

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Teologická fakulta  
Katedra praktické teologie

## Diplomová práce

Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s oběti  
domácího násilí

Vedoucí práce: Mgr. David Urban, Ph.D.  
Autor práce: Bc. Veronika Stachová  
Studijní obor: Etika v sociální práci  
Ročník: Třetí

2012

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

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

31. března 2012

Vlastnoruční podpis studentky

Ráda bych tímto poděkovala vedoucímu diplomové práce Mgr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za cenné rady a připomínky. Poděkování také patří PhDr. Romanu Míčkovi, Th.D. za jeho čas a ochotu při konzultaci etických aspektů závěrečné práce.

## Obsah

<b>Úvod</b> .....	<b>6</b>
<b>1 Specifika sociální práce s oběťmi domácího násilí</b> .....	<b>9</b>
1.1 Pojem domácí násilí .....	9
1.2 Oběť domácího násilí .....	11
1.3 Sociální práce s obětí domácího násilí .....	13
1.3.1 Principy práce s obětí domácího násilí .....	13
1.3.2 První kontakt .....	13
1.3.3 Motivace k řešení .....	14
1.3.4 Krizová intervence .....	16
1.3.5 Individuální plánování .....	17
1.4 Ideální řešení .....	17
1.5 Shrnutí .....	18
<b>2. Etická dilemata</b> .....	<b>19</b>
2.1 Pojmové vymezení .....	19
2.2 Etická dilemata v sociální práci .....	20
2.3 Proces vzniku dilemat podle Musila a Nečasové .....	23
2.4 Role sociálního pracovníka .....	23
2.5 Etika v sociální práci .....	27
2.5.1 Pojetí člověka a etické principy v sociální práci .....	29
2.6 Hlavní etická dilemata při práci s obětí domácího násilí .....	32
2.6.1 Vyhovět požadavkům klienta, nebo nikoliv .....	34
2.6.2 Zasáhnout, či nezasáhnout .....	38
2.6.3 Pomoci, nebo nepomoci .....	41
2.6.4 Ukončení kontaktu, nebo překročení cílů organizace .....	44

2.6.5 Důvěra, nebo prostor pro pochybnosti.....	46
2.6.6 Převzetí aktivity za klienta, nebo posilování jeho samostatnosti .....	48
2.7 Hlavní etická dilemata - shrnutí.....	49
<b>3 Etické teorie .....</b>	<b>54</b>
3.1 Deontologická etika .....	55
3.2 Utilitaristická etika.....	57
3.3 Etika péče .....	58
3.4 Etická reflexe vybraných dilemat .....	60
3.4.1 Vyhovět požadavkům klienta, nebo nikoliv .....	60
3.4.2 Zasáhnout, či nezasáhnout.....	68
3.5 Shrnutí.....	73
<b>Závěr .....</b>	<b>75</b>
<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>78</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>83</b>
<b>Příloha I. ....</b>	<b>84</b>
<b>Abstrakt.....</b>	<b>86</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>87</b>

## Úvod

Pojem domácí násilí je dnes již dobře popsán v odborné literatuře, v rámci České republiky v současné době působí desítky organizací<sup>1</sup>, které se věnují pomoci obětem domácího násilí, došlo k legislativním úpravám<sup>2</sup> s cílem přispět k řešení této problematiky a ochránit osoby ohrožené újmou na zdraví, někdy dokonce i na životě. Ačkoliv by se někteří mohli domnívat, že díky hlubšímu poznání fenoménu domácího násilí, legislativním opatřením a aktivnímu přístupu Policie ČR, soudů a dalších státních i nestátních organizací by mělo vznikat méně problémových či přímo dilematických situací, stále se s nimi sociální pracovníci potýkají. Dilematické situace jako takové eliminovat nelze, naopak mohou vypovídat o upřímné snaze sociálního pracovníka vykonávat pomáhající profesi co nejlépe.

V případech domácího násilí jde v první řadě o ohrožení lidské důstojnosti a lidského života, proto se intervence spojené se snahou ohrožení zabránit zdají být svojí povahou mnohdy radikální. Bohužel následky zásahů s sebou nesou i negativní dopady - významným způsobem zasahují do života rodiny, jsou-li přítomny i děti, stávají se již tak složité situace ještě komplikovanějšími. Sociální pracovník se dostává do pozice, kdy může ovlivnit životy dalších lidí. I při citlivém zvažování každého kroku a po pečlivém posouzení jeho možných následků se stává, že výsledek spolupráce při nejlepší vůli nelze ve všech ohledech a pro všechny zúčastněné hodnotit jako úspěch.

Diplomová práce poukazuje na obtížnost a úskalí sociální práce s obětí domácího násilí a možné dilematické situace na straně sociálního pracovníka. Zároveň slouží jako výzva k diskusi nad dilematickými situacemi jako takovými. Tyto situace by neměly vyvolávat pochybnosti o smyslu poskytování služeb sociální práce, ba naopak by se

---

<sup>1</sup> Kromě Intervenčních center se jedná se například o: občanské sdružení Theia, občanské sdružení ROSA, Bílý kruh bezpečí, psychosociální centrum Acorus, občanské sdružení Persefona, Magdalenium atd.

<sup>2</sup> Od 1.1. 2007 je v České republice účinný zákon na ochranu před domácím násilím. Jedná se o zákon č. 135/2006 Sb. Přijetím tohoto zákona se ČR zařadila mezi země Evropské unie, jež mají ve své legislativě komplexně upravenou ochranu ohrožených osob před domácím násilím.

měly ideálně stát prostorem k prohlubování znalostí a kompetencí sociálních pracovníků a být příležitostí a motivací k jejich dalšímu vzdělávání.

Cílem diplomové práce je identifikovat, popsat a analyzovat konkrétní aktuální etická dilemata sociálních pracovníků, kteří pomáhají obětem domácího násilí. Etická dilemata byla definována na základě výzkumné sondy, která proběhla metodou dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky. Rozhovorů bylo uskutečněno celkem osm a byly provedeny pouze se sociálními pracovníky, kteří pracují s cílovou skupinou oběti domácího násilí. Pracovníci byli záměrně vybráni z několika různých organizací.

Diplomová práce je rozdělena do tří provázaných částí. V první kapitole jsou stručně popsána specifika sociální práce s oběťmi domácího násilí. Velmi stručně jsou definovány pojmy domácí násilí a oběť domácího násilí. Záměrem je dostatečně přiblížit sociální práci se zmíněnou cílovou skupinou, vystihnout náročnost vzájemné spolupráce pracovníka s klientem a popsat nároky kladené na pracovníky, jež z této spolupráce vyplývají.

Druhá kapitola se již věnuje oblasti etických dilemat, čerpá přitom informace především od autorů L. Musila, M. Nečasové, D. Nedělníkové a S. Banks. Druhá část závěrečné práce však především představuje a popisuje konkrétní etická dilemata identifikovaná na základě výzkumné sondy. Jedná se o následující dilemata: Vyhovět požadavkům klienta, nebo nikoliv; Zasáhnout, nebo nezasáhnout; Pomoci, nebo nepomoci; Ukončení kontaktu, nebo překročení cílů organizace; Klient lže, nebo mluví pravdu; Převzetí aktivity za klienta, nebo posilování jeho samostatnosti. Etická dilemata jsou podrobněji popsána, analyzována a případně dokreslena citacemi z rozhovorů se sociálními pracovníky. Shrnutí na konci druhé kapitoly představuje určitou diskusi zjištěných dilemat s poznatky autorů, kteří se touto tematikou zabývají.

Třetí kapitola nejprve přibližuje etické teorie a jejich význam pro sociální práci. Etika a etické teorie jsou klíčové zdroje, z nichž mohou sociální pracovníci čerpat pomoc při obtížném rozhodování. Hlubší znalost etiky přináší sociálním pracovníkům další možnosti, jak na sociální práci pohlížet jinak a reflektovat vlastní postupy a metody práce. Při znalosti etiky a dovednosti umět eticky uvažovat lze mnohem přirozeněji dospět k uvědomění, jaké hodnoty jsou v dilematické situaci v konfliktu.

Ve třetí kapitole dostává prostor samotné využití vybraných etických teorií. Etická dilemata Vyhovět požadavkům klienta, nebo nikoliv a Zasáhnout, nebo nezasáhnout jsou reflektována z pohledu deontologické etiky, utilitaristické etiky a etiky péče. Přínos

etických teorií pro praxi sociální práce vhodně vystihuje Fischer: „Za pomoci etických teorií si lze v každodenní praxi rozšířit pohled na analýzu konkrétního případu. Sice se tím celá věc na první pohled zkomplikuje, ale i naše vlastní jednání mnohdy vychází z více hledisek či hodnot. Starost a problémy s hledáním eticky správného přístupu v konkrétní věci klienta nebývá zpravidla spojeno s nepřehledností vlivů, které do posuzování daného jednání vstupují. Díky zkušenosti s modely etického uvažování je možno této starosti předejít a snáze jednotlivé vlivy vystihnout. Mnohdy je třeba vzít v úvahu kombinaci několika etických teorií. Posouzení etického aspektu některého z našich problémů v sociální práci by tak mělo obnášet více možných pohledů, než bychom intuitivně očekávali.“<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Srov. FISCHER, O. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In FISCHER, O.; JANDEJSEK, P.; KROUPOVÁ, A. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008. s.17



# 1 Specifika sociální práce s oběťmi domácího násilí

Jedním z cílů první kapitoly je velmi krátce představit pojem domácí násilí, její větší část je věnována samotné oblasti sociální práce s oběťmi domácího násilí, která v praxi zahrnuje více problémových okruhů, než by mohlo být na první pohled patrné. Cílem popisu náplně sociální práce je zejména upozornit na nároky, jež jsou kladeny na sociální pracovníky při spolupráci se zmíněnou cílovou skupinou, a na možné příčiny vzniku etických dilemat.

Ačkoliv je pojem oběť domácího násilí primárně užíván ve vztahu k ženám a pojem agresor, pachatel ve vztahu k mužům, neznamená to, že jsou tyto role jasně dané. Každá oběť není žena a každý agresor není muž, role mohou být opačné. Jde pouze o lepší přehlednost textu. Diplomová práce rovněž hojně používá pojem sociální pracovník, toto obecné označení zahrnuje jak muže, tak ženy.

Akteři domácího násilí jsou dále v textu označováni jako osoby ohrožené domácím násilím (nebo oběti domácího násilí a ohrožené osoby) a osoby násilné (nebo také agresori či pachatelé).<sup>4</sup>

## 1.1 Pojem domácí násilí

„Jednoduchá definice domácího násilí neexistuje. Termín „domácí“ se používá proto, aby naznačil, že se násilí odehrává v osobním vztahu. Často k němu dochází mezi manželi nebo lidmi, kteří spolu žijí. Někdy je možné definici rozšířit, aby se vztahovala i na další rodinné vztahy.“<sup>5</sup> Podle Čírtkové<sup>6</sup> „domácí násilí zahrnuje všechny formy fyzického, sexuálního a psychického týrání ve všech druzích blízkých vztahů, včetně vážných pohrůzek použití podobného násilí.“ Podle Zlámala a Dufkové<sup>7</sup> do tohoto

---

<sup>4</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kol. Krizová intervence pro praxi. s. 109 <- dvě mezery

<sup>5</sup> CONWAY, L. H. Domácí násilí. Příručka pro současné i potencionální oběti – se zákonem č. 135/2006 Sb. Platným od ledna 2007. Praha: Albatros, 2007. s. 12

<sup>6</sup> ČÍRTKOVÁ, L. VITOUŠOVÁ, P. sociální práce s oběťmi násilí v rodině. In: MATOUŠEK, O. sociální práce v praxi. Praha: Portál, 2005. s. 227

<sup>7</sup> BEDNÁŘOVÁ, Z. Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám. Acorus: Praha 2009. s. 7

pojmu patří také sociální násilí (aktivity s cílem izolovat oběť) a ekonomické násilí (omezování přístupu k penězům).

Pro pracovníky může být problematické rozpoznání domácího násilí, neboť jeho znaky jsou sice v odborné literatuře popsány, ale tyto se nemusejí vždy vyskytovat současně a každý „případ“ je individuální. Podle Bednářové<sup>8</sup> panuje při definování zmiňovaného pojmu značná nejednotnost.

Domácí násilí nese specifické znaky. Odehrává se mezi blízkými osobami za „zavřenými dveřmi“. Typickou pro vztah mezi násilníkem a obětí je nerovnováha moci – pachatel násilí se vyznačuje výraznou mocenskou převahou nad obětí. Abychom mohli mluvit o domácím násilí, musejí být útoky pachatele opakované, dlouhodobé a vyznačují se eskalací. „V domácím násilí stojí na jedné straně bezvýhradná moc, na druhé absolutní bezmoc. Jeden partner má pomyslné právo o všem rozhodovat, zatímco druhý se jen podřizuje. Partner, který je objektem domácího násilí, díky sociální izolaci, materiální závislosti, psychickému tlaku a dalším faktorům postupně začíná věřit, že ten druhý je silnější a lepší.“<sup>9</sup>

Stručně shrnuje specifika domácího násilí Šimová<sup>10</sup>: „Jedná se o blízké vztahy intimního charakteru, společné bydlení, společná propojenost, asymetrie ve vztahu, dlouhodobost, opakující se ataky, stupňující se agresivita, skrytost, obtížná postižitelnost a kontrolovatelnost, pokračování násilí i po rozchodu.“

Domácí násilí není běžnou formou násilí, hovoříme o tzv. fázích, kdy agresor doma nejprve vytváří napětí, oběť kritizuje, bývá žárlivý, podrážděný a výbušný. V této fázi se ohrožená osoba chce vyhnout konfliktu, zhoršení situace, proto se snaží co nejvíce vyhovět agresorovi. V druhé fázi dochází k samotnému týrání oběti, agresor ztrácí kontrolu nad svým chováním, oběť se bojí a cítí se bezmocná. Poslední fáze je označována jako usmiřovací, někdy také jako „líbánky“ či „medové dny“. Agresor se omlouvá za své chování, slibuje, že k němu již nedojde, ujišťuje o svých citech.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Tamtéž

<sup>9</sup> BEDNÁŘOVÁ, Z. Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám. Acorus: Praha 2009. s. 15

<sup>10</sup> Seminář Rodina a domácí násilí. Občanské sdružení Theia, České Budějovice, 2011. Studijní materiály, s. 6

<sup>11</sup> STRÍLKOVA, P. FRYŠTÁK, M. Vykázání jako prostředek ochrany před domácím násilím. Key Publishing: Ostrava, 2009. s. 55-56

„Tyto jednotlivé fáze se pak vzájemně opakují, jediné, co se mění, je intenzita týrání, které se zvětšuje, a poměr délky trvání jednotlivých fází. Většinou se zkracuje fáze „líbánek“ a prodlužuje fáze týrání a vytváření napětí.“<sup>12</sup>

## 1.2 Oběť domácího násilí

Osobou ohroženou domácím násilím nemusí být vždy žena, ačkoliv dle statistik jsou nejčastějšími oběťmi právě ony.<sup>13</sup> Jedná se až o devadesát osm procent z celkového počtu osob ohrožených tímto společenským jevem. Domácí násilí se týká také mužů a dětí, které bývají nejčastěji svědkem domácího násilí. V posledních letech se v roli oběti objevují i senioři.<sup>14</sup>

„Laická veřejnost bohužel žije v zajetí mylné představy, že obětí domácího násilí se může stát pouze pasivní, závislá či nesamostatná osoba, která navíc nevypadá, jako by ji někdo týral. Jedná se jakoby o „spoluvinu“ oběti na jednání násilníka.“<sup>15</sup> Všeobecně platí, že osobou ohroženou domácím násilím se může stát kdokoliv bez rozdílu pohlaví, vzdělání, sociálního statutu, barvy pleti, vyznání apod.<sup>16</sup>

Soužití s osobou násilnou se významně podepisuje na chování, myšlení a prožívání oběti. Ohrožená osoba má přirozeně z násilníka strach, ale panuje nejasnost ohledně připisování zodpovědnosti za násilí, oběť se stydí o něm mluvit, obává se ztráty dětí a nakonec i sociálně ekonomické úrovně. Psychické příznaky zahrnují ztrátu sebevědomí a psychické stability, objevují se pocity bezmoci a intenzivní viny, nedůvěra ve vlastní schopnosti, depresivita a sebedestruktivní ladění.<sup>17</sup>

Autoři Ševčík a Špatenková<sup>18</sup> uvádějí portrét týrané ženy: materiální závislost na partnerovi; submisivita a poslušnost; minimum nebo žádné sociální kontakty s dalšími lidmi; omlouvání partnerova chování; ustrašenost; pocit vlastní bezmocnosti, beznaděje a bezcennosti; přesvědčení, že situace nemá řešení, ačkoliv je neúnosná;

---

<sup>12</sup> Tamtéž, s. 56

<sup>13</sup> VOŇKOVÁ, J.; SPOUSTOVÁ, I. *Domácí násilí v českém právu z pohledu žen. 2.přepřacované vydání*. Praha: profem, 2008. s. 17-20

<sup>14</sup> CONWAYOVÁ, L. H. *Domácí násilí. Příručka pro současné i potencionální oběti – se zákonem č. 135/2006 Sb. Platným od ledna 2007*. Praha: Albatros, 2007. s. 10

<sup>15</sup> STRÍLKOVÁ, P. FRYŠTÁK, M. *Vykázání jako prostředek ochrany před domácím násilím*. Key Publishing: Ostrava, 2009. s. 23

<sup>16</sup> Tamtéž, s. 23

<sup>17</sup> ČECHOVÁ, J. *Pomoc obětem domácího násilí. Příručka určená pomáhajícím profesím*. Persefona: Brno, 2010. S. 14

<sup>18</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. s. 115

intenzivní pocity viny; víra ve zlepšení chování partnera; stud mluvit o tom, co se děje; extrémní emocionální závislost na partnerovi.

V souvislosti s psychikou oběti se mluví o syndromu týrané ženy, který Čírtková<sup>19</sup> definuje jako „soubor specifických charakteristik a důsledků zneužívání, které vedou ke snížené schopnosti ženy efektivně reagovat na prožívané násilí“. Symptomy týraných žen lze rozdělit do tří kategorií. Za první jde o naučenou bezmocnost, která zahrnuje ztrátu respektu k vlastní osobě, ztrátu pocitu vlastní hodnoty. Druhou kategorií tvoří sebezničující reakce, které zahrnují zejména následující jevy: popírání viny útočnicka, popírání viktimizace, odmítání možností záchrany. Třetí kategorie je posttraumatická stresová porucha.<sup>20</sup>

Z uvedených charakteristik je zřejmé, že spolupráce s ohroženou osobou nepředstavuje pro sociálního pracovníka nic snadného, a to navzdory předpokladu, že všemu, co se s ohroženou osobou děje, dobře teoreticky rozumí a umí si dát do kontextu s tím, co se mezi ní a osobou násilnou odehrává. Bohužel ani v oblasti sociální práce není nic černobílé a každý klient, každý „případ“ má individuální okolnosti.

Sociální pracovník musí při práci s obětí domácího násilí mít dobrý přehled o všech důležitých informacích (z oblasti práva, psychologie, sociologie), které mohou přispět k řešení stávající situace ohrožené osoby. Ideálně tyto informace zužitkuje ve spolupráci s ohroženou osobou tak, aby jeho pomoc byla co nejprospěšnější. Přestože má k dispozici mnohá fakta, ne vždy musí být zřejmé, kdo je opravdu obětí. Pro sociální pracovníky je obecně obtížné, pokud vnímají klientovo ohrožení, který však stále váhá s uplatněním postupů, jež jsou podle mínění pracovníka nutné.

„Například ženy, které se rozhodnou ukončit soužití s násilným partnerem, se kterým mají děti, prožívají velké dilema. Na jedné straně chtějí pro děti zachovat úplnou rodinu, na druhé straně stojí nutnost ochránit své psychické a fyzické zdraví a nepoškodit danou situaci zdravý psychický vývoj svých dětí.“<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> BEDNÁŘOVÁ, Z. *Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. Acorus: Praha 2009. s. 16

<sup>20</sup> STŘÍLKOVÁ, P. FRYŠTÁK, M. *Vykázání jako prostředek ochrany před domácím násilím*. s. 35

<sup>21</sup> BEDNÁŘOVÁ, Z. *Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. s. 28

### 1.3 Sociální práce s obětí domácího násilí

„Oběti násilí a týrání v rodině vyžadují praktickou i duševní podporu.“<sup>22</sup>

#### 1.3.1 Principy práce s obětí domácího násilí

„Všichni pracovníci v pomáhajících profesích, kteří se při výkonu své profese dostávají do kontaktu s osobami ohroženými domácím násilím, by se měli naučit správně identifikovat domácí násilí.“<sup>23</sup>

Osoba ohrožená domácím násilím obvykle potřebuje pomoc týkající se následujících oblastí (dle Čírtkové a Vitoušové<sup>24</sup> se jedná o principy práce s obětí násilí).

##### *Materiální pomoc*

Týká se hledání bezpečného bydlení, pomoc při péči o dítě a zprostředkování přístupu k veřejným službám.

##### *Psychická podpora*

Klient očekává hlavně radu v krizové situaci, podporu sebeúcty a sebedůvěry, vedení k rozhodnosti a svépomocné skupiny.

##### *Právní pomoc*

Do této oblasti patří zejména právní poradenství ve věcech rozvodového řízení (děti a jejich opatrovnictví, majetek). Nezřídka se klienti ocitli ve vážné finanční situaci, chybí jim prostředky, aby se mohli existenčně zajistit. Právní pomoc se dotýká rovněž trestního práva.

#### 1.3.2 První kontakt

Sociální pracovník by měl dbát zejména na první setkání s ohroženou osobou. „Setkává-li se pracovník s obětí domácího násilí, měl by se vyzbrojit trpělivostí a

---

<sup>22</sup> ČÍRTKOVÁ, L. VITOUŠOVÁ, P. Sociální práce s oběťmi násilí v rodině. In: MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. s. 240

<sup>23</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. s. 115

<sup>24</sup> Srov. ČÍRTKOVÁ, L.; VITOUŠOVÁ, P. Sociální práce s oběťmi násilí v rodině. In: MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi*. s. 240

dostatkem času, aby měla žena možnost získat důvěru a vypovídat vše, co ji trápí. Pracovník může být třeba prvním člověkem, se kterým o své situaci hovoří. Na paměti by měl mít, že dlouhodobé násilí, kterému byla vystavena, se odrazilo na jejím prožívání, chování a jednání, které navenek může působit nelogicky a nevěrohodně.<sup>25</sup>

Při prvním rozhovoru pracovník mapuje situaci klienta, nezřídka je nucen klást i velmi nepříjemné otázky, aby zjistil, zda se opravdu jedná o domácí násilí. Toto musí činit velmi citlivě, protože týraná osoba bývá velmi nedůvěřivá.

„První kontakt by měl především sloužit k navázání důvěry, zmapování situace, pojmenování domácího násilí a jeho jednoznačné odsouzení, předání relevantních informací, pokud o ně má oběť zájem, nabídce konkrétní pomoci, předání nebo zprostředkování kontaktu na specializovaná pracoviště, která se domácím násilím zabývají.“<sup>26</sup>

### 1.3.3 Motivace k řešení

Dalším úkolem sociálního pracovníka je motivování oběti k řešení situace. Motivace znamená, že je oběť připravená na změnu a potřebu této změny skutečně pocítuje, touží po ní. Podle Bednářové oběť domácího násilí prochází obdobnými fázemi rozhodování jako osoby závislé.

#### *První fáze*

Ohrožená osoba nejprve o změně neuvažuje, ačkoliv může denně zažívat násilí a je nespokojená a nešťastná. Úloha sociálního pracovníka zde spočívá zejména v poskytnutí dostatečného prostoru pro vypovídání se. O řešení však oběť neuvažuje a na návrhy pracovníka reaguje odmítavě, proto by se jich měl pracovník vyvarovat. „Pracovník by měl pomoci jednoznačně problém pojmenovat jako domácí násilí, ujistit ji, že na dané situaci nemá vinu, odsoudit násilí a ubezpečit ji, že nikdo nemá právo jí ubližovat. Důležité je, aby vyvolal pochybnosti o tom, zda má nadále setrvávat v násilném vztahu.“<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Tamtéž, s. 240

<sup>26</sup> BEDNÁŘOVÁ, Z. *Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám.* s. 42

<sup>27</sup> Tamtéž, s. 43

### *Druhá fáze (ambivalence)*

Je provázena ambivalencí, kdy ohrožená osoba připouští možnost změny, ale zároveň ji odmítá. Zvažuje pozitiva a negativa svého rozhodnutí. Pracovník může oběť podpořit tím, že poukazuje na možná rizika, pokud situace zůstane stejná. Je nezbytné postupovat opravdu citlivě, ohrožená osoba je sama odpovědná za svůj život a jedná se pouze o její rozhodnutí.

