



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

**Etika sociální práce očima studentů a pracovníků  
pomáhajících profesí**

## **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Studijní program: **REHABILITACE**

**Autor:** Marie Sedláčková

**Vedoucí práce:** Mgr. Ondřej Doskočil, Th.D.

České Budějovice 2017

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem *Etika sociální práce očima studentů a pracovníků pomáhajících profesí* jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich 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 bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 3. 5. 2017

.....

Marie Sedláčková

## **Poděkování**

Chtěla bych velmi poděkovat všem osobám, zvířátkům a knížkám, které mi byly nápomocné při tvorbě mé práce.

# **Etika sociální práce očima studentů a pracovníků pomáhajících profesí**

## **Abstrakt**

Tato práce se zabývá etikou sociální práce. V teoretické části je nastíněn úvod do problematiky a jsou zde rozebírány pojmy, které jsou v souvislosti s etikou v sociální práci často diskutovány, jako jsou například hodnoty a dilemata sociální práce. Tyto poznatky jsou komparovány z tištěných a elektronických zdrojů českých i zahraničních a děl autorů, kteří se touto problematikou zabývají.

Cílem práce bylo zjistit, zda studentům sociální práce a pracovníkům pomáhajících profesí připadá etika důležitá a jak tyto názory ovlivnila praxe sociálních pracovníků. Výsledky kvalitativního výzkumu byly zpracovávány pomocí kódování dat.

Větší část práce je empirická, kde jsou tyto jednotlivé oblasti etiky v sociální práci zkoumány v rozhovorech s třinácti informanty. Zpracované výsledky ukazují, jakým vlastnostem a schopnostem připisují dotazovaní informanti význam, které oblasti považují za dilematické a co jim pomáhá při jejich řešení. Zároveň výsledky deklarují názory dotazovaných informantů na Etický kodex sociálního pracovníka České republiky, eticky významné oblasti a především se zabývají výukou etiky v sociální práci, na kterou není v dnešní době kladen přílišný důraz.

Po provedení výzkumu se domnívám, že je nezbytné, aby výuka etiky byla stále součástí profesní přípravy, neboť je nedílnou součástí každodenní praxe sociálních pracovníků. Důležitý je však nejen její přednášený obsah, kterým jsou například etické normy či kodexy, ale i forma, kterou je studentům tato problematika podávána.

## **Klíčová slova:**

Etika v sociální práci; etická dilemata v sociální práci; hodnoty v sociální práci; Etický kodex sociálního pracovníka České republiky; výuka etiky

# **Ethics of Social Work from the Students' and Helping Professions Workers' Point of View**

## **Abstract**

This study deals with ethics of social work. In the theoretical part, introduction to the issue is outlined and concepts which are often discussed in relation with ethics in social work such as the values and dilemmas of social work are also analyzed here. These findings are compared from printed and electronic resources of Czech and foreign authors who pursue this topic.

The aim of this study was to ascertain if students of social work and workers in helping professions consider ethics as important and how these opinions are affected by the practice of social workers. The results of qualitative research were processed by coding.

Most of the work is empirical, individual areas of ethics in social work are examined in interviews with thirteen informants in this part. Processed results show to which characteristics and skills the questioned informants attribute more importance, which areas they consider to be dilemmatic and which methods help them in solving these dilemmas. Results also show opinions of the interviewed respondents on the Social Worker's Code of Ethics of the Czech Republic, on ethically important areas, and especially on the teaching of ethics in social work which nowadays is not properly emphasized.

After my research I believe that teaching of ethics should be a part of professional training because it is an integral part of the daily practice of social workers. Content of lectures such as ethical standards or codes is as important as are the ways in which these problems are introduced to students.

## **Key words:**

Ethics in social work; ethical dilemmas in social work; values in social work; Social Worker's Code of Ethics of the Czech Republic; teaching of ethics

## Obsah

Úvod.....	8
1 Současný stav.....	9
1.1 Sociální práce.....	9
1.1.1 Historie.....	9
1.1.2 Pomáhající profese.....	10
1.1.3 Profese sociální práce.....	10
1.1.4 Sociální pracovník.....	12
1.2 Etika.....	12
1.2.2 Morálka.....	13
1.2.3 Svědomí.....	14
1.3 Etický kodex.....	14
1.4 Devět zásad sociální práce.....	16
1.5 Etika v sociální práci.....	16
1.5.1 Výuka etiky.....	17
1.5.2 Eticky významná oblast.....	18
1.6 Hodnoty a dilemata v sociální práci.....	19
1.6.1 Hodnoty.....	19
1.6.2 Dilemata v sociální práci.....	20
1.6.3 Dilemata sociálních pracovníků.....	22
2 Cíle práce a výzkumné otázky.....	24
3 Metodika.....	25
3.1 Metodika výzkumu.....	25
3.2 Výzkumný soubor.....	26
4 Výsledky.....	29
4.1 Dobrá sociální práce a dobrý sociální pracovník.....	30
4.1.1 Dobrá sociální práce.....	30
4.1.2 Dobrý sociální pracovník.....	31
4.2 Dilemata v sociální práci a jejich řešení.....	33
4.2.1 Dilemata.....	33
4.2.2 Řešení dilematických situací.....	35
4.2.3 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.....	36
4.3 Hodnoty v sociální práci.....	37
4.4 Eticky významná oblast.....	38

4.5 Výuka etiky .....	39
5 Diskuze .....	41
6 Závěr .....	47
7 Použité zdroje .....	49
8 Přílohy.....	55

## Úvod

Předkládaná práce se zabývá etikou sociální práce očima studentů a pracovníků pomáhajících profesí. Etika je nedílnou součástí každodenního výkonu sociální práce a její uchopení je každým pracovníkem či studentem unikátní. Tato skutečnost má vliv nejen na řešení dílčích situací, například při volbě správného rozhodnutí etického dilematu, ale ovlivňuje mnoho sfér vnímání a jednání, které mají na klienta i pracovníka během kontaktu bezprostřední vliv. V případě, že budou sociální práci vykonávat zralé, morálně silné a názorově stabilní osobnosti, jistě bude mít sociální práce dobrý vliv nejen na klienty, kterým je prvotně určena, ale přeneseně se může dotýkat i celého zbytku společnosti, a to zlepšováním sociálních podmínek a snahou ovlivňovat nerovnost danou sociální politikou státu. Odpovědnost vůči společnosti je taky zakotvena v jednom z nejzákladnějších pramenů etických norem, a to v Etickém kodexu sociálního pracovníka České republiky.

