

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra sociální a charitativní práce

Diplomová práce

Etická dilemata sociálních pracovníků při
poskytování odborného sociálního poradenství
v občanských poradnách

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

Autor práce: Bc. Simona Urbanová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: Prezenční

2024

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

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

V Českých Budějovicích dne 27. 3. 2024

.....
podpis studenta

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě děkuji vedoucímu diplomové práce doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za cenné rady, podněty a připomínky, které mi poskytoval při odborném vedení mé práce. Velké poděkování věnuji mé rodině, která mě podporovala v průběhu studia. Zároveň děkuji sociálním pracovnícům, které se podělily o své zkušenosti z odborné praxe.

Obsah

Úvod.....	6
1 ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ V OBČANSKÉ PORADNĚ	8
1.1 Poradenství.....	8
1.2 Vznik občanských poraden	9
1.3 Definice občanských poraden	10
1.4 Principy občanských poraden	11
1.5 Oblasti poskytovaných služeb občanskými poradnami	13
2 KLIENSKÉ SPEKTRUM OBČANSKÝCH PORADEN	15
2.1 Klientské rozdělení dle životních oblastí	16
2.2 Vymezení klientů dle projevu chování a rizika při komunikaci	18
2.3 Klientský rozměr dle specifické problematiky potřeb	20
3 ROLE PORADCE A PORADENSKÝ PROCES	22
3.1 Zasazení sociálního pracovníka do role poradce	22
3.2 Osobnostní charakteristika poradce	23
3.3 Odborná charakteristika poradce	24
3.4 Etický kodex občanského poradce.....	24
3.5 Odborný poradce a poradenský proces	25
3.5.1 Bezpečný prostor pro klienta	26
3.5.2 Přístup poradce k navázání kvalitní spolupráce.....	26
3.5.3 Podstatné prvky poradenského rozhovoru	27
3.6 Přístupy při poskytování odborného sociálního poradenství	28
3.6.1 Přístup orientovaný na úkoly	29
4 ETICKÝ ROZMĚR A DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	31
4.1 Morálka a mravní jednání	31
4.2 Etika	31
4.3 Profesionální etika a etické principy.....	32
4.4 Etický rozměr poskytování poradenství	34
4.5 Zachování práv a povinností klienta.....	34
4.6 Zachování práv a povinností sociálního pracovníka.....	35
4.7 Vymezení pojmu dilema.....	37
4.7.1 Dilemata vycházející z výzkumu s názvem Výzkum etických dilemat, hodnot a principů sociální práce.....	38

4.8	Syndrom vyhoření a nástroje pro zvládání stresu (psychohygienu)	38
5	ETICKÁ DILEMATA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V OBČANSKÝCH PORADNÝCH.....	41
5.1	Konkrétní dilemata sociálních pracovníků v občanských poradnách.....	41
5.1.1	Dilema při zplnomocňování a míře převzetí rozhodování za klienta	41
5.1.2	Dilema zaměřené na vliv množství klientů na kvalitu služby	43
5.1.3	Komplexní vs. zjednodušené cíle – tlak na rychlou odpověď	44
5.1.4	Dilema při zhodnocování poskytnutí materiální pomoci.....	45
5.1.5	Dilema při řešení konfliktů v jednom sporu mezi příbuznými, či partnery	46
5.1.6	Dilema při práci s anonymním klientem.....	48
5.1.7	Dilema časové koordinace	48
5.1.8	Dilema pracovníka vznikající vlivem absence zpětné vazby	49
5.1.9	Dilema při definování míry narušování hranic poradce s klientem	50
5.1.10	Dilema střetu vlastních morálních hodnot s hodnotami klienta	52
5.1.11	Dilema střetu povinností ze stanovených pravidel či pracovních postupů s krizovou situací klienta.....	53
5.1.12	Dilema neutrality a favoritismu	54
6	VYBRANÁ ETICKÁ TEORIE A JEJÍ APLIKACE NA ZVOLENÉ ETICKÉ DILEMA	55
6.1	Vybraná etická teorie – UTILITARISMUS	55
6.2	Vybrané etické dilema – Dilema rozhodování pracovníka dle stanovených předpisů nebo dle krizové situace klienta	58
6.3	Aplikace etické teorie	60
6.3.1	Blaho a rizika pro poradkyni	60
6.3.2	Blaho a rizika pro klientku s dětmi	61
6.3.3	Blaho a rizika z pohledu organizace	61
6.3.4	Závěrečné shrnutí.....	62
	Závěr	63
	Seznam použitých zdrojů.....	65
	Seznam zkratk	71
	Abstrakt.....	72
	Abstract	73

Úvod

Cílem diplomové práce je definovat základní pojmy spojené s představením služeb občanských poraden v souvislosti s odborným sociálním poradenstvím. Cílem je také zmapovat klientské spektrum, roli poradce a poradenského procesu při spolupráci s klienty. Dále si práce klade za cíl charakterizovat etický rozměr a dilemata v sociální práci a vymezení konkrétních etických dilemata poradců při poskytování poradenství. Následně na zvolené etické dilema bude nahlíženo optikou vybrané etické teorie, kterou bude utilitarismus.

Etická dilemata z různých oblastí poskytovaných služeb jsou pro mnohé pracovníky komplikovaným tématem. Pro tuto diplomovou práci je podstatné definování veškerých výše zmíněných pojmů, které budou sloužit k pochopení možností vzniku etických dilemat v občanských poradnách.

Důvodem pro výběr tohoto tématu bylo porozumět etickým dilematům sociálních pracovníků, která se vyskytují rovněž v občanském poradenství. Vzhledem k poskytovaným službám v občanských poradnách však nesou jistá specifika, která se touto cestou snažím přiblížit.

Tato diplomová práce s názvem *Etická dilemata sociálních pracovníků při poskytování odborného sociálního poradenství v občanských poradnách* je rozdělena do šesti kapitol. V první kapitole bude představeno vymezení odborného sociálního poradenství v rámci občanských poraden a definování občanských poraden. Zde krátce představím vznik občanských poraden, jejich poslání, principy a rozsah poskytovaných služeb. Druhá kapitola bude věnovaná klientskému spektru občanských poraden, které bude v této části zmapováno s ohledem na problematiku komunikace s některými klienty. Ve třetí kapitole bude charakterizována role poradce a také poradenský proces, jakožto nedílná součást poskytování poradenství. Ve čtvrté části se zaměřím na samotné pojmy etika a mravnostní jednání, které v praxi sociálních pracovníků mají velký význam z hlediska přístupu k vnímání hodnotového rámce povolání. Tato část se bude orientovat na konkrétní profesní etiku a etické hodnoty při poskytování sociálního poradenství. Rovněž zde popíši dilemata sociální práce, se kterými se pracovníci setkávají při poskytování pomoci klientům, zmapuji syndrom vyhoření, který pro pracovníky představuje zahlcení a znesnadňuje rozhodování v dilematických případech. Dále se budu věnovat metodám zvládnání vzniklého stresu. V páté části odhalím konkrétní etická dilemata, se kterými se poradci mohou v průběhu své praxe potkat. Tyto jednotlivá dilemata budou stanovena pomocí teoretických znalostí obecných dilemat a doplněna o názory pracovníků občanských poraden na etická dilemata zaznamenaná během jejich praxe. Na tuto část navazuje šestá kapitola, ve které bude vybráno jedno konkrétní etické dilema, na němž následně provedu rozbor pomocí vybrané etické teorie. Pro tuto práci jsem zvolila utilitarismus, jehož základním principem je nahlížení na určité jednání tak,

aby bylo směřováno k blahu co největšího počtu osob, kterých se toto jednání dotýká. Stanovení rozboru dilematu za pomoci aplikace dané teorie by mohlo být přínosem pro sociální pracovníky v občanských poradnách při řešení jejich dilematických situací, se kterými se pravděpodobně setkávají nebo budou setkávat.

1 ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ V OBČANSKÉ PORADNĚ

Tato kapitola se soustřeďuje na vymezení základních pojmů, které blíže popisují občanské poradny, jejich vznik, poslání, principy a základní vymezení spojené s činnostmi při poskytování odborného sociálního poradenství.

1.1 Poradenství

Poradenství je ve sférám různých služeb běžnou záležitostí. Také v běžné společnosti se hovoří o poskytovaných radách jako o dobře míněném poradenství. Téměř při každé práci, kde se setkáváme, hovoříme a pracujeme s lidmi se pohybujeme kolem potenciálu tvořit a poskytovat poradenství. V rámci institucí se pak setkáváme s profesí vykovávanou v roli odborných poradců, jejichž prostřednictvím získáváme cenné informace¹.

Sociální poradenství se řadí do sociální služeb, dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách §32, kam také řadíme služby sociální péče a služby sociální prevence. Specifické rozdělení sociálního poradenství nalezneme v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde se v § 37 vymezuje na základní a odborné sociální poradenství. Základním poradenství rozumíme poradenskou činnost v rámci všech druhů sociálních služeb, které jsou povinny toto poradenství poskytovat.² Jde o primární poradenství, které je poskytováno osobám pro usnadnění řešení nepříznivé situace, ve které se nacházejí. Mohou to být také informace o možnostech další pomoci a výběru specifických služeb pro konkrétní případ, např. zajištění přístupu k dávkám pomoci v hmotné nouzi, informace o možnostech čerpání příspěvků atd).³ Odborné sociální poradenství (OSP) je následně zaměřeno na specifické potřeby různých klientských spekter s ohledem na individuální potřeby. Existuje řada organizací, které poskytují odborní sociální poradenství. Jedná se především o občanské poradny, manželské či rodinné poradny, poradny pro seniory, poradny pro osoby se zdravotním postižením, poradny pro cizince a migranty, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, aj.⁴

Způsoby poskytování poradenství mohou být různé. Jde zejména o komunikaci prostřednictvím osobní konzultace, telefonického kontaktu nebo zprostředkování pomoci formou dotazu emailovou korespondencí.⁵

¹ srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 101–103.

² srov. Zákona č. 108/2006 Sb., § 37.

³ srov. KAHOUN, V., *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*, s. 372.

⁴ srov. Zákona č. 108/2006 Sb., § 37.

⁵ srov. MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. s.105–106.

1.2 Vznik občanských poraden

System občanského poradenství oficiálně vznikl ve Velké Británii ve 30. letech 20. století (přesněji od r. 1939). Primárním důvodem pro vznik center poradenství byla potřeba efektivního a dostupného zprostředkování rad a informací ohledně možností materiální i nemateriální pomoci v průběhu válečných konfliktů, kde se tento systém ověřil a stal se mimořádně potřebným.⁶ V tuto dobu bylo založeno 200 občanských poraden, které byly nápomocny v komunikaci s vojáky a jejich rodinami. V důsledku odchodu mužů do války, se mnoho rodin ocitlo v obtížné životní situaci, ze které bylo náročné najít východiska. Na tento podnět vznikala solidární centra dobrovolníků, která bezplatně poskytovala služby poradenství. Dobrovolníci byli tvořeni z řad odborníků i laické společnosti, aby za využití svých komunikačních dovedností, poskytl podporu a případnou intervenci v náročných a život ohrožujících situacích.⁷

Poradny v té době zřizoval a financoval stát, ovšem po válce se postupně dostávaly do neziskového sektoru a byly financovány z různých nadací. Nadále se občanské poradenství rozšiřovalo a rovněž se přetransformovalo jeho působení. Poradny se začaly angažovat v bytové politice, dále v oblastech zajištění finanční stability rodiny, dluhové problematiky, ochrany spotřebitelských práv a nezaměstnanosti.⁸

V České republice se poradenství rozvinulo po vzoru Velké Británie až v 90. letech 20. století (konkrétně v r. 1997). Poradenství do roku 1997 fungovalo ve spojení s různými organizacemi, které poskytovaly podporu v sociální a právní oblasti. Pro sjednocení rámce fungování poraden vznikla Asociace občanských poraden (AOP), která tvořila síť a strukturu uceleného občanského poradenství. Britský model se zde uplatnil poměrně rychle a poptávka po tomto směru obecného poradenství stoupala. Odvíjela se od potřeby dostupnosti srozumitelných informací v souvislosti s měnící se legislativou. Zejména s potřebou obyvatel zvyšovat své povědomí o uplatňování svých práv a orientace v možnostech pomoci. Poskytovaná pomoc byla mířená i na obyvatele, kteří neměli dostupné prostředky na zajišťování právní pomoci, a tak v rámci občanských poraden začali působit i právní odborníci ve smyslu bezplatného právního poradenství. Rovněž bylo snahou zprostředkovat kontakt s ostatními službami, úřady a institucemi, a zajistit tím komplexní podporu ve všech oblastech klientova života, v kterých by se sám nedokázal zaopatřit.⁹

⁶ srov. NEČASOVÁ, M. Občanské poradny. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. s. 446–448.

⁷ srov. PŘIKRYLOVÁ, B. a kol. *Kvalita v občanském poradenství*, s. 29–32.

⁸ srov. RICHTROVÁ, M. *Občanské poradenství*. s.26–27.

⁹ srov. PŘIKRYLOVÁ, B. a kol. *Kvalita v občanském poradenství*, s. 32–34.

1.3 Definice občanských poraden

Odborné sociální poradenství jako takové je dnes již poskytováno v rámci různých poradenských center, mezi které patří i občanské poradny. Ty se zaměřují na pomoc osobám, které si prochází krizí a nejsou schopny svépomocí najít adekvátní řešení. Poradenství v občanských poradnách není zaměřeno výhradně na specifickou skupinu osob. Je naopak dostupné pro všechny, kteří o pomoc mají zájem. Rovněž je pro občanské poradny charakteristické to, že se nespécializují na jeden problém a jsou otevřeny pro hledání možností řešení různých životních situací klientů. Snahou těchto institucí je vytvořit podporující prostředí pro získání kompetencí určených k zvládnutí klientovi situace. Zároveň jsou aktérem, který tvoří pozitivní vliv na změnu působení klienta v jeho přirozeném prostředí, případně v dané komunitě.¹⁰ Občanské poradny většinou působí v rámci neziskových organizací, a proto poslání občanských poraden často koresponduje s posláním organizace jako celku. Působnost poraden je na úrovni krajské, dále mohou být poradny v okresních městech a řídčejí pak v obcích s rozšířenou působností.¹¹

Zaštiťující institucí, která tvoří síť občanských poraden je Asociace občanských poraden, která udává rámeček poskytování poradenských služeb včetně etického rozměru. Je zároveň garantem kvality služeb, působí v oblasti dohledu nad poskytováním. Rovněž v konzultační i supervizní podpoře pracovníkům v občanském poradenství.¹²

Posláním občanských poraden je být nápomocny klientům, kteří si prochází obtížnou životní situací. Za využití dostupných a pravdivých informací cíleně poskytovat kontakty nejen na konkrétní instituce, ale zároveň sloužit a stát v procesu pomoci na straně klienta a doprovázet ho na cestě ke změně. V souvislosti s tímto postavením, se poradny zaslouhují o dostatečné poskytnutí informací a znalostí klientům. Rovněž ozřejmují klientovi jeho práva a povinnosti a také jsou k dispozici při zkoumání jejich potřeb a zaslouhují se o dosažení naplnění těchto potřeb. Nedílnou součástí občanských poraden je iniciativa a provádění analýzy při poskytování služeb občanům z pohledu legislativy. Zároveň také mohou mít vliv na provázanost služeb a v případě nedostatečné legislativy či mezerách v systému na tyto nedostatky upozorňovat.

Občanské poradny také slouží jako navigační centra pro všechny občany, kteří si nejsou jisti, na jaké instituce se obrátit a kde hledat pomoc. Pomáhají k lepší efektivitě a přístupnosti sociálních služeb směrem k občanům.¹³ Zároveň se značnou měrou mohou podílet na rozvoji místní komunity a vytvářet podmínky pro zlepšení dostupnosti znalostí

¹⁰ srov. PROCHÁZKA, R., 2014. *Teorie a praxe poradenské psychologie*, s. 26.

¹¹ srov. MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. s. 105–106.

¹² srov. NEČASOVÁ, M. Občanské poradny. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. s. 446–448.

¹³ srov. ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN. *Definice občanských poraden* [online]. Dostupné z: https://obcanskeporadny.cz/images/download/Definice_OP.pdf

pro podporu fungování komunity. Občanské poradny také mohou sdružovat či spolupracovat s dobrovolníky, kteří s vybaveností konkrétního vzdělávání mohou být přínosem pro distribuci potřebných informací a pro aktivní účast při podpoře klientů v hledání řešení.¹⁴ Poradenství o občanských poradnách je vykonáváno s přihlédnutím k tomu, že tato pomoc by neměla být pouhé suplování potřeb nefunkčních vztahů, chybějící míry solidarity či absence rolí v rodině. Mělo by jít zejména o podporu těchto nedostatků s důrazem na odpovědnost člověka za tvoření životních rozhodnutí. Poskytovaná podpora sociálních služeb případně státní podpory následuje, dle principu subsidiarity, až za předpokladu, že člověk již vyčerpал své možnosti a pomoci rodiny či blízkého okolí, a přesto se mu nedaří situaci vyřešit.¹⁵

1.4 Principy občanských poraden

Pro fungování občanských poraden je stanoveno několik principů, kterými se vyznačují. Jde o principy diskrétnosti, bezplatnosti, nestrannosti a nezávislosti.¹⁶ Níže se pokusím stručně charakterizovat jednotlivé principy.

Princip diskrétnosti garantuje klientovi, že bez jeho souhlasu nebudou poskytnuty dalším osobám či institucím informace o něm, ani o probíhající spolupráci v občanské poradně.¹⁷ Klient by měl být v prvé řadě ujištěn, že všichni poradci občanské poradny jsou povinni dodržovat mlčenlivost. Avšak toto tvrzení se netýká situace spáchání trestné činnosti, které jsou vázány dle trestního zákoníku na oznamovací povinnost. V takových případech se zde neprodleně poradce obrací na Policii ČR a daná konzultace s klientem bude tímto ovlivněna nebo přerušena. Klient by měl být s tímto postupem seznámen a též by měl mít možnost poradci další informace již neposkytovat.¹⁸ Poradenský kontrakt může být uzavřen i s anonymním klientem. To znamená, že klient není povinen sdělit své jméno ani jiné osobní údaje. Pokud klient nedá vyslovený souhlas k těmto informacím nesmí je poradce uvádět ani v záznamech (např. v systémové databázi).¹⁹

Princip bezplatnosti vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde je považováno zprostředkovávání základního sociálního poradenství za finančně nenárokované ze strany poradce a služby jako takové.²⁰ Veškeré poskytované služby

¹⁴ srov. NEČASOVÁ, M. Občanské poradny. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. s. 446-448.

¹⁵ srov. ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. s. 57–59.

¹⁶ srov. ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN. *Charta občanských poraden* [online]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/images/download/Charta-obcanskych-poraden.pdf>

¹⁷ srov. RICHTROVÁ, M. *Občanské poradenství*. s. 13.

¹⁸ srov. SKUHROVÁ, P. Sociální pracovník v občanské poradně. *Sešit sociální práce: Sociální práce a sociální poradenství* [online]. Dostupné z: http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2019/12/se-sit_socialni_prace_7_final.pdf, s. 53.

¹⁹ srov. RICHTROVÁ, M. *Občanské poradenství*. s. 13.

²⁰ srov. Zákona č. 108/2006 Sb., § 2.

v občanských poradnách jsou uvedeny jako bezplatné.²¹ Pro klienty tato skutečnost znamená, že za provedené služby si poradci nenárokují finanční ani jiné plnění. Hlavním cílem této funkce je vytvoření dostupných služeb zejména pro nemajetné občany.²² Nicméně v souvislosti s mírou nemajetnosti však klienti nejsou povinni sdělovat své příjmy. „Poradny se necítí kompetentní k tomu, aby zjišťovaly příjmy svých klientů a rozlišovaly, kdo z nich zaplatit může a komu poradí zdarma.“²³

Poradenství by mělo být poskytováno všem lidem bez rozdílu, dle dodržování základních lidských práv k tomu směřuje princip nestrannosti. Nestrannost je v poradenství hlavní doménou poradce. Zůstat nestranným pozorovatelem, poskytovatelem rady je mnohdy obtížné. Poradce by se měl zdržet vyjadřování svých postojů k situaci klienta, osobních názorů a soudů, které by mohly ovlivnit klientovo rozhodování. Klient by zároveň měl mít důvěru v bezpečný prostor pro sdělení problému, kde by neměl být souzen za svá předchozí rozhodnutí.²⁴ Problém může nastat ve sporu dvou subjektů, kteří řeší jeden konflikt. Takto vzniklá situace by mohla dostat poradce do střetu zájmů a konzultace by v takovém případě mohla být obtížná z hlediska dodržování principu nestrannosti.²⁵

Princip nezávislosti má zaručovat nezávislost občanských poraden na ostatních subjektech. V některých případech se může stát, že klient je s danými organizacemi v konfliktu a taková spolupráce by pro něj byla nevhodná. Zároveň poradna nesmí prosazovat žádný osobní, politický, finanční či jiný zájem.²⁶ Poradny samozřejmě mají příjmy z různých zdrojů, ale rovněž se mohou v některých případech vymezit proti svému poskytovateli finančních zdrojů, pokud by to bylo v rozporu se zájmy klienta. Pracovník poradny by se měl snažit držet tyto dvě strany (klienty a poskytovatele) ve vzájemné dohodě. Nezávislost také může být komplikovaná v případech, kdy vedení poradny zastřešují náboženské či církevní instituce, kde v popředí priorit pracovníků mohou stát náboženské zájmy před občanskými.²⁷

²¹ srov. ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN, *Charta občanských poraden* [online]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/images/download/Charta-obcanskych-poraden.pdf>

²² srov. SKUHROVÁ, P. Sociální pracovník v občanské poradně. *Sešit sociální práce: Sociální práce a sociální poradenství* [online]. Dostupné z: http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2019/12/se-sit_socialni_prace_7_final.pdf, s. 53.

²³ RICHTROVÁ, M. *Občanské poradenství*. s.12.

²⁴ srov. Tamtéž, s. 13.

²⁵ srov. SKUHROVÁ, P. Sociální pracovník v občanské poradně. *Sešit sociální práce: Sociální práce a sociální poradenství* [online]. Dostupné z: http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2019/12/se-sit_socialni_prace_7_final.pdf, s. 53.

²⁶ srov. Tamtéž, str. 53.

²⁷ srov. RICHTROVÁ, M. *Občanské poradenství*. s. 12.

1.5 Oblasti poskytovaných služeb občanskými poradnami

Občanské poradny mohou po domluvě s klientem a uzavření kontraktu poskytovat celou řadu služeb. Obecně lze říci, že poskytují informace, které klienti vyhledávají. Zprostředkovávají spolupráci s jinými institucemi, které slouží ke specifickým požadavkům v řešení klientovy situace a mohou být nápomocny při konání rozhodnutí. Věnují se oblastem bydlení, pomoci při hledání zaměstnání, občanskoprávním vazbám, orientaci v mezilidských vztazích, ochraně spotřebitelských práv atd.²⁸

Činnosti poraden je stanovena v zákoně o soc. službách č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, blíže jsou pak sepsány v jeho vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v § 4 základní činnosti, kterým se poradenství věnuje. V základu jsou to tyto²⁹:

- 1) *„zprostředkování kontaktu se společenským prostředím; zprostředkování navazujících služeb;*
- 2) *sociálně terapeutická činnost; zprostředkování navazujících služeb; poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání, tato základní činnost může být zajišťovaná poskytováním poradenství alespoň ve 2 z těchto oblastí;*
- 3) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí; pomoc při vyřizování běžných záležitostí; pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.“*

Pod jednotlivými okruhy se skrývá souhrn úkonů, které poradce při své práci uplatňuje. Zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím můžeme rozumět okruh činnosti, kterým se udržuje či zlepšuje kontakt klienta s jeho okolím. Například ve stabilizaci vztahů v rodině, mezi partnery či jinými osobami v blízkém okolí. Klient je tak schopen zlepšovat své dosavadní vztahy a interakce s okolím.³⁰

Při uplatňování práv klienta může být řešeno obstarávání dokladů, které jsou pro klientovo fungování podstatnými. Jedná se zejména o asistenci na úřadech při zařizování dokumentů jako je například rodný list či výpis z evidence exekucí. Zároveň je klient informován prostřednictvím poradenství o svým právech a možnostech ochrany jeho práv v konkrétních oblastech. Příkladem může být ochrana a vzhled do problematiky domácího násilí, řešení sousedských sporů či konfliktů při jednání s dalšími subjekty. Může se jednat rovněž o edukaci a informovanost při sestavování a podávání návrhů. Pomoc se realizuje v oblasti získávání kompetencí k daným úkonům, které v budoucnu klienta zplnomocní a podpoří v jeho jednání.³¹

²⁸ srov. RICHTROVÁ, M. *Občanské poradenství*. s.44–48.