### *Třetí fáze (rozhodování)*

Fáze třetí neboli fáze rozhodování znamená, že oběť touží po změně, chce obtížnou situaci řešit. Zde pracovník poskytuje zejména odborné sociální poradenství – podává informace o rozvodu, pomáhá sepsovat potřebné žádosti a poskytuje konkrétní informace postupů řešení. „Úloha pracovníka v tuto chvíli je předložit jasné a konkrétní možnosti řešení, analyzovat je spolu s obětí, pomoci jí zvolit takové řešení, které ona sama považuje v její situaci za nejlepší a podpořit ji při realizaci zvolených kroků.“<sup>28</sup>

### *Čtvrtá fáze (akce)*

Poslední fáze - tzv. akce - oběť podniká kroky k řešení situace. Sociální pracovník může pomoci zajistit například bezpečné bydlení nebo může předat kontakty na jiná specializovaná pracoviště.

„V praxi se setkáváme s velmi častým jednáním pracovníků pomáhajících profesí, kteří ve snaze okamžitě pomoci oběti domácího násilí zahájí akci na její záchranu ve chvíli, kdy ona si teprve ujasňuje, co vlastně zažívá, tzn. je ve fázi neuvědomění si problému nebo v lepším případě uvědomění si, ale ještě neprošla fází zvažování a rozhodování. Pokud pracovník volí při jednání s obětí postupy, které neodpovídají fázi, v níž se nachází, narazí pouze na odpor a odmítání navrhovaných řešení.“<sup>29</sup>

At' už se oběť domácího násilí rozhodne jakkoliv, sociální pracovník musí její volbu respektovat a nechat otevřené dveře pro další spolupráci.

---

<sup>28</sup> BEDNÁŘOVÁ, Z. *Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám.* s. 46

<sup>29</sup> Tamtéž, s. 46

#### 1.3.4 Krizová intervence

Násilí a agrese mohou být na jedné straně reakcí na krizi, jejím projevem nebo důsledkem. Na druhou stranu mohou být spouštěčem krizí dalších – jak vlastních, tak především krizí u jiných osob.<sup>30</sup>

Někdy oběti domácího násilí přicházejí v akutní krizi (například po napadení násilníkem, v období, kdy je násilník vykázán Policií ČR, když se o násilí dozví někdo z rodiny; když byl vážně ohrožen život oběti apod.). Sociální pracovník poskytuje krizovou intervenci, jež „je zaměřena především na zastavení kontraproduktivního jednání, zpřehlednění prožívání, strukturování situace, podporu jeho schopnosti a rozvoj kompetencí řešit situaci vlastními silami.“<sup>31</sup>

„Základem práce je zjištění zakázky oběti, tedy jakou konkrétní pomoc ze strany pracovníka ona sama skutečně chce. Často se stává, že to nedokáže sama formulovat nebo říká, že chce radu. Pracovník by však neměl přijmout roli poradce, měl by oběť během rozhovoru vést k tomu, aby s jeho pomocí našla řešení, podporu sama. Pokud není jasné, co oběť opravdu sama chce dělat a řešit, může se stát, že pracovník ve snaze pomoci řeší s obětí to, co on sám považuje za důležité a co si on myslí, že by potřebovala. Oběť se pak cítí nepochopená, roste v ní napětí, rozhovor není spontánní a vážne a na příští konzultaci se nedostaví.“<sup>32</sup>

„Přímá práce s obětí domácího násilí je velmi zátěžová na psychiku a vyžaduje od pracovníka emoční stabilitu, životní zkušenosti, dobré komunikační schopnosti, empatii a odborné znalosti. Pracovník se setkává s náročnými a bolestnými situacemi, které nemají jednoznačné a pozitivní řešení. Zároveň se musí často vyrovnávat se situací, kdy se oběť rozhodne setrvat v prostředí násilí, které je pro ni i pro děti ohrožující. Pracovník tak může mít vůči oběti ambivalentní pocity. Zároveň musí často řešit otázku, nakolik jsou děti v takové rodině ohroženy na zdravém vývoji a zda do rodinného systému intervenovat.“<sup>33</sup>

---

<sup>30</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. S. 106

<sup>31</sup> BEDNÁŘOVÁ, Z. *Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. s. 47

<sup>32</sup> Tamtéž, s. 49

<sup>33</sup> Tamtéž, s. 63-64



### 1.3.5 Individuální plánování

Individuálně plánovat ukládá poskytovatelům sociálních služeb jako povinnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a prováděcí vyhláška k tomuto zákonu. Čeští poskytovatelé pro individuální plánování vycházejí zejména z angloamerického modelu, v přístupu zvaném case management – v češtině se překládá například jako případové vedení. „Jde o přístup vyvinutý pro sociální práci s lidmi, kteří trpí vážnými nebo dlouhodobými duševními obtížemi, můžeme jej však velmi snadno modifikovat pro potřeby dalších cílových skupin sociálních služeb.“<sup>34</sup>

Mezi základní prvky case managementu patří přehled o potřebách a schopnostech klienta, dále plán obsahující přesně definované cíle, uskutečňování plánu, monitoring dosaženého nebo naopak nedosaženého pokroku a vyhodnocování práce a výsledků. Individuální plán oběti domácího násilí zahrnuje následující oblasti: oblast sociální (bydlení, finance, zaměstnání) a sociálně právní (úprava práv a povinností k nezletilým dětem, výživné, rozvod, výživné manžela, společné jmění manželů, trestní oznámení, exekuce, zrušení společného nájmu apod.).

Individuální plán velmi dobře ilustruje, jak náročná je sociální práce s obětí domácího násilí – včetně samotné sociální práce je třeba znát mnoho faktů z právní oblasti, mít na paměti technické záležitosti, zároveň však neopomíjet stránku psychologickou.

### 1.4 Ideální řešení

Rozhodnutí ohrožené osoby, ať už je jakékoliv, musejí sociální pracovníci respektovat. Toto se vztahuje i na situace, kdy se osoba ohrožená domácím násilím rozhodne nedělat zásadní rozhodnutí a setrvá v bludném kruhu domácího násilí. Odchod od násilné osoby znamená ve většině případů opuštění společně vybudovaného domova (to se týká i dětí, které mimo domova mohou přijít i o otce), složité vypořádávání majetko-právních vztahů, ohrožení společných přátelských vztahů, ztráta zaměstnání, zhoršení

---

<sup>34</sup> BEDNÁŘOVÁ, Z. *Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám.* s. 56

ekonomické situace a tím i snížení životní úrovně a další více či méně významné ztráty.<sup>35</sup>

„Její rozhodnutí může u pracovníků někdy vyvolat frustraci z marné práce, obavy o zdraví a život ženy a nepochopení vůči ní, nicméně musí to akceptovat a nenechat se odradit. Musí zůstat pozitivní a otevření směrem do budoucnosti. Případy domácího násilí nemají nikdy okamžité, jednoduché a jednoznačné řešení. Rozhodnutí definitivně odejít z násilného vztahu může trvat dlouho a žena může učinit i několik pokusů. Je třeba pochopit, že to není jednoduché – žena odchodem od partnera neztrácí jen vztah, který je sice násilný, nicméně nějaký je, ztrácí toho mnohem více – a právě tyto navazující ztráty jsou pro ostatní méně srozumitelné.“<sup>36</sup>

*„My často nevíme, co to je ideální řešení, nebo se třeba domníváme, ale jsme trochu někde jinde než klient a klient často neví, jakou cestou se má ubírat, kam má jít (...) prostě není to jednoduchá záležitost, je ve hře spousta věcí, jsou tam děti, ekonomická záležitost, potom psychika obětí domácího násilí, jsou poměrně často narušené tím, že dvacet let žijí s agresorem, který je tyranizuje. Ony ani nemohou být úplně psychicky v pořádku. A i když vlastně tu situaci vyřeší a od agresora odejdou, tak ani potom nejsou úplně v pořádku.“<sup>37</sup>*

## 1.5 Shrnutí

Cílem první kapitoly je přiblížit sociální práci s oběťmi domácího násilí a ukázat, jak náročná a obtížná tato spolupráce může být. Pracovník se ve své praxi setkává se závažnými případy, kdy je reálně ohrožen lidský život a zdravý psychický vývoj jedince. Pomáhající je každodenně konfrontován se situacemi, jež však musí pomoci klientovi zvládnout, byť se sám cítí mnohdy bezmocný. Při řešení popisovaných problémů (ohrožení lidského života a důstojnosti, důsledky fyzického a psychického násilí, rozpad rodiny, ohrožení zdravého vývoje dětí, finanční tíseň, apod.) zcela přirozeně vyvstávají na straně sociálních pracovníků etická dilemata.

---

<sup>35</sup> ŠEVČÍK, D.; ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Domácí násilí. Kontext, dynamika a intervence*. S. 94

<sup>36</sup> Tamtéž. S. 93-94

<sup>37</sup> Rozhovor (1) se sociálním pracovníkem

## 2. Etická dilemata

Kapitola krátce vymezuje pojem etické dilema, popisuje dilemata pro oblast sociální práce tak, jak je uvádějí autoři L. Musil, D. Nedělníková, S.Banks a M. Nečasová, a ve stručnosti nás seznamuje s procesem vzniku dilemat. Dále kapitola představuje konkrétní etická dilemata sociálních pracovníků při práci s obětí domácího násilí, která byla identifikována na základě provedené výzkumné sondy. Krátce se věnuje osvětlení významu etiky pro sociální práci a dále tématu, jakou roli sehrává osoba sociálního pracovníka, který se potýká s dilematickými situacemi.

### 2.1 Pojmové vymezení

Etické dilema je označováno jako obtížná, někdy neodkladná volba mezi stejně nepřijatelnými možnostmi. Je to situace, „kdy si sociální pracovník uvědomuje dvě nebo více vzájemně konfliktních možností, jak rozhodnout, přičemž tyto možnosti představují vzájemně neslučitelné morální principy.“<sup>38</sup>

Jinek a Kříšťan<sup>39</sup> osvětlují rozdíl mezi pojmem dilema užitým pro oblast sociální práce a jeho vztahem k etice. „V sociální práci zpravidla užíváme pojmu „dilema“ pro popis situace, ve které se pracovník musí rozhodnout mezi dvěma vzájemně neslučitelnými možnostmi; v etice naproti tomu tento pojem obvykle označuje situaci, kdy jednáící stojí před dvěma nepřijatelnými možnostmi konání.“

Heidbrink<sup>40</sup> popisuje morální dilema, které je podle něj tísnivou situací, „kdy se musíme rozhodovat mezi dvěma možnostmi.“ Přitom obě tyto možnosti obsahují cosi negativního. Dilema má podle něj formu sporného konfliktu.

Podle Musila<sup>41</sup> lze rozlišovat dilemata zjevná (neodbytná) a latentní. Zjevné dilema, kdy pracovní podmínky a také způsob, kterým jsou tyto podmínky vnímány, nutí

---

<sup>38</sup> NEČASOVÁ, M. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. *Sociální práce*, 2010. s. 76

<sup>39</sup> JINEK, J.; KŘÍŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. *Sociální práce*, 2011. s.126

<sup>40</sup> HEIDBRINK, H. *Psychologie morálního vývoje*. Praha: Portál, 1997. s. 70

<sup>41</sup> MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. s. 38

pracovníka se rozhodnout mezi dvěma neslučitelnými možnostmi, vystane důsledkem „konfliktu s okolím“ nebo k němu vede „boj motivů“, které sami pracovníci prožívají. Zjevné dilema se stane latentním, když pominou okolnosti, jež volbu mezi jednotlivými možnostmi ztěžovaly, naléhavost dilematu tak ustoupí do pozadí. Pracovník tímto řešením zjevné dilema načas potlačí. Časem se opět může latentní dilema stát zjevným.

## 2.2 Etická dilemata v sociální práci

Musil<sup>42</sup> uvádí, že se sociální pracovníci ve své každodenní praxi setkávají se sedmi typy dilemat: Komplexní, nebo zjednodušené cíle; Množství klientů, nebo kvalita služeb; Neutralita, nebo favoritismus; Jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem; Procedurální nebo situační přístup; Materiální, nebo nemateriální pomoc; Zasáhnout, či nezasáhnout. Tato dilemata, Musil je označuje jako všední, vyvstávají, když pracovníci kvůli nepříznivým pracovním podmínkám nemohou s klienty jednat tak, jak by považovali za adekvátní. Do stejné situace se mohou dostat, pokud v daných pracovních podmínkách mohou uplatnit odlišné, stejně přijatelné, ale neslučitelné postupy. „Nesrovnalosti pracovních podmínek komplikují sociálním pracovníkům a jejich spolupracovníkům všední život. Brání žít v souladu s vlastním svědomím a přizpůsobovat svoji každodenní práci hodnotám, cílům a zájmům, které považují za důležité. Řadoví pracovníci se proto snaží najít a ospravedlnit přijatelná řešení všedních dilemat, která odsud plynou.“<sup>43</sup>

Podle Nečasové<sup>44</sup> dochází k etickým problémům a dilematům ve třech oblastech: oblast týkající se práv a kvality života jednotlivců (vztah pracovník a klient), oblast týkající se obecného blaha (vztah ke společnosti, požadavky zaměstnavatele, apod.), oblast týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku (dosahování určitých změn v určité skupině, který přinese vliv do společnosti).

Nedělníková<sup>45</sup> rozděluje dilemata do čtyř kategorií: rozhodování mezi protichůdnými cíli (zakázka uživatele versus zakázka veřejné instituce, zájem uživatele versus veřejný zájem, členové těžké rodiny mají protichůdné zájmy, pracovník

---

<sup>42</sup> MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ Dilemata práce s klienty v organizacích. s. 45

<sup>43</sup> MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ Dilemata práce s klienty v organizacích. s. 45

<sup>44</sup> NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: MU, 2001.

<sup>45</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. Dilemata terénní sociální práce. In JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. (Eds.) *Profesní dovednosti sociálního pracovníka. Sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 381-384

pracuje současně s klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě); dilemata pomáhajícího vztahu (otázky hranic ve vztahu ke klientům, dilema pomoci a kontroly); dilemata volby způsobů řešení (tendence zasahovat pod tlakem okolností do témat, na která nedostačuje kvalifikace pracovníka, volba strategií, které mohou pro klienta představovat riziko) a dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit (dilema nároků profese a vlastního bezpečí, dilemata vycházející z vlastních nezpracovaných témat či osobnostního nastavení).

Banks<sup>46</sup> rozlišuje dilemata podle profesních zkušeností sociálních pracovníků – jiná dilemata řeší začínající pracovníci a jiná dilemata pak řeší ti zkušenější.

Začínající pracovníci se většinou seznamují s chodem pracoviště a svou náplní práce, každý klient pro ně představuje „nový případ“, při řešení bývají nejistí a zmatení, často se proto obracejí na zkušenější kolegy a kopírují jejich postup, pokud se jim zdá vhodný nebo pokud by jim jiné jednání mohlo přinést „nepříjemnosti“. Začínající pracovník řeší na počátku své praxe hned několik problémových oblastí. Má nedostatek zkušeností a nakonec i praktických znalostí pro práci s klienty, je nucen se vyrovnat s nejasností své role, která samozřejmě souvisí s nejasně vymezenou rolí sociální práce vůbec.

Banks definuje následující dilematické situace: diskrétnost nebo oznámení závažných skutečností vedoucímu, podobně diskrétnost nebo role agenta státu (tedy oznámení závažných skutečností příslušnému úřadu), zájem klienta nebo udržení si vztahu s jinou autoritou, individuální přístup (příliš úzké zaměření na potřeby a práva klienta) nebo širší souvislosti, hranice odpovědnosti pracovníka, právo vnucovat vlastní hodnoty.

Zkušený pracovník má přehled o možných postupech a často má i představu, jak jimi může problém klienta negativně či pozitivně ovlivnit. Banks<sup>47</sup> v této souvislosti zmiňuje nebezpečí možné ritualizace u zkušených pracovníků. Zkušení pracovníci se mohou potýkat s následujícími dilematy: klientův zájem nebo tlak pravidel organizace, sebeurčení klienta nebo dobro pro co největší počet lidí.

Levická hovoří o následujících dilematických situacích pro oblast sociální práce: dávat přednost svobodnému rozhodování nebo respektovat etický kodex; zda přistupovat ke klientům individuálně nebo se všemi klienty jednat stejně (podobně uvádí i Musil v dilematu Procedurální, nebo situační přístup); hodnotit nebo nehodnotit

---

<sup>46</sup> BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. s. 154-162

<sup>47</sup> Tamtéž, s. 154-162

(klienty) a mlčenlivost versus ochrana (ohlášení).<sup>48</sup>

Dilemata se nemusejí vždy vyskytovat jednotlivě, „izolovaně“, naopak se setkáváme s jejich prolínáním. Stejně tak si nemusíme být vždy jisti, koho všeho se týká. Až naše konečné rozhodnutí ukáže, kolik lidí jím bylo „zasaženo“, nicméně to neznamená, že jako sociální pracovníci nebudeme zvažovat možné následky dopředu. Velmi problematické se zdá být i pouhé uvědomění si dilematické situace, sociální pracovník musí mít schopnost reflektovat nejen svoji práci, ale hlavně sebe sama. Vnímání konkrétní situace jako dilematické je velmi subjektivní záležitostí.

Pomáhající se musí rozhodovat a „rozhodování je jádrem aktivit profesionální sociální práce. Pokud chtějí sociální pracovnice a pracovníci naplňovat cíle sociální práce, jakými jsou dosahování lidského blaha, sociální spravedlnosti a prevence lidského utrpení, měli by věnovat procesu „rozhodování“ značnou pozornost.“<sup>49</sup>

V praxi se sociální pracovníci potýkají s velkou nejistotou, protože nikdy nemohou přesně vědět, kam jejich rozhodnutí povedou. Podle autorů Janebové a Musila<sup>50</sup> nelze absolutně vyloučit chyby, ale pouze je redukovat tím, že „posuzování pomáhajících bude co nejotevřenější a bude odpovídat kontextu situace.“ Postmodernistická perspektiva v sociální práci řadí dokonce nejistotu do pozitivních kvalit pracovníka, nejistota znamená otevřenost, kladení si stále nových otázek, sebereflexi a reflexi situace.<sup>51</sup>

Prostředí sociální práce je typické vždy přítomnou možností pádu do etického dilematu. Jde o prostředí nerealistického očekávání, že se podaří vyřešit všechny problémy, jež však mají kořeny hlouběji, než sahají možnosti intervence sociální práce.<sup>52</sup> „Každé řešení etického dilematu znamená neuspokojivý výsledek pro zúčastněné, na kterém nezmění nic ani citlivá a důsledná analýza situace. Sociální pracovník mnohdy jako jediný zůstává v této situaci s jednou výhodou; je si totiž bezvýhodnosti díky hlubšímu vhledu do povahy etického dilematu – a nakonec i povahy sociální práce jako takové – dopředu vědom.“<sup>53</sup>

---

<sup>48</sup> Srov. LEVICKÁ, J. Etické dilemy sociální práce. In FISCHER, O.; JANDEJSEK, P.; KROUPOVÁ, A. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008. s. 19-22

<sup>49</sup> JANEBOVÁ, R. „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce*, 2010. s. 90

<sup>50</sup> JANEBOVÁ, R.; MUSIL, L. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce*, 2007. s. 58

<sup>51</sup> Tamtéž, s. 58

<sup>52</sup> FISCHER, O. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In FISCHER, O.; JANDEJSEK, P.; KROUPOVÁ, A. *Etika a lidská práva v sociální práci*. s. 17

<sup>53</sup> Tamtéž, s. 29

## 2.3 Proces vzniku dilemat podle Musila a Nečasové

Proces vzniku dilemat probíhá ve čtyřech na sebe navazujících fázích.<sup>54</sup>

Pracovníci jsou konfrontováni s nesourodými pracovními podmínkami, např. překážky zvládnutí životní situace klientem jsou početné, potřebných klientů mnoho, dostatek času na řešení potíží naopak málo.

Skrze morálně neutrální percepce kolizních očekávání pracovníci prožívají zkušenost s nesourodými pracovními podmínkami, např. pracovníci chtějí udělat pro klienta vše potřebné, a současně se zaměřit jen na to hlavní.

„V dilemata se v očích pracovníků mění jen ty konflikty očekávání, vůči nimž jsou pracovníci „morálně citliví“, což znamená, že jsou schopni si „uvědomit morální povahu této situace“ a díky tomu „číst morální dilema v reálné situaci“.“<sup>55</sup>

„Sociální pracovníci se nebudou dilematem vážně zabývat, pokud jsou přesvědčeni, že volba mezi neslučitelnými možnostmi není věcí jejich odpovědnosti. Pokud však pocit odpovědnosti za provedení volby mají, vystane před nimi tzv. „neodbytné dilema“. Přítomnost a stálost tohoto pocitu souvisí s „houževnatostí“, s níž sociální pracovníci uplatňují své morální ideály.“<sup>56</sup>

## 2.4 Role sociálního pracovníka

Od sociálních pracovníků se očekává naprosto spontánní prosociální jednání, tedy jednání, které respektuje prospěch jiných osob, ochotu pomoci druhému, empatii, sdílení problémů a prosazování pozitivních společenských cílů.<sup>57</sup>

„Výkon pomáhajících se dotýká nejpodstatnějších hodnot člověka – zdraví, autonomie, osobnosti a svobody. Jsou to hodnoty, které nejsou na prodej. Jde o vztah mezi klientem a pracovníkem. Pracovníci mají velkou moc, jak ovlivnit život klienta.

---

<sup>54</sup> MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. Zvládnutí nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In: ŠRAJER, J.; MUSIL, L. (eds.) *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Albert, 2008. s. 88

<sup>55</sup> MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. Zvládnutí nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In: ŠRAJER, J.; MUSIL, L. (eds.) *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Albert, 2008. s. 88-89

<sup>56</sup> Tamtéž, s. 89

<sup>57</sup> JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. s. 9.

Pracovník však nesmí sledovat v první řadě svůj zájem, ale potřeby klienta a společnosti. Jde i o osobní a personální odpovědnost za přijaté rozhodnutí<sup>58</sup>.

Sociální práce je profesí se zvláštními nároky. Podle Úlehly<sup>59</sup> je profesionální pomoc zvláštní situací. Pracovník je v ní osobně, nemůže odložit vlastní prožívání a zároveň se soustavně rozhoduje a musí volit mezi možnostmi. Při rozhodování v sociální práci nelze většinou dosáhnout jistoty, pracovníci se této jistotě mohou pouze přibližovat.<sup>60</sup>

Významnou roli má vztah mezi pomáhajícím a klientem. Vztah se vyznačuje důvěrou, kterou klient do pomáhajícího profesionála vkládá.<sup>61</sup> Sociální pracovník má však i moc ovlivnit klientův život a znamená to pro něj velké břemeno. V sociální práci je někdy nutné jednat proti vůli klienta, který si vždy není vědom, co je pro něj dobré. O tomto dobru pak rozhoduje sociální pracovník.<sup>62</sup>

Güggebuhl-Craig poodhaluje problém mocenského stínu pracovníka. „Všichni lidé činní v sociálních profesích, všichni, kteří pracují, aby „pomáhali lidem“, jsou v psychologickém pozadí svého konání velmi rozpolčení. Vůči okolí a před vlastním svědomím se sociální pracovník cítí zavázán k tomu, aby měl jako hlavní motiv svého konání ochotu pomáhat. V temné hloubi duše však zároveň konsteluje opak – nikoli přání pomáhat, ale potěšení spojené s touhou vládnout a zbavit klienta moci.“<sup>63</sup>

Aby se mohl sociální pracovník správně rozhodnout, respektive zvolit správný postup, musí být dobře teoreticky vybaven – ve vztahu ke zmiňované cílové skupině je nutností znát pojem domácí násilí, jeho znaky, formy, postavení a chování oběti, násilníka, doprovodné jevy, psychologické a právní aspekty, možnosti řešení a postupy dalších organizací, potažmo státních orgánů (Policie ČR, orgán sociálně právní ochrany dětí, soudy atd.).

Pouhá teoretická výbava ale jistě nestačí. Jak uvádí Kopriva<sup>64</sup> „nemusíme pochybovat o tom, že vztah ke klientovi je v pomáhajících profesích podstatnou složkou povolání (...) Pomáhající pracovník se velmi často setkává s lidmi v nouzi, v závislém

---

<sup>58</sup> HRONOVÁ, M. Etika v sociální práci. In: MAHROVÁ, G.; VENGLÁŘOVÁ, M. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. s. 50

<sup>59</sup> ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Písek: Renesance, 1999. s. 131

<sup>60</sup> JANEBOVÁ, R.; MUSIL, L. *Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc*. s. 58

<sup>61</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. s. 14

<sup>62</sup> Srov. GÜGENBUHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. s. 13-14

<sup>63</sup> Tamtéž, s. 14

<sup>64</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 15



postavení, kteří zpravidla potřebují víc než pouhou slušnost: přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že pomáhajícímu pracovníkovi nejsou na obtíž, že pracovník je neodsuzuje. Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.“

Nebylo by na místě tvrdit, že práce s jakoukoliv jinou cílovou skupinou služeb sociální práce je méně náročná, avšak osoba ohrožená domácím násilím je ohrožena újmou na zdraví, v některých případech dokonce na životě, a patologické soužití mnohdy trvá roky nebo velkou část života. Nezřídká jsou ohroženy rovněž nezletilé děti, které je třeba chránit před negativními dopady. Byť se zdá, že řešení je nasnadě – tedy odchod od násilné osoby, musíme jako sociální pracovníci respektovat přání klienta. Pokud oběť odmítá rozbít rodinu a rozhodne se s násilnou osobou žít a problémy řešit jinak než odchodem, měl by pracovník respektovat i takové rozhodnutí, i když s ním vnitřně jakkoliv nesouhlasí a považuje jej za krajní možnost.