Toto téma jsem si vybrala, neboť je podle mě daná problematika velmi opomíjena navzdory své velké důležitosti. Osobně výuce etiky připisuji značný význam, ale forma její výuky mě během studia sociální práce překvapila. Proto mě zajímalo, jakou důležitost připisují této tematice studenti a jak na ni zpětně pohlížejí pracovníci pomáhajících profesí.

V úvodní části je k nalezení nastínění problematiky, která se s tématem etiky sociální práce neodmyslitelně pojí. Jsou zde zahrnuty kapitoly jako jsou například etická dilemata, hodnoty v sociální práci a Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.

Druhá, empirická část si klade za cíl pomocí polostrukturovaného rozhovoru kvalitativního výzkumu zjistit, zda je etika vnímána pracovníky a studenty z oblasti sociální práce jako nedílná a důležitá součást, jaká témata tyto informanti spontánně s profesní etikou asociují a jaký přínos měla výuka etiky během profesní přípravy.

Výsledkem této práce je přehled, který deklaruje významné oblasti etiky sociální práce a zároveň ukazuje, že pojetí zvolené problematiky je ovlivněno schopnostmi, vlastnostmi i zkušenostmi každého sociálního pracovníka. Proto je přinejmenším klíčové, aby etické principy byly neustále reflektovány a nepodléhaly tak poplatným tlakům současných idejí společnosti.



# **1 Současný stav**

## **1.1 Sociální práce**

### **1.1.1 Historie**

Vznik institucí, které by zprostředkovávaly sociální práci, se na našem území objevuje již od středověku a klíčovou roli v tomto období hraje církev, která prostřednictvím řeholních řádů a klášterů obstarává péči o chudé, zmrzačené či sirotky. Ve 13. a 14. století tyto služby částečně přejímala některá města, která se podílela na zaměstnávání lékařů či opatrovníků chudých (Kodymová, 2001). Jistou formu zajištění poskytovaly také cechy, které sdružovaly řemeslníky stejného řemesla. V nich se dostávalo potřebné péče v případě nouze nejen řemeslníkům, ale i jejich rodinám (Kodymová, 2001).

V době renesance a osvícenectví přebírá část zodpovědnosti měšťanstvo a léčebná péče se rozvíjí souběžně s měšťanskou správou (Kodymová, 2001). Na jedné straně se sice objevuje vznik špitálů či sirotčinců, na straně druhé si sociální péče zachovává pořád represivní charakter (useknutí ruky za nepovolené žebrání). V roce 1620 se na území Koruny české objevuje první nemocnice rozdělená na péči zdravotní a sociální (Kodymová, 2001).

Sociální práce dále vychází z proudů osvícenství, kde se zároveň promítá pomoc státu občanům v situaci, ve které si nedokáží poradit sami (Kaplánek, 2013). Označení sociální pracovník se poprvé objevuje v anglosaském prostředí na počátku 20. století v souvislosti s péčí o postižené tuberkulózou v USA (Kaplánek, 2013).

V novodobé historii se dále setkáváme v sociální práci s různými trendy (Nečasová, 2001). Paternalistický přístup se postupem času transformuje, stejně tak se mění i pojetí sociálního fungování (Nečasová, 2001). Časem dochází k rozvoji technik a metod a zároveň je vyvíjena snaha o zlepšování výuky (Nečasová, 2001). Za důležité období pak lze označit 40. a 50. léta dvacátého století, kdy se zvětšuje zájem o morálku sociálních pracovníků. Spojené státy americké zahrnují profesní etiku do výuky a výzkumů, formulují se zásady práce s klientem a vznikají etické kodexy (Nečasová, 2001).

Do popředí zájmu vystupují zájmy klientů, povaha vztahů pracovníka s klientem a způsob jejich jednání (Nečasová, 2001). Operuje se s pojmy jako je nemoralizování či

akceptace klienta, 60. léta následně přináší hodnoty ohledně sociální rovnosti, sociálních a lidských práv (Nečasová, 2001). Upouštění od klasické, středostavovské tradice vede k celkovému znejasnění pojetí sociální práce (Řezníček, 1994). Problémy klientů jsou vnímány jako následek strukturální nerovnosti a následkem toho vzniká celá řada radikálních přístupů (Nečasová, 2001). Hodnoty v sociální práci a profesní etika se dostávají do popředí až koncem 70. let (Nečasová, 2001).

### **1.1.2 Pomáhající profese**

Sociální práce je takzvanou pomáhající profesí (Géringová, 2011). Tento pojem definuje skupinu povolání, která dohromady spojuje profesní pomoc lidem (Géringová, 2011). Řadí se sem mimo sociální práci i profese zdravotnické, pedagogické či psychologické (Géringová, 2011). Společnými rysy, které jsou pro pomáhající profese specifické je vztah s klientem a zapojení vlastní osobnosti pracovníka (Géringová, 2011).