²⁹ Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 4.

³⁰ srov. ÚSTECKÝ KRAJ. § 37- *Odborné sociální poradenství* [online]. Dostupné z: https://www.kr-us-tecky.cz/assets/File.ashx?id_org=450018&id_dokumenty=1728265, s. 3.

³¹ srov. Tamtéž. s. 2-3.

Při sociálně terapeutické činnosti je kladen důraz na předání podpory v oblastech jeho života. Mohou to být formy nácviku sociálních dovedností jako je obstarávání si bydlení, péče o zdraví a zkvalitňování znalostí a stanovování osobních preferencí při výběru zaměstnání.³²

Občanská poradna zároveň může sloužit jako dluhové poradenství. Bez ohledu na to, zda si svou nepříznivou finanční situaci klient zavinil sám, se poradce snaží klienta navigovat k řešení. Komplexní dluhové poradenství je součástí dlouhodobější spolupráce se zájemcem o řešení dluhové situace. Hlavním záměrem dluhového poradenství je snaha společně s klientem zmapovat jeho pohledávky, zorientovat se v možnostech pomoci, případně nahlédnout do způsobů řešení a přispět tím ke stabilizaci finanční situace klienta. Pokud klient déle setrvává v neřešené finanční situaci, odráží se tyto problémy i na jeho zdravotním stavu a zvýšeném stresu, protože ve změti dluhové spirály navazují i druhotné problémy jako je ztráta zaměstnání, ztráta bydlení, nevyhovující životní podmínky, případně sociální vyloučení.³³

³² srov. ÚSTECKÝ KRAJ. § 37- *Odborné sociální poradenství* [online]. Dostupné z: https://www.kr-us-tecky.cz/assets/File.ashx?id_org=450018&id_dokumenty=1728265, s. 4-5.

³³ srov. HŮLOVÁ, K. Dluhové poradenství. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. s. 452–454.

2 KLIENSKÉ SPEKTRUM OBČANSKÝCH PORADEN

Klientům život definuje soubor různých prvků, které jsou v jejich světě obsaženy. Jedná se zejména o prostředí, ve kterém se klient pohybuje, osoby, se kterými se klient stýká, a věci, které dle jeho životních hodnot, zájmů a potřeb dotváří celkový obsah jeho světa. Specifickou roli zde hrají klientovy emoce, které zabarvují jeho vidění světa, ať už v pozitivních, či negativních barvách. V průběhu života klient prochází určitými krizovými momenty, které v případě jejich nezvládnutí, mohou zásadně ovlivnit jeho vhled do situací. Klient tedy čelí rozhodnutí svět znovu rekonstruovat.³⁴ Zároveň můžeme říci, že klient sám je tvůrcem vlastního života, který se však může ubírat nesprávným směrem. Tato situace je hodnocena klientem jako nezdařilá, a proto začíná vyhledávat pomoc. Poměrně často se dotýčný podílel na vzniku náročných situací. Klientova potřeba znovu sestavovat rozpadající se pilíře života je důležitým momentem pro řešení již vzniklých problémů.³⁵ Klient se obvykle nachází v krizi, která může pramenit z několika příčin najednou. Může se jednat o nějakou nečekanou událost, nebo naopak dlouhodobou psychickou zátěž. Většinou jsou tyto prožitky spojeny s intenzivními emocemi, které danou osobu mohou v jejím rozhodování paralyzovat. Dochází ke ztrátě vnitřních jistot a narušení způsobu běžného fungování.³⁶

Přístup klientů v poradnách může být často odevzdaný. Jak již z daného názvu služby vyplývá, očekávají zpravidla radu, informace a ideálně přístup k těmto informacím ihned. S klientem, který kontaktuje poradnu s blíže nespecifickým požadavkem nebo pouze nekonkrétním obrysem, se z důvodu pnutí v jeho nezvladatelné situaci, pracuje mnohem komplexněji. V takových případech je klientem poradny osoba, jež nemá dostatečné kompetence pro to, aby svým problémům aktivně čelila. Pomocí technik aktivního naslouchání a vedeného poradenského rozhovoru je tedy směřován ke zjišťování toho, co od služby požaduje. Poradce by měl mít stále na paměti v takových situacích neposkytovat unáhlená řešení, která klienta uvedou do stavu závislé osoby na pomoci druhých. Vznikem uživatele závislého na službě selhává pracovník v rámci poradenské práce. Je zapotřebí vést klienta k samostatnosti a k přebírání odpovědnosti za svůj dosavadní stav, ale zejména za stav následující po poskytnutí odborné intervence. Pokud je klient rozhodnutý v tom, jaké kroky chce podstupovat a jak by k nim měl dojít, kontaktuje poradnu s konkrétním požadavkem. Takový klient vidí svůj problém i jeho řešení, jen potřebuje dopomoc, konkrétní radu či zprostředkování kontaktu.

³⁴ srov. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 17.

³⁵ Tamtéž, s. 20.

³⁶ srov. ŠPATENKOVÁ, N. *Krize a krizová intervence*, s. 15–16.

Zpravidla se jedná o objasnění úředních postupů, podporu při vyplnění tiskopisů, nasměrování na specifické zařízení.³⁷

Klienti mohou přicházet na základě vlastní iniciativy svou situaci řešit. Většinou přicházejí motivovaní a ochotní spolupracovat, jelikož si vybrali sami tento způsob pomoci prostřednictvím poradny. Také mohou přicházet bezprostředně a své potřeby mají tendenci řešit akutně s vidinou rychlého zásahu a změny.³⁸ Při takovém kontaktu může dojít k situaci, kdy je zájemce přijat do služby administrativním či jiným pracovníkem, tedy nikoliv přímo poradce. V takovém případě je dobré zájemce na tuto skutečnost upozornit, aby se předešlo případným nejasnostem a klient tak nebyl vystaven stavu, kdy bude muset svou situaci opakovat několikrát jiným osobám. Další iniciativa, proč klient kontaktuje poradnu vzniká, na základě doporučení svými příbuznými, partnerem či jinými blízkými autoritativními osobami. Potřeba řešit klientův problém nezačíná u klienta samotného, ale vychází z potřeby okolí řešit jeho situaci. V případě, že klient přichází v doprovodu těchto osob, může si poradce vyžádat nepřítomnost této osoby, případně dbá na to, aby klient byl při rozhovoru samostatný a věnuje mu tím větší část své pozornosti. Třetí, specifickou skupinou klientů jsou ti, kteří jsou zasláni z jiných organizací, případně přichází v doprovodu pracovníka jiné instituce. Mohou to být např. ústavní či jiná zařízení, úřady práce, zdravotnická zařízení, azylové domy apod. Klient na základě podnětu třetí osoby či instituce kontaktuje poradnu. Pokud je při prvním setkání přítomna tato třetí osoba se souhlasem klienta, může se stát, že o klientovi poradce dostane informace, které by klient nesdělil. Případně pokud setkání navrhuje zasilací organizace, informuje o klientově situaci telefonicky či jiným způsobem. V takových případech je nutné, aby předobraz těchto informací, dále neurčoval postup práce s daným klientem.³⁹

2.1 Klientské rozdělení dle životních oblastí

Faktory, které ovlivňují životní situace jedince i jeho rodiny mohou být obtížné na řešení vlastními silami a stávají se tak důvodem pro vyhledání odborné pomoci. Oblastí, kde se klientovi nedaří zvládat své povinnosti může být celá řada.⁴⁰

Bližze bychom mohli klientův život konkretizovat do tří oblastí. Prvním okruhem klientova života jsou partnerské a rodinné vazby. Dalším prostředím, ve kterém se klient pohybuje, je prostředí pracovní činnosti a pracovních vztahů. Posledním úsekem podstatným pro klienta je volnočasový prostor. V daných sférách života může mít klient kolizi sám se sebou či s okolím a tyto konflikty jej mohou limitovat v posunu k hledání

³⁷ srov. SVOBODA, J., *Poradenský dialog: vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*, s. 50–52.

³⁸ srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 25.

³⁹ srov. Tamtéž, s. 25–27.

⁴⁰ srov. ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, s. 9–12.

řešení. Klient, který požaduje poradenství by měl být směřován na kladení otázek týkajících se materiálního a sociálního zajištění v daných oblastech.⁴¹

Rodinné a partnerské vazby jsou obsaženy napříč klientovým světem. Problémy vznikající v závislosti na těchto vztazích se mohou dále prolínat do dalších zmiňovaných oblastí. Pro klienta, který přichází do poradenství, bývá tento okruh většinou nejzásadnější. Jedná se například o negativní vztahy mezi členy rodiny a s tím pojící se potřeba nápravy rodinných vazeb, problémy spojené se změnou situací v rodině (rozvod, úmrtí člena rodiny, změna zdravotního či psychického stavu, nedostatečná péče o dítě apod.).⁴²

V pracovní oblasti se pro klienta mohou objevovat témata, která rezonují se smyslem dané činnosti a naplňováním vlastního pracovního potenciálu. Objevuje se zde problematika nezaměstnanosti, hledání vhodného zaměstnání, nedostatečné finanční ohodnocení, nedostatek pracovních příležitostí, neschopnost vykonání pracovní činnosti, vztahy na pracovišti, finanční a dluhová problematika, a mnoho dalšího.⁴³

Klienti se obraceni na poradenství v sektoru nestátních neziskových organizací, kde je věnována fenoménu nezaměstnanosti pozornost. Kontaktují občanské poradny zejména z toho důvodu, že úřady práce, které se touto problematikou zabývají, jsou pod dlouhodobým náparem klientů a tím se mnohdy snižuje kvalita individuální práce s jednotlivcem.⁴⁴ Nezaměstnanost může klienta významně ovlivnit v jeho celkovém životním fungování. Odráží se nejen na jeho profesních hodnotách, na finančním zajištění ale především na rodinných vztazích. Vznikající tlak na stabilní zaměstnání může mít vliv na psychickém rozpoložení, přičemž všechny tyto faktory mohou vést ke ztrátě pracovních návyků a k postupné sociální izolaci.⁴⁵ Pokud přichází do poradenství klient nezaměstnaný, je důležité zejména v této oblasti být oporou při hledání pracovních příležitostí. Klient se může jevit jako demotivovaný při neustálém hledání vhodného zaměstnání nebo se může ztrácet v přehledu nabídek práce. Klient zároveň může propadat systémem podpory a může pociťovat bezmoc při dostupnosti pomoci. Poradenství může klientovi otevírat možnosti vhodné podpory zejména díky mapování dosavadních pracovních zkušeností. V souvislosti s tímto jevem je nezaměstnaný konfrontován s otázkami po smyslu pracovních náplní předchozích zaměstnání. Poradce tak může být prostředníkem při hledání a zároveň průvodcem, se kterým klient společně sestavuje vlastní hodnoty a připravuje se na budoucí zaměstnání.⁴⁶

⁴¹ srov. SVOBODA, J. *Poradenský dialog: vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*, s. 58.

⁴² srov. Tamtéž, s. 59.

⁴³ srov. Tamtéž, s. 60.

⁴⁴ srov. MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. s.79–83.

⁴⁵ srov. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém* s. 73–86.

⁴⁶ srov. SVOBODA, J. *Poradenský dialog: vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*, s. 60.

V oblasti volného času klient rovněž může vidět úskalí svých problémů. Nebo naopak často se stává, že klient s pojmem volný čas neumí pracovat. Ať už se jedná o převahu pracovních povinností nebo rodinných záležitostí, klient by neměl opomíjet význam volného času jakožto času, investovaného do vlastního rozvoje, případně odpočinku. Tento sektor umožňuje klientovi být v souladu se sebou samým, vytvářet prostor pro zábavu, koníčky a zájmy, jež budou úspěšně naplňovat jeho volný čas. Pokud však z určitých důvodů klientovi tato oblast není dostatečně saturovaná je potřeba se zaměřit při poradenství na příčiny, které tento problém vytváří.⁴⁷ Pojetí volného času může být vnímáno negativně z hlediska životního stylu jedince. Problematické může být rozvržení časové dotace, orientace v režimu dne, neschopnost strukturace jednotlivých aktivit nebo nepoměr volného času vzhledem k ostatním povinnostem.⁴⁸ S klientem může poradce toto téma otevřít a mapovat s ním oblasti, ve kterých by se klient mohl realizovat a které by jej naplňovaly. Problematika orientace v této oblasti může mít pak značný vliv na motivaci klienta, který se může dostat do odporu při nabízení možností ze strany poradce.⁴⁹

2.2 Vymezení klientů dle projevu chování a rizika při komunikaci

Klienty dále můžeme dělit dle projevu chování do několika kategorií. Můžeme zde řadit klienty, kteří přicházejí nedobrovolně, dále klienty, kteří jsou v odporu při poskytovaných možnostech, klienti mlčenlivé, manipulativní, dále nemotivované, agresivní, závislé či klienty se suicidálními a depresivními sklony. V těchto různých polohách se pak může jevit klient jako obtížný a práce s každým z těchto vyjmenovaných typů nese jisté odlišnosti a může se podílet na vzniku dilematických situací při poskytování poradenství.⁵⁰

Manipulativní klient je pro klienta označení velmi zatěžkávající. Pokud se chce poradce vyhnout nálepkování, neměl by o klientovi hovořit jako o manipulativním, ale jako o klientovi, který využívá prvky manipulace. Zpravidla tyto prvky klient využívá s domněnkou, že dostane určité nadstandardní zacházení či výhody. Pokud se jedná o práci s rodinou, klient může sebe představit jako oběť a ostatní členy rodiny se snažit určitým způsobem devalvovat. V jeho očích se tak zbavuje odpovědnosti za vzniklé problémy. Klient k tomuto chování může mít různé důvody. Mohou to být strachy, obavy či míra nejistoty. Při práci s takovým klientem je vhodné dát najevo empatické pochopení a podpořit klienta k otevřené komunikaci ve sdílení jeho nejistot. Zároveň by měly být

⁴⁷ srov. Tamtéž, s. 58–62.

⁴⁸ srov. ŽUMÁROVÁ, M. Volný čas v životě současných rodin. In KRAUS, B. a kol., *Životní styl současné české rodiny*. s.138–147.

⁴⁹ srov. SVOBODA, J. *Poradenský dialog: vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*, s. 58–62.

⁵⁰ srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. s. 80.

klientovi od začátku jasné hranice spolupráce, aby těmto manipulačním technikám mohl poradce včas zabránit.⁵¹

Klient, jenž přichází nedobrovolně, je vyslán většinou nějakou třetí osobou nebo institucí, od které dostal instrukce poradnu navštívit či byl dokonce vyzván nátlakem. Nedobrovolný klient svou situaci nemá zájem řešit nebo svou situaci nepovažuje za problém, se kterým by měl něco dělat.⁵² Zároveň takový klient je hodnocen též jako neochotný z toho důvodu, že pokud by měl možnost se schůzky neúčastnit, tak se jí vyhne. Z pohledu morálních a etických rozměrů práce s takovým klientem je na místě se zaměřit na smysl této spolupráce. Prospěšná by měla být primárně pro klienta, ale pokud je na něj vytvářen takový tlak, prospěšnost se z toho vytrácí. Otázkou také je, zda je tento krok kontaktování služby podstatným krokem v institucích, které jej vyslaly a také to, zda je více prospěšný pro klienta samotného nebo pro zařízení na jehož doporučení přichází.⁵³

Do poradny se může dostavit klient, který bude jevit známky agrese. Spouštěčem klientovy agrese může být jednání a postupy poradce během spolupráce, které z určitého důvodu klientovi nevyhovují.⁵⁴ Může se také stát, že klient do pracovny poradce přijde již ve špatném rozpoložení v důsledku hromaděného napětí z nevyřešených problémů. Poté si na poradci může vztek či nasbíranou agresi ventilovat. Agresivní prvky chování rovněž mohou plynout z charakteristiky osobnosti klienta a jeho chování ve vypjatých situacích. Také může být agresivní chování vyvoláno pro získání převahy nad poradcem pramenící z potřeby důležitosti a touhy po ovládnutí rozhovoru. Ať už se jedná o aktivní agresi proti poradci, jejímž výsledkem je fyzická činnost klienta, nebo pasivní agresi, která je zejména slovní, měl by být na to poradce připraven.⁵⁵ Poradenskou pracovnu by měl mít uzpůsobenou tak, aby v případě potřeby mohl místnost opustit. Zároveň by měl být poučen o postupech, jak s tímto klientem jednat a měl by vědět, jak zareagovat, případně na koho se obrátit. Agresivita klienta může mít v probíhajícím dialogu různou podobu a intenzitu. Cílem rozhovoru by mělo být dostat klienta do zklidněného stavu. Pokud má klient tyto agresivní výstupy často, vyvstává poradci dilema, zda s tímto klientem nadále udržovat kontakt nejen z důvodu vlastní bezpečí, ale zároveň efektivity spolupráce. Pro klienta může být osoba konkrétního poradce nevyhovující. Možným řešením by byla změna poradce v případě přetrvávajícího zájmu o dané poradenství.⁵⁶

Dalším typem může být mlčenlivý klient. Poradenská práce s mlčenlivým klientem nese rovněž svá specifika. Mlčení u klienta může mít různý význam, a tak je na poradci

⁵¹ srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. s. 84–85.

⁵² srov. PROCHÁZKA, R. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. s.71–73.

⁵³ srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. s. 80–81.

⁵⁴ srov. PROCHÁZKA, R. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. s.77–79.

⁵⁵ srov. PAULÍK, K. *Psychologické poradenství v sociální práci II*. s. 39–48.

⁵⁶ srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. s.86–87.

rozpoznat to, v jakém je klient nastavení. Je pravděpodobné, že mlčení může pramenit z obav, nedůvěry či naopak z neochoty spolupracovat, případně z odporu.⁵⁷ Klient se může v novém prostředí cítit nekomfortně, a proto je zásadní navázání rozhovoru v duchu neformálního dialogu např. na téma počasí či cesty do poradny. Pro otevírání obtížných témat poradce vyjadřuje pochopení a podporu při řešení situace. Dále sděluje, že mlčení je v pořádku, pokud to tak klient cítí, avšak dbá na smysluplnost rozhovoru a v případě přetrvávajícího mlčení podněcuje klienta ke konverzaci.⁵⁸

Při rozhovoru v občanských poradnách se může objevit klient, který bude vykazovat znaky depresivního nebo suicidálního chování. Pro obě kategorie je charakteristický smutek a významný pocit beznaděje. Těmto klientům je obecně namístě v případě rozpoznání tohoto chování doporučit interventy a odborníky, kteří ošetří a zachytí možná rizika. Poradna by měla mít připravené kontakty na tyto odborníky a v případě potřeby je předat či přímo odborníky kontaktovat. Při komunikaci s klientem je zásadní trpělivost a projev přijetí. Důležité je vědomí toho, že poradce není zodpovědný za důsledky chování klientů.⁵⁹ Poradce zároveň není povinen poskytnout psychologické poradenství. Tyto služby občanské poradny neposkytují a je vhodné klienta směřovat na krizová centra či podobné instituce.⁶⁰ Ovšem v rámci rozhovoru poradce přistupuje k vážnosti situace s ohleduplností a v případě, že klient zažívá akutní krizi, poskytne poradce bezpečný prostor.⁶¹

2.3 Klientský rozměr dle specifické problematiky potřeb

Dle AOP je klientská skupina obtížně definovatelná, s ohledem na různorodé problémy a rovněž odlišné potřeby, díky kterým vzniká velmi rozsáhlý okruh potřebných osob. Výraznou klientskou doménou jsou však lidé, kteří se ocitají v těžké životní situaci, zejména pak osoby či skupiny, jež jsou společností vnímané jako zranitelnější. Mohou to být lidé na okraji společnosti, ohrožení sociálním vyloučením, matky či otcové samoživitelé, osoby nezaměstnané a rovněž také skupiny národnostních či etnických menšin.⁶²

Ve výroční zprávě AOP z roku 2022 nalezneme statistiky, které do jisté míry zdůrazňují klientské potřeby. Týkají se okruhu jednotlivých dotazů klientů. Z nich vyplývá, že

⁵⁷ srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. s.82.

⁵⁸ srov. ČERMÁKOVÁ, E. *Zvládání obtížných situací při práci a kontaktu s klientem* [online]. Dostupné z: https://www.benepal.cz/files/project_5_file/Obtizne-situace.pdf, s. 15-16.

⁵⁹ srov. PROCHÁZKA, R. *Teorie a praxe poradenské psychologie*, s.68–71.

⁶⁰ srov. RADOVÁ-NOVÁKOVÁ, Z. Psychosociální síť krizového pracoviště In VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 500–516.

⁶¹ srov. LUCKÁ, Y., KOBRLE, L. Srážka s překážkou. In VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 359–370.

⁶² srov. ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN. *Poradny* [online]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/poradny>

ze 71 448 dotazů, které poradny obdržely, se nejvýrazněji vyskytovaly dotazy v oblasti dluhové problematiky (25 971), rodinného práva (10 139), občanskoprávních vztahů (6 107), bydlení (5 751), pracovněprávních vztahů a zaměstnanosti (4 497), sociální dávky (3 859) a ochrany práv spotřebitele (3 199). Další dotazy, jež byly méně četné, směřovaly na odkazování na jiné odborné služby či na právní pomoc, trestní právo, sociální zabezpečení a sociální služby, práva a povinnosti v oblasti školství a zdravotnictví atd.⁶³ Potřebu vyhledávat odborné sociální poradenství občanských poraden má více žen než mužů. V roce 2022 v rámci AOP tvořilo klientelu 12 122 mužů a 20 338 žen. S ohledem na zachování anonymity některých údajů, nebyl tento ukazatel uveden. Tyto osoby tvořily 311 klientů.⁶⁴ Dle potřeb klientů rovněž v roce 2022 stoupal zájem o dluhové poradenství. Důvodem bylo, že občanské poradny se zapojovaly do akce Milostivé léto, která pomáhala dlužníkům umořit část jejich dluhu. I přesto, že v konečném důsledku akce měla úspěch pouze pro určité klienty, dluhové poradenství bylo velmi žádaným okruhem. Rovněž zájem mohl plynout z následků společenské krize, která spočívala v nárůstu inflace a tím i vysokých cen energií. V souvislosti s finančními problémy se objevovala potřeba finanční stability v bytové problematice. Získání bydlení v přijatelném cenovém rozsahu, se pro klienty stávalo nereálným. Občanské poradny tedy řeší provázanost potřeb klientů, které jsou mnohdy související a odráží se od celospolečenské situace.⁶⁵ Cílová skupina tak může pokrývat široký záběr klientů. Někteří mohou být z hlediska potřeb náročnější než ostatní.⁶⁶

⁶³srov. ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN. *Výroční zpráva za rok 2022* [online]. Dostupné z: https://www.obcanskeporadny.cz/images/download/Vyrocnizpravy/VZ_AOP_2022.pdf, s. 7.

⁶⁴srov. ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN. *Výroční zpráva za rok 2022* [online]. Dostupné z: https://www.obcanskeporadny.cz/images/download/Vyrocnizpravy/VZ_AOP_2022.pdf, s. 8.