Sociální práce s oběťmi domácího násilí pro pomáhající znamená neustále se potýkat s obtížným rozhodováním, které má nezřídká povahu dilemat, ne vždy však danou situaci vnímají všichni pracovníci shodně jako dilematickou. Podle Nečasové<sup>65</sup> je pracovník ve svém vnímání situace ovlivněn objektivními a subjektivními okolnostmi. Za důležité považuje úroveň jeho morální citlivosti, schopnosti reflexe situace a celkově zralost jeho osobnosti. Stěžejní jsou také zkušenosti v rozhodování v morální oblasti a, jak již bylo uvedeno, úroveň jeho znalostí a dovedností.

Podle Mátela<sup>66</sup> leží klíč při řešení dilematických situacích v osobě sociálního pracovníka, v jeho osobnosti, zkušenostech, zručnosti a vědomostech. Rovněž je podle něj vhodné, aby se začínající pracovníci učili od těch zkušenějších, protože ti mohou mnohé zdánlivě dilematické situace řešit klidně, profesionálně a kompetentně. Zkušenější pracovníci by zase měli umět své zkušenosti předat „nováčkům“ ochotně a bez známek ironie. Důležité je ptát se a nebát se otázek, jejich nepřítomnost ve složitých situacích nebývá známkou profesionality, ale naopak „stereotypu

---

<sup>65</sup> Srov. NEČASOVÁ, M.; DOHNALOVÁ, Z.; TALAŠOVÁ, R. Užití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. *Sociální práce*, 2010. s. 77

<sup>66</sup> MÁTEL, A. Systematický postup při řešení dilemat v sociální práci. In MÁTEL, A.; SCHAVEL, M.; MUHLPACHER, P. a kol. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. s. 113

a nevnímavosti komplikovanosti situace“.<sup>67</sup> „Profesionál není ten, kdo nemá otázky, ale ten, kdo s nimi dokáže pracovat.“<sup>68</sup>

„Ženy a muži v sociální práci jsou zpravidla konfrontováni s obzvlášť obtížnými situacemi. Musí se jim dařit ve velmi tíživých a problémových situacích brát lidem takové, jakí jsou, aby vůbec mohli navázat kontakt a poskytnout smysluplnou pomoc. V této profesní oblasti musí člověk zvládat mnohá zklamání a často se spokojit i s velmi malým úspěchem, což může vyvolat mentalitu rezignace nebo přizpůsobení se redukováným obrazům člověka.“<sup>69</sup>

„Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.“<sup>70</sup> Pomáhající má být profesionálem schopným reflexe a z této pozice má posuzovat své povinnosti. Své jednání by měl umět veřejně obhájit a v řešení dilematických situacích by neměl zůstat osamocen; hledání etických přístupů ke konkrétním situacím v praxi sociální práce by mělo být záležitostí celé organizace.<sup>71</sup>

„Pouze pokud je sociální pracovník jistý ve svých osobních hodnotách, v hodnotách profese i ve způsobech, jak je naplňovat, dokáže reflektovat, identifikovat etická dilemata, rozpoznat, jak vznikají, a převádět svá etická rozhodnutí do praxe.“<sup>72</sup> Při etické reflexi významně vstupuje důraz na znalost sebe sama, zejména na hodnoty a principy, ze kterých sociální pracovník vychází při snaze o objektivní posuzování konkrétních faktů daného problému, dilematu. V pozadí znalosti sebe sama je nárok na sociálního pracovníka, aby si byl vědom motivů, pro něž vykonává profesi sociální práce a jejichž reflexi bude třeba v pojetí etiky zohlednit.<sup>73</sup>

---

<sup>67</sup> MACHULA, T. Základní etické teorie. In FISCHER, O.; MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. Praha: VOŠ Jabok, 2008. s. 51

<sup>68</sup> Tamtéž, s. 51

<sup>69</sup> Srov. RENŮČKL, E. Rodiny v silovém poli společenských realit: teologicko etická reflexe. In ŠRAJER, J.; MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. s. 75

<sup>70</sup> Etický kodex sociálních pracovníků ČR.

<sup>71</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. s. 391

<sup>72</sup> Tamtéž, s. 391

<sup>73</sup> FISCHER, O. *K pojetí etiky pro sociální práci*. s. 18

## 2.5 Etika v sociální práci

Definovat pojem etika není rozhodně jednoduchou záležitostí. Jankovský uvádí, že etika je nauka „zabývající se správným (obvyklým) jednáním v lidském společenství.“<sup>74</sup> Uvádí také definici, podle níž je etika filosofickou disciplínou zabývající se správným způsobem života, vychází z racionálních přístupů. Snaží se najít obecné a společné základy, na kterých morálka (předmět etiky) stojí. Etika je tak teorií morálky.<sup>75</sup>

Podle Nedělníkové<sup>76</sup> „bývá etika vymezována jako filozofická či vědecká disciplína, zabývající se mravností, jiní ji za vědu nepovažují a chápou etiku jako pojetí, pokusy o definování, či dokonce definice zla, dobra, ctnosti, spravedlnosti apod., spojené s mnoha dalšími pojmy, jež vyjadřují „kvalitu“, „lidskost“ soužití lidí a jejich různých uskupení.“ Etiku lze zjednodušeně definovat jako vědu „o mravnosti člověka, o původu a vývoji jeho morálního vědomí, svědomí a jednání.“<sup>77</sup>

Předmětem etiky je morálka, která hodnotí jednání člověka z hlediska dobra a zla, toto hodnocení se děje porovnáním se svědomím jedince.<sup>78</sup> Podle Thompsona se etika „zabývá tím, co je správné a co nesprávné, zkoumá mravní rozhodnutí lidí a způsoby, kterými se je snaží odůvodnit.“<sup>79</sup> Vznik a vývoj etiky (jako teorie morálky) jsou zvláštním způsobem spojeny s náboženstvím, v evropských zemích se jedná zejména o křesťanství.<sup>80</sup>

Jaký je význam etiky pro sociální práci? Slovník sociální práce<sup>81</sup> uvádí, že etika v sociální práci je v podstatě soubor mravních zásad, které by sociální pracovník měl dodržovat. Není možné vykonávat povolání sociálního pracovníka bez dodržování určitých etických zásad a bez ochoty ke službě druhým.<sup>82</sup> Fischer<sup>83</sup> říká, že „etiku sociální práce jako profesní disciplínu nelze pojmout pouze jako učení o tom, co je dobré. Spíše je třeba akcentovat požadavek etické správnosti hledaného řešení a citlivosti pro východiska, o která se lze v navržených řešeních opírat.“

---

<sup>74</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. s. 22

<sup>75</sup> Tamtéž, s. 22

<sup>76</sup> Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. s. 378

<sup>77</sup> HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. s. 144

<sup>78</sup> JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. s. 21-22

<sup>79</sup> THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004. s. 14-15

<sup>80</sup> LEVICKÁ, J. Etické dilemy sociální práce. s. 14

<sup>81</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 63-63

<sup>82</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. s. 157

<sup>83</sup> FISCHER, O. *K pojetí etiky pro sociální práci*. s. 17-18

„Smyslem etiky v oboru sociální práce je zejména pracovníkům umožnit, aby příslušné etické principy a hodnoty rozeznal a dovedl s nimi pracovat v příslušném kontextu.“<sup>84</sup> Sociálním pracovníkům nejde o etiku jako o „abstraktní filosofickou disciplínu, ale o konkrétní efekt etického uvažování, který by se měl odrazit v jejich každodenní praxi.“<sup>85</sup> Úkolem etiky není určovat, co, kdo a jak má v sociální práci dělat, ale především poukázat na potřebu kritické reflexe sociální práce z pohledu „člověka, který je chopen stát také mimo vlastní sociální práci.“<sup>86</sup>

„Spojení etiky a sociální práce může přinést osvobozující a radostnější vhléd do problémů sociální práce především v souvislosti se znalostí dalších disciplín – např. s právními a lidsko-právními principy. V základě tohoto spojení etiky a sociální práce však musí stát povědomí o charakteristických požadavcích na eticky zajímavé jednání<sup>87</sup>, které bude vycházet z každodenní lidské zkušenosti. Z nich pak bude patrná podpůrná role etiky při řešení dilemat v sociální práci.“<sup>88</sup> Někteří autoři se shodují, že etika by mohla být pojítkem mezi jednotlivými fragmentovanými oblastmi sociální práce.<sup>89</sup>

Sociální pracovníci se běžně dostávají do eticky problematických či dilematických situací. Svoji roli v tom hrají moc, odpovědnost a privilegia, které s sebou daná profese přináší. V České republice se sociální pracovník opírá kromě platné legislativy také o Kodex sociálních pracovníků, který „představuje soubor pravidel či zásad, jimiž se mají sociální pracovníci jako profesní skupina řídit.“<sup>90</sup>

„Etické chování však není spojeno pouze s vnějšími pravidly chování v rámci etických kodexů, ale i se subjektivními pocity sociálního pracovníka, jak by měl v dané situaci jednat, aby jeho rozhodování a chování bylo etické.“<sup>91</sup> Kodex v ideálním případě prohlubuje uvědomování si etických problémů sociálních pracovníků a zvyšuje jejich citlivost k etickému jednání a může poskytnout pomoc při obtížném rozhodování.<sup>92</sup>

---

<sup>84</sup> Tamtéž, s. 20

<sup>85</sup> Tamtéž

<sup>86</sup> FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. s. 9

<sup>87</sup> Podle Fischera lze za eticky významná jednání považovat taková, která splňují tři následující podmínky: v etice jde o jednání, jež má přímý vliv na blaho, na pocit štěstí, na skutečné dobro společnosti a člověka. Nebo může mít v tomto smyslu negativní vliv. Zároveň požadujeme, aby se nejednalo o náhodné jednání, ale aby bylo jednajícím rozumově zdůvodnitelné nebo uznatelné. Jednání musí být učiněno svobodně. FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. s. 10

<sup>88</sup> FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. s. 10

<sup>89</sup> NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 22

<sup>90</sup> NEDELNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. s. 378

<sup>91</sup> Tamtéž, s. 378-379

<sup>92</sup> Srov. TIMULÁK, L. *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru. Integrativní rámec*. Praha: Portál, 2006. s. 134

Ovšem jak uvádí Nedělníková<sup>93</sup>, etická dilemata mohou být natolik specifická, že při jejich řešení nestačí jako odpověď etický kodex.

Studium etiky pro sociální práci by mělo „budovat schopnosti kritické analýzy profesních situací, které mají vztah k dobru nebo újmě všech zúčastněných, především však klientů, a respektují jejich svobodu a autonomii. Zároveň musí napomoci zdravému sebevědomí sociálního pracovníka, k jeho vědomí zodpovědnosti vůči klientům, zadavateli zakázky i sobě samému, a to vše při zachování pracovní pohody a osobní integrity.“<sup>94</sup>

Etika v sociální práci se stává disciplínou, která „vyžaduje schopnost odstupu od konkrétní a důsledně vyhodnocené pracovní situace s ohledem na hranice abstraktního uvažování k vytvoření scénáře nebo hypotézy eticky přijatelného řešení profesní situace analýzy předpokládaného scénáře nebo již uskutečněného řešení z pohledu všech eticky významných vlivů na hodnotu daného řešení a jeho dopad na zúčastněné.“<sup>95</sup> Sociální pracovník má tendenci co nejrychleji vyřešit klientovu zakázku.

Etický rozměr sociální práce však tomuto běžnému a pochopitelnému přístupu přidává požadavek reflexe těchto postupů s ohledem na etickou stránku navrženého řešení.<sup>96</sup>

Pojetí člověka v sociální práci velmi úzce souvisí s výkonem pomáhající profese. Sociální pracovník se setkává s různými lidmi, které nechápe a nehodnotí pouze na základě toho, kým jsou a jakou roli ve společnosti mají. Etika a pojetí člověka spolu souvisejí, stejně jako etická hodnocení, které vyslovujeme.<sup>97</sup>

### 2.5.1 Pojetí člověka a etické principy v sociální práci

V moderní společnosti existuje široká škála pojetí člověka, protože právě člověk je bytostí komplexní a složitou. Právě proto na něj můžeme pohlížet z mnoha stran. Lze vysledovat dva hlavní proudy: křesťansko-humanistické pojetí a naturalistické a technicko-ekonomické pojetí. Humanistické pojetí člověka se označuje jako optimistické, věří, že člověk je schopen se rozhodnout a aktivně nastoupit cestu dobra,

---

<sup>93</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. s. 391

<sup>94</sup> FISCHER, O. *K pojetí etiky pro sociální práci*. s. 19

<sup>95</sup> Tamtéž, s. 19

<sup>96</sup> FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. s. 20

<sup>97</sup> HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*. s. 99

klade důraz na rozum, jež dává lidem možnost svobodně se rozvíjet a překročit životní podmínky dané přírodou pomocí kultury, tradic a jazyka. Rozum také umožňuje etický vhled.

Křesťanské pojetí člověka sdílí s humanismem důraz na důstojnost a výsadní postavení člověka mezi živými bytostmi. Člověk je stvořen k božimu obrazu, jeho posláním je šířit dobrou vůli a starostlivost a milosrdenství ke všemu stvořenému.<sup>98</sup> Jedinec znamená více než jen činy, které vykonal. „Člověk má svou důstojnost bez ohledu na to, že jeho čin byl morálně zavrženíhodný.“<sup>99</sup> Pro oblast sociální práce je důležité, že křesťanské pojetí nezapomíná na slabé jedince, na ty, kteří stojí na okraji společnosti. O ně bychom se měli starat. Křesťanské pojetí člověka hledí na člověka jako na celek, všechny dimenze spolu souvisejí (tělesné, duševní, psychologické, duchovní a náboženské).<sup>100</sup> Podle Chadimy mnozí klienti sociální práce očekávají ze strany pomáhajícího specifický druh znalostí s výrazně náboženským podtextem. Můžeme hovořit o tzv. „duchovním rozhovoru“. Tento „návrat“ člověka k touze po transcendentálním ukazuje, že dnes tolik proklamovaný individualismus s sebou přinesl existenciální úzkost, pocit vykořeněnosti a bloudění. Vnesení prvků charitativní práce, jež má svůj původ v křesťanství, může být obohacení pomoci člověku v tíživé životní situaci.<sup>101</sup>

Naturalistické pojetí člověka je protikladem humanisticko-křesťanského pojetí. Tvrdí, že svobodná volba jedince není možná, člověk je ovlivňován zejména biologickými faktory a nemůže překročit přírodní danosti.<sup>102</sup>

Význam vymezení pojetí člověka v sociální práci vystihují autoři Henriksen a Vetlesen: „V mnoha konkrétních situacích, souvisejících s výkonem naší práce, jsme nuceni zvažovat různé přístupy k člověku a rozhodnout se pro jedno řešení. To může způsobovat těžkosti. Pro zvýšení připravenosti k řešení takových problémů je v profesní etice důležité, abychom si promysleli, jaké pojetí člověka je nám vlastní a podle kterého

---

<sup>98</sup> Tamtéž, s. 102-103

<sup>99</sup> Tamtéž, s. 103-104

<sup>100</sup> HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*. s. 101-104

<sup>101</sup> CHADIMA, M. Charitativní prvky v sociální práci. In FISCHER, O.; JANDEJSEK, P.; KROUPOVÁ, A. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008. s. 213-214

<sup>102</sup> HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené* s. 106

se chceme řídit.“<sup>103</sup> Do procesu pomáhání totiž nevstupuje pouze postoj pracovníka k sobě samému, nýbrž i celková životní filosofie a postoj k druhým lidem.<sup>104</sup>

V současné době se rovněž můžeme setkat s tzv. bio-psycho-socio-spirituálním pojetím člověka. Jde v podstatě o to, že člověk je jednota „tvořená“ zmíněnými čtyřmi dimenzemi (přínejmenším se jedná o jedny z hlavních dimenzí).

Pracovníci v oblasti sociální práce se obecně řídí několika základními principy, jež navazují na pojetí člověka v sociální práci a měly by být vždy dodržovány při práci s klienty. Principy tedy představují určité zásady.

Níže jsou uvedeny jen ty základní, samozřejmě jich je možné určit mnohem více. Tyto principy jsou zde zmíněny zejména proto, že by na ně pracovníci v situacích obtížného rozhodování neměli zapomínat. Se všemi uvedenými principy se setkáváme i v popisu konkrétních etických dilemat pomáhajících pracovníků.<sup>105</sup> Ti by především neměli pochybovat o tom, že je smysluplné obětem domácího násilí pomáhat, usilovat o jejich blaho, bránit jejich důstojnost a práva, která jako lidé mají.

### **Princip neškození (nonmaleficence)**

Princip zakazuje ublížit či poškodit druhé a ohrozit jejich lidskou důstojnost. Úzce se váže k jedné z nejzákladnějších hodnot, kterou je **úcta k životu** jako takovému.

### **Princip dobřečinění (beneficence)**

Znamená předcházení možnému poškození klienta. Naopak podle této zásady by pomáhající pracovník měl vynaložit snahu klientovu situaci vylepšit a podporovat dobro. Pomáhající vždy musí jednat ve prospěch klienta.

### **Respekt k autonomii**

Vyjadřuje respekt ke stavu nezávislého samostatného jednání, bez zevního ovlivnění. U každého jedince by měl pracovník nejprve předpokládat, že on samotný je nejlepším soudcem svých vlastních záměrů a zájmů. Klient je expertem na svůj vlastní život.

---

<sup>103</sup> Tamtéž, s. 100

<sup>104</sup> Srov. BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A. Základné predpoklady morálneho jednanja v sociálnej práci. In FISCHER, O.; JANDEJSEK, P.; KROUPOVÁ, A. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008. s. 379

<sup>105</sup> Viz kapitola 2.6.

## **Princip spravedlnosti**

Souvisí především s rozdělováním prostředků, dobra i zátěže a služeb. Se všemi klienty v sociální práci se má jednat spravedlivě a každému mají být poskytnuty stejné možnosti.<sup>106</sup>

V pomáhajících profesích se vychází z **respektu** ke klientům jako základní hodnoty; profesionálové jednají v nejlepším zájmu klientů. Důležitá je důvěryhodnost (spolehlivost) - profesionálovi lze důvěřovat, že poskytne nestrannou, odbornou a diskrétní pomoc.<sup>107</sup>

**Diskrétnost**, tedy zachování důvěrných informací, jež klient pracovníkovi svěří v rámci jejich spolupráce, je základním právem klienta, etickým závazkem a zároveň i základem efektivní práce s klientem. Toto právo klienta však nelze vždy dodržet, ovšem jakékoliv sdělení důvěrných informací třetí osobě by měl pracovník s klientem konzultovat.<sup>108</sup>

**Zachování lidské důstojnosti** je jeden z nejdůležitějších principů, na nějž nesmí sociální pracovníci za žádných okolností zapomínat. Lidská důstojnost je bezpodmínečná a platí ve všech situacích. Jednat s klientem důstojně znamená zajistit mu volnost a možnost „vést takový život, v němž by sám sebe prožíval jako cenný a oceňovaný“.<sup>109</sup>

Asi nejznámější jsou principy amerického katolického kněze F. Biesteka: individualizace (individuální přístup bez předsudků), vyjadřování pocitů, empatie, akceptace (vnímat klienta takového, jaký je), nehodnotící postoj, sebeurčení a diskrétnost.<sup>110</sup>

## **2.6 Hlavní etická dilemata při práci s obětí domácího násilí**

Konkrétní a aktuální etická dilemata sociálních pracovníků pomáhajících obětem domácího násilí byla stanovena na základě výzkumné sondy, jak již bylo uvedeno

---

<sup>106</sup> HRONOVÁ, M. Etika v sociální práci. In: MAHROVÁ, G.; VENGLÁŘOVÁ, M. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. s. 49

<sup>107</sup> NEČASOVÁ, M. Profesionalismus a etické kodexy v sociální práci. In: FISCHER, O.; MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. s. 83-84

<sup>108</sup> Srov. BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. s. 26-27

<sup>109</sup> HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízke a vzdálené*. s. 105

<sup>110</sup> CHLOUPKOVÁ, S. Hodnoty společnosti jako determinanty sociální práce? In: FISCHER, O.; JANDEJSEK, P.; KROUPOVÁ, A. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008. s. 203



v úvodu kapitoly. Byla zvolena metoda dotazování, technika polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky. U polostrukturovaného rozhovoru neboli interview musí být definováno tzv. jádro interview, tj. minimum témat a otázek, které má za úkol tazatel probrat, toto minimum je přiloženo k diplomové práci formou přílohy<sup>111</sup>. Výhodou polostrukturovaného interview je možnost kombinace prvků nestrukturovaného a plně strukturovaného rozhovoru. Tazatel má vytvořené schéma, jehož se drží, avšak zároveň má možnost pokládat doplňující otázky, které přinášejí mnoho kontextuálně vázaných informací, jež mohou pomoci lépe uchopit zkoumaný problém či jev.<sup>112</sup> Pro výběr výzkumného souboru byla použita kombinace několika metod, mimo jiné metoda záměrného výběru a rovněž tzv. „snowball“ metoda.<sup>113</sup>

Na základě rozhovorů se sociálními pracovníky, jejichž náplní práce je pomoc osobám ohroženým domácím násilím, bylo stanoveno šest aktuálních etických dilemat: Vyhovět požadavkům klienta, či nikoliv; Zasáhnout, či nezasáhnout; Pomoci, nebo nepomoci; Ukončení kontaktu, nebo překročení cílů organizace; Důvěra, nebo prostor pro pochybnosti; Převzetí aktivity za klienta, nebo posilování jeho samostatnosti. Uvedená etická dilemata jsou v následujících podkapitolách blíže popsána a reflektována. Kde je to vhodné, jsou pro dokreslení doplněna citací z rozhovorů se sociálními pracovníky.

Etická dilemata identifikovaná na základě výzkumné sondy se v některých částech opírají o odbornou literaturu, která popisuje dilemata v oblasti sociální práce spíše obecně. Neexistuje bohužel dostupná literatura, která by se zabývala etickými dilematy ve vztahu k cílové skupině oběti domácího násilí.

Popis a reflexe dilemat se snaží zachovat určitý postup. Snaží se určit, koho všeho se etické dilema týká, jakých osob, potažmo i cílových skupin, organizací atd. Dále jsou zvažovány možné směry, průběhy událostí, jednání, která mohou nastat nebo mezi nimiž je možno volit; zisky a ztráty všech zúčastněných stran, jež mohou jednotlivá rozhodnutí přinést.

Kde je to možné, následuje doporučení, nový pohled na situaci, možný odlišný postup sociálního pracovníka, který v předchozím popisu dilematu a jeho reflexi nezazněl.<sup>114</sup>

---

<sup>111</sup> Viz Příloha I.

<sup>112</sup> MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. S. 159-162

<sup>113</sup> Tamtéž, s. 130-135

<sup>114</sup> Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata terénní sociální práce*. s. 390-391

## 2.6.1 Vyhovět požadavkům klienta, nebo nikoliv

V následujících dvou citacích z rozhovorů pracovnice stojí před obtížným rozhodnutím, zda klientovi poskytnout finanční pomoc a posilovat tak jeho spoléhání na pomoc druhých, v důsledku tedy ohrozit jeho autonomii, nebo pomoc neposkytnout a riskovat zhoršení jeho situace. Do konfliktu se dostávají jednak právo klienta využít služeb sociální práce na jedné straně, na straně druhé potencionální ohrožení jeho samostatnosti. Dilema se týká klienta a jeho dětí, sociálního pracovníka a jeho kolegů. Další zainteresovanou organizací může být například odbor sociálně právní ochrany dětí.

C. L. Clarks<sup>115</sup> k tématu autonomie klienta a jejímu ohrožení uvádí, že sociální pracovník se může ocitnout v pozici, kdy má podstatný vliv na život klienta. Sociální pracovníci ovšem také mají jednat v klientův prospěch (princip dobřečinnosti), která z uvedených možností postupu má ale přednost?