### **1.1.3 Profese sociální práce**

*Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti (Kutnohorská, Cichá, Goldmann, 2011, s. 151).*

Sociální práce je nejen společenskovední disciplínou, ale i praktickou činností, která se zabývá odhalováním a následným řešením sociálních problémů, kterými jsou například nezaměstnanost, diskriminace nebo zanedbávání péče o dítě (Matoušek, 2001). Cílem sociálních pracovníků je dopomoct jednotlivcům, komunitám, skupinám i rodinám k optimálnímu sociálnímu fungování a zároveň se podílejí na vytváření příznivých podmínek ve společnosti (Matoušek, 2001). Tento multidisciplinární obor v sobě snoubí prvky z práva, sociologie, politologie, filosofie, religionistiky, pedagogiky i etiky (Matoušek, 2001).

Přesné vymezení sociální práce znesnadňuje její velká různorodost (Flídrová, Opatrný, 2014) Zahrnuje v sobě širokou škálu klientů, kteří mají odlišné požadavky

a specifické potíže (Flídrová, Opatrný, 2014). Její teoretická základna zahrnuje velký počet různorodých teorií a metod, a proto se můžeme setkat i s rozmanitými rolemi, které může sociální pracovník při výkonu své profese zaujímat (Flídrová, Opatrný, 2014)

S nutností vymezení identity sociální práce se v literatuře setkáváme ve dvou obdobích. První vlna zaměřená na profesionalitu sociální práce proběhla mezi 20. a 60. lety 20. století ve Spojených státech amerických. V České republice tato vlna začala v 80. letech a trvá prakticky dodnes (Musil, 2013).

Identitou označujeme představy činitelů o bytostně žádoucích charakteristických rysech, se kterými touží být v souladu a být jimi nadáni. Kolektivní identita je pak jakousi nadstavbou. Jedná se o snahu členů pomocí akcí naplňovat společné cíle (Musil, 2013). Soudobým trendem je přechod z úřednického pojetí sociální práce na větší individuální zájem o klienta, neděje se tak však celoplošně, ale spíše v rámci menších skupin profesně rozdělených podle různorodých cílových skupin klientů, se kterými sociální pracovníci pracují (Růžičková, Musil, 2009). Banks (2010) popisuje, že nezbytnými složkami sociální práce je též morálně správné chování, vlastní hodnoty a schopnost reflexe vlastního chování a odpovědnosti.

Nesmíme opomenout ani důležitost filosofie v sociální práci, která tkví v možnosti nezaujaté reflexe principů, kterými se řídí praxe (Jínek, Fischer, 2013). Tento obor má v sociální práci sice nepřímou roli, ale přesto zde můžeme najít určitý vliv, a to především ve vzdělávání a zušlechťování sociálních pracovníků, konkrétně například při osvojování si argumentačních strategií, díky kterým je pracovník schopen porozumět složitým situacím s oporou v myšlenkové tradici (Jínek, Fischer, 2013). Napomáhá též při zdůvodňování a přijetí odpovědnosti za své rozhodnutí (Jínek, Fischer, 2013). Předmětem sociální práce je člověk v neutěšené situaci a je důležité, aby tento člověk, vnímán sociální prací jako potřebný, nebyl prací zneschopňován, například trpěl-li sociální pracovník syndromem pomáhajícího (Jínek, Fischer, 2013).

Za autora pojmu syndrom pomáhajícího se považuje německý psycholog a publicista Schmidbauer, který během své práce se skupinami příslušníků sociálních povolání našel podobné druhy problémů (Géringová, 2011). Syndrom pomáhajícího tedy reflektuje vnitřní motivace při výběru povolání (Géringová, 2011). Jedná se o charakteristickou kombinaci příznaků v oblasti chování i prožívání, které se pravidelně opakují s následkem poškozování pracovníků (Géringová, 2011). Mezi klasické projevy

patří neschopnost vyjádření pocitů a potřeb, nesnadné intimní vztahy, odmítání vlastní slabosti či neadekvátní projevy agrese (Géringová, 2011). Důsledkem syndromu pomáhajícího se může stát syndrom vyhoření (Géringová, 2011).

Od sedmdesátých let 20. století se lékaři a psychologové zabývali stavy vyčerpání, útlumu a ztráty motivace u pracovníků pomáhajících profesí (Kebza, Šolcová, 2003). Tyto symptomy se později začaly označovat za syndrom vyhoření (z anglického „burn-out“) a projevují se především pasivitou, jako reakcí na pracovní stres (Kebza, Šolcová, 2003). Tento syndrom prostupuje všemi úrovněmi, tedy psychickou (malá efektivita práce v poměru s vynaloženým úsilím, duševní vyčerpání, útlum, frustrace), fyzickou (únava, apatie, bolesti hlavy, nespavost), sociální (redukce kontaktů s osobami související s výkonem profese, velmi malá dávka empatie a především zvyšování počtu konfliktů) (Kebza, Šolcová, 2003).

#### ***1.1.4 Sociální pracovník***

Sociální pracovníci musejí ve své každodenní praxi uplatňovat teorie a metody sociální práce vybraným způsobem, vykonávat svou práci v souladu s etickými zásadami, umět pracovat se širokou škálou cílových skupin a umět se vypořádat s jejich specifickými problémy (Matoušek, 2001). Pracovník je při práci s klientem zástupcem státu, představitelem většinové kultury (Matoušek, 2001). Je tedy naprosto zřejmé, že je sociální pracovník ve svém vztahu s klientem ve výhodnějším postavení a v takovém případě je nutné, aby se choval dle etických zásad (Gulová, 2011). Golmann a Cichá (2004) poukazují na skutečnost, že zdravotníci a sociální pracovníci se za každé situace musejí chovat eticky, zatímco klient ne. Neopomenutelnou roli hrají též podle Gulové (2011) osobnostní rysy sociálního pracovníka a vzhledem k velkému vlivu sociální práce na život klientů jsou pracovníci vázáni etickým kodexem.

