnosti jejího uchopení. Máme za to, že je důležité umět rozlišovat, kdy je výkon této profese restriktivním jednáním na základě přesvědčení pracovníka nebo zájmu společnosti, a kdy je službou poskytovanou na základě přání a potřeb klienta.

Hlavním cílem je podporovat rozvoj sociální práce a jejích metod, rozvíjet počínající snahy o důstojnou formu spolupráce sociálního pracovníka s klientem, a zvyšovat společenskou prestiž tohoto oboru. PKSP chce proto zahájit diskusi o nových trendech a

metodách sociální práce, rozvinout debatu o etice v sociální práci a přispět do této diskuse vlastními poznatky a představami. **(43)**

Ne náhodou je v materiálech Profesní komory sociálních pracovníků ČR zdůrazněno, že je již překonán takový přístup, kdy bylo na svízelnou či obtížnou nebo znevýhodněnou situaci klienta, sociálně potřebného občana, pohlíženo jako na sociálně-patologický jev. Nyní pohlížíme na klienty v kontextu jeho životního příběhu, snažíme se pochopit optiku jeho náhledu na problém a usilujeme o jeho podporu při překonávání problémové i zatěžující situace. **(16)**

Profesní komora sociálních pracovníků:

- vytváří a aktualizuje databázi profesionálních sociálních pracovníků
- rozšiřuje informační materiály a odbornou literaturu
- připravuje překlady zahraniční literatury s tematikou sociální práce
- publikuje odborné články
- poskytuje konzultace v rámci psychosociální poradny
- provozuje webovou stránku o sociální práci (teorie, metody sociální práce, organizace sociálních pracovníků v ČR, databáze profesionálních sociálních pracovníků, činnost PKSP, vzdělávání, odborná literatura a periodika, akce, semináře, konference, diskusní fórum k aktuálním otázkám v sociální sféře)
- nabízí supervizní konzultace
- bude pořádat pracovní semináře, kursy a workshopy **(24)**

1.3. *Vzdělávání v oblasti sociální práce*

Pro rozvoj každé společnosti má vzdělání strategický význam. Spočívá zejména v tom, že vzděláním člověk získává schopnosti k výkonu profese, dispozice pro další vzdělávání, sebevzdělávání a absorbování nových vědeckých a odborných poznatků. Pohotověji mu umožňuje získat i praktické zkušenosti a efektivně je využívat. Vzdělání vytváří předpoklady pro vyšší adaptabilitu pracovníků a zvyšuje tím jejich mobilitu. Svými účinky se projevuje nejen v oblasti ekonomické, ale je i významným nástrojem utváření sociální struktury společnosti. Poskytuje celkovou životní orientaci, jejíž součástí je schopnost vyrovnávat se s budoucími změnami, zejména s těmi, které přináší do života jednotlivce i společnosti vědeckotechnický rozvoj. Vzdělání není tedy jenom jakýmsi zdrojem inovací a změn v kvalitě pracovní síly, ale má zásadní význam i pro rozvoj lidské osobnosti a kvality života. (22)

Odborné vzdělání začíná výchovou na středních školách, vyšších odborných školách a vysokých školách univerzitního charakteru formou bakalářského a magisterského studia. Touto formou studia získávají budoucí sociální pracovníci odborné vědomosti a zručnosti, soustavným studiem a praxí. (59) Po studiu lze diskutovat o připravenosti studenta sociální práce na skutečný výkon tohoto povolání, jeho uplatnitelnosti na trhu práce, jeho postupném získávání kompetencí s příslušnými zkušenostmi a znalostmi pro práci a pro další stupeň poznání v podobě pokračování ve studiu. (55)

Vzdělávání sociálních pracovníků se má odehrávat na dvou vzájemně se doplňujících úrovních – akademické a praktické, čili terénní. Akademické vzdělání poskytuje teoretické zázemí pro intervenci. V terénu se studenti učí propojit teoretické znalosti s potřebami konkrétních lidí. Jak na akademické půdě, tak v terénu je účelem studia získat znalosti a dovednosti potřebné pro práci v oboru. Díky tomuto propojení jsou pak studenti profesně kompetentní. (30)

Student sociální práce začíná odborně působit dříve než má k dispozici dostatečné množství znalostí na to, aby mohl kompetentně fungovat. I když má mnoho poznatků, neměl ještě dostatek času k jejich zvnitřnění. Student potřebuje pomoc, protože existuje nepoměr mezi pracovními požadavky a jeho schopností dobře fungovat. Zároveň také existuje rozdíl mezi pracovními nároky a stupněm vývoje studentovy osobnosti, který tvoří součást schopnosti kompetentně fungovat. (26)

Jedním z nejdůležitějších cílů vzdělávání pracovníků v pomáhajících profesích, včetně sociálních pracovníků, je vytvoření profesní identity. Výcvikový proces má být strukturován v souladu s předpokládanými stadii tohoto vývoje.(30) Výcviky

pracovníků mohou být velmi různé. Všechny lze zhruba rozlišit do dvou směrů. Jeden vede k rozvíjení expertnosti pracovníků, druhý vede směrem k disciplinovanému reflektování. Lze vést přímou úměru mezi chutí dál se ve své profesi vzdělávat a schopností poskytovat užitečné služby klientům. Na většině pracovišť převládá rezignace a úředničina. Také ty jdou ruku v ruce. Záleží na agentuře a jejích pracovnících, jak se budou dál rozvíjet, vzdělávat a cvičit. **(53)**

Další vzdělávání sociálního pracovníka dle zákona č. 108/2006 o sociálních službách:

1. Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.
2. Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělených ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob.
3. Formy dalšího vzdělávání jsou:
 - a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka
 - b) účast v akreditovaných kurzech
 - c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb
 - d) účast na školicích akcích
3. Účast na dalším vzdělávání podle bodu 3 se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu.
4. Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání podle bodu 3 je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které další vzdělávání pořádalo. **(57)**

V obsahovém zaměření dalšího vzdělávání sociálních pracovníků je nutné respektovat danou úroveň, rozsah a obsah (zaměření) dosavadního vzdělání sociálních pracovníků a obsah dalšího vzdělávání přizpůsobit standardům, které jsou pro realizaci v praxi stanovené v rámci trhu práce.

Zaměření vzdělávacích aktivit vychází, resp. by mělo vycházet ze stejných vzdělávacích potřeb definované samotným sociálním pracovníkem nebo institucí.

Kvalita nabízených možností dalšího vzdělávání závisí od toho, kdo bude další vzdělávání realizovat, tj. od úrovně akreditačních podmínek, které je nutné splnit při

získávání kreditů školících institucí dalšího vzdělávání v sociální práci, resp. sociálních pracovníků. (59)

Žádný pracovník, který vystuduje příslušnou odbornou školu, není vzdělán jednou provždy. Pokud nechce ustrnout a chce sledovat vývoj ve svém oboru, musí se vzdělávat celoživotně. V pomáhajících profesích u pracovníků poskytující sociální, poradenské, psychologické, pedagogické, zdravotnické a další služby zaměřené na přímou práci s lidmi vystupuje do popředí potřeba jiného druhu učení, než jaké nabízí klasický systém vzdělávání zaměřený na získání teoretických vědomostí. Důležitější je získání profesionální jistoty a kompetence v práci s klientem. V této souvislosti se hovoří o supervizi, která prochází napříč pomáhajícími profesemi. Pracovník v pomáhající profesi by se měl během celé své profesní kariéry pravidelně zúčastňovat supervize, a to bez ohledu na získané vzdělání, absolvované výcviky, složené zkoušky apod. (3)

1.3.1 Obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese

Zdatnost a inteligence

Předpokládá se dobrá inteligence, touha stále obohacovat své znalosti, seznamovat se s novými teoriemi a praktickými technikami, číst odbornou literaturu, výsledky své práce shrnovat do vlastního výzkumu, který ukazuje dosahované výsledky. Předpokládá se také emoční a sociální inteligence, resp. socioemoční dovednosti na vysoké úrovni, které by se měli stát přirozenou složkou osobnosti. (28)

Přitažlivost

Přitažlivost vyplývá nejen z fyzického vzhledu, ale i z toho, jak dalece klient vnímá určitou názorovou příbuznost, myšlenkovou slčitelnost, příp. i citový příklon k pracovníkovi. Pracovník se tedy pro klienta může stát přitažlivým nejen pro svůj fyzický vzhled a pro to, jak se obléká a chová, ale i pro odbornost a pro pověst, které se těší, a konečně i kvůli tomu, jak jedná s klienty. (28)

Komunikační dovednosti

Na naší komunikaci s druhými lidmi je pozoruhodné, že ji vždy spoluvytváříme a ovlivňujeme, přispíváme k ní a zároveň jsme její součástí. Bývá proto obtížné porozumět komunikační výměně, když se na ní ve stejnou chvíli podílíme. (56)

Komunikační dovednosti jsou pro sociálního pracovníka nezbytné v každé etapě jeho

práce. Tyto dovednosti samy o sobě neposkytují klientovi pomoc, jsou však základním prostředkem pro to, aby pracovník mohl navázat vztah s klientem (nebo jeho okolím) a začít s řešením jeho problému. Ke čtyřem základním dovednostem v této oblasti patří:

1. fyzická přítomnost – často pracovník účelně pomáhá klientovi už jen tím, že se s ním setkává, fyzicky i psychologicky. **(28)**
2. naslouchání – naslouchání druhému člověku je první a nejdůležitější fáze osobního rozhovoru. Je psychologickou záležitostí. Jde v něm o pochopení a porozumění toho, co slyšíme. Jsou tři způsoby naslouchání, a to naslouchání ušima (slyšení), očima (vidění), srdcem (milováním). **(23)** Řada profesionálů se trénuje v aktivním a empatickém naslouchání. Opravdové naslouchání druhému člověku obohacuje naslouchajícího. Aktivní naslouchání vyvolává v hovořícím jedinci, jemuž je nasloucháno, pozitivní pocity. Člověk, který se svěřuje, může pociťovat vděčnost za to, že je někdo ochoten ho vyslechnout a neodsuzovat ho či jinak hodnotit. Aktivní a empatické naslouchání považuje řada psychoterapeutických směrů za nespecifický, téměř univerzální léčebný faktor. **(56)**
3. empatie – zatímco sympatie se rodí téměř automaticky, je tomu u soucítění jinak. U ní jde o vědomý příklon k druhému člověku a k jeho citovému stavu. Empatie začíná tam, kde opustíme vlastní myšlenky, city a představy a začneme uvažovat o tom, jak bychom se asi my sami cítili v situaci druhého člověka. Vžijeme se přitom do kůže druhého člověka a pokusíme se vcítit do jeho situace nejen myšlenkové, ale především citové. **(23)**
4. analýza klientových prožitků – schopnost nalézt, vyjádřit a popsat klientovi zážitky, chování a pocity, což vše umožňuje během zvládání klientových problémů pracovat konstruktivně.

Pracovník se projevuje prostřednictvím toho, co říká a co dělá. Dobrý pracovník je v souladu s tím, co říká, i s tím, jak se projevuje neverbálně, aniž by o tom musel příliš přemýšlet.

Empatie je forma lidské komunikace, která zahrnuje jak naslouchání a porozumění, tak sdělování porozumění klientovi. Empatie, která zůstává neprojevona, uzavřena v mysli pracovníka, klientovi neprospívá. Pracovník může těžko porozumět klientovu světu, pokud se s ním nedostane do styku.

Důvěryhodnost

Důvěryhodnost se skládá z toho, jak klient vnímá pracovníkův smysl pro čestnost, jeho sociální roli, srdečnost a otevřenost i nízkou motivaci pro osobní prospěch. Složky, které přispívají k důvěryhodnosti pracovníka:

- diskrétnost – to, co řeknu sociálnímu pracovníkovi, se nedostane k dalším lidem;
- spolehlivost – mohu věřit tomu, co mi pracovník říká;
- využívání moci – když se pracovníkovi svěřím, bude se mi věnovat;
- porozumění – když budu o sobě vyprávět, bude se mě pracovník snažit pochopit.

(28)

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. **(57)**

Pro pracovníka pomáhající profese je nezbytné, aby měl řadu předpokladů a dovedností. Zároveň jsou lidé v těchto povoláních vystaveni ve zvýšené míře určitým rizikům. K nejzávažnějším z nich patří syndrom vyhoření. **(28)** Výkon pomáhajících profesí může být spojen s celou řadou obtíží, problémů a zklamání. Syndrom vyhoření představuje celý soubor příznaků projevujících se zpravidla u tzv. angažovaných „pomahačů“ ztrátou elánu, radosti ze života a především energie a nadšení potřebných při výkonu profese. Dochází tak postupně k celkové stagnaci až rezignaci. Člověk je frustrován, reaguje předrážděností, nedůvěřivostí, depresivitou, apatií, cynismem a celkovým vyčerpáním.

Zcela mimořádný význam má prevence vyhoření. Pracovníci vystavení nebezpečí vyhoření musí dbát na svou psychohygienu. Je žádoucí, aby byli schopni a ochotni praktikovat pozitivní přeladění, jež jim umožní načerpat novou sílu. Každý sám nejlépe pozná, co mu přináší úlevu a naplňuje jej uspokojením ze smysluplné práce. **(18)** Člověk by měl vědět, proti čemu se bránit, proto musí mít dostatek informací. Dále pomůžou zdravé a četné vztahy s druhými lidmi, dobrá organizace práce, umění strávit příjemně svůj volný čas a také např. schopnost říkat „ne“. **(48)** Oblíbeným způsobem je bezpochyby umění, ať již v aktivní či pasivní podobě. Dále pak sport, příroda, jiný druh práce, koníčky, sběratelství, cestování atp. **(18)**

Mezi prevenci řadíme i supervizi. Supervizí rozumíme opakovanou součinnost supervidujícího a supervidovaného ve vymezených časových úsecích, kteří spolu diskutují o práci supervidovaného (studenta, zaměstnance), o jeho pozici vůči klientovi (cílové skupině) a hodnotí jeho získávání znalostí a dovedností.

Proto je supervize v sociální práci jedním z nejvýznamnějších procesů, neboť supervizorovi umožňuje přímo předávat znalosti a dovednosti jiným pracovníkům nebo studentům. Supervize vytváří prostor pro diskuzi o otázkách a problémech, které v průběhu praxe vznikají a je také založena na široké škále technik a teorií. Ty se týkají především otázek profesního růstu a vývoje, zlepšení schopnosti fungovat a problematiky odborných úsudků a nezávislosti supervizanta. (30)

1.3.2 Požadavky na schopnosti pracovníka v pomáhajících profesích

Sociální pracovník u požadavků kvalitní odborné přípravy, musí disponovat především zralou osobností, morálním statutem, schopností empatie. Mezi osobnostní předpoklady sociálního pracovníka zahrnuje kromě uvedených charakteristik i tvořivost, flexibilní důraznost, schopnost improvizace a jiné. Schopnost sociálního pracovníka aplikovat svoje profesionální postoje a konání, je podmíněna potřebou základních intelektuálních schopností a všeobecnou lidskou inteligencí. V oblasti osobnostních předpokladů, kterými by měl disponovat sociální pracovník, jde hlavně o takovéto charakteristiky jako je např. sociálně zralá osobnost, psychická odolnost a zralost, ale i trpělivost, sebeovládání, shovívavost, laskavost, úcta k druhým i k sobě, empatie, objektivita, rozhodnost, sebejistota, pohotovost a jiné. Osobnostní charakteristiky se vzdělanostními předpoklady a společensky vytvořenými podmínkami (fyzické a sociální pracovní prostředí, morálně a finančně ohodnocená práce, prestiž profese ve společnosti, možnost vzdělávání a dalšího vzdělávání atd.) vytvářejí předpoklady vysoké profesionalizace práce poradce v sociální oblasti a profesionalizace samotné profese sociálního pracovníka. (59)

Zásady dobré praxe pro sociální pracovníky

1. Sociální pracovník je povinen chránit práva a podporovat zájmy uživatelů služeb a pečovatелů:

Jednat s každým člověkem jako s jedinečnou osobností. Ctít člověka, kde je to vhodné, podporovat individuální názory a přání uživatelů a pečovatелů. Ctít a zachovávat důstojnost a soukromí uživatelů služeb. Podporovat rovné příležitosti pro uživatele a pečovatele. Ctít různorodost a odlišné kultury a hodnoty.

2. Sociální pracovník je povinen usilovat o získání a udržení důvěry uživatelů a pečovatелů:

Být upřímný a důvěryhodný. Umět jednat přímo, přesně, přiměřeně a otevřeně. Ctít důvěrnost informací a jasně vysvětlit postup organizace při nakládání s nimi. Být spolehlivý a odpovědný. Dodržovat pracovní závazky, dohody a plány. Pokud to není možné, vysvětlit důvody. Pojmenovat oblasti, které mohou vyvolat střet zájmů, a ujistit se, že neovlivní váš úsudek či jednání. Dodržovat předpisy upravující přijímání hmotných či finančních darů od uživatelů a pečovatelů.

3. Sociální pracovník je povinen rozvíjet nezávislost uživatelů a ochraňovat je před možnými riziky:

Podporovat nezávislost uživatelů a pomáhat jim chápat a naplňovat jejich práva. Využívat zavedené postupy k zabránění a nahlášení nebezpečnému, hrubému nebo diskriminujícímu chování a jednání. Upozorňovat zaměstnavatele nebo jiné příslušné autority na potíže (se zdroji či provozem), které mohou zabraňovat v poskytování pomoci. Informovat zaměstnavatele nebo jiné příslušné autority tam, kde může být kolegově jednání nebezpečné nebo v rozporu se standardy pomoci. Pomáhat uživatelům a pečovatelům s předkládáním stížností, vážně se jimi zabývat a odpovědět na ně nebo je postoupit příslušné osobě. Rozpoznávat a odpovědně užívat moc, jež plyne z práce s uživateli a pečovateli.

4. Sociální pracovník je povinen respektovat práva uživatelů a zároveň se ujistovat, zda jejich chování není nebezpečné jim či jiným lidem:

Uznávat, že uživatelé mají právo podstoupit riziko a pomáhat jim rozeznat a zvládnout možná nebo aktuální nebezpečí pro ně nebo ostatní. Postupovat podle stanovených postupů při posuzování, zda uživatelovo chování neškodí jemu či druhým. Učinit nezbytná opatření k minimalizaci rizika, že uživatelé ohrozí sebe nebo jiné. Ujistit se, že jsou příslušní kolegové a instituce informováni o výsledcích a dopadech hodnocení rizik.

5. Sociální pracovník je povinen rozvíjet důvěru veřejnosti v sociální služby:

Sociální pracovník nesmí: Zanedbávat či poškozovat uživatele, pečovatele nebo své kolegy. Jakkoliv vykořisťovat uživatele, pečovatele nebo své kolegy. Zneužívat důvěru uživatelů a pečovatelů, nebo přístup k jejich osobním informacím, majetku, domovu či pracovišti. Vytvářet nepatřičné osobní vztahy s uživateli. Nezákonně či nespravedlivě diskriminovat uživatele, pečovatele nebo své kolegy. Přehlížet jakoukoliv nezákonnou či nespravedlivou diskriminaci ze strany uživatelů, pečovatelů nebo svých kolegů. Vystavovat sebe nebo druhé zbytečnému riziku. Chovat

se v práci i mimo ni způsobem zpochybňujícím způsobilost pracovat v sociálních službách.

6. Sociální pracovník je povinen zodpovídat za kvalitu své práce a zasazovat se o udržování a zvyšování svých znalostí a dovedností:

Naplnňovat pracovní standardy a pracovat bezpečně, výkonně a v souladu se zákony. Vést jasné a přesné záznamy, jak vyžadují předpisy. Informovat svého zaměstnavatele nebo jiné příslušné autority o jakýchkoliv osobních problémech, jež by mohly ovlivnit schopnost pracovat odpovědně (kompetentně) a bezpečně. Vyhledat pomoc u svého zaměstnavatele nebo jiné příslušné autority, pokud se necítí schopen nebo připraven naplnit jakoukoliv oblast své práce, nebo pokud si není jist jak postupovat v pracovních záležitostech. Otevřeně spolupracovat se svými kolegy a respektovat je. Uvědomit si, že zůstává odpovědný i za práci, kterou postoupil jiným pracovníkům. Uvědomit si a ctít role a dovednosti pracovníků z jiných zařízení a spolupracovat s nimi. Dále se vzdělávat, zvyšovat své vědomosti a dovednosti a přispívat tak ke vzdělávání a rozvoji druhých. (50)

1.4 Etika sociální práce

Etika je nauka o původu a podstatě morálního vědomí a jednání. Jednak se snaží za pomoci biologie, psychologie, sociologie a jiných disciplín poznat, vysvětlit a popsat obecné mravní skutečnosti, jednak je to nauka, která normativně stanovuje, co je mravné a co nikoliv. Etika zkoumá podstatu a funkci morálky a rozhodování člověka z hlediska determinismu a svobody. Hledá obecné zákonitosti, na nichž morálka stojí. (9)

Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v míře, aby současně nedocházelo k omezení takového práva druhých osob. (33)

Etika sociální práce hovoří o konání dobra pro člověka s konkrétním zaměřením tohoto konání na vytváření předpokladů na zdravý fyzický, psychický a sociální vývin jedince (prevence sociální nerovnováhy) a eliminuje nebo alespoň zmírňuje příčinu a důsledek vzniklé sociální nerovnováhy mezi jednotlivci, skupinou a společností navzájem. (59)

Etika sociální práce je souhrnem kladných hodnot a norem, jak postupně v historickém vývoji vznikaly. Sociální pracovník jako zástupce majoritní společnosti a prostředník mezi sociálním klientem a společností. V této roli stojí na straně zákona a státu, na straně majoritní společnosti, tedy na straně mocnějšího. Je vázán povinnostmi dodržovat normy a zákonná ustanovení, což do jisté míry současně zatěžuje jeho vztah ke klientům. Toto dilema ovlivňuje jeho postoje a rozhodování, neboť si musí být vědom, že je zástupcem státu; je představitelem většiny a většinové kultury; je reprezentantem kritérií morálky; je arbitrem z hlediska občanských práv klienta. **(9)** Požadavek mravnosti, tedy etiky vystupuje s obzvláštní naléhavostí tím spíš, oč je zřejmé, jak křehký a nejistý je pracovní vztah klienta a pracovníka. Jak obtížné je pro oba, aby se domluvili, dojednali si společnou práci a došli k spokojenosti s jejím výsledkem. Proto tak často zdůrazňovaný respekt k lidské důstojnosti druhého, proto opakované poukazy na to, že i pracovník potřebuje být respektován a mít pro svou práci podmínky. A proto je otázkou etiky zabývat se tím, co v sobě pracovník nese za potřeby. **(53)** V sociální práci je třeba často jednat proti vůli klienta, který nebývá vždy schopen sám rozeznat, co je pro něj dobré. **(10)**

Přes vysokou potřebnost se etika v soudobé společnosti, úzce zaměřené na výkon, dostává do krize. Globalizovaná společnost je vysoce utilitaristická a etické hodnoty buď odvrhne jako nepotřebný balast nebo je deformuje k vlastnímu obrazu. Tomuto vývoji napomáhá atribut moderní doby, jímž jsou masmédiá. Ta, ve snaze zaujmout, sklouzávají k prezentaci emocionálně vypjatých a drastických obrazů ze života společnosti a přispívají tak k vytváření virtuálního obrazu světa, v němž etika ztrácí svůj původní význam. **(51)**

Etické chování není spojeno pouze s vnějšími pravidly chování v rámci etických kodexů, ale i se subjektivními pocity sociálního pracovníka, jak by měl v situaci jednat, aby jeho rozhodování a chování bylo etické, kdy rozhodování je pouze věcí klienta a snaha rozhodovat za něj je rozpor s etickým chováním. **(39)**

Etické principy

Etické principy sociální práce jsou vyjádřeny zejména v mezinárodních, národních, případně i v organizačních etických kodexech. **(39)**

Sedm principů, které zformuloval koncem padesátých let 20. století kněz Felix Biretek.

Tyto principy jsou překvapivě vlivné, uvážíme-li, že je autor nezamýšlel primárně jako etické principy samy o sobě, ale jako principy pro efektivní práci.