*„Dlouhodobě jsme spolupracovali s klientkou, která se ocitla v tíživé životní situaci. Byla matka tří dětí, otec dětí byl ve vazbě a rodina tak měla snížený příjem. Klientce vznikl dluh na nájemném a pronajímatel na ni už dlouho tlačil, aby zaplatila. Jenže ona neměla z čeho a neměla si také od koho půjčit. Naše organizace zcela výjimečně poskytuje finanční pomoc, kdy se peníze dávají přímo do ruky klientovi a on přinese doklad, že ty peníze skutečně použil na danou věc, nebo organizace zaplatí například dluh za něj. Zmíněná klientka čekala na sociální dávky a já se proto rozhodla, že jí půjčku dám. Váhala jsme dost dlouho, protože vím, že bych k této formě pomoci neměla přistupovat. Jenže na druhou stranu jsem měla informaci, že klientka už jednou finanční pomoc využila, a tak jsem s půjčkou souhlasila. Nakonec ale vznikly velké potíže se splácením, klientka to neustále odkládala, zapomínala. A my nemáme tu moc ji ke splácení donutit jako například ten pronajímatel. Není reálně možné ji například odmítnout poskytovat další služby a pomoc.“<sup>116</sup>*

---

<sup>115</sup> Srov. CLARKS, C. L. *Social Work Ethics*. Hampshire: Palgrave, 2000. ISBN-13: 978-0-333-71934-3. s. 15

<sup>116</sup> Rozhovor (2) se sociálním pracovníkem

Pracovník nekonzultoval zvolený postup s jinými zaměstnanci organizace či svým nadřízeným. Vycházel z faktu, že klient již finanční pomoc v organizaci využil, i jiný pracovník se rozhodl pro poskytnutí nadstandardní pomoci.

Citace naráží i na téma kontroly v oblasti sociální práce – je nesplácení půjčky adekvátním důvodem pro ukončení kontaktu s klientem? V cílech dané organizace není přesně stanoveno, kdy je vhodné či žádoucí ukončovat kontakt s obětí domácího násilí. Jak již bylo uvedeno výše, není to ani možné. Z tohoto důvodu jsou mnohá rozhodnutí v obdobných situacích na uvážení jednotlivých pracovníků. V tomto případě však lze snadno předpokládat, že ukončení kontaktu s klientem by pro něj nebylo prospěšné.

*„Nedávno jsme s kolegyní řešili případ klientky, která do naší organizace chodí už půl roku. Ledascos jsme spolu prožili a spolupráce pro nás obě byla svým způsobem náročná. Klientka má 5 dětí, měla násilného partnera, kde jsme hodně intervenovali – proběhlo vykázaní, předběžné opatření, opatrovnický soud. Celá rodina je v hodně obtížný sociální situaci. Poskytli jsme jí finanční obnos, aby to s dětmi zvládla. Pravidlo je, že nikdy nepřekračujeme částku tři tisíce korun. Víc už prostě nesmíme půjčit. Klientka se teď rozvedla a se všemi dětmi se odstěhovala do nového bytu. Problém vznikl s hrazením městské hromadné dopravy. Děti jezdí každodenně do školy, nejmenší musí klientka vodit do školky. Potřebovali si nakoupit jízdenky, ale nebylo z čeho. V tomto případě jsem však už zaváhala. Pravidla jsou jasně stanovená a prospěšnější pro klientku jistě je naučit se hledat zdroje pomoci i jinde. Navíc co kdybychom měli několik takových klientů najednou? Nakonec jsem se pro půjčku rozhodla, podle mě zase opravdu byla v takové situaci, že jsem se rozhodla pravidla porušit. Pak jsem se tím ale ještě dlouho zabývala. Bylo to fakt nutné? Neublížila jsme jí tím spíš? Že se naučí natáhnout ruku a neřešit to dlouhodobě?“<sup>117</sup>*

V prvním případě měli pracovníci zkušenost, že klientka vypůjčenou částku nesplácela, ve druhém případě klientka vyčerpala v dané organizaci své možnosti co se týče finanční půjčky, podle platných pravidel už neměla na peněžní pomoc nárok. To, co bylo pro pracovnice rozhodující, byla aktuální tísnivá situace klientek. Pracovníci přikládali větší váhu rizikům, která plynou z neposkytnutí pomoci.

---

<sup>117</sup> Rozhovor (3) se sociálním pracovníkem

Pracovnicemi zvolený postup byl ovlivněn nejen nedostatkem času, ale také vědomím, co by se mohlo stát v případě nevyhovění požadavku klientky.

Důsledek neposkytnutí finanční výpomoci by nakonec mohl vést k přechodnému odebrání dětí z péče matky. Pracovníci by tak velmi pravděpodobně způsobili rovněž psychickou újmu všem zúčastněným – matce, dětem a nakonec i sobě.

V případě vyhovění požadavku pracovníci váhají, do jaké míry je přínosné a reálné dodržovat předem stanovená pravidla (například pravidlo omezené finanční výpomoci nebo pravidlo jednorázového využití této pomoci), když je zároveň třeba každý „případ“ posuzovat individuálně. Jaký je relevantní důvod k překročení pravidel a pro jaké klienty je tato forma pomoci vhodná? Jak správně postupovat, aby nebyla pomoc klienty zneužívána a naopak neposilovala jejich závislost na pomoci druhých? Snaha pracovníků sociální práce je nakonec posílení klientovy samostatnosti, soběstačnosti, jeho schopností a dovedností natolik, aby byl schopen ve společnosti fungovat ideálně nezávisle nebo s pomocí ve svém okolí – rodina, přátelé, komunita.<sup>118</sup>

Přes negativní zkušenosti s poskytováním materiální pomoci klientům se pracovnice rozhodly opětovně tuto nadstandardní pomoc poskytnout, ačkoliv jejich argumenty pro neposkytnutí se zdály být na první pohled relevantní. Obě pracovnice došly ke konkrétnímu rozhodnutí, proces rozhodování však shodně vnímaly jako dilema. Je možné, že změna podmínek - dostatek času a konzultace s kolegy nebo dalšími organizacemi - by mohla vést k jinému rozhodnutí nebo by se etické dilema stalo etickým problémem.

Mohly pracovnice postupovat jinak? Matoušek uvádí, že „sociální pracovník by měl dokázat ve prospěch svého klienta mobilizovat zdroje různých druhů, lidské i materiální. Přírozeným systémem podpory je rodina, síť přátel a známých, také místní komunita, zaměstnavatelé, určité zdroje představuje stát reprezentovaný správními orgány, orgány samosprávy, organizace vytvářející a rozdělující ekonomický zisk, systém charitativních organizací, dostupné vzdělávací a kulturní instituce.“<sup>119</sup> K tomuto tématu se vyjadřuje i Etický kodex. Podle něj musí sociální pracovníci dbát na to, aby klient obdržel všechny služby a dávky sociálního zabezpečení, na které má nárok. Pracovník však klienta zároveň upozorňuje na povinnosti, jež z poskytnutých dávek

---

<sup>118</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 13-14

<sup>119</sup> Tamtéž, s. 16

vyplývají. Taktéž je ale obtížné rozpoznat, kolik pomoci a péče poskytnout, aby klienta stimulovaly ke změně postojů a k odpovědnému chování a nevedly k jejich zneužití.<sup>120</sup>

Pracovnice se v uvedených příkladech mohly více zaměřit na mapování jiných zdrojů pomoci, mohly navázat užší spolupráci s některou ze státních institucí, zjistit, zda mají klientky nárok na dávky státní sociální podpory nebo dávky hmotné nouze apod.

Vhodné by bylo ošetřit vnitřní pravidla organizace tak, aby bylo jasné, za jakých podmínek se finanční pomoc poskytuje, komu a jak má pomoci obtížnou situaci řešit. Pracovníci by měli ovlivňovat pracovní postupy a jejich uplatňování v praxi s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.<sup>121</sup>

Od věci není ani otázka, nakolik je etické pomáhat klientům prostřednictvím poskytnutí peněžních prostředků. V pozadí může figurovat zájem pracovníků, kteří si tímto postupem svoji práci zjednodušují. Poskytnutím přímé finanční pomoci se vyhnou mnohdy komplikovanému a časově náročnému zjišťování dalších alternativ, které by mohly přispět k vyřešení akutní tíživé situace klienta.

Příčina dilematu může do určité míry vycházet z nejasnosti cílů služeb sociální práce, respektive z nejasnosti cílů konkrétní organizace, jejíž pracovníci dané dilema pocítují. Musil<sup>122</sup> uvádí, že cíl může mít organizace stanovena pouze obecně právě proto, aby obsáhl rozmanitost sociální práce s příslušnou cílovou skupinou. I pracovníci dané organizace si tak mohou tento „obecný“, nejasně vymezený cíl upravovat podle svých představ.

Organizace, které pracují s cílovou skupinou oběti domácího násilí, zpravidla nemohou mít zcela jasně a srozumitelně vydefinované cíle spolupráce s klienty. Jednou z příčin obtížného vymezení těchto cílů je velké množství problémových oblastí, které jsou předmětem spolupráce sociálního pracovníka a oběti domácího násilí. Pracovník s klientem mohou pracovat na vyřešení následujících potíží: fyzické útoky, psychické týrání a jejich následky, nedostatečné příjmy rodiny, ekonomická závislost oběti na agresorovi, tíživá bytová situace, nezaměstnanost, negativní vliv na výchovu dětí, neochota dětí stýkat se s agresivním rodičem, neplacení výživného apod. Sociální práce s obětí domácího násilí zahrnuje širokou škálu problémů, které se na situaci v rodině nabalují. Nelze proto vždy přesně stanovit cíle, při jejichž dosažení dochází

---

<sup>120</sup> Etický kodex sociálních pracovníků ČR.

<sup>121</sup> Tamtéž

<sup>122</sup> MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. s. 48

k postupnému ukončování kontaktu s klientem. Lze předpokládat, že i pro veřejnost by tak konkrétně vymezený cíl byl obtížně pochopitelný, složitý a příliš úzce zaměřený.

Nejasně vymezené cíle mohou pracovníka dostávat do dilematických situací, jež vznikají například ve chvíli, kdy klient žádá něco, co není úplně běžné, obvyklé nebo se poskytuje jen výjimečně, přičemž není dostatečně definováno, kdy taková výjimečná situace nastává. Pracovník tehdy zvažuje, nakolik je uspokojení potřeby daného klienta akutní, nakolik je jeho žádost oprávněná a zda je v jeho kompetenci vyhovět. Zvažují také míru rizika zneužití ze strany klienta.

## 2.6.2 Zasáhnout, či nezasáhnout

Při práci s obětí domácího násilí sociální pracovníci čelí vlastnímu unáhlenému postupu. Zpravidla se jedná o komplikované případy domácího násilí, kdy je osoba v bezprostředním ohrožení, nebo toto ohrožení vnímá jako bezprostřední, a pracovník na základě toho zvolí adekvátní postupy, jejichž aplikování se však může ukázat jako předčasné nebo unáhlené. S vědomím možných následků nekonání a v zájmu zachování lidské důstojnosti a ochrany života obvykle pomáhající nezpochybnuje výpověď oběti nebo její odhad míry nebezpečí a zvolí zaběhnuté postupy – do situace zasáhne.

*„V situacích, do kterých se dostáváme docela často – například situace, kdy je agresor vykázán<sup>123</sup> a my pracujeme s obětí násilí, se nejdříve může zdát, že žádný postup není unáhlený, ale potom například klientka sepsané předběžné opatření, což je obvyklý postup, k soudu vůbec nepodá. Pak mě napadá, jestli by nebylo lepší s ní vůbec probrat, co chce nebo nechce, jaké jsou její představy řešení. Ale v případech, kde tlačí čas, to zkrátka není vždycky možné.“<sup>124</sup>*

Příčinou unáhlenosti pracovníků může být nedostatek času, jak je to naznačeno ve výše uvedené citaci. Musil však oponuje, že tento povzdech někdy pouze ospravedlňuje rutinu a zjednodušení, které pomáhají zvládnout dané dilema.<sup>125</sup> V uvedené citaci

---

<sup>123</sup> Sociální pracovnice hovoří o tzv. institutu vykázání, který spadá do pravomoci Policie ČR od 1. ledna 2007. Pokud policie na místě vyhodnotí danou situaci jako domácí násilí, může násilnou osobu okamžitě vykázat na dobu 10 dní. Agresor nesmí oběť kontaktovat a zdržovat se v bezprostředním okolí jejího obydlí. Jedná se o preventivní opatření směřující k ochraně ohrožených osob.

<sup>124</sup> Rozhovor (4) se sociálním pracovníkem

<sup>125</sup> Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In: ŠRAJER, J.; MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Albert, 2008.

z rozhovoru pracovník nezvažoval, zda předběžné opatření (zásah) je skutečně to, co klient chce, jednalo se spíše o automatický předpoklad. Díky zpětné vazbě však zjistil, že dříve jasná „zakázka“ klienta vlastně nemusela být vůbec dojednána – pracovník postupoval tak, jak je to v obdobných situacích obvyklé. Jeho jednání bylo ovlivněno strachem, že zanedbá zajištění bezpečí oběti. Na druhou stranu je možné uvažovat o ritualizaci postupů při spolupráci s osobami ohroženými domácím násilím.

*„Vzpomněla jsem si na případ klientky, která s námi dlouhodobě spolupracuje. Žije ve vztahu s násilníkem čtyři roky, mají spolu ročního syna, sedmiletou dceru z předchozího manželství a další dítě na cestě. On měl velmi nevydařené předchozí vztahy, seděl za majetkoprávní trestnou činnost a za násilné činy asi patnáct let. Ponižoval ji, bil, terorizoval, nenechal ji například vyspat, takže byla na pokraji svých psychických sil, taky jí vyhrožoval, že ji zabije, že je mu to jedno. On měl doma ke všemu střelné zbraně, bydleli v domě na vesnici nebo menším městě a on tam v domě měl svou firmu, kde pro něj ona pracovala, a tak byli vlastně celý den spolu, ani nemohla nikam pořádně jít. Tenhle případ jsem probírala s jiným pracovníkem a toho napadaly věci jako: neměla by ti psát, že je v pořádku? Posílat ti zprávy? Nebylo by vhodné informovat příslušný policejní obvod, aby o tom věděli nebo třeba neformálně přes známé na policii? To už by byl z mé strany hodně velký zásah a pro mě to bylo strašný dilemma: tahat do toho už policii? Jaká by byla reakce klientky? Neohrozila bych dosavadní spolupráci s ní? Mám obavy, že pokud zvolím radikální postupy a situaci naopak zhorším, mohla bych třeba i přijít o práci a vůbec o chuť tu práci dělat. Na druhou stranu, ublížit jí může i bez toho všeho, bez nějakých opatření (...) přece jen, ona od něj odejít nechtěla nebo aspoň zatím tomu vztahu dávala pořád šanci.“<sup>126</sup>*

V uvedené kasuistice stojí pracovník před volbou, zda vůbec do situace klienta zasáhnout, a pokud ano, tak jakým způsobem. Vnímá u klientky riziko ohrožení zvláště palčivě, protože byla pod téměř celodenním dohledem manžela, a tak se i zmenšovala šance na možnost odchodu, pomineme-li, že ji zatím nebrala příliš v úvahu. Vědomí reálného ohrožení klientky na jedné straně a její právo na důvěrnost informací na druhé představuje pro pracovníka jádro dilematu.

---

<sup>126</sup> Rozhovor (8) se sociálním pracovníkem

V konfliktu stojí jednak právo klientky a jejích dětí na bezpečí, na ochranu života, na druhé straně má klientka právo na diskrétnost a sebeurčení. Dilema se dotýká nejen klientky, dětí a sociálního pracovníka, ale i násilného partnera a dalších organizací, které mohou do případu určitým způsobem zasáhnout (policie, soudy, odbor sociálně právní ochrany dětí apod.).

Velká nejistota pracovníka je za daných okolností pochopitelná. Opravdu lze jen těžko předpokládat, co by mohlo nastat, pokud do situace nějakým způsobem zasáhne (například informuje příslušný policejní obvod o stávající situaci klientky) a i naopak, pokud nebude dělat nic. Je si zároveň vědom, že má určitou moc situaci klientky ovlivnit. „Pracovník je do jisté míry mocný už tím, že pomáhá (nebo aspoň pomoc slibuje), aby málo mocný klient byl o něco mocnější.“<sup>127</sup>

Pracovník má několik možností jak postupovat: může kontaktovat policii v místě bydliště klientky, může se s klientkou domluvit na pravidelném kontaktu, aby měl přehled o její situaci, také ale může konání ponechat na klientce samotné a nezasahovat vůbec.

Pokud zasáhne, riskuje případnou újmu klientky a dětí (manžel se dozví o vzájemné spolupráci, o nahlášení věci policii a bude reagovat agresí), může být významně narušena důvěry klientky ve spolupráci s danou organizací. Jestliže nezasáhne a nechá rozhodnutí na klientce, která možná již není schopná vnímat skutečnou míru rizika, hrozí zhoršení stávající situace, to by mohlo vést k přerušení spolupráce s klientkou. Pracovník by ztratil přehled o situaci klientky a nemohl by jí nadále poskytovat potřebnou pomoc a podporu.

Sociální pracovník musí volit „menší zlo“, ať už bude jednat jakkoliv, vždy to může vést k poškození klientky a není reálné s jistotou předpokládat průběh dalších událostí. „Rozhodování o převzetí kontroly vychází z informací, které často nejsou kompletní, nebo vychází z jednostranného zdroje. Pracovník může mít obavu z prodlení a jeho následků, na druhé straně však může reagovat na „planý poplach“ a jeho zásah do přirozeného prostředí klienta vyvolá více škod, ztrátu důvěry klienta. Pokud se pro kontrolu naopak nerozhodne, může dojít k zanedbání či poškození práv, potřeb, případně i zdraví či života klienta i dalších osob.“<sup>128</sup>

---

<sup>127</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 40

<sup>128</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata terénních sociálních pracovníků*. S. 383



Podle Laana je celkem běžné, že se pomáhající dostávají do obdobných situací. Podle něj je důležité jednat uvážlivě<sup>129</sup> a svědomitě<sup>130</sup>. Musil s tímto doporučením zcela nesouhlasí, domnívá se, že ani tento přístup nemůže vždy zajistit „lidsky příjemné rozhodnutí“.<sup>131</sup> „Řešíme-li tristní situace, nemůžeme chtít radostné výsledky. Jde spíš o to, abychom v důsledku unáhlenosti nebo naopak liknavosti nespali sůl do již otevřených ran.“<sup>132</sup>

### 2.6.3 Pomoci, nebo nepomoci

Dilema zda pokračovat v práci s klientem, respektive nadále poskytovat pomoc, u pracovníků nastává zejména v případech, kdy se oběť k agresorovi vrací nebo s ním zůstává, a to přesto, že pracovník s ní pracuje na cíli odejít a zajistit tak sobě a mnohdy i dětem bezpečné prostředí. Platí to pro klienty, kdy se scénář odchodů a příchodů opakuje několikrát.

Sociální pracovníci do pomoci ohrožené osobě vkládají mnoho sil a energie, v každé situaci velmi pečlivě zvažují jednotlivé kroky a jejich následky, zapojují v případě potřeby i další státní a nestátní organizace. Pokud je výsledkem této snahy opětovný návrat oběti k agresorovi, je celkem přirozené, že se pracovníci zamýšlejí nad tím, zda má tato snaha význam, protože přirozeně pochybují o účinnosti jejich pomoci.

Velmi negativně se tyto zkušenosti a opakovaná „selhání“ mohou podepsat na psychice samotných pracovníků, kteří zvažují, do jaké míry vlastně mohou obětem domácího násilí pomoci. Není tato pomoc již nad jejich síly? Stačí zavedené postupy, na něž až dosud spoléhali, k tomu, aby mohli ohroženým osobám opravdu účinně pomáhat?

*„Práce s aktéry domácího násilí je obecně velmi složitá a náročná. Například samotné vykázání – zavolá se policie, na místě se musí rozhodnout a nikdy to není zcela černobílé, mohou být přítomny děti, zasahuje se do práv agresora, opravdu se investuje*

---

<sup>129</sup> Uvážlivé jednání neboli uvážlivost Laan popisuje jako postup pracovníka, jenž při práci s klientem uplatňuje široké pojetí racionality a snaží se s ním vést dialogický rozhovor. Pracovník se zároveň dokáže vyhnout nesprávnému zásáhnutí nebo nesprávnému nezasáhnutí.

<sup>130</sup> Svědomitost je dle Laana důsledně individuální pohled na situaci klienta, kdy se pracovník zároveň snaží porozumět tomu, jak sám do této situace zasahuje.

<sup>131</sup> Srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“. Dilemata práce s klienty v organizacích. s. 138

<sup>132</sup> Tamtéž, s. 143

*hodně energie do pomoci té oběti. Někdy se už nedozvíme, jak to dopadlo, co se dělo dál. Můžeme si myslet, že vše mělo smysl. Ale za půl roku dojde k dalšímu vykázání a pokud se toto opakuje, pak si říkám, má to cenu? “<sup>133</sup>*

*„Samozřejmě se to stává, že oběť domácího násilí se k agresorovi i přes hrozící pokračování násilí vrátí. Ale nic s tím neudělám. Vždycky klienty informujeme o tom, co zvolený krok přinese. Mě třeba právě napadá případ, jeden z nejtěžších, kdy jsme měli klientku, která opravdu byla obětí brutálního násilí, kdy byla s partnerem celý den zavřená v obchodě, pracovali spolu. Neustále někdo upozorňoval a informoval, že mezi nimi dochází k násilí, k napadání a tak dále. Klientka se rozhodla od partnera odejít k rodičům v době, kdy šel na půl roku do vazby. V této době se klientka dávala dohromady zejména po psychické stránce. Když ale začal probíhat soud, tak ona z nějakého důvodu obnovila kontakt s partnerem. Začala ho navštěvovat a došlo to tak daleko, že mu nosila i jídlo a různé další věci. Následně bylo vydáno rozhodnutí, že se k sobě nesmějí přiblížit, pod kaucí milion korun, ale ona v té době, to jsem se dozvěděla až později, přišla do jiného stavu, přestože se nesměli stýkat. Moje poslední informace jsou takové, že spolu opět žijí, v kontaktu s klientkou už nejsem, úplně na mě zanevřela. Přitom jsme se o tom spolu bavily, otevřely jsme téma, jak může naše spolupráce pokračovat, když bude partner proti a ona mě, ale možná spíš nakonec sebe, ujišťovala, že to si nenechá diktovat. Od té doby sem nechodí a domnívám se, že u nich zase dochází k násilí, ne možná tak brutálnímu, ale dochází. Nepodařilo se jí zkrátka ten odchod, to odpoutání se zvládnout, chce s ním být. Jenže pro mě je to zásadní dilema, protože to stálo hrozně moc práce a úsilí a trpělivosti a taky vidím, co jí to celé přineslo, co to přineslo pro její další život, i život dětí.“ <sup>134</sup>*

Do konfliktu se dostávají právo na seburčení klienta a ochrana jeho života. Při rozhodování o vhodném postupu pracovník zvažuje, co jeho volba přinese. Pokud pracovník přeruší kontakt, klient ztratí možná jediné bezpečné prostředí, které v dané situaci má. Zároveň bude narušena důvěra v to, že existuje řešení jeho obtížné situace. Klient může rovněž ukončení kontaktu vnímat jako nespravedlivé a možná i „represivní“.

---

<sup>133</sup> Rozhovor (1) se sociálním pracovníkem

<sup>134</sup> Rozhovor (1) se sociálním pracovníkem

Pracovník ale také může spolupráci zachovat a nadále klienta podporovat, ať už se rozhodne k jakémukoliv kroku. Musí se však vyrovnat s pocity „marnosti“ a zachovat kvalitu poskytované pomoci. Jednou z možností je otevřeně s klientem mluvit o tom, proč se mu nedaří od agresora odejít, ačkoliv předmětem spolupráce je právě dosažení tohoto cíle a zda mu tento cíl „nevnutil“ sám pomáhající.