⁶⁵ KALVODA, H. Téměř 70 tisíc dotazů v jednotlivých oblastech zodpověděli v loňském roce Občanské poradny. In: *Sociální práce/sociální práce* [online]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/o-cem-se-mluvi/temer-70-tisic-dotazu-v-jednotlivych-oblastech-zodpovedeli-v-lonskem-roce-obcanske-poradny/>

⁶⁶ srov. KRUTILOVÁ, D. *Poradenský proces v sociální práci: "Jak pomáhat a neškodit"* [online]. Dostupné z: https://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf, s. 22–23.

3 ROLE PORADCE A PORADENSKÝ PROCES

V této části se soustředím na vymezení role poradce a také na poradenský proces, který aplikován při práci s klientem. Je zde důležité charakterizovat roli poradce, s ohledem na jeho osobnostní charakteristiku, odborné znalosti a etické principy, které by měl dodržovat. Následně je pro tuto práci podstatné definovat poradenský proces a jeho průběh, během kterého se mohou pracovníkům setkávat s obtížnými situacemi, které mohou být podnětem pro vznik etických dilemat.

3.1 *Zasazení sociálního pracovníka do role poradce*

Na základě archetypálních vzorů můžeme vnímat roli pracovníka v následujících polohách. Sociální pracovník může sloužit jako průvodce ve společnosti. Na klientově cestě může poskytovat nové podněty a zobrazovat jiný prostor, kterým může poskytovat klientovi vhled do změn v jeho přirozeném prostředí. Tuto činnost lze nalézt právě v občanském poradenství či v edukačních programech. Pracovník zde může dávat nahlížet klientovy možnosti, které jdou nejen z vnějšího prostředí, ale zároveň může vést terapeutickou činnost, která napomáhá konstruovat a orientovat se ve vnitřním světě klienta. Dále je pracovník schopen poskytovat přímou pomoc, která navazuje na klientovy základní potřeby např. potraviny, zajištění financí, hledání bydlení či ošacení. Tato archetypální role je označována spíše jako rodičovská, někdy také role zázračného pomocníka. V případě role, která je vnímaná jako autoritativní vystupuje pracovník jako zásadový intervent například při odejmutí dítěte z péče. Dále se pak můžeme setkat s pracovníkem v roli vychovatele, učitele či pečující osoby. Tento typ pracovníka je založen na dlouhodobější a intenzivnější spolupráci, např. ve střediscích výchovné péče či rehabilitačních programech. V případech, kdy pracovník zaměřuje svou pozornost na systém a společnost jako celek, pokouší se ovlivňovat nastavené programy a chránit principy a zájmy klienta, vystupuje v roli obhájce a ochránce. V prostředí, které je determinováno jako ústavní zařízení či podobná instituce pak sociální pracovník může vykonávat kontrolní činnost a být v pozici dozorce nad klientem.⁶⁷

V poradenství jde zejména o vztah poradce a klienta, kde sociální pracovník v roli poradce vystupuje jako nositel informací a odborných znalostí a klient je příjemce rad a informací, které jsou mu od poradce k dispozici. Poradce se ve své podstatě může soustředit na přenos informací, o kterých se domnívá, že by pro klienta mohly být nápomocny v jeho obtížné situaci. Na druhé straně může své odborné znalosti využívat k předání kompetencí do rukou klienta a tím tak zajistit klientovi dostatečný prostor pro zpracování těchto informací a následné aplikaci do jeho života.⁶⁸

⁶⁷ srov. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 24–25.

⁶⁸ srov. FABIÁN, P. *Možná to jde i jinak: teorie a metody v sociální práci*, s. 153.

3.2 Osobnostní charakteristika poradce

Poradce klientovi nabízí možnosti a vzhled do situace a dopomáhá při řešení problému. Zároveň je odborníkem s určitými dovednostmi, to však neznamená, že je odborníkem na klientův život.⁶⁹

Charakteristiku dobrého poradce můžeme vnímat v pozitivním přístupu ke klientovi. Podstatným parametrem v osobnostní rovině poradce je vřelý vztah ke klientům, se kterými se v průběhu své praxe setkává. V tomto významu by mělo být pro poradce zásadní přijímat klienty s jejich potížemi, včetně respektu k jejich odlišnostem.⁷⁰

Při spolupráci by měl poradce vystupovat autenticky, to znamená ve shodě se svými pocity a vystupovat adekvátně vzhledem ke svým verbálním i neverbálním projevům. Znakem dobrého poradce je také upřímnost. Nemělo by se tedy jednat o přetvářku či účelnou nepoctivost vůči klientovi.⁷¹

Komunikace s poradcem by se měla nést v duchu srozumitelných projevů. Pokud by poradce hovořil za používání složitých slovních spojení či cizích výrazů, mohl by klient nabýt zmatenosti a oslabila by se jeho důvěra ve schopnosti pracovníka předávat informace.⁷²

Poradce by zároveň měl znát svou osobnostní charakteristiku a rizika, spojená s jeho osobností, která by ho při práci s klienty, mohla limitovat. Rozpoznáním pracovníkova potenciálu se proces pomoci stává lépe přehledným. Pracovník by měl znát vnitřní motivy, které ho k práci v poradenství vedou. Rovněž by měl být otevřený kritice ze stran klientů a vedení, které mohou být směřovány na kultivaci jeho osobnostních rysů. Podstatná je také schopnost přijetí a otevřenost ke zpětné vazbě, která může sloužit jako dobrý nástroj pro zlepšení či přesměrování pracovníkových hodnot a způsobu jednání s klienty. Protože je klientské spektrum velmi široké, je potřeba vnímat jedinečnost a variabilitu při poskytování poradenství a také náhled na to, jak je poradce vnímán ze strany klientů, kolegů a případně supervizorů.⁷³ V neposlední řadě je pro poradce podstatná empatie neboli schopnost vcítit se do klienta, jeho vztahů a souvislostí s nimi spojenými. Schopnost nahlédnout svět klientovým zrakem, dodává kvality důležité při spolupráci.⁷⁴

⁶⁹ srov. HARTL, P. Poradenství. In: MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 104.

⁷⁰ srov. KRUTILOVÁ, D. *Poradenský proces v sociální práci: "Jak pomáhat a neškodit"* [online]. Dostupné z: https://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf, s. 9.

⁷¹ srov. HARTL, P., Poradenství. In: MATOUŠEK, O. et al., *Metody a řízení sociální práce*, s. 109–112.

⁷² srov. KRUTILOVÁ, D. *Poradenský proces v sociální práci: "Jak pomáhat a neškodit"* [online]. Dostupné z: https://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf, s. 9–10.

⁷³ srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 70–71.

⁷⁴ srov. HARTL, P., Poradenství. In: MATOUŠEK, O. et al., *Metody a řízení sociální práce*, s. 109–112.

3.3 Odborná charakteristika poradce

Pracovník v roli poradce by měl mít osvojené teoretické poznatky, které by měl být schopen aplikovat v praxi. Znamená to, že by měl mít příslušné vzdělání. Základní parametry požadovaného vzdělání definuje zákon o sociálních službách. V rámci tohoto by měl získat sociální pracovník potřebný teoretický rámec pro výkon povolání poradce. S tímto se však pojí specifické znalosti a odbornost a praktická způsobilost v poskytování odborného sociálního poradenství vhodného pro danou cílovou skupinu. Poradce by měl disponovat určitými znalostmi, které by měly být nápomocny ke klientově lepší orientaci v jeho obtížné situaci. Podkladem pro ověření odbornosti by měly být například osvědčení, diplom či absolvované praxe s ohledem na využití v poradenství.⁷⁵ Klienti rovněž při využití služeb daného poradenství očekávají od poradce odbornou způsobilost a spoléhají na to, že poradce disponuje patřičnou mírou kvalifikace. Nároky klientů na pracovníky spočívají také ve schopnostech vést odborný poradenský rozhovor s respektem a efektivně přispívat k řešení situace.⁷⁶

Kladený důraz pro odbornost spočívá také v neustálém procesu vzdělávání pracovníka v různých oblastech rozsahu poradenství. Na poradenskou praxi rovněž může mít kladný vliv osobnostní posun klienta, například za pomoci sebezkušenostních výcviků či supervizních setkání. Každý poradce tak při práci s klienty disponuje osobnostním a odborným rozhraním, které se snaží v průběhu své praxe kultivovat.⁷⁷

3.4 Etický kodex občanského poradce

Poradce v občanských poradnách následuje etický kodex občanského poradce, který vymezuje etické zásady při poskytování a vedení služby. Kodex byl sestavený v rámci AOP a vychází z Listiny základních práv a svobod a z mezinárodních dokumentů o lidských právech v souvislosti se sociálními službami. Poradce se tedy zavazuje k jeho plnění dle nejlepších úmyslů, nabitých zkušeností, znalostí a dovedností v oboru.⁷⁸

Poradci jsou povinni dodržovat základní principy občanských poraden, které jsem výše zmiňovala. Jedná se tedy o diskrétnost, která umožňuje klientům služby využívat anonymně a klade na pracovníka povinnost mlčenlivosti. Dále informuje o bezplatnosti služby a nepožaduje po klientech úplatu, neočekává ani si nenárokuje odměnu. Případný dar smí vzít pouze jménem a ve prospěch organizace. Také dodržuje výše zmíněný princip nestrannosti, který znamená absolutní absenci diskriminace, a to v jakékoliv oblasti. Snahou pracovníka je také zodpovědně přistupovat v případech, kdy tohoto

⁷⁵ srov. HARTL, P. Poradenství. In: MATOUŠEK, O. et. al., *Metody a řízení sociální práce*, s. 95–97.

⁷⁶ srov. KRUTILOVÁ, D. *Poradenský proces v sociální práci: "Jak pomáhat a neškodit"* [online]. Dostupné z: https://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf, s. 10.

⁷⁷ srov. Tamtéž, s. 10–11.

⁷⁸ srov. ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN, *Etický kodex občanského poradce* [online]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/images/download/Eticky-kodex-obcanskeho-poradce.pdf>, s. 1.

principu není schopen dodržet, to znamená přesměrovat klienta jinému poradce či službě. Při poskytování poradenství se poradce především zaměřuje na zájmy klienta a na naplnění jeho potřeb, za předpokladu principu nezávislosti tedy nebude ovlivňován vnějším prostředím či třetími osobami. Dalším bodem etického kodexu je respekt ke klientovy, který je spojován s respektem k lidské důstojnosti klienta, jeho přání, potřeb, názorů, a hlavně jeho rozhodnutí. V rámci kodexu také vědomě nepoškozují klienta a adekvátně přistupují ke spolupráci v souvislosti s klientovými schopnostmi a dovednostmi. Zároveň na člověka v tíživé situaci nahlíží celistvým pohledem, bere zřetel na přesahy do právních oblastí, zvažuje rizika a vyhledává nejlepší možné alternativy v rozsahu poskytování služeb občanské poradny.⁷⁹

3.5 Odborný poradce a poradenský proces

Poradenský proces v rámci přístupu zaměřeného na klienta má několik fází, které stanovují jeho strukturu. Slouží jako postup, který sociální poradci následují a který tak dopomáhá projít s klientem jednotlivé stupně tak, aby docházelo k efektivní spolupráci.⁸⁰

V počáteční fázi je podstatné pro navázání spolupráce vytvořit pracovní vztah mezi poradcem a klientem. Toho lze docílit přijetím klienta, vytvořením bezpečného prostoru, dostatečným porozuměním ze strany poradce a podporujícím přístupem k otevření klientových problémů. Podstatné je v této fázi sjednání kontraktu s klientem, který má být dobře komunikován z hlediska práv a povinností stanovených pro spolupráci. Rovněž se při dojednání smlouvy zaměřuje poradce na zakázku, stanovení a prioritizaci cílů. Tím, že se podaří sladit klientovi konkrétní požadavky s možnostmi poskytovaných služeb, může se přejít do další fáze.⁸¹ Tou je fáze prostřední, která určuje samotnou práci na stanovených cílech určených klientem z předchozí fáze. Dochází zde k bližší specifikaci a rozboru jednotlivých cílů, za pomoci vymezení základních problémů. Zásadní je zde stanovení dílčích kroků, strategií a postupů, které povedou k plnění cíle. Poradce pak může zahájit proces pobízení, který vede k motivaci klienta přehodnocovat a zpochybňovat jeho jednání, které ho přivedlo do krize. Cílem není vzbuzovat negativní pocity, ale naopak poskytovat nadhled na vzniklou situaci, z různých úhlů pohledu a dopomáhat tak klientovi rozšířit spektrum dostupných možností. Pracovník tak předává informace a rady, které dále mohou formovat klientovy kroky. V této fázi je rovněž podstatná konzistence pracovního procesu a případná podpora při procházení obtížnějšími etapami progresu. Důležité je také průběžné vyhodnocování dané situace s možnostmi případné změny či přehodnocení cíle.⁸² V poslední fázi, která je nazývána

⁷⁹ srov. Tamtéž, s. 1–2.

⁸⁰ srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J., *Poradenský proces*, s. 105.

⁸¹ srov. CULLEY, S., BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*, s. 67–86.

⁸² srov. Tamtéž, s. 105–123.

závěrečnou, se pracovník a klient soustředí na realizaci a výstupy z dané činnosti, která byla předmětem spolupráce. Zároveň zde dochází k ověřování kroků a jejich smysl a účinnost při řešení situace. To znamená ověřování toho, zda jsou realizovány zamýšlené kroky, které byly v předchozí fázi stanoveny. V závěru procesu se soustředí pracovník na reflexi spolupráce a zhodnocuje nově získané kompetence klienta. Ukončení spolupráce může být však z různých důvodů i v průběhu procesu, např. z nedostatku motivovanosti klienta. Pokud se však podaří naplnit cíle, lze brát spolupráci za úspěšně ukončenou.⁸³

3.5.1 Bezpečný prostor pro klienta

Při rozhovoru s poradcem je důležité zajištění bezpečného prostoru pro klienta. Tímto bezpečným prostorem je myšleno nejen navázání vztahu, ale zejména důvěrné a příjemné prostředí pro klienta. Významnou roli hraje prostředí, do kterého klient vstupuje. Prostor, který navozuje bezpečí by neměl být předimenzovaným nábytkem, plakáty, obrazy či osobními předměty poradce. Zejména při prvním kontaktu s klientem poradce netuší, z jakého prostředí či v jakém psychickém rozpoložení se klient nachází. Také nevíme, jaká je jeho finanční či rodinná situace, a tak není vhodné vystavovat např. fotografie své rodiny. Prostor, do kterého je klient uveden, by měl navozovat příjemné pocity. Významnou roli hrají smyslové podněty. Znamená to, že za přiměřené prostředí můžeme považovat místnost, která bude čistá a upravená, s příjemným osvětlením. Zároveň při vstupu nebudou vnímány nepříjemné pachy či naopak silné vůně (např. aromalampy). Také by to měl být prostor, kde je pro klienta vytvořené pohodlné místo k sezení.⁸⁴

3.5.2 Přístup poradce k navázání kvalitní spolupráce

Kvalita odvedeného odborného sociálního poradenství závisí na přístupu poradce. Ten může zaujímat postavení, které je spíše direktivní. V takovém případě poradce figuruje jako osoba, která do jisté míry přebírá odpovědnost v procesu, který je v souladu s poskytovanou službou. Poradce může také jednat nedirektivním způsobem, který se vyznačuje tím, že dopomáhá k nalezení potenciálu klienta a reflektuje postupy klienta. Poradce rovněž může vystupovat pouze tím, že reaguje na předložené dokumenty a materiály, které klient potřebuje objasnit. Takový poradce nepřináší do vztahu

⁸³ srov. Tamtéž, s. 145–150.

⁸⁴ srov. SVOBODA, J. *Poradenský dialog: vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*, s. 24–26.

s klientem vlastní řešení, ale doprovází klienta a udržuje vůči němu respektující přístup. Poradce tedy může v první řadě volit mezi těmito přístupy.⁸⁵

Do poradenství mohou najít cestu klienti z různých důvodů. Dá se říci, že první kontakt do jisté míry podmiňuje průběh další spolupráce.⁸⁶ Při počátečním setkání si klient sestavuje obraz o poradci, občanské poradně i instituci jako celku. Proto je zásadní, aby byl kontakt navázán, pokud je to možné, tak v co největší kvalitě v dané situaci. Protože dopředu poradce netuší, v jakém celkovém rozpoložení se klient nachází, mělo by být jeho snahou vystupovat vlídně a s pokorou k danému problému, s kterým klient přichází. Zároveň je potřebné uvědomění toho, že poradce dopředu neví, jaké jsou klientovy předchozí zkušenosti a iniciativa spojená s řešením problému a jak dlouhý byl průběh klientova rozhodování při kontaktu poradny.⁸⁷

Při uvítání klienta je podstatné dobře navázat kontakt. K tomu poradci dopomáhá několik pravidel⁸⁸:

- 1) „být vsřícný;
- 2) být si vědom svého služebného postavení;
- 3) soustavně objasňovat vlastní pozici;
- 4) přebírat starost jen tam, kde není zbylí.“

3.5.3 Podstatné prvky poradenského rozhovoru

Komunikační dovednosti patří k roli pracovníka v pomáhajících profesích. Daným projevem dává pracovník najevo, co si myslí, a to včetně neverbální komunikaci. Pro porozumění je podstatné pozorně, zúčastněně naslouchat. Tato dovednost neboli umění naslouchat je tvořena ze schopnosti vnímat neverbální komunikaci klienta, porozumět verbálnímu projevu klienta a pozorovat reakce klienta při poradenském rozhovoru, ale také fungování v jeho každodenních povinnostech.⁸⁹

Prvky aktivního naslouchání jsou stěžejní pro vedení kvalitního poradenského rozhovoru. Pro poradce tak mohou poskytovat rámec při vedení poradenského rozhovoru. Při rozhovoru se klient může sám ztrácet v informacích, odbíhat od tématu či téma rozvádět do detailů, které jsou pro řešení daného problému nepodstatná. Pro získávání informací, která s daným problémem souvisí, je dobré aplikovat techniky aktivního naslouchání.⁹⁰ Klienti zpravidla přichází na setkání se svým příběhem, může být dopředu

⁸⁵ srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 70.

⁸⁶ srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 25.

⁸⁷ srov. SVOBODA, J. *Poradenský dialog: vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*, s. 24–26.

⁸⁸ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 46.

⁸⁹ srov. MATOUŠEK, O., HARTL, P. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In: MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, s. 49–57.

⁹⁰ srov. SVOBODA, J. *Poradenský dialog: vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*, s. 30–33.

připravený a při dotazování na důvod návštěvy klient tento příběh odvypráví. Klient při uvádění do tématu může některé informace vytěsnit či záměrně vynechat. Pro získání podstatných informací z klientova příběhu je nutné se v jeho situaci zorientovat, například právě těmito technikami.⁹¹ Technika objasňování je určena pro bližší chápání klientova projevu a slouží pro upřesnění kontextu. Dále při parafrázování dochází k přetlumočení toho, co klient sděluje, slouží pro ujasnění správnosti porozumění poradce. Zároveň zde lze použít techniku zrcadlení pocitů, díky níž si klient může uvědomit své prožívané pocity a vnímá, že poradce ví, jak se klient cítí. Důležité je v průběhu také shrnování již řečeného, případně na to navazující reflexe k danému tématu. Podstatné je ocenění a povzbuzení při výkladu klientova příběhu. S ohledem na jeho situaci je faktor pozitivní slovní podpory také zásadní.⁹² Aktivní naslouchání neznamená pouze příjem informací bez žádné reakce. Pasivní příjem informací není pro poradenský rozhovor vhodné. Stejně tak není vhodné přerušovat klienta při jeho vyprávění. Důležité je zde vnímat klientovy potřeby informací sdílet a být mu oporou při hovoření o jeho složité situaci. Vnímavý příjemce informací nekonzumuje pouze obsah sdělení, ale rovněž se snaží dávat najevo svou aktivitu krátkými komentáři v průběhu hovoru. Nedůvěryhodným dojmem pak také působí nepozorný posluchač, který se neustále vrací k informacím, které již klient několikrát zopakoval.⁹³ Pamatovat si sdělení druhého účastníka je podstatné pro kvalitní komunikaci. Rovněž se poradce snaží hledat v rozhovoru části, ve kterých může klienta ocenit. Pozitivní hodnocení poradcem dodává klientovi informaci, že oceňuje jeho přístup k řešení situace. Na druhou stranu poradce v roli hodnotitele může mít i negativní účinek. Například se může klient obávat sdělit zprávy, o kterých si myslí, že by je poradce hodnotil negativně.⁹⁴ Schopnost naslouchání je poměrně složitá činnost. Zůstávat v přítomnosti a bdělosti s klientovým příběhem není mnohdy jednoduché. Souvisí to s dovednostmi monitorovat, přijímat a rozklíčovat dané informace nejen verbální ale i neverbální komunikace. Aktivní naslouchání znamená vnímat informace s cílem zjistit klientův záměr sdělení.⁹⁵

3.6 Přístupy při poskytování odborného sociálního poradenství

Způsob pomoci za využití poskytovaných rad a informací kvalifikovaným poradcem můžeme nazývat jako poradenský přístup. Tento přístup můžeme označit jako specifický zejména proto, že jeho smyslem je vyhovět klientovým potřebám, případně vytvářet

⁹¹ srov. SVOBODA, J. *Poradenský dialog: vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*, s. 29.

⁹² srov. HAVRÁNKOVÁ, O. Případová sociální práce. In: MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, s. 95–96.

⁹³ srov. HARTL, P. Poradenství. In: MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, s. 116.

⁹⁴ srov. DLABAL, M. *Komunikace v pomáhajících profesích*, s. 52–57.

⁹⁵ srov. CULLEY, S., BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*, s. 37.

snahu o pozitivní změnu v dostupnosti ostatních služeb či institucí směrem ke klientovi. Hlavními rysy tohoto přístupu jsou založené na předávání informací, se záměrem napomoci k řešení klientova problému. Zprostředkovávání validních poznatků a zdrojů z dostupných služeb v individuálním případě klienta je velmi cenným zdrojem pro klientovo vlastní rozhodování ve dané životní situaci.⁹⁶ Při poskytování pomoci klientovi se zpravidla soustřeďuje daný poradenský proces na práci s jednotlivcem a na jeho potřeby v rámci intervence. Je důležité vymezení konkrétního cíle spolupráce. Poradenství může v návaznosti na komplexní potřeby klienta ovlivňovat také členy jeho rodiny, kteří se mohou podílet na řešení klientovy situace. Primárně se však soustřeďuje na pomoc jednotlivci. Při práci s jednotlivcem je důležité stanovení problému a postup plánování další činnosti.⁹⁷ Standardní činností sociálního pracovníka je vyhodnocení problémů a navazujících potřeb klienta. Hodnocení může probíhat v duchu administrativního plnění povinností nebo může mít formu prostředí založeného na respektující spolupráci a porozumění. Problém jako takový může vidět profesionál i klient odlišně. Je tedy potřeba najít vhodný průsečík pro stanovení aktuálního problému.⁹⁸

V tom poradce s klientem využívá sestavení individuálního plánování. Je to běžná praxe sociálních služeb, která usnadňuje a konkretizuje proces pomoci. Individuální plán má jasné kroky a specifický cíl (případně několik cílů), které je snaha v průběhu spolupráce naplnit. Tomuto předchází proces mapování možností a aktuálního stavu klienta v jeho životní etapě spojené s konkrétním problémem. Cíl by měl být sestaven v adekvátním poměru vzhledem ke schopnostem a dovednostem klienta a množství a možnostech podpory ze strany poradce. Individuální plán vedoucí k určitému cíli by se měl skládat z jednotlivých, konkrétních kroků. Po sestavení cíle, na jehož stanovení by se měl klient podílet, se zaměřuje pozornost na jeho realizaci. Dle toho, jak se realizace daří či nedaří plnit může následovat transformace cíle či změna daných kroků. V poslední etapě pak probíhá vyhodnocení situace, kde klient hodnotí úspěšnost výsledků.⁹⁹

3.6.1 Přístup orientovaný na úkoly

Přístup, který je často využíván v občanském poradenství je orientovaný na úkoly. Využíváný je zejména protože jeho snahou je poskytnout systematické schéma sloužící k nalezení praktického řešení pro konkrétní problém. Pro tento přístup je charakteristické soudržné partnerství a posilování dovedností. Pro upřesnění znění partnerství je míněno stavem, kdy sociální pracovník nepůsobí v roli velitelské autority, ale v roli partnera či

⁹⁶ srov. NAVRÁTIL, P. Poradenský přístup. In MATOUŠEK O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 103.