Jedná se o následující principy:

- 1) Individualizace – uznání vlastní jedinečné kvality osobnosti klienta a z toho vyplývá individuální přístup bez stereotypů a předsudků.
- 2) Vyjadřování pocitů – uznání klientovi potřeby volně vyjádřit svoje pocity, včetně negativních.
- 3) Empatie – snažit se o vcítění do pocitů a situace klienta.
- 4) Akceptace – vnímat klienta takového, jaký je, včetně jeho slabostí a silných stránek, podporovat u klienta vědomí jeho vnitřní důstojnosti a hodnoty.
- 5) Nehodnotící postoj, nemoralizování – nepřipisovat klientovi vinu. Sociální pracovník však může hodnotit klientovy postoje nebo jeho jednání, pokud to považuje za vhodné z hlediska práce s klientem.
- 6) Sebeurčení – respektovat klientovo právo a potřebu svobodně se rozhodovat a vybírat si mezi možnostmi.
- 7) Diskrétnost (důvěrnost sdělení) – zachování důvěrných informací o klientovi. Diskrétnost je nejen základním právem klienta a etickým závazkem sociálního pracovníka, ale i základ efektivní práce s klientem. Toto klientovo právo však není absolutní. Limitem je odpovědnost sociálního pracovníka k sobě, zaměstnavateli a společnosti a také práva ostatních klientů. Uvolnění diskrétních informací by však měl sociální pracovník s klientem vždy prodiskutovat. **(28)**

1.4.1 Etický kodex sociálních pracovníků

Sociální práce je založena na hodnotách demokracie a lidských práv. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin i jednotlivců, tak jak jsou vytvářeny v Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte. **(33)**

Za nejstarší profesní etický kodex může být považována lékařská Hippokratova přísaha (odstraňovat škody a činit dobro). Později etické kodexy začaly vznikat na základě teze, že moc a privilegia mohou být zneužita, proto je nutno formulovat kodexy, které budou chování členů regulovat. Etické kodexy v pregnantní podobě formulují základní hodnoty profese. Nikdy však neobsahují řešení konkrétních problémových situací. Praktická aplikace etického kodexu je věcí profesionálního pracovníka. **(51)**

Etiku sociální práce není možné vymezit nějakým kodexem. Respektive kodexy jsou užitečné k prvnímu seznámení a k prvnímu nahlédnutí do problematiky etického hodnocení práce. Etický kodex je užitečný, ale zjednodušující model. Do profesionální práce se ovšem promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem. Docela jiné projevy vůči klientům bude mít pracovník, který je do hloubi duše přesvědčen, že lidé jsou schopni být dobří a vstřícní, jen když k tomu mají příležitost. A docela jiný bude mít ten, kdo je do hloubi duše přesvědčen, že když člověka neomezují pravidla a obavy z jejich nedodržení, zneužije situace ve svůj prospěch, a to na úkor druhých. Jde o to poukázat na to, jak hluboce jsme ve své práci ovlivněni tím, co si myslíme o světě a lidech. **(53)**

Etické kodexy vydávají profesní asociace. Společnost sociálních pracovníků vznikla u nás v roce 1990 a etický kodex vydala k 1. 1. 1995. **(51)**

1.5 *Dilemata v sociální práci*

Dilema je podle psychologického slovníku volba mezi dvěma stejně přijatelnými možnostmi. **(11)** Rozhodnutí, které se týkají situace uživatele či postupu pracovníka. Typickým rysem dilemat je nepříjemné či náročné rozhodování v určitých více či méně sporných situacích. **(40)**

Vznik dilemat

Proces vzniku dilemat probíhá ve čtyřech, na sebe navazujících fázích:

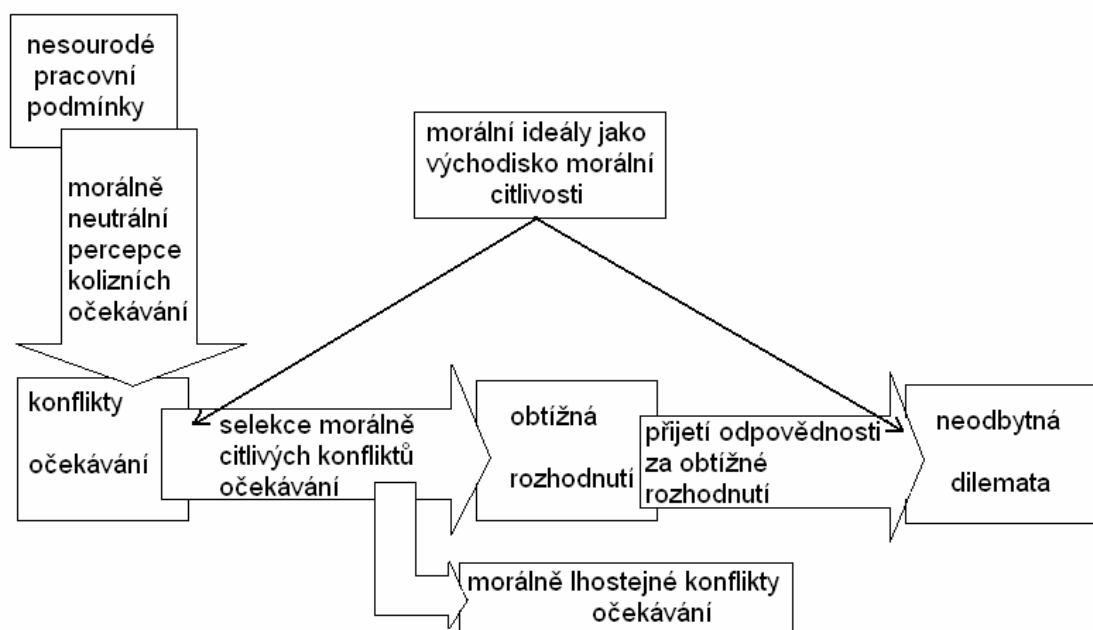
Za prvé, pracovníci jsou konfrontováni s nesourodými pracovními podmínkami. Například, překážky zvládnutí životní situace rodinou jsou početné, potřebných klientů mnoho, času na jejich řešení je však vždy méně, než by bylo třeba.

Za druhé, skrze morálně neutrální percepce kolizních očekávání pracovníci prožívají zkušenost s nesourodými pracovními podmínkami. Ví nebo cítí, že ostatní po něm chtějí, aby pro klienty udělal vše potřebné, a současně, aby se zaměřil jen na to hlavní. Doléhat na něj může také nepříjemný pocit, že sám od svých kolegů očekává to i ono.

Za třetí, v dilemata se v očích sociálních pracovníků mění jen ty konflikty očekávání, vůči nimž jsou pracovníci morálně citliví, což znamená, že jsou schopni si uvědomit morální povahu této situace a díky tomu číst morální dilemma v reálné situaci.

Za čtvrté, vychází z předpokladu, že se sociální pracovníci nebudou dilematem vážně zabývat („nepustí si ho k tělu“), pokud jsou přesvědčeni, že volba mezi neslučitelnými možnostmi není věcí jejich odpovědnosti. Pokud však pocit zodpovědnosti za provedení volby mají, vyvstane před nimi tzv. „neodbytné dilemma“. Přítomnost a stálost tohoto pocitu souvisí s houževnatostí, s níž sociální pracovníci uplatňují své morální ideály. **(49)**

Schéma č. 1: Lineární představa o vzniku dilemat práce s klientem.



(49)

Diskuze věnovaná etickým otázkám mj. pomáhá sociálním pracovníkům, aby se dokázali orientovat v případě, kdy mají učinit rozhodnutí, která spadá do oblasti morálních dilemat a problémů. Sociální pracovníci se často musejí rozhodovat v mnohoznačných situacích, pohybují se např. mezi pólem jednostranného působení na klienta a pólem symetrické spolupráce s ním. (28)

1. 5. 1 Etická dilemata v sociální práci

Etická dilemata vznikají v situacích, ve kterých je sociální pracovník nucen volit ze dvou nebo i více možností, které chápe jako konflikt morálních principů a není mu zřejmé, které rozhodnutí bude vhodnější. Důležitým faktorem je zde osobnost sociálního pracovníka, jeho vnímání situace, osobní zkušenost a individuální hierarchie hodnot a v neposlední řadě kontext dané situace. **(51)**

Sociální pracovníci se nevyhnutelně setkávají s etickými dilematy v jejich práci. Etická dilemata mají na sociálního pracovníka pozitivní nebo negativní dopad, v řadě úrovní a v řadě cest. **(15)**

Někteří autoři se domnívají, že etické rozhodování a etická praxe v organizaci nezávisí pouze na morální zralosti či profesionalitě jednotlivých pracovníků. V tomto směru rozlišuje sociální práce praxi defenzivní a reflexivní. Pro defenzivní praxi je charakteristické, že sociální pracovník jedná podle směrnic a předpisů a plní své povinnosti vymezené zákonem a zaměstnaneckými předpisy. Postup ho sice omezuje, ale současně i chrání před vlastní zodpovědností. 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. **(39)** Existují dva modely. Model profesionální odborné znalosti a racionalistický model profesní etiky. Zatímco oba poskytují nepostradatelné základy k autoritě profesionální praxe, nenabízí tím přesný obraz profesionálního úsudku. Ačkoliv jsou silně autoritativní, oba modely jsou pouhou fikcí, i když často užitečnou fikcí. Oba modely stojí na komplexních modelech nepřiměřeného výkonu nebo zneužití úřední moci, to někdy může vést k selhání služeb. **(4)**

Pracovníci řady pomáhajících, zejména profesionálních oborů jsou běžně vystaveni nespočetným očekáváním. Stává se například, že příslušný etický kodex očekává od sociálních pracovníků, psychologů nebo lékařů, že budou cíle a nástroje intervence volit případ od případu podle potřeb jednotlivých klientů. Nadřízení nebo spolupracovníci však očekávají, že s klienty „se bude“ pracovat určitým, zavedeným způsobem, který je z těch či oněch důvodů v organizaci vnímán jako žádoucí. Etický kodex pracovníkům uvedených oborů obvykle velí, aby nebyli direktivní a klientovi pomáhali z perspektivy jeho dlouhodobých zájmů, řada klientů však očekává jasnou a okamžitou uskutečnitelnou radu a sponzor předpokládá, že doba spolupráce s klientem bude co nejkratší a služba co nejlevnější.

Stává se, že velká část veřejnosti a sdělovací prostředky očekávají, že pomáhající pracovníci budou klienty odrazovat od „zneužívání“ státních prostředků a nedopustí jejich „závislost na pomoci“. **(49)**

Etická dilemata a etické otázky bývají obvykle natolik specifické a přitom komplexní, že při jejich řešení nestačí jako vodítko vnitřní směrnice, seznam střetů zájmů, etický kodex a jiné obecné formy. Odpověď je třeba hledat se zřetelem na jedinečnost situace a kontext v procesu etického rozhodování. **(39)**

Existuje charakteristika řešení otázek, které spadají pod oblast profesní etiky, která jsou založena na rozumovém zdůvodnění morálního rozhodnutí na základě etických principů:

- Jde o řešení, která se týkají dobrého života – mělo by podporovat spokojenost lidí, uspokojit jejich potřeby. Je třeba mít na paměti, že definice lidských potřeb je relativní a závisí na typu společnosti, na ideologickém systému, na osobnosti apod.
- Tato řešení zahrnují akci – jednání. Např. budeme-li respektovat klientčino rozhodnutí odmítnout domov důchodců, musíme být připraveni podle tohoto rozhodnutí i následně jednat.
- Měla by být univerzální ve smyslu obdobného postupu u klientů, kteří se ocitli v obdobné situaci. Nejde o porušení individuálního přístupu k jednotlivým klientům, ale o to, aby někteří klienti nebyli protěžováni a jiní zase naopak odmítáni.
- Měla by být oprávněná vzhledem k profesním a obecným hodnotám. **(1)**

1. 5. 2 Všední dilemata řadových pracovníků

Všední dilemata před sociálním pracovníkem stojí tehdy, když nemůže se svými klienty pracovat tak, jak by si představoval. Nesrovnalosti v pracovních podmínkách komplikují sociálním pracovníkům život a znemožňují jim pracovat podle svých představ, hodnot a svědomí.

Například Musil všední dilemata systematicky rozpracoval do sedmi typů. Jedná se o dilema mezi komplexními a zjednodušenými cíli, mezi množstvím klientů a kvalitou poskytovaných služeb, mezi rovnocenným přístupem ke všem klientům a upřednostňováním některých z nich, mezi jednostranností a symetrií ve vztazích s klienty, mezi procedurálním a situačním přístupem k problémům klienta, mezi materiální a nemateriální pomocí a mezi snahou zasáhnout včas a obavou z unáhleného zásahu. **(36)** Nedělníková rozdělila dilemata na rozhodování mezi protichůdnými zadáními, dilemata pomáhajícího vztahu a dilemata volby způsobu řešení. **(40)**

Komplexní a zjednodušené cíle

Dilema mezi komplexními a zjednodušenými cíli plyne z nejasnosti cílů sociálních služeb. Cíle sociálních služeb bývají vymezeny pouze rámcově, aby si je veřejnost mohla idealizovat podle vlastních představ. Sociální pracovníci, kteří služby poskytují, tak činí to samé a cíl si přeměňují do konkrétní podoby po svém. Sociální pracovníci nevědí, zda je jejich interpretace vyhovující, a jsou vděční za každý metodický pokyn z ministerstva práce a sociálních věcí nebo školení. Vlastní pojetí cílů způsobuje, že jsou cíle zjednodušovány. Sociální pracovník si tímto pojetím cíle přizpůsobuje tak, aby mu usnadňovaly jeho práci a aby bylo možno tyto cíle naplňovat.

Dilema mezi komplexními a zjednodušenými cíli lze identifikovat ze specifických pracovních podmínek sociálních pracovníků, které jsou popsány jako street-level byrokraty. Dilema potvrzují zejména nejasně vymezené cíle služeb a rozpor v představách o cílech mezi sociálními pracovníky a jejich vedením. **(36)**

Hranice v pomáhajících vztazích

Mnoho možných etických pochybení pramení z narušení či problematického nastavení hranic v pomáhajícím vztahu. Pomáhající či profesionální vztah je v sociální práci považován za výrazný prvek, ne-li přímo předpoklad efektivní práce s klientem. Nemá-li však sociální pracovník svůj vztah ke klientovi vnitřně vymezen, může jen obtížně udržovat jeho hranice tak, aby byl vztah pro všechny strany bezpečný a konstruktivní. **(39)**

Pomoc a kontrola

Dilema jednostrannosti a symetrie lze popsat jako střet mezi kontrolou a autoritou a podporou a pomocí. Jeho existenci lze vysledovat z jednání s klientem a celkového způsobu práce při řešení jeho problémů. **(36)**

Dalším aspektem tohoto dilematu je pojem držitele problému klienta. **(53)** Sociální pracovník, který preferuje monolog ve vztahu s klientem se považuje za držitele a řešitele problému a klienta kontroluje. Kontrola se uplatňuje u řešení problémů, které si samotný klient neuvědomuje. Spočívá ve sledování jiných zájmů než jsou přání klienta. Může se jednat o nedostatky, které si klient přinesl ze své původní rodiny (např. nedostatečné hygienické návyky) a jejichž negativní důsledky si neuvědomuje.

Sociální pracovník, který preferuje vztah založený na dialogu s klientem, klienta nechává rozhodovat o svém problému a pomáhá mu tento problém řešit. Pomoc je založena na společně dohodnuté spolupráci. Klient si sám určí, jak chce svůj problém řešit, a přijme nabídku ze strany sociálního pracovníka. **(36)** Kontrola je totožná se snahou pracovníka měnit něco, co klient měnit nechce. Kontrolu si klient neobjednal. Pomoc spočívá v podpoře změny, kterou si klient objednal a kterou očekává. Předpokladem takto vymezené pomoci je dialog. Pracovník musí porozumět klientově definici problému nebo se na ní musí s klientem dohodnout. Při kontrole si pracovník vystačí s monologem. Stačí mu, když klientovy způsoby posoudí ze svého vlastního hlediska. **(53)** Autoři poukazují na existenci dvou protichůdných pojetí oboru. Na jedné straně jsou především sami sociální pracovníci přesvědčeni, že nejvlastnějším cílem jejich úsilí je pomáhat klientům, na straně druhé považují zejména politici za cíl sociální práce sociální kontrolu. **(31)** Podle Kopřivy lidé většinou vedení očekávají, ba přímo vyžadují. **(21)**

Otázky pomoci a kontroly vystupují zejména v situacích, kdy jsou klienti pasivní, nespolupracují, nedodržují dohodu o spolupráci a pracovník má za to, že pokud dojde k ukončení či přerušení práce na problému, může to negativně ovlivnit kvalitu života klienta. Pracovník také může ukončení služby vnímat jako své selhání, skrze práci pro klienta řeší své potřeby (snaha něco si dokázat atd.) **(39)** Existuje možnost řešení dilematu a to, že monolog jako způsob komunikace s klientem je zcela zamítnut, namísto hlavní slovo má sociální pracovník, který s klientem vede dialog. Klient je neustále udržován v domněnání, že jejich vztah je symetrický a že představy obou stran jsou diskutovány. **(24)** Zneužívání pomoci má jedinou, zato velmi často opakovanou podobu: pod záminkou „pomáhání“ je vykonávána kontrola. **(6)**

Množství klientů a kvalita služeb

Velké množství klientů je každodenním problémem všech sociálních pracovníků. Zvládání velkého počtu klientů vede k tomu, že sociální pracovník je nucen omezovat svůj čas, energii a pozornost, kterou věnuje jednotlivým klientům. Přetížení řeší pracovníci rovněž tím, že se naučí nové způsoby práce, které zjednodušují celý proces práce s klientem. Pokud by měla být všem potřebám klientů věnována plná pozornost, nezbyl by čas na další klienty. Na toto zjednodušení si sociální pracovníci navyknou a používají jej i v době, kdy přetížení opadlo. (36)

Pracovníci vědí, že s každým jednotlivým klientem by pravděpodobně mohli jednat pružně a přiměřeně jeho situaci. Pokud by však takto postupovali s příliš velkým počtem klientů, jejich schopnost reagovat pružně by se vytratila. Pokud by měla být všem potřebám klientů věnována plná pozornost, nezbyl by čas na další klienty. (27) Pracovníci si stěžují, že nemají dostatek času na uspokojení potřeb klientů. Jinak řečeno, pracovníci považují nedostatek pracovní kapacity a času za příčinu napětí, stresu, výčitek svědomí, což jim znepříjemňuje pracovní podmínky. (38)

Dilema mezi množstvím klientů a kvalitou služeb je jedno z nejčastěji se vyskytujících dilemat. Lze je vyčíst z pracovních podmínek, náplně práce a vlastností běžného klienta. Obvyklý pracovní den sociálního pracovníka obnáší velké množství různě naladěných klientů, účast na soudních jednáních, plnění úkolů v terénu a také administrativní povinnosti. V pracovní době se tyto úkoly reálně nedají stihnout. Sociální pracovníci si zpravidla nemohou dovolit dát klientům najevo, že jim poskytují služby v omezené míře. Snaží se tlumit svou vstřícnost a přehlíží nároky klientů, které by běžně klienta opravňovaly k tomu, aby mu sociální pracovník poskytl službu. (36) Úspěšnost sociální práce s klientem je dána také kapacitou, kterou k řešení problému sociální pracovník má. Jako nedostatečná kapacita se v současnosti jeví personální stav na úseku veškerých pomáhajících profesí. (47)

Při bezprostřední práci s lidmi je třeba činit rozhodnutí, která nemohou ani zákonodárci, ani nadřízení úředníků důsledně naprogramovat. Různí autoři se proto shodují v tom, že i při direktivním vymezení úkolů a postupů skýtá potřeba rozhodovat o způsobu řešení individuálních žádostí nebo situací sociálním pracovníkům prostor pro nezávislý úsudek. Díky tomu mohou zvládat výše zmíněné dilema kvantity a kvality sobě vlastním způsobem. (35)

Předcházení závislosti na sociální službě

Pracovník se snaží u klienta předejít dlouhodobé neschopnosti řešit svoji situaci sám bez pomoci pomáhajícího pracovníka. Předcházením této závislosti je podpora klienta v začlenění do společnosti, snaha pracovníka a klienta v maximální možné míře využít přirozené sociální zdroje klienta a dalších dostupných služeb tak, aby bylo dosaženo úspěšného řešení problému klienta. Pracovník nepracuje na problému za klienta, ale společně s klientem. Rozdělují si činnost (úkoly, které udělá pracovník a které klient).

(6)

Neutralita a favoritismus

Toto dilema sociální pracovníky nutí volit mezi neutrálním přístupem bez předsudků a rozlišováním klientů podle jejich vlastností. Někdy lze považovat rozlišování mezi klienty za běžný postup v organizacích služeb sociální práce. (27)

Jednání na základě osobních sympatií, očekávaných reakcí či představ o sociální hodnotě lidí je běžné téměř pro všechny profese a netýká se pouze sociálních pracovníků. Různá kritéria (slušnost, dobrá pověst, udržovaný vzhled) tak ovlivňují kvalitu a rozsah poskytovaných služeb. Dalším důvodem pro „výběr“ klientů může být snaha po lepších výsledcích práce. Sociální pracovník intenzivněji pracuje s těmi klienty, které považuje za vstřícnější, otevřenější a pružnější ke spolupráci. Očekávání, že právě s těmito klienty bude sociální práce snazší a úspěšná, nejsou ničím podložená. Existenci dilematu mezi neutralitou a favoritismem lze snadno identifikovat z výčitek svědomí sociálních pracovníků, kteří si uvědomují, že některé klienty upřednostňují a zároveň vědí, že toto rozlišování není pro výkon jejich práce přípustné. (36)

Profesionalizace a deprofesionalizace

Vyskytují se protikladné tendence o přívržencích alternativní sociální práce. Ti požadují deprofesionalizaci, která má otevřít přístup k sociální práci laikům. Sociální služby poskytované přáteli, rodinou a dobrovolníky podle nich vedou k výraznějším výsledkům než odborný přístup. Zajímavě dokresluje problematičnost profesionalizace Možný na příkladu profesionální intervence manželských poradců. Srovnává profesionální intervenci do rodinného konfliktu s tradičními způsoby neprofesionalizované intervence (pater familias, kněze, sousedů) a konstatuje, že profesionální intervence přináší četné výhody právě tím, čím je součástí své doby: svou racionalitou, orientací na praktický výsledek, profesionální kompetenci. (37)

Zasáhnout či nezasáhnout

Toto dilema je jedno z nejnáročnějších, neboť rozhodnutí, které z něj plyne, je velice závažné a výrazně zasahuje do práv dětí i rodičů a ovlivňuje řád rodiny. Přesto je dilematická situace, která sociálního pracovníka staví před rozhodnutí zda zasáhnout nebo nezasáhnout, běžnou součástí jejich práce. Obecně platí, že čím více se sociální pracovník snaží vyloučit riziko, že se dítěti něco přihodí, tím více je pravděpodobné, že dítě odebere z rodiny neoprávněně. **(36)** V různých organizacích jsou různě shovívavější k jedné z variant. Obecně však lze říci, že nedbalost je v sociální práci posuzována méně přísně než neoprávněný zásah. Vysokou hodnotu při rozhodování mají odborné znalosti a dovednosti. Sociální pracovník spoléhá na svůj odborný úsudek. Obecně platí, že čím více se sociální pracovník snaží vyloučit riziko, tím ho čeká horší výsledek. **(24)** Vysokou hodnotu při rozhodování mají odborné znalosti a dovednosti. Sociální pracovník spoléhá na svůj odborný úsudek. **(36)** Je důležitý dialogický vztah mezi pracovníkem a klientem, který má sloužit jako prevence nesprávného zásahu i nesprávného nezasáhnutí. **(24)**

Polyvalence a specializace

Další dilema vzniklo v souvislosti s organizací sociálních služeb. Polyvalence znamená, že sociální pracovník v rámci své územní kompetence poskytuje služby klientům v nejrozmanitějších životních situacích – řeší problematiku mladistvých i dospělých delikventů, zabývá se občany invalidními i starými, intervenuje v rodinách s dětmi atd.

Specializace vyjadřuje takové pojetí sociální práce, při kterém se sociální pracovník v rámci svého profesionálního působení zabývá pouze určitým sociálním problémem nebo jedním z jeho aspektů. **(31)**

Materiální a nemateriální pomoc

Typickým příkladem materiální pomoci je práce dávkových pracovníků, kteří klientům poskytují finanční prostředky do hranice existenčního minima. Jedná se o naplňování aktuálních potřeb klienta ve snaze zajistit jeho současnou životní situaci. Patří sem finanční pomoc, sociálně-právní poradenství, poskytování pomoci při vyplňování formulářů, přimluva, zastupování nebo zprostředkování jiných organizací aj. Cílem těchto činností zpravidla není naučit klienta zvládat své potíže vlastními silami, což je výsledkem dlouhodobé práce s klientem, ale aktuálně mu pomoci s dílčím

problémem, se kterým si neví rady (např. vyplnění návrhu k soudu, dojednání návštěvy dítěte v ústavním zařízení). Pokud by se klient naučil svůj problém zvládat, byl by to jen nezamýšlený vedlejší produkt pomoci.