*„Když přijde klientka a vypravuje, jak ji manžel bije, ale ve výsledku s ním chce ještě zůstat, tak mi samozřejmě proběhne hlavou to správné a ideální řešení, tedy odejít. Ale násilný partner je otcem jejích dětí a ona ho má ráda, ačkoliv se k ní chová takovým způsobem. Pro mě to bývá někdy hrozně moc nepochopitelné, ale to ona žije svůj život, já s ní můžu nanejvýš mluvit o tom, co je a co není normální.“<sup>135</sup>*

*„Měla jsem jednu klientku - oběť domácího násilí - a ona se k násilnému partnerovi opakovaně vracela. Bylo to komplikované, on byl opravdu agresivní, zlomil jí například ruku a klientce stačilo, když jí pak pomohl s domácími pracemi. Vůbec takové situace bývají absurdní, klientka věděla, že není správné, aby se takhle partner choval, ale na druhou stranu toho od vztahu příliš neočekávala, a proto pro ni bylo dostačující, pokud se jí vždycky omluvil a s něčím pomohl. Takové věci pak řeším hodně sama v sobě nebo prostřednictvím supervize. Kolikrát mám pocit, že dokud je agresor nezabije, tak od něj neodejdou a to je přece nepředstavitelné, s tím vědomím se nedá dobře pracovat.“<sup>136</sup>*

Dilema Pomoci, nebo nepomoci souvisí také s tím, zda mají pracovníci dávat přednost klientům, kteří jsou obecně aktivnější a častěji dosahují stanovených cílů. Pomáhající mohou takovým klientům poskytovat odlišnou kvalitu pomoci. Důvodem rozlišování může být snaha rozhodovat o vlastním uspokojení z práce, snaha lépe hospodařit se zdroji, přesvědčení o nutnosti dodržovat předpisy a nakládání se zdroji nebo také potřeba zvládat nesnáze a problémy života v organizaci.<sup>137</sup>

Sociální pracovníci upřednostňují klienty, kteří využívají sociálních služeb s určitým cílem, akceptují pracovníkem navrhovaná řešení, při spolupráci jsou aktivnější, více se při uplatnění různých postupů angažují. Tím, že investují více

---

<sup>135</sup> Rozhovor (2) se sociálním pracovníkem

<sup>136</sup> Rozhovor (5) se sociálním pracovníkem

<sup>137</sup> srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“. Dilemata práce s klienty v organizacích. s. 77-78

snahy a energie do spolupráce s aktivními klienty, zabrání psychickému napětí, které může vznikat v případech, kdy spolupráce nevede k očekávaným výsledkům nebo jsou tyto výsledky pouze krátkodobé – podobně jako to ukazují výše uvedené kasuistiky. Služby sociální práce však musí být všem stejně přístupné a pracovníci by měli ke všem klientům přistupovat bez rozdílu.

*„Pokud je mi klient určitým způsobem sympatický, je spolupráci nakloněn, je aktivní, že je z jeho strany odezva, pak připouštím, že to může ovlivnit naši spolupráci. Přiznám se, že jsem měla klienty, pro které jsem udělala ochotněji více věcí – vzpomínám si, že u jedné klientky jsem i obvolávala azylové domy, kam si mohla klidně zavolat sama. Ale samozřejmě je to velké téma pro všechny pomáhající pracovníky.“<sup>138</sup>*

Dilema zda pomáhat obětem, kterým se opakovaně nedaří naplnit cíl stanovený v rámci spolupráce, by se dalo označit jako problém, jež se týká samotného pracovníka a jeho zvládnutí náročné spolupráce. Debatovat o tom, zda je pomoc vhodná či ne, je nesmyslná. Naopak přínosné jsou úvahy, jak obětem pomáhat jinak a účinněji.

#### 2.6.4 Ukončení kontaktu, nebo překročení cílů organizace

Dilema se týká nejasnosti ohledně ukončování kontaktu s klientem. Pracovník se rozhoduje, zda nadále udržovat pomáhající vztah, ačkoliv byl naplněn cíl, který si ohrožená osoba při spolupráci vytyčila – odchod od násilného partnera, nalezení bydlení, finanční samostatnost. Přesto dál udržuje kontakt a vyhledává pomoc.

Ukončování kontaktu s klientem obecně může být problematická záležitost. Podle Úlehly<sup>139</sup> bývá nejčastější příčinou nejasnost zakázky a nejasně formulované cíle. Proto je třeba toto vyjasňovat již od začátku spolupráce s klienty. Velkým úskalím pro sociální pracovníky může být, že klientův cíl předpokládají a nedají si dostatek prostoru pro vyjednání klientovy zakázky. „Od první chvíle kontaktu s případem je třeba mít na mysli, že raději dříve než později by měl být případ uzavřen. Otázka, o kterou jde, zní: Co bude jinak, až spolu skončíme? Pracovník by měl mít jasnou představu o tom, co si přeje klient, aby se změnilo, až spolu skončí kontakt.“<sup>140</sup>

---

<sup>138</sup> Rozhovor (3) se sociálním pracovníkem

<sup>139</sup> ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. s. 109

<sup>140</sup> Tamtéž, s. 110

*„Vybavila se mi klientka, matka pěti dětí. Je teď v bezpečí, aktuálně nehrozí jakékoliv akutní potíže, ať už psychické, rodinné nebo existenční. Ale potýkám se s její fixací na naši spolupráci a nejsem si jistá, jak s tím naložit. Zvažovala jsem, v jaké frekvenci se dál vídat a nebo zda spolupráci zcela ukončit. Cítila jsem takové vnitřní pnutí, myslím si, že potřebuje další péči, i když z hlediska cílů naší organizace je to již „vyřešené“, nemáme co nabídnout. Jenže z lidského pohledu potřebuje ještě podporu. Klientka ve mně vzbudila sympatie, což také jistě hraje roli.“<sup>141</sup>*

V konfliktu jsou zde právo klienta využívat služeb sociální práce a pravidla organizace pro ukončení kontaktu s klientem. Podle pravidel organizace může být klient připraven k ukončení kontaktu, na druhou stranu pracovník může v těchto případech pociťovat dilema. Zvažuje rizika ukončení, kdy klientovi hrozí zejména újma psychická, narušení důvěry jak v samotnou spolupráci s daným pracovníkem, tak v pomáhající pracovníky obecně. Při udržení kontaktu musí pracovníci zvažovat, zda snaha klienta o udržení kontaktu nesouvisí se strachem z úplného osamostatnění se, oddalování konce spolupráce může ohrozit klientovu soběstačnost.

Při ukončování kontaktu pomáhá, pokud si klient i pracovník uvědomí několik věcí. Je dobré, aby klient rozuměl, co mu pomohlo zbavit se problému, aby tyto postupy dovedl opakovat a věděl co dělat v případě, že to selže. Měl by si být vědom své schopnosti řešit potíže vlastními silami. Pracovníkovi pomůže, pokud bude pamatovat na to, že není cílem pomoci, aby klient neměl problémy, ale aby s nimi uměl zacházet. Důležitější než zvládnutí problému podle představ pracovníka je klientova spokojenost s tím, jak zvládá svůj vlastní život.<sup>142</sup>

Otázkou je rovněž to, zda pracovník na počátku spolupráce dostatečně jasně určil hranice pomáhajícího vztahu. Mnohdy klient přichází s problémy, které pracovník zná, sám si mohl podobnou situaci v minulosti projít a tak bere záležitosti klienta za své vlastní. Rozhodně to však nepředstavuje ospravedlnění pro upřednostnění daného klienta, ani ve vztahu ke klientům ostatním.

---

<sup>141</sup> Rozhovor (3) se sociálním pracovníkem

<sup>142</sup> ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. s. 110

## 2.6.5 Důvěra, nebo prostor pro pochybnosti

Pracovníci musejí velmi citlivě postupovat a zvažovat své kroky již od prvního kontaktu s obětí. První věcí, kterou se zabývají, je to, zda je možné daný případ označit za domácí násilí. Nezřídka musejí spoléhat na vlastní úsudek a vycházet ze zkušeností, ačkoliv mají k dispozici jistá vodítka.<sup>143</sup> Přesto nastávají situace, a není to nic výjimečného, kdy opravdu váhají, jestli klient je skutečně obětí domácího násilí. Pracovníci v této souvislosti hovoří o tzv. „hraničních případech“, kdy je násilí například situačně podmíněné nebo nenese všechny znaky, jimiž je obecně domácí násilí vymezeno. Také se jedná o situace, v nichž pracovník registruje netypické chování ohrožené osoby.

*„Jsou případy, kdy si uvědomuji, že skutečně pracujeme jenom s verzí oběti domácího násilí a nemáme k dispozici názor druhé strany. Výpověď, o kterou se v rámci spolupráce opíráme, může být subjektivní a nemáme dostatečně účinné nástroje, jak zamezit jakémukoliv poškození domnělého agresora. Stručně řečeno, ne vždy jsem si jistá, zda skutečně v danou chvíli prokazatelně dochází mezi partnery, manželi k domácímu násilí.“<sup>144</sup>*

*„Situace není mnohdy jednoznačná. Dnešní doba se změnila a těch pravých obětí domácího násilí je jen část a část jsou to opravdu partnerské problémy. Společnost je poměrně dobře informovaná, není tak těžké předstírat, že jsem obětí domácího násilí. Sociální pracovník neví zcela jistě, jak to je, co se děje a co ne. My vycházíme z jedné strany a když někdy slyšíte tu druhou stranu, tak to může být úplně jinak. Já si myslím, že se to s vykazováním agresorů přehání. Násilná osoba se vykáže, to je jedna věc, ale co dál? Oběť má právo být v bezpečí, jenže já myslím i na zbytek rodiny, protože dál je vykázaná osoba rodičem, dál má právo své děti vidat, i děti potřebují oba rodiče. V tomto ohledu to vnímám jako velmi složité. Jedno rozhodnutí, jeden zvolený postup může pomoci mnoha lidem, ale také jim může dost ublížit.“<sup>145</sup>*

---

<sup>143</sup> Obecně musí sociální pracovník vycházet z klíčových znaků domácího násilí, tedy zda se násilí odehrává mezi blízkými osobami, opakovaně, stupňuje se a je patrná převaha moci. V ČR byla rovněž zavedena metoda zvaná SARA DN, jejím užitím lze poměrně rychle zjistit, zda se jedná o domácí násilí a jaké je riziko ohrožení napadené osoby. Je určena všem pomáhajícím profesionálům, kteří přicházejí do kontaktu s oběťmi domácího násilí.

<sup>144</sup> Rozhovor (6) se sociálním pracovníkem

<sup>145</sup> Rozhovor (1) se sociálním pracovníkem

Pomáhající se někdy mohou cítit znevýhodněni tím, že v drtivé většině případů pracují pouze s jednou stranou, přesněji řečeno s výpovědí jedné strany. Netouží po roli soudce, který hledá pravdu, nýbrž citlivě vnímají riziko poškození druhé strany – kriminalizace, ohrožení výchovy dětí, psychická újma partnera, nedůvěra v pomáhající profesí, v konání státních a nestátních orgánů apod.

*„Aktuálně spolupracuji s klientkou, která je napadána manželem. On má nezletilou milenku, která s ním otěhotněla. Naše klientka je starší než její manžel, jejich vztah fungoval přes deset let, manželovy útoky jsou záležitost několika posledních měsíců od doby, kdy se objevila milenka. Je to složité, když nevíte, co se tam opravdu děje, když tušíte, že násilí je trochu vzájemné. Obtížně se mi s klientkou pracuje, znejišťuje mě moje tušení, nechci nikoho poškodit.“<sup>146</sup>*

*„Jako dilema jsem vnímala případ klientky, u níž jsem si nebyla jistá, co domácím násilím řeší, zda jí nejde spíše o vlastní prospěch. Obětí násilí byla nejen ona, ale i její dcera. Dcera ale utíkala k otci – agresorovi, což mi přišlo velmi zvláštní. Moje klientka usilovala o to, aby jí byla dcera svěřena do péče, na druhou stranu byla ona sama nezaměstnaná a ani nebyla při hledání práce zvlášť aktivní. Proto by pro ni bylo obtížné mít dceru u sebe, finančně náročné. Nevěděla jsem, jak postupovat, abych nepoškodila ani jednu stranu - ani klientku, ani dceru, ani otce.“<sup>147</sup>*

Pomáhající by měli klientovi věřit a svou důvěru dávat najevo tak, aby se i klient mohl cítit v pomáhajícím vztahu bezpečně. Oběti domácího násilí se běžně potýkají s notnou dávkou nedůvěry nebo bagatelizováním situace ve svém okolí, ale například i u státních institucí. Sociální pracovníci se ocitají na „tenkém ledě“, pokud pochybují o výpovědi klienta, opírají se nejčastěji pouze o svůj „pocit“, intuici a je obtížné domněnky ověřit, aniž by v klientech vyvolali onen nežádoucí pocit, že jim opět někdo nevěří.

Pracovníci bohužel nemají k dispozici rychlý, jednoduchý a efektivní návod jak rozeznat, zda to, co klient říká, je pravda a primárně toto ani nezjišťují. Samozřejmě však jsou situace, ve kterých se o skutečnost zajímat musejí. Prvním krokem je přiznat

---

<sup>146</sup> Rozhovor (2) se sociálním pracovníkem

<sup>147</sup> Rozhovor (4) se sociálním pracovníkem

si, že tyto situace jsou, umět je rozpoznat a neobávat se konzultovat své stanovisko s kolegy, jinými organizacemi či v rámci supervize apod. V případech domácího násilí se pomáhající musejí vyrovnat s tím, že jedna strana se vždy bude cítit poškozená – pokud chceme ochránit oběť, nelze to udělat bez určitého „omezení“ agresora.<sup>148</sup> Pokud není jistota, zda skutečně k domácímu násilí dochází, může být domnělý pachatel stigmatizován, jedna strana je označena za „dobrou“, druhá za „špatnou“.

#### 2.6.6 Převzetí aktivity za klienta, nebo posilování jeho samostatnosti

Sociální práce s obětí domácího násilí zahrnuje mnoho úkonů, které by ideálně oběť měla učinit sama. Nezřídka dochází k situacím, kdy je nutné určitý právní úkon provést rychle – například sepsání návrhu na vydání předběžného opatření<sup>149</sup>. Ideálně by si klient měl tyto záležitosti vyřizovat sám na základě informací, které mu poskytne sociální pracovník. I tady ale dochází k situacím, kdy klient není z určitého důvodu schopen jednat okamžitě a samostatně. Pomáhající se však může velmi snadno dostat do situace, kdy si nebude jist, kolik pomoci a péče poskytnout, aby vedly klienta k odpovědnému chování a zároveň nevedly k jejich zneužití.<sup>150</sup>

*„Bylo by ideální, kdybychom poskytli ten návod a klient pak podnikal příslušné kroky sám, ale je spousta situací, kdy není možné tuto ideu naplnit. Například přijde klientka ve čtvrtek odpoledne, potřebuje sepsat určitý návrh, třeba předběžné opatření, a já mam na to hodinu, tak opravdu sklouznu k tomu, že to napíšu za ní. V takových případech přebíráme aktivitu, protože kdybychom to nechali psát tu klientku, tak by to trvalo hrozně dlouho, nestihla by to v daném termínu. Pokud to napíšeme místo ní, s tím, co nám říká, jaké informace poskytne, vše se stihne a vlastně se to i urychlí a zjednoduší.“<sup>151</sup>*

Někdy klienti očekávají, že pracovník bude aktivnější a potřebné záležitosti zařídí namísto jich samotných. Jedním z cílů sociální práce je však snaha umožnit klientům

---

<sup>148</sup> Např. Při vykazání pachatele dochází k tomu, že musí okamžitě opustit společné obydlí na dobu deseti dnů, smí si vzít jen osobní věci a určitý finanční obnos. Od zasahujících policistů dostane seznam ubytovacích zařízení. Přirozeně se může cítit poškozen, pokud je donucen opustit vlastní dům či byt. Může být rovněž omezen ve styku s dětmi.

<sup>149</sup> Návrhem na vydání předběžného opatření dle § 76b občanského soudního řádu usiluje žalobce o to, aby soud nařídil žalovanému opustit společné obydlí a s žalobcem se nestýkat.

<sup>150</sup> Etický kodex sociálních pracovníků ČR

<sup>151</sup> Rozhovor (4) se sociálním pracovníkem



osvojit si takové dovednosti, aby byli schopni samostatného jednání. Není pak aktivnější přístup pracovníka v rozporu s tímto cílem? Nedochází naopak k ohrožení soběstačnosti klienta?

Pracovník má možnost pomoci klientovi být samostatnější nebo jej naopak svými postupy „znekompetentnit“ a jeho autonomii a soběstačnost ohrozit. Oběť domácího násilí mnohdy přichází v krizové situaci, neorientuje se v daných postupech, potřebuje jednat rychle v zájmu svého vlastního bezpečí – například končí doba, po kterou byl agresor vykázán a ona se bojí pokračování násilí. Opět se dostávají do střetu autonomie klienta a zároveň jeho právo na zajištění bezpečí v zájmu ochrany zdraví a života. Podle Etického kodexu sociálních pracovníků hledá pracovník možnosti, jak zapojit klienty do procesu řešení jejich problémů. To ovšem může být komplikované, proto musí pracovník citlivě zvažovat, jakými způsoby klienta zapojovat, zda nechat určité postupy pouze na jeho uvážení a aktivitě nebo ji v některých situacích převzít za něj.

Dilema zda aktivitu převzít nebo spíše posilovat soběstačnost klienta se může týkat i sympatií a antipatií, které přirozeně do pomáhajícího vztahu vstupují a je třeba s nimi počítat. Pomáhající musejí zdůvodňovat, zda je jejich jednání skutečně založeno na principu „dobřečinnosti“ nebo jsou ve hře spíše sympatie.

S tímto dilematem souvisí jedno z důležitých témat sociální práce, a to pomoc a kontrola ve vztahu s klientem. Pracovník by se měl zamýšlet nad tím, či jsou cíle, na nichž s klientem pracuje, a zda právě pomáhá nebo naopak kontroluje. Vznikají situace, kdy pomáhající převezme kontrolu, ale měl by mít vždy na paměti klientovu důstojnost a právo na sebeurčení. Počáteční kontakt s klientem je zejména o dojednávání „zakázky“, na které pak společně pracují. Jistě není vždy možné věnovat dojednávání potřebný čas, například pokud klient potřebuje rychlé řešení, ale přesto by pracovník měl dbát na dostatečně jasně stanovenou „zakázku“.

## **2.7 Hlavní etická dilemata - shrnutí**

Dilemata identifikovaná na základě rozhovorů se sociálními pracovníky se týkají oblasti sociální práce s oběťmi domácího násilí. Některá dilemata se mohou prolínat, při jejich podrobnější reflexi jsme zjistili, že se setkáváme s následujícími hodnotami: úcta k člověku, k lidskému životu; lidská důstojnost; autonomie; soběstačnost a sebeurčení klienta a další. Tyto základní hodnoty se v dilematických situacích mohou dostávat do

střetu s povinnostmi pomáhajícího a je úkolem pracovníka, aby si nastalou kolizi ve své každodenní praxi uvědomoval a byl schopen s ní efektivně pracovat tak, aby minimalizoval ohrožení klienta. Velmi obecně by se dala dilemata rozdělit do skupin podle toho, jaké oblasti se týkají. Toto rozdělení však nelze považovat za jednoznačné, ale spíše orientační.

Dilemata Vyhovět požadavkům klienta, nebo nikoliv a Ukončení kontaktu, nebo překročení cílů organizace by se dala zařadit do oblasti, kde se střetávají pravidla či poslání dané organizace s potřebami klientů. Pracovník je pak osoba, která má rozhodnout, zda dát přednost přání klienta nebo pravidlům dané organizace. Někdy vznikají potíže, pokud jsou pracovníci nuceni rigidně dodržovat pravidla organizace nebo naopak jsou některé situace nové a potřebné postupy či pravidla tudíž nejsou ještě stanovená.

Uvedená dvě dilemata jsou propojena s konkrétní organizační kulturou. Pro dobré fungování organizace poskytující sociální služby je důležité vymezení pravidel, jež regulují práci s klienty. I pracovníci by v zájmu souhry měli vědět, jaké postupy práce s klienty mohou očekávat u svých kolegů. V souvislosti s těmito postupy hovoří Musil o dvou typech pravidel: pravidla přístupu ke klientům a uznávané metodické postupy.<sup>152</sup> Tato pravidla lze podle něj chápat jako návody jak jednat s klienty v souladu s preferencemi uznávané kolektivní ideologie.

V rámci malé výzkumné sondy nebylo možné více zkoumat vliv kultury organizace na vznik konkrétních dilemat, ačkoliv je to jedna ze zmiňovaných příčin. Lze však s jistotou předpokládat, že rozsáhlejší výzkum by přinesl komplexnější pohled na dilema jako takové a poukázal na existující nedostatky v postupech pracovníků a v pravidlech samotných organizací.

Dilemata Zasáhnout, či nezasáhnout; Pomoci, nebo nepomoci; Důvěra, nebo prostor pro pochybnosti a Převzetí aktivity za klienta, nebo posilování jeho samostatnosti se již více týkají oblasti pomáhajícího vztahu, jeho hranic a otázek pomoci a kontroly, moci a odpovědnosti. Pro klienty – oběti domácího násilí pracovník představuje často jednu z mála osob, jimž se může bez obav svěřit a k nimž si vytvoří určitou vazbu. S vědomím tohoto faktu může být pro pomáhajícího obtížné udržet si adekvátní hranice ve vztahu s klientem. Nedělníková<sup>153</sup> v této souvislosti hovoří o tzv. formálním a neformálním vztahu. Neformální vztah může pracovníkovi usnadnit

---

<sup>152</sup> MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“. Dilemata práce s klienty v organizacích. s. 30

<sup>153</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. s. 382-383

získání informací a navození pocitu bezpečí a důvěry, na druhou stranu narůstá riziko, že bude vystaven manipulaci, podobně jako pracovnice řešící dilema, zda klientovi věřit, nebo o jeho sděleních pochybovat. Při neformálním vztahu je také mnohem snazší porušovat zásadu rovnocenného přístupu ke klientům bez rozdílu. Formální vztah naproti tomu pomáhá pracovníkovi připomenout klientovi pravidla vzájemné spolupráce a cíle, na nichž se dohodli. Neustálým vyjasňováním spolupráce, seznamováním klienta s postupy pracovníka lze v některých případech dilematickým situacím předejít. V podstatě se stále jedná o základní věc a tou je otevřenost a ochota pomáhajícího k vedení dialogu s klientem.

Otázky pomoci a kontroly vystupují zejména v dilematech Zasáhnout, či nezasáhnout a Převzetí aktivity za klienta, nebo posilování jeho samostatnosti. Pomáhající může klienta považovat za méně kompetentního v rozhodování o vlastním životě, může být veden představou o ideálním řešení a porušovat tak klientovo právo na sebeurčení. Pracovník v dané situaci vnímá riziko prodlení a jeho následků, na druhou stranu může jít o „planý poplach“ a zásah klienta a jeho prostředí spíše svými postupy poškodí.<sup>154</sup> Uvážlivé a svědomité jednání představuje pomoc, ale ani to dle Musila vždy nepostačuje.

To, co je důležité v dilematické situaci, jakou roli hraje sám sociální pracovník a jaké další faktory do dilematické situace vstupují, vhodně rekapitulují autoři Henriksen a Vetlesen<sup>155</sup>: „Nejdůležitějším zdrojem pro rozvinutí našeho porozumění morální situaci nebo etického dilematu nejsme my sami, nýbrž druzí lidé. Například ti, s nimiž se setkáváme profesně – žáci, pacienti, klienti, ale také kolegové, nadřízení, přátelé. Když nasloucháme jejich hodnocením, perspektivám, nápadům, kritice a komentářům, děláme maximum pro to, abychom si vlastní názor ujasnili – zůstali při něm, nebo ho pozměnili. Měli bychom si tedy být vědomi, že jakýkoli návrh na řešení problému obsahuje i hodnocení, interpretaci situace. Jakkoli je situace nová, je poznamenána zkušenostmi, které si neseme z dřívějších. To je pozitivní i problematické zároveň. Pozitivní, protože je to šance zvládnout problém rychleji. Problematické, protože můžeme být zajatci dřívějších dojmů, což může brzdit naše rozhodování, třídění zkušeností potřebných a nepotřebných.“ Zdůrazňují význam dialogu, který je nezbytný pro to, aby sociální pracovníci pochopili, jak je jejich dřívější zkušenosti ovlivňují.

---

<sup>154</sup> Tamtéž, s. 383-384

<sup>155</sup> HENRIKSEN, J. O.; VETELESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*. Brno: Albert, 2000. s. 206-207

Dilematické situace nejsou nežádoucí, sociální pracovníci by si je měli uvědomovat, umět je identifikovat, zvládnout a pátrat po příčinách vzniku. Nakonec se v nich sami mohou mnohému naučit. V sociální práci většinou nelze dosáhnout jistoty při rozhodování, ale lze se jí přibližovat.

Pokud se sociální pracovník ocitne v dilematické situaci, může pomoci, pokud dodrží několik doporučení týkající se jeho samotného i organizace, v níž pracuje. Jak bylo již nejednou zmíněno, nejprve je třeba samotné dilema pojmenovat a určit, jaké hodnoty, pravidla, práva či povinnosti se dostávají v situaci do konfliktu, koho se situace týká a jaká řešení může pracovník uplatnit. Pomáhající se musí vyvarovat unáhleným rozhodnutím a pokud je to jen trochu možné, konzultovat situaci s kolegy, vedoucími pracovníky či jinými organizacemi. Neměl by se obávat řešit dilematické situace prostřednictvím supervize – jednak velmi pravděpodobně získá více možných pohledů na obtížné rozhodování, nezůstane v situaci osamocen a předchází tak i syndromu vyhoření. Supervize může rovněž poskytnout bezpečný prostor pro ventilaci emocí, které zcela přirozeně dilematickou situaci doprovázejí.