⁹⁷ srov. URBAN, D., KAJANOVÁ, A. Plánování sociální práce s jednotlivcem. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*, s. 222–226.

⁹⁸ srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*, s. 81–86.

⁹⁹ srov. URBAN, D., KAJANOVÁ, A. Plánování sociální práce s jednotlivcem. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*, s. 222–226.

průvodce ve zvládnání obtížné situace. Podmínkou tohoto přístupu je aktivní spoluúčast klienta, který je v roli tvůrce a zapojuje se do všeho, co si při spolupráci obě strany dohodnou. Zároveň je podmínkou úspěchu intenzita spolupráce a s ním spojená četnost setkávání.¹⁰⁰ Metoda je realizována v šesti krocích, kterými jsou:¹⁰¹

- 1) *příprava;*
- 2) *explorace problému;*
- 3) *dohoda o cílech;*
- 4) *formulace a plnění úkolu;*
- 5) *ukončení pomáhajícího vztahu;*
- 6) *poslední fáze testování (zpětná vazba).*

V tomto přístupu je kladen důraz na to, aby rozhodnutí a patřičné kroky byly určovány klientem samotným.¹⁰²

¹⁰⁰ srov. NAVRÁTIL, P. *Přístup orientovaný na úkoly*. In: MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, s. 231–232.

¹⁰¹ Tamtéž, s. 233.

¹⁰² srov. Tamtéž, s. 233.

4 ETICKÝ ROZMĚR A DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Tato část je věnovaná představení základních etických pojmů, jako je například morálka a mravní jednání. Také se zaměřuje na profesní etiku a etický rozměr při poskytování poradenství. V souvislosti s etickými zásadami také obrací pozornost na zachování práv a povinností klienta a sociálního pracovníka. V této části je také definován pojem dilema, který je pro tuto práci zásadním pojmem. Dilematické situace pro některé pracovníky mohou přinášet nepřiměřenou zátěž, a proto je část této kapitoly věnována syndromu vyhoření a nástrojům, které tuto stresovou zátěž pomáhají snižovat.

4.1 Morálka a mravní jednání

Morálka je z lat. pojmu *mos* označením pro vůli, později mrav či vnitřní podstatu. Jde o souhrn veškerého lidského jednání, při jehož klíčování, zda se jedná o dobré či špatné, je důležitá autonomie a svoboda člověka.¹⁰³ Rovněž tvoří morálka komplex pravidel, jako jsou například zvyky, obyčeje, či ideály, které platí pro jedince v dané společnosti. Ačkoliv je ve společnosti kladen velký důraz na dodržování morálky, nelze ji obdobně jako právo, vymáhat sankčními postihy.¹⁰⁴

Pro posuzování toho, co je morálně správné je vyhledáváno jednání, které lze považovat nějakým způsobem za morálně důležité. Předpokladem je to, že se musí týkat jedné či více osob. Dále také schopnost rozumového uvažování o možných důsledcích a vnímání úrovně svobody při rozhodování a možnostech svobodné volby.¹⁰⁵ Lidé se rozhodují pro určité jednání na základě svého svědomí. To, jakým způsobem člověk za pomoci svědomí k dané věci přistupuje, můžeme označit jako mravní jednání. Na konkrétní zhodnocení jednání se tedy nelze dostat z principu nemožnosti nahlédnout do svědomí člověka. Lze však díky ustanoveným etickým normám jednání posuzovat.¹⁰⁶ Morálka se nedotýká pouze jednotlivců, ale ovlivňuje skrze jednání jednotlivců a skupiny i společenství jako celek.¹⁰⁷

4.2 Etika

Etika vychází z řeckého pojmu *éthos*, který označuje mrav, zvyklost nebo určitý způsob jednání, obecně platí že etika je nauka o morálce.¹⁰⁸ Etiku lze chápat dvěma pohledy v souvislosti s morálkou. První z nich definuje etiku jako vědní disciplínu, která na celospolečenské obecné úrovni zkoumá mravnostní jednání. Nahlíží na něj a dává teoretický podklad, kterým hledá zdůvodnění pro dané posuzované jednání. Naopak

¹⁰³ srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s.11.

¹⁰⁴ srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 29–31.

¹⁰⁵ srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s.27.

¹⁰⁶ srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 29–31.

¹⁰⁷ srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s.14.

¹⁰⁸ srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s.11.

druhý pohled ji vnímá jako soubor norem a pravidel společnosti. Jedná se o etiku normativní, která porovnává chování jednotlivce s očekáváním společnosti. Pracuje s pojmem viny a vlastní odpovědnosti. Hodnotí specifický problém v reálném čase a za daných okolností.¹⁰⁹

Etika zkoumá všechno to, co je správné či nesprávné. Rozlišuje a zabývá se morálními soudy a hodnocením. Analyzuje rozhodnutí, která lidé učiní a snaží se přicházet na důvody, které jednotlivým krokům předcházely. Rovněž je obsažena ve všech aspektech lidského života a poskytuje tak rámec pro morální fungování společnosti.¹¹⁰ Následuje definice, podle níž je etika „(...) rozsáhlou vědou o správném způsobu života, vycházející z racionálních přístupů a snažící se nalézt, a popřípadě i zdůvodnit, společné a obecné základy, na nichž morálka (předmět etiky) stojí.“¹¹¹ Etika je podstatným ukazatelem každé společnosti. Tím, že tvoří spojnici mezi různými společenskými vědami, jako jsou psychologie, filozofie, teologie aj., je podstatná pro utváření lidstva jako celku.¹¹² Nezabývá se pouze mapováním určitého chování, ale hledá průsečík mezi různými etickými postoji, které se mohou lišit napříč odlišným skupinám, společností a kulturám. Jejím cílem není stanovit jednorodý mravní směr, který vyvrací ostatní směry. Soustřeďuje se však na určení základních etických hodnot, které budou mít predispozice vést jednotlivce i společnost ke spravedlnosti a štěstí.¹¹³

Lidé si často kladou otázky po smyslu určitého jednání a mají touhu po jednotné odpovědi ve správnosti chování a nacházení způsobu života. To však souvisí se schopností člověka volit mezi dvěma či více možnostmi. Disponovat možností volby není mnohdy jednoduché, a tak tato touha po vyřešení některých otázek sílí. I přesto, že lidé mohou zůstat v nečinnosti, ve svém životě rovněž dělají rozhodnutí, v tomto případě se rozhodnou nekonat. Etické smýšlení člověka by tedy mělo spočívat v hledání nejvhodnějšího jednání, které však zahrnuje i pohled do minulosti a zhodnocení předchozích kroků v životě.¹¹⁴

4.3 Profesionální etika a etické principy

Profesionální etika v sociální práci nese určitá specifika a odlišuje se od jiných profesních etik mimo sociální sektor. Konkrétním pojmem „profesionální“ můžeme považovat takovou činnost, která bude plněná v rámci odbornosti a příslušných kompetencí k daným úkonům. Zároveň bude odvedena zodpovědně a svědomitě bez ohledu na osobní vzhled poskytovatele. Pro dodržování těchto kompetencí jsou nedílnou složkou standardy, které

¹⁰⁹ srov. FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 24–25.

¹¹⁰ srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s.11.

¹¹¹ NYTROVÁ, O., PIKÁLKOVÁ, M. *Etika a logika v komunikaci*. s.28.

¹¹² srov. NYTROVÁ, O., PIKÁLKOVÁ, M. *Etika a logika v komunikaci*, s. 25-30.

¹¹³ srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 14–15.

¹¹⁴ srov. NYTROVÁ, O., PIKÁLKOVÁ, M. *Etika a logika v komunikaci*, s.28–30.

určují nejen zmíněné kompetence, ale též celistvost práce. Etický rámec sociální práce se do značné míry odlišuje od jiných profesí. Velký význam má v profesní etice sociální spravedlnost. Jedním z důvodů je fakt, že sociální služby poskytují pomoc lidem, kteří se ocitají v těžké životní situaci a jsou v nějakém směru znevýhodněni vůči většinové společnosti. Dalším silným významem, kterým se odlišuje sociální práce a její etika od ostatních je ten, že mnoho uživatelů sociálních služeb nejsou uživateli dobrovolně z vlastní iniciativy. Uživatelé tak nemají mnohdy jinou možnost, než těchto služeb využít a pracovníci by k tomu měli přistupovat s respektem. Profesní etika je zde proto, aby nedocházelo k zneužívání přiložených pravomocí daným institucím a pracovníkům.¹¹⁵ Při práci s klienty se od pracovníka se požaduje určitá míra pohotového jednání, vlastní iniciativy pro hledání řešení s důrazem na odbornou činnost poradce a také následování etických zásad.¹¹⁶

Etickým rámcem pro každého sociálního pracovníka je Etický kodex sociálních pracovníků z roku 2006. Etické zásady v souvislosti s občanskými poradnami jsou sepsány v etických kodexech, které mohou vycházet v rámci různých institucí. AOP vydala například soubor etických zásad s názvem Etický kodex poradce, kterými by se měl řídit poradce při své činnosti. Tento kodex byl sestaven pro občanské poradny sdružené v AOP, nicméně jeho znění je v obdobné či stejné formě užíváno i v rámci jiných občanských poraden.¹¹⁷ Sociální pracovníci vykonávají práci, ve které se neustále setkávají s hodnotami, které mohou být v rámci etického jednání v rozporu. Kodexy tak poskytují pracovníkovi oporu při daném rozhodování. Tvoří podklad, který popisuje, jaká jsou při spolupráci pracovníků a klientů práva a jakým způsobem mohou být ošetřena a uplatněna.¹¹⁸ Je podstatné si uvědomit, že kodexy a pravidla představují významné etické body, které by neměli být při práci porušeny. Nicméně etickou práci s klientem nelze zúžit pouze na etické kodexy. V poskytování jakýchkoliv sociálních služeb hraje významnou roli pohled pracovníka a pohled klienta na život. Při práci tak mohou pracovníci používat různé přístupy a teorie, které jsou pro ně vyhovující, v rámci pracovní činnosti zhodnoceny jako efektivní, nicméně někdy se nemusejí protnout s klientovými požadavky a očekáváními. Pracovníka a klienta tak v průběhu spolupráce ovlivňují jejich vnitřní motivy, potřeby a postoje. Pracovník i přesto, že dodržuje etické principy má též ve své práci promítány vlastní principy a rovněž si uspokojuje řadu potřeb. Těmi mohou být například potřeba naplnění potenciálu pracovníka, potřeba mít rozhodovací moc nad

¹¹⁵ srov. BECKETT, CH., MAYNARD, A., JORDAN, P. *Values & ethics in social work*, s. 77–78.

¹¹⁶ srov. BAKOVÁ, D. Etika v práci sociálního pracovníka. In MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPA-CHR, P. *Aplikovaná etika v sociální práci*, s. 82–92.

¹¹⁷ srov. NEČASOVÁ, M. Občanské poradny. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 446–448.

¹¹⁸ srov. FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 106–108.

člověkem, potřeba vykonání práce, naplnění touhy pomáhat. Proto je důležité při etickém rozměru v sociální práci reflektovat tyto potřeby a pracovat s nimi.¹¹⁹

4.4 Etický rozměr poskytování poradenství

Zkušenosti, schopnosti a dovednosti využívané poradcem při poskytování poradenství mohou tvořit vlivný nástroj pro určení pozice poradce. Podstatné je to, pro jaké účely a jakým způsobem bude pracovní tyto nabitě dovednosti využívat a jakou cestu používání těchto technik zvolí. Etický rozměr poskytovaného poradenství může mít velký vliv na další průběh klientova životního příběhu, případně také vliv na celospolečenský kontext. Při určování toho, co považuje poradce za etické mohou vyvstat problémy spojené s posouzením situace. Vnitřní etické parametry poradce mohou působit na práci s klientem ale i s ostatními spolupracovníky, dle toho, jak k práci daný poradce přistoupí.¹²⁰ Poradce zde vystupuje v nerovnoměrném vztahu a předstupuje před klienta s vědomím, že může pomoc poskytnout nebo naopak podporu odmítnout s ohledem na možný vznik dilemat pracovníka.¹²¹

V rámci poskytovaného poradenství jsou pro klienty u poradců důležitými vlastnostmi s etickým rozměrem schopnost působit důvěryhodně tak, aby se klient cítil v daném poradenství v komfortu a vytvořil se tak bezpečný prostor a příslib toho, že informace, které se rozhodne sdělovat zůstávají v rámci spolupráce. Dále vlídný a přívětivý přístup ke klientovi, a s tím související nediskriminační přístup a nezaujaté vystupování pracovníka. Při poskytování poradenství to také znamená nepřístupovat k problému s náhlým řešením či předčasným odmítnutím. Také schopnost orientace v dané problematice je pro klienty z hlediska etických rozměrů důležitá. Získání kompetencí v příslušné oblasti může být pro poradce výzvou. Klient přichází s určitým očekáváním, že před ním je schopný a kompetentní poradce. Posledním etickým parametrem je klienty vnímané svědomité předávání informací a zodpovědný přístup k poradenství. Klient si přichází nejen pro vyslechnutí problému, ale očekává i relevantní informace se kterými bude schopen dále pracovat.¹²²

4.5 Zachování práv a povinností klienta

Poskytování sociální služby by nemělo ohrozit klientova práva, zejména pak základní lidská práva jako je např. důstojnost a svoboda. Sociální pracovník i klient by si těchto práv měli být vědomi a tyto práva nadřazovat v případě kolizních situací. Sociální

¹¹⁹ srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s.113–115.

¹²⁰ srov. CULLEY, S., BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*, s. 15–17.

¹²¹ srov. FABIÁN, P. *Možná to jde i jinak: teorie a metody v sociální práci*, s. 58–59.

¹²² srov. CULLEY, S., BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*, s. 15–17.

pracovník by měl být ten, který chrání a dbá na práva klienta a zároveň se zasazuje o garanci, že bude těchto práv dodrženo. Tak, jako klienti jiných sociálních služeb, tak i klienti občanských poraden mají svá práva a povinnosti. V práci s klientem se musí dodržovat lidská práva a klást důraz na důstojnost klienta ve službě. Při každé práci s klientem musí tato práva respektována.¹²³

Při porušení práv klienta v poradenství zároveň může dojít i k porušování lidských práv klienta obecně. Jsou vnímaná rizika, kde by k rozporu práv mohlo docházet, je potřeba zamezovat jejich vzniku či vzniklé situace eliminovat. Narušení lidských práv z pohledu pochybení pracovníka může dojít například když pracovník přebírá iniciativu a zodpovědnost za klientova rozhodnutí. Důvodem, který pracovníka vede jednat takovým způsobem může být neznalost či přílišný soucit vůči klientovu osudu. Úkony, které pracovník provádí mohou být vedeny altruismem nebo potřebou vše za klienta vyřešit. Avšak toto jednání v podstatě omezuje klientovu svobodnou vůli a klient je tak zbaven možnosti v rozhodování. Na druhou stranu to pro klienta může být ulehčující ve stavu jeho komplikované situace, ale v případě, kdy tato pomoc přesáhne hranice, klient se na službě může stát závislý. Dalším pochybením, kterého se pracovník může dopustit je vázání na osobnost a postoj poradce. Jedná se zejména o přebírání moci nad klientem. Tento stav nastavení poradce může být rizikovým aspektem při poskytování služby, kdy motivací pracovníka není opravdu pomoci, ale potřeba řídit klientův život. Toto nastavení neuctivě jedná s právy klientů a zásadně porušuje právo na soukromí.¹²⁴

4.6 Zachování práv a povinností sociálního pracovníka

Zachování práv a povinností sociálních pracovníků se často pojí se znalostí parametrů, které jsou při výkonu tohoto povolání podstatné. Parametry spočívají v dodržování etického kodexu, který slouží jako podpora sociálních pracovníků v jejich činnosti.¹²⁵

Úpravu etického rámce pro definování zásad sociálního pracovníka nalezneme v Etickém kodexu sociálního pracovníka České republiky, kde se vymezují etické hodnoty, které by měl sociální pracovník při výkonu tohoto poradenské činnosti následovat. Vymezení obsahuje soubor etického chování vůči různým skupinám, se kterými pracovník přichází do kontaktu. Upravuje etickou zodpovědnost za vztahy ke¹²⁶: „*klientovi sociální služby; k zaměstnavateli; ke kolegům v sociální práci; k profesi a odbornosti sociálního pracovníka; ke společnosti.*“

¹²³ srov. HEJNÁ, J., SMĚTÁKOVÁ, M., PRCHALOVÁ, M. Ochrana práv a omezování osobní svobody včetně pohybu klienta sociální služby. In KOLEKTIV AUTORŮ. *Role sociálního pracovníka ve vybraných tématech sociálních služeb*, s. 165–167.

¹²⁴ srov. Tamtéž, s. 167–174.

¹²⁵ srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 100.

¹²⁶ Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. [online]. Dostupné z: <https://www.dchp.cz/res/archive/001/000121.pdf?seek=1561454028>, s. 2.

Kritika etického kodexu však spočívá v tom, že etický kodex nepohlíží na dilematické situace, které nutí pracovníka zapojit vlastní úvahy a iniciativu v rozhodování. Kodex tedy nemůže být univerzálním řešením pro každou situaci. Poradci do svého jednání vkládají i osobní hodnoty vzhledem ke specifickým situacím, které si žádají pracovníkovu zodpovědnost k práci s klientem.¹²⁷ Do profesní části, která je určena právě těmito hodnotami, které definují povinnosti pracovníka jednat v rámci těchto hodnot, se prolínají i hodnoty vlastní integrity poradce. Tyto hodnoty mohou být často zaměňovány právě za hodnoty profesní a mohou pracovníka přimět jednat intuitivně anebo naopak udržovat pozici administrativní osoby.¹²⁸

Zachování práv a povinností rovněž navazuje na znalost pracovní náplně a zásad, které vymezují pracovníkovu činnost a vymezují tím práva a povinnosti týkající se zásad organizace, ve které činnost vykonává.¹²⁹ Rovněž zde hraje důležitost morální zodpovědnost pracovníka k dodržování stanovené pracovní náplně. Například poradci je zakázáno pracovat pod vlivem alkoholu, drog, či jiných omamných látek, které by omezovaly jeho schopnost vnímat.¹³⁰

Právem a zároveň povinností pracovníka je celoživotně se vzdělávat a získávat tak zkušenosti a prohlubovat odbornost ve vykonávané profesi.¹³¹ Vzdělávání pracovníka v konkrétním povolání určuje náplň práce stanovená zaměstnavatelem.¹³² Vzdělávání by mělo vždy reflektovat potřeby společnosti, což s sebou přináší i potřebu měnit obsah a formu vzdělávání. Vzdělávání tak zastřešuje míru profesionality v daném oboru, který je vyprofilovaný dle potřeb navazujících na odbornost pracovníka vzhledem k potřebám klientů.¹³³

Motivace pracovníků ke vzdělávání může často vycházet z požadavků zaměstnavatele na tento aspekt. Práce na celoživotním vzdělávání by však měla být pro pracovníka pozitivní motivací, a nikoliv jen nezbytným úkonem pro pokračování v činnosti. Pokud vnitřní motivace pracovníka vychází z jeho potřeby pomáhat lidem v přijatelné kvalitě, nahlíží na vzdělávání jako na přínosný proces, který následně může aplikovat do praktického jednání.¹³⁴

¹²⁷ srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s.71.

¹²⁸ srov. FLÍDROVÁ, M. *Problematika aplikace profesních hodnot v sociální práci*. [online]. s. 5–7. Dostupné z: doi: 10.32725/cetv.2015.041

¹²⁹ srov. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky*. [online]. s. 3. Dostupné z: <https://www.dchp.cz/res/archive/001/000121.pdf?seek=1561454028>

¹³⁰ srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 100–101.

¹³¹ srov. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky*. [online]. s. 3. Dostupné z: <https://www.dchp.cz/res/archive/001/000121.pdf?seek=1561454028>

¹³² srov. ŠÁMALOVÁ, K. *Vzdělávání v sociální práci jako živý organismus s vysokou mírou odpovědnosti*. In *Sešit sociální práce: Zdroje podpory sociálních pracovníků*, č. 10/2020, s. 14.

¹³³ srov. *Tamtéž*, s. 12–13.

¹³⁴ srov. MORONGOVÁ, T. *Motivace sociálních pracovníků k celoživotnímu vzdělávání*. In ELICHOVÁ, M. ed. *Pojetí kvality sociální práce: Sborník z konference Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese*, s. 46–48.

4.7 Vymezení pojmu dilema

V sociální práci se pojem dilema objevuje velmi často v souvislosti s procesem rozhodování mezi různými variantami určitých voleb. Ve své praxi se sociální pracovníci dostávají každodenně do situací, které od nich vyžadují výsledek v podobě rozhodnutí. Jde o balanc mezi různými preferencemi osob i institucí. Pracovníci mohou reagovat na základě precedentů, jež dle předchozích zkušeností byly vyhovující a které byly i pozitivně přijímány. Mohou se však objevit situace, které jsou nesrovnatelné s některými minulými případy. Najednou se z běžných rutinních událostí stávají situace nevšední, jež mohou pracovníky přivést do dilematických situací.¹³⁵

Pojem dilema je potřeba odlišovat od pojmu problém, který je hojně používán a často s tímto zaměňován. Etický problém je pojem, který označuje nepříjemnou situaci, při jejímž vyhodnocení se však vyskytuje nejméně jedno kladné rozhodnutí či správné řešení. Toto rozhodování nemusí být v mnohých ohledech snadné, nicméně má zde existující východisko. Naproti tomu pojmem etické dilema označujeme situaci, jejíž všechny možnosti řešení pro danou situaci nejsou příznivé. Vzniká zde rozkol mezi dvěma či více nepříznivými variantami.¹³⁶ Dilematům se pracovníci mají snahu vyhýbat. Pro žádného pracovníka není příjemné volit mezi variantami, jejichž možná volba nemusí být kladná a hrozí, že ve výsledku nebudou uspokojující. Pracovník při setkání se s dilematickou situací může mít pocit, že rozhodnutí by bylo unáhlené, a tak se mu snaží vyhnout. Nicméně pak následně může zjistit, že podcenil situaci a rozhodnutí v dané chvíli mohlo být proto zásadní. Rovněž však mohou nastat situace, kdy se pracovník s rozhodnutím unáhlí a tím tak, byť s dobrým úmyslem, způsobí další komplikace například při rozhodování, zda je na místě odebrání dítěte z rodiny. Pro pracovníky tato volba mnohdy není snadná, ale přesto je jejich snahou najít co nejadekvátnější řešení v dané situaci.¹³⁷

Dilemata, která pracovníka vedou k jejich otevírání a řešení můžeme nazývat dilematy zjevnými. Pracovník má potřebu toto dilema otevřít, rozklíčovat a určitým způsobem přivádět na světlo. Znamená to, že se dilema snaží diskutovat i s ostatními kolegy, případně hledá nějaký precedens, který byl již v minulosti na toto dilema aplikován. Naproti tomu existuje pojem latentních neboli skrytých dilemat. Považujeme za ně dilemata, kterých si je pracovník vědom, nicméně z různých důvodů dilematům nepřikládá iniciativu k jejich rozklíčování. Takto ukryté dilema není považováno za vyřešené, je pouze oddálené. Pracovník se může postupem času naučit vzniklá dilemata ignorovat či vytěšňovat, nicméně tato dilemata nemizí a je zde velká pravděpodobnost, že jim v budoucnu bude muset pracovník znovu čelit. Pro pracovníka může být vytěšnění do jisté míry funkčním řešením. Ovšem při takovém jednání by měl

¹³⁵ srov. MUSIL, L. *Ráda bych vám pomohla, ale...*, s. 35–38.