Nemateriální pomocí je myšlena dlouhodobá sociální práce s klientem. Cílem je naučit klienta, aby si pomohl sám, zvládal své problémy a zlepšoval svou životní situaci vlastními silami. Podstatou této pomoci je učení. Sociální pracovník klienta učí zvládat svůj život a problémy s ním spojené. Jako prvořadé se jeví nalezení souvislostí mezi problémy klienta, které mají materiální a nemateriální podobu. Sociální pracovník užívá nástroje jako jsou emocionální provázení, psychologická podpora nebo přístup orientovaný na úkoly. Klient se učí zvládat úkoly, chápat a naplňovat své role ve společnosti a rodině. **(36)**

Laan upozorňuje na skutečnost, že je možné poskytovat materiální a nemateriální pomoc současně a že tato varianta je vlastně ideální. Pokud totiž sociální pracovník upřednostňuje jednu z forem pomoci, může se dopouštět jedné ze dvou chyb. Přílišné soustředění na materiální pomoc způsobuje ekonomizaci pomoci a naopak preference nemateriální pomoci způsobuje psychologizaci pomoci, kdy se sociální pracovník snaží emancipovat klienta, aby se dokázal se svými problémy vypořádat sám. **(24)**

Zájem uživatele versus veřejný zájem

Dilema vychází z možného protikladu zájmů klienta a společnosti, zejména při takové činnosti klienta, která podléhá ohlašovací povinnosti nebo ji lze chápat jako protispolečenskou. Typicky se tyto situace vztahují k práci na černo, drobným krádežím, k pobytu osob v bytě nenahlášených v evidenčním listu a na službách atd. Zvláštním případem konfliktu zájmu veřejného a zájmu uživatele může být poškození uživatele tzv. správným řešením. **(40)** Sociální pracovníci mohou mít například výčitky svědomí, že dělají věc proti veřejnému zájmu. **(38)**

Chybám v řešení dilematu lze předcházet uvážlivým a svědomitým posuzováním jednotlivého případu. Tento přístup nezajišťuje příjemné rozhodnutí, ale zaručuje, že nedojde k zásahu dříve, než jsou vyčerpány všechny ostatní možnosti. Terénní asistentky uvádí, že zbytečné zásahy sociálních pracovníků pramení v jejich myšlení, kdy se sociální pracovníci domnívají, že ony mají zodpovědnost za dítě a na jejich zákrocích záleží, jak bude dítě prospívat. Zásadní chybou je, že přebírají zodpovědnost

rodičů, přestože základní zodpovědnost za dítě nemá sociální pracovník, nýbrž rodiče dítěte.

V různých organizacích vlivem její kultury mohou být sociální pracovníci shovívavější k jedné z chyb a ostražitější k druhé z chyb. Naopak v organizaci, která obě možnosti považuje za rovnocenné, bude sociální pracovník jednotlivé případy posuzovat s uvážlivostí a svědomitostí. Základem pro optimální rozhodnutí sociálního pracovníka je správné posouzení případu. (36)

1.5.3 Řešení dilemat práce s klienty

Nedělníková uvádí, že je nutné identifikovat dilema; určit co konkrétně se dostává v situaci do konfliktu; vymezit koho se dilema týká; diskuze v týmu pracovníků a zdokumentovat jednotlivé kroky situace. (40)

Pracovníci zvládají obtížná rozhodování a dilemata tak, že hledají, předávají si a opakovaně užívají takové pracovní postupy, které jsou pro ně přijatelné. Přijatelné proto, že jsou slučitelné s jejich osobními preferencemi, umožňují jim s určitou dávkou rutiny zvládat dané pracovní podmínky a očekávat přitom, že to přinese uznání ostatních. Pravidla jednání, která v praktické podobě vyjadřují tyto přijatelné přístupy a do nich vtělené ideologické preference, tvoří v každé organizaci její specifickou kulturu přístupu ke klientům. Tu můžeme chápat jako soustavu kolektivně uznávaných, individuálně přijatelných a ustálených způsobů řešení dilemat, se kterými se pracovníci setkávají při práci s klienty.

Musil nastolil soustavu návodů na obcházení dilemat a rámcově nastínil, jak pracovníci služeb sociální práce svá dilemata zvládají. (36)

Důležitým předpokladem pro řešení dilematické situace je sebereflexe každého pracovníka. (40)

Tvrzení, že volba u dilemat je nutná, může být zavádějící. Zdůrazňuje neslučitelnost možností, mezi nimiž je třeba volit. Může však také budit dojem, že lidé, kteří stojí před dilematem, se musí nutně rozhodnout. Tak tomu ale vždy není. Lidé se totiž mohou dilematu vyhnout nebo alespoň dlouho vyhýbat.

Ačkoliv se pracovníci někdy ocitají před nutností obtížně volit, dilema sehrává spíše úlohu výzvy, která se neřeší naléhavým rozhodnutím. Pracovníci se snaží najít způsob jak obtížnou volbu oddálit nebo se jí zcela vyhnout. Pokud se jim to daří, nalezený postup rutinně opakují. Nalezené řešení občas selže a bolestnou volbu je pak třeba přece jen učinit. Stávali se to výjimečně nebo v přijatelné a předvídatelné míře, nalezené

řešení je v organizaci přijato jako uznávané pravidlo jednání. Dilema pak ustupuje do pozadí a jeho místo zaujímá rutinní způsob jeho rozměňování. **(36)**

Tabulka č. 1: Význam způsobů rozdílnosti mezi klienty uvnitř různých dilemat

PRAXE RŮZNÉHO PŘÍSTUPU	ZPŮSOB ZVLÁDÁNÍ DILEMAT PRACOVNÍKY		
	Ospravedlnění zjednodušování cílů okolnostmi	Ospravedlnění kontroly množství práce, rozlišováním kvalit služeb různým klientům	Ospravedlnění používání zvýhodňování a předsudků o rozdílech mezi klienty
	Zvládání dilemat mezi komplexními a zjednodušujícími cíly	Zvládání dilemat mezi kvalitou služeb a množstvím klientů	Zvládání dilemat mezi neutralitou a zvýhodňováním
Vyjma „hodnot společensky usazené klienty“	„Nejsou tak hluší, jako ti, co neslyší“	Vyřazení části klientů o informace, nároky a služby	Ospravedlnění vyloučení části klientů předsudky o jejich menší sociální hodnotě
Poskytování lepšíků služeb „více společensky hodnotným klientům“	„Alespoň někdo, kdyby nedošlo na všechny“	Koncentrace více kvalifikovaného personálu jen na část klientů	Ospravedlnění měnící se kvality služeb předsudky o menším sociálním postavení části klientů
Větší pozornost klientům, kteří budou mít „lepší hodnocení při jejich změně“	„Děláme jen to, co se od nás čeká“	Zvýšený počet klientů odhadem přijatými kritérii	Ospravedlnění měnící se kvality služeb předsudky s užíváním odhadu v organizaci
Větší pozornost klientům, kteří budou „více vnímat pomoc“	„Nejsou tak hluší, jako ti, co neslyší“	Větší úspěch s klienty pokládají za dobrý zásah	Ospravedlnění vyloučení části klientů předsudky o jejich nižší vnímavosti pomoci

Může nastat situace, kdy sociální pracovník problém jako dilema nevnímá, což může být způsobeno tím, že je tzv. morálně necitlivý a tedy si neuvědomuje morální problematičnost dané situace, nebo má natolik jasné priority, že může jednoznačnou volbu učinit bez zaváhání. Avšak mnohem častěji jej praxe nutí zvládat podobné situace rutinním způsobem a jejich naléhavost se tak v očích sociálního pracovníka oslabí. (36)

Většina sociálních pracovníků vstupuje do veřejných institucí, protože chce pomáhat jiným lidem a tato činnost má dát jejich životu smysl. Tato skutečnost dokazuje, že řadoví pomáhající pracovníci jsou morálně citliví ke konfliktům očekávání, které se týkají vstřícnosti vůči potřebám klientů. Předpokládá, že je splněna zásadní podmínka vzniku dilematu – existence morální citlivosti řadových pracovníků vůči konfliktům očekávání. Pochybuje však o tom, že by sociální pracovníci měli pocit vlastní zodpovědnosti za neodkladné provedení těžké volby. Řadoví pracovníci jsou tedy morálně citliví a uvědomují si existenci dilemat při práci s klienty, ale nepovažují se za ty, kdo by měli naléhavě činit obtížná rozhodnutí plynoucí z těchto dilemat a přijímat za ně zodpovědnost. (27)

Tabulka č. 2: Srovnání strategií zvládání dilemat práce s klienty

Strategie pro zvládání dilemat Hlediska srovnávání	Vyhnutí se dilematu	Výměna podmínek
Odpověď na nejisté pracovní podmínky	Povšiml si přirozeně	Musí být odstraněn
Odpověď na dilema	Povšiml si přirozeně	Jeho vzniku by se mělo předcházet
Způsob zvládání dilemat	Použití stálých vzorců interakce s klientem umožňuje vyhnout se stresující volbě	Dosáhnout změny podmínek skrz společnou spolupráci nebo přes námitku či přímou akci
Odpověď na etické problémy přidružené se zvládáním dilemat	Sekundární ospravedlňování, racionalizace u užívání stálého vzorce činnosti	Odstranit důvody nerespektu původních etických principů skupiny

(34)

Hypotézy, podle níž mohou sociální pracovníci dilemata práce s klientem zvládat jednoznačnou

volbou jedné z obtížně slučitelných možností:

Setrvání u dilematu

Jako první se nabízí hypotéza, podle níž mohou sociální pracovníci svá dilemata zvládat tím, že u nich setrvají – přijmou je včetně trápení, které jejich prožívání provází a učiní je součástí svého života. (49)

Obcházení dilemat

Dlouhou tradici má výzkumem košatě popsána představa, že se sociální pracovníci snaží dilematům vyhýbat či obcházet je. Tento způsob zvládání dilemat spočívá ve

snaze jednat tak, aby bylo možné unikat před obtížným rozhodováním, jehož potřebu vyvolává konfrontace s příznaky neslučitelných očekávání. Ty se před sociálními pracovníky znovu a znovu vynořují v běžných, opakujících se pracovních situacích a evokují v nich nepříjemné prožitky spojené s obtížným rozhodováním mezi možnostmi, které z hlediska svých morálních ideálů vnímají jako těžko slučitelné. Opakovaná konfrontace s těmito pracovními situacemi, s příznaky kolizních očekávání a s volbou neslučitelných možností přináší psychickou zátěž, před níž se sociální pracovníci snaží unikat. Jednají proto způsobem, který jim umožňuje odklánět pozornost od příznaků neslučitelnosti očekávání.

Pozornost je tedy od dilematu odkloněna, dilema však latentně zůstává v pracovní situaci přítomno a může být kdykoliv změnou okolností znovu přesunuto do centra pozornosti. Říkáme proto, že výsledkem obcházení dilematu je jeho zatlačení do „latentní fáze a vznik latentního dilematu. (49)

Změna nesourodých podmínek

Dalším z literatury známým, v praxi však vzácnějším způsobem zvládání dilemat je snaha o změnu nesourodých podmínek, které stojí u kořene vzniku dilemat. V tomto případě se sociální pracovníci snaží zachovat svůj morální ideál a modifikovat nesourodé pracovní podmínky tak, aby jim nebránily jednat v souladu s morálním ideálem a nezatěžovaly jejich svědomí potřebou obcházet rozhodnutí a modifikovat morální ideály. (49)

Sociální práce by měla řešit etiku související s výkonem této profese, neboť kromě jiného sociální pracovníci často disponují značnou mocí nad klientem. Profesní etika by tedy měla zabránit možnému zneužití této moci. Existují kurzy, které nabízejí povídání, zamyšlení i praktická cvičení, která se dotýkají etických pravidel v sociální práci tak, aby jeho účastníci mohli předcházet etickým pochybením. Rovněž kurz nabízí prostor pro reflektování obtížných situací, které se dotýkají etiky a se kterými se frekventanti sami setkali. Ve skupinové práci můžou diskutovat a možná i hledat společně odpovědi na nejrůznější etická dilemata či problémy. Kurz má danou strukturu, která se však může měnit, dle konkrétní zakázky účastníků. (7) Ve skutečnosti všichni profesionálové bez ohledu na jejich profesi musejí čelit etickým dilematům.

Výsledkem je, že v průběhu času by měla každá profese vyvinout metodu na jednání s etickými dilematy jedinečnými pro jejich odbornou znalost. (20)

Dilema je volba mezi dvěma stejnými kvalitami. **(54)** Podle Musila má dilema spíše podobu výzvy, která se neřeší naléhavým rozhodnutím, ale pracovníci se snaží hledat způsoby jak obtížnou volbu oddálit nebo se jí vyhnout.

Musil popsal dva typy dilemat, a to zjevné a latentní. Před zjevným dilematem stojí pracovníci, které jejich pracovní podmínky nutí, aby bezprostředně volili mezi dvěma vzájemně se vylučujícími nebo neslučitelnými možnostmi. Pracovníci zpravidla naleznou nějaké řešení, které naléhavost dilematu oslabí. Dilema ustoupí do pozadí a ze zjevného dilematu se stává dilema latentní. Latentní dilema vstupuje do středu zájmu opět v době, kdy se ožíví okolnosti, které z něj udělají dilema zjevné. **(36)**

Pro potřeby této práce je nutno zmínit ještě jedno rozlišení dilemat, se kterými se sociální pracovníci v praxi setkávají. Jedná se o dilemata všední a strategická. Strategická dilemata se zabývají významem služeb sociálních pracovníků pro společnost. Zvládání strategických dilemat ovlivňuje podobu operační strategie organizace, v níž sociální pracovníci pracují. Všední dilemata jsou každodenním „chlebem“ sociálních pracovníků. Tato dilemata lépe postihují přímou práci s klientem a jsou to dilemata, která se bezprostředně týkají způsobu každodenní, běžné práce s klienty. **(36)**

V sociální práci se v 19. a zejména ve 20. století projevila řada protichůdných tendencí, která lze obecně označit jako vývojová dilemata. **(37)**

Zvyklosti, jimiž se pomáhající pracovníci řídí při práci s klienty, jsou do značné míry výsledkem jejich snahy zvládat pracovní podmínky. Nesourodost pracovních podmínek staví pomáhající pracovníky při práci s klienty před dilema. Řadoví pracovníci vždy mají možnost tato dilemata zvládat pomocí vlastního, do určité míry nezávislého úsudku. Je tomu proto, že situace a reakce jednotlivých klientů jsou neopakovatelné. Průběh a výsledek práce s nimi tudíž nelze do důsledku naprogramovat a zvenčí kontrolovat.

Sociálním pracovníkům a jejich kolegům z jiných pomáhajících oborů mohou poznatky o tom, jak zvládání pracovních podmínek ovlivňuje jejich přístup ke klientům, přinést přinejmenším dvojí užitek. Za prvé mohou inspirovat ty, kteří se rádi zamýšlejí sami nad sebou a nad kvalitou služeb, které poskytují. Za druhé mohou pomoci učitelům supervize a jejich studentům, aby zkušenostem z praxe v organizacích služeb

sociálním práce porozuměli z hlediska vnitřního života a pracovních podmínek těchto organizací. (36)

2. Cíl práce

Práce si klade za hlavní cíl zmapovat, s jakými dilematy se nejčastěji setkávají sociální pracovníci při práci s klientem, jak k nim přistupují a jak je řeší.

Jako dílčí cíl si práce klade zjistit, jaké jsou možnosti pomoci v řešení dilemat, spojených s výkonem činnosti sociálního pracovníka.

Empirický výstup této práce byl porovnán s výsledky a s dostupnou literaturou. Na základně výsledků a jejich vzájemném porovnání byly stanoveny hypotézy, které mohou sloužit jako podklad pro případné kvantitativní výzkumné studie této problematiky.

Vzhledem k tomu, že byl použit pro zpracování kvalitativní výzkum, byly hypotézy stanoveny v diskusní části.

3. Metodika

3.1 Metodika výzkumu

Pro svou diplomovou práci jsem zvolila kvalitativní výzkum pomocí rozhovoru. Podle Jandourka se kvalitativní badatelé snaží získat různými způsoby co nejvíce dat obvykle o menším množství jedinců, aby mohli pátrat po pravidelnostech a významech, které se za získanými informacemi skrývají. Kvalitativní výzkum usiluje o co největší validitu – neboli platnost výsledků (zda skutečně zjistil to, co chtěl zjistit).**(16)** Jak uvádí Bártlová, S. – Hnilicová, H. kvalitativní výzkum pracuje s malým souborem respondentů bez nároku na statistickou reprezentativnost. Používá techniky jako hloubkové individuální rozhovory, skupinové rozhovory apod. Může to být výzkum týkající se života lidí, příběhů jejich života, chování ale také chodu organizací nebo vzájemných vztahů. **(2)** Disman chápe kvalitativní výzkum jako nenumerné řešení a interpretaci sociální reality. Pro mnoho autorů však jedinečnost tohoto typu výzkumu nespočívá jen v absenci čísel, ale také v tom, že ke kvalitativnímu výzkumu lze přistupovat různým způsobem. **(5)** Hendl řadí mezi přednosti kvalitativního výzkumu možnost získat podrobný popis a vhled při zkoumání fenoménu či jedince. Subjekt je zkoumán v přirozeném prostředí. Kvalitativní výzkum umožňuje studovat procesy a navrhnout teorie. Další z výhod je získání hloubkového popisu případů, případy prochází podrobnou komparací. Kvalitativní výzkum používá širokou škálu postupů k získání hodnověrných výsledků. Jsou zde patrné vlivy filozofie, antropologie, pedagogiky, psychologie, lingvistiky nebo sociologie. **(13)**

Jako metodu pro získávání dat jsem zvolila metodu dotazování. Ke sběru dat byla použita technika okruhů polořízeného (polostandardizovaného) rozhovoru. Ferjenčík uvádí, že jestliže je primárním záměrem získání takových typů dat, jako jsou informace o názorech, postojích, záměrech, přáních, nebo jestliže se chceme dozvědět, jak daný člověk porozuměl situaci, potom bude rozhovor nenahraditelnou metodou, ke které sáhne psycholog, politolog i sociolog. **(8)** U metody rozhovoru tazatel klade osobně a ústně otázky dotazovanému, aby tak řízeným způsobem obdržel informace. **(16)**

Struktura polořízeného rozhovoru byla rozdělena do 6 základních okruhů

Kompetence

- přehled o kompetencích
- kde kompetence hledat a na koho se případně obrátit
- provedená činnost nad rámec kompetencí

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k morálním a etickým hodnotám

- rozpor s etickým kodexem
- lidská důstojnost - respekt klienta
- svědomí – dostatek času na klienta
- rozporuplná očekávání

Dilemata sociálních pracovníků k organizaci

- pravidla organizace
- racionalizace
- ovlivňování rozhodnutí spolupracovníky

Dilemata sociálních pracovníků k nadřízenému

- autorita
- rozmluva s nadřízeným, nebo zamlčení

Dilemata sociálních pracovníků přístupu ke klientovi

- pomoc nebo kontrola
- podobnost případu nebo individualita klienta
- stejný přístup ke všem klientům
- zasáhnout či nezasáhnout

Nejčastější dilemata

- největší dilema organizace a jeho řešení

Sestavila jsem okruh témat, které bylo nezbytné v průběhu jednotlivých rozhovorů probrat. Při rozhovoru byly kladeny dílčí otázky otevřené i uzavřené. Některé z nich byly již do předu připravené a některé vyplynuly během rozhovoru. Rozhovory probíhali v tváři v tvář.

Výsledky rozhovorů byly zaznamenávány na diktafon a byly anonymní.

V rámci výzkumného šetření byl využit předvýzkum. Podle Jandourka předvýzkum odhaluje překážky, na něž bychom mohli při sběru a analýze dat narazit. Předvýzkum by měl ověřit, zda je sběr dat technicky proveditelný, jak funguje koordinace výzkumného týmu a zda je celý výzkum vůbec uskutečnitelný. **(16)** Jeřábek uvádí, že úkolem předvýzkumu je ověřit všechny výzkumné nástroje a etapy sběru dat, výběrového šetření i analýzy. Pouhé ověření nástroje (pilotáž, protest) stačí jen výjimečně, pokud je výzkumník zevrubně seznámen se sociálním prostředím a souvislostmi zkoumání. **(19)**

Sběr dat probíhal v časovém rozmezí dvou měsíců a sice březen, duben 2009.

3.2 Výzkumný soubor

Základní soubor pro účely mého výzkumu tvořili sociální pracovníci. Rozhovory byli provedeny celkem s 13 sociálními pracovníky z náhodně vybraných organizací v Českých Budějovicích.

Všichni dotazovaní byli vyrozuměni o anonymitě, dobrovolnosti a ochraně získaných informací. Každý respondent byl poučen o účelu, obsahu a významu výzkumu. Zároveň jim byla ponechána možnost odmítnout rozhovor s použitím diktafonu a případně obsah rozhovoru zaznamenávat na záznamový arch.

4. Výsledky

4. 1 Azylový dům České Budějovice

Azylový dům poskytuje komplex sociálních služeb dle zákona 108/2006 Sb. lidem v krizové životní situaci v souladu se Standardy kvality sociálních služeb. Cílovou skupinu tvoří nejen lidé bez domova, ale i lidé v situaci související se sociální problematikou. Pracují zde 3 sociální pracovníci z nichž jeden na denním centru, ostatní jako koordinátoři. Dále jeden terénní sociální pracovník.

Sociální pracovníci azylového domu je 26 let. Pracuje zde 1,5 roku. Její celková praxe v sociální oblasti činná 2 roky. Zastává funkci sociálního pracovníka na denním centru a na nocleznách. Nejčastější používanou metodou při práci s klienty je rozhovor. Jako pracovník v pomáhající profesi má možnost supervize, ale vzhledem k tomu, jakou formou je vedena a frekvencí dvakrát do roka nesplňuje účel a pracovníci se musí spolehnout jen na intervizi.

Sociální pracovnice: „Možnost supervize máme, ale nemusím ji, nic mi to nedává. Všem co tu jsme je to spíše na obtíž, než k užtku. Spíše využíváme intervizi mezi sebou, když něco řešíme. Asi bychom supervizi nechtěli ani měnit, myslím, že by o to ani nikdo nestál, nemáme o ni zájem a nepotřebujeme ji, vystačíme si mezi sebou.“

Při práci je ve stresu prakticky neustále, jelikož musí často řešit krizové situace a rozhodovat se z minuty na minutu a často i pod tlakem okolností, které nepočkají, aby si to řádně rozmyslela. Naučila se tím příliš nezaobírat, dokáže si utřídit myšlenky, práci nechává v azylovém domě a domu se snaží jít s čistou hlavou. Zvládá to díky tomu, že ji práce velmi baví a je to pro ni určitý adrenalin. Práce ji baví hlavně kvůli tomu, že je různorodá. Při zvládání stresu jí také pomáhá relaxace, což jsou hlavně procházky se psem a rodinné zázemí.

Kompetence

Má přehled o svých kompetencích, v případě, že by nastala situace a nevěděla, jestli k dané činnosti je kompetentní, ví kam jít pro radu. Má kolem sebe fungující tým lidí, takže se může obrátit na kolegy, má kontakty na různé lidi a případně se může kdykoliv obrátit na svého nadřízeného, který je velmi vstřícný. Není si vědoma, že by někdy jednala nad rámec svých kompetencí a ani by si tak jednat nedovolila, proto radši konzultuje s nadřízeným.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k morálním a etickým hodnotám

Dostává se v určitých situacích do vnitřního sporu s etickým kodexem. Hlavně v situacích, které nemůže ovlivnit, protože by se stejně nevyřešily. Nechává si je pro sebe a snaží se o tom nepřemýšlet a případně je probírá s kolegy.

Sociální pracovnice: „Ano, možná někdy jsem se dostala do sporu s etickým kodexem. Tohle není práce o tom, že je někde práce a někde soukromí, vše se prolíná. Chlapy potkávám všude, když jdu nakoupit do obchodu a oni mi férově řeknou, že tam jdou krást, aby měli na jídlo a na pití, tak co s tím mám dělat, nelíbí se mi to soukromě, nelíbí se mi to ani po pracovní stránce, ale co s tím můžu dělat.“

Přání klienta je vždy na prvním místě. Nejprve klienta vyslechne a od toho se odvíjí další spolupráce. Samozřejmě za předpokladu, že přání je reálné a splnitelné. Jelikož pracuje jako jediná sociální pracovnice na denním centru, množství klientů je obrovské a hledat na ně dostatek času je někdy velmi obtížné. Dříve se s tím špatně vyrovnávala, že nemá na klienty dostatek času, ale postupem času to přestala řešit, jelikož množství klientů, které má na měsíc nemůže zvládnout. Snaží se tedy si vše rozplánovat. Když přijde nový klient, snaží se ho nakontaktovat, promluvit s ním, sestavit individuální plán. Někteří klienti se naučili ji kontaktovat sami, což ji usnadňuje práci. Denně řeší situaci, že nejde dlouhodobě pracovat s klienty, jelikož většina přijde v krizové situaci, která potřebuje urychlené řešení. Když se krize vyřeší, klienti většinou nemají zájem o další řešení jejich situace a odejdou s tím, že se ještě někdy možná vrátí.

Sociální pracovnice: „Určitě takové situace řeším, člověk přijde bez peněz, hladový, promočený, což vyžaduje okamžité, krátkodobé řešení, i když vím, že po krizi nejspíš odejde a už se k dlouhodobějšímu nedostanu, i když by bylo efektivnější a správnější, ale jim chybí motivace s tou svou situací něco dělat, odchází spokojení, že se najedli, umyli a usušili, to jim stačí. Tohle řeším deno denně a nijak to neovlivním.

Klienti jsou různí, někteří přijdou, že potřebují poradit, potřebují nějakou psychickou vzpruhu, jiní zase chtějí peníze, najíst, řešit svoji situaci, nebo se alespoň v teple vyspat. Sociální pracovnice zase očekává, že jim v azylovém domě pomůže, že získají dostatečnou motivaci k tomu, že se dostanou z obtížné situace a budou se snažit žít lépe a plnohodnotněji.