V rámci organizace se nesmí zanedbat a podcenit význam dokumentace jednotlivých kroků při rozhodování. Je na místě také zpětně zjišťovat, co rozhodnutí přineslo. Ani zde však úkol sociálního pracovníka nemusí ještě končit. Pokud dilematická situace poukáže na problémovou oblast, která vyžaduje změnu, měl by se pak pomáhající o tuto změnu zasadit alespoň tím, že upozorní příslušné orgány nebo kompetentní osoby.

V obtížném rozhodování jsou ku pomoci principy a standardy služby, právní předpisy, vnitřní směrnice, etický kodex apod. Pracovník by neměl opomenout vzít v úvahu etické teorie a zvažovat, jaký postup přinese co největší prospěch klientovi. Ve druhé kapitole závěrečné práce byl zdůrazněn význam pojetí člověka pro sociální práci. Člověk je jednajícím bytostí a nelze jej brát jen jako soubor biologických funkcí, naopak je jedincem bio-psycho-socio-spirituálním. Aby pomáhající mohl skutečně usilovat a blaho klienta, musí mít na paměti všechny zmíněné dimenze, jež jsou vzájemně provázané. Jistým nedostatkem sociální práce s obětmi domácího násilí je upozadění či „přehlížení“ duchovní složky, již by ale naopak měla věnovat v rámci spolupráce s klienty více pozornosti. Jak bylo již zmíněno, stále častěji se pomáhající setkávají s klienty, kteří vyhledávají duchovní rozhovor, a sociální pracovníci (respektive oblast sociální práce vůbec) by na tyto výzvy měli umět reagovat.

Pomáhající mohou najít potřebnou pomoc v etice. Právě etika a etické teorie mohou být zdrojem inspirace při obtížném rozhodování, protože ukazují další směry, kterými je možné úvahu o dilematu vést, upozorňují na další faktory, aspekty situace. V neposlední řadě pomáhajícím umožňují určitý náhled na dilematickou situaci bez rizika opomenutí základních hodnot sociální práce, mezi něž mimo jiné patří úcta k lidskému životu, důstojnost, jedinečnost a rovnost každého člověka, snaha o co největší blaho klienta bez ohledu na vlastní prospěch, respekt, autonomie a sebeurčení klienta.

Etická dilemata identifikovaná pomocí výzkumné sondy jsou zároveň dilematy aktuálními. Možnou nevýhodou je poměrně malý počet respondentů – na základě osmi rozhovorů nemůžeme předpokládat, že zjištěná dilemata platí globálně pro všechny sociální pracovníky pomáhající obětem domácího násilí, téma by si jistě zasloužilo rozsáhlé a podrobnější zkoumání. Hlavním nedostatkem výzkumné sondy je bezesporu to, že se nepodařilo rozhovory provést také se sociálními pracovníky – muži. Domnívám se, že absence mužského pohledu na dilematické situace do jisté míry realizovaný výzkum znevýhodňuje. V sociální práci se bohužel s pomáhajícími pracovníky - muži setkáváme zřídka.

### 3 Etické teorie

Součástí vzdělání sociálních pracovníků by měly být znalosti z oblasti etiky a také znalost jednotlivých etických teorií. Sociální pracovník by si jich měl být vědom, protože díky nim se může lépe orientovat ve vlastním způsobu uvažování i v etickém uvažování druhých.<sup>156</sup>

„Znalost etických teorií a hodnotové báze sociální práce, včetně etického kodexu, pomáhá sociálnímu pracovníkovi v situaci, kdy má řešit etický problém nebo dilema. Zároveň také přispívá k identifikaci s oborem a k větší jistotě při provádění sociální práce.“<sup>157</sup> Etické teorie by měly vnést do problému odstup, ale i blízkost. „Blízkost tím, že nám ukazují, kdo je účastníkem konkrétních situací a že nám co nejpřesněji popíší, co je ve hře, nebo spíše, co je v sázce. Odstup tím, že konkrétní situaci zasadíme do širších souvislostí.“<sup>158</sup> Neexistuje etická teorie, která by byla absolutně správná, uměla by tedy vyřešit všechny aspekty morální skutečnosti. Osvojit si etické myšlení však pracovníkům přináší cennou schopnost dívat se na problematické situace, a na věci vůbec, z odlišných úhlů pohledu.<sup>159</sup>

„Za pomoci etických teorií si lze v každodenní praxi rozšířit pohled na analýzu konkrétního případu. Sice se tím celá věc na první pohled zkomplikuje, ale i naše vlastní jednání mnohdy vychází z více hledisek či hodnot. Starost a problémy s hledáním eticky správného přístupu v konkrétní věci klienta nebývá zpravidla spojeno s nepřehledností vlivů, které do posuzování daného jednání vstupují. Díky zkušenosti s modely etického uvažování je možno této starosti předejít a snáze jednotlivé vlivy vystihnout. Mnohdy je třeba vzít v úvahu kombinaci několika etických teorií. Posouzení etického aspektu některého z našich problémů v sociální práci by tak mělo obnášet více možných pohledů, než bychom intuitivně očekávali.“<sup>160</sup>

---

<sup>156</sup> Srov. FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. s. 14

<sup>157</sup> NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. s. 47-48

<sup>158</sup> HENRIKSEN, J. O.; VETELESSEN, A. J. *Blízké a vzdálené*. Brno: Albert, 2000. s. 118

<sup>159</sup> Tamtéž

<sup>160</sup> FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. s. 17

Význam rozdílnosti etických teorií netkví v tom, k čemu nás dovedou, ale v možnosti upozornit a zdůraznit různé prvky našeho rozhodování.<sup>161</sup> „Etické teorie mají pro náš život bezprostřední užitek jako způsoby ospravedlňování. To, co můžeme skutečně „používat“, jsou konkrétní *toposy*, ustálené formy argumentace. Jejich využití vyžaduje dvojí:

1. Jednak je musíme mít dobře *zvnitřnělé*, což je věc etického vzdělávání, věc učení a naučení.
2. aby se však nestaly pouhými poučkami, musí být *motivované*, tj. musí vycházet z našeho vlastního potýkání se a) s danou situací či problémem a b) s naším vlastním předběžným etickým rozuměním.“<sup>162</sup>

V následujících třech podkapitolách jsou popsány etické teorie: deontologická etika, utilitaristická etika a etika péče. Dvě vybraná etická dilemata Vyhovět požadavkům klienta, či nikoliv<sup>163</sup> a Zasáhnout, či nezasáhnout<sup>164</sup> stanovená na základě rozhovorů se sociálními pracovníky jsou reflektována z hlediska těchto tří modelů etického uvažování. Cílem je ukázat, jak mohou pracovníkům pomoci v dilematických situacích, čím mohou přispět v případě, že jde o obtížné rozhodování.

### 3.1 Deontologická etika

Deontologie je nauka o povinnostech. Vyjadřuje přesvědčení, že jednání může být morální samo o sobě, nezávisle na následcích. Stěžejní je úmysl jednajícího.

Hlavním a nejznámějším představitelem deontologie je práce Immanuela Kanta.<sup>165</sup> „Kant odmítl všechna etická učení předpokládající závislost nejvyššího mravního principu na jakékoliv vnější podmínce (prospěch, boží vůle apod.).“<sup>166</sup> Za základní princip etiky a mravnosti považoval autonomii vůle.

Mravným je pouze ten, kdo právě nedělá vždy to, co chce, ale i tehdy, kdy je mu toto konání nepříjemné, škodí mu, dělá to, co dělat má, koná svoji povinnost.<sup>167</sup>

---

<sup>161</sup> JINEK, J.; KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. *Sociální práce*, 2011, roč.11, č. 2. s.127

<sup>162</sup> Tamtéž, s. 129-130

<sup>163</sup> Viz kapitola 2.6.1

<sup>164</sup> Viz kapitola 2.6.2

<sup>165</sup> NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. s. 27

<sup>166</sup> BÍLÝ, J. *Základy etiky, estetiky a religionistiky. Úvod do dějin a teorie mravnosti*. Praha: Atlantis, 1991. s. 13

<sup>167</sup> BLÁHA, I. A. *Ethika jako věda. Úvod do dějin a teorie mravnosti*. s. 31

Kant chtěl najít nový základ morálky, jenž nebude závislý na nejednoznačných faktických údajích, protože tvrdil, že „naše vnímání světa je takové, jaké je, jednoduše proto, že tak fungují naše smysly. Nepoznáváme věci tak, jak samy o sobě jsou, ale tak, jak se nám jeví.“ Východisko našel v myšlence „dobré vůle“. Na světě ani mimo něj není nic bezvýhradně dobré, s výjimkou „dobré vůle“. Člověk může oplývat množstvím nadání, která mohou být dobrá a užitečná, ovšem dobrými je učiní pouze „dobrá vůle“. Kant chce „dobrou vůli“ učinit jádrem etiky.

„V mnoha ohledech představuje Kant zlomový okamžik v etice - po něm už nebylo možné přehlížet aktivní úlohu člověka, který morálně jedná, morálka není „kdesi mimo“ ve faktických důkazech, které můžeme analyzovat, ani ve výsledcích, které můžeme předvídat, ale pouze v uplatňování svobody a dobré vůle.“<sup>168</sup> Podle Kanta je vůle činitelem, jenž utváří hodnoty a demonstruje čistý praktický rozum, uplatňování vůle však také odkrývá ctnosti, jejichž rozvíjení je odměnou samo o sobě, etika je pak prostředkem, jak toho dosahovat.

„Co je motivem mravního jednání, které není ani nařízeno, ani není příslibem odměny, ani není samo o sobě příjemné?“<sup>169</sup> Uposlechnutím mravního příkazu přijímáme svobodu, zároveň tím získáváme zkušenost svobodné volby, Boha – pokud cítím povinnost něco dělat, musím nutně cítit, že svět je uspořádán tak, že správné jednání vede ke štěstí. Dotýkáme se tím nutně i nesmrtelnosti – pokud se člověku nedaří dosáhnout dobra v tomto životě a přesto se o to opakovaně pokouší, dívá se vlastně za hranice smrti. Svoboda, Bůh a nesmrtelnost jsou obsaženy v našem chápání mravního závazku.<sup>170</sup>

Kant rozlišuje kategorický a hypotetický imperativ. Hypotetický imperativ na rozdíl od kategorického platí podmíněně, udává, co má člověk dělat pro dosažení určitých výsledků. Všechny hypotetické imperativy mají podobu výroku „pokud..., pak“.

Morálka obsahuje kategorický imperativ, který nám říká, že bychom něco měli dělat bez ohledu na vlastní prospěch a následky. Jde o nejobecnější možný princip, tedy naše konání je správné pouze tehdy, pokud se může stát obecným pravidlem pro všechny, aniž by vznikl rozpor. Kant jej formuloval následovně: „Jednej vždy tak, aby se maxima tvé vůle mohla stát principem všeobecného zákonodárství.“<sup>171</sup> Kategorický imperativ je jednání nutné samo pro sebe bez vztahu k jinému účelu, vůle

---

<sup>168</sup> THOMPSON, M. *Přehled etiky*. s. 106

<sup>169</sup> Tamtéž, s. 108

<sup>170</sup> Srov. Tamtéž, s. 109-110

<sup>171</sup> SOKOL, J. *Etika a život. Pokus o praktickou filosofii*. Praha: Vyšehrad, 2010. s. 104



je v tomto případě v souladu s rozumem. Kategorický imperativ na druhou stranu neříká nic o obsahu mravních závazků.<sup>172</sup>

Kant pevně věřil, že člověk si sám sebe cení především tehdy, když jeho jednání není motivováno uspokojením okamžitých smyslových tužeb, ale něčím jiným založeným na rozumu. „Kantova představa morálky je taková, že člověk by měl být schopen upustit od všech malicherných snah o vlastní prospěch a osvojit si ryzí solidaritu se světem. Tvrdí, že tak člověk dosahuje nejvyšší roviny lidství.“<sup>173</sup>

Absolutním účelem mravnosti je člověk, protože je jako morální subjekt „účelem sám o sobě“. Kant hovoří o „říši účelu“, kde jsou všechny osoby uznávány v jejich autonomii a jsou podporovány v jejich účelech.<sup>174</sup>

### 3.2 Utilitaristická etika

Utilitarismus je významný směr v empiristické etice, navazuje na etiku britského empirismu, jehož představiteli byli Thomas Hobbes, David Hume a A. Smith. Zakladatelem utilitarismu byl Jeremy Bentham.<sup>175</sup>

Utilitarismus dnes představuje poměrně široké spektrum teorií filosofické etiky. Tyto teorie se od sebe v mnohém liší, přesto můžeme charakterizovat jeho základní pozice, které představují čtyři principy: princip následků, princip užitečnosti, princip hédonismu a sociální princip.<sup>176</sup>

**Princip následků** říká, že mravní hodnocení se děje pouze na základě následků, účinků, které lze od jednání očekávat. Mravní soud o jednání se vztahuje k tomu, co jednání způsobuje.

**Princip užitečnosti** znamená, že lidské konání je dobré tehdy, pokud jsou jeho následky prospěšné, užitečné. V kalkulu následků je tedy dobré uvažovat, do jaké míry mohou následky jednání být prospěšné pro uskutečnění dobra.

**Princip hédonismu** udává pojetí dobra v utilitarismu. Dobro spočívá v uspokojování potřeb a zájmů, tj. slast, radost, štěstí. Povahu štěstí přitom určuje každý člověk sám.

---

<sup>172</sup> THOMPSON, M. *Přehled etiky*. s. 110-111

<sup>173</sup> Tamtéž, s. 112

<sup>174</sup> ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon, 1994. s. 76

<sup>175</sup> Tamtéž, s. 31

<sup>176</sup> Tamtéž, s. 31-32

**Sociální princip** vyjadřuje skutečnost, že při dosahování štěstí nejde o individuální záležitost, ale je to záležitost všech, jichž se rozhodnutí dotýká. Obecně řečeno jde o co možná největší štěstí (prospěch) pro co nejvyšší počet lidí.

Rozlišujeme utilitarismus jednání a utilitarismus pravidel.<sup>177</sup> Nejedná se o dva různé směry, ale každý zdůrazňuje něco jiného. Utilitarismus jednání spočívá v tom, že správnost nebo nesprávnost určitého jednání musí být určena pomocí jeho dobrých nebo špatných následků, avšak na druhou stranu neřeší otázku, zda je daný čin v souladu s pravidlem či zákonem. Jednání (např. lež) přinese užitek velkému počtu lidí, ale může se také zdát nemorální. Proto mnozí odmítají důsledné dodržování utilitarismu jednání a preferují utilitarismus pravidel.

Posuzování podle utilitarismu pravidel (utilitarismu zásad) probíhá ve dvou stupních: jednotlivá jednání se musí shodovat s pravidly jednání a tato pravidla jednání je nutné posuzovat ve smyslu utilitaristického kalkulu.<sup>178</sup> Základní otázkou je, jaké pravidlo, jaká zásada mají v danou chvíli přednost.

### 3.3 Etika péče

Etika péče je spojena s feministickými přístupy k etice. Etika péče nebo také etika účasti jsou spojovány se jménem Carol Gilliganové, která „v polemice s Lawrenceem Kohlbergem odlišila etiku spravedlnosti a etiku péče.“<sup>179</sup> Mezi další představitele patří také N. Noddings, A. Baier, V. Held, S. Ruddick a J. Tronto.<sup>180</sup>

Gilliganová vychází z Kohlbergových stadií morálního vývoje, tato stadia interpretuje jinak a dále je rozvíjí. Všimla si, že v Kohlbergově výzkumu dosahují muži častěji než ženy nejvyššího stadia morálního vývoje. Zajímalo ji, zda jsou muži skutečně morálně vyspělejší než ženy, nebo je to pouze otázka špatně zvolené metodologie.<sup>181</sup> Na základě vlastních výzkumů, kdy konfrontovala volbu chlapců a volbu dívek stejného věku při řešení shodných morálních dilemat, odvodila alternativní teorii vývoje ženského morálního myšlení sestávající ze tří stadií a přechodů mezi nimi. Stadia jsou prekonvenční, konvenční a postkonvenční.

---

<sup>177</sup> THOMPSON, M. *Přehled etiky*. s. 94-95

<sup>178</sup> ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. s. 35

<sup>179</sup> NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 31

<sup>180</sup> Srov. *CARE ETHICS*. Dostupné z [www: <http://www.iep.utm.edu/care-eth/ >](http://www.iep.utm.edu/care-eth/) cit. 27.2.2012

<sup>181</sup> Srov. *FEMINIST CARE ETHICS: THE DIFFERENT VOICE*. Dostupné z [www: <http://plato.stanford.edu/entries/feminism-ethics/ >](http://plato.stanford.edu/entries/feminism-ethics/) cit. 27.2.2012

V prekonvenčním stadiu je stěžejní orientace na péči o sebe samu tak, aby bylo zajištěno přežití. Navazuje přechodná fáze, kde je patrný přechod od počátečního egoismu k odpovědnosti. Do popředí se dostává spojení s druhými lidmi a snaha „dělat věci správně“.

Konvenční stadium se vyznačuje altruismem, „mateřskou láskou“, zřeknutí se dobrého pro vlastní osobu, žádné ohledy na vlastní zájmy a potřeby. Dobro znamená péči o druhé. Následuje druhá přechodná fáze, kdy morálnost jednání není určována tím, co by tomu řekli druzí, ale tím, jak dané konání slučuje záměr a jeho následky.

Postkonvenční stadium se vyznačuje transcencí společenských norem a hodnot z perspektivy nenásilí. Syntéza altruismu a egoismu je možná – já i druzí jsme na sobě vzájemně závislí. „Moje účast je svobodně zvoleným morálním principem, který zahrnuje i péči o vlastní osobu (důležitá je upřímnost i vzhledem k vlastním požadavkům).“<sup>182</sup>

Gilliganová hovoří o etice péče u žen a etice spravedlnosti u mužů. Ženy kladou důraz na situaci, osoby a potřeby. Zkoumají dané situace a angažují se především citově. Muži chtějí najít pravidlo, normu, do které případ spadá, obecný princip.<sup>183</sup>

„Etika péče nevychází z přísného racionálního souzení a vymezování toho, co ještě je a co již není eticky správné. Spíše si bere za základ přirozenou snahu člověka (patrnou zpravidla u žen) pomoci druhému, přijmout ho, nevydělovat a neodmítat ho. Vezme-li se tento fenomén vážně jako daný fakt, pak jednání, které je v souladu s péčí o druhého, je považováno za eticky správné.“<sup>184</sup>

Péče a pečující vztahy jsou ústředním pojmem etiky účasti. Podle autorky Held<sup>185</sup> je péče univerzálně sdílená zkušenost nutná k přežití jedince i společnosti, představuje kauzálně primární hodnotu předcházející a zároveň zahrnující spravedlnost. Neznamená to však, že etika péče může nahradit etiku spravedlnosti.

Etika péče vyvozuje morální kritéria ze vztahů mezi aktéry. Lokace morálního základu etiky péče ve vztahu vzájemnosti, laskavosti a empatické vnímavosti ovšem nepředpokládá, že jedinec – pečující osoba ztrácí svoji individuální autonomii. Autonomie je zde redefinována jako vztahová autonomie, jež mnohem adekvátněji

---

<sup>182</sup> NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 31-32

<sup>183</sup> Srov. HENRIKSEN, J.O.; VETELESSEN, A.J. *Blízké a vzdálené*. S. 63-64

<sup>184</sup> FICHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. s. 17

<sup>185</sup> UHDE, Z. Recenze. *Sociologický časopis*, 2009. s. 205

odráží sociální realitu, protože autonomie individuální je vždy zažívána v kontextu sociálních vztahů.<sup>186</sup>

### 3.4 Etická reflexe vybraných dilemat

Vybraná dvě dilemata Vyhovět požadavkům klienta, nebo nikoliv; Zasáhnout, či nezasáhnout byla ponechána v původní podobě, s jejich vlastní reflexí a citacemi z rozhovorů se sociálními pracovníky. Důvodem je zejména přehlednost a úplnost textu, který je reflektován z pozice etiky. Etická reflexe navazuje na samotné dilema, nebylo by proto vhodné jej uvádět ve zkrácené či redukované podobě.

Jak již bylo v předchozích kapitolách zmíněno, etické teorie nám pomáhají uvědomit si všechny vlivy, které do eticky dilematické situace vstupují, ukazují nám další faktory, jež mohou dilema ovlivnit. Etické dilema nemá uspokojivé řešení pro zúčastněné, neznamená to ale, že se sociální pracovníci přes tento fakt budou rozhodovat okamžitě a bez hlubší úvahy.

Účelem reflexe etických dilemat z perspektivy tří etických teorií není ukázat, která z nich může pomoci dilema „vyřešit lépe“, ani není cílem „navodit dojem, že danou situaci lze řešit buď podle jedné, druhé, nebo třetí teorie, přičemž pokaždé lze dojít k jinému řešení a jinému výsledku.“<sup>187</sup> Henriksen a Vetlesen<sup>188</sup> uvádějí, že neexistuje absolutně správná teorie etická teorie v tom smyslu, že by byla schopna vyřešit všechny aspekty morální skutečnosti. Osvojit si etické myšlení znamená naučit se pohlížet na věci z různých stran.

#### 3.4.1 Vyhovět požadavkům klienta, nebo nikoliv

V následujících dvou citacích z rozhovorů pracovnice stojí před obtížným rozhodnutím, zda klientovi poskytnout finanční pomoc a posilovat tak jeho spoléhání na pomoc druhých, v důsledku tedy ohrozit jeho autonomii, nebo pomoc neposkytnout a riskovat zhoršení jeho situace. Do konfliktu se dostávají jednak právo klienta využít službu, na

---

<sup>186</sup> UHDE, Z. Recenze. *Sociologický časopis*, 2009. s. 206

<sup>187</sup> JINEK, J.; KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. *Sociální práce*, 2011, s. 126

<sup>188</sup> Srov. HENRIKSEN, J. O.; VETELESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*. s. 118

kteřou má nárok, na straně druhé potencionální ohrožení jeho samostatnosti. Dilema se týká klienta a jeho dětí, sociálního pracovníka a jeho kolegů. Další zainteresovanou organizací může být například odbor sociálně právní ochrany dětí.

C. L. Clarks<sup>189</sup> k tématu autonomie klienta a jejímu ohrožení uvádí, že sociální pracovník se může ocitnout v pozici, kdy má podstatný vliv na život klienta. Sociální pracovníci ovšem také mají jednat v klientův prospěch (princip dobřečinnosti), která z uvedených možností postupu má ale přednost?

*„Dlouhodobě jsme spolupracovali s klientkou, která se ocitla v tíživé životní situaci. Byla matka tří dětí, otec dětí byl ve vazbě a rodina tak měla snížený příjem. Klientce vznikl dluh na nájemném a pronajímatel na ni už dlouho tlačil, aby zaplatila. Jenže ona neměla z čeho a neměla si také od koho půjčit. Naše organizace zcela výjimečně poskytuje finanční pomoc, kdy se peníze dávají přímo do ruky klientovi a on přinese doklad, že ty peníze skutečně použil na danou věc, nebo organizace zaplatí například dluh za něj. Zmíněná klientka čekala na sociální dávky a já se proto rozhodla, že jí půjčku dám. Váhala jsme dost dlouho, protože vím, že bych k této formě pomoci neměla přistupovat. Jenže na druhou stranu jsem měla informaci, že klientka už jednou finanční pomoc využila, a tak jsem s půjčkou souhlasila. Nakonec ale vznikly velké potíže se splácením, klientka to neustále odkládala, zapomínala. A my nemáme tu moc jí ke splácení donutit jako například ten pronajímatel. Není reálně možné ji například odmítnout poskytovat další služby a pomoc.“<sup>190</sup>*

Pracovník nekonzultoval zvolený postup s jinými zaměstnanci organizace či svým nadřízeným. Vycházel z faktu, že klient již finanční pomoc v organizaci využil, i jiný pracovník se rozhodl pro poskytnutí nadstandardní pomoci.

Citace naráží i na téma kontroly v oblasti sociální práce – je nesplácení půjčky adekvátním důvodem pro ukončení kontaktu s klientem? V cílech dané organizace není přesně stanoveno, kdy je vhodné či žádoucí ukončovat kontakt s obětí domácího násilí. Jak již bylo uvedeno výše, není to ani možné. Z tohoto důvodu jsou mnohá rozhodnutí v obdobných situacích na uvážení jednotlivých pracovníků. V tomto případě však lze snadno předpokládat, že ukončení kontaktu s klientem by pro něj nebylo prospěšné.