#### ***1.2 Etika***

Původně pojem etika označoval stáj, následně se význam přenesl na označení společných obyčejů a její vývoj kopíruje vývoj filosofie od mýtického období až k potřebám racionalizace problémů (Jankovský, 2003). Je to praktická filosofie, jejímž

předmětem je morálka, která představuje soubor názorů, norem pravidel, ale i hodnotících soudů a ideálů, které ovlivňují jednání člověka (Jankovský, 2003).

V dnešním sekularizovaném světě se hledají obecně platné morální systémy jen velmi těžko (Šimek, 2015). Ačkoliv se jedinec s určitou morálkou musí sám vnitřně ztotožnit, může její pojetí být ovlivňováno společenskou situací či ideologickými tlaky (Šimek, 2015). V průběhu dějin se setkáváme s různým pojetím a silou mravního konsenzu, který nepřímou vyovídá i o soudržnosti společnosti (Šimek, 2015). Naplňování mravních pravidel se individualizuje, přestávají působit tlaky společnosti na jejich dodržování a legislativa v otázkách společných mravních postojů nabízí jen velmi malou oporu (Šimek, 2015).

*Etická stránka sociálně etické dimenze spočívá v tom, že se člověku podává pomocná ruka, aby nabyt specificky lidské kvality, stal se vpravdě člověkem se všemi atributy s oporou o vykazující předpoklady, rýsující se silné stránky osobnosti, vlohy, potenciality aj. Výchově je tak svěřováno potenciální bohatství osobnosti a od výchovy se očekává, že jej rozvine, rozhojní, zkvalitní, zhodnotí, pomůže správně nasměrovat (Semrád, 2005, s. 188).*

Kořenek (2004) přičítá etice normativní charakter a poukazuje, že etika nemůže být neutrální, a dále uvádí rozdělení etiky na tři náměty. Jsou jimi *svobodná vůle člověka, svědomí jako vnitřní pravidlo a etické normy jako pravidlo vnější* (Kořenek, 2004, s. 42).

### **1.2.2 Morálka**

Nežřídka se setkáváme s pojmem mravní hodnocení (Anzenbacher, 2001). V první řadě je tomuto hodnocení podrobena jednání a potom následuje hodnocení osoby (Anzenbacher, 2001). Mravní hodnotu tak připisujeme nejen svému jednání, ale i jednání druhých lidí; chování můžeme označovat za dobré či špatné a na základě tohoto soudu se pak uchylujeme k chválení, případně kárání (Anzenbacher, 2001).

Vlastní individuální morálka je neopomenutelný činitel, který reguluje chování a jednání každého člena lidského společenství (Šimek, 2015). Rozhodnutí ovlivňují kromě étosu daného společenství i instinktivní a emoční motivace každého jedince (Šimek, 2015). V tomto osobitém pojetí se setkáváme s fenoménem svědomí jako

podněcující energie, která napomáhá každému člověku obhájit své bytí jako smysluplné (Šimek, 2015).

### ***1.2.3 Svědomí***

Svědomí vychází podle Anzenbachera (2001) ze dvou základních předpokladů. Tím prvním je skutečnost, že lidé intuitivně vědí, co je dobré a co je špatné, tím druhým, že jsou si lidé též vědomi toho, že je nutné konat dobro a nekonat zlo (Anzenbacher, 2001).

### ***1.3 Etický kodex***

Etické normy a hodnoty jsou zpravidla zakotvovány v etických kodexech (Kunášek, 2012). I přesto se ve společnosti nezdá setkáváme s prohřešky proti etickým normám (Janotová et al., 2005).

V etickém kodexu jsou zpravidla hodnoty, které deklarují poslání organizace. Instituce v kodexech často demonstrují své postoje k etice a zároveň zde uvádějí jistá vodítka pro rozhodování (Kunášek, 2012). Nabízí tedy určitý rámec, který určuje vhodné profesní chování (Kutnohorská, Cichá, Goldmann, 2011). Mezinárodní etický kodex sociálních povolání vzniká již v roce 1976 v Puerto Rico během konání světového kongresu a jako první registruje potřebu zachytit etickou zodpovědnost sociálních pracovníků ve vztazích ke klientům, kolegům, organizacím, k sociální práci i k celému společenství (Sotniaková, 2002).

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky vypracovala Společnost sociálních pracovníků a od 1.1.1995, kdy vešel v platnost, představoval záměr poskytnout sociálním pracovnícům a pracovníkům rámcovou etickou a profesní oporu (Janebová, 2015). Od svého schválení tento dokument prošel jen několika drobnými úpravami (Janebová, 2015). Jednání v souladu s tímto kodexem je jedním z požadavků profesionálního výkonu, z čehož plyne, že sociální pracovníci musí být velmi dobře obeznámeni s obsahem tohoto kodexu (Levická, Levická, 2010).

Je nutné však hned v úvodu podotknout, že etický kodex sice obsahuje určité návody k jednání, ale vždy se jedná o určité zjednodušení situací, neboť problematika je velmi komplikovaná a obsáhlá, a proto není možné, aby tuto širokou škálu různorodých a spleťtých situací jakýkoliv kodex obsáhl (Goldmann, Cichá, 2004). Henriksen a Vetlesen (2000) tuto skutečnost potvrzují výrokem, že reflektování otázek týkajících se etiky je bez konce, neboť lidé jsou permanentně vystaveni novým situacím, ke kterým je nutné vždy zaujmout stanovisko. I Úlehla (2007) upozorňuje, že etický kodex sociálních pracovníků České republiky je vhodný k prvotnímu seznámení se se základními pravidly etiky v sociální práci, ale ve své zjednodušenosti nezahrnuje individuální jednání každého pracovníka ovlivněného svým životem, výchovou, hodnotami a morálkou. Klupal (2010) varuje před vyloučením vlastního úsudku v případě, že sociální pracovníci berou etický kodex jako přesné instrukce k jednání. Těmto názorům oponuje Balogová (2010), která uvádí, že etické řešení situace klienta je dosažitelné pouze díky důslednému dodržování etického kodexu a dále se shoduje s Levickou a Levickou (2010) v důležitosti dobré znalosti jeho obsahu.