¹³⁶ srov. MÁTEL, A., SCHAVEL, M. MÜHLPACHR, P. *Aplikovaná etika v sociální práci*, s.110.

¹³⁷ srov. MUSIL, L. *Ráda bych vám pomohla, ale...*, s. 35–38.

mít na paměti rizika, která s dlouhodobě neřešenými situacemi mohou vznikat. Pracovník by se tak mohl stát negativním vzorem pro své kolegy, kteří by jeho postupy mohli následovat.¹³⁸

4.7.1 Dilemata vycházející z výzkumu s názvem *Výzkum etických dilemat, hodnot a principů sociální práce*

V této části práce uvádím výzkum, který se zabýval zjišťováním etických dilemat hodnot a principů sociální práce. Z výzkumu při stanovené výzkumné otázce č. 2, která zněla „*Jaká etická dilemata považují sociální pracovníci ve své praxi za naléhavá a jaké jsou v sociální práci podmínky pro vznik etických dilemat?*“ vyplývá, že nejtěžšími dilematy pro sociální pracovníky z různých oblastí sociálních služeb jsou rozpor mezi orientací na řešení případu konkrétního klienta nebo zaměřit pozornost na změnu poměrů daného prostředí (společnosti), které rovněž může v důsledku přispět k řešení klientova případu. Další je ve výzkumu uvedeno dilema mezi pomocí a kontrolou, jelikož zde ve spolupráci převažuje jedna či druhá strana výchozích rolí klienta a pracovníka. Jako třetí dilema, se kterým jsou téměř denně sociální pracovníci konfrontováni je uvedena problematika výkonu povolání vzhledem k množství klientů a kvalitě odvedené práce.¹³⁹

4.8 Syndrom vyhoření a nástroje pro zvládání stresu (psychohygienu)

Sociální pracovník může být v některých kruzích vnímán jako superhrdina. Spásný zachránce, který má dostatečné kompetence, znalosti, dovednosti a rovněž jakési osobní kouzlo, kterým zachrání klienty v jejich obtížné situaci. Při takové zátěži, která je spojená s velikým výčtem kompetencí, které by měl sociální pracovník osvojovat a aplikovat, je zřejmé, že takový nápor není ve schopnostech každého člověka ustát. V případech nezdaru se tak pracovník ze superhrdiny může stát hrozbou nejen pro vnější svět, ale rovněž pro sebe samého.¹⁴⁰

Syndrom vyhoření nastává v důsledku zátěže dlouhodobého stresu. Jedná se o stav úplného psychického vyčerpání zejména v důsledku nepřiměřené zátěže, spojené s neustále se vytvářejícími stresovými podmínkami. Stres doprovází povolání sociálního pracovníka v mnohých ohledech. Stresorů, které vedou k rozsáhlejšímu problému, jako je právě tento syndrom může být několik. Za stresory, které mohou pracovníka ohrozit při výkonu pracovní činnosti, mohou být považovány nepřiměřené úkoly, samotné sestavení

¹³⁸ srov. Tamtéž, s. 38–40.

¹³⁹ srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TRBOLA, R. *Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce*, s.112.

¹⁴⁰ srov. BARÁKOVÁ, M., KACZOR, M., ELICHOVÁ, M. Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny? *Časopis Sociální práce/Sociálna práca*, 2016, roč. 16, č. 5, s. 122–131.

pracovní činnosti nebo nepřiměřená práce s časem.¹⁴¹ Stres je také většinou tvořen neúměrným tlakem okolí (ať už se jedná o vedení, kolegy či klienty) a poměrem zvládnutí pracovníka vyrovnat se s takovým tlakem. Stres může být velkým hybatelem podle kterého následně lidé jednají a konají rozhodnutí. Stres je přirozenou součástí života a nemusí mít vždy negativní dopad. Naopak pokud se jedná o pozitivní stres tzv. eustres, stimuluje k motivaci a určuje dynamiku ku prospěchu jednání. Většinou se však stres považuje za negativní faktor, tzv. distres, který pramení z nadměrného vystavování se stresovým situacím.¹⁴² Neschopnost tyto situace zvládat nebo jim předcházet tak může vést k přesycení organismu a krajně k syndromu vyhoření. Podstatnou součástí při práci s lidským faktorem je tak osvojení si tzv. copingových technik, které napomáhají tyto situace zvládat a umírňovat stres ze vzniklých situací. Rovněž se zaměřují na možnosti zvládnutí stresu do budoucích událostí.¹⁴³ V boji se stresem se však setkáváme rovněž s nastavením osobních a morálních hodnot. Pro někoho může být prioritou finanční ohodnocení, pro někoho fyzické zdraví, které je však mnohdy propojené s duševním zdravím a správnou duševní sebeděčí. Rámec osobních hodnot by měl mít pracovník pevně ukotvený, aby mohl lépe stresu předcházet. Avšak v některých dilematických situacích mohou převládat nad osobními hodnotami různé emoce.¹⁴⁴

Po skončení kontaktu s klientem, který se odehrával v duchu negativní konfrontace či při řešení konfliktu může být pro pracovníka obtížné se vyrovnat se svými pocity, které mu tato konverzace přinesla. Sociální dovedností, kterou by si měl každý pracovník osvojit je způsob odreagování se po náročném rozhovoru s klientem, který byl doprovázen konfliktní situací. Stres a nepříjemné pocity z odvedené činnosti pracovníka, které jsou vyvolány takovou situací by měly být reflektovány. Při procesu zpracovávání emocí je podstatné nevracet se k situaci opakovaně, ale vzít si z ní dostatečné ponaučení pro nadcházející situace. Pro nejlepší a nejefektivnější zvládnutí sociálního konfliktu, který se při práci vytvořil je podstatné právě uvědomění si proběhlé události pomocí reflexe. Reflexi můžeme chápat jako zpětné promítání zážitku, ke kterému má být nahlíženo skrze konstruktivní zhodnocení dané situace. Znamená to tedy, pokus o objektivní zhodnocení vzniklého konfliktu. Nereflektuje se zde pouze pracovní postup ale zejména emoce, které v pracovníkovi daný průběh či jednotlivé události vyvolaly. Zpětná reflexe by měla být koncentrovaná na to, co se opravdu v odehrálo a jakou variantu při řešení konkrétní situace pracovník využil. Pokládá si zde rovněž otázku, jaké jiné možnosti při komunikaci s klientem mohl využít a jak mohl této situaci předcházet.

¹⁴¹ srov. MLČÁK, Z. Stres a syndrom vyhaslosti v pomáhajících profesích. In PAULÍK, K. *Psychologické poradenství v sociální práci II.*, s. 19–23.

¹⁴² srov. LOCHMANNOVÁ, A. *Psychohygienu, aneb, Jak se radovat v okamžicích (ne)radostných*, s. 1–4.

¹⁴³ srov. Tamtéž, s. 10–12.

¹⁴⁴ srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*, s. 91–95.

Obrací se zde také pozornost na to, jak by se mohl pokusit v při dalším setkání jednat jinak, případně je snahou vizualizovat si pozitivní scénář, který by mohl při další schůzce nastat. Při vyrovnávání se s průběhem situace se pracovník může setkat s pocity marnosti anebo se naopak u něj může vztek a hněv více prohlubovat. Proto je v další fázi zpracovávání emocí po konfliktu důležitý odměnový systém. Osvojením si schopnosti odměny za daný výkon může dělat pracovníkům potíže. Mnohdy hodnotí svůj výkon jako nedostatečný. Při práci s emocemi zde hraje velkou roli náhled na situaci z pohledu pozitivního přístupu k události. Odměnit se za výkon by mělo rovněž přispět k utvoření nadhledu a sebereflexe pracovníka. Po uskutečněném konfliktním rozhovoru je podstatné nacházet momenty, které by pracovník mohl vnímat pozitivně například vytrvalost v opakování svého požadavku. Pracovník by v ideálním případě měl sám naleznout slova a pojmenovat konkrétní věci, které se mu při rozhovoru podařily uskutečnit. Po konfliktní situaci může být pracovník v nekomfortním rozpoložení. Je proto na místě uplatnit pro zmírnění či odezvu stresového napětí nějakou formu relaxace. Někakou formu relaxace je vhodné použít přímo po konfrontaci s danou problematickou situací. Do uklidněného stavu se může pracovník dostat při využití technik práce s dechem, které vedou k uvolnění přílišného napětí. Může například postupným monitorováním svého dechu a změnou dechové frekvence zmírnit tenzi svého těla. Dalším vhodným způsobem pro uvolnění může být vizualizace pozitivních vjemů, které přepólují negativní pocity a vnímání spojené s proběhlou situací. Takto se bezprostředně po vyskytnutí problematické situace, zejména při paralyzaci v rozhodování při výskytu dilematu může pracovník lépe soustředit a získat tak nadhled nad svým následujícím konáním. Takto se základními způsoby může sociální pracovník po bezprostředním kontaktu s konfliktní situací vyrovnat.¹⁴⁵ Významné pro udržování dobrého duševního stavu, je pozorování svého těla a schopnost rozpoznat signály vedoucí k nepříjemným pocitům. Prevencí a podporou psychohygieny mohou být rovněž odborníci jako např. psychologové, psychoterapeuti či profesní kouči.¹⁴⁶

¹⁴⁵ srov. FONTANA, D. *Sociální dovednosti v praxi*, s. 115–117.

¹⁴⁶ srov. BARÁKOVÁ, M., KACZOR, M., ELICHOVÁ, M. Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny? *Časopis Sociální práce/Sociálna práca*, 2016, roč. 16, č. 5, s. 122–131.

5 ETICKÁ DILEMATA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V OBČANSKÝCH PORADNÝCH

V poradenství jsou vnímána klasická dilemata, jaká můžeme najít rovněž v odborné literatuře. Například Musil považuje za jedno ze všedních dilemat nadmíru klientů, kterým se tak nedostane prostor pro kvalitní poskytnutí pomoci. Vnímá rovněž problematiku v sestavování cílů, které mohou být řešeny jednotlivě nebo jako soubor cílů najednou. Za všední dilema považuje i nadřazování klienta vůči druhým, dilema pracovníků, zda mají zasáhnout či nezasáhnout do určité situace, dilema jednání dle procedurálního či situačního přístupu nebo zde popisuje problém spojený s poskytnutím materiální či nemateriální pomoci.¹⁴⁷

Dle mého názoru se poradci v občanských poradnách setkávají nejen s těmito dilematy, ale zároveň se při své každodenní poradenské činnosti, setkávají s etickými dilematy, jež jsou specifická pro tento typ poradenství. Dilemata, která zde popisují jsou stanovena na základě teoretických poznatků souvisejících s běžnými dilematy sociálních pracovníků, jež jsou doplněná o vzhled odborných poradců z jejich poradenské praxe.

V předchozích částech jsem již zmínil problematické aspekty, jež mohou při poskytování odborného sociálního poradenství nastat. Problematika při poskytování poradenství může být zakotvena nejen v samotném poslání a principech občanských poraden, ale také v procesu poradenského rozhovoru, při komunikaci se specifickým klientem anebo s přesahem vlastních hodnot poradce do poradenské práce.

5.1 *Konkrétní dilemata sociálních pracovníků v občanských poradnách*

Jako pracovnice v občanské poradně rovněž vnímám dilemata, se kterými se v praxi poradce setkávám. Na každého pracovníka, který se věnuje odbornému sociálnímu poradenství však může dilematická situace působit různými způsoby a vyrovnávání se s těmito dilematy může být odlišné. Mým záměrem bylo provést sondu do poradenské praxe poradců v občanských poradnách, a zjistit, jaké etická dilemata vnímají při poskytování odborného sociálního poradenství, případně jak se s obtížnými situacemi vyrovnávají. Sonda byla provedena pomocí rozhovorů se třemi pracovnicemi občanské poradny. Z rozhovorů vyvstalo dvanáct etických dilemat, které níže přibližuji.

5.1.1 *Dilema při zplnomocňování a míře převzetí rozhodování za klienta*

Zplnomocňování klienta můžeme chápat jako vědomé přenechání odpovědnosti na straně klienta. V tomto směru považujeme klienta za experta na vlastní život, který je schopen si, při správně položených otázkách, na problém odpovědět a řešení nalézt svépomocí. Pracovník tak přenechává činnost na klientovi za předpokladu, že věří v jeho schopnosti

¹⁴⁷ srov. MUSIL, L. *Ráda bych vám pomohla, ale...*, s. 45.

a usuzuje tak například na základě předchozích zvládnutých situací, se kterými byl klient v minulosti konfrontován a zdárně je vyřešil. Klient potřebuje získat pocit vlády nad svou situací a kontrolovanými kroky, na jejichž stanovení se podílí, tak určit začátek vlastní cesty.¹⁴⁸

Dle zkušenosti pracovníků se jeví jako podstatné při poradenském procesu doptávat se klienta na životní zkušenosti týkající se daného problému a zaměřovat se na rekapitulaci toho, jaké postupy klient v procesu rozhodování použil a jaký měly efekt na dosažení požadovaného cíle. Například při hledání adekvátního bydlení poradci zjišťují, jakým způsobem klient hledal stávající bydlení a co se v procesu podařilo. Klient tak sám může v průběhu rozhovoru s poradcem postupně přicházet na pozitivní okolnosti, které mu v minulosti pomohly s překlenutím ztráty bydlení. Výsledek konzultace pak může být takový, že se klient obrátí na osoby, příbuzné či instituce, jež mu při bydlení byly nápomocny a nyní by jejich podporu mohl znovu využít. Pracovnice také poskytují informace o dostupném bydlení pro klienta, které pak může klient sám zhodnotit a podnikat kroky k jeho naplnění.¹⁴⁹

Předpokládá se, že pokud klient přijme patřičnou míru aktivity při řešení vlastního problému, vznikne pozitivní vazba na výsledek spojená s kladnými emocemi. Rovněž vzroste zájem o pokračování ve stanoveném systému spolupráce a upevní se či vzroste podíl klientovy iniciativy.¹⁵⁰

Pracovnice občanské poradny zmiňuje dilematické situace a činnost v souvislosti s klientem, který předává zodpovědnost do rukou poradkyně: „... *když se na něčem dohodnem očekávám, že to klient dodrží. Zkusím mu dát papíry s kontakty a když má telefon a kredit volá sám, jinak volá z našeho čísla. Nechci, aby si myslel, že to za něj všechno udělám, chci, aby měl pocit, že to zvládl sám, ale on má třeba pořád problém, že to jako nezvládne a zase to pokazí, protože všichni poznají, že je Rom.*“¹⁵¹

Pracovnice zde bojuje s předsudky společnosti, kdy se jí klient svěřuje o problému spojeném s hledáním bydlením a stereotypy vůči romské menšině. Klient se odvolává na to, že jeho vyjadřování a řeč by mohla být příčinou k předčasnému odmítnutí ze strany majitelů bydlení. Pracovnice zde vnímá dilema v otázce míry zplnomocnění a přebírání iniciativy za klienta. Vnímá klientovo prosazování práv, které jsou spojené s nediskriminací a právem občanů na rovné příležitosti, rovněž však bojuje s tím, že pokud klientovi zprostředkuje kontakty, přejímá hlavní iniciativu v obstarávání bydlení, čímž se oddaluje od zplnomocnění klienta.¹⁵²

Zplnomocnění a participativní přístup v sociální práci s klientem hraje významnou roli a při jeho nefunkčnosti a nenaplnění může pociťovat sociální pracovník velký pocit

¹⁴⁸ srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 89–90.

¹⁴⁹ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

¹⁵⁰ srov. ŠTASTNÁ, J. *Koncept zplnomocnění a participace v sociální práci*. [online].

¹⁵¹ Osobní rozhovory s respondenty.

¹⁵² srov. Osobní rozhovory s respondenty.

bezmoci. Bezmoc pracovníků může pramenit rovněž z nedostatku nástrojů, které jsou pro klienty momentálně k dispozici. Vzhledem k neustále se proměňujícím podmínkám z hlediska současného ekonomického propadu tak vnímají pracovníci nárůst problémů v různých oblastech klientova života, zejména v otázkách bydlení a finančního zajištění rodin. I přesto, že se pracovníci rozhodnou převzít iniciativu v řešení jeho situace mohou se setkat právě s problémem nedostatečných nástrojů pro úspěšné řešení. I přes snahu převzít částečnou zodpovědnost za řešení klientovy situace se ocitají v dilematických situacích a vnímají problém v motivovanosti klientů k samostatnému hledání řešení a převzetí vlastní odpovědnosti.¹⁵³

5.1.2 Dilema zaměřené na vliv množství klientů na kvalitu služby

Pracovníci se během své praxe setkávají s klienty, kteří mají velké množství problémů z různých sfér svého života. Ze sondy z praxe pracovníků plyne, že jejich snahou je poskytnout co nejlepší pomoc v dané situaci, v co možná největší míře. Nejen kvalita poskytované práce, ale zejména množství klientů (tedy kvantita) může být v procesu hodnocení úspěšnosti poradenské činnosti zahrnuto. Pokud chce poradce odvést poradenskou práci kvalitně, musí mít dostatečné prostředky a časovou dostupnost, aby poradenství mohlo být poskytnuto v plném rozsahu. Co se však stane, když pracovník nemá dostatečný prostor pro kvalitní spolupráci s klientem?¹⁵⁴

Velký počet klientů klade na pracovníka požadavek věnovat všem pozornost a čas, který by za jiných okolností mohl investovat do kvalitní spolupráce s jedním klientem. Vzniká zde problém zahlcení pracovníka, kdy má pracovník tendence přetěžovat své kapacitní možnosti. Vytváří tím nadměrný tlak na výkon, který může ohrozit i ostatní kolegy či nově příchozí pracovníky. Pracovníci mohou využít řadu nástrojů, jež povedou k omezení kvantitativního růstu klientů.¹⁵⁵ Například pracovníci Poradny Eva mají při kontaktu se zájemcem možnost volby zájemce odmítnout z kapacitních důvodů. Ve standardu č. 3 je uvedeno ustanovení, které dovoluje pracovníkovi odmítnout zájemce, pokud není možné uskutečnit termín konzultace do 14 dnů. Zájemce je tak postaven před volbu, zda tuto službu využije nebo se nechá v rámci základního poradenství nasměrovat na jiné dostupné služby. Tímto nástrojem tak časově vymezují kapacitu a mohou udržovat kvantitativní příliv klientů.¹⁵⁶

Dle rozhovorů s pracovníci je zřejmé, že předimenzování klientů často vnímají jako problematické v souvislosti právě se snahou poskytovat služby klientům v patřičné kvalitě. Avšak dodávají, že není pro kvalitu služby žádoucí, aby pracovník občanské

¹⁵³ srov. GOJOVÁ, A., GLUMBÍKOVÁ, K. (Bezmocná) sociální práce jako zdroj zplnomocnění? *Časopis Sociální práce/Sociálna práca*, 2015, roč. 15, č. 5, Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2015-5.pdf>, s. 52–63.

¹⁵⁴ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

¹⁵⁵ srov. MUSIL, L. *Ráda bych vám pomohla, ale...*, s. 61–62.

¹⁵⁶ srov. Poradna Eva – občanská poradna. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č.3*, s. 4–5.

poradny záměrně znesnadňoval přístup klientovi k poskytnutí poradenství. Toto dilema může být rovněž spojeno s tím, kolik nových klientů v daném časovém období poradna přijme a kdy je vyhlášen v poradenství „stop stav“ pro přijímání nových klientů. Poradkyně se tak mohou ve své praxi ocitnout v situaci, kdy musí volit mezi spoluprací s klientem, o kterém při mapování situace ví, že má mnoho problémů a klíčování jeho situace a spolupráce bude obtížnější z pohledu prostředků, času, případně obojího nebo se zaměří na přisun nových klientů, ve smyslu navazování nových kontraktů s klienty, jejichž povaha problému by z odborného pohledu pracovníků nebyla tak náročná na tyto komodity.¹⁵⁷

Pro předcházení vzniku těchto dilemat je dobré stanovit si přijatelnou míru zátěže, která bude pro pracovníky únosná a na které, se vzájemně shodnout tak, aby zajistili udržení přijatelné kvality dané služby.¹⁵⁸

Balanc mezi těmito aspekty pracovníce řeší ve své praxi téměř denně. Pracovnice popisují, že se tak vystavují se ze strany zaměstnavatele (organizace) rizikům, spojeným s nedostatečným počtem nově konzultovaných případů. Roční statistiky odvedených konzultací mohou být značnou měrou podstatné při rozhodování o funkčnosti občanské poradny. To může mít vliv na finanční příležitosti pro občanskou poradnu jako takovou. V důsledku těchto rozhodnutí se mohou objevit pochybnosti ze strany kraje, města či obce s rozšířenou působností o provozu občanské poradny.¹⁵⁹

5.1.3 Komplexní vs. zjednodušené cíle – tlak na rychlou odpověď

Toto dilema může pramenit již ze samotného stanovení nejasných cílů sociální služby. Cíle organizace či samotné služby mohou často působit jako obecné informace vztahující se k vizi a poslání služby a mohou zahrnovat jednotlivé okruhy poskytovaných služeb, které mohou být pro potenciální uživatele služeb matoucí. Toto může pramenit zejména z jejich vlastních představ, které o službě mají, či z představ získaných z veřejného prostoru (od klientů či jiných institucí). Formulace cílů, které jsou nějakým způsobem nejasné či mlhavé, jež mohou být příčinou konfliktu služby s jinými institucemi, zájemci či veřejností.¹⁶⁰ Tím, že občanské poradny mají ve svém záběru široké spektrum potenciálních klientů, je zapotřebí mít stanovený okruh poskytovaných cílů, které mohou potenciální klienti při vstupu do služby očekávat. Ze zkušenosti pracovníků však klienti rozsah služby zjišťují až při prvotním rozhovoru.¹⁶¹

Častokrát si dle pracovníků zájemci nevyhledají informace o poradně, nebo i přesto, že dostanou informace o poradně z jiných zdrojů, může být jejich představa zkreslená.

¹⁵⁷ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

¹⁵⁸ srov. MUSIL, L. *Ráda bych vám pomohla, ale...* s. 63.

¹⁵⁹ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

¹⁶⁰ srov. MUSIL, L. *Ráda bych vám pomohla, ale...* s. 47–49.

¹⁶¹ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

Například pracovnice popisuje, že zájemce kontaktoval poradnu s informací z jiné organizace, že v občanské poradně dostane oblečení a školní pomůcky pro děti. Zájemce to vzal jako ultimátní cíl získat tyto prostředky. Služba byla dříve nabízena, ovšem pracovnice z jiné organizace si neověřila dopředu informace o nabídce služeb a zájemce byl tak zmaten, když mu pracovnice občanské poradny sdělila, že tyto služby již neposkytují.¹⁶²

Pokud se zaměříme na pohled komplexních a zjednodušených cílů při práci s klientem vyplývá zde rovněž následující dilema. Klient chce přirozeně vyřešit svou životní situaci co nejrychleji, a tak může na pracovníka vytvářet tenzi spějící k poskytnutí rychlé rady. Poradce však v takových situacích nemůže působit jako zázračný pomocník a pokud to situace vyžaduje je zapotřebí důkladněji zmapovat situaci a zorientovat se v celkové podstatě klientových problémů. Při poskytování poradenství se tedy může objevit nátlak ze strany klienta na rychlou odpověď.¹⁶³

Pracovnice popisují, že jejich snahou je zasadit se o co nejefektivnější pomoc pro klienta, která je mnohdy spojována s rychlou intervencí v oblastech jeho problémů. Častokrát má klient pocit, že jeho problémy již trvaly dost dlouho a záměr je nyní vše vyřešit během krátkého časového úseku. Tímto požadavkem je tak pracovník vyzván konat v omezeném čase na jednom cíli.¹⁶⁴

Komplexní cíle vyžadují větší časovou dotaci, která může být dle předchozího dilematu mnohdy obtížně stanovitelná. Na druhé straně zúžení komplexního cíle na jeden cíl může vybízet k přílišnému zjednodušení v práci s klientem. Také je důležité zmínit, při práci na komplexním požadavku a předpokladu k dlouhodobé spolupráci je podstatné dbát na to, aby pracovník nevytvářel klienta závislého na poskytované službě.¹⁶⁵

5.1.4 Dilema při zhodnocování poskytnutí materiální pomoci

Dilema při přerozdělování zdrojů mezi klienty bývá často na samotném posouzení pracovníka. Například dle pracovního postupu Poradny Eva č. (9 Přímá pomoc) by měl pracovník v případě problematického posouzení kontaktovat kolegy a situaci projednat. S ohledem na to, že není možné potravinovou pomoc poskytovat každému žadateli, by měl pracovník posuzovat potřebnost na základě zjištěných informací o klientových finančních a materiálních zdrojích pro běžné fungování.¹⁶⁶

Ze zkušenosti pracovníků i z mé osobní zkušenosti se v praxi setkáváme s klienty, kteří požadují potravinovou pomoc, aniž by byly ochotni pracovat na svých problémech do hloubky. Nezřídka se stává, že klient si vymyslí problém, pod jehož záminkou chce získat nárok na potravinovou pomoc. A na sjednané konzultaci pracovník zjistí,

¹⁶² srov. Osobní rozhovory s respondenty.