Sociální pracovnice: „Já očekávám, že ho tady dáme dohromady, že se ním tady v azyláku nebudu dál setkávat, že se situace natolik vyřeší, že se třeba někde sejdeme a on se bude moci pochlubit, že má práci...a že nás už nepotřebuje. Ale tohle se stává velmi zřídka, ale stává se to. Je to pro mě důkaz, že to není úplně zbytečná práce.“

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k organizaci

S pravidly v azylovém domě souhlasí, nechtěla by je měnit. Při práci je vždy žádoucí využití nebo přispění vlastního nápadu, což jí vyhovuje a je ráda, že může přispět vlastním nápadem. Když si neví rady při práci s klienty, je ráda za názor či nápad jiných. Když jde o rutinní záležitosti nepotřebuje radit, ale jinak se ráda zeptá na názor jiných a pak se podle toho rozhodne.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k nadřízenému

S nadřízeným má dobrý vztah, vychází s ním dobře. Je téměř stejně starý, což ji vyhovuje a ztotožňuje se s jeho názory a pohledy na určité situace. Dokáže ji motivovat a to hlavně svou pracovní nasazeností a pohodou, se kterou k zaměstnancům přistupuje. To jí motivuje a práce jí baví a má pro ni určitý smysl. S nadřízeným pracují v týmu. Pokud nastane nějaký problém, může se na něj kdykoli obrátit a řešit ho, čehož si váží, jelikož má v tomto směru špatné zkušenosti z předešlého zaměstnání.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků ke klientovi

Někdy má tendenci rozhodnout za klienta, když je nerozhodný. Klient někdy neví, co chce, řekne mu více variant a pak ho motivuje tam, co si myslí, že pro něj bude nejlepší variantou. Ale s tím, že konečné rozhodnutí je na klientovi, do ničeho ho nenutí. Neuvědomuje si, že by za někoho přímo rozhodovala. Při řešení problému, nebo situace klienta, dá rozhodně na jeho individualitu, jelikož každý případ je jiný a nejde to brát jako něco, co už v minulosti řešila. Pouze nabírá zkušenosti z opakujících se případů. Nelze jednat s klienty stejným způsobem, každý má jiný způsob komunikace a ona se musí přizpůsobit, i když je těžké nedat na předsudky.

Sociální pracovnice: „Nejednám se všemi stejným způsobem, je to o otevřenosti člověka, povaze, pohlaví. Jinak se jedná s chlapem, jinak se ženskou. Jak se on baví se mnou, tak se snažím reflektovat jeho chování. Možná mám předsudky, když si třeba přečtu jeho kartu a zjistím, že tu byl před 5 lety a byl agresivní, tak mám před ním větší respekt, ale předsudky jako třeba jestli je cikán nebo ne, to asi ne...ne určitě takové nemám.“

Největší dilemata

Za největší dilema považuje sociální pracovnice chybějící návaznost na služby. Klient zabírá místo v azylovém domě a i když má možnost přejít jinam do jiného zařízení, nechce. Nemají v pravidlech azylového domu, jak postupovat, jestli ho vyhodit, nebo donutit na místo, které má zajištěné. Situaci neřeší, klienta nechá v zařízení a on zabírá místo ostatním. Měla by se udělat nějaká návaznost na azylové domy, aby tato práce byla smysluplná.

Další dilema je nedostatek času na klienty a tím vznikající nároky a přibývání stresu. Řešením by bylo navýšení místa na pozici sociálního pracovníka na denním centru. Bylo by více času na klienty, ubylo by stresu. Ale v dohledné době to nelze realizovat, jelikož je to otázka financí, kterých je málo.

Sociální pracovnice: „Nemáme návaznost na služby, což není dilema, ale vlastně je. Může se stát, že klientovi vyhoví na žádost do domova důchodců, ale on tam za žádnou cenu nechce, tady má vše co chce, ale on přitom brzdí místo jiným klientům. Azyláky

není nafukovací. A já nevím jestli bude lepší ho vyhodit, nebo ho tam radši nechat, jinak skončí na ulici, protože by z toho domova důchodců stejně utekl.“

Shrnutí

Sociální pracovnice má dostatečný přehled o svých kompetencích a v případě potřeby ví, na koho se obrátit a kam nahlédnout. Řeší morální dilema, kde se dostává do vnitřního sporu se svým svědomím a s pravidly ve společnosti. Neví si rady při řešení takového dilematu. Se stresem se naučila do jisté míry vyrovnávat. Naučila se ho řešit tím, že se snaží vše rozplánovat, což ji umožňuje šetřit časem, který může využít na klienty, kterých má hodně. Její očekávání se liší od očekávání klientů. Klienti očekávají uspokojení základních potřeb, poté odejdou nebo zůstanou. Sociální pracovnice očekává, že dá klientům určitou motivaci změnit svůj dosavadní život.

V azylovém domě je spokojená s organizací práce a s nastavenými pravidly. S nadřízeným má výborný vztah. Tendenci rozhodovat za klienta má, ale brání se tomu. Klienty se snaží pouze motivovat, rozhodnout se musí sami. Upřednostňuje individualitu klienta a z podobnosti případů jen nabírá na zkušenostech. Podle ní, s klienty nelze jednat stejným způsobem. Předsudky v její práci jsou, uvědomuje si je, ale nejedná podle nich.

Za největší problém považuje chybějící návaznost na služby a tím spojené dilema, jestli vyhodit klienta, který už jejich služby nepotřebuje, jelikož má zajištěný pobyt jinde, nebo ho nechat v azylovém domě a tím bude zabírat místo jiným klientů, kteří budou v krizi. Situaci řeší podle svých zkušeností ze současného a minulého zaměstnání.

4. 2 Domino – služby pro lidi s duševním onemocněním

Domino poskytuje sociální služby lidem nad 18 let s duševním onemocněním a nabízí prostor pro jejich setkávání. Nabízené služby jsou: podpůrné terapeutické aktivity; volnočasové aktivity; aktivity pro rodiče a terénní práce. Cílem je podporovat, rozvíjet a udržovat soběstačnost a samostatnost lidí s duševním onemocněním. Pracuje zde 1 sociální pracovník.

Sociální pracovníci je 28 let. Pracuje zde 4 měsíce. Její celková praxe v sociální oblasti činí 1 rok. Zastává funkci sociálního pracovníka. Nejčastější používanou metodou při práci s klienty je rozhovor. Jako pracovník v pomáhající profesi má možnost supervize, která jí vyhovuje, až na frekvenci, která je jedenkrát za šest týdnů.

Bylo by pro ni lepší, kdyby byla častěji. Fungují zde i intervize, které považuje za nezbytnou součást. Rychlé rozhodování pod tlakem samozřejmě řeší. Záleží na problému, který řeší, někdy určitě musí dát rychlé rozhodnutí, ale když je možnost se poradit, poradí se. Snaží se relaxovat, někdy si práci nese domů, přemýšlí o tom, co bylo dobře, co špatně. Ale snaží se o sebereflexi.

Kompetence

Přehled o kompetencích má dostatečný, ví kam nahlédnout v případě nejistoty a to do standardů, nebo do náplně práce. Případně by konzultovala s vedoucím, nebo by se zeptala kolegů.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k morálním a etickým hodnotám

Přání klienta respektuje, je-li reálné, ale jsou klienti, které je třeba nasměrovat, nebo motivovat určitým směrem, aby se mohlo řešit, co je třeba. Času je velmi málo, vyrovnává se s tím tak, že klienti za ní chodí jen v poradenské dny a schůzka je vždy předem naplánovaná, s určitou časovou prodlevou, aby měla na klienty dostatek času. Ne vždy se to vydaří, ale pomáhá to řešit situaci s nedostatkem času. Klienti očekávají, že si s ní popovídají, že je vyslechne a poradí. Spoléhají na ni, že se na ni mohou s čímkoliv obrátit. Ona od nich očekává komunikaci, slušnost a aby se dobrali k cíli. Někdy se uchýlí ke krátkodobému řešení problému, ale záleží na situaci, je to individuální. Když třeba ví, že už nepřijde, tak raději zvolí krátkodobé řešení.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k organizaci

Na pravidlech organizace se vždy dohodnou, radí se, protože jejich práce vychází ze situace. Určitě je po ní vyžadovaná vlastní aktivita a vlastní nápady při práci s klienty. Situace, kdy se musí řídit podle pravidel, ale osobně s tím nesouhlasí, řeší tím, že se vždy snaží najít kompromis s vedením, hovoří o každé vzniklé situaci. Při rozhodování si ráda vyslechne názor někoho jiného, ale ovlivnit se nenechá.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k nadřízenému

Se svou nadřízenou má dobrý vztah, na pracovní kolektiv má pozitivní vliv. Motivovat ji dokáže, umí jí za každé situace podržet. Pracují s vedoucí v týmu a určitě se na ni může obrátit se všemi problémy, které vzniknou při plnění pracovních povinností.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků ke klientovi

Tendenci rozhodovat za klienta má, ale záleží na situaci a na klientovi. Pokud je to pro jeho dobro, tak se ho snaží namotivovat tak, aby to bylo správné. Ale konečné rozhodnutí je stejně na klientovi. U klienta rozhoduje jeho individualita. Podobných případů moc není, každý případ je jiný. Se všemi klienty jedná individuálně, nejde s nimi jednat stejným způsobem. V profesi pomáhajícího pracovníka podle ní, nejde dávat na předsudky.

Sociální pracovnice: „Na předsudky nedám, ani to nejde v téhle profesi, že bych si například brala za předsudek to, že se neumyl, nebo že zapáchá, tak bych tu nemohla pracovat.“

Největší dilemata

Za velké dilema považuje to, čemu věnovat více času, jestli klientům, kvůli kterým v centru pracuje, nebo nekonečnému papírování, které musí být hotové. Přijmutí pracovníka by to podle ní částečně určitě vyřešilo. Nejlépe přijmutí sociálního pracovníka muže, jelikož kolektiv se skládá jen z žen. Cítí, že klienti potřebují i mužskou část pracovníků. Ale na nového pracovníka nejsou finance.

Jako další dilema uvedla, jak a kdy s klienty jednat, aby jim neublížila, aby se neuzavřeli. aby se to neobrátilo proti ní. Psychicky nemocní lidé čas od času něco obrátí proti pracovníkovi. Udělá opak, než bylo míněno. To je to dilema, jak jednat a kdy jednat.

Dále vidí jako velké dilema, jak nepodléhat sympatiím a antipatiím, jak s nimi pracovat nezávisle. Řešením by možná mohla být supervize, kde by byla potřeba o tom mluvit.

Shrnutí

Sociální pracovnice má přehled o svých kompetencích. Ví kam nahlédnout i koho se zeptat, když si neví rady. Přání klienta respektuje, je-li reálné. Času na klienty má málo, snaží se to vyrovnávat naplánovanými schůzkami, aby na klienty měla dostatek času. Což se daří jen někdy. Od klientů očekává slušnost. Klienti očekávají radu a spolehlivost vždy je vyslechnout.

S pravidly v organizaci nemá problém. Když s nějakým nesouhlasí, snaží se s vedoucí najít nějaký kompromis. S nadřízenou má dobrý vztah, dokáže jí motivovat a může se na ni kdykoliv obrátit. Za klienty se nikdy nesnaží rozhodnout, ale má tendenci je nasměrovat správným směrem, když je to pro jejich dobro a on by se k tomu nedopracoval. S klienty jedná individuálně a bez předsudků.

Za největší dilema považuje, zda zvládnout velké množství klientů na úkor kvality služeb či naopak. Řešila by to přijmutím pracovníka, ale na to centrum nemá finance, takže takové situace nejčastěji řeší podle úsudku spolupracovníků a tím, že se snaží dobře organizovat práci. Za další dilema považuje jak jednat s klienty. Do jaké míry, aby jim to neublížilo s nimi jednat, ale aby to klienti neobrátili proti ní. Jako další dilema uvádí, jak pracovat s klienty nezávisle a nepodléhat sympatiím a antipatiím. Řešení by viděla v supervizi.

4. 3 Domov pro seniory Dobrá voda

Domov poskytuje dvě registrované sociální služby dle zákona 108/2006 Sb o sociálních službách: Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem. Kapacitně zajišťuje domov péči pro 300 obyvatel (na 9 odděleních). O jejich potřeby se zde stará přibližně 170 zaměstnanců. Ubytování je převážně ve dvoulůžkových pokojích. Pracuje zde 5 sociálních pracovníků.

Sociální pracovníci v domově důchodců je 39 let. Pracuje zde 1,5 roku. Její celková praxe v sociální oblasti činní 20 let. Zastává funkci vedoucího sociálního pracovníka. Nejčastější používanou metodou při práci s klienty je rozhovor a práce s rodinou. Jako pracovník v pomáhající profesi nemá možnost supervize. Provádí jen intervizi.

Sociální pracovnice: Nemáme možnost supervize. Vznegli jsme požadavek, kdy nám poskytnou psychologa, který byl velmi zvláštní, takže z toho brzo sešlo. Já bych o supervizi určitě stála, myslím že by se tady hodila každému a že by nám pomohla řešit různé situace. Myslím, že většina ani neví co obnáší a co je taková supervize. Já ji znám z předcházející práce, takže vím o co jde a proto bych o ni stála.“

Při řešení složitější situace je pro ni určitě těžké v tu chvíli se rozhodnout, aby si člověk byl jist, že rozhodne správně. Ale pomáhá jí předešlá dlouholetá zkušenost a také to, že v domově je velký kolektiv, takže je se s kým se poradit. Výčitky ze špatného rozhodnutí si nepřipouští, nedalo by se s nimi pracovat a fungovat na sto procent.

Pracovníci pomáhá každodenní sebereflexe, která je pro ni osvobozující od neustálého přemýšlení o pracovních záležitostech. Snaží se relaxovat, najít si volný čas sama na sebe.

Kompetence

Kompetence bere jako danou věc, se kterou je seznámena, takže ví, co může a nemůže dělat. Kdyby zapochybovala, ví kde hledat, a to v pracovní smlouvě, ve standardech. Případně by se obrátila na nadřízeného, nebo na zřizovatele. Je si vědoma, že dělá činnosti nad rámec kompetencí. Pomáhá řešit jinou formu situace, což je nad rámec jejích kompetencí.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k morálním a etickým hodnotám

Často jsou pro ní složité situace, kdy jedná s rodinou klienta. Je pro ni těžké, vnitřně ustát jednání s nimi, když cítí, že rodina nepřišla vůbec kvůli klientovi, ale jen kvůli převzetí důchodu. S tím se těžko vyrovnává. Snaží se vždy splnit přání klienta, pokud je schopná to udělat a přání je reálné. Vzhledem k omezenému času to jde ale velmi těžko, nemá na klienty čas, což považuje za nepříjemnou věc, ale není v rámci jejich možností s tím něco dělat a s tím se špatně vyrovnává.

Sociální pracovnice: Času je hrozný nedostatek. Nával práce je tak ohromný, že osobní práce s klientem je minimální, což je hrozné a jsem z toho frustrovaná. Na jednoho pracovníka spadá 70 lidí, kterým vyřizuje naprosto všechno, od žadatele po úmrť. Objem práce je obrovský a nejvíc je asi administrativy.

Klienti od ní očekávají vstřícnost, empaticnost, že je bude doprovázet životem, bude jim naslouchat, pomáhat v kvalitě života, bude zprostředkovávat kontakt s rodinou. Často jí až bezmezne věří, ona je ta, která si vždy ví rady a pro ni je to velmi náročné. Na oplátku ona očekává, že klient přijde s racionálním problémem, či chce racionální radu, že neprijde s nesmyslem, který bude chtít řešit, což se stává.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k organizaci

Nastavená pravidla v organizaci vnímá tak, že něco jde a něco zas ne. S něčím souhlasí a s něčím ne. Ale nedělá jí problém pravidlo přijmout, i když si myslí něco jiného. Při rozhodování jí nedělá problém se poradit, zjistit jiný pohled na situaci, člověk se pořád učí. Při běžných činnostech o radu nestojí, jen když jsou nějaké složitější případy, nebo když jí dělá problém se rozhodnout.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k nadřízenému

S nadřízeným má dobrý vztah, když si chce něco prosadit, vyslechne ji a buď jí vyhoví, nebo ne. Ale asi jí nedokáže dostatečně motivovat, má motivaci sama v sobě. S nadřízeným někdy pracují týmově, někdy samostatně, hodně jí přináší společné porady. Když potřebuje řešit problém, může vždy za vedoucím.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků ke klientovi

Někdy má tendenci rozhodovat za klienta, ale snaží se ji potlačit a klienta spíš navádět k možným alternativám, ale konečné rozhodnutí musí dělat on. Ze zkušenosti ví, že klienti toho dokážou zneužít, když se rozhodnutí nepovede podle jejich představ. Rozhodně prosazuje individuální přístup ke klientovi a s klienty jedná podle jejich stavu, každý je jiný a rozhodně nejde s každým jednat stejným způsobem. Předsudky pro ni neexistují.

Sociální pracovnice: „Neumím si představit, jak bych tady mohla pracovat, kdybych dala na předsudky. Člověk musí být natolik profesionál, aby si takové věci vůbec nepřipouštěl. To víte, že něco hlavou proběhne, ale to je celé a člověk musí fungovat dál.“

Největší dilemata

Za největší dilema považuje čas na klienty. Mít v pořádku dokumentaci na úkor toho, že bude zanedbávat klienty? Je to těžké, dokumentace být musí a klient se dá oddalovat, ale ne na dlouho. Proto by chtěla, aby se jednalo o přijmutí dalších pracovníků, kteří by tuto situaci vyřešili. Byl by čas na klienty, na sociální šetření, byl by čas si s nimi popovídat a zjistit tak co je trápí. Dosavadní situaci řeší s kolegy.

Sociální pracovnice: „Nejhorší je, když potkáte klienta na chodbě a on Vám řekne, že už Vás hrozně dlouho neviděl a ať někdy zajdete na kus řeči. V tu chvíli je mi hrozně trapně, že na něho nemám čas. Řeknu že se brzo zastavím, i když vím, že to může být za dlouho. Je to špatné, jsme tu přece kvůli klientům, ne kvůli štosům papírů a výkazů.“

Jako další dilema považuje zbavování svéprávnosti a následné stanovení opatrovníka. Dilema kdy je ten správný moment stanovit opatrovníka. Jestli to není moc brzy, jestli už ho potřebuje nebo ne.

Sociální pracovnice: „Je těžké, kdy stanovit opatrovníka a kdy ještě ne. Jestli to není obcházení klienta, je to velmi morální věc, do jaké míry si to ten člověk uvědomuje. Zbavíme člověka svéprávnosti a pak jen přihlížíme, jak jeho rodina parazituje na tom, že tady ten člověk je. Tohle mě teď trápí asi nejvíc. Ale co s tím, snažíme se je chránit, snažíme se komunikovat s klientem, aby třeba důchod nešel přes rodinu. Snažím se o rozhodnutí rozmlouvat s kolegy, určitě potřebuji slyšet jiné názory, sama bych si rozhodnout netroufla. Možná že i supervize by pomohla řešit takovéhle závažné situace.“

Shrnutí

Sociální pracovnice má dostatečný přehled o svých kompetencích. Ví případně kam nahlédnout, nebo koho se zeptat. Je pro ni těžké se rozhodovat ve stresu, má z toho výčitky. V tomto ohledu jí pomáhá každodenní sebereflexe. Nemá možnost supervize, ale stála by o ni. Často řeší morální dilema ohledně některých rodin, které klienty pouze vykořisťují. Těžko se s tím vyrovnává. Klientům se snaží pokud možno vždy vyhovět, ale jde to těžko vzhledem k nedostatku času. Klienti od ní očekávají, že je bude provázet životem a že na ně bude mít čas. Ona od nich očekává racionální problémy, s kterými za ní přijdou.

S nějakými pravidly v organizaci souhlasí, s některými ne. Motivaci má sama v sobě, nadřizený ji nemotivuje. Ale s problémem za ním vždy může přijít. Ví, že klient je ten, který dělá konečné rozhodnutí, proto se ho nesnaží ovlivňovat, jen ho navádí ke správné alternativě. Individualita klienta je pro ni prioritou. S každým klientem jedná jinak, každý klient je jiný.

Největší dilema pro ni je množství klientů na úkor kvality služeb. Řešení by viděla v novém pracovníkovi. Byl by tak větší čas na klienty a na sociální šetření, které je tak důležité a je na něj málo času.

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

4. 4 Domov pro seniory Hvízdal

Domov poskytuje registrované sociální služby dle zákona 108/2006 o sociálních službách: Domov pro osoby se zdravotním postižením, Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem. Kapacita zařízení je pro 270 uživatelů. Pracují zde 4 sociální pracovníci.

Sociální pracovníci domova pro seniory je 40 let. Pracuje zde 1 rok. Její celková praxe v sociální oblasti činí 10 let. Zastává funkci sociálního pracovníka. Nejčastěji používanou metodou při práci s klienty je rozhovor. Jako pracovník v pomáhající profesi má možnost supervize, která ji vyhovuje a je s ní spokojená. Rozhodnutí pod tlakem musí konat často. Někdy to snáší hůře, někdy lépe. Když rozhodnutí nespěchá, ráda se pozeptá kolegů. Často přemýšlí nad tím, jestli udělala správně, jestli mohla udělat něco lépe. Za odpočinek a relaxaci považuje hlavně kolo, její děti a procházky se psem. O sebereflexi se snaží a má pocit, že se dokáže ohlédnout za svými myšlenkami.

Kompetence

O svých kompetencích přehled má, i když v zařízení pracuje teprve jeden rok, myslí si, že už získala dostatečný přehled. Určitě ví, kam nahlédnout, kdyby si nebyla jista svou kompetenčností. Využila by metodické pokyny, standardy či by se zeptala vedoucí, na kterou se může kdykoliv obrátit. Není si vědoma, že by někdy poskytla radu či činnost nad rámec svých kompetencí.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k morálním a etickým hodnotám

Pokud klient přijde s reálným přáním, snaží se ho respektovat, ale ne vždy to jde. Klienti dokáží mít nerealistická přání a pak se spolupráce stěžuje. Času na klienty jí nezbývá mnoho. Když jde o uživatele domova, který potřebuje něco řešit, snaží se za ním přijít později, než aby to řešila ve spěchu. Ale když jde o klienta, který ještě není v domově, tak je to problematické. Snaží se klienty neodbývat, najít si na ně vždy čas. Klienti od ní očekávají, že jim pomůže s jejich problémem. Najdou se klienti, kteří chtějí věci, které nejsou možné, ale většině se dá vyjít vstříc. Ona od klientů očekává hlavně slušné jednání.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k organizaci

Pravidla v organizaci jsou nastavena dle zákona, s který ne vždy souhlasí, ale musí je respektovat.

Sociální pracovnice: „Pravidla se odvíjí od zákonů. Některé zákony bych postavila jinak, ale to nejde. Šťve mě, když chci něco udělat jinak, ale podle zákona to nejde. Ale musím to respektovat.“

Jinak s pravidly v organizaci souhlasí. Možnost využít vlastních nápadů se vždy cení a má pro ně prostor. Rozhodně netrvá vždy na svém a ráda se poradí s kolegy, když si není v něčem jistá.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k nadřízenému

S nadřízenou vychází dobře. Dokáže ji určitě motivovat svou pracovní nadšeností, je to podle ní člověk na správném místě. Na pracovní kolektiv má určitě dobrý vliv. Pracuje s vedoucí v týmu a může se na ni s problémem vždy obrátit.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků ke klientovi

Tendenci rozhodovat za klienta nemá, spíše je někdy potřeba klienta nasměrovat určitým způsobem, aby se alespoň dospělo k nějakému řešení.

Sociální pracovnice: „Tohle řeším třeba když se mají klienti rozhodovat k nástupu do domova. Je třeba brzy nastoupit, protože je volné místo. Ale oni ještě nejsou připraveni a chtějí to oddálit, což není možné. Musí to přijmout do určité doby, tak se snažím je někam nasměrovat, popostrčit. Ale ne vždy to jde.

Určitě u ní rozhoduje individualita klienta, samozřejmě, když se něco opakuje častěji, dělá to automaticky, ale každý je individuální a to respektuje. Na předsudky nedbá, nepatří to k její práci.

Největší dilemata

Jako největší dilema pracovnice vidí, že nedokáže vyhovět všem klientům, chtěla by mít dostatek času na klienty, ale je jich moc, 250 klientů na jednoho pracovníka je příliš. K tomu je obrovské množství papírování, kvůli kterému nemá dostatek času na klienty. Přála by si, aby mohla více vyhovět klientům. Jako jediné řešení vidí přijetí více pracovníků. Na každém patře, kde je 250 klientů, aby byli minimálně dva sociální pracovníci, namísto jednoho. Ale v nejbližší době se vedení nechystá nikoho přijímat. Snaží se tedy klienty objednávat a organizovat si práci tak, aby klienty neochuzovala o jejich čas. Jako další dilema uvádí, jak moc pomáhat klientům, aby nebyli závislí na jejich službách.

Shrnutí

Sociální pracovnice je v domově jeden rok, takže znalosti o jejích kompetencích neustále získává, ale myslí, že má dostatečný přehled. Ví kde je hledat a na koho se obrátit. Rozhodovat pod tlakem musí často. Často pak přemýšlí, jestli rozhodla správně. Snaží se s tím vyrovnávat a to odpočinkem a relaxací. Přání klienta určitě respektuje, je-li reálné. Času na klienty jí mnoho nezbývá, díky obrovskému návalu administrativy. Snaží se tedy klienty neodbývat. Od klienta očekává slušné jednání. Klient od ní očekává pomoc při řešení jakýchkoliv problémů.