---

<sup>189</sup> Srov. CLARKS, C. L. *Social Work Ethics*. Hampshire: Palgrave, 2000. s. 15

<sup>190</sup> Rozhovor (2) se sociálním pracovníkem

*„Nedávno jsme s kolegyní řešili případ klientky, která do naší organizace chodí už půl roku. Ledascos jsme spolu prožili a spolupráce pro nás obě byla svým způsobem náročná. Klientka má 5 dětí, měla násilného partnera, kde jsme hodně intervenovali – proběhlo vykázaní, předběžné opatření, opatrovnický soud. Celá rodina je v hodně obtížný sociální situaci. Poskytli jsme jí finanční obnos, aby to s dětmi zvládla. Pravidlo je, že nikdy nepřekračujeme částku tři tisíce korun. Víc už prostě nesmíme půjčit. Klientka se teď rozvedla a se všemi dětmi se odstěhovala do nového bytu. Problém vznikl s hrazením městské hromadné dopravy. Děti jezdí každodenně do školy, nejmenší musí klientka vodit do školky. Potřebovali si nakoupit jízdenky, ale nebylo z čeho. V tomto případě jsem však už zaváhala. Pravidla jsou jasně stanovená a prospěšnější pro klientku jistě je naučit se hledat zdroje pomoci i jinde. Navíc co kdybychom měli několik takových klientů najednou? Nakonec jsme se pro půjčku rozhodla, podle mě zase opravdu byla v takové situaci, že jsem se rozhodla pravidla porušit. Pak jsem se tím ale ještě dlouho zabývala. Bylo to fakt nutné? Neublížila jsme jí tím spíš? Že se naučí natáhnout ruku a neřešit to dlouhodobě?“<sup>191</sup>*

V prvním případě měli pracovníci zkušenost, že klientka vypůjčenou částku nesplácela, ve druhém případě klientka vyčerpala v dané organizaci své možnosti co se týče finanční půjčky, podle platných pravidel už neměla na peněžní pomoc nárok. To, co bylo pro pracovnice rozhodující, byla aktuální tísnivá situace klientek. Pracovníci přikládali větší váhu rizikům, která plynou z neposkytnutí pomoci. Pracovnicemi zvolený postup byl ovlivněn nejen nedostatkem času, ale také vědomím, co by se mohlo stát v případě nevyhovění požadavku klientky.

Důsledek neposkytnutí finanční výpomoci by nakonec mohl vést k přechodnému odebrání dětí z péče matky. Pracovníci by tak velmi pravděpodobně způsobili rovněž psychickou újmu všem zúčastněným – matce, dětem a nakonec i sobě.

V případě vyhovění požadavku pracovníci váhají, do jaké míry je přínosné a reálné dodržovat předem stanovená pravidla (například pravidlo omezené finanční výpomoci nebo pravidlo jednorázového využití této pomoci), když je zároveň třeba každý „případ“ posuzovat individuálně. Jaký je relevantní důvod k překročení pravidel a pro jaké klienty je tato forma pomoci vhodná? Jak správně postupovat, aby nebyla pomoc klienty zneužívaná a naopak neposilovala jejich závislost na pomoci druhých?

---

<sup>191</sup> Rozhovor (3) se sociálním pracovníkem

Snaha pracovníků sociální práce je nakonec posílení klientovy samostatnosti, soběstačnosti, jeho schopností a dovedností natolik, aby byl schopen ve společnosti fungovat ideálně nezávisle nebo s pomocí ve svém okolí – rodina, přátelé, komunita.<sup>192</sup>

Přes negativní zkušenosti s poskytováním materiální pomoci klientům se pracovnice rozhodly opětovně tuto nadstandardní pomoc poskytnout, ačkoliv jejich argumenty pro neposkytnutí se zdály být na první pohled relevantní. Obě pracovnice došly ke konkrétnímu rozhodnutí, proces rozhodování však shodně vnímaly jako dilema. Je možné, že změna podmínek - dostatek času a konzultace s kolegy nebo dalšími organizacemi - by mohla vést k jinému rozhodnutí nebo by se etické dilema stalo etickým problémem.

Mohly pracovnice postupovat jinak? Matoušek uvádí, že „sociální pracovník by měl dokázat ve prospěch svého klienta mobilizovat zdroje různých druhů, lidské i materiální. Přirozeným systémem podpory je rodina, síť přátel a známých, také místní komunita, zaměstnavatelé, určité zdroje představuje stát reprezentovaný správními orgány, orgány samosprávy, organizace vytvářející a rozdělující ekonomický zisk, systém charitativních organizací, dostupné vzdělávací a kulturní instituce.“<sup>193</sup> K tomuto tématu se vyjadřuje i Etický kodex. Podle něj musí sociální pracovníci dbát na to, aby klient obdržel všechny služby a dávky sociálního zabezpečení, na které má nárok. Pracovník však klienta zároveň upozorňuje na povinnosti, jež z poskytnutých dávek vyplývají. Taktéž je ale obtížné rozpoznat, kolik pomoci a péče poskytnout, aby klienta stimulovaly ke změně postojů a k odpovědnému chování a nevedly k jejich zneužití.<sup>194</sup>

Pracovnice se v uvedených příkladech mohly více zaměřit na mapování jiných zdrojů pomoci, mohly navázat užší spolupráci s některou ze státních institucí, zjistit, zda mají klientky nárok na dávky státní sociální podpory nebo dávky hmotné nouze apod.

Vhodné by bylo ošetřit vnitřní pravidla organizace tak, aby bylo jasné, za jakých podmínek se finanční pomoc poskytuje, komu a jak má pomoci obtížnou situaci řešit. Pracovníci by měli ovlivňovat pracovní postupy a jejich uplatňování v praxi s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.<sup>195</sup>

Od věci není ani otázka, nakolik je etické pomáhat klientům prostřednictvím poskytnutí peněžních prostředků. V pozadí může figurovat zájem pracovníků, kteří

---

<sup>192</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 13-14

<sup>193</sup> MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 16

<sup>194</sup> Etický kodex sociálních pracovníků ČR.

<sup>195</sup> Tamtéž

si tímto postupem svoji práci zjednodušují. Poskytnutím přímé finanční pomoci se vyhnou mnohdy komplikovanému a časově náročnému zjišťování dalších alternativ, které by mohly přispět k vyřešení akutní tíživé situace klienta.

Příčina dilematu může do určité míry vycházet z nejasnosti cílů služeb sociální práce, respektive z nejasnosti cílů konkrétní organizace, jejíž pracovníci dané dilema pocítují. Musil<sup>196</sup> uvádí, že cíl může mít organizace stanovena pouze obecně právě proto, aby obsáhl rozmanitost sociální práce s příslušnou cílovou skupinou. I pracovníci dané organizace si tak mohou tento „obecný“, nejasně vymezený cíl upravovat podle svých představ.

Organizace, které pracují s cílovou skupinou oběti domácího násilí, zpravidla nemohou mít zcela jasně a srozumitelně vydefinované cíle spolupráce s klienty. Jednou z příčin obtížného vymezení těchto cílů je velké množství problémových oblastí, které jsou předmětem spolupráce sociálního pracovníka a oběti domácího násilí. Pracovník s klientem mohou pracovat na vyřešení následujících potíží: fyzické útoky, psychické týrání a jejich následky, nedostatečné příjmy rodiny, ekonomická závislost oběti na agresorovi, tíživá bytová situace, nezaměstnanost, negativní vliv na výchovu dětí, neochota dětí stýkat se s agresivním rodičem, neplacení výživného apod. Sociální práce s obětí domácího násilí zahrnuje širokou škálu problémů, které se na situaci v rodině nabalují. Nelze proto vždy přesně stanovit cíle, při jejichž dosažení dochází k postupnému ukončování kontaktu s klientem. Lze předpokládat, že i pro veřejnost by tak konkrétně vymezený cíl byl obtížně pochopitelný, složitý a příliš úzce zaměřený.

Nejasně vymezené cíle mohou pracovníka dostávat do dilematických situací, jež vznikají například ve chvíli, kdy klient žádá něco, co není úplně běžné, obvyklé nebo se poskytuje jen výjimečně, přičemž není dostatečně definováno, kdy taková výjimečná situace nastává. Pracovník tehdy zvažuje, nakolik je uspokojení potřeby daného klienta akutní, nakolik je jeho žádost oprávněná a zda je v jeho kompetenci vyhovět. Zvažují také míru rizika zneužití ze strany klienta.

#### *Náhled na situaci z pozice deontologické etiky*

Z hlediska deontologické etiky se zdá být vhodné uvažovat nad tím, zda pracovník jedná na základě „dobré vůle“ – tedy na základě rozumově zdůvodněného objektivního

---

<sup>196</sup> MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. s. 48



zákona a ne na základě subjektivních motivů.<sup>197</sup> Subjektivním motivem by zde mohla být například lítost nad dalším osudem klientky a jejích dětí. Pracovnice by měly jednat na základě rozumu, měly by jednat podle povinností.

O jaké povinnosti se v tomto případě jedná? Pomoci může zvážit situaci ve vztahu ke kategorickému imperativu: „Jednej jen podlé té maximy, od níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem“. <sup>198</sup> Pracovnice by tedy měla mít na mysli, zda by finanční pomoc poskytla opakovaně i dalším klientům na základě svých obav z následků. Nejspíše by to takto nebylo možné. Jak již bylo zmíněno, finanční pomoc je jednorázového charakteru a je platným pravidlem, že nelze vyplatit příslušnou částku více než jednou. Byl by postup pracovnic univerzálně aplikovatelný ve všech odůvodněných případech? Odpověď by nejspíš zněla ne, vezmeme-li v úvahu, kolik klientů je v tísnivé finanční situaci a velmi omezené možnosti organizace všem takovým klientům vyhovět.

#### *Náhled na situaci z pozice utilitarismu*

Pohled utilitarismu jednání se zaměřuje zejména na následky rozhodnutí, zvolených postupů. Utilitarismus neříká, jaké chování je správné nebo špatné, správné nebo špatné jsou pouze následky. Zároveň je nutné, aby zvolené rozhodnutí přineslo co největší prospěch co nejvyššímu počtu lidí. Pracovnice by se nejdříve měly zaměřit na skutečnost, co rozhodnutí přinese všem zúčastněným.

Poskytnutí finanční částky by oběma klientkám přineslo prospěch, a to nejen jim, ale zejména jejich dětem.

V prvním případě by se zabránilo například vypovězení smlouvy o pronájmu bytu, klientka by i se třemi dětmi měla kde bydlet, nebyla by již ohrožena ztrátou takové základní věci jako je střecha nad hlavou. Bezesporu by toto rozhodnutí mělo velmi pozitivní vliv na rodinné klima a psychickou pohodu jak matky, tak dětí.

Ve druhém případě jde o obdobnou situaci. Zde poskytnutí peněžní částky zajistí dopravu dětem například do školy. Ovšem jedním z následků, ne už tolik pozitivním, by mohlo být přílišné „spoléhání se“ na pomoc druhých. Velkým rizikem je zde další zneužití využívání finanční pomoci. Obtížná finanční situace klientek není

---

<sup>197</sup> NEČASOVÁ, M.; DOHNALOVÁ, Z.; TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. *Sociální práce*, 2010. s. 78

<sup>198</sup> KANTŮV KATEGORICKÝ IMPERATIV. 2005. s. 11

pravděpodobně krátkodobá záležitost a bylo by proto vhodné, aby hledaly i jiné možnosti řešení.

Naopak neposkytnutí financí jednak znamená ztrátu jistoty, co bude dál (možnost ztráty bydlení, zameškání školní docházky dětí a psychická nepohoda celé rodiny, existenční problémy obecně), za druhé může klientku dovést k nelegálním cestám jak peníze opatřit, což může poškodit ještě další osoby, navíc je dané jednání společensky nepřijatelné.

Utilitarismus zásad zdůrazňuje, jaká zásada (pravidlo) má v daném případě přednost. Pracovnice se musí řídit pravidly příslušné organizace, která jasně udávají, že poskytnutí finanční částky je možné pouze jednorázově. V tomto případě by bylo na místě zvažovat odkázání klientky na jinou organizaci, která by byla schopna lépe reagovat na její potřeby (například úřad práce). Další z možných postupů je navázat spolupráci s dalšími organizacemi, jež poskytují pomoc a podporu svobodným matkám v tíživé situaci.

#### *Náhled na situaci z perspektivy etiky péče*

Pokud nahlížíme na uvedené dilema z perspektivy etiky péče, pak je významným faktorem to, že se v eticky dilematické situaci ocitla sociální pracovnice. Ženský morální úsudek dochází k reflektivnímu pochopení péče jakožto nejvhodnějšího vodítka k řešení konfliktů v lidských vztazích. V ženských konstrukcích morálky jsou ústředními pojmy odpovědnost a péče.<sup>199</sup> Péče je podle Held<sup>200</sup> hodnotou i aktivitou, interpretuje ji jako univerzálně sdílenou zkušenost nutnou k přežití jedince i společnosti. “Péče se zdá být nejzákladnější morální hodnotou. Péče je aktivita, bez které nemůžeme mít nic jiného, neboť k životu je péče zapotřebí.”<sup>201</sup> Etika péče zdůrazňuje, že podstatou morálního rozhodnutí je uplatnění volby a ochota přijmout za ní odpovědnost. Odpovědnost znamená nutnost reagovat, protože si sociální pracovnice jako osoba uvědomuje, že na ni druzí spoléhají a ona jim má pomoc poskytnout.

Sociální pracovnice stojí před rozhodnutím, zda finanční obnos klientce poskytnout, nebo ne. Potýká se s možností negativního dopadu na klientku a její děti, ale i další občany – v případě, že se klientka rozhodne sehnat obnos jiným, nelegálním způsobem (práce na černo, prodej věcí, které ale k životu potřebují, další jiná nelegální

---

<sup>199</sup> NEČASOVÁ, M.; DOHNALOVÁ, Z.; TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. s. 84.

<sup>200</sup> Srov. UHDE, Z. Recenze. *Sociologický časopis*, 2009. s. 205

<sup>201</sup> Tamtéž, s. 205

činnost). Pracovnice se také obává zhoršení situace dětí, které nemohou situaci jakkoli ovlivnit a jsou na rodiči závislé. Přirozeným prostředím je pro ně rodina a její zachování je do určité míry ovlivněno tím, jak se pracovník rozhodne.

Do celé situace vstupuje možný soucit pracovnice s klientkou. Citová angažovanost, respektive empatie, na určité úrovni je ve vztahu ke klientovi žádoucí. „Úloha empatie spočívá v tom, že nás nechá nahlédnout do lidské situace, že nás vede k uvědomění si závislosti a zranitelnosti.“<sup>202</sup> Pracovnice by si měly ale uvědomovat i to, že jejich vlastní potřeby a stejně tak potřeby klientů jsou legitimní a mají právo na jejich respektování druhými. Toto odpovídá postkonvenčnímu stadiu podle Gilliganové, kdy dochází k syntéze altruismu a egoismu.<sup>203</sup> Co to však znamená pro pracovnici, která se musí rozhodnout? Etika péče poukazuje na význam vztahu mezi pracovnící a klientkou, stěžejními pojmy jsou péče, empatie a převzetí odpovědnosti za zvolené rozhodnutí. Pracovnice by se měla snažit klientce ulevit v těžké situaci, usilovat o zachování vztahu s klientkou, ale i o zachování širší sítě vztahů klientky samotné. „Etika péče se pokouší o vnímání účastníků dilematu jako nedílných součástí sítě vztahů a ne jako protivníků, přičemž zachování těchto vztahů je pro zúčastněné stěžejní.“ Neposkytnutím finanční pomoci reálně ohrožuje soudržnost rodiny – existuje riziko narušení vztahů mezi matkou a dětmi.

### *Shrnutí etické reflexe*

Nahlížení na dilematickou situaci z perspektivy různých etických teorií nám mimo jiné přineslo poznání, že pracovníkům schází přesné vymezení situace a jejích okolností, kdy je možné jednorázovou finanční výpomoc poskytnout. Specifikace takové situace by mohla pracovníkům pomoci, aby se do obdobných situací dostávali co nejméně. Na druhou stranu situace každého klienta je ryze individuální, je proto otázkou, do jaké míry lze „vydefinovat“ podmínky, za nichž je možné pomoc poskytnout. Dále vyplynula potřeba dostatečného mapování zdrojů v okolí klientky a hledání dalších možných alternativ jak ji podpořit.

---

<sup>202</sup> HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*. S. 65

<sup>203</sup> NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 31-32

### 3.4.2 Zasáhnout, či nezasáhnout

Při práci s obětí domácího násilí sociální pracovníci čelí vlastnímu unáhlenému postupu. Zpravidla se jedná o komplikované případy domácího násilí, kdy je osoba v bezprostředním ohrožení, nebo toto ohrožení vnímá jako bezprostřední, a pracovník na základě toho zvolí adekvátní postupy, jejichž aplikování se však může ukázat jako předčasné nebo unáhlené. Sociální pracovník s vědomím možných následků nekonání a v zájmu zachování lidské důstojnosti a ochrany života obvykle nezpochybňuje výpověď oběti nebo její odhad míry nebezpečí a zvolí zaběhnuté postupy – do situace zasáhne.

*„V situacích, do kterých se dostáváme docela často – například situace, kdy je agresor vykázán<sup>204</sup> a my pracujeme s obětí násilí, se nejdříve může zdát, že žádný postup není unáhlený, ale potom například klientka sepsané předběžné opatření, což je obvyklý postup, k soudu vůbec nepodá. Pak mě napadá, jestli by nebylo lepší s ní vůbec probrat, co chce nebo nechce, jaké jsou její představy řešení. Ale v případech, kde tlačí čas, to zkrátka není vždycky možné.“<sup>205</sup>*

Sociální pracovníci jsou velmi často k unáhlenému postupu dotlačeni nedostatkem času, ovšem L. Musil také dodává, že tento povzdech jim někdy slouží k ospravedlnění rutiny a zjednodušení, které jim pomáhají zvládnout dané dilema.<sup>206</sup> V uvedené citaci z rozhovoru pracovník nezvažoval, zda předběžné opatření (zásah) je skutečně to, co klient chce, jednalo se spíše o automatický předpoklad. Díky zpětné vazbě však zjistil, že dříve jasná „zakázka“ klienta vlastně nemusela být vůbec dojednána – pracovník postupoval tak, jak je to v obdobných situacích obvyklé. Jeho jednání bylo ovlivněno strachem, že zanedbá zajištění bezpečí oběti. Na druhou stranu je možné uvažovat o ritualizaci postupů při spolupráci s osobami ohroženými domácím násilím.

*„Vzpomněla jsem si na případ klientky, která s námi dlouhodobě spolupracuje. Žije ve vztahu s násilníkem čtyři roky, mají spolu ročního syna, sedmiletou dceru*

<sup>204</sup> Sociální pracovníce hovoří o tzv. institutu vykázání, který spadá do pravomoci Policie ČR od 1. ledna 2007. Pokud policie na místě vyhodnotí danou situaci jako domácí násilí, může násilnou osobu okamžitě vykázat na dobu 10 dní. Agresor nesmí oběť kontaktovat a zdržovat se v bezprostředním okolí jejího obydlí. Jedná se o preventivní opatření směřující k ochraně ohrožených osob.

<sup>205</sup> Rozhovor (4) se sociálním pracovníkem

<sup>206</sup> Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In: ŠRAJER, J.; MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Albert, 2008.

*z předchozího manželství a další dítě na cestě. On měl velmi nevydařené předchozí vztahy, seděl za majetkoprávní trestnou činnost a za násilné činy asi patnáct let. Ponižoval ji, bil, terorizoval, nenechal ji například vyspat, takže byla na pokraji svých psychických sil, taky jí vyhrožoval, že ji zabije, že je mu to jedno. On měl doma ke všemu střelné zbraně, bydleli v domě na vesnici nebo menším městě a on tam v domě měl svou firmu, kde pro něj ona pracovala, a tak byli vlastně celý den spolu, ani nemohla nikam pořádně jít. Tenhle případ jsem probírala s jiným pracovníkem a toho napadaly věci jako: neměla by ti psát, že je v pořádku? Posílat ti zprávy? Nebylo by vhodné informovat příslušný policejní obvod, aby o tom věděli nebo třeba neformálně přes známé na policii? To už by byl z mé strany hodně velký zásah a pro mě to bylo strašný dilema: tahat do toho už policii? Jaká by byla reakce klientky? Neohrozila bych dosavadní spolupráci s ní? Mám obavy, že pokud zvolím radikální postupy a situaci naopak zhorším, mohla bych třeba i přijít o práci a vůbec o chuť tu práci dělat. Na druhou stranu, ublížit jí může i bez toho všeho, bez nějakých opatření (...) přece jen, ona od něj odejít nechtěla nebo aspoň zatím tomu vztahu dávala pořád šanci.*<sup>207</sup>

V uvedené kasuistice stojí pracovník před volbou, zda vůbec do situace klienta zasáhnout, a pokud ano, tak jakým způsobem. Vnímá u klientky riziko ohrožení zvláště palčivě, protože byla pod téměř celodenním dohledem manžela, a tak se i zmenšovala šance na možnost odchodu, pomineme-li, že ji zatím nebrala příliš v úvahu. Vědomí reálného ohrožení klientky a zároveň vědomí jejího práva na důvěrnost informací a nejistoty v dalším postupu byly příčinami vzniku dilematu.

V konfliktu stojí jednak právo klientky a jejích dětí na bezpečí, na ochranu života, na druhé straně má klientka právo na diskrétnost a sebeurčení. Dilema se dotýká nejen klientky, dětí a sociálního pracovníka, ale i násilného partnera a dalších organizací, které mohou do případu určitým způsobem zasáhnout (policie, soud, odbor sociálně právní ochrany dětí apod.).

Velká nejistota pracovníka je za daných okolností pochopitelná. Opravdu lze jen těžko předpokládat, co by mohlo nastat, pokud do situace nějakým způsobem zasáhne (například informuje příslušný policejní obvod o stávající situaci klientky) a i naopak, pokud nebude dělat nic. Je si zároveň vědom, že má určitou moc situaci klientky

---

<sup>207</sup> Rozhovor (8) se sociálním pracovníkem

ovlivnit. „Pracovník je do jisté míry mocný už tím, že pomáhá (nebo aspoň pomoc slibuje), aby málo mocný klient byl o něco mocnější.“<sup>208</sup>

Pracovník má několik možností jak postupovat: může kontaktovat policii v místě bydliště klientky, může se klientkou domluvit na pravidelném kontaktu, aby měl přehled o její situaci, také ale může konání ponechat na klientce samotné a nezasahovat vůbec.

Pokud zasáhne, riskuje případnou újmu klientky a dětí (manžel se dozví o vzájemné spolupráci, o nahlášení věci policii a bude reagovat agresí), může být významně narušena důvěry klientky ve spolupráci s danou organizací. Jestliže nezasáhne a nechá rozhodnutí na klientce, která možná již není schopná vnímat skutečnou míru rizika, hrozí zhoršení stávající situace, kdy už by klientka například nemohla dál spolupracovat. Pracovník by ztratil přehled o situaci klientky a nemohl by jí nadále poskytovat potřebnou pomoc a podporu.

Sociální pracovník musí volit „menší zlo“, ať už bude jednat jakkoliv, vždy to může vést k poškození klientky a není reálné s jistotou předpokládat průběh dalších událostí. „Rozhodování o převzetí kontroly vychází z informací, které často nejsou kompletní, nebo vychází z jednostranného zdroje. Pracovník může mít obavu z prodlení a jeho následků, na druhé straně však může reagovat na „planý poplach“ a jeho zásah do přirozeného prostředí klienta vyvolá více škod, ztrátu důvěry klienta. Pokud se pro kontrolu naopak nerozhodne, může dojít k zanedbání či poškození práv, potřeb, případně i zdraví či života klienta i dalších osob.“<sup>209</sup>

Podle Laana je celkem běžné, že se pomáhající dostávají do obdobných situací. Podle něj je důležité jednat uvážlivě<sup>210</sup> a svědomitě<sup>211</sup>. Musil s tímto doporučením zcela nesouhlasí, domnívá se, že ani tento přístup nemůže vždy zajistit „lidsky příjemné rozhodnutí“.<sup>212</sup> „Řešíme-li tristní situace, nemůžeme chtít radostné výsledky. Jde spíš o to, abychom v důsledku unáhlenosti nebo naopak liknavosti nesypali sůl do již otevřených ran.“<sup>213</sup>

---

<sup>208</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s.40

<sup>209</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata terénních sociálních pracovníků*. S. 383

<sup>210</sup> Uvážlivé jednání neboli uvážlivost Laan popisuje jako postup pracovníka, jenž při práci s klientem uplatňuje široké pojetí racionality a snaží se s ním vést dialogický rozhovor. Pracovník se zároveň dokáže vyhnout nesprávnému zásáhnutí nebo nesprávnému nezasáhnutí.

<sup>211</sup> Svědomitost je dle Laana důsledně individuální pohled na situaci klienta, kdy se pracovník zároveň snaží porozumět tomu, jak sám do této situace zasahuje.

<sup>212</sup> Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ s. 138

<sup>213</sup> Tamtéž, s. 143

### *Náhled na situaci z pozice deontologie*

Co je povinnost sociálního pracovníka v tomto případě? Jaké je svobodné a uvážlivé jednání pracovníka, aniž by bral v potaz vlastní náklonnost, chvilkové pocity nebo nálady?<sup>214</sup> Takovou povinností sociálního pracovníka by měla být zejména ochrana života a zdraví klientky a dětí.