¹⁶³ srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 25.

¹⁶⁴ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

¹⁶⁵ srov. MUSIL, L. *Ráda bych vám pomohla, ale...*, s. 47–50.

¹⁶⁶ srov. Poradna Eva – občanská poradna. *Pracovní postupy*: č. 9, s. 1–2.

že ve skutečnosti daný problém klient vůbec nemá nebo jej má, ale nevyvíjí iniciativu jej řešit.¹⁶⁷

Tím, že pomoc není nároková, tudíž ji klient nemůže po pracovníkovi vyžadovat, zůstává tato odpovědnost na straně pracovníka. Jeho úkolem je seznámit klienta s pravidly poskytování služby, kde primárním motivem pro objednání potravinové pomoci je dočasná saturace klienta po dobu, která je nezbytně nutná pro obstarání si finančního zajištění (například do doby schválení dávky hmotné nouze, státní sociální podpory atd.).¹⁶⁸ Pracovníci proto popisují, že při zhodnocování potřebnosti pro ně hraje významnou roli motivovanost klienta k řešení své situace.¹⁶⁹

Další problematika, která vede pracovníky do dilematických situací při rozhodování je spojena s nemožností ověřovat informace, zda klient již nečerpá potraviny z jiné služby a tím tedy využívá materiální pomoci z více zdrojů. Dochází pak tedy k zdvojení poskytovaných služeb, což nese rizika. Pracovnice popisovala příběh dilematické situace s klientem, který klient měl dočasně velmi nízký příjem a ten by nepokryl jeho náklady, rozhodla se proto poskytnout potravinovou pomoc. Klient se aktivně podílel na řešení své situace a pracovali spolu na vyřízení dávky hmotné nouze. Při další návštěvě jí klient řekl, že mu na úřadu práce rovněž potraviny zajistili, ale že by chtěl na dále využívat potravinové pomoci i z občanské poradny. Pracovnice stála před rozhodnutím zvážit, zda vzhledem k novým skutečnostem, potraviny i nadále vydávat. S ohledem na aktivní spolupráci klienta a jeho přetrvávající krize by mu potraviny poskytnout mohla. V opačném případě však vnímala, že pokud je klient saturován potravinami z jiné služby, mohla by potravinovou pomoc poskytnout jinému klientovi a jejich spolupráci směřovat na finanční zajišťování jinými způsoby.¹⁷⁰

5.1.5 Dilema při řešení konfliktů v jednom sporu mezi příbuznými, či partnery

Může se stát, že klient poradny je příbuzný či partner dalšího klienta a chtějí služby využívat oba zároveň. Situace se stává pro poradce dilematickou v momentě, kdy jeden z účastníků sporu projevuje zájem o sdílení informací o tom druhém a případně chce svým projevem poškodit obraz o tom druhém. Pracovnice se setkávají se situacemi tohoto typu zřídka, přesto pro ně toto řešení problematické situace nemusí být jednoznačné.¹⁷¹

Pracovnice sdílí své zkušenosti s tímto problémem. Klienti jsou ve sporu mezi sebou a nezávisle na sobě chodí do poradny. Při konverzaci se však zmiňují o druhém účastníkovi sporu nevhodně a hledají možné spojenectví a očekávají potvrzení jejich výkladu od poradce. Jedná se o spor manželů, kdy klientka chce podat návrh na rozvod, na jejíž zakázce poradkyně pracuje. Zároveň však do poradny přichází manžel klientky

¹⁶⁷ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

¹⁶⁸ srov. Poradna Eva – občanská poradna. *Pracovní postupy*: č. 9, s. 1–2.

¹⁶⁹ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

¹⁷⁰ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

¹⁷¹ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

a rovněž požaduje spolupráci. Jeho cílem je řešit majetkové vyrovnání, protože má obavy, že jeho žena by mohla přestat platit své pohledávky a nepřeje si, aby na něj přešly její dluhy. Přitom ví, že manželka poradnu navštěvuje a chce zjistit, zda a jakým způsobem se řeší její dluhy, kdy podá návrh na rozvod atd. Rovněž se vyjadřuje k jejich soukromému životu a o klientce se vyjadřuje nevhodně. Pracovnice se tak dostává do dilematické situace, se kterou se musí vyrovnat a rozhodnout, jakým způsobem bude dál postupovat. První varianta, kterou popisuje, je existující nátlak ze strany jednoho klienta ignorovat, vysvětlovat podstatu spolupráce, zůstat nestranným pozorovatelem. Další variantou je vyjádřit vnímání střetu zájmů v poradenství a vybrat jednoho klienta, s kterým poradkyně ukončí spolupráci, případně jej předá jinému poradci či zkontaktuje na jinou službu¹⁷².

V prvním případě se nachází poradkyně v dilematické situaci vzhledem k oběma subjektům. Přesto, že se snažila poradkyně dodržovat principy občanské poradny a s tím spojenou nestrannost vůči okolním vlivům při spolupráci s klientem, je v tomto případě obtížné tento etický princip dodržet. Vlivem sdílených negativních názorů, které přichází od druhého účastníka sporu, se mohou zabarvit některá jednání poradkyně. Poradkyně jako osobnost by měla mít určité nástroje, jak těmto sdělením čelit. Zároveň je u sociálních pracovníků kladen důraz na rozpoznávání předsudečného chování a nálepkování, jež by mohly v případě spolupráce s klienty být vzneseny. Při výskytu klientova jednání se poradce snaží zachovat nestranný pohled, případně ignorovat klientovy vyostřené názory na danou situaci. Dále poskytuje podporu při řešení, ale nevyjadřuje svůj osobní postoj ke druhému účastníkovi sporu.¹⁷³

Na druhé straně se poradce může ocitnout v natolik nekomfortní situaci, že se rozhodne pro variantu, kdy oznámí střet zájmů při práci s jednotlivými klienty. Otázkou zde je, jak poradce rozpozná míru střetu zájmů a včasně spolupráci zastaví? Je možné, že pokud oba klienti vyžadují spolupráci s danou občanskou poradnou i v rámci místní a časové dostupnosti je pro oba výhodnější navštěvovat zařízení v blízkosti svého pobytu. Pokud však poradce reflektuje, že nedokáže udržet míru objektivity vůči klientům, byla by tato spolupráce riziková pro obě strany. Poradce se může rozhodnout předat jednoho z klientů k jinému klíčovému pracovníkovi. Pokud však v dané lokalitě je počet poradců či kapacity služby omezený, je na místě řešit s klienty tuto situaci a nastínit možné varianty a je třeba komunikovat, který klient službu opustí. Klient by neměl být omezen na svých právech a měl být dostatečně satureován náhradní službou/poradcem. Při řešení je kladen význam na pracovníkovu nestrannost a zamezení nátlaku vyvolaného střetem zájmů.¹⁷⁴

¹⁷² srov. Osobní rozhovory s respondenty

¹⁷³ srov. Osobní rozhovory s respondenty

¹⁷⁴ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

5.1.6 Dilema při práci s anonymním klientem

Služby, jako jsou občanské poradny, mají možnost klientovi nabídnout i anonymní identitu. Znamená to, že klient může být uveden pod anonymním jménem, nebo přezdívkou, kterou si klient zvolí. Při stanovování kontraktu se toto řeší a nabízí se klientovi možnost anonymizace. V případě, že klient souhlasí, může mít práce s klientem svá specifika. Sociální pracovník je povinen zachovat důvěrnost klienta a zajistit mu služby bez ohledu na jeho anonymizaci. Při práci s anonymním klientem disponuje pracovník omezenými informacemi o klientově identifikaci.¹⁷⁵

Pracovnice vysvětluje, že v případě jednání s ostatními subjekty, např. exekutor, právník či jiní poskytovatelé sociálních služeb, to může být problém. Proto se poskytování služeb může omezit na poradenství, kde se klientovi poskytnou informace, rady, ale samotné zprostředkování skrze poradnu je obtížné. Rovněž se pro pracovníka občanské poradny v souvislosti s tímto dilematem objevuje riziko chybného poskytnutí či zdvojeného poskytnutí téže služby, například potravinové pomoci, protože o klientovi nemá dostatečné informace a mnohdy mohou vznikat nedorozumění v rámci návaznosti na jiné služby, které by klientovu situaci mohly řešit, nebo již řeší.¹⁷⁶

5.1.7 Dilema časové koordinace

Do dilematické situace může poradce přijít, pokud klient přichází na smlouvanou schůzku později nebo bez předchozí domluvy. Také je dle pracovníků problematičtější to, pokud přichází klient v akutní situaci před ukončením provozní doby poradny. Jak se má v takovém případě pracovníce zachovat? Pracovnice to popisuje jako jistou formu altruismu či ochoty pomoci i v nadstandardní době s přihlédnutím k akutní situaci klienta. Pracovnice popisuje, že dodržovat časovou disciplínu a dochvilnost při sjednaných schůzkách určitým klientům dělá problém. Požadavek na klientovu dochvilnost je předpokládán a z uzavřeného kontraktu a sjednaného termínu budoucí schůzky je zřejmé, že má být dodržen. V případech, kdy se klient dopředu neomluví, nezruší schůzku a ani se nesnaží jinak poradnu kontaktovat, není zárukou, že při pozdním příchodu bude pracovníce stále k dispozici. Dilemata souvisí s porušováním hranic nastaveného kontraktu a rovněž toto může působit negativně na další spolupráci. Pro pracovníce zde může vyvstat etické dilema časové koordinace tím, zda klientovi, který se nedostaví na schůzku včas nebo se dostaví mimo smlouvaný čas, přesto poskytne poradenství. Může považovat schůzku za neomluvenou, nebo pokračovat v návaznosti na spolupráci a klientovi poskytnout konzultaci, i s možným rizikem, že na něj nebude mít požadovanou časovou dotaci. S ohledem na četnost těchto pozdních příchodů zde vyvstává ještě

¹⁷⁵ srov. Poradna Eva – občanská poradna. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č.3*, s. 5.

¹⁷⁶ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

dodatečné dilema, kdy pracovnice může pociťovat narušení integrity profesní morálky, vzhledem k roli poradkyně. Může vnímat narušení hranic spolupráce.¹⁷⁷

Poradkyně má možnost klienta odmítnout z důvodů uvedených ve standardech, tzn. klient se opakovaně (3x po sobě) nedostavuje na konzultace ani tuto absenci neomlouvá.¹⁷⁸ Na poradkyni je vytvořen tlak ze strany klienta a časového omezení. V případě, že se rozhodne klienta přijmout, jej ovšem musí upozornit na to, že mu nebude schopna poskytnout dostatečný časový prostor, případně jej odkáže na jiné dostupné služby, čímž může dojít k narušení spolupráce.¹⁷⁹

5.1.8 Dilema pracovníka vznikající vlivem absence zpětné vazby

V občanské poradně je spektrum klientů různé. Klienti přicházení z různých motivů řešit svou situaci a více či méně se orientují v principem občanských poraden. Při práci s klientem se sociální pracovníci snaží navázat kvalitní spolupráci je respektováno přání a zakázka klienta při procesu spolupráce. Zejména při stanovování individuálního plánu, kde dochází k hodnocení zakázky samotným uživatelem.¹⁸⁰

V rámci poradenského procesu je v poslední fázi ukončování podstatné vyhodnocení individuálního plánu, reflexe z pohledu pracovníka i klienta k celkovému úspěchu při řešení daného problému. Ukončení spolupráce může být v návaznosti na splněný cíl pro poradce podstatné.¹⁸¹ V mnohých případech však nastává ukončení z jiných důvodů. Jedná se zejména o přerušeni kontaktu ze strany klienta a následné vyloučení klienta ze služby po uplynutí dané lhůty. V SQSS Poradny Eva – občanské poradny, představuje lhůta nečinnosti klienta tři měsíce od posledního kontaktu.¹⁸²

V takových situacích si může poradce klást otázky, z jakého důvodu dochází k absenci zpětné vazby od klienta. Poradkyně popisují, že při časté absenci zpětné vazby a s tím spojených obtížích v hodnocení spolupráce, se pro ně objevuje etické dilema. Vnímají nemožnosti ověření svých schopností v roli poradce a rovněž nedostatek hodnocení spolupráce ze strany klienta. Dalším úskalím je také to, zda je klient ochoten sdělovat své postoje k procesu pomoci a též hodnotit očekávání a splněné cíle v rámci kontraktu. Poradkyně má tak omezený přístup k tomu, jak poskytnuté informace a rady klienti vnímají a jak je pomoc ovlivňuje. Možným řešením, které by eliminovalo vznik dilematické situace, by bylo vyžadovat po klientech zpětnou vazbu v průběhu spolupráce. V opačném případě by poradkyně nepřikládala pozornost zpětné vazbě v rámci průběhu spolupráce a soustředila se pouze na poskytování pomoci v daném čase.

¹⁷⁷ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

¹⁷⁸ srov. Poradna Eva – občanská poradna. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č.4, s. 4.*

¹⁷⁹ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

¹⁸⁰ srov. Poradna Eva – občanská poradna. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č.5, s. 6–8.*

¹⁸¹ srov. CULLEY, S., BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích, s. 145–150.*

¹⁸² srov. Poradna Eva – občanská poradna. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č.4, s. 4.*

Poradkyně zmiňuje možnosti řešení takto. Pokud v prvním případě bude mít potřebu zjištění zpětné vazby, je na místě zhodnotit, co konkrétně od klienta požaduje zjistit. Při rozhodování by zohledňovala také to, zda sdělení zpětné vazby bude mít nějaký vliv na další průběh spolupráce. V případě, že by se jednalo o zpětnou vazbu reflektující postupy poradkyně (tzn. zda klientovi vyhovuje způsob sdělování informací), dostala by poradkyně možnost své postupy přehodnotit nebo ustálit. Klientova zpětná vazba může také zahrnovat kontext s řešením jeho situace, která je například komplikovaná a nedaří se nalézt jednotné řešení. Z pohledu klienta tak pomoc může být hodnocena jako nedostačující. Sdělení této informace by mohlo ovlivnit vztah poradkyně a klienta při dalším poskytování pomoci. Pozitivní by na situaci bylo, že pracovnice by věděla, zda její rady mají pro klienta význam. Klient by se však mohl cítit pod tlakem hodnotit služby. Zároveň pokud se neděje žádný výrazný posun, může být klient svým hodnocením v průběhu demotivovaný.¹⁸³

Pro poradkyni by v opačném případě nemusela být zpětná vazba prioritou. Orientovala by se na poradenskou činnost a poskytovala by pomoc „teď a tady“ s vědomím nejlépe vykonané práce. Z dlouhodobého hlediska však poradkyně vnímá riziko toho, zda by tato práce byla pro ni uspokojivá a hodnotná. Nevytvářel by potřebu na zpětnou vazbu od klientů, ale v případě ukončených konzultací bez zpětné vazby, by mohla pochybovat o spokojenosti klienta se službou, případně s vlastními postupy. Z pohledu odpoutání se od potřeby zpětné vazby se poradkyně dostává na úroveň, kdy pracuje po uskutečnění konzultace, převážně se sebereflexi. Pro větší jistotu v rozhodování by poradkyně uvítala náslechy jinými pracovníky, od kterých by získala hodnocení jejího výkonu při konzultaci s klientem. Přesto pro práci poradkyně může být podstatné to, jak poskytnuté informace a způsob spolupráce hodnotí klient. Možným řešením by bylo v průběhu spolupráce poskytnout dotazník spokojenosti s kvalitou služby. S možností vyplnění v průběhu nebo na konci spolupráce a případně tento dotazník anonymně odevzdat na příslušné místo.¹⁸⁴

5.1.9 Dilema při definování míry narušování hranic poradce s klientem

V poradenství se můžeme setkat s klienty, kteří využívají určité prvky manipulace. Pokud se poradce nedostatečně orientuje v technikách asertivní komunikace či nerozpozná manipulativní chování klienta, může být při práci a rozhodování uveden do problému. Nastavení hranic v poradenské praxi je důležité zejména na začátku.¹⁸⁵

Hranice mohou na začátku působit preventivně a předcházet možným dilematickým situacím. Neznamena to však, že takovýmto základním vymezením hranic, práce

¹⁸³ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

¹⁸⁴ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

¹⁸⁵ srov. SVOBODA, J. *Poradenský dialog: vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*, s. 34–35.

na nastavení hranic končí. Naopak jde o uvědomování si těchto hranic v průběhu celé spolupráce a rovněž připomínání hranic v případě jejich překročení.¹⁸⁶

Klient, který opakovaně porušuje hranice ve smyslu porušování dohody či v rámci uzavřeného kontraktu, má jasně vytyčené postihy, které v případě nedodržení pravidel mohou nastat. V této problematické situaci má však poradce oporu právě ve standardech kvality sociálních služeb, ve kterých je porušování zachyceno.¹⁸⁷ Například v Poradně Eva zní jedno z pravidel takto:¹⁸⁸ „*Pokud uživatel služby opakovaně (3x po sobě) bez omluvy nedodrží termín, může to být důvod pro ukončení smlouvy.*“ V takových případech lze po opakovaném porušování pravidel přejít k ukončení služby.

Dilematická situace však může dle pracovníků nastat v momentě, kdy klient porušuje pravidla v drobném rozsahu, narušuje plynulost a postup práce poradkyně. Některé příklady, jež pracovníci zmiňují jsou nedodržování osobního prostoru poradce, narušování poradenského procesu soukromými telefonáty, nátlak na asistenci při komunikaci s ostatními institucemi, klientovo zapomínání úkolů či pozdní příchody. Řešení takových situací nemusí mít jednoznačnou odpověď v hranicích s klientem.¹⁸⁹

Klient může vnímat poradce jako přítele, který mu poskytne dobře míněnou radu či informaci. Může působit vřelým přístupem k pracovníkovi a do rozhovoru s poradcem může vnášet dotazy na jeho osobní život. Takto se klient může projevat v důsledku svého emočního rozpoložení vzhledem k jeho tíživé situaci. Potřeba definovat hranici je v tomto případě nutná. Poradce se při osobních rozhovorech nemusí cítit komfortně.¹⁹⁰

Z rozhovorů s pracovníci vyplývá, že jsou také konfrontováni s otázkou „Co byste udělala na mém místě vy?“ Tyto drobnosti mohou pracovníka přivádět do nekomfortních situací. Dilema správně komunikovaných hranic zavdává nespočet rizik, které mohou vztah s klientem narušit či ukončit. Pracovnice popisuje variantu řešení situace takovým způsobem, že bude tolerovat určitou míru přátelského rozhovoru s klientem, podpoří tím navázání důvěry. Na druhé straně, jí zde vyvstává možnost striktně se vymezit pro jakýkoliv vhlad do jejího osobního života. Komplikovaným prvkem je při nastavování hranic kvalitní a srozumitelná komunikace těchto hranic. Chyba na straně pracovníce může být nedostatečný důraz na dodržování pravidel nebo neschopnost adekvátní komunikace pravidel. Chyba na straně klienta naopak může být neakceptace pravidel či samotné limity ve schopnostech pravidla dodržet. Pracovnice tak vnímá důležitost preventivního opakování a zdůrazňování hranic klientům, aby zamezila vzniku těchto problematických situací.¹⁹¹

¹⁸⁶ srov. VOJÍŘOVÁ, D. Hranice v sociální práci. In *Sešit sociální práce: Zdroje podpory sociální pracovníků*, s.33–34.

¹⁸⁷ srov. Poradna Eva – občanská poradna. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č.1*, s. 5.

¹⁸⁸ Poradna Eva – občanská poradna. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č.1*, s. 5.

¹⁸⁹ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

¹⁹⁰ srov. MICHALÍK, J. a kol. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*, s. 98–99.

¹⁹¹ srov. Osobní rozhovory s respondenty.

5.1.10 Dilema střetu vlastních morálních hodnot s hodnotami klienta

Z poradenské praxe pracovnic vyplývá, že někdy vnímají rozpor mezi vlastním hodnotovým rámcem a hodnotami klientů. Příklad jedné pracovnice z poradenské praxe v oblasti dluhové problematiky představuje toto dilema blíže. Přestože prvotní zakázka klienta bylo vyřízení dávky hmotné nouze, byly rozhovorem získány informace o množství dluhů spojených již s exekucí řízením. Při spolupráci s klientem byla zmapována jeho dluhová situace, nemožnost splácet klienta dostala do dluhové spirály a pracovnice nabízela klientovi řešení v podobě komunikace s exekutorem a případným nastavením splátkových kalendářů či možnosti oddlužení. Klient se dlouhodobě a vědomě vyhýbal komunikaci s exekutorem a působil lhostejně ke svým problémům. Rovněž klient sdělil, že zatajoval informace o některých svých majetkových poměrech. Pracovnice tyto informace však nemohla ověřit. Vystávalo jí etické dilema, které bylo v rozporu s jejími etickými hodnotami. Bylo pro ni obtížné nevyjadřovat své obavy z klientova laxního přístupu k řešení své finanční situace a vyhýbat se moralizování jeho postoje k danému problému. Vnímala, že se do její praxe odrážejí i osobní hodnoty, na základě kterých, by toto jednání ve smyslu lhostejnosti bylo pro ni nepřijatelné. S ohledem na klienta, který byl v otázce dluhů v nečinnosti a neprojevoval vůli ke změně stávající situace, jež byla do jisté míry pro něj přijatelnou, pracovnice respektovala klientova rozhodnutí a nemoralizovala jeho jednání. Přesto však pro pracovnici nebyla situace komfortní.¹⁹²

Z rozhovoru s další pracovnicí, lze rovněž vidět prolnutí etických hodnot poradce a klienta. Pracovnice popisuje situaci, kdy je její klient podmíněně propuštěn, hledá si bydlení a práci, což je v mnoha případech komplikované, jelikož má záznam v trestním rejstříku. Klient také hledá partnerku a zvažuje, zda se jí má svěřit o svém podmíněném propuštění. Po pracovnici vyžaduje radu, která by mu pomohla se s touto situací vyrovnat. Také zmiňuje, že z předchozích zkušeností, když byl k partnerce upřímný, tak jej opustila. Pracovnice má dilema, zda poskytnout radu, která by vycházela z jejích hodnoty týkající se upřímnosti a sdělila by partnerovi svou situaci. V takovém případě by klientovi dala apel na jeho etické hodnoty. Rovněž však musí zhodnotit jeho situaci, která může zkomplikovat navazování partnerských vztahů a podpořit jej při dočasném zatajení informací i přesto, že by to bylo proti jejím etickým hodnotám. Poradkyně se také může rozhodnout radu neposkytnout a nepodpořit ani jednu z vybraných možností a tím se vyhne radě, o jejímž poskytnutí se domnívá, že k tomuto nemá patřičné kompetence.

¹⁹² srov. Osobní rozhovory s respondenty.