Pravidla dané zákonem vnímá jako věc, která se musí dodržovat ač s tím souhlasí či ne. Rozhodně se ráda poradí, když si není jistá. S nadřízenou vychází dobře. Motivuje jí její pracovní nadšení a vždy se na ni může obrátit. Za klienty tendenci rozhodovat nemá, ale občas klienta musí určitým způsobem nasměrovat. Individualita klienta je na prvním místě.

Jako největší dilema považuje množství klientů na úkor kvalitě služeb. Řešení by viděla v navýšení o další pracovníky. Moc by jí to pomohlo a mohla by se více věnovat klientům. Jelikož se před rokem nabírali dva sociální pracovníci a ona je jednou z nich, tak se v nejbližší době neuvažuje o nikom dalším.

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

4.5 EVA-poradna pro ženy a dívky v nouzi

Poradna EVA nabízí bezplatnou radu, pomoc ženám, které se ocitly v těžké životní situaci – ženám bez domova, obětem obchodu se ženami, obětem domácího násilí aj. Poradna poskytuje krizovou intervenci, zprostředkovává odborné konzultace, sociálně-právní a praktické životní poradenství. Pracují zde 2 sociální pracovníci.

Sociální pracovníci poradny je 31 let. Pracuje zde 2,5 roku. Nemá žádnou jinou praxi v sociální oblasti. Zastává funkci sociálního pracovníka. Nejčastější používanou metodou při práci s klienty je rozhovor, poradenství. Jako pracovník v pomáhající profesi má možnost supervize jednou za dva měsíce, což jí maximálně vyhovuje. Je to dostatečná frekvence k řešení vzniklých problémů. Rozhodování v krátkém časovém horizontu je pro ni velmi náročné. Neustále rozebírá, jak rozhodla, zda rozhodnutí mohlo být lepší. Myslí, že tlak na rozhodnutí, způsobují hlavně klienti. Někdy hodně tlačí, aby se už nějak rozhodlo, aby to bylo co nejrychlejší. Ona v takovém stresu třeba rozhodne jinak, než by rozhodla v klidnějších situacích. Vyrovnává se s tím hlavně díky supervizi, relaxaci a dostatečné sebereflexi.

Kompetence

Přehled o svých kompetencích má. Kdyby si nebyla jista, nahlédne do standardů, nebo do metodických pokynů. Spolehlivě by se mohla obrátit na vedoucí. Práce se tu různě proplétá, pracují hodně týmově, hodně toho probírají společně, takže se může stát, že udělá činnost nad rámec svých kompetencí.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k morálním a etickým hodnotám

Ví, že by nikdy neudělala nic, proti vlastnímu přesvědčení. Přání klienta samozřejmě respektuje, ale občas ho musí navést určitým směrem.

Sociální pracovnice: „ No určitě přání klienta respektuji, ale pokud vidím, že jde špatnou cestou, tak se snažím ho nahodit zpátky, nějak nenásilně mu to vysvětlit, aby to pochopil. Nasměrovat ho k lepšímu řešení, když vidím že, padá někam jinam.“

Čas na klienty si vždy najde, je to priorita. Když vidí, že je v časovém presu, klienta raději přeobjedná, než aby přišel a ona se mu nemohla plně věnovat. Klienti často očekávají, že jejich situaci vyřeší a poví, co dělat, aby se z té situace dostali. Pracovnice jen čeká s čím přijdou.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k organizaci

Se zavedenými pravidly v poradně určitě souhlasí a má možnost použití vlastního nápadu při práci s klienty. Ráda si vyslechne názor jiných, ale záleží na situaci. Když řeší něco nového, s čím ještě nemá takové zkušenosti, ráda si nechá poradit, či zkonzultuje s ostatními, jestli její řešení je vhodné.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k nadřízenému

S nadřízenou vychází dobře. Dokáže ji motivovat, hlavně svými zkušenostmi a nekonfliktním přístupem. Pracují v týmu, nekonkurují si. Na pracovní kolektiv má velký vliv a vzniklý problém s ní může kdykoliv probrat.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků ke klientovi

Tendenci rozhodovat za klienta má, ale snaží se tomu vyhýbat, nedělat to. Ale někdy to nejde jinak, když klient jen čeká, až to za něj vyřeší. Samozřejmě u ní rozhoduje individualita klienta. Předsudky vnímá jako věc, která do její profese vůbec nepatří, chce-li být profesionál, nesmí podlehnout předsudkům.

Největší dilemata

Do jaké míry klientovi pomáhat, aby to nepřerostlo v přebírání zodpovědnosti. Aby se klienti snažili svojí situaci řešit sami a nečekali, až to za ně vyřeší. Nepřebírat za ně zodpovědnost, aby nebyli závislí na službě. Dotlačit je tam, aby si věci zařizovali sami.. To je pro ni velké dilema, které neustále řeší.

Shrnutí

Sociální pracovnice má přehled o svých kompetencích. Při nejistotě ví kam nahlédnout a koho se zeptat. Přiznává, že se může stát, že udělá činnost nad rámec svých kompetencí. Rozhodování ve stresu dělá neustále, což je pro ni velmi náročné. Podle ní stresové rozhodování činní hlavně z nátlaku a netrpělivosti klientů. Vyrovnává se s tím hlavně díky supervizi a dostatečné sebereflexi. Přání klienta respektuje, ale někdy je potřeba ho navést. Čas na klienta je pro ni prioritou. Když nestíhá, raději klienta přeobjedná, než aby na něj neměla čas. Klienti očekávají vyřešení situace. Ona pouze očekává s čím klient přijde.

S pravidly v organizaci nemá problém. Ráda si vyslechne názor na věc, ve které nemá tolik zkušeností. S nadřízenou vychází dobře, dokáže ji motivovat a vždy s ní může cokoliv probrat. Tendenci rozhodovat za klienta nemá, ale jsou situace, kdy to jinak nejde. Individualita klienta je u ní na prvním místě.

Za největší dilema považuje, do jaké míry pomáhat klientovi, aby nedocházelo k přebírání zodpovědnosti, aby nebyl závislý na službách. Neustále to řeší, ale je těžké najít řešení. Řešení vidí v rozmlouvání a konzultování s kolegy.

4. 6 Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím

Centrum poskytuje odbornou pomoc a podporu osobám ohroženým domácím násilím a rovněž osobám v souvislosti s policejním vykázáním násilné osoby ze společného obydlí. Dále poskytuje osobní a telefonické konzultace, krizovou intervenci, sociální poradenství, podpůrnou psychoterapii, zprostředkování dalších služeb ohrožené osobě aj. Pracují zde 2 sociální pracovníci.

Sociální pracovníci intervenčního centra je 50 let. V centru pracuje 2,5 roku. Její celková praxe v sociální oblasti činní 29 let. Zastává zde funkci sociálního pracovníka a pracovníka v krizové intervenci. Nejčastější používanou metodou při práci s klienty je rozhovor, krizová intervence. Jako pracovník v pomáhající profesi má možnost

supervize, daný způsob ji však nevyhovuje, probíhá dvakrát za rok, což se jí zdá málo při tom, jaké množství problémů řeší. Využívá tedy hlavně intervizi při akutních problémech. Rozhodování ve stresu je pro ni velmi obtížné a rozhoduje se tak neustále. Čerpá hodně ze svých zkušeností. Podle ní by to částečně napomohla řešit dobrá supervize, která by byla častější a efektivnější. Kompenzuje to tím, že se snaží dobíjet energii procházkami, odpočinkem. Jelikož má dlouholetou praxi v sociální oblasti, vícekrát na sobě zpozorovala příznaky syndromu vyhoření, které si dokázala uvědomit a řešit je, hlavně tím, že se více starala sama o sebe a dodnes je pro ni důležitá sebereflexe.

Kompetence

Přehled o svých kompetencích má. Kdyby nevěděla, nahlídne do standardů, nebo se zeptá supervizora. Na vedoucího by se obrátit mohla, ale ne vždy se všim. Spíše by se radila se spolupracovníky a pak až s vedoucím.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k morálním a etickým hodnotám

Připouští, že se často dostala do vnitřního sporu s etickým kodexem, většinou tak řeší těžké dilema, s kterým se těžko vyrovnává.

Sociální pracovnice: „Je pro mě velké dilema, jestli zamlčet určité skutečnosti, které vím o klientovi, nebo to říct pracovnícím sociálně právní ochraně dětí. Víím, že bych na jedné straně lhala, ale na druhou stranu, když vím co se děje s klientkou, že by jí to vůbec nepomohlo, ba naopak a ona za mnou přišla abych jí pomohla. Je to pro mě velmi těžké morální dilema. Pro mě je asi důležitější morální spravedlnost, a té bych nedocílila, kdybych to těm pracovnícím řekla. Takové dilema mě ubíjí a vyčerpává. Ale musím být schopná sebereflexe, jinak bych se z takových rozhodnutí sesypala. V těchto případech bych velmi uvítala možnost dobré, zdůrazňuji slovo dobré supervize. Mé předcházející zkušenosti se supervizí nebyli vždy kladné.“

Samozřejmě přání klienta respektuje a podporuje, to je pro ní největší priorita. Často musí klientům poskytnout spoustu informací, aby byli schopní vzít na sebe znovu svou zodpovědnost a nepřesouvali ji na ni. Čas, který věnuje klientům považuje za naprostou prioritu, jelikož řeší velmi závažné problémy, které vyžadují dostatek času. Takže si vždy na klienta udělá čas. Řeší to hlavně tím, že se snaží mít mezi objednanými klienty

velké rozestupy. Klienti od ní očekávají radu, podporu, mají potřebu se někomu vypovídat, neví si v dané situaci rady. Ona má očekávání různé, podle situace a podle klienta.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k organizaci

Co se týká práce s klienty a pravidly k nim vázané, nemá s nimi problém, ale jinak nemůže se vším souhlasit. Vždy se najde něco, co se jí nelíbí, nebo co by řešila trochu jinak, než je zavedeno. Vždy netrvá na svém, když vidí, že na to má někdo jiný a lepší názor, nedělá jí problém to uznat.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k nadřízenému

S nadřízeným vychází dobře, ale pár neshod už mezi sebou měli. Na kolektiv má nadřízený určitě nějaký vliv, ale jestli dobrý, to nedokáže posoudit. Motivovat ji nedokáže. Dříve pracovali v týmu, víc než v současné době. Měli pravidelné porady, teď jen individuální. Ale když nastane nějaký problém, který s ním potřebuje řešit, může se na něj obrátit.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků ke klientovi

Tendence rozhodovat za klienta je pro ni velmi lákavá a těžko jí odolává. Je pro ni těžké, když spolupráce s klientem nikam nevede, nemít tendenci rozhodnout.

Sociální pracovnice: „Je to těžké, velmi těžké, nerozhodovat za klienta, ale někdy se musí navodit spolupráce, když není. Někdy klient vůbec neví, tendence ho postrčit, motivovat tam, co si myslím, že by pro něj bylo nejlepší tam je.“

Rozhodně je pro ni nejdůležitější individualita klienta, podobnosti případů, jsou dobré jen pro získání nových zkušeností, ne pro vodítko, jak řešit podobné případy. V téhle práci nejde brát zřetel na předsudky, kdyby je měla a dala na ně, už by tu dávno nepracovala.

Největší dilemata

Za největší dilema považuje, jestli pracovat s pachatelem nebo nepracovat. Ona vidí tu potřebnost s nimi pracovat, ale zase jde případ od případu. Někdy člověk nahlíží na věc z morálního hlediska, a v tom případě jde těžko pracovat s pachatelem například dětského trestného činu. Jde o to, do jaké míry s pachatelem pracovat, kdy to je vhodné a kdy ne.

Shrnutí

Sociální pracovnice má přehled o svých kompetencích. Při nejistotě ví kam nahlédnout a na koho se obrátit. Ve stresu se rozhoduje neustále a je to pro ni velmi náročné, i když má už letitou praxi v sociální oblasti. Často se dostala do morálního dilematu, s kterým se těžko vyrovnává a vyčerpává ji. Snaží se to vyrovnávat sebereflexí a hlavně odpočinkem. Má pocit, že kdyby měla možnost lepší supervize, šlo by takové situace zvládat lépe. Přání klienta je pro ni prioritou. Na klienta si vždy udělá dostatek času a to tím, že si mezi klienty vždy nechává větší rezervy. Klienti očekávají podporu a radu. Ona má různé očekávání, záleží na klientovi a na situaci.

S nějakými pravidly v organizaci souhlasí, s některými ne. S nadřízeným vychází docela dobře. Motivovat ji nedokáže, ale může se na něj spolehnout při vzniklém problému. Tendence rozhodnout za klienta je pro ni lákavé a těžké. Individualitu klienta plně respektuje.

Jako největší dilema, se kterým se setkává ve své práci, je do jaké míry pracovat s pachatelem trestného činu, kdy to vhodné je a kdy už mu nemá dát šanci. Je pro ni těžké toto dilema řešit a proto taková to rozhodnutí ráda konzultuje s ostatními. Jako další dilema uvádí již zmiňované morální dilema, o kterém musí vždy dlouho přemýšlet, nejde urychlit, spíše oddálit.

4. 7 Odbor sociálních věcí a zdravotnictví – Oddělení sociálně právní ochrany dětí Krajského úřadu Jihočeského kraje – Náhradní rodinná péče

Pracoviště náhradní rodinné péče Krajského úřadu Jihočeského kraje vede evidenci dětí vhodných pro náhradní rodinnou péči a evidenci osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny. Pracuje zde jeden psycholog a 2 sociální pracovníci.

Sociální pracovníci náhradní rodinné péče je 61 let. Pracuje zde 19 let. Celková praxe v sociální oblasti činní 22 let. Zastává funkci sociálního pracovníka. Nejčastěji používanou metodou při práci s klienty je rozhovor a pozorování. Jako pracovník pomáhajících profesí nemá možnost supervize. Když potřebuje řešit nějaký problém či situaci, může se obrátit na jejich interní psycholožku, jinak pravidelnou supervizi nemá. Domnívá se, že už má takové zkušenosti a tolik odpracovaných let, že nepotřebuje pravidelnou supervizi. Samozřejmě kdyby byla mladší, teprve by začínala, rozhodně by ji potřebovala. Když musí provést rozhodnutí v krátkém časovém horizontu, snaží se to přece jen řádně promyslet a nejednat unáhleně.

Sociální pracovnice: „No snažím se to vždycky zvládat samozřejmě, je to o tom ovládání a promyšlení toho co uděláte a ne aby člověk reagoval unáhleně, v afektu, což tady ani nejde jednat v afektu. Někdy když jsou opravdu vyhrocené situace je třeba to opravdu promýšlet.“

Relaxace pro ni znamená cvičení, které pravidelně dodržuje. Pomáhá jí také velká rodina a když přijde domů, nastupují jiné zájmy. Určitě je velmi dobré, když člověk v takovéhle profesi má dostatečné a pevné rodinné zázemí. Samozřejmě je těžké se odpoutat od pracovních myšlenek a jít domů s čistou hlavou, ale když se chce, dá se od toho odpoutat a myslet na něco jiného. Sebereflexe je pro ni základ, bez které by nešlo dělat v pomáhající profesi.

Kompetence

O svých kompetencích má dostatečný přehled, jinak by nemohla zvládat pracovní povinnosti, protože jsou určité věci, které může dělat a zase ví co nemůže, co už jde přes její vedoucí. Situace, že by si někdy nebyla v práci jistá, prakticky neexistuje. Má svá pravidla, která fungují a nepotřebuje někam nahlížet. Případně by se obrátila na vedoucí a s ní konzultovala, co je třeba. Když je třeba, provede radu či činnost nad

rámec jejích kompetencí, ale po dohodě s tou osobou. Nedělala by nic, co by jí pracovníčně nenáleželo.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k morálním a etickým hodnotám

Podle zkušeností ví, že se musí postupovat podle toho, jací jsou klienti, protože vždycky se nedá respektovat, co požadují, protože to třeba ani nejde. Musí se s nimi dostatečně hovořit a směřovat je tam, co by pro ně bylo nejlepší. Považuje za důležité, aby se věnovala klientům určitou dobu, co oni chtějí, co potřebují, kdyby doba byla okleštěná časem, tak by se nic nedozvěděli, nebo by je to mohlo odradit. Klient musí mít dostatek času se projevit, proto se snaží přizpůsobovat prostředí, aby nevypadala jako klasická úřednice. Čas je u ní prioritou. Klient očekává, že mu řekne co nejvíc konkrétních informací o dítěti, když už jsou pro něj vybraní a já se snažím jim povědět vše, co je možné a nic nezamlčet, protože tady se zamlčovat nedá. Ale záleží na tom kdy přijdou, v jaké fázi. Pracovnice na oplátku očekává, že budou někdy rozumnější a odstoupí od přehnaných požadavků, když jsou třeba starší.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k organizaci

Situaci ohledně pravidel v organizaci vnímá tak, že vždy nejde se vším souhlasit. Samozřejmě když je určitá věc daná zákonem, nedá se dělat nic jiného, než podle toho postupovat.

Sociální pracovnice: „Co Vám mám k tomu říct. To víte že vždycky se nedá se vším souhlasit. Asi takhle to je.“

Vlastní nápad při práci s klienty má možnost vždy využít a je zde velmi ceněn. Vedoucí vždy ocení nový nápad. Na svém rozhodnutí někdy trvá, někdy ne. Záleží podle situace, jestli potřebuje slyšet jiný pohled na situaci, ale na konec na to nemusí brát zřetel.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k nadřízenému

S nadřízeným vychází dobře. Na pracovní kolektiv má nadřízená pozitivní, ale na druhou stranu ryze normální vliv, nic neobvyklého ani přehnaného. Jestli ji dokáže motivovat neví, nemá potřebu aby ji někdo motivoval, protože tu motivaci v sobě stejně má. Když jí někdo pochválí je ráda, když nepochválí, pochválí se sama. S nadřízenou

pracují v kolektivu, je to dáno hlavně tím, že si veškeré věci musí předávat. A když je potřeba, otevře se určitý problém a s nadřízenou ho vyřeší, rozhodně považuje za nesmysl některé skutečnosti zamlčovat, to nejde.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků ke klientovi

Neřekla by, že někdy rozhodovala za klienta. Klient k tomu musí dospět sám a to potřebuje čas, takže nic nesmí uspěchat, aby rozhodnutí nebylo unáhlené a nakonec špatné, to by se jí mohlo i vymstít.

Sociální pracovnice: „Rozhodování za klienta? To spíš ne. Spíš to nechat, aby k tomu došel sám. Chce to čas, aby se s ním mluvilo, aby se vyjádřil. I když někdo si stejně nedá říct, udělá to co chtěl a pak se ukáže, že to úplně dobře není, ale ne taky každý to přizná, že to udělal špatně, jinak než jsme doporučovali.“

Každý případ je podle ní individuální. Klientům se může dát podobný případ pouze jako příklad, že se tu něco podobného už řešilo, ale rozhodně podobnost případu není návod, jak při dané situaci postupovat. S klienty musí jednat stejným způsobem a i kdyby měla nějaké předsudky, nesmí je dát jako profesionál najevo, to by si nemohla dovolit.

Největší dilemata

Jako pracovnice v náhradní rodinné péči neustále přemýšlí, zda svěřila dítě do správné rodiny. Jestli to mohla více ovlivnit, jestli udělali vše co bylo třeba ke zjištění a odhalení, něčeho, co by měla vědět a na základně toho dítě nesvěřit do péče.

Sociální pracovnice: „Řeší se toho hodně u pěstounské péče. Ti lidé, kteří byli vybráni v poradním sboru, jestli jsou opravdu vhodní pro to konkrétní dítě, to je obrovské dilemma. Přichází sem děti z hodně problémových rodin a jestli tedy byli dobře vybráni ti, kteří se o ně budou starat. Samozřejmě se to dá těžko říct, ale všechno ukáže čas.“

„Jediné co můžeme dělat, je, že provádíme důkladná šetření, všechno se zvažuje, ale taky to někdy nedopadne. Musí se vše důkladně promyslet a pak člověk žije v tom, že se vše povedlo, má čisté svědomí že nic nezanedbal. Jsme rádi za zpětnou vazbu, když za námi časem přijedou, z toho máme pak radost a je to pro nás odměna.“

Shrnutí

Sociální pracovnice ví, k čemu je a k čemu není kompetentní. Nepotřebuje nikam nahlížet, případně by se obrátila na vedoucí. Když se jedná o rozhodnutí v krátkém časovém horizontu, snaží se jednat neunáhleně. Možnost supervize nemá, má dostatek zkušeností a proto si myslí, že je nepotřebuje. Relaxuje cvičením, pomáhá jí sebereflexe. Přání klienta respektuje jak kdy, vždy to nejde. Na klienty si vždy čas udělat musí, je to pro ni povinnost. Klienti od ní očekávají maximální informace o dítěti. Pracovnice zase očekává rozumné jednání.

S pravidly, podle ní, nejde vždy souhlasit. Na pomoc při rozhodování, dá na kolegy jen v určitých situacích. S nadřízenou vychází dobře. Motivaci od nadřízeného nepotřebuje, dokáže se motivovat sama. Vždy může s nadřízeným vzniklý problém řešit. Klient se vždy musí rozhodnout sám, kdyby měla tendenci za něj rozhodovat, mohlo by se jí to vymstít. S klientem jedná jako s individualitou.

Jako největší dilema uvádí, zda svěřila dítě do správné péče, či ne. Řešení vidí v důkladném sociálním šetření, vše se musí důkladně promyslet a nic neuspěchat.

4. 8 Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji

Centrum nabízí krizovou pomoc dětem a jejich rodinám v obtížných životních situacích, které přechodně nejsou schopni řešit a služby pro rodiny s dětmi, u kterých je vývoj ohrožen z důvodu dlouhodobé krize. Pracují zde 2 sociální pracovníci.

Sociální pracovníci v krizovém centru je 34 let. Pracuje zde 1 rok. Její celková praxe v sociální oblasti činní 12 let. Zastává funkci sociálního pracovníka. Nejčastější používanou metodou při práci s klienty je rozhovor, krizová intervence, poradenství. Jako pracovník v pomáhající profesi má možnost supervize, ale zatím jen individuální, která jí vyhovuje, ale skupinovou považuje za přínosnější. Skupinová supervize se zařizuje a je otázka peněz, kdy bude. Jelikož je zde první rok, nemůže ještě rozhodovat ve všem sama, často musí dát souhlas kolegyně, záleží o jaké rozhodování jde. Pod tlakem se cítí být při každém rychlém rozhodování. Snaží se mít na rozhodování dostatek času. Je pro ni důležitá psychohygiena, nenosit si práci domů, relaxovat po práci. Hned po každé konzultaci s klientem, si řekne, jak probíhala, co mohlo být jinak.

Kompetence

Ze začátku velmi tápala, ale postupem času získala přehled o svých kompetencích. Kdyby nevěděla, nahlédla by do náplně práce, z které kompetence vycházejí, nebo do manuálu, případně se může obrátit na vedoucí. Nad rámec kompetencí si netroufne rozhodovat.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k morálním a etickým hodnotám

Může se stát, že se dostane do vnitřního sporu s etickým kodexem. Je těžké si uvědomit do jaké míry klienta podporovat a kdy už mu místo podpory poskytuje radu, jak s danou situací naložit.

Sociální pracovnice: „Může se to stát, jsou takové ty pasti a pastičky sociální práce, kdy pracujete s klientem. Je tam to dilema, že mu chci radit, jak tu situaci vyřešit namísto toho, abych ho jen podporovala.“

Tato práce je o přáních, je to pro ni prioritou, respektovat přání klienta. Čas je určitě stresující, je ho málo. Přináší jí to frustraci, proto prosazuje systémové řešení, probírat to na poradách a nějak to řešit. Rozplánovat si schůzky s klienty vhodnějším způsobem. Klienti většinou od ní očekávají, že tu situaci vyřeší. Někdy očekávají, že převeze zodpovědnost, že to za ně vyřeší, že to problémové dítě po pár návštěvách předělá. Mají tendenci věřit tomu, že to za ně vyřeší a ona si občas naběhne a sklouzne k tomu. Naopak ona žádné očekávání nemá, neví s čím klient přijde. Může se stát, že se někdy musí uchýlit ke krátkodobému řešení situace, nepovažuje to za ideální, ale tuto situaci volí většinou, když je málo času. I krizové situace jdou řešit dlouhodobě.