Tento kodex si klade za cíl rozšířit povědomí o etických otázkách profese sociálních pracovníků a nabízí jim vodítko k řešení etických dilemat, vznikajících v praxi díky rozporu mezi hodnotami osobními, profesionálními, společenskými, ale i finančními (Bandit, Davidová, Macurová, Opatrný, 2015). Zároveň by pak měl sloužit jako podpora a záštita sociálních pracovníků během vykonávání jejich profese a napomáhat jim dodržovat zásady etického přístupu ve všech oblastech sociální práce, ať už se jedná o přístup ke klientům, nebo o vztah ke kolegům či zaměstnavateli (Bandit, Davidová, Macurová, Opatrný, 2015). Dále by měl též roznítit reflexi mravního chování, podněcovat k uvědomění si zodpovědnosti, kterou tato profese přináší, a též jako zdroj etických zásad působit jako jednotící prvek pro profesi sociální práce (Bandit, Davidová, Macurová, Opatrný, 2015). Dle Nečasové (2003) si zároveň klade za cíl předcházet zneužívání moci a privilegií ze strany sociálních pracovníků.

Etický kodex se skládá ze dvou velkých kapitol; tou první jsou etické zásady v druhé vymezuje pravidla chování ve vztahu sociálního pracovníka ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, povolání a odbornosti a v neposlední řadě i společnosti (Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2011).

#### **1.4 Devět zásad sociální práce**

Souběžně s tvorbou etického kodexu vzniká devět zásad sociální práce, jejichž finalizace se uskutečnila ve Washingtonu v roce 1992, na světové konferenci o sociální práci (Goldmann, Cichá, 2004). Dle Goldmanna a Ciché (2004, s. 45–46) se jedná o *nezávislost* (ve smyslu snahy o zplnomocňování), *osvobození od represe a podřadných životních podmínek* (jako ochrana rovnoprávnosti a solidarity), *protidiskriminační přístup* (například bez ohledu na etnikum, věk, náboženství či sexuální orientaci), *demokracii a lidská práva* (jež jsou vyhlášena v Chartě lidských práv OSN), *spoluúčast klientů* (s ohledem na klientův zájem), *ochranu integrity klientů* (mlčenlivost a diskrétní chování), *sebeurčení* (sociální pracovník se snaží vytvářet nátlak na klienta v co nejmenší míře), *odpor proti násilí* (snaha o boj proti násilným lidem) a *osobní odpovědnost* (v případě náročných etických dilemat).

Strategie a prostředky k řešení konfliktů a eticky náročných rozhodnutí sociálních pracovníků mohou předcházet zdání bezvýhodnosti a syndromu vyhoření. Tlak, který na pracovníky vzniká důsledkem rozporu svého svědomí s interními postupy či sociální politikou, může vést až ke ztrátě profesní a osobní hodnotové celistvosti (Bandit, 2015).

#### **1.5 Etika v sociální práci**

Etika v sociální práci je shodná s etikou majoritní společnosti (Filová, Levická, 2010) a navzdory své důležitosti se příliš neobjevuje v literatuře (Nečasová, 2003), zájem o ni se dal i v počátcích vzniku sociální práce považovat za vedlejší (Sotniaková, 2002). Situace se však pomalu začíná měnit a zájem o toto téma se pomalu zvyšuje (Nečasová, 2003). Především tomu tak je v západní Evropě díky různorodým podnětům, jakými jsou například aféry sociálních pracovníků, vzniklé na základě morálního selhání, dalším důvodem je rozvoj nových technologií i omezování zdrojů, které vedou ke vzniku celé řady etických dilemat (Nečasová, 2003). Diskuse o etice dávají sociálním pracovníkům možnost lépe se v takových dilematech a morálních problémech orientovat (Nečasová, 2003).

Jedná se o podobor aplikované etiky i o případ profesní etiky (Fischer, Jinek, 2013). Pojetí této vědní disciplíny je ovlivněno jak pojetím sociální práce, jejich metod



a cílů především, tak i pojetím samotné etiky, kterou nelze v kořenech pomáhající profese opomenout (Fischer, Jinek, 2013).

Podle jednoho z pojetí etiky v sociální práci můžeme nahlížet na etiku sociální práce jako na souhrn norem chování sociálních pracovníků při výkonu sociální práce, soubor hodnot, které se podílely na vymezení takového jednání a zároveň jako na způsob uvažování o mravní hodnotě jednání, který lze označit za ustálený (Fischer, Jinek, 2013). V širším pojetí se pak může jednat o analýzu etické dimenze v sociální praxi, zkoumání její mravní platnosti a navrhování dalšího morálního rozkvětu jejich aktérů (Fischer, Jinek, 2013).

### **1.5.1 Výuka etiky**

Levická a Levická (2010) se shodují, že výuka etiky probíhá v nedostačující míře, případně nevhodnou formou. Poukazují na skutečnost, že se mnohdy jedná o soubor naučených postupů, které neodrážejí ani hodnoty, ani vnitřní postoje, a proto je nutné, aby se studenti sociální práce v rámci výuky učili reflektovat své vlastní hodnotové uspořádání (Levická, Levická, 2010).