5.1.11 Dilema střetu povinností ze stanovených pravidel či pracovních postupů s krizovou situací klienta

Toto dilema si můžeme rovněž připodobnit k dilematu, které popisuje Musil jako situační a procedurální, kdy na jedné straně v případě situačního přístupu se pracovník soustřeďuje na individuální situaci klienta a zpracovává jeho požadavek nestandardní cestou oproti běžným postupům pracoviště. V opačném případě se v procedurálním přístupu pracovníci přiklánějí ke striktnímu dodržování všech postupů, bez ohledu na okolnosti dané situace. Existuje zde mezera ve strukturaci pravidel, která vzniká v rozmezí mezi situačními a procedurálními postupy, které lze více či méně aplikovat dle rozhodnutí pracovníka. Do jisté míry to ovlivňuje i charakter organizace, jež pomoc poskytuje.¹⁹³ „Pracovníci jiné organizace mohou ve snaze uplatnit svoji kvalifikaci nebo vedení láskou k bližnímu při realizaci téhož zákona postupovat situačně.“¹⁹⁴

Pracovnice zde uvádí poskytnutí materiální pomoci v podobě úvěrového jízdného, kdy zájemce dlouhodobě žije mimo České Budějovice, dříve byl klientem poradny. Má zletilého syna, který zde žije s matkou. Klient přijel syna navštívit poté, co se dozvěděl o jeho zdravotní situaci spojené s pokusem o sebevraždu. Klient nečekaně zůstal více dní se synem v nemocnici a rovněž si musel obstarat ubytování, stravu a již mu nezbyly finance na cestu zpět. Poradnu kontaktoval ohledně možnosti využití úvěrového jízdného, aby se dopravil zpět do místa svého nynějšího bydliště. Poradkyně zvažovala možnost, zda s klientem uzavřít jednorázovou zakázku, protože se jednalo o osobu v krizi, tedy jednala by dle situačního přístupu, nebo by pomoc neposkytla s ohledem na standardní ustálené pracovní postupy, kde bylo zřejmé, že klient již není primární cílovou skupinou s ohledem na jiné bydliště a dlouhodobá spolupráce není možná. Ovšem hrozilo by riziko, že bude pro klienta obtížné vyhledat dostatečné finanční prostředky na přesun. Pracovnice popisovala, že pro ni bylo těžké se rozhodnout a reagovat na krizovou situaci klienta. Při prvním kontaktu se zájemcem o službu by mělo dojít k identifikaci cílové skupiny a krizové situace i přesto, že klient nesplňuje podmínky cílové skupiny. Je to však osoba v krizi, ale například dle standardů kvality sociálních služeb (dále SQSS) dané organizace nespadá do místního rozhraní, na které se služba váže. Klient však přichází v krizi a stává se tedy pro pracovníka cílovou skupinou, protože je osoba v krizi. Nesplňuje výše zmiňovaná oblastní kritéria a pracovník, pokud by jednal dle příslušných pravidel, zájemce odkáže na službu v jeho okolí bydliště.¹⁹⁵

¹⁹³ srov. MUSIL, L. *Ráda bych vám pomohla, ale...*, s. 110–118.

¹⁹⁴ MUSIL, L. *Ráda bych vám pomohla, ale...*, s. 113.

¹⁹⁵srov. Osobní rozhovory s respondenty.

5.1.12 Dilema neutrality a favoritismu

Situace, které jsou spojeny s preferencí zájmu o jednoho klienta mohou být rovněž pro pracovníky obtížně uchopitelné. Pracovník může nejen záměrně investovat více prostředků k pomoci jednomu klientovi, ale také může preferenci tvořit nevědomě.¹⁹⁶

Z rozhovoru s poradkyní vyplývá, že hranice překročení do osobních preferencí jednoho klienta je častokrát velmi obtížně rozpoznatelná. Je zapotřebí vnímat přesah míry poskytované pomoci do osobních hodnot poradce. V takových případech by navrhovala konzultovat vznik nadstandardní situace s vedoucím služby, případně provést intervizi či supervizi na toho téma.¹⁹⁷

Další pracovnice popisovala situaci při práci s klientkou, kde vnímala nepřiměřený soucit a reagovala nadstandardně mimo rozsah poskytovaného poradenství. Klientka žila sama, neměla rodinu a žádné kamarády, byla tedy značně sociálně izolovaná. Žila v bytě se svou kočkou. Byla nezaměstnaná a nebylo v jejích silách se znovu navrátit do pracovního procesu. Sdílela s pracovníci svůj problém s alkoholem, popisovala prohlubující se závislost. Se svou závislostí však byla ochotná bojovat a nastoupit do léčení. Poradkyně pracovala s klientkou na vyhledání pomoci, kterou se jim po několika sezeních podařilo zajistit. Klienta měla však obavy z nástupu do léčby, protože neměla kam umístit kočku. Poradkyně vnímala riziko oslabení její motivace díky vzniklé překážce. Zkoušela hledat různé alternativy řešení, kam by se zvíře mohlo dočasně umístit. Ona sama se starala o dvě kočky, které neměly šťastný start do života a přemýšlela nad možností nabídnout klientce, že o její kočku bude dočasně pečovat ona. Riskovala tím příliš osobní vztah s klientkou, která však v případě, že by nenašla hlídání, do léčebny nenastoupila, případně by nechala zahynout kočku, která je klientky dlouholetou společnicí. Poradkyně měla dilema, že poskytnutím nadstandardní pomoci ovlivní profesionální vztah s klientkou. Rovněž vznesla obavy, zda toho nebude v budoucnu zneužito a zda se nestane na této pomoci klientka závislá. Pro pracovníci tato situace byla velkým etickým dilematem, protože její snahou bylo ve spolupráci poskytnout motivované klientce možnost nastoupit do léčebny a vyřešit tím tak její problém s alkoholem.¹⁹⁸

¹⁹⁶ srov. MUSIL, L. *Ráda bych vám pomohla, ale...*, s. 77–78.

¹⁹⁷ srov. *Osobní rozhovory s respondenty*.

¹⁹⁸ srov. *Osobní rozhovory s respondenty*.

6 VYBRANÁ ETICKÁ TEORIE A JEJÍ APLIKACE NA ZVOLENÉ ETICKÉ DILEMA

V této kapitole je zpočátku popisována vybraná etická teorie, jež je v tomto případě utilitaristická teorie. Dále se tato kapitola věnuje etickému dilematu, které bylo zvoleno z předchozí kapitoly. Zmíněné dilema, které je přiblíženo pomocí kazuistiky, spočívá v rozhodování pracovníka dle stanovených předpisů nebo dle krizové situace klienta. V poslední části kapitoly je následně na toto dilema nahlíženo optikou vybrané etické teorie.

6.1 Vybraná etická teorie – UTILITARISMUS

Etických teorií, které mohou být nápomocny při klíčování jednotlivých dilemat je celá řada. Jedna z těchto etických teorií, která považuje za významné zejména dopady jednání člověka, se nazývá utilitarismus. Utilitarismus je teorií, která je považována svým předáním informací za dobře pochopitelnou. Z toho důvodu je utilitarismus velmi rozšířenou a dostupnou teorií, která je mnohými hodnocena jako teorie zdravého rozumu.¹⁹⁹ Tuto teorii lze rovněž definovat jako „*Etický směr, který se při hodnocení lidského jednání soustřeďuje především na kritérium užitečnosti.*“²⁰⁰

Zakladatelem teorie utilitarismu je Jeremy Bentham (1748–1832), který si při vzniku teorie kladl otázku po tom, jak rozlišovat ve společnosti správné a špatné jednání, podle toho, zda uspokojí nebo neuspokojí velké množství lidí. Zároveň bere jako primární zdroj společnosti jednotlivce a jeho blaho. Společnost by měla být tvořena jednotlivci, kteří mají všichni právo na vlastní štěstí. To by se mělo rozvíjet bez ohledu na výchozí stav, ve kterém se momentálně nacházejí.²⁰¹ Pokud se jedná o posuzování určitého chování jednotlivce vzhledem k následkům daného činu, můžeme utilitarismus označit konkrétně jako utilitarismus činu (neboli jednání).²⁰² Na jednání je nahlíženo v delším časovém horizontu s ohledem na to, jak tyto konsekvence činu budou ovlivňovat dále jednotlivce či společnost. Pak by toto mohlo být označeno jako vzor pro budoucí jednání.²⁰³ Bentham dále navrhuje rozdělení štěstí dle určitých kritérií, která měří délku působení, v jaké míře štěstí působí, v jaké fázi dosažitelnosti se nachází a zda je natolik uspokojující, že má potenciál vést k dalšímu štěstí.²⁰⁴

¹⁹⁹ srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s.102–103.

²⁰⁰ MACHULA, T. Základní etické teorie. In FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 57.

²⁰¹ srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 93–94.

²⁰² srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 28–29.

²⁰³ srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In *Sociální práce*, s. 76–87.

²⁰⁴ srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 93–94.

John Stuart Mill (1806–1873), jenž je dalším představitelem utilitarismu, jeho označení rozšiřuje mimo jiné o název utilitarismus pravidel. Jedná se o to, že společnost by mohla na základě těchto pravidel dokázat lépe rozlišovat jednotlivé akty konání. Zejména se jedná o situace, kdy je člověk postaven před volbu rychlého jednání k dosažení blaha a upřednostní ji, ale učiní tak způsobem, který nebude z dlouhodobého hlediska hodnocen jako uspokojivý. Klade důraz na pravdomluvnost, která by v souvislosti s tímto zkratkovitým chováním mohla být problematická. I přesto, že se může zdát, že tato teorie dává poměrně přesný rámec toho, jak dosáhnout blaha, stále je zde velká míra rozhodování vložena do svědomí jednotlivce.²⁰⁵ Pro Milla je podstatné odlišovat kvantitativní pojetí prožitku štěstí s tím kvalitativním. Nepovažuje za přiměřené se domnívat, že jde o totéž. Hodnotí prožitek kvality štěstí, založený na odrazu rozumového užití a schopnosti představitivosti.²⁰⁶ Při posuzování dilematických situací v souvislosti s určitým jednáním člověka, je potřeba zohlednit jeho motivace, které stály na počátku jeho volby pro dané jednání. Utilitarismus také bere v úvahu právě možné příčiny, které k jednání spěly a zároveň pohlíží na možnosti člověka upřednostňovat jedno zvolené jednání před druhým. Existence preferencí jednotlivce nemusí být však zohledněna, pokud je v přímém rozkolu s většinovou volbou ostatních zúčastněných. Vybranou preferencí se myslí spíše moment, kdy by měl být dotyčný jedinec někým dalším přesvědčen, jaká radost by měla být pro něj ta nejvhodnější. Bentham se přiklání k názoru, že pokud dané jednání má za následek pozitiva pro více osob, byl motiv jednání uspokojivě dobrý. I přesto, že nebyl na začátku předem vytyčen jako záměr.²⁰⁷ Machula In Fischer, Milfait et al. popisuje základní čtyři principy utilitarismu, které na sebe vzájemně navazují, jsou to tyto²⁰⁸:

- 1) *„princip následků (teologický princip): Jednání není hodnoceno samo o sobě, ale na základě následků.;*
- 2) *princip užitečnosti: Následky se hodnotí podle užitečnosti pro dobro jako takové (tedy nejde o svévolnou užitečnost).;*
- 3) *princip hédonismu: Dobro jako takové spočívá v uspokojování lidských potřeb (slast, štěstí). Přitom to, co je dobré pro člověka, si daný člověk určuje sám.;*
- 4) *sociální princip: Hédonismus nesmí být egoistický, ale musí jít o uspokojení co nejvyššího počtu lidí.“*

Pokud bychom chtěli blíže specifikovat princip následků, z řeckého označení *telos* neboli cíle se tento princip označuje jako teleologický. Jedná se tedy o hodnocení daného

²⁰⁵ srov. Tamtéž, s. 94–96.

²⁰⁶ srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In Sociální práce, s. 76–87.

²⁰⁷ srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 96–97.

²⁰⁸ MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 54.

jednání v rámci toho, co by bylo výsledným cílem. Principem užitečnosti se soustředujeme na to, zda chování či jednání jako takové bylo samo o sobě dobrem a pro koho a jak bylo užitečné. Princip hédonismu oproti tomu řeší pojetí dobra z hlediska uspokojování základních potřeb, zejména pak potřeby slasti a štěstí. Zároveň pojmenovává lidské štěstí vlastním dobrem, tedy štěstí je vykládáno jako individuální parametr každého jedince. Poslední princip nazýváme sociálním, jehož kritériem není pouze hledání štěstí pro jednotlivce, ale snaha posoudit a jednat podle toho, co je největší konané dobro, pro co největší počet lidí, kterých se jednání dotýká.²⁰⁹ Pracovník utilitarista by v tomto pojetí měl dbát na kladné a negativní zhodnocení následků dané situaci. Kladné aspekty by při jeho rozhodování měly převažovat.²¹⁰

Utilitarismus je v mnohých směrech zpochybňován a kritizován. Jedním z důvodů je širokost pojmu blaho, jelikož pro každého člověka může představovat něco jiného a může tak být upraveno v souvislosti s cíli člověka. Z toho by vyplývalo, že pro společnost by neexistoval jednotný, objektivní princip, který by měli všichni následovat. Blaho by tedy bylo roztrženo do pojmu, který je těžké jednotně definovat. Kritika též spočívá v tom, že je utilitarismus považován pouze za posuzující aparát určitého jednání, a nikoliv jako etika morálky. Utilitarismus předpokládá, že lidé jsou schopni poznat a konat to, co je pro obecné blaho dobré. To však neplatí vždy a lidé, i přes svoje dobré úmysly, neuskutečňují vždy kroky k celkovému blahu. Kritika tu spočívá v nedostatečném odhadnutí rizika a nedomyšlení důsledků jednání. Podle Milla je život, který byl obětován v dobrém úmyslu pro druhé, avšak bez kladného výsledku, považován za ztracený. Společnost by tím ztratila více a blaho by tím vůbec nevzniklo. Ale už samotný čin by měl být hodnocen jako čin dobrých úmyslů. Kritika rovněž přichází v momentě, kdy posouzení daného jednání závisí až na jeho dokonaném výsledku. Na to se utilitarismus vyhraňuje tvrzením, kde pouhý čin není automatické dobro, ale hodnotí se zejména v rámci celkového spojení s největším blahem, pro co nejvíce osob.²¹¹ Dále se diskutuje o nadřazenosti a podřazenosti některých etických hodnot vůči jiným. Rovněž se i přes zaměřovaný důraz na logické uvažování a zdravý rozum mohou objevit některé nejasnosti. Například pokud daná situace nemá ani v jedné z možných variant kladné řešení. Pak musíme vybírat řešení, které je co nejméně záporné, ovšem jak toto rozhodnutí budeme měřit a provádět? Ať už se rozhodneme pro jakékoliv řešení, vždy bude vést ke zmenšení původního blaha a pocitu štěstí. Je možné vybrat jednu z variant, která blaho snižuje nejméně. Člověk však může být pod nátlakem volit právě toto řešení. Vyvstává zde také otázka, zda je řešením to, pokud se rozhodne člověk nijak nekonat. Svou nečinností by se tak vyhnul procesu rozhodování. Avšak takový výsledek daného jednání by pozbyl morální hodnotu, protože

²⁰⁹ srov. ANZENBACHER, A., *Úvod do etiky*, s. 31–34.

²¹⁰ srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s.29.

²¹¹ srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 98–101.

by nebyl vytvořen vykonaným činem a bylo by obtížné ho posoudit vzhledem k okolnostem.²¹²

Popsaná teorie utilitarismu stojí na rozhraní držení principiálních zásad s ohledem na konkrétní situace. Oproti tomu je například Kantova teorie deontologie soustředěna na určité principy morálního hodnocení a nezahrnuje tak následky, které z konkrétní situace plynou.²¹³

Utilitarismus jsem zvolila jako etickou teorii, která bude nápomocna při nahlížení na vybrané etické dilema. Z výše uvedených důvodů se domnívám, že aplikace této teorie může sloužit pracovníkům k využití v praxi při řešení etických dilemat v občanských poradnách.

6.2 Vybrané etické dilema – Dilema rozhodování pracovníka dle stanovených předpisů nebo dle krizové situace klienta

Pro tuto diplomovou práci jsem zvolila etické dilema, které se pojí s rozhodováním poskytnutí pomoci sociálního pracovníka v rozsahu pracovních předpisů a norem, anebo dle krizové situace klienta. Toto dilema bylo již v předchozí kapitole stanoveno na základě teoretických poznatků a praktických zkušeností odborných poradců a částečně charakterizováno jako dilema střetu povinností ze stanovených pravidel či pracovních postupů s krizovou situací klienta. K tomu byla připojena krátká výpověď dilematické situace poradkyně, která měla obtíže při rozhodování v daném procesu s klientem, jehož situace se jevila jako nepříznivá. Pracovnice stála před rozhodnutím, zda poskytnout řešení, které by klientovi pomohlo, ale rovněž cítila přesah do nadstandardní pomoci a částečné porušování stanovených povinností vyplývajících z SQSS.

Rozhodla jsem se toto dilema ještě podpořit jiným příběhem pracovnice, který můžeme rovněž hodnotit jako obtížný v etickém rozhodování v procesu poskytování odborného sociálního poradenství. Pro účely této práce byly změněny identifikační údaje klientky.

Pracovnice navazovala spolupráci s klientkou, která dočasně bydlela v krizovém bytě. Jednalo se o matku samoživitelku, která se nastěhovala do krizového bytu se svými dvěma malými dětmi. Starší syn měl specifické potřeby, trpěl sluchovým onemocněním. Klientka měla rovněž sluchové postižení. Byla ve vypjaté finanční situaci a zdravotní omezení ji znevýhodňovala při hledání práce. Naskytla se jí možnost pracovního uplatnění v ranních hodinách, ale znamenalo by to, že starší syn by musel mladší dceru vyprovázet do školky a poté sám jít do školy. Klientka neměla finance na zajištění osobní asistence (dále OA) nebo jiné služby, která by doprovody zajišťovala. Celkově se klientka

²¹² srov. MIEDZGOVÁ, J. Klasický utilitarismus. In REMIŠOVÁ, A. ed. *Dejiny etického myslenia v Európe a USA*, s. 302–329.

²¹³ srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 129.

neorientovala v řešení zdravotních i sociálních kompenzací pro syna. Pracovnice s klientkou uzavřela ústní smlouvu o poskytování odborného sociálního poradenství a s výhledem dlouhodobější spolupráce, navázaly a stanovily cíle.

Prvotní zakázkou klientky bylo objasnění rozhodnutí v úpravě styku dětí s druhým rodičem. Klientka si prošla domácím násilím a měla obavy z komunikace s otcem dětí, který jevil známky slovní i fyzické agrese. Úprava styku byla soudně stanovena dohodou, proto bylo potřeba klientce vysvětlit všechna práva s tím spojená.

Problém, který klientka dále vnímala jako akutní byla její nepříznivá finanční situace. Kvůli nízkým příjmům byla klientka nucena nastoupit do práce, ale neměla zařízenou péči o děti po dobu výkonu pracovní činnosti. S nástupem do práce byla řešena situace s navázáním na OA, a po domluvě byla uzavřena spolupráce na zajištění doprovodu dětí do školských zařízení. Pro zajištění financí s klientkou byl řešen příspěvek na péči, o který si následně zažádala.

V krátkém časovém úseku nastala problematika s bydlením. Klientka zjistila, že musí podat žádost o prodloužení bydlení v krizovém bytě. Prodloužení jí však bylo zamítnuto. Zažádala si o příspěvek na bydlení, který jí byl rovněž zamítnut kvůli tomu, že byt byl veden jako ubytovna. Následně bylo řešeno sepisování žádosti o dávky hmotné nouze, které by jí dočasně satureovaly. Pracovnice vysvětlila postupy, možné formulace žádosti a bylo doporučeno zajít osobně na správu domů. Tam si klientka zjistila podmínky městských bytů a chtěla navázat aktivní spolupráci. Měla však dluhy, které byly překážkou pro získání bydlení, a zároveň se obávala dlouhého procesu spojeného s výběrovým řízením na kandidáty pro daný byt.

S poradkyní se rozhodly podat žádost na nadaci, která by poskytla klientce finanční obnos na pokrytí výdajů spojených s prvním nájmem a kaucí. V případě neúspěchu, by se klientka musela stěhovat z aktuálního bytu v krizovém režimu do azylového domu. I přes snahu najít byt v rámci městských bytů bylo hledání neúspěšné. Peníze z nadace však byly schváleny a klientka měla omezený termín pro nalezení bydlení, jinak by finanční dar nemohl být vyplacen.

Pracovnice v tomto úhlu pohledu poskytovala klientce nadstandardní péči v podobě intenzivních schůzek, kde projednávaly možnosti komerčního bydlení. V rámci omezeného časového limitu se snažily kontaktovat pronajímatele a hledat adekvátní bydlení. Pracovnice doprovázela klientku na prohlídky bytů a vyjednávala spolu s klientkou podmínky, procházela nájemní smlouvy a jednala a konzultovala s klientkou nájemní podmínky. Několik pronajímatelů odmítlo poskytnout byt paní, která dle jednoho z nájemců byla označena za „socku“, protože jí kauci a první nájem bude financovat nadace. Aby byl dodržen řádný termín a naplnil se cíl bydlení, který s klientkou pracovnice stanovila, stála pracovnice před rozhodnutím, zda poskytne klientce možnost kontaktu i o víkendu, protože někteří pronajímatele nemohli uskutečnit prohlídky v jiné

dny. Jednalo se o krizovou situaci, kdy klientka s rodinou byla vážně existenciálně ohrožena a finanční příležitost, jež dostala z dané nadace, by nebyla uplatněna.

6.3 Aplikace etické teorie

Dané dilema následně aplikuji na stanovenou etiku utilitarismu. Základem této etické teorie, kterou jsem výše popisovala, je zohlednění co největšího blaha, pro co nejvíce osob, které mohou být jednáním ovlivněny. Zde je práce zaměřována zejména na princip následků, který je rovněž zohledněn při rozhodování v dilematické situaci.

6.3.1 Blaho a rizika pro poradkyni

V tomto případě můžeme vidět, že poradkyně s klientkou pracovala v relativně krátkém časovém období na mnoha problémech, které byly z pohledu situace klientky kritické. V otázce bydlení však dominovalo časové ohraničení limitované vyčerpáním nároku na finanční obnos darovaný nadací, jež by mohl zásadně ovlivnit klientky problematiku spojenou s bydlením a nedostatkem financí. I přesto, že kontakt s klientkou byl intenzivní, spolupráce byla zatížena časovým limitem. V rámci pracovní doby by však pracovnice nebyla schopna dostatečně obsáhnout stanovené schůzky doprovodu klientky s pronajímateli. Vnímala však přesah pracovních povinností stanovených v SQSS, které vymezují rozsah pracovní doby a možnost doprovodu klienta pouze ve stanovených dnech provozní doby poradny.

Pokud by se poradkyně řídila pracovními postupy, tedy nejednala by nad limit své pracovní doby, schůzky s klientkou by realizovala pouze ve stanoveném rozsahu. Blahem pro pracovnici by bylo dodržení daných pravidel, které jsou pro její práci zásadní. S ohledem na klientku by směřovala pomoc a podporu na imaginaci jednání s daným pronajímatelem, ale fyzicky by se schůzky neúčastnila. Zaměřila by se na vysvětlování uplatňování práv při procesu sepisování nájemní smlouvy. V případě vypršení lhůty pro čerpání financí z nadačního fondu, by se pracovnice spolu s klientkou soustředila na jinou podporu. Nedošlo by tak k porušení pracovních povinností ze strany poradkyně.

Rizikem tohoto jednání by byly potenciální nejistoty klienty v komunikaci s pronajímatelem, jež by ji natolik limitoval, že by se sjednané schůzky mimo pracovní dobu neúčastnila. Rovněž by mohlo dojít k oslabení motivace klientky najít si bydlení vzhledem k časovému tlaku.