Sociální pracovnice: Podle mě každá krize může počkat. Někdy nejde jen o čas, ale taky o pracovní netrpělivost, která si myslím, je velmi častá a spousta pracovníků to svádí na nedostatek času.“

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k organizaci

Když pravidla fungují, tak nemá proč s nimi nesouhlasit, kdyby nefungovali, tak by s pravidly nesouhlasila. Ale taky v centru jsou pravidla dobře nastavená. Určitě má možnost využití vlastních nápadů při práci s klienty. Kdyby nastala situace, že by vnitřně nesouhlasila s nějakými pravidly v organizaci a byl by to určitý etický rozpor, s kterým by nemohla souhlasit, tak by to řešila skrz supervizi nebo mezi kolegy. Až by zjistila náhled, buď by pravidlo přijala, nebo ne. Při rozhodování dá na mínění diskuze, ale záleží, o jaké rozhodování jde.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k nadřízenému

S nadřízenou vychází dobře. Vliv na kolektiv má dobrý, ale v centru je nový kolektiv, takže se ještě stmeluje. Motivovat ji dokáže, je otevřená a podporuje diskuzi. Vzniklý problém má vždy možnost řešit a pracují převážně v týmu.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků ke klientovi

Někdy má určitě tendenci za klienta rozhodnou, někdy se to nabízí, ale od toho jsou supervize, aby se tam takovéhle věci řešili. Z minulého zaměstnání má dobré zkušenosti ze skupinové supervize, proto by byla ráda, aby byla i tady.

Sociální pracovnice: Samozřejmě mám tendenci čas od času. Určitě někdy sklouznu, ale od toho jsou dobré supervize. Nicméně ono to nefunguje, je dobře, že na konec si ten klient udělá co chce se svými důsledky.“

Určitě rozhoduje individualita klienta, stejné kauzy jsou jen vodítkem, ale individualita je hlavní. S klienty nejde jednat stejným způsobem, nedá se to měřit, jednání se musí přizpůsobit k situaci, ke klientovi, je to individuální. Na předsudky samozřejmě nedá, ale všimne si jich.

Sociální pracovnice: Samozřejmě si jich všimnu, první dojem, nebo když má přijít otec, který měl styk s dítětem, všimnu si toho, mám tam vykřičník, ale právě tomu člověk nesmí podléhat. Takže na předsudky spíše nedám.

Největší dilemata

Za největší dilema považuje míru kontroly pomoci a podpory. Dávat klientovi přiměřené množství podpory, aby se nestal závislý na službě. Dále více pracovníků by ulevilo stresu a bylo by více času na klienty, což řeší co nejlepší organizací práce. Dále jako dilema považuje střety zájmů, o kterém se dále nechtěla zmiňovat.

Shrnutí

Sociální pracovnice má přehled o svých kompetencích, věděla by kam nahlédnout a na koho se obrátit kdyby potřebovala. Rychlá rozhodnutí musí konat často a cítí se být vždy pod tlakem. Je pro ni velmi důležitá psychohygiena a relaxace po práci. Je pro ni těžké odhadnout, kolik podpory klientovi poskytnout, aby nesklouzla k poradenství. Přání klienta respektuje. Času na klienty má málo a to ji frustruje. Proto prosazuje systémové řešení, probírat to na poradách a řešit věc. Klienti od ní očekávají, že vyřeší jejich obtížnou situaci. Pracovnice je bez očekávání. Podle ní jdou i krizové situace řešit dlouhodoběji a efektivněji, než krátkodobě.

S pravidly v organizaci souhlasí, případně, kdyby s něčím vnitřně nesouhlasila, řešila by to na supervizi. S nadřízeným vychází dobře. Motivovat ji dokáže a s problémem může kdykoliv přijít. Tendenci rozhodnout za klienta má. Takovou situaci by se pokusila řešit opět na supervizi. Individualitu klienta respektuje, každý klient je jiný, s každým musí jednat jinak a bez předsudků.

Největší dilema, které řeší, je do jaké míry poskytnout podporu, aby už neradila a kolik podpory poskytnout, aby klient nebyl závislý na službě. Obě dilemata jsou těžko řešitelná a snaží si je alespoň uvědomovat. Za další dilema vidí množství klientů na úkor kvality služeb, což by vyřešil pracovník navíc. Za další dilema považuje střed zájmů, o kterém nechtěla dále hovořit.

4. 9 Magistrát města České Budějovice – oddělení sociálně právní ochrany dětí, č.1

Poskytuje samostatné sociálně právní a výchovné poradenství dětem i rodičům.

Dle zákona č. 359/1999 SB. o sociálně právní ochraně dětí a zákona o rodině č. 94/1964 Sb. zabezpečuje a zaměřuje se na vyhledávání dětí osiřelých, dětí jejichž rodiče neplní své povinnosti, dětí svěřených cizí osobě atd. Poskytuje poradenství a rozhoduje o opatřeních na ochranu dětí. Vykonává funkci kolizního opatrovníka nezletilých dětí. Zprostředkovává osvojení a pěstounskou péči. Pracuje zde 8 sociálních pracovníků pro město a obce, 3 sociální pracovníci ústavní péče, 1 sociální pracovník náhradní rodinné péče a 4 kurátorky pro mládež.

Sociální pracovníci sociálně právní ochrany dětí je 33 let. Pracuje zde 1 rok. Celková praxe v sociální oblasti činní 8 let. Zastává funkci sociálního pracovníka. Nejčastější používanou metodou při práci s klienty je rozhovor, pozorování, sociální šetření. Jako pracovník v pomáhající profesi nemá možnost supervize, ale uvítala by ji. Využívá pouze intervizi, což pro ni v určitých situacích není dostačující.

Sociální pracovnice: „Ne nemám možnost, tedy možná kdybych chtěla. Na celém magistrátu nemáme supervizi. Myslím, že by nebylo špatné ji mít, že by to někdy pomohlo, v některých případech tedy určitě. Ale řekla bych že nám pomáhá, že tu o tom mluvíme mezi sebou, spíš tedy taková ta intervize.“

Často se musí rozhodovat pod tlakem, téměř neustále. Snaží se zvládat takové situace, ale občas cítí, že jí z toho není úplně nejlíp. Často přemýšlí, jestli rozhodla správně či ne. Snaží se proto najít si volný čas a děti jí pomáhají nejvíce relaxovat.

Kompetence

V kompetencích má jasno, ví k čemu je kompetentní, případně by se podívala do zákonů, standardů, nebo se zeptala kolegů či nadřízeného. Připouští, že provede radu nebo činnost nad rámec jejích kompetencí.

Sociální pracovnice: „Asi ano, tady se navaluje spousta věcí, obecně víte i o jiných formách, takže ano, jdu i nad rámec.“

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k morálním a etickým hodnotám

Nejde vždy respektovat přání klienta. Samozřejmě se to snaží ovlivnit, přání jsou často úplně nerealistická, takže se snaží někam s nimi dostat. Lidé mají někdy opravdu zajímavé a zkreslené představy. Během úředních dnů je velký nával lidí, který se dá těžko zvládnout. Zvládnout se dá jen intenzivní prací, která je ovšem vyčerpávající.

Sociální pracovnice: „Čas není. Často přemýšlím, co jsem měla udělat, jestli to bylo správně, znovu a znovu to probírám. Když jsou úřední dny, tak je lidí tolik, že se jim prostě nemůžu věnovat. Lidé se objednávají, tak se snažím, aby na ně ten čas zbyl, ale nejde to vždy odhadnout, kolik času bude potřebovat. Ale když se intenzivně pracuje, tak je to znát. Když jsou takové ty jednodušší věci, tak člověk spěchá, urychluje.“

Nejvíce lidí očekává, že jim poradí. Ocitnou se v situaci, kterou chtějí řešit a čekají, že jim poví, jak ji mají řešit. Ale jsou i klienti, kteří by byli nejradši, aby to za ně vyřešila. To nepřipouští, protože to postrádá smysl. Smyslem je podle ní, aby se klienti naučili takové situace řešit sami, pokud to za ně vyřeší, tak jim nepomůže. Pracovnice zase očekává od klientů spolupráci a nejvíc očekává, že nebudou lhát, protože má pocit, že většina klientů nemluví pravdu. Očekává upřímnost, že se budou řídit informacemi, které získají, a ne že budou čekat, co se stane. Takže očekává i aktivitu. Někdy se musí uchýlit ke krátkodobému řešení na místo dlouhodobého, protože to jinak nejde. Ale takové situace se snaží minimalizovat. Je to ale otázka času, kterého je málo.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k organizaci

S pravidly v organizaci nemůže vždy souhlasit. V každém pracovišti je podle ní něco, s čím někdo nesouhlasí. Pravidla co se týkají práce, těmi se musí řídit, jsou dané zákonem. Pravidly uvnitř organizace se musí také řídit, i když má někdy jiný názor. Má ale možnost využít vlastního nápadu, protože na pracovišti je tolik práce, že do ní musí dávat hodně svého. Ovlivnit se v rozhodnutí nenechá. Ráda si vyslechne i názory druhých, ale na konec stejně rozhodne ona. V určité chvíli jí třeba nenapadne to, co napadne druhé, což je vlastně následek rychlého rozhodování.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k nadřízenému

S nadřízeným si vycházejí vstřícně. Na pracovní kolektiv má vliv dobrý a pracují v týmu. Jestli jí dokáže motivovat, to si není jistá, spíše pracují na bázi spolupráce. Za hlavní považuje, když se naskytne problém, ví, že s ním za nadřízeným může přijít.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků ke klientovi

Snaží se nechat klienta rozhodovat samotného, ale nejde to vždy, i když ví, že to není správné. Záleží na klientovi, jak se staví ke svému problému a jak je schopný ho řešit.

Sociální pracovnice: „Jo, určitě tu tendenci mám, snažíme se prostě to nevnímat, ono to docela láká, je to jednoduché mu prostě říct, že si myslím, že by měl udělat tohle a tohle, ale snažím se to nedělat. Protože ono když se něco nepovede, tak to klienti dávají za vinu mě, Vy jste mi to poradila, Vy za to můžete. Samozřejmě jsou i klienti, kterým musíte říct co dělat. Klienti jsou různí, někteří více, někteří méně inteligentní. Určitě si myslím, že to někdy dělám, ale snažím se to nedělat.“

Podobnost případu tu je, řeší se podobné problémy, ale nikdy nejsou úplně stejné, závisí na spoustě okolnostech, ale za hlavní považuje individualitu klienta. S klienty se snaží jednat stejným způsobem a bez předsudků.

Největší dilemata

Pro sociální pracovníci je těžká spojitost práce, kdy má lidem radit, pomáhat a v případě, že to nefunguje, ona je nástroj represe. Těžko buduje důvěru klienta, když má dojít na nejhorší, třeba odebrání dítěte z rodiny, kterému tím sice pomůže, ale ostatní spolupráce končí.

Sociální pracovnice: „Měla by jste pracovat na bázi důvěry a řešit nějak jejich situaci a pokud to nikam nevede, tak jste ten, kdo podává návrh. Ale tím to nekončí, s těmi lidmi pokračujete dál. Tam už ta důvěra, mám pocit je těžká, až to nakonec nefunguje jako předtím. Bylo by nejlepší, kdyby to k nám vůbec nedošlo, ale stává se, bohužel.“

Sociální pracovnice: „ Také je těžké odhadnout, nebo spíše být si jista, kdy už je ta doba, kdy odebrat dítě. Jestli ještě není možnost nápravy a postačí třeba jen častější a důkladnější šetření. Tohle lze vyřešit jen důkladným prošetřováním situace a nedělat

ukvapené závěry. No a určitě letitá praxe je důležitá, zkušenosti z jednotlivých případů.“

Jelikož je na každého sociálního pracovníka 500 – 600 spisů, nelze mít dostatek času na klienty a dostatečně se jim věnovat. Přijmutí dalších pracovníků by významně pomohlo, ulevilo od stresu a neustálého presu z času. Snaží se tedy radit s kolegy a uvážlivě objednávat klienty v časových intervalech.

Sociální pracovnice: „Pomohlo by nám, kdyby tu bylo o 1 – 3 pracovníky víc. Klientů je mnoho a bohužel na ně není čas, což je hrozné, vždyť jsme tu kvůli nim a ne kvůli haldě papírů. Chtělo by to více času na sociální šetření, aby se mohlo více do terénu. Snad se do budoucna bude uvažovat o navýšení pracovníků, myslím, že to bude opravdu potřebné a že snad o tom uvažují.“

Shrnutí

Sociální pracovnice má v kompetencích jasno. Ví, na koho se obrátit a kam nahlédnout. Pod tlakem rozhoduje neustále, často o tom přemýšlí. Pomáhá jí volný čas a myslí, že by v takových případech byla k užitku supervize, kterou na magistrátu nemají. Ne vždy může klientovi splnit přání, často to nejde. Času je málo, na tak velké množství klientů, snaží se to řešit intenzivní prací. Lidé od ní očekávají radu a někdy vyřešení situace. Pracovnice očekává spolupráci a upřímné jednání.

S pravidly v organizaci nemůže vždy souhlasit, ale musí se podle nich řídit. Ráda si vyslechne názor jiných, ale ovlivnit se nenechá. S nadřízenou si vychází vstříc, s problémem za ní může kdykoliv přijít. Individualita klienta je u ní na prvním místě. S klienty se snaží jednat stejným způsobem.

Za největší dilema považuje to, že ona je tu od toho, aby pomáhala a radila, ale zároveň je nástroj represe. Získaná důvěra u klienta jde těžko navracet. Těžko se s tím vyrovnává. Jako další dilema vidí množství klientů na úkor kvalitě služeb. Kdyby přijali více pracovníků, bylo by více času na klienty a na sociální šetření. Snaží se tedy radit s kolegy a uvážlivě objednávat klienty v časových intervalech.

4. 10 Magistrát města ČB – oddělení sociálně právní ochrany dětí č. 2

Poskytuje samostatné sociálně právní a výchovné poradenství dětem i rodičům.

Dle zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí a zákona o rodině č. 94/1964 Sb. zabezpečuje a zaměřuje se na vyhledávání dětí osiřelých, dětí jejichž rodiče neplní své povinnosti, dětí svěřených cizí osobě atd. Poskytuje poradenství a rozhoduje o opatřeních na ochranu dětí. Vykonává funkci kolizního opatrovníka nezletilých dětí. Zprostředkovává osvojení a pěstounskou péči. Pracuje zde 8 sociálních pracovníků pro město a obce, 3 sociální pracovníci ústavní péče, 1 sociální pracovník náhradní rodinné péče a 4 kurátorky pro mládež.

Pracovníci sociálně právní ochrany dětí je 55 let. Pracuje zde 17 let. Nemá žádnou jinou praxi v sociální oblasti. Zastává funkci sociálního pracovníka. Nejčastější používanou metodou při práci s klienty je rozhovor, pozorování, sociální šetření. Jako pracovník v pomáhající profesi nemá možnost supervize. Kdyby byla možnost, tak by o ni asi stála. Je pro ni důležitá intervize, která ji postačuje. Stresové zatížení a dělání důležitých rozhodnutí pod tlakem je součástí její práce. Přiznává, že o těchto věcech neustále přemýšlí, přemítá, zda rozhodla správně či ne. Ale uvědomuje si, že se s tím musí vyrovnat, jinak by nemohla fungovat. Mívala špatné období, momenty, kdy se necítila dobře. Práci si nosila domů, měla špatnou náladu. Uvědomovala si, že se musí více starat sama o sebe, aby nevyhořela, aby nemusela skončit v zaměstnání, které ji baví. Snaží se také využívat dlouholeté zkušenosti.

Kompetence

Přehled o kompetencích má, když si není jistá, ví komu zavolat, nebo problém konzultuje s nadřízeným či kolegy. Nad rámec svých kompetencí poskytne klientovi psychologickou podporu, i když není psycholog. Jinak si není vědoma, že by dělala něco nad rámec.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k morálním a etickým hodnotám

V zásadě nerespektuje přání klienta, mnohokrát se stalo, že odmítla nějaký návrh. Vždy se rozhodne, až zjistí o co se jedná. Automaticky klientovo přání nerespektuje, dokáže ho odmítnout. S klientem se snaží vždycky najít čas, objednat ho tak, aby na něj měla čas, ale vždycky to nejde. Klientovo očekávání je různé. Někdo se snaží manipulovat, někdo chce řešit problém.

Sociální pracovníce: „Někdo přijde a chce si mě dopředu získat na svou stranu, někdo přijde s tím, že chce určitou situaci nějak řešit. Má snahu. Důležité pro mě je, aby ode mě odcházeli alespoň s dobrým pocitem, že to k něčemu bylo, že to nebyla ztráta času, že se jejich problémem někdo zaobírá.“

Pracovnice očekává spolupráci, a aby nevznikl žádný konflikt. Snaží se, aby klienti přemýšleli o tom, co jim říká, snaží se, aby si tu situaci objektivizovali. Ale po zkušenostech se dá říci, že už od nich neočekává skoro nic. Někdy musí řešit problém krátkodobě, ale myslí, že je to lepší, než vůbec. Často není jiná možnost, než ho řešit krátkodobě.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k organizaci

Pravidla jsou proti jasně daná věc, proto je musí dodržovat. Při potřebě využít vlastního nápadu při práci s klientem, má organizace kladný přístup a vítá každý prospěšný nápad. Když potřebuje získat nadhled nad situací, samozřejmě ráda zjistí jiný pohled kolegů. Ovlivnit se nenechá, ale vyslechne si ráda jiný názor.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k nadřízenému

S nadřízeným vychází dobře, ale občas po nich chce věci, které jsou na jiných odděleních normální, ale na tomto oddělení jsou prakticky nereálné. Vadí jí, že vedoucí není schopná to prosadit u jejího nadřízeného. Jinak je spokojená, s nadřízenou pracují týmově a při vzniklých potížích se na ni může spolehnout.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků ke klientovi

Občas má tendenci za klienta rozhodnout, uvědomuje si, že by se jí to nemělo stávat. Ale záleží na klientovi, někdy je potřeba ho někam nasměrovat, popostrčit. V první řadě u ní rozhoduje individualita klienta. Všechno má podobné rysy. Podobnost případu je spíš zkušenost, že si má dát na něco větší pozor, že nesmí věřit všemu, co vidí a že musí předvídat i nepředvídatelné. S klienty nejde jednat stejným způsobem, záleží na klientovi a případu, s kterým přijde.

Největší dilemata

Za dilema považuje každý případ, který řeší. Vždy se musí umět rozhodnout a u každého případu se musí rozhodovat. Otázku, jestli má zasáhnout, nebo ne, si klade neustále. Supervize by mohla alespoň přispět k lepšímu vyrovnaní se s takovou situací.

Sociální pracovnice: „Přijdou k Vám děti a jedno řekne, že mladší sestra půjde k otci a ona že tedy musí zůstat s matkou. Rodiče jsou takhle spokojení. A já řeším, jestli to té starší mám rozmlouvat, když třeba vím, že s tím tátou by byla radši, nebo co mám dělat? Je to těžké.“

Někdy se musí rozhodnout, zda zamlčet určité skutečnosti ve prospěch klienta, nebo nezamlčovat nic u soudu a tím přitíží klientovi.

Sociální pracovnice: „Například rodiče, kteří jsou rozumní, bydlí ve společném bytě a soudu se zamlčí, že se budou rozstěhovávat, soudu sdělí, že bydlí pořád ve společné domácnosti, a tím pádem jde pořád udělat společná péče, kdy děti mohou být spontánně mezi rodiči. Všechno je to dilema, je jich spousta a jsou všude přítomna“.

Shrnutí

Sociální pracovnice má povědomí o svých kompetencích. Ví na koho se obrátit a kam nahlédnout. Rozhodování pod tlakem je součástí její práce. Těžko se s tím vyrovnává, snaží se více starat sama o sebe. Možnost supervize nemá, ale byla by pro její zavedení. Klientovo přání automaticky nerespektuje, dokáže i odmítnout. Klienty se snaží objednávat, aby na ně měla čas, ale vždy to nejde, času je málo. Od klienta očekává spolupráci a nekonfliktní jednání. Klientova očekávání jsou různá, podle případu.

Pravidla v organizaci jsou pro ni jasná věc a musí je dodržovat. Při práci s klienty může použít vlastního nápadu. Ráda si na věc vyslechne jiný názor. S nadřízenou vychází dobře, ale někdy jí vadí, že si nedokáže prosadit určité věci. Pracuje s ní v týmu a může se na ni s problémem obrátit. Občas tendenci rozhodovat za klienta má, ale snaží se ji minimalizovat. Individualita klienta je u ní přednostní. S klienty podle ní nejde jednat stejným způsobem.

Za největší dilema považuje, zda zasáhnout, nebo ještě vyčkat. Je to pro ni velmi náročné, jelikož většinou v takových případech rozhoduje o dalším životě dítěte. Další

dilema se týká morálky, zda zamlčet určité skutečnosti ve prospěch klienta. Obě dilemata jsou pro ni velmi náročná, uvítala by, kdyby měla možnost supervize a mohla je tam řešit. Za dilema považuje každý případ, který řeší.

4. 11 Poradna pro uprchlíky

Úkolem oddělení pro uprchlíky a migranty je především koordinace pomoci cizincům. Stěžejní službou poradny je sociálně-právní poradenství, dále jsou to asistenční služby a doprovody při jednáních na úřadech, pomoc při sepisování úředních listin, přímá materiální pomoc aj. Spolupracuje s řadou organizací. Pracují zde 2 sociální pracovníci.

Sociální pracovníci poradny je 27 let. Pracuje zde 1,5 roku. Její celková praxe v sociální oblasti činní 1,5 roku. Zastává funkci vedoucího sociálního pracovníka. Nejčastější používanou metodou při práci s klienty je rozhovor a dotazník. Jako pracovník v pomáhající profesi má možnost supervize, která jí vyhovuje, je na profesionální úrovni a vyhovuje jí i frekvence setkání. Ve stresu a pod tlakem se rozhoduje neustále, což jí vyhovuje. Nejlepší práce je pro ní ve stresu. Relaxovat a odpočívat umí. Sebereflexe je pro ni důležitá, umí se ohlédnout za svým jednáním i myšlenkami.

Kompetence

O svých kompetencích má dostatečný přehled. Při potřebě by se podívala do standardů, či zeptala personální osoby, ředitelky či manažera. Nad rámec svých kompetencí rozhoduje neustále, jinak to nejde.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k morálním a etickým hodnotám

Respekt klienta je u ní prvořadý. Klienta se nesnaží nijak ovlivňovat, jen občas je třeba ho někam nasměrovat, aby dospěli k nějakému výsledku. V poradně se snaží klienty především motivovat, aby to nevzdali a přišli opakovaně, když je třeba. Čas si na klienta vždycky vyhradí, aby bylo možné s jeho situací něco udělat. I když jsou hektické měsíce, kdy je spousta klientů, intenzivní práci a dobrou organizací práce se to snaží zvládat. Klienti od ní většinou očekávají radu, pomoc při vyřizování, řešení jejich aktuální situace. Pracovnice se snaží poskytnout to, co chtějí. Ovšem když je to možné a reálné. Ona od klientů očekává asertivní jednání a kladnou zpětnou vazbu. Ke

krátkodobému řešení problému se rozhoduje často a to tehdy, když ví, jak to klientovi podat. Klient to většinou pochopí a souhlasí s tím.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k organizaci

Pravidla v poradně jí vyhovují, myslí, že jsou dobře nastaveny, částečně je pomáhala sestavovat. Při rozhodování většinou trvá na svém, ale ráda si vyslechne názor jiných, aby viděla i jiné pohledy na situace, které řeší. Ale určitě se nenechá ovlivnit spolupracovníky když o to nestojí.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k nadřízenému

S nadřízeným vychází standardně. Řeší s ním jen finanční problémy, jinak se moc nestýkají. Týmově pracuje se svou kolegyní, se svým nadřízeným řeší opravdu jen finanční záležitosti. Při vyskytnutí problému by se obrátila nejspíš na ředitelku.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků ke klientovi

Samozřejmě nemá tendenci rozhodovat za klienta, takovou možnost si nepřipouští. Klient se vždy musí sám rozhodnout a udělat volbu sám. Jen se ho někdy snaží navést na správnou cestu, nebo motivovat jistým směrem. Rozhoduje u ní určitě individualita klienta.

Sociální pracovnice: „Určitě u mě rozhoduje individualita klienta, čerpám ze známých případů a využívám kontakty. Každý případ je jiný, nejde na případy pohlížet stejným okem. Je tam důležitá ta individualita.“

S klienty nelze jednat stejným způsobem. Každý je jiný, často jsou různé národnosti, různého intelektu, věku, člověk se musí umět přizpůsobit. Na předsudky určitě nedá, je to neprofesionální a špatné, když na ně někdo pohlíží.

Sociální pracovnice: „ Je pro mě těžký, když klient prostě nespolupracuje, je pasivní, neskloznout k tomu, abych namísto pomoci nekontrolovala. Mám pocit, že to prostě nemůže tak rychle vzdát“.

Největší dilemata

Za dilema považuje, kolik podpory klientovi poskytnout, aby mu už neposkytovala radu a kolik pomoci poskytnout, aby to nebyla kontrola. Tuto hranici je velmi obtížné nalézt. Pomáhá jí, když takové situace může probírat na supervizích, zjistit, jak takové situace řeší jiní a vzít si z toho náhled, jak by takové situace mohla řešit.

Shrnutí

Sociální pracovnice přehled o kompetencích má. Ví kam nahlédnout a na koho se obrátit. Mimo své kompetence rozhoduje neustále a nevidí v tom problém. Pod tlakem se rozhoduje neustále, což jí vyhovuje, ve stresu pracuje ráda. Je pro ni důležitá sebereflexe. Má možnost supervize, která je na profesionální úrovni. Přání klienta respektuje, ale klienta občas musí někam nasměrovat. Čas na klienta si vždy najde a to hlavně tím, že si práci dokáže dobře zorganizovat. Od klienta očekává asertivní jednání. Klient očekává především radu. Ke krátkodobému řešení problému se přiklání často, ale musí s tím klient souhlasit.