Můžeme se domnívat, že deontologie by pracovníka vedla spíše k uskutečnění zásahu do situace klientky tak, aby byla uchráněna před další újmou od násilného manžela. Nezajímá nás nyní efekt zvoleného postupu, přednost má eticky správné jednání, které je zde v pozici sociálního pracovníka řízeno povinností jednat v zájmu klienta – tedy zabránit fyzické či psychické újmě. Pracovník by měl také odsunout úvahy o tom, co jednání přinese jemu samotnému (neschválení postupu vedením).

### *Náhled na situaci z perspektivy utilitarismu*

Podle utilitarismu jednání se ptáme, které rozhodnutí přinese co největší užitek co největšímu počtu osob? Je třeba se nejprve zaměřit na následky, které mohou jednotlivé možnosti přinést. Až po jejich zvážení se lze pro určitý postup rozhodnout.

V případě, že se pracovník rozhodne zasáhnout do stávající situace klientky hrozí ztráta její důvěry. Klientka vyhledala pomoc dobrovolně a byla ujištěna o tom, že informace, jež v rámci spolupráce pracovníkovi sdělila, zůstanou důvěrné a bez jejího souhlasu je pracovník neposkytne třetí osobě. Reálně hrozí ztráta důvěry klientky v odbornou pomoc a je rovněž ohrožen vztah se sociálním pracovníkem. Pomáhající může na klienta působit pouze v případě, že je vytvořen důvěryhodný vztah a spolupráce pokračuje. Pokud klient zhodnotí pracovníka jako nedůvěryhodného nebo příliš kontrolujícího, je možné, že bude chtít tento vztah ukončit. Z hlediska sociální práce s obětí domácího násilí je rozhodně přínosnější, když klient udržuje kontakt, byť nehodlá situaci radikálně řešit, než aby na vše zůstal sám, bez odborné pomoci. Sociální pracovník nenavrhuje pouze vhodná řešení, ale klientovi poskytuje mnohem více – bezpečné prostředí, kontakt s vnějším světem, nastavení zrcadla, odlišný pohled na situaci, sdílení a mnoho dalšího.

Když pracovník zasáhne, může to pozitivně ovlivnit klientovu situaci. Pokud jsou svědky násilí i děti, pak je otázka zásahu ještě palčivější. Pracovník se tím, že zasáhne

---

<sup>214</sup> FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. s.16

rovněž zbaví pocitu velkého tlaku a pravděpodobně se bude i při další spolupráci s klientkou lépe soustředit na její zakázku, na další možná témata.

Jak již bylo uvedeno v předchozí reflexi dilematu, které se týkalo poskytnutí či neposkytnutí finanční pomoci, ještě lze na situaci nahlížet z pozice utilitarismu zásad. Která zásada či pravidlo má však přednost v tomto případě? Je to povinnost pracovníka mlčet o závažných skutečnostech, jež se týkají života klienta (diskrétnost), nebo naopak usilovat o jeho co největší blaho a pomoci zabránit újmě na životě a zdraví?

#### *Náhled na situaci v intencích etiky péče*

Pokud nahlížíme na obtížnou situaci z pozice etiky péče, opět je podstatným faktem, že služby sociální práce poskytuje v daném případě žena. Pracovnice se musí rozhodnout pro zasáhnutí nebo nezasáhnutí do komplikované situace, v níž se klientka nachází. Obává se však poškození klientky a její rodiny. Zároveň je to náročné i pro pracovníci samotnou, obtížné rozhodování jí velmi pravděpodobně působí psychickou nepohodu, je pro ni stresující. Pokud pracovnice dosáhla postkonvenčního stadia morálního vývoje, pak by měla brát ohled nejen na potřeby klientky, ale i na své vlastní a toto vědomí zahrnout v dalším postupu.

Je možné, že ještě nebyly v uvedeném dilematu vyčerpány všechny alternativy jak situaci zpřehlednit. Sociální pracovnice by dle principů etiky péče pravděpodobně více kladla důraz na komunikaci s klientkou a měla by snahu zjistit její pohled na vzniklou situaci. Ideálem je pomoci klientce takovým způsobem, aby netrpěla nebo nebyla dalšímu utrpení vystavena.

#### *Shrnutí etické reflexe*

Dilema zda Zasáhnout do situace klienta, nebo nikoliv, je velmi obtížnou situací. Díky pohledu etických teorií jsme měli možnost pohlížet na situaci z různých stran. Jednotlivé teorie nám nemohou dát jednoduchou odpověď jak správně jednat, ale s jejich pomocí jsme získali několik užitečných závěrů. Pracovník by měl vždy mít na mysli zejména blaho klienta, při obtížném rozhodování by se měl snažit oprostit od úvah nad vlastními zájmy. Neměl by ani podceňovat schopnost klienta rozhodovat o svém vlastním životě, brát jej jako „méně znalého“ či snad dokonce nekompetentního, nakonec jej může samotného zapojit do hledání ideálního řešení, o všem s ním hovořit. Vždy je důležité konzultovat postup v dilematických situacích s někým dalším, kdo



může pracovníka obohatit o objektivnější náhled, může přinést nové podněty napomáhající k vyřešení dilematu.

### 3.5 Shrnutí

Jak již bylo řečeno, úkolem etické reflexe nebylo dojít k jednoznačnému rozhodnutí na základě jednotlivých etických teorií. Etické teorie nám však mohou obtížnou volbu mezi dvěma či více neslučitelnými možnostmi ulehčit. Každá z pospaných teorií klade důraz na odlišné aspekty. Právě díky jejich rozmanitosti můžeme přijít na to, že do dilematické situace vstupuje mnohem více faktorů, jež bychom si bez etických přístupů jen těžko povšimli.

Sociální pracovník dodržuje určité etické principy, řídí se normami a platnými zákony, stejně tak i etickým kodexem. Při reflexi dilemat nastává otázka, zda jsou tyto normy a předpisy dostatečné, zda skutečně reflektují realitu, jíž musejí pomáhající každodenně čelit. V úvodu diplomové práce bylo uvedeno, že existuje platný zákon na ochranu před domácím násilím, zjištěná etická dilemata však jasně ukazují, že zákon rozhodně nemůže vyřešit všechny potíže, jež jsou s domácím násilím spojeny. Sociální pracovníci v jednotlivých dilematech bojují s obecnými pravidly jednání v dané situaci, mnohdy jsou nuceni k vlastnímu výkladu, což jim působí potíže a uvádí do nejistoty, které se ovšem zcela zbavit nelze.

Oběti domácího násilí se ne výjimečně dostávají do svízelné situace, kdy jim různé překážky znemožňují bránit se před probíhajícím násilím – nemají kam jít, čím zaplatit nájem nebo třeba jen azylový dům, nechtějí opustit děti, připravit je o rodinu, existuje u nich závislost na agresorovi, bojují s nepochopením bližší rodiny, okolí, institucí. Tyto a mnoho dalších jsou potíže, kterými se zákon zcela nezabývá a ani je postihnout nemůže. Je to právě oblast sociální práce, jež se věnuje všemu od terapie až po finanční pomoc. Díky vzniku Intervenčních center může být obětím konečně poskytnuta komplexnější péče, stále však vznikají situace, kde je veškerá dostupná pomoc nedostatečná.

Sociální práce vychází z určitého pojetí člověka<sup>215</sup>, stojí na etických principech a pomáhající má pamatovat na to nejzákladnější – vždy jednat ve prospěch klienta a respektovat jeho důstojnost. Paradoxně při vzniku etického dilematu mohou pracovníci

---

<sup>215</sup> Viz kapitola 2.5.1

na tyto základní principy zapomínat a až návratem k nim se mohou „správně“ rozhodnout.

„Jak jednat eticky správně, ať už máme čas a klid na přemýšlení, nebo jsme pod tlakem? Zdálo by se, že pro úspěšné zvládnutí tohoto problému stačí jen málo: jednat dobře. Ovšem tato jednoduchá odpověď zpravidla v konkrétním případě nestačí, zejména ne, mám-li druhému své jednání zdůvodnit. Znamená to udělat si alespoň minimální přehled mezi základními teoriemi a způsoby uvažování a ten znovu a znovu doplňovat a promýšlet na základě nových informací i nových zkušeností. To je pak úkol na celý život. Pro sociálního pracovníka jako prakticky orientovaného člověka, který „nechce rozumovat, ale jen správně jednat“, patří tento úkol k základům jeho profese. Všechno vědět s jistotou nemůžeme, ale můžeme se snažit, aby naše jednání bylo co možná nejlepší.“<sup>216</sup>

V praxi se setkáváme s tím, že k osvojení si etického uvažování mají samotní sociální pracovníci jistou „nechuť“, etika vůbec pro ně představuje suchou teorii, jen málo využitelnou pro každodenní spolupráci s klienty. Lze doufat, že i tato diplomová práce přispěla ke změně nelichotivého pohledu na etiku v sociální práci a využití etických teorií.

---

<sup>216</sup> MACHULA, T. Základní etické teorie. In FISCHER, O.; MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. s. 62

## Závěr

Cílem diplomové práce bylo zjistit, zda pracovníci poskytující pomoc obětem domácího násilí pociťují etická dilemata a pokud ano, jaká to aktuálně jsou. Na základě výzkumné sondy se podařilo identifikovat šest etických dilemat, se kterými se sociální pracovníci potýkají: Vyhovět požadavkům klienta, nebo nikoliv; Zasáhnout, či nezasáhnout; Pomoci, nebo nepomoci; Ukončení kontaktu, nebo překročení cílů organizace; Důvěra, nebo prostor pro pochybnosti; Převzetí aktivity za klienta, nebo posilování jeho samostatnosti. Tato dilemata byla v rámci druhé kapitoly podrobně popsána. Stanovený cíl byl tedy naplněn.

Zjištěná dilemata byla obecněji rozdělena do dvou „kategorií“. Dilemata Vyhovět požadavkům klienta, nebo nikoliv a Ukončení kontaktu, nebo překročení cílů organizace se týkají střetu pravidel, poslání dané organizace s potřebami klientů. Pracovník je pak osoba, která má rozhodnout, zda dát přednost přání klienta nebo pravidlům dané organizace. Někdy vznikají potíže, pokud jsou pracovníci nuceni rigidně dodržovat pravidla organizace nebo naopak jsou některé situace nové a potřebné postupy či pravidla tudíž nejsou ještě stanovená.

Etická dilemata Zasáhnout, či nezasáhnout; Pomoci, nebo nepomoci; Důvěra, nebo prostor pro pochybnosti a Převzetí aktivity za klienta, nebo posilování jeho samostatnosti se více dotýkají oblasti pomáhajícího vztahu, jeho hranic a otázek pomoci a kontroly, moci a odpovědnosti. Pro oběti domácího násilí představuje sociální pracovník představuje jednu z mála osob, jimž se může bez obav svěřit a k nimž si vytvoří určitou vazbu. Pro pomáhajícího může být obtížné udržet si adekvátní hranice ve vztahu s klientem.

Dalším cílem závěrečné práce bylo ukázat, jakým způsobem lze využít etické teorie v situacích obtížného rozhodování. K tomu byla vybrána dvě dilemata: Vyhovět požadavkům klienta, nebo nikoliv a Zasáhnout, či nezasáhnout. Tato dilemata byla reflektována z pozice tří etických teorií – deontologické etiky, utilitaristické etiky a etiky péče.

Sociální práce je nelehké povolání, pracovníci musejí při výkonu svého povolání každodenně balancovat mezi pomocí a kontrolou, odpovědností a mocí. Běžně se také dostávají do situací, kdy je pro ně rozhodování velmi obtížné, kdy u nich panuje značná nejistota, jaké jednání je správné. Na jedné straně takové situace působí pracovníkům stres, na straně druhé jsou příležitostmi k jejich profesionálnímu i osobnímu růstu. Etická dilemata identifikovaná na základě výzkumné sondy mohou být pracovníkům právě takovou situací.

Etická dilemata pracovníků pomáhajících obětem domácího násilí nebyla podle mých zjištění zatím zkoumána, proto nemohu identifikované dilematické situace porovnávat se zjištěními jiných provedených výzkumů. Realizovaná výzkumná sonda je tak jedním z prvních vhledů do dilematických situací, které v rámci spolupráce s oběti domácího násilí u pracovníků aktuálně vyvstávají. Rozsáhlý výzkum by přinesl informaci, zda zjištěná dilemata v nějaké podobě pociťují i další sociální pracovníci, rovněž by bylo možné pátrat více po příčinách vzniku a po strategiích, jimiž se s obtížným rozhodováním pomáhající vyrovnávají. Rovněž je žádoucí, aby se výzkumu účastnili sociální pracovníci – muži.

Osobně vnímám potřebu věnovat více prostoru řešení dilematických situací spojených s výkonem povolání sociálního pracovníka, upozorňovat na ně a jejich prostřednictvím neustále zvyšovat kvalitu poskytované pomoci – dilemata drží na uzdě představy pomáhajících pracovníků o vlastních kompetencích, schopnostech a „vševědoucnosti“, tím je nutí na sobě neustále pracovat. Tyto situace také pomáhají upozorňovat na nedostatky praxe sociální práce, mohou být podnětem k užitečným a potřebným změnám – v rámci samotné organizace i státu.

Domnívám se, že obecně je třeba klást mnohem větší důraz na vzdělávání sociálních pracovníků právě v oblasti profesní etiky a etického uvažování, neboť etika jako taková je v praxi stále ještě mnohými upozadována. Souhlasím s návrhem autorky Levické, že součástí přípravy sociálních pracovníků by měly být praktické tréninky orientované na morální volbu, ale také rozvoj dovedností zaměřených na kritickou sebereflexi jako zdroj poznávání a porozumění vlastnímu hodnotovému systému.<sup>217</sup>

Ačkoliv zjištění výzkumné sondy nemohou platit pro všechny sociální pracovníky a jedná se o dilemata aktuální, přináší mnoho nových poznatků, jež jsou v praxi využitelné. Doufám, že diplomová práce celkově poslouží sociálním pracovníkům

---

<sup>217</sup> LEVICKÁ, J. *Etické dilemy sociální práce*. s. 23

mimo jiné jako prostředek, jak k rozpoznání a uvědomování si etických dilemat snadněji dospět, a rovněž jako inspirace pro využití různých etických teorií nejen v situacích obtížného rozhodování, ale v každodenní praxi sociální práce vůbec.

## Seznam použitých zdrojů

### Monografie:

ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon, 1994. ISBN: 80-7113-111-3.

BEDNÁŘOVÁ, Z. *Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. Acorus: Praha 2009. ISBN: 978-80-254-5422-0.

BÍLÝ, J. *Základy etiky, estetiky a religionistiky*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN: 80-86861-21-X.

BLÁHA, I. A. *Ethika jako věda. Úvod do dějin a teorie mravnosti*. Praha: Atlantis, 1991. ISBN: 80-7108-023-3.

CLARK, C. L. *Social Work Ethics. Politics, Principles and Practise*. Hampshire: Palgrave, 2000. ISBN-13: 978-0-333-71934-3.

CONWAYOVÁ, L. H. *Domácí násilí. Příručka pro současné i potencionální oběti – se zákonem č. 135/2006 Sb. platným od ledna 2007*. Praha: Albatros, 2007. ISBN: 978-80-00-01550-7.

ČECHOVÁ, J. *Pomoc obětem domácího násilí. Příručka určená pomáhajícím profesím*. Persefona: Brno 2010. „ISBN neuvedeno“.

ČÍRTKOVÁ, L. VITOUŠOVÁ, P. Sociální práce s oběťmi násilí v rodině. In MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN: 80-7367-002-X.

FISCHER, O.; JANDEJSEK, P.; KROUPOVÁ, A. *Etika a lidská práva*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008. „ISBN neuvedeno“

GÜGGENBUHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. ISBN: 978-80-7367-302-4.

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

HENRIKSEN, J-O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*. Brno: Albert, 2000. ISBN: 80-85834-85-5.

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

JANOŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. (Eds.) *Profesní dovednosti sociálního pracovníka. Sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN: 978-80-7368-504-1.

KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce. Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové 16. až 17. října 2009. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN: 978-80-7435-037-5.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN: 80-7367-181-6.

MÁTEL, A. Systematický postup řešení etických dilemat v sociální práci. In MÁTEL, A.; SCHAVEL, M.; MÚHLPACHER, P. a kol. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. ISBN: 978-80-87182-13-0.

MAHROVÁ, G.; VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. ISBN: 978-80-247-2138-5.

MARVÁNOVÁ-VARGOVÁ, B.; POKORNÁ, D.; TOUFAROVÁ, M. *Partnerské násilí*. Praha: Linde, 2008. ISBN: 978-80-86131-76-4.

MILFAIT, R.; FISCHER, O. *Etika pro sociální práci*. Praha: VOŠ Jabok, 2008. ISBN: 978-80-904137-3-3.

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN: 80-247-1362-4.

MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In ŠRAJER, J.; MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Albert, 2008. ISBN: 978-80-7326-145-0.

MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN: 80-903070-1-9.

NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: MU, 2001. ISBN: 80-2102-673-1.

NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-548-2.

OBCĀNSKÉ SDRUŽENÍ THEIA. *Komunikace s obětí domácího násilí*. Akreditovaný vzdělávací program. České Budějovice, 25.3.2011. 8 vyučovacích hodin.

RENŮCKL, H. Rodiny v silovém poli společenských realit: teologicko-etická reflexe. In ŠRAJER, J.; MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Albert, 2008. ISBN: 978-80-7326-145-0.

SOKOL, J. *Etika a život. Pokus o praktickou filosofii*. Praha: Vyšehrad, 2010. ISBN: 978-807429-063-3.

STŘÍLKOVÁ, P. FRYŠTÁK, M. *Vykázání jako prostředek ochrany před domácím násilím*. Ostrava: Key Publishing, 2009. ISBN: 978-80-7418-020-0.

ŠEVČÍK, D. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Domácí násilí. Kontext, dynamika a intervence*. Praha: Portál, 2011. ISBN: 978-80-7367-690-2.



ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN: 978-80-247-2624-3.

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

TIMUL'ÁK, L. *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru. Integrativní rámec*. Praha: Portál, 2006. ISBN: 80-7367-106-9.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Písek: Renesance, 1996. „ISBN neuvedeno“.

VOŇKOVÁ, J. SPOUSTOVÁ, I. *Domácí násilí v českém právu z pohledu žen*. 2. přepracované vydání. Praha: proFem, 2008. ISBN: 978-80-903626-7-3.

#### Časopisecké statě:

JANEBOVÁ, R. „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce*, 2010, roč.10, č. 3. s.88-99.

JANEBOVÁ, R.; MUSIL, L. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce*, 2007, roč.7, č. 1, s. 50-61.

JINEK, J.; KŘIŠŤAN, A. Etické teorie a jejich aplikace – problém pro sociální práci. *Sociální práce*, 2011, roč.11, č.2, s. 125-132.

NEČASOVÁ, M.; DOHNALOVÁ, Z.; TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. *Sociální práce*, 2010, roč.10, č.3., s.76-86.

#### Elektronické zdroje:

*CARE ETHICS* [online].[cit. 27.2. 2012] Dostupné na www: <<http://www.iep.utm.edu/care-eth/> cit. 27.2.2012>

*FEMINIST CARE ETCHICS: THE DIFFERENT VOICE* [online].[cit. 27.2.2012] Dostupné na www: <<http://plato.stanford.edu/entries/feminism-ethics/> >

Etický kodex sociálních pracovníků [online].[cit. 5.3.2012] Dostupné na www:  
<<http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/ke-stazeni>>

Legislativní dokumenty:

Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky.

Zákon č. 135/2006 Sb., na ochranu před domácím násilím.

Zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád.

## **Seznam příloh**

Příloha I. Otázky k rozhovoru se sociálními pracovníky

## Příloha I.

1. Setkáváte se osobně v praxi se situacemi, kdy nevíte jak se rozhodnout, popř. jaký postup zvolit?
2. Potýkáte se někdy v profesi s tím, že nemůžete nalézt řešení, které považujete za ideální? Pokud ano, jste schopen/schopna říci, o jaké situace se jedná?
  2. a) Jak takové situace řešíte?
3. Co si představíte pod pojmem etické dilema?
4. Setkáváte se s dilematickými situacemi, kdy ani jedno řešení není zcela přijatelné? Můžete uvést příklad?
5. Potýkáte se s dilematickými situacemi spíš teď, kdy už za sebou máte nějaké zkušenosti, nebo se to stávalo více na počátku praxe?
6. Jak k dilematickým situacím přistupujete? S kým je nejčastěji řešíte?
7. Jak jste řešili poslední situaci, která pro Vás byla dilematická?
8. Kde hledáte oporu a pomoc, pokud si nejste jist/á, jaký postup zvolit?
9. Co Vás při rozhodování v obtížných situacích ovlivňuje?
10. Jaké vlastnosti, dovednosti a znalosti má mít pracovník, aby se mohl správně rozhodovat? Postrádáte u sociálních pracovníků obecně některé z těchto vlastností/kompetencí?
11. Jste si vždy jist/á, zda vyhovět nadstandardním nebo neobvyklým požadavkům klienta?
12. Snažíte se nechávat aktivitu spíše na klientovi nebo někdy řešíte určité věci za něj?
  12. a) O jaké záležitosti se nejčastěji postaráte Vy? Z jakého důvodu?
13. Potýkáte se při práci s klienty s tím, že někteří z nich jsou Vám příjemnější než ostatní? Myslíte si, že se to ve vaší praxi projeví?
14. Je Vám vždy jasné, zda se věnovat všem problémům klienta nebo řešíte ten akutní, s nímž přichází?
15. Jsou některé postupy klientů v rozporu s tím, co sám/sama považujete za ideální řešení/postup?

16. Zvažujete někdy, zda vaše aktivita není větší než snaha klienta?
17. Jak dlouho pracujete v profesi?
18. Považujete definici DN za dostatečnou?
19. V čem je podle Vás sociální práce s obětí DN specifická oproti práci s jinými cílovými skupinami?
20. Řešíte někdy otázku, zda pomáhat oběti, která se k agresorovi opakovaně vrací?
21. S jakými problematickými situacemi se setkáváte opakovaně?

## Abstrakt

STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociálních pracovníků při práci s oběťmi domácího násilí*. České Budějovice 2012. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce D. Urban.

**Klíčová slova:** etické dilema, domácí násilí, role sociálního pracovníka, etika v sociální práci, etické teorie, etická reflexe.

Práce se zabývá tématem etických dilemat sociálních pracovníků, kteří se ve své praxi setkávají s oběťmi domácího násilí. Práce je svou povahou teoretická, doplněná výzkumnou sondou. První kapitola je věnována tématu domácího násilí, přibližuje zejména specifika sociální práce s danou cílovou skupinou a poukazuje na možné příčiny vzniku dilemat při práci s klienty.

Druhá část diplomové práce stručně vymezuje pojem etické dilema a jeho místo v praxi sociální práce. Uvedeny jsou také příklady možných dilemat v oblasti sociální práce, v této části závěrečná práce čerpá zejména od autorů L. Musila, S. Banks, D. Nedělníkové a M. Nečasové. Převážná část druhé kapitoly se již věnuje konkrétním etickým dilematům, jež se vztahují k oblasti sociální práce s oběťmi domácího násilí, a jejich podrobnějšímu popisu. Zjištěná etická dilemata byla identifikována na základě provedené výzkumné sondy s osmi sociálními pracovníky metodou dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru.

Poslední kapitola nás seznamuje s etickými teoriemi deontologií, utilitarismem a s etikou péče. Poukazuje na význam a přínos etických teorií obecně pro praxi sociální práce a pro samotné sociální pracovníky. Dvě vybraná etická dilemata, identifikovaná na základě výzkumné sondy, jsou reflektována z pozice výše uvedených etických přístupů.

## **Abstract**

### **Ethical dilemmas of social workers working with victims of domestic violence.**

**Key words:** ethical dilemma, domestic violence, role of social worker, ethics in social work practise, ethical theories, ethical reflection.

The thesis deals with the topic of ethical dilemmas of social workers who meet the victims of domestic violence in their practice. The thesis is theoretical in nature, supplemented with research. The first chapter is devoted to the topic of domestic violence, it especially describes specifics of social work with the target group and points to the possible causes of formation of the dilemmas when working with clients.

The second part of the diploma theses shortly defines the concept of ethical dilemma and its place in the social work practise. There are also mentioned examples of possible dilemmas in social work. In this part the final theses draws particularly from the authors L. Musil, S. Banks, D. Nedělníková and M. Nečasová. Major part of the second chapter occupies with concrete ethical dilemmas that relate to social work with victims of domestic violence and with their detailed description. The ethic dilemmas were identified on the basis of research made with eight social workers. A semi-structured interview completed by observation was chosen as the method.

The last chapter introduces the ethical theories of deontology, utilitarianism and care ethics. It points to the importance and benefit of ethical theories for practise of social work in general and for social workers themselves. Two chosen ethical dilemmas, identified on the basis of research, are reflected from a position of ethical approaches mentioned above.