Studium etiky v sociální práci může napomocť možností pracovníků kriticky analyzovat situace, ve kterých by mohlo díky špatným rozhodnutím docházet k újmě někoho ze zúčastněných, především klientů (Fischer, 2008). Důležitější než vymezení obecných etických zásad a normativních rámců je, aby se pracovníci neustále rozvíjeli, hledali etické aspekty některých situací, byli schopni vymyslet správný postup, který by mohli vhodně ospravedlnit (Banks, 2016). Zároveň je úkolem etiky podpora zdravého sebevědomí pracovníků a s tím i posílení vlastní zodpovědnosti (Fischer, 2008). Díky morální citlivosti se sociální pracovníci nevyhnutelně dostávají k volbám mezi etickými dilematy (Nečasová, Musil, 2006). Levická (2010) podotýká, že je proto potřeba takovým skutečnostem věnovat pozornost už během jejich pregraduální přípravy. Stále je možnost setkat se v praxi s případy, kdy dochází k nedodržení, či někdy dokonce až k vědomému porušení standardů profese týkajících se etiky (Levická, Levická, 2010). Lynch a Forde (2016) též označují za nosná etická témata, kterým by se v profesní přípravě měla věnovat velká pozornost, především rozpoznávání rizik a kritická reflexe morálních dilemat.

### 1.5.2 *Eticky významná oblast*

Každý den musí sociální pracovníci ve své profesní praxi zaujmout etické stanovisko nebo činit problematické volby, neboť postoje pracovníků k druhým lidem zpravidla nejsou a ani nemohou být neutrální. Jejich jednání tedy spadá do eticky významné oblasti, kterou můžeme zároveň označit jako „*morální pole*“ (Henriksen, Vetlesen, 2000, s. 205).

Fischer (2008) označuje za eticky významnou oblast takovou situaci, kdy dochází během jednání sociálního pracovníka k etickému nebo mravnímu posuzování (Fischer, 2008). Uvádí příklad, jak etické zacházení s klientem v případě nepříjemné situace, kterou může být například negativní právní rozsudek, ovlivňuje klientovo rozpoložení; sociální pracovník se svým jednáním pak přímo podílí na utváření pocitů klienta (Fischer, 2008).

Klíčovým kritériem, určujícím, zda se jedná o téma z oblasti etiky, je například to, může-li jednání způsobit klientovi či společnosti v lepším případě blaho, v horším případě újmu. Dále je nutné reflektovat, je-li toto konání vysvětlitelné, či zdůvodnitelné tím, kdo jej činí (Fischer, 2008). Abychom mohli posuzovat, zda se jedná o etické téma, je zároveň nutné, aby takové jednání bylo učiněno svobodně (Fischer, 2008). Dalším ukazatelem může být to, zda jednání poškozují bytost schopnou cítit bolest (Fischer, 2008).

Thompson (2004) podmiňuje otázku morality jednání třemi základními determinanty. Prvním je lidské chování, neboť na rozdíl od strojů může být ovlivňováno etickými důvody; druhým je racionální myšlení, které je předpokladem pro uvědomělé rozhodování a tím posledním je svoboda (Thompson, 2004). Čím méně je jedinec při svém jednání omezován, tím větší je na něj kladena odpovědnost za jeho činy (Thompson, 2004).

Oblasti, ve kterých může dojít k etickému tření Nečasová (2001) rozděluje pro snazší orientaci do 3 velikých skupin a upozorňuje, že k problémům dochází většinou ve všech oblastech najednou. První oblast se týká práv a kvality života jednotlivců, druhá obecného blaha a poslední nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku (Nečasová, 2001).

Souhrn vzájemně propojených etických, technických, právních a ideologických bodů ovlivňuje rozhodování sociálních pracovníků stejně tak, jako jeho hodnoty ovlivňují interpretaci nařízení v každodenní praxi (Nečasová, 2001).

## ***1.6 Hodnoty a dilemata v sociální práci***

### ***1.6.1 Hodnoty***

Hodnoty a postoje lidí procházejí v několika posledních dekadách nemalými transformacemi. Současná lidská stanoviska se od těch předešlých natolik liší, že lze hovořit o vstupu do nové epochy, postmoderní doby (Šimek, 2015). Lidstvo se oprostilo od myšlenky, že prostřednictvím vědy dojde k objektivnímu poznání světa, které přispěje ke sjednocení lidí a ovládnutí přírody (Šimek, 2015). Poslední dobou zároveň dochází vlivem kladení velkého důrazu na individualismus a asertivitu, která plyne z nepřiměřeného sebevědomí, ke krizi tradičních hodnot a norem ve společnosti (Semrád, 2005). V případě, že by však všichni lidé jednali podle svých subjektivních hodnotových systémů a individuálních norem, vystavovalo by to naše společenství riziku egoismu a následné destrukce (Dorotíková, 1998). Vytvoření systému trvalých hodnot v zájmu všech členů společnosti je proto velmi žádoucí (Dorotíková, 1998). Za zakladatele filosofie hodnot je považován německý fyzik, lékař a filosof Hermann Lotze (Dorotíková, 1998).