Pravidla v organizaci jí vyhovují. S nadřízeným vychází standardně. Týmově s ním nepracuje a při obtížích by se obrátila spíše na ředitelku. Tendenci rozhodovat za klienta nemá, jen se ho snaží někam namotivovat. Rozhoduje u ní individualita klienta. S každým klientem musí jednat jiným způsobem.

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

4. 12 Poradna pro ženy a dívky SONŽ

Poradna je občanské sdružení, které nabízí zdarma poradenské služby v oblastech sociálně právního poradenství; problémy v partnerských vztazích; sociální výpomoc ženám v obtížných životních situacích vzniklým neplánovaným těhotenstvím; pomoc při umístění v azylových domech a domech pro matky s dětmi, přednášky na školách v oblasti výchovy.

V poradně pracují 2 sociální pracovníci.

Sociální pracovníci poradny je 43 let. Pracuje zde 4 roky. Nemá žádnou jinou praxi v sociální oblasti. Zastává funkci sociálního pracovníka. Nejčastěji používanou metodou při práci s klienty je rozhovor. Jako pracovník v pomáhající profesi má

možnost supervize a to skupinové, která je dvakrát do roka, což jí připadá málo, stála by o častější frekvenci a hlavně jí chybí individuální supervize. Byla by pro ni potřebnější. Rozhodování pod tlakem a stresem má téměř neustále. Zvládá to, ale podepisuje se to na její psychice, vyčerpává ji to a většinou o tom přemýšlí i doma. Je to pro ni velmi náročná práce, snaží se relaxovat chozením do přírody, domácími pracemi.

Kompetence

Na začátku, než nastoupila, to pro ni bylo těžké se zorientovat, ale postupem času se vše vyjasnilo. Teď už ví, kde by hledala k čemu je kompetentní, případně by se obrátila na nadřízenou. Výjimečně se jí stává, že koná činnost či radu, ke které není kompetentní. Počáteční pátrání bylo díky tomu, že má vzdělání mimo sociální oblast. To teď napравuje a studuje školu se sociálním zaměřením.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k morálním a etickým hodnotám

Je věřící a ztotožňuje se s křesťanskými principy. Přání klienta vždy vyslyší a dál jedná podle situace. Čas jí mnohdy nedovolí se klientovi věnovat tak, jak by si představovala. Množství klientů je velké a času na ně málo.

Sociální pracovnice: „Klientů je moc a času málo. Snažím se je objednávat, abych na ně měla opravdu čas. Po skončeném setkání pátrám, jestli jsem něco nezanedbala, jestli jsem neřekla něco, co by je odradilo od dalšího setkání, nebo zda jsem jim dostatečně dokázala poradit.“

Vždy než začne dojednaná schůzka se nejprve klienta zeptá, jaká jsou jeho očekávání, aby to očekávání bylo správné. To je pro ni velmi důležité. Od klienta očekává hlavně otevřenost, která stojí na důvěře, jestli si ji dokáže u klienta na počátku setkání vytvořit. Snaží se situace řešit dlouhodobě. Ke krátkodobému řešení přistoupí jen kvůli okolnostem, které nastanou a nejdou řešit jinak a dlouhodoběji.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k organizaci

Pravidla pro ni nejsou vždy striktní, vychází ze zásad sdružení a z etického kodexu. Některá pravidla jsou pro ni nejasná, souhlasí s nimi rámcově, ale myslí, že by měli být postaveny konkrétněji. Výjimečně se stává, že nesouhlasí s daným postupem, ale podle pravidel se jimi musí řídit. Drží se zásady, že rozhovor je jen mezi klientem a jí, nikdo

třetí nesmí být v místnosti. Proto se nelze radit s kolegyní o případném postupu. Ale ráda si později vyslechne názor jiných, protože každý má jinou zkušenost.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k nadřízenému

S nadřízeným vychází standardně. Jelikož nadřízená je v Praze, hovoří s ní jen telefonicky. Nemá na ni moc velký pracovní vliv a motivovat ji taky nedokáže. Je to dané hlavně vzdáleností a komunikací pouze přes telefon. Nepracuje s nadřízenou v týmu, pracuje samostatně, ale když vznikne problém, může se na nadřízenou obrátit.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků ke klientovi

Má tendenci rozhodovat za klienta, ale jen v určitých situacích. Připouští, že někdy sklouzne k lehké manipulaci, ale opravdu musí záležet jaký klient přijde a s jakým problémem.

Sociální pracovnice: „Záleží na konkrétním klientovi, případu. Pokud vidím, že klient je morálně zralý a kompetentní, tak ho nechám, ať se rozhodne sám. Ale když za Vámi přijde nezletilá dívka, která je těhotná, chodí do zvláštní školy a je nesamostatná, mám tendenci rozhodovat za ni, ve spolupráci s rodinou, když tedy má rodinu, nebo jestli má rodina zájem vůbec něco řešit.“

Žádný případ není stejný, většinou dá na individualitu klienta. Na předsudky asi trochu dá, ale je to dáno hlavně špatnou zkušeností z minulosti, jinak se na předsudky neohlíží.

Sociální pracovnice: „Asi trochu dám na předsudky. Když mi přijde klientka Romka, tak ji tady nenechám ani chvilku samotnou. Nenabídnu jí ani kávu, protože bych musela odejít do druhé místnosti, proto jí nabídnu třeba jen minerálku, pro kterou nemusím chodit do jiné místnosti. Je to dané špatnou zkušeností z minulosti, kdy jsme byli vykradeni, já jsem měla podezření na konkrétní osobu, ale policie nikoho nenašla. Od té doby jsem ve střehu.“

Největší dilemata

Za největší dilema v poradně považuje málo pracovníků a tím pádem se jim nedokáže plně věnovat, jak by si představovala. Práce je náročná, stresující, kde se musí velmi šetřit časem. Představovala by si více pracovníků a tím by se zlepšila i kvalita práce.

Shrnutí

Pro sociální pracovníci bylo velmi obtížné se zorientovat ve svých kompetencích, ale postupem času získala dostatečný přehled. Ví na koho se obrátit, případně ví kam nahlédnout. Pod tlakem a stresem se rozhoduje neustále, což ji velmi vyčerpává. Snaží se tedy relaxovat. Uvítala by častější frekvenci supervize. Vychází z křesťanských principů. Klientovi se snaží vyhovět, ale je jich hodně a času málo. Vždy se na klientovo očekávání nejprve zeptá, aby nedocházelo k rozdílnému očekávání od spolupráce. Od klientů čeká hlavně otevřenost.

Pravidla v organizaci bere jako povinnost, i když má třeba někdy jiný názor. S klienty jedná vždy mezi čtyřma očima, takže se snaží rozhodovat později a třeba zeptat na názor kolegyně. S nadřízenou vychází standardně. Nemá na ni pracovní vliv a nedokáže ji motivovat, pracuje ve velké vzdálenosti od pracovnice, takže většinou komunikují jen telefonicky. Ale s problémem se na ni může obrátit. Připouští, že občas sklouzne k lehké manipulaci s klientem, ale záleží na případě a na okolnostech. Upřednostňuje individualitu klienta. Díky špatné zkušenosti na předsudky někdy dá.

Za největší dilema považuje množství klientů na úkor kvalitě služeb. Představovala by si více pracovníků, tím by se podle ní zlepšila kvalita práce s klienty.

4. 13 Probační a mediační služba České Budějovice

Probační a mediační služba usiluje o zprostředkování účinného a společensky prospěšného řešení konfliktů spojených s trestnou činností. Cílem je integrace pachatele, participace poškozeného a ochrana společnosti.

Sociálnímu pracovníkovi probační a mediační služby je 53 let. Pracuje zde 8 let. Nemá žádnou jinou praxi v sociální oblasti. Zastává funkci sociálního pracovníka. Nejčastější používanou metodou při práci s klienty je rozhovor. Jako pracovník v pomáhající profesi má možnost supervize, kterou ale považuje za nepotřebnou. Vyskytlé problémy raději řeší s kolegy. Supervize je podle něj ztráta času a stejně si všechny problémy nakonec musí vyřešit sám. Rychlá rozhodnutí dělá často. Snaží se rozhodnutí udělat co nejdříve, neoddalovat ho a potom se jím už nezatěžovat. Někdy si práci nese domů a má z toho špatné sny. Snaží se to zvládat odpočinkem a prací na chalupě, což je pro něj největší relaxací.

Kompetence

Přehled o kompetencích má. Za dobu své praxe ve středisku zjistil, co může a co nemůže dělat. Případně má odkazy na svém počítači, které by využil, kdyby si nebyl přece jen jist. Mohl by se ještě obrátit na vedoucího, ale podle něj je na to moc ješitný, ale asi by se na něj obrátil. Nad rámec kompetencí žádná rozhodnutí nedělá. Má s tím špatnou zkušenost v minulých letech, takže by to radši předal někomu kompetentnějšímu.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k morálním a etickým hodnotám

Je často velmi tolerantní, dává klientům šanci a čeká, jestli tu jeho toleranci využijí. Výsledek vždy záleží na klientovi. Do sporu s etickým kodexem se dostal.

Sociální pracovník: „Jo, dostal jsem se do vnitřního sporu s kodexem, nezachoval jsem se přesně jak jsem měl, trochu jsem eticky selhal. Ale je to pro mě citlivé téma, takže si podrobnosti nechám pro sebe, asi by mi to štud nedovolil Vám to říct.“

Na jedné straně musí dát klientovi možnost, jak chce řešit problém, ale tím jak jim dá prostor, oni pak naslibují úplně všechno. Takže je většinou musí někam dotlačit, aby dospěli k nějakému řešení. Konečné rozhodnutí musí ale udělat sami, to považuje za

samozřejmost. Času má mnohdy málo. Jsou měsíce, kdy množství klientů je neúnosné a jsou měsíce, kdy je méně práce. Od klienta očekává snahu řešit problém. Záleží ale na případě, v některých záležitostech už není optimista. V takových případech mu stačí, když klient alespoň přijde v dojednanou schůzku, už to je pro něj snaha. Když je pracovník pod tlakem, snaží se řešit případ rychle a v takových případech upřednostní krátkodobé řešení před dlouhodobějším.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k organizaci

Se zavedenými pravidly v organizaci souhlasí, v ničem ho neomezují, vyhovují mu. Ovlivnit spolupracovníky se nenechá. Je velice tvrdohlavý, ale dokáže se zeptat na jiný názor, nebo jestli je jeho rozhodnutí správné či ne.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k nadřízenému

S nadřízeným vychází bez problémů. Vliv na pracovní kolektiv má dobrý a jestli ho dokáže motivovat neví. Pracují týmově i samostatně a to mu vyhovuje. S potížemi může za vedoucím vždy přijít, ale jeho ješitnost mu v tom brání. Nejprve vše probere s ostatními a teprve pak jde za vedoucím.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků ke klientovi

Klientovi dá prostor řešit svůj problém, ale vzhledem k tomu, na jakém pracovišti pracuje, je musí nutit, aby dospěli k nějakému konci, aby se k něčemu dopracovali. S klienty probační a mediační služby je to vždy dlouhá práce. Často naslibují spoustu věcí a pak nechodí na sjednané schůzky. Člověk, je podle něj musí někam dotlačit, aby se dalo hovořit o spolupráci. Rozhodně ale za klienta neučiní žádné rozhodnutí. Většina případů co zde řeší, se nějakým způsobem opakují a jsou podobné. Uvědomuje si, že má naučený určitý systém, jakým pohlíží na případy. Ale individualitu klienta respektuje, každý klient je jiný, jen případy jsou stejného charakteru. S klienty jedná stejným způsobem, snaží se. Samozřejmě, že nějaký klient mu je více či méně sympatický, všimne si vzhledu, barvy pleti atd. Ale to si pouze myslí a nenechá se tím ovlivnit. Předsudky nepatří do jeho práce.

Největší dilemata

Za největší dilema považuje nedostatek času na klienty. Každý případ znamená nekonečně mnoho administrativy, je třeba dělat statistiky, které považuje za naprosto zbytečné a zdržující od práce a na klienta zbude minimum času. Je hrozné když s klientem stráví 15 min., z toho setkání mu vyplyne 30 min. papírování, které by měl věnovat klientovi. Je to vůči klientovi nefér a jeho pak trápí pocit, že mu nevěnoval dostatečnou pozornost.

Dále jako dilema označil, do jaké míry chránit klienta, který nespolupracuje, převzetím do vazby.

Sociální pracovník: „Když má klient třeba veřejně prospěšné práce a nepřijde třikrát po sobě na sjednanou schůzku a ani se telefonicky neomluví, mám povinnost napsat tuto skutečnost soudu a ten zahájí řízení o vzetí do vazby. Já pak nevím, zda mu dát ještě šanci, zkontaktovat ho, protože vím, že by se ještě dalo vše napravit a nebo jestli mám napsat soudu. Jsou to těžká rozhodnutí, která tak ovlivní jeho život.“

Shrnutí

Sociální pracovník má přehled o svých kompetencích. Věděl by kam nahlédnout a na koho se obrátit. Z dřívější špatné zkušenosti by neudělal nic nad rámec svých kompetencí. Rychlá rozhodnutí dělá často a často o nich i přemýšlí. Možnost supervize má, ale připadá mu naprosto zbytečná a nepotřebná. Bere ji jako ztrátu času. Od klienta očekává hlavně snahu a klient očekává řešení problému. Dostal se do vnitřního sporu s etickým kodexem a myslí, že tím eticky selhal. Těžko se s tím vyrovnává. Většinou klienta musí dotlačit správným směrem, aby se dobrali k nějakému výsledku, ale konečné rozhodnutí je na klientovi. Práce je mnoho a času málo. Variantu krátkodobého řešení problému dělá při velkém tlaku na vyřízení případu.

S pravidly v organizaci souhlasí. Ovlivnit spolupracovníky se nenechá. S nadřízeným vychází dobře, ale jestli ho dokáže motivovat neví. Pracuje s ním jak týmově, tak samostatně. Za klienta tendenci rozhodovat nemá, ale nasměrovat ho musí. Individualitu klienta respektuje, ale má nastolený systém, podle kterého postupuje. S klienty se snaží jednat stejným způsobem. Předsudky má, ale nedává je najevo.

Za největší dilema považuje množství klientů na úkor kvality služeb. Přijmutí pracovníka by pomohlo a usnadnilo práci. Jako další dilema uvádí do jaké míry chránit

klienta před vzetím do vazby. Jestli mu dát ještě šanci, kterou mu už dát nemusí, nebo ne. Je to těžké. Většinou to řeší tak, že šanci dá, ale klienti to nedokáží ocenit.

5. Diskuze

V předcházející kapitole jsem pomocí polostandardizovaných rozhovorů nastínila, s jakými dilematy se sociální pracovníci nejvíce setkávají, jak je zvládají a jak se je pokouší řešit. Dilema je nutnost volby mezi dvěma vylučujícími se okolnostmi, což budí dojem, že se pracovník musí rozhodnout mezi dvěma neslučitelnými okolnostmi. Avšak vždy tomu tak být nemusí. Naopak, pracovníci se snaží složité rozhodování oddalovat a zároveň hledají způsob, jakým si to usnadnit. Do jisté míry jim to dovoluje určitá svoboda v rozhodování, kterou sociální pracovníci mají. I když pracovníci řešení dilematu oddalují, naléhavost řešení stále trvá, logicky je provází nepříjemné pocity, které se pokoušejí tlumit, hledají vysvětlení či odůvodnění svého postupu, tzv. racionalizují si jej. Takto pohlíží na problematiku dilemat sociálních pracovníků odborná literatura. Nyní se pokusím porovnat teoretická východiska problematiky s výsledky výzkumu v rámci jednotlivých témat, na něž byl výzkum zaměřen.

Zhodnocení podobností a odlišností v rámci okruhů

Kompetence

Výběrový vzorek v rámci výzkumu tvořilo 13 sociálních pracovníků.

Jak uvádí Havrdová sociální pracovník potřebuje při výkonu své práce disponovat řadou kompetencí. V sociální práci se jedná o zvládnutí požadavků vzdělávacích i zkušenostních při dodržování zásad etického kodexu profese. Důležitým znakem profesionality je vědět, co dělám a proč to dělám, pomoci reflektovat všechny samozřejmé projevy a vytvořit si tak šanci rozvinout to, co jsme dosud z různých důvodů třeba opomněli. **(12)** Jak prokazuje výzkum, všichni dotazovaní sociální pracovníci uvedli, že mají dostatečný přehled o svých kompetencích. Někteří připouští počáteční tápání a složité zorientování se, což je dáno především malou získanou praxí a malými zkušenostmi v dané organizaci. Z výzkumu je patrné, že pracovníci, kteří mají letitou praxi, mají profesionální povědomí o svých kompetencích. Zároveň připouští možnost práce nad rámec kompetencí, kterou si odůvodňují svou zkušeností.

Dle Smutka jsou standardy vázané na zaměstnávání sociálních pracovníků a definují profil zaměstnání sociálního pracovníka. Dále kompetenční profil sociální práce musí nutně fungovat na pluralitě a komplementaritě daných kompetencí. Část kompetencí je dána explicitně zákonem, část pak vymezují konkrétní pracovní náplně jednotlivých

branží sociálních pracovníků. **(47)** Dotazovaní sociální pracovníci věděli, kam nahlédnout v případě, že by si nebyli jisti svou kompetenčností. Nejčastěji zmiňovali standardy, manuál, či náplň práce. Všichni mají možnost obrátit se na pověřenou osobu, což je nejčastěji přímý nadřízený, který jim poskytne radu v případě, kdy si nejsou jisti svou kompetenčností.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k morálním a etickým hodnotám

Téměř všichni dotazovaní sociální pracovníci respektují přání klienta, tedy respektují lidskou důstojnost, která je pro ně prioritou. Sociální pracovnice z magistrátu v zásadě nerespektuje přání klienta, mnohdy se stalo, že klienta odmítla. Rozhoduje se až když zjistí, o co se jedná. Úlehla takovému jednání není nakloněn, podle něj požadavek mravnosti, vystupuje s obzvláštní naléhavostí tím spíš, oč je zřejmé, jak křehký a nejistý je pracovní vztah klienta a pracovníka. Jak obtížné je pro oba, aby se domluvili, dojednali si společnou práci a došli k spokojenosti s jejím výsledkem. Proto tak často zdůrazňovaný respekt k lidské důstojnosti druhého. **(53)** Naopak pro pracovníci intervenčního centra je samozřejmost přání klienta, které respektuje a podporuje. Sociální pracovníci se ale shodují, že přání klienta lze respektovat, jen když je reálné. Mají často tendenci ovlivnit nebo motivovat klienta určitým směrem jejich spolupráce. Považují to za součást jejich práce a za normální věc klienta navést tak, aby mohli společně řešit to, s čím klient přijde a aby dospěli k nějakému řešení a vyřešili situaci, s kterou klient přišel. Ovšem konečné rozhodnutí ponechávají na klientovi. Shodný názor má Nedělníková, která říká, že etické chování není spojeno pouze s vnějšími pravidly chování v rámci etických kodexů, ale i se subjektivními pocity sociálního pracovníka, jak by měl v situaci jednat, aby jeho rozhodování a chování bylo etické, kdy rozhodování je pouze věcí klienta a snaha rozhodovat za něj je rozpor s etickým chováním. **(39)** Naopak Guggenbühl-Craig říká, že v sociální práci je třeba často jednat proti vůli klienta, který nebývá vždy schopen sám rozeznat, co je pro něj dobré. **(10)**

Rozhodování v oblasti sociální práce je velmi obtížné pro všechny sociální pracovníky. Mnohá z jejich rozhodnutí jsou intuitivní nebo odvozená z předchozích rozhodnutí, která se jim již v minulosti osvědčila. Otázkou zůstává, zda jsou tato řešení optimální z pohledu klienta i sociálního pracovníka nebo jen výhodná a pohodlná pro jednu z těchto stran. Sociální pracovníci si díky své profesionální slepotě mnohdy ani neuvědomují, že při své práci používají určitá ustálená řešení a postupy. Rychlá

rozhodnutí s sebou nesou neustálé dotěrné myšlenky, zda sociální pracovník rozhodl správně, či mohl rozhodnout jinak, lépe. Pracovníci se shodují, že takto uvažují neustále a těžko se s tím vyrovnávají. Lipsky však pochybuje o tom, že by sociální pracovníci měli pocit vlastní zodpovědnosti za neodkladné provedení těžké volby. Pracovníci jsou morálně citliví a uvědomují si existenci dilemat při práci s klienty, ale nepovažují se za ty, kdo by měli naléhavě činit obtížná rozhodnutí plynoucí z těchto dilemat a přijímat za ně zodpovědnost. **(27)** Sociální pracovníci se nejistotou velmi trápí a mají pocit, že svou práci dělají špatně, protože si nemohou být jisti, k čemu jejich rozhodnutí povedou. Laan má jiný názor, podle něj nelze absolutně vyloučit chyby, lze je pouze redukovat na minimum tím, že posuzování bude co nejotevřenější a bude odpovídat kontextu situace. **(24)** Jsou rozhodnutí vágní, která se nedotknou přímo klientova života a rozhodnutí, která zasáhnou navždy klientův život. Sociální pracovnice náhradní rodinné péče řeší takovéto závažné rozhodnutí vždy, když svěruje dítě do pěstounské péče. Podle ní je nutné vše promyslet, jednat bez afektu a vše pořádně prošetřit. Teprve potom může mít čisté svědomí, že udělala vše, co bylo v jejích silách. Dle Tichého je při rozhodování důležitým faktorem osobnost sociálního pracovníka, jeho vnímání situace, osobní zkušenost a individuální hierarchie hodnot a v neposlední řadě kontext dané situace. **(51)** Což je patrné i z výsledků. Sociální pracovníci s dlouholetou praxí, jsou schopni čerpat ze zkušeností a rozhodnutí je pro ně více akceptovatelné. Pracovnice magistrátu č. 2 považuje za dilema každý případ, který řeší. Pokaždé se musí umět rozhodnout, většinou v určitém časovém horizontu.