Pokud by se poradkyně rozhodla pracovní dobu překročit, jednala by z pohledu utilitarismu v rámci principu následků a v dobrém úmyslu poskytnout klientce a jejím dětem blaho, v podobě zvýšení šancí na nalezení adekvátního bydlení.

V případě překročení pracovní doby, by to vypadalo následovně. Poradkyně by musela nést rizika, která by s tímto potenciálním přesahem mohla plynout. Porušila by tím pracovní postupy, které jsou ukotvené v daných standardech. Rovněž by toto rozhodnutí pro ni mohlo mít rozsah do osobní roviny, kde by se jednalo o překročení

hranic do jejího volného času za účelem poskytnutí odborného poradenství s doprovodem klientky.

Jak již bylo v předchozí kapitole zmíněno, utilitarismus zohledňuje motivace, které vedou k danému jednání. V tomto případě bychom za motivaci pracovnice mohli považovat její pohnutky k úspěšné dokončení stanoveného cíle bydlení, pro jehož naplnění je nutné splnit podmínky nadace. Zde by se mohly také promítnout vnitřní pohnutky pracovnice směřované na soucit s člověkem v krizové situaci, a tím tedy upřednostnění blaha klientky a její rodiny.

6.3.2 Blaho a rizika pro klientku s dětmi

Největším štěstím pro klientku a její děti by jednoznačně bylo nalezení adekvátního komerčního bydlení v krátkém časovém úseku. Tento cíl si klientka stanovila v rámci spolupráce. K tomu by byla nápomocna nadace, která by obstarala potřebný finanční obnos, avšak až na základě splnění podmínky, která stanovuje, že klientka by měla mít sjednané bydlení a doklad o uzavření smlouvy o podnájmu. Pro klientku by v tuto chvíli pracovnice představovala cenné rady při sjednávání pronájmu. Kontakt a doprovod k pronajímateli by klientce umožnil nahlédnout na situaci, ve které klientka cítí vlastní mezery a má obavy s pronajímateli komunikovat.

Pokud by poradkyně neposkytla klientce potřebnou konzultaci a doprovod, pro klientku by plynulo riziko nečasného zajištění potřebných parametrů, a byla by ochuzena o možnost čerpat finance z jiných zdrojů, které s pracovníci vyřizovaly a věnovaly obstarávání financí nemalé úsilí. Klientka by musela po ukončení smlouvy v krizovém bytě přestoupit i s dětmi do azylového domu, kde by byli nuceni setrvat určité časové období, než by klientka opět měla dostatek finančních prostředků na přesun do vlastního bydlení.

6.3.3 Blaho a rizika z pohledu organizace

Výsledná odvedená práce poradkyně při úspěšném vyřešení klientky situace s využitím nadace by mohla být organizací hodnocena kladně. Občanská poradna vnímá důležitost navázaných spoluprací s ostatními organizacemi a institucemi, které by se v rámci tohoto případu podařilo kontaktovat. Nadace, která poskytuje finanční prostředky by v případě úspěšného čerpání mohla být dalším prostředkem, který by mohl být klientům poskytován v rámci další spolupráce. Kvalitní spolupráce by byla organizací pozitivně hodnocena a došlo by v konečném důsledku k pozitivnímu povědomí o poradně.

Riziko pro organizaci plynoucí z jednání poradkyně, které vedlo k rozvolnění hranic a překročení standardů občanské poradny, by mohlo mít negativní vliv na ostatní kolegy, ve smyslu příkladu nastavených hranic poradkyně. Zároveň by potenciální klienti např. na základě doporučení této klientky, také mohli požadovat schůzky v nadstandardních časech.

6.3.4 Závěrečné shrnutí

Z výše popsaného je poskytnut náhled optikou vybrané teorie na jednání poradkyně v rámci pozitivního vývoje pro větší počet zúčastněných. Zároveň jsou popsána i možná rizika spojená s tímto jednáním. Utilitarismus tak nabízí náhled na danou situaci a stanovuje určité zdůvodnění, dle kterých by se následně mohla daná pracovnice rozhodovat.

Z pohledu utilitarismu, jehož snahou je nahlížet na blaho, které by učinilo co nejvíce osob v rozsahu jednání šťastnými, by pracovnice jednala tak, že by umožnila klientce sjednat nadstandardní schůzky za účelem obstarání vhodného bydlení, a tím tak vytvořila blaho pro klientku, její děti a případně pro pronajímatele, který si rodinu zvolí. Pokud by se díky jejímu odbornému poradenství klientka zorientovala ve svých právech při sjednávání pronájmu a dostala by potřebnou podporu při komunikaci s pronajímatelem, byly by úspěšně naplněny cíle spolupráce. Pro poradkyni by tak tato varianta byla rovněž úspěšnou, z hlediska naplnění cílů a pozitivní zpětné vazby od klientky. Pozitivním následkem pro organizaci by byla navázaná spolupráce s nadací, která by mohla mít zásadní vliv na poskytování podpory dalším klientům.

Závěrem je potřeba zdůraznit, že dle utilitarismu se nestrukturuje jednání na kladné a záporné, jako je tomu u deontologie, ale hodnotí se zde následky, které dané jednání způsobuje.

Závěr

Diplomová práce se soustředila na etická dilemata sociálních pracovníků při poskytování odborného sociálního poradenství v občanských poradnách. Cílem této práce bylo definovat základní pojmy spojené s představením odborného sociálního poradenství v rámci občanských poraden. Rovněž zde bylo podstatné zmapovat klientské spektrum v občanských poradnách. Dále bylo cílem práce zaměřit se na osobu poradce a poradenský proces a také popis etického rozměru v oblasti občanského poradenství. Podstatným cílem bylo také stanovení dilemat pracovníků pomocí teoretických poznatků doplněných o vhléd do problematiky etických dilemat v praxi sociálních pracovníků. Práce si také kladla za cíl aplikovat zvolenou etickou teorii na jedno z vybraných dilemat.

Z výsledků práce je zřejmé, že sociální pracovníci se během své praxe mohou setkat s řadou dilematických situací, které mohou být překážkou při rozhodování v poskytování adekvátního poradenství v občanských poradnách. Pracovníci se téměř denně setkávají s etickými dilematy, která mohou vyplývat z různých oblastí jejich práce s klientem. Práce obsahuje teoretické znalosti, ale také pohled sociálních pracovníků na etická dilemata v občanských poradnách.

Z práce vyplývá, že občanské poradenství v průběhu let prošlo vývojem. Počátečním záměrem bylo zprostředkovat kontakt s dostupnými službami pro obyvatele a tato myšlenka provází občanské poradenství dodnes. Vznik poradenství, definice, principy a oblast poskytovaných služeb občanských poraden byly součástí první kapitoly. Již v úvodním vymezení této práce můžeme v občanských poradnách vnímat jisté parametry, které mohou, v případě aplikace do praxe sociálních pracovníků v roli poradců, tvořit dilematické situace. Jedná se zejména o principy občanského poradenství, kterými jsou diskretnost, bezplatnost, nestrannost a nezávislost.

Druhá kapitola pojednává o zmapování šířky klientského spektra v občanských poradnách. Z práce je patrné, že cílová skupina osob, je v mnohých poradnách velmi široce definovaná. Klientelu občanských poraden tvoří zejména osoby v krizi, jejichž životní situace je z jejich osobního pohledu nezvladatelná, protože již vyčerpaly všechny možnosti pomoci vlastním přičiněním. Tato práce se věnovala orientaci v rozsahu klientů, přičemž se soustředovala na vymezení životních oblastí, specifické komunikaci a souhrnu potřeb, které klienty definují.

Rovněž zde byl zmapován okruh problematických oblastí, které jsou důvodem pro vyhledání občanského poradenství. Z práce je zřejmé, že poradce by měl rozsah potenciálních klientů brát na vědomí a být tak připraven poskytnout adekvátní poradenství s ohledem na jedinečnost klientů a jejich specifické potřeby. Taktéž je zde patrné, že zmapování okruhu osob, které mají zájem o využívání tohoto typu poradenství, může poradci usnadnit komunikaci se zájemci o službu a předcházet tak vzniku problematických situací již při prvním setkání a navázání kontaktu.

Pro tuto práci bylo podstatné dále vymezit roli sociálního pracovníka v pozici poradce. Popisu této problematiky je věnována třetí kapitola. Charakteristika poradce zde byla definovaná odbornými znalostmi, osobnostní vybaveností a etickými zásadami odborného poradce. Spolupráce s klientem se pak částečně odvíjí od těchto parametrů poradce a jeho vlastního přístupu k řešení problematických situací klienta. Průběh takto poskytované pomoci je nazýván jako poradenský proces, který jsem blíže specifikovala taktéž ve třetí kapitole. V poradenském procesu se mohou objevit dilematické situace, které pracovníka nutí rozhodovat se mezi dvěma či více možnostmi, které však zásadně ovlivní samotný poradenský proces a jeho výsledek. Z práce je patrné, že znalosti pracovníka a aplikace jednotlivých kroků při poradenském procesu může těmto dilematickým situacím předcházet.

Tato práce se dále ve čtvrté kapitole zaměřuje na definování pojmů spojených s etickým a morálním jednáním a také na etický rozměr v poskytování odborného sociálního poradenství jako nedílnou součástí zásad práce poradců občanských poraden. Přestože záměrem pracovníků je dodržovat etický kodex a etické hodnoty, dilematické situace, které vyplývají ze střetu hodnot poradce, klienta a instituce mohou často působit nejistoty ve správnosti poskytování daného poradenství. Stěžejní pro tuto diplomovou práci bylo vymezit pojem dilema, který se dotýká veškerých zmíněných oblastí.

V páté části se práce soustředí na konkrétní dilemata, která vnímají pracovníci občanských poraden při své práci. Dilemata byla stanovena na základě teoretického poznání a praktických zkušeností poradců v občanských poradnách. Z praktických zkušeností pracovníků vyplynulo celkem dvanáct dilemat, která se týkala různých oblastí, například dilema při zplnomocňování a míře převzetí rozhodnutí za klienta, dilema při rozhodování poskytnutí materiální pomoci či dilema vznikající ze střetu vlastních morálních hodnot pracovníka s hodnotami klienta.

Poslední část práce zahrnovala vybranou etickou teorii, jíž byl v tomto případě utilitarismus. Následně bylo zvoleno etické dilema pracovnice, které se soustředěovalo na rozhodování dle stanovených předpisů nebo dle krizové situace klienta, které jsem pomocí kazuistiky blíže rozvedla. Na toto dilema pak bylo nahlíženo optikou utilitarismu. Z pohledu utilitarismu vyplývá, že pracovnice s ohledem na největší blaho pro co největší počet osob, měla poskytnout klientce v krizové situaci pomoc, přestože by jednala nad rámec svých pracovních povinností a předpisů občanské poradny.

Stanovené cíle této diplomové práce se podařilo naplnit. Domnívám se, že zpracovaná diplomová práce je informativním přínosem pro pracovníky občanských poraden, zejména ve vymezení některých etických dilemat z praxe. Práce rovněž poskytuje náhled na řešení konkrétního dilematu optikou teorie utilitarismu, jejíž aplikace může být využita pracovníky při případném výskytu etických dilemat v průběhu jejich odborné činnosti.

Seznam použitých zdrojů

Literatura

- ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Vyd. 3., Academia 2. Praha: Academia. 2001, c1994. ISBN 80-200-0953-1.
- BAKOVÁ, D. Etika v práci sociálního pracovníka. In MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií. 2010. s. 82-92. ISBN 978-80-87182-13-0.
- BARÁKOVÁ, M., KACZOR, M., ELICHOVÁ, M. Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny? In *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2016, roč. 16, č. 5. ISSN 1213-6204.
- BECKETT, CH., MAYNARD, A., JORDAN, P. *Values & ethics in social work*. 3rd edition. Los Angeles: Sage. 2017. ISBN 978-1-4739-7480-7.
- CULLEY, S., BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. Spektrum (Portál), 2008. ISBN 978-80-7367-452-6.
- DLABAL, M. *Komunikace v pomáhajících profesích*. Praha: portál. 2021. ISBN 978-80-262-1806-7.
- DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In *Sociální práce/Sociálna práca* Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2010, roč. 10, č. 3. ISSN 1213-6204.
- FABIÁN, P. *Možná to jde i jinak: teorie a metody v sociální práci*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2021. ISBN 978-80-7560-368-5.
- FONTANA, D. *Sociální dovednosti v praxi*. Přeložila Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál. 2017. ISBN 978-80-262-1197-6.
- MACHULA, T. Základní etické teorie. In FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok. 2008. s. 46-58. ISBN 978-80-904137-3-3.
- GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-10-9.
- HARTL, P. Poradenství. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3. aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, s.101-134. ISBN 978-80-262-0213-4.
- HAVRÁNKOVÁ, O. Případová práce. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. 2013, s. 85-100. ISBN 978-80-262-0213-4.

HEJNÁ, J., SMĚTÁKOVÁ, M., PRCHALOVÁ, M. Ochrana práv a omezování osobní svobody včetně pohybu klienta sociální služby. In KOLEKTIV AUTORŮ. *Role sociálního pracovníka ve vybraných tématech sociálních služeb*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách. 2020. s. 165-194. ISBN 978-80-88361-02-2.

HŮLOVÁ, K. Dluhové poradenství. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce* Praha: Portál. 2013. s. 452-454. ISBN 978-80-262-0366-7.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – TRITON. 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.

JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2011. roč. 11, č. 2. ISSN 1213-6204. KAHOUN, V. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Triton, 2013. ISBN 978-80-7387-733-0.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada. Sestra (Grada). 2010. ISBN 978-80-247-3149-0.

LOCHMANNOVÁ, A. *Psychohygienu, aneb, Jak se radovat v okamžicích (ne)radostných*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni. 2021. ISBN 978-80-261-1052-1.

LUCKÁ, Y., KOBRLE, L., Srážka s překážkou. In VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. 4., aktualizované vydání. Praha: Portál. 2020. s. 359-370. ISBN 978-80-262-1704-6.

MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, O., HARTL, P. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, 49-57. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifikum různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál. 2022. ISBN 978-80-262-1952-1.

MAREŠ, P., *Nezaměstnanost jako sociální problém*. vyd. 3., upr. Praha: Sociologické nakladatelství. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). 2002. ISBN 80-86429-08-3.

MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií. 2010. ISBN 978-80-87182-13-0.

MIEDZGOVÁ, J. Klasický utilitarizmus. In REMIŠOVÁ, A. ed. *Dejiny etického myslenia v Európe a USA*. Bratislava: Kalligram. 2008. s. 302-329. ISBN 978-80-8101-103-0.

MICHALÍK, J. a kol. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených – sekce vzdělávání, 2008. ISBN 978-80-903658-2-7.

MLČÁK, Z., Stres a syndrom vyhaslosti v pomáhajících profesích. In PAULÍK, K. *Psychologické poradenství v sociální práci II*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta. 2004. s. 19-37. ISBN 80-7042-642-X.

MORONGOVÁ, T. Motivace sociálních pracovníků k celoživotnímu vzdělávání. In ELICHOVÁ, M. ed. *Pojetí kvality sociální práce: Sborník z konference Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. 2015. s. 40-50. ISBN 978-80-7394-543-5.

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

NAVRÁTIL, P. *Přístup orientovaný na úkoly*. In: MATOUŠEK, O., *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 231-236. ISBN 80-7178-473-7.

NEČASOVÁ, M. Občanské poradny. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. 2013. s. 446-448. ISBN 978-80-262-0366-7.

NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. s. 21-48. ISBN 978-80-262-0213-4.

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

NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TRBOLA, R. *Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce*. Praha: VÚPSV, v.v.i., výzkumné centrum Brno. 2020. ISBN 978-80-7416-366-1.

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

PAULÍK, K. *Psychologické poradenství v sociální práci II*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta. 2004. ISBN 80-7042-642-X.

PROCHÁZKA, R. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada. Psyché, 2014. ISBN 978-80-247-4451-3.

PŘIKRYLOVÁ, B. a kol. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden. 2006. ISBN neuvedeno.

RADOVÁ-NOVÁKOVÁ, Z., Psychosociální síť krizového pracoviště In VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. 4., aktualizované vydání. Praha: Portál. 2020. s. 500-516. ISBN 978-80-262-1704-6.

RICHTROVÁ, M. *Občanské poradenství*. Praha: Sociopress, Sešity pro sociální politiku. 2002. ISBN 80-86484-02-5.

SVOBODA, J. *Poradenský dialog: vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*. Praha: Triton, 2012. ISBN 978-80-7387-590-9.

ŠÁMALOVÁ, K. Vzdělávání v sociální práci jako živý organismus s vysokou mírou odpovědnosti. In *Sešit sociální práce: Zdroje podpory sociální pracovníků*, č. 10/2020. Praha, 2020. s. 11-18. ISBN 978-80-7421-248-2.

ŠPATENKOVÁ, N. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, Psyché, 2017. ISBN 978-80-247-5327-0.

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

THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Filozofie. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-806-6.

URBAN, D., KAJANOVÁ, A., Plánování sociální práce s jednotlivcem. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál. 2022. s.222-226. ISBN 978-80-262-1952-1.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

VOJÍŘOVÁ, D. Hranice v sociální práci. In *Sešit sociální práce: Zdroje podpory sociální pracovníků*, č. 10/2020. Praha, 2020. ISBN 978-80-7421-248-2.

ŽUMÁROVÁ, M. Volný čas v životě současných rodin. In KRAUS, B. a kol., *Životní styl současné české rodiny*. Hradec Králové: Gaudeamus. 2015. s. 138-147. ISBN 978-80-7435-544-8.

Internetové zdroje

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN. *Definice občanských poraden* [online]. 2021. [cit. 2024-02-08]. Dostupné z: https://obcanskeporadny.cz/images/download/Definice_OP.pdf

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN. *Etický kodex občanského poradce* [online]. 2021. [cit. 2024-02-08]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/images/download/Etický-kodex-obcanskeho-poradce.pdf>

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN. *Charta občanských poraden* [online]. 2021. [cit. 2024-02-08]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/images/download/Charta-obcanskych-poraden.pdf>

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN. *Poradny* [online]. 2023. [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/poradny>

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN. *Výroční zpráva za rok 2022* [online]. 2023 [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: https://www.obcanskeporadny.cz/images/download/Vyrocnizpravy/VZ_AOP_2022.pdf

ČERMÁKOVÁ, E. *Zvládání obtížných situací při práci a kontaktu s klientem* [online]. Benepal a.s. 2014. [cit. 2024-01-21]. Dostupné z: https://www.benepal.cz/files/project_5_file/Obtizne-situace.pdf

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. [online]. ©2023 [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: <https://www.dchp.cz/res/archive/001/000121.pdf?seek=1561454028>

FLÍDROVÁ, M. Problematika aplikace profesních hodnot v sociální práci. *Caritas et veritas*, [online], roč. 5, č. 2, 2015. [cit. 2024-03-15]. s. 154-161. Dostupné z: doi: 10.32725/cetv.2015.041, ISSN 1805-0948.

GOJOVÁ, A., GLUMBÍKOVÁ, K. (Bezmocná) sociální práce jako zdroj zplnomocnění? *Časopis Sociální práce/Sociální práce* [online]. roč. 15, č. 5., 2015. [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2015-5.pdf>, ISSN 1213-6204.

KALVODA, H. Téměř 70 tisíc dotazů v jednotlivých oblastech zodpověděli v loňském roce Občanské poradny. In: *Sociální práce/sociální práca* [online]. [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/o-cem-se-mluvi/temer-70-tisic-dotazu-v-jednotlivych-oblastech-zodpovedeli-v-lonskem-roce-obcanske-poradny/>

KRUTILOVÁ, D. *Poradenský proces v sociální práci: "Jak pomáhat a neškodit"* [online]. 2. rozš. a upr. vydání. Benepal, a.s. 2014. [cit. 2024-03-07]. Dostupné z: https://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf

SKUHROVÁ, P. Sociální pracovník v občanské poradně. *Sešit sociální práce: Sociální práce a sociální poradenství* [online]. 2019. [cit. 2024-1-14]. Dostupné z: http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2019/12/sesit_socialni_prace_7_final.pdf, ISBN 978-80-7421-208-6.

ŠŤASTNÁ, J. Koncept zplnomocnění a participace v sociální práci. *Sociální práce/Sociální práce* [online]. 2019 [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/o-cem-se-mluvi/koncept-zplnomocneni-a-participace-v-socialni-praci/>

ÚSTECKÝ KRAJ. § 37 - *Odborné sociální poradenství* [online]. [cit. 2024-03-05]. Dostupné z: https://www.kr-ustecky.cz/assets/File.ashx?id_org=450018&id_dokumenty=1728265

Zákony

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2024.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., se kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2024.

Další zdroje

Poradna Eva – občanská poradna. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č.1*, České Budějovice. Poradna Eva – občanská poradna, IBSN neuvedeno.

Poradna Eva – občanská poradna. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č.3*, České Budějovice. Poradna Eva – občanská poradna, IBSN neuvedeno.

Poradna Eva – občanská poradna. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č.4*, České Budějovice. Poradna Eva – občanská poradna, IBSN neuvedeno.

Poradna Eva – občanská poradna. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č.5*, České Budějovice. Poradna Eva – občanská poradna, IBSN neuvedeno.

Poradna Eva – občanská poradna. *Pracovní postupy: č. 9*, České Budějovice. Poradna Eva – občanská poradna, IBSN neuvedeno.

Seznam zkratek

AOP – Asociace občanských poraden

OA – osobní asistence

OSP – odborné sociální poradenství

SQSS – Standardy kvality sociálních služeb

Abstrakt

URBANOVÁ, S. Etická dilemata sociálních pracovníků při poskytování odborného sociálního poradenství v občanských poradnách. České Budějovice 2024. Diplomová práce Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Klíčová slova: odborné sociální poradenství, etická dilemata, sociální pracovník, občanské poradny, utilitarismus

Diplomová práce se v úvodní části zaměřuje na popis odborného sociálního poradenství a představení občanských poraden. V druhé části je charakterizováno široké spektrum klientů, kteří vyhledávají služby v občanských poradnách. Následně se práce ve třetí části zabývá rolí poradce a poradenským procesem, který je využíván při práci s klienty. Čtvrtá část se soustředí na určité pojmy, spojené s etickým rozměrem a dilematy v sociální práci. Jsou zde například uvedeny pojmy jako morálka a mravní jednání, profesní etika a etické principy, souvislosti s právy a povinnostmi klientů a pracovníků, vymezení etických dilemat, hrozby syndromu vyhoření a práce se zvládáním stresu.

V další části se diplomová práce věnuje konkrétním dilematům, které vycházejí z problematických situací při poskytování občanského poradenství. Pohled na etická dilemata je rozveden na základě teoretických poznatků a rozhovorů s poradkyněmi v občanských poradnách. Poslední část diplomové práce je provázána s tou předchozí. Zde je přiblížena etická teorie utilitarismu a následně je proveden rozbor vybraného etického dilematu, na které je aplikovaná tato vybraná teorie.

Abstract

Ethical dilemmas of social workers in the provision of professional social counseling in citizen counseling centers

Key words: professional social counseling, ethical dilemmas, social worker, citizen counseling centers, utilitarianism

The opening section of this thesis focuses on the description of professional social counseling and the introduction of citizen counseling centers. In the second part, a wide range of clients who seek services in citizen counseling centers are characterized. Subsequently, the third part deals with the role of counselors and the counseling process, which is applied when working with clients. The fourth part focuses on certain terms related to the ethical dimension and dilemmas of social work. For example, terms such as morality and moral behavior, professional ethics and ethical principles, associations with the basic rights and obligations of clients and social workers, definition of ethical dilemmas, threats of burnout syndrome, and stress management are described here.

The next part of the thesis deals with specific dilemmas that arise from problematic situations in the provision of professional social counseling. Ethical dilemmas formed for this thesis are based on theoretical knowledge and interviews with counselors in citizen counseling centers. The last part of the thesis relates a use of a dilemma described in the prior part the use of a particular ethical theory. Here the ethical theory utilitarianism is introduced and then followed by an analysis of a selected ethical dilemma to which this selected theory is applied.