Konkrétní definici slova hodnota v sociální práci nalezneme jen velmi obtížně, navzdory skutečnosti, že se s tímto termínem často operuje, a to jak v literatuře české, tak i v literatuře zahraniční (Machulová, Machula, 2009). Jedná se o vágní popisy, případně upozornění, že se tento pojem dá vyložit více způsoby (Machulová, Machula, 2009). Matoušek (2003) uvádí ve svém Slovníku sociální práce definici hodnoty jako „*to, co daná společnost, skupina nebo jednotlivec považují za žádoucí, vhodné a dobré – o co usilují*“ (Matoušek, 2003, s. 77). Nečasová (2003) píše, že hodnoty jsou utvářené z morálky a *lze je definovat jako vše, co považujeme za významné a důležité* (Nečasová, 2003, s. 22). Předepisují jakousi normu, která ovlivňuje rozhodnutí v případě, že sociální pracovník volí mezi dvěma obdobnými možnostmi (Nečasová, 2003). Dorotíková (1998) poukazuje na důležitou skutečnost, že hodnoty dělají z lidského počínání kulturní záležitost.

Slovo hodnota začíná v 19. století nahrazovat do té doby hojně užívaný pojem dobro (Machulová, Machula, 2009). Ve 20. století vlivem některých myslitelů pojem hodnota představuje oblasti zájmu a směry, kterými se chceme ubírat (Machulová, Machula, 2009). Hodnota je nevyhnutelně spjata s hodnocením, které může být relativní (vztažené ke konkrétní osobě) nebo absolutní (které je nezávislé na tom, kdo hodnotí) (Machulová, Machula, 2009). Základními třemi rysy při ohraničení pojmu hodnota je spojitost s lidskými potřebami a zájmy, souvislost s rozhodováním a normami (Machulová, Machula, 2009).

Matoušek (2003) dále uvádí, že hodnoty společnosti silně ovlivňují hodnoty jedince a hodnotová orientace je důležitým faktorem majícím vliv na pracovníkovu angažovanost.

Hodnoty sociální práce obecně vycházejí z humanistických a demokratických myšlenek, jejich hlavní těžiště nalézáme především na úctě, rovnosti a důstojnosti všech lidí a jako takové se staly součástí národních i mezinárodních etických kodexů (Sociální práce, 2008). Nezřídka jsou hodnoty pracovníků velmi odlišné a v případě, že kolegové nakonec dospějí ke společnému konsenzu, díky odlišným pracovním podmínkám stejné hodnoty často naplňují různorodým způsobem (Musil, 2004).

### ***1.6.2 Dilemata v sociální práci***

Při pokusu o ohraničení profesionálního pole sociální práce, jejího obsahu, pojetí a cílů se setkáváme s nejasnostmi, které se dotýkají nejen charakteru, ale i smyslu a kompetencí (Navrátil, 2001). Goldman a Cichá (2004) a Navrátil (2001) se shodují, že pojetí sociální práce ovlivňuje sociokulturní klima ve společnosti a celková koncepce je ovlivňována svou dobou, společenskou, hospodářskou, politickou úrovní, ale i kulturním kontextem. Kvůli této veliké rozmanitosti vznikají v sociální práci dilemata, která jsou důsledkem mnoha možných způsobů uchopení problematiky (Navrátil, 2001).

Tyto protichůdné tendence, vznikající zejména v 19. a ve 20. století, jsou též nazývány jako vývojová dilemata (Navrátil, 2001). V procesu pevného zakotvení sociální práce se můžeme setkat s tendencemi práci institucionalizovat a následně se objevují pokusy o její deformalizaci například rozvojem nestátního neziskového sektoru v 90. letech 20. století (Navrátil, 2001).

Proces formalizace je ovlivňován pochybami, zda je sociální práce v rukách státních institucí schopna řešit sociální problémy úspěšně a levně (Navrátil, 2001). Protagonisté deformalizace (Řezníček, 1994) si od návratu sociální práce do rukou laiků, míněno rodiny a dobrovolníků, slibují lepší výsledky než ty, kterých dosahuje odborný přístup. Schimmerlingová a Novotná (1992) nalézají jakýsi kompromis a zmiňují, že vývoj formalizované i neformální sociální práce probíhá současně a na to, jaký z těchto dvou přístupů bude ve státě dominovat, má zásadní vliv konkrétní sociálněpolitická situace. Upozorňují ale, že je nutné, aby sociální práci vykonávali kvalifikovaní odborníci, i kdyby byla zajišťována nestátními neziskovými organizacemi (Schimmerlingová, Novotná, 1992).

Další širokou škálu dilematických rozhodnutí přináší skutečnost, že se sociální práce přihlásila k normativnímu principu (Navrátil, 2001), který vychází z náboženské etiky (Řezníček, 1994). To znamená, že se snaží pomáhat lidem, kteří stojí mimo majoritní společnost, k tomu, aby se jí přizpůsobili (Navrátil, 2001). Podle Úlehly (2007) se sice sociální pracovník na první pohled nemusí jevit příliš mocným, ale skutečnost, že je zástupcem většiny a jeho pravomoc je dokládána ve větší či menší míře státem, z něj činí velmi silného jedince oproti klientovi, který je zpravidla v nelehké životní situaci.

Navrátil (2001) a Řezníček (1994) se shodují, že iniciátorem sociální práce se od 19. století stal stát a přebral tak činnost z rukou soukromníků a církve. Trvalo velmi dlouho, než se sociální práce stala etablovanou disciplínou s vlastním etickým kodexem, metodikami, které předepisují určitý systém práce s klientem, a se svým vlastním formálním způsobem výuky. Zároveň došlo k jejímu silnému navázání na státní správu jak po stránce organizační, tak po stránce finanční. Snaha o zefektivnění sociální práce vedla k rozsáhlé institucionalizaci a to má za následek omezení rozsahu přirozených činností klientů (Navrátil, 2001).

Mezi další dilemata řadíme například konflikt mezi pomocí a sociální kontrolou, polyvalencí a specializací nebo mezi sociální prací jako vědou, nebo uměním (Navrátil, 2001).

### ***1.6.3 Dilemata sociálních pracovníků***

Nečasová (2001) dále rozděluje etické problémy a etická dilemata do tří hlavních oblastí. Tou první je oblast, která se týká práv a kvality života jedinců, druhou je oblast, která se vztahuje k obecnému blahu, a jako poslední je vymezena oblast týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku (Nečasová, 2001).

V první řadě je nutné popsat rozdíl mezi etickým problémem a etickým dilematem (Nečasová, 2001). Etickým problémem označíme takový stav, kdy sociální pracovník ví, jak by měl rozhodnout, ale takové rozhodnutí není v souladu s jeho vnitřním přesvědčením (Nečasová, 2001). Etické dilema je volba, před kterou stojí pracovník, má-li na výběr mezi dvěma či více potenciálními možnostmi rozhodnutí a morální principy jsou tímto v konfliktu (Nečasová, 2001). Kutnohorská (2007) označuje za dilema situaci, kdy je pracovník postaven před volbu mezi několika (minimálně dvěma) různorodými možnostmi, aniž by kterákoliv z nich přímo vedla k žádoucímu cíli. To podle Bandita (2015) může vyústit v rozpor vlastních morálních alkálií.

Sociální pracovníci jsou ve střetu zájmů a hledání zlaté střední cesty mezi očekáváním klientů, organizacemi poskytujícími péči a sponzory vykonávané péče se stává velmi náročné (Musil, Nečasová, 2008). Morální citlivost umožňuje pracovníkům nebýt vůči konfliktům očekávání lhostejní a morální orientace se stává klíčovou ke zvládnutí dilemat, která vyvěrají během procesu práce s klientem (Musil, Nečasová, 2008). Zda je sociální pracovník schopen převzít za svůj výběr mezi různorodými konfliktními možnostmi odpovědnost závisí, na stabilitě jeho morálních ideálů (Musil, Nečasová, 2008).

Podle Musila a Nečasové (2008) pracují sociální pracovníci s dilematy dvěma způsoby. Prvním způsobem je setrvání u dilematu, kdy dochází k přijetí dlouhodobě obtížné volby pracovníkem (Musil, Nečasová, 2008). Druhým a častějším způsobem je obcházení dilemat, což je jednání kladoucí si za cíl uniknout před konfrontací neslučitelných očekávání a z nich vyplývajících náročných rozhodnutí (Musil, Nečasová, 2008). Tento způsob však není definitivním řešením, a tak se sociální pracovníci ve své praxi musí s těmito dilematy potýkat pořád dokola v obdobných transformacích (Musil, Nečasová, 2008). Kvůli této skutečnosti je na pracovníky vyvíjen permanentní tlak a pracovníci jsou tak velmi často vystavováni psychické zátěži a stresovým situacím (Musil, Nečasová, 2008). V případě, že se pracovník uchýlí k provizornímu řešení

dilematické situace, může těžké rozhodování oddálit (Musil, 2004). Dilema se stává latentně přítomným a čas od času se znovu přesouvá do centra pozornosti a jednání pracovníků se tedy ubírá takovým způsobem, aby odklonili svou pozornost od příznaků očekávání, která nejsou slučitelná (Musil, Nečasová, 2008).

Musil (2004) ve své knize rozebírá 7 nejčastějších typů dilemat, které jsou pro sociální pracovníky všední a obvyklé. Prvním takovým dilematem je volba mezi komplexními nebo zjednodušenými cíli. Lipsky (1980 in Musil, 2004) poukazuje v této kapitole na nedostatek finančních zdrojů a za problematické považuje růst poptávky po službě, který je úměrný zvyšování její kvality. Též Bandit (2015) dospívá ke zjištění mnohých dilemat plynoucích z omezování zdrojů pod záštitou demagogické rétoriky o osobní odpovědnosti. Další nesnadné dilema spočívá v rozhodování mezi množstvím klientů a na tom nepřímou úměrou kvalitě služeb (Musil, 2004). Za dilematické též Musil (2004) považuje rozdíl mezi neutralitou či favoritismem; symetrií či jednostranností vztahu klienta a pracovníka; výběr mezi procedurálním a situačním přístupem; rozhodování o materiální či nemateriální pomoci a v neposlední řadě i volbu mezi zásahem do situace, či jejím ponecháním. Filová a Levická (2010) vymezují 4 jiné kategorie etických problémů. První je otázka, kdy a jestli vůbec zasáhnout do klientova života, další se zaměřují na to, kterým klientům věnovat více času a dlouhodobou péči, ideálním množstvím pomoci tak, aby u klienta nedocházelo ke zneužívání systému, a jako poslední kategorii vymezují otázku vhodného načasování ukončení sociální práce.

## **2 Cíle práce a výzkumné otázky**

Cílem této práce je zjištění, jak je vnímána důležitost etiky v sociální práci během studia a během práce v pomáhajících profesích, a popis rozdílného nahlížení na profesní etiku ovlivněného praxí. Zároveň je cílem ověření provázanosti výuky etiky s následnou praxí. V empirické části této práce se pokusím nalézt odpovědi na tyto 2 výzkumné otázky:

1. Jaká témata studenti a pracovníci v pomáhajících profesích spontánně asociují s profesní etikou?
2. Jaká profesní dilemata vnímají studenti a pracovníci v pomáhajících profesích?



## 3 Metodika

### 3.1 Metodika výzkumu

Aby došlo k naplnění výzkumného cíle, který je stanoven v kapitole s názvem *Cíl práce a výzkumné otázky*, byl v této práci užit kvalitativní výzkum. Tento typ výzkumu je typický především tím, že k získání výsledků nevyužívá způsoby kvantifikace či statistické procedury (Strauss, Corbinová, 1999). Miovský (2010) upozorňuje na nedostatečně ustálenou terminologii a roztržitost pojetí zkoumání, díky čemuž je