Téměř všichni sociální pracovníci se potýkají s velkým množstvím klientů, který má za důsledek, že sociální pracovníci nemají na klienta čas. Stejného názoru je Musil, který říká, že velké množství klientů je každodenním problémem všech sociálních pracovníků. Zvládání velkého počtu klientů vede k tomu, že sociální pracovník je nucen omezovat svůj čas, energii a pozornost, kterou věnuje jednotlivým klientům. Je to dáno především malou kapacitou sociálních pracovníků **(36)** Současně stejného názoru je i Smutek, který říká, že úspěšnost sociální práce s klientem je dána také kapacitou, kterou k řešení problému sociální pracovník má. Jako nedostatečná kapacita se v současnosti jeví personální stav na úseku veškerých pomáhajících profesí. **(47)** Sociální pracovníci se s tímto dilematem těžko vyrovnávají a mají výčitky svědomí, že klienty odbývají. Téhož tvrzení jsou Nečasová, Musil, kteří říkají, že pracovníci si stěžují, že nemají dostatek času na uspokojení potřeb klientů. Jinak řečeno, pracovníci považují

nedostatek pracovní kapacity a času za příčinu napětí, stresu, výčitek svědomí, což jim zneprůjemňuje pracovní podmínky. **(38)** Pouze tři sociální pracovníce uvedli, že nemají problém najít si na klienta čas. Je to dané především velkou pracovní intenzitou a dobrou organizací práce a menším množstvím klientů, než sociální pracovníce ostatních zařízení. Někteří pracovníci vidí pomoc v kvalitní supervizi. Pracovník probační a mediační služby sice možnost supervize má, ale vidí ji jako zbytečnou. Zájem o jinou formu supervize nemá, jelikož nemá jiné zkušenosti, které by mu poskytly jiný náhled na supervizi. Dále čtyři sociální pracovníci uvedli, že možnost supervize nemají vůbec. Nebyla jim nabídnuta a nikdy nebyl vznesen hromadnější požadavek na její zavedení. Shodují se, že by ji uvítali. A to hlavně v případech, kdy by viděli jiné možnosti řešení nebo nacvičování různých modelových situací. Největší přínos by pro ně měla v psychické oblasti, kde by jim poskytla podporu. Shodného názoru je i Matoušek, který říká, že v supervizi jde o společné hledání řešení v atmosféře důvěry, o rozvíjení sebereflexe vedoucí k pochopení dosud neuvědomovaných souvislostí, vztahů, pocitů a jejich odrazu v pracovní činnosti. **(28)**

Pracovníci jsou různého očekávání. Očekávání plyne hlavně z jejich klientely, ale občas se stane, že klient očekává od spolupráce něco jiného než pracovník. Janebová a Musil se domnívají, že očekávání vůči sociálním pracovníkům nejsou vůbec jednoznačná. Nejasnost identity sociální práce, která panuje v české společnosti, přímo vyzývá ke vzniku různých očekávání. **(17)** Pracovnice azylového domu si ideologicky myslí, že klient se změní natolik, že bude chtít žít plnohodnotný život, naopak klienti očekávají vyřešení jejich akutní situace a poskytnutí střechy nad hlavou. I pracovníce v poradně pro uprchlíky má konfliktní očekávání, kdy od klienta očekává asertivní jednání, zatímco klient očekává radu, kterou poskytne v jakékoli formě. Pracovnice magistrátu č. 2 uvádí, že po svých zkušenostech je toho názoru, že už žádné očekávání od klienta nemá. Což si myslím je nebezpečné a vede k rutinní práci bez jakéhokoliv očekávání a k postupnému syndromu vyhoření, ke kterému už dříve měla blízko. Podle Profesní komory sociálních pracovníků, stojí sociální pracovník mezi společností a jednotlivcem a ocitá se tak mezi dvěma různými očekáváními a někdy i tlaky; proto je nutné věnovat pozornost jeho pozici a neopomíjet její význam a možnosti jejího uchopení. **(43)**

Jako další etické dilema sociální pracovníci řeší dilema zájmu uživatele nebo veřejný zájem. Což je střed sociálního pracovníka a jeho svědomí. Nečasová, Musil uvádí, že

sociální pracovníci mohou mít například výčitky svědomí, že dělají věc proti veřejnému zájmu. **(38)** Pracovnice azylového domu řeší střed se svým svědomím, když potká v obchodě klienta, který jí do očí řekne, že jde krást. Nahlášení této skutečnosti by podle ní nic neřešilo. Ale svědomí jí napovídá, že to není správné. Také pracovnice intervenčního centra se potýká se svým svědomím. Zda zamlčet určité skutečnosti o klientovi a pomoci mu tím, a tím zároveň zapírat skutečnosti pracovním sociálně právní ochrany. Nedělníková vysvětluje, že dilema vychází z možného protikladu zájmů klienta a společnosti, zejména při takové činnosti klienta, která podléhá ohlašovací povinnosti nebo ji lze chápat jako protispolečenskou. Typicky se tyto situace vztahují k práci na černo, drobným krádežím apod. **(40)**

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k organizaci

Lipsky se domnívá, že většina sociálních pracovníků vstupuje do veřejných institucí, protože chce pomáhat jiným lidem a tato činnost má dát jejich životu smysl. **(27)** Proto jsou důležité poukazy na to, že i pracovník potřebuje být respektován a mít pro svou práci vhodné a příjemné podmínky. **(53)** Sociální pracovníci jsou převážně spokojeni s pravidly jejich organizace a připouští, že se vždy něco najde, s čím by nesouhlasili, ale to považují za normu. Dle Janebové a Musila úsilí jednotlivého sociálního pracovníka o změnu prostředí stejně k ničemu nepovede. **(17)** Pro pracovníci z magistrátu č. 2 jsou pravidla v organizaci jasně danou věcí, která se musí dodržovat, ať se jí líbí či ne. Sociální pracovníci si rádi vyslechnou názor jiných a pak se jím buď řídí, nebo ne. Sociální pracovnice magistrátu č. 2 a sociální pracovnice poradny pro uprchlíky se shodují v tom, že se ovlivnit spolupracovníky nenechají. Vyslechnou si jejich názor, ale stejně zůstanou u svého původního. Domnívám se, že stát pevně za každou cenu za svým jednáním a nenechat si poradit nebo se nenechat ovlivnit diskuzí je neprofesionální. Podle Janebové a Musila mají mnozí sociální pracovníci o své vlastní roli nejasné představy, které jsou podle nich zdrojem řady profesionálních pochybení, jejichž důsledkem je často nízký status sociální práce ve společnosti. **(17)**

Dilemata přístupu sociálních pracovníků k nadřízenému

Dle výzkumu sociální pracovníci vycházejí s nadřízeným dobře. Jestli nadřízený dokáže sociálního pracovníka motivovat je velmi individuální. Většinu pracovníků motivovat dokáže a to hlavně pracovním nasazením a respektem k pracovníkovi. Pracovníci poradny SONŽ motivovat nedokáže. Vysvětluje si to tím, že kontakt s nadřízenou mají téměř jen telefonický. Pracovníci domova pro seniory Dobrá Voda a pracovníci intervenčního centra motivovat také nedokáže. Mají motivaci v sobě a to je pro ně dostatečné. Dále nadřízení dávají všem pracovníkům organizace prostor pro využití vlastního nápadu při práci s klienty, což považují za velmi kladnou věc. Šrajer a Musil si však myslí, že skutečnost je jiná, že nadřízení nebo spolupracovníci očekávají, že s klienty se bude pracovat určitým, zavedeným způsobem, který je z těch či oněch důvodů v organizaci vnímán jako žádoucí. (49) Všichni dotazovaní pracovníci mají možnost se při vzniklém problému obrátit na svého nadřízeného. Což je pro pracovníky pocit jistoty a opory. Pracovníci magistrátu vadí na své vedoucí, že si nedokáže prosadit svůj názor. Podle ní by to dobrá vedoucí měla zvládnout. Pracovnice v poradně pro uprchlíky se svým nadřízeným řeší jen finanční problémy, jinak se moc nestýkají. Pracovníci to vyhovuje, nepotřebuje mít stálý kontakt.

Dilemata přístupu sociálních pracovníků ke klientovi

Sociální pracovníci se potýkají s dilematem pomoci a kontroly, podpory a poradenství. Je pro ně těžké odhadnout, kolik podpory či pomoci poskytnout klientovi. Nedělníková uvádí, že otázky pomoci a kontroly vystupují zejména v situacích, kdy jsou klienti pasivní, nespolupracují, nedodržují dohodu o spolupráci a pracovník má za to, že pokud dojde k ukončení či přerušení práce na problému, může to negativně ovlivnit kvalitu života klienta. Sociální pracovnice poradny pro uprchlíky často bojuje s pomocí a kontrolou. Klienti jsou různí a často jsou laxní k určité situaci či problému, nebo to vzdají. Pak má pocit, že už jen nepomáhá, ale sklouzává ke kontrole. (39) Podle Úlehly je kontrola totožná se snahou pracovníka měnit něco, co klient měnit nechce. Kontrolu si klient neobjednal. Pomoc spočívá v podpoře změny, kterou si klient objednal a kterou očekává. Předpokladem takto vymezené pomoci je dialog. (53) Sociální pracovnice nevědí jak dilema řešit, pouze polemizují, jak by se možná dalo řešit. Jako možnosti uváděli více zkušeností nebo kvalitní supervize. Laan uvádí možnost řešení dilematu a to takové, že monolog jako způsob komunikace s klientem je zcela zamítnut, namísto hlavní slovo má sociální pracovník, který s klientem vede

dialog. Klient je neustále udržován v domněnání, že jejich vztah je symetrický a že představy obou stran jsou diskutovány. **(24)** Podle Kopřivy lidé většinou vedení očekávají, ba přímo vyžadují. **(21)**

Dosoudilová konstatuje, že zneužívání pomoci má jedinou, zato velmi často opakovanou podobu: pod záminkou pomáhání je vykonávána kontrola. **(6)**

Dilema zasáhnout nebo nezasáhnout osobně považují za jedno z nejnáročnějších, neboť rozhodnutí, které z něj plyne, je velice závažné a výrazně zasahuje do práv. Dle výzkumu toto dilema řeší všichni sociální pracovníci, někteří častěji, někteří méně často. Po uskutečnění takového rozhodnutí, dlouho přemýšlejí, zda udělali dobře či ne. Laan uvádí, že obecně platí, že čím více se sociální pracovník snaží vyloučit riziko, tím ho čeká horší výsledek. **(24)** Sociální pracovnice v Domově pro seniory Dobrá Voda často stojí před důležitým rozhodnutím, kdy je ten správný čas stanovit opatrovníka nad klientem a kdy to ještě není třeba. Zbavit člověka svéprávnosti jde jednoduše, a proto musí být člověk o takovém rozhodnutí přesvědčen. Podle Musila vysokou hodnotu při rozhodování mají odborné znalosti a dovednosti. Sociální pracovník spoléhá na svůj odborný úsudek. **(36)** Sociální pracovníci rozhodnou a pak čekají výsledek, neví, jak by se daná situace dala jednodušeji řešit, spíše spoléhají na své znalosti a odborný úsudek. Pomáhá konzultace a názory více lidí. Pracovníci uvádějí, že možnost supervize, kterou nemají, by jim možná poskytlo více nadhledu. Lann se domnívá, že je důležitý dialogický vztah mezi pracovníkem a klientem, který má sloužit jako prevence nesprávného zásahu i nesprávného nezasáhnutí. **(24)**

Dilema neutrality nebo favoritismu podle Lipského nutí sociální pracovníky volit mezi neutrálním přístupem bez předsudků a rozlišováním klientů podle jejich vlastností. **(27)** Dle výzkumu mohu konstatovat, že žádný z dotazovaných pracovníků nejedná dle předsudků. Pouze jedna sociální pracovnice má špatné zkušenosti, z kterých pro ní platí pouze ponaučení a větší ostražitost.

Pro pracovníky je prioritou respekt individuality klienta. U pracovnice magistrátu č. 2, je individualita klienta v první řadě, i když všechny případy mají podobné rysy.

Nejčastější dilemata

Z uvedeného výzkumu vyplývá, že nejčastější dilema, které provází sociální pracovníky je dilema množství klientů nebo kvalita služeb. Stejného názoru je i Musil, který tvrdí, že dilema mezi množstvím klientů a kvalitou služeb je jedno z nejčastěji se vyskytujících dilemat. **(36)** Toto dilema je sociálními pracovníky nejčastěji řešeno spoléháním se na úsudek jiných osob či vidí částečnou pomoc v supervizi. Zde je nutné připomenout, že čtyři pracovníce nemají vůbec možnost supervize a jeden ji považuje za naprosto zbytečnou. Můj názor je takový, že pro sociální pracovníky pomáhajících profesí by měla být supervize základní složka, o kterou by se měl postarat zaměstnavatel po domluvě se zaměstnanci.

Rozhodování v oblasti sociální práce je velmi obtížné pro všechny sociální pracovníky, což přináší často stresové situace při rychlém rozhodování. Mnohá z jejich rozhodnutí jsou intuitivní nebo odvozená z předchozích rozhodnutí, která se jim již v minulosti osvědčila. Otázkou zůstává, zda jsou tato řešení optimální z pohledu klienta i sociálního pracovníka nebo jen výhodná a pohodlná pro jednu z těchto stran.

Další dilema, které sociální pracovníci řeší, je dilema zasáhnout či nezasáhnout, což je běžným problémem jejich každodenní práce. Sociální pracovníci se snaží zvolit správnou variantu, což je otázkou lidskosti. Sociální pracovník se pokouší nalézt lidsky přijatelné a jednoznačné rozhodnutí. Nejčastěji spoléhají na své znalosti, odborný úsudek a svědomitost. Nabízí se ale otázka, jak postupují méně zkušení pracovníci. Podle Laana, jak už bylo zmíněno, je řešení širokého pojetí racionality. **(24)**

Jako další nejčastější dilema se mezi sociálními pracovníky vyskytuje dilema pomoci a kontroly. Dilema se snaží řešit supervizí. Jak jsem již zmínila, Laan vidí řešení v odstranění monologu jako způsobu komunikace s klientem. Místo toho má hlavní slovo sociální pracovník, který s klientem vede dialog. Klient je neustále udržován v domněnání, že jejich vztah je symetrický a že představy obou stran jsou diskutovány. **(24)**

Jako zajímavé zjištění mi přišlo, že všichni sociální pracovníci nemají možnost supervize. Možnost supervize by dala sociálním pracovníkům velkou formu podpory, prostor k zaměření se na vlastní slabá místa a pocit, že supervizor s ním sdílí odpovědnost za zacházení s klienty. Dobrá supervize by jim mohla pomoci rozvrhnout si pracovní zátěž a také by jim pomohla se se zátěží lépe vyrovnat. Sociální pracovníci by měli mít možnost supervize nebo by se neměli bát v organizaci supervizi prosadit.

Na základě výše uvedeného lze formulovat například následující hypotézy:

- Sociální pracovníci vědí jaké mají kompetence, kde je hledat a na koho se obrátit v případě potřeby.
- Sociální pracovníci mají oporu ve svém nadřízeném a mohou se na něj vždy spolehnout.
- Sociální pracovníci se potýkají s řadou dilemat, která přesně nevědí jak řešit.
- Řešená dilemata jsou pro sociální pracovníky velkou psychickou zátěží.
- Sociální pracovníci s většími zkušenostmi dokáží obtížné a naléhavé rozhodnutí lépe zvládnout.
- Většina dotazovaných sociálních pracovníků považuje za největší dilema množství klientů a kvalitu služeb.

6. Závěr

Hlavním cílem mé diplomové práce bylo zmapovat, s jakými dilematy se nejčastěji setkávají sociální pracovníci při práci s klientem, jak k nim přistupují a jak je řeší. Jako dílčí cíl si práce kladla zjistit, jaké jsou možnosti pomoci v řešení dilemat, spojených s výkonem činnosti sociálního pracovníka.

Ve výzkumné části práce jsem popsala s jakými dilematy se sociální pracovníci nejčastěji setkávají a jak k nim přistupují. Sociální pracovníci se nejvíce potýkají s dilema mezi množstvím klientů a kvalitou služeb. Toto dilema je nejčastěji řešeno spoléháním se na úsudek jiných osob a snažení se zintenzivnit pracovní výkon, který ale nejde udržet dlouho ve vysoké míře. Dále se pracovníci snaží dobře zorganizovat čas a práci. Pracovníci by navrhovali přijmutí dalšího sociálního pracovníka, což by vyřešilo nedostatek času na klienty a ulevilo by stresu, se kterým se sociální pracovníci potýkají díky tomuto dilematu každý den.

Jako další největší dilema pro sociální pracovníky je veškeré rozhodování, které je ohraničeno časem a tím zvyšující se nátlak na rychlost vyřešení. Rozhodování v oblasti sociální práce je velmi obtížné pro všechny sociální pracovníky a často přináší břímě zodpovědnosti za rozhodnutí a následné uvažování o správnosti. Pracovníci s většími zkušenostmi v sociální oblasti umějí lépe posoudit urgentnost dilematu, než méně zkušení pracovníci. Jedním ze způsobů řešení tohoto dilematu je možnost kvalitní supervize, která by sociálnímu pracovníkovi pomohla řešit obtížné rozhodování, ať už v přehrávání modelových situací nebo čerpání zkušeností od jiných pracovníků.

Dále je pro pracovníky velké dilema otázka zasáhnout či nezasáhnout. Pro sociální pracovníky je to otázkou lidskosti, kdy se snaží zvolit správnou variantu a pokouší se nalézt lidsky přijatelné a jednoznačné rozhodnutí. K zvládnutí tohoto dilematu je znovu zapotřebí mít dostatek zkušeností a času, aby nedošlo k unáhlenému rozhodnutí. Pracovníci mnoho času na rozmyšlení nemají, proto je to pro ně velmi stresující.

Dilema pomoci a kontroly je další složité dilema, se kterým se pracovníci setkávají. Je pro ně těžké odhadnout, kolik podpory či pomoci poskytnout klientovi a nepřebírat za ně zodpovědnost. Řešení tohoto dilematu vidí v supervizi, která jim přináší nové pohledy k řešení problému.

V dnešní době každodenní práce s klientem sebou přináší situace, které sociální pracovníky staví před různorodá dilemata a nutí je tato dilemata řešit. Řešení dilemat je náročnou činností ve všech oblastech lidského života. Každý člověk se ve svém životě

setkal se situací, kdy byl nucen se rozhodnout. Pro sociální pracovníky je tato nelehká úloha každodenním chlebem. Následků špatných rozhodnutí jsou si všichni pracovníci vědomi. Toto břemeno činí rozhodování mnohem těžší a klade vysokou psychickou zátěž na tyto pracovníky. Důležitým prvkem sociální práce je supervize, která pracovníkům pomáhá vyrovnávat se s obtížnými situacemi. Je zarážející, že všichni pracovníci nemají možnost využití supervize.

Ve své práci jsem se pokusila nastínit, s jakými dilematy se pracovníci nejčastěji setkávají a jak jsou zvyklí je řešit. Věřím, že tato práce přispěje k většímu nadhledu na tuto problematiku a zvýší pochopení pro práci sociálních pracovníků.

7. Seznam použité literatury:

1. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. 2. vyd. Palgrave: Basingstoke, 2001. 217 s. ISBN 0-333-94798-3
2. BÁRTLOVÁ, S. HNILICOVÁ, H. *Vybrané metody a techniky výzkumu: Zjišťování spokojenosti klientů*. 1. vyd. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 2000. 118 s.
3. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. 256 s. ISBN 80-7239-148-8
4. CLARK, C. *Social work ethics: Politics, principles and practice*. London: Macmillan, 2000.
5. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2003. 374 s. ISBN 978-80-246-0139-7
6. DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky, In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. 550 s. ISBN 978-80-7368-503-4
7. *Etické otázky v sociální práci*. [online]. [cit. 2009-03-18]
Dostupné z
<http://www.vzdelavani.modralinka.cz/index.php?menu=ok&stranka=etickeotazniky>
8. FERJENČÍK, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 256 s. ISBN 80-7178-367-6
9. GOLDMAN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého (PF), 2001. 135 s. ISBN 80-244-0350-1
10. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4

11. HARTL, P. HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál. 2000, 776 s. ISBN 80-7178-303-X
12. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-5
13. HENDEL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005
14. HOLÁ, L. *Mediace: Způsob řešení mezilidských vztahů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. 151 s. ISBN 80-247-0467-6
15. *Impacts a consequences of ethical dilemmas for social workers in*. [online]. [2009- 3-21]. Dostupné z http://www.socialworker.com/jswve/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=1
16. JANDOUREK, J. *Úvod do sociologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 232 s. ISBN 80-7178-749-3
17. JANEBOVÁ, R. Musil, L. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovnice. *Sociální práce*. Brno: 2007 č. 1, s.52. ISSN 1213-6204
18. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6
19. JEŘÁBEK, H. *Úvod do sociologického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992. 162 s. ISBN 80-7066-662-5
20. KOLHE, V. *Ethical dilemmas in social work*. [online]. [2009-3-21] Dostupné z <http://www.karmayog/redirect/stred.asp?docId=7952>
21. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997. 231 s. ISBN 80-3689- 585-7

22. KREBS, V. et al. *Sociální politika*. 2. vyd. Praha: ASPI, 2002. 376 s.
ISBN 80-86395-33-2
23. KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej naslouchám*. 1. vyd. Praha: Návrat, 1993. 105 s.
ISBN 80-85495-18-X
24. LAAN V. d, G. *Otázky legitimace sociální práce*. Boskovice: Albert, 1998. 251 s.
ISBN 80-85834-41-3
25. LEVICKÁ, J. *Od konceptu k technice*. Trnava: TŠ pre Spoločnosť pre podporu vedy a vzdelávania na FZaSPv TU, 2005. 222 s. ISBN 80-968952-6-5
26. LEVICKÁ, J. *Na cestě za klientom: Metódy, formy a prístupy v sociálnej práci*. 1. vyd. Trnava: Prosocio, 2006. 334 s. ISBN 80-969454-0-8
27. LIPSKY, M. *Street-level bureaucracy*. New York: Russell Sage, 1983, 237 s.
ISBN 0-87154-526-8
28. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2
29. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 352 s.
ISBN 80-7367-002-X
30. MATOUŠEK, O. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: Model pro supervizi*. 1. vyd. Univerzita Karlova v Praze: Karolinum, 2007. 141 s.
ISBN 978-80-246-1307-9
31. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 312 s.
ISBN 80-7178-473-7
32. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 288 s.
ISBN 80-7178-549-0

33. MOJŽÍŠOVÁ, A. *Kapitoly sociální práce v praxi*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2008. 139 s. ISBN 978-80-7394-074-4
34. MUSIL, L. *Coping with dilemmas: Working conditions and interactions of social workers with their clients*. 1. vyd. Albert, 2006. 130 s. ISBN 80-7326-090-5
35. MUSIL, L. Dilemata kvantity a kvality v kultuře služeb sociální práce. *Sociální práce*. Brno: 2002, č. 1, s. 78. ISSN 1213-6204
36. 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
37. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. 168 s. ISBN 80-903070-0-0
38. NEČASOVÁ, M. Musil. L. Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. *Sociální práce*. Brno: 2006, č. 3, s. 70. ISSN 1213-6204
39. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1
40. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Typická dilemata a etika terénní sociální práce. In *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008
41. NOVOSAD, L. *Základy teorie a metod sociální práce I. díl: Uvedení do sociální fenomenologie a teorie sociální práce*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2003. 48 s. ISBN 80-71083-687-3
42. P. K. S. P. [online]. [cit. 2009-03-18]
Dostupné z <http://www.pksp.cz/organizace.htm>

43. *Profesní komora sociálních pracovníků*. [online]. [cit. 2009-03-22]
Dostupné z <http://www.osf.cz/socialniprace/kdojsme.html>
44. *Role sociálního pracovníka*. [online]. [cit. 2009-03-12]
Dostupné z <http://www.portal.cz/csripts/detail.php?id=2070>
45. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: Sociologické, 1994. 75 s.
ISBN 80-85850-00-1
46. Sborník přednášek z VIII. konference společnosti sociálních pracovníků. In *Účinné metody sociální práce při řešení aktuálních sociálních problémů*. Praha: MPSV, 1998. 72 s. ISBN 80-85529-40-8
47. SMUTEK, M. *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky Hradec Králové, 2005. 182.
ISBN 80-86771-10-5
48. *Syndrom vyhoření*. [online]. [cit. 2009-3-18]
Dostupné z <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz>
49. ŠRAJER, J. MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. 1. vyd.
Brno: Albert, 2008. 152 s. ISBN 978-80-7326-145-0
50. ŠVEŘEPA, M. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky*. [online].
[cit. 2009-03-18]. Dostupné z
<http://socialnirevue.cz/item/zasady-dobre-praxe-code-of-practice-pro-socialni-pracovniky>
51. TICHÝ, M. *Práce se sociálně neadaptovanými klienty*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007. 80 s. ISBN 97-80-7368-310-8
52. TOMEŠ, I. *Sociální politika teorie a mezinárodní zkušenost*. 2. vyd. Praha: Socioklub, 2001. 262 s. ISBN 80-8684-00-9

53. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Písek: Renaissance, 1996. 151 s.
54. VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 544 s.
ISBN 80-7178-696-9
55. VOJTOVÁ, P. Otevřené otázky vzdělávání sociálních pracovníků. *Quo Vadis*.
České Budějovice: 2008, č. 1, s. 27
56. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 320 s.
ISBN 80-7178-998-4
57. Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, v platném znění
58. ZÁŠKODNÁ, H. Prosociální chování u pomáhajících profesí. *Kontakt*. České
Budějovice: 2008, roč. 10, č. 1, s. 152-153. ISSN 1212-4117
55. ŽILOVÁ, A. *Úvod to teórie sociálnej práce*. 1. vyd. Badín: Mentor, 2005. 130 s.
ISBN 80-968932-1-1

8. Klíčová slova

Dilema

Etika

Kompetence

Sociální pracovník

Sociální práce

9. Přílohy

Příloha č.1: Etický kodex sociálních pracovníků České Republiky

Příloha č.2: Kompetence sociálního pracovníka

Příloha č.1: Etický kodex sociálních pracovníků České Republiky

ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY

1. Etické zásady

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

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

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

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

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

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

2. 1. 1. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2. 1. 5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2. 1. 6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

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

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

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

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

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

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

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

2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

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

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

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

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

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

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

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

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

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

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

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

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

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

Etické problémové okruhy

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

A. Základní etické problémy jsou

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

B. Další problémové okruhy,

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

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

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

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

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost:

diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.

2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.

3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

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

Příloha č.2: Kompetence sociálního pracovníka

Kompetence sociálního pracovníka

1. Uplatňovat dovednost kritického myšlení v pracovním kontextu, včetně dovednosti uplatňovat teorie v praxi
2. Pracovat v souladu s etickými principy sociální práce a s ohledem na pozitivní význam odlišnosti
3. Být schopen profesionálně využívat vlastní osobnost
4. Rozumět rozličným formám a způsobům utlačování, znát strategie, jimiž se dá dosahovat sociální a ekonomické spravedlnosti
5. Rozumět historii sociální práce, znát její současnou podobu a významná témata
6. Uplatňovat své znalosti při práci s cílovými skupinami na všech úrovních
7. Uplatňovat své znalosti při práci se specifickými problémy
8. Kriticky analyzovat a uplatňovat znalost biopsychosociálních činitelů, které ovlivňují vývoj jedince. Rozumět interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy různých úrovní.
9. Analyzovat vliv sociální politiky na život klientů, sociálních pracovníků i organizací poskytujících sociální služby. Prokázat schopnost ovlivňovat zásady sociální politiky
10. Hodnotit výsledky relevantního výzkumu a uplatňovat je v praxi. Umět navrhnout výzkumnou studii, analyzovat její výsledky a umět je sdělit jiným.
11. Umět zhodnotit empiricky vlastní činnost a činnost jiných relevantních subjektů.
12. Dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a s veřejností.
13. Umět poskytovat supervizi a konzultace v oblasti vlastní specializaci.
14. Umět pracovat ve struktuře organizace a v systému poskytování sociálních služeb a dokázat prosazovat nutné organizační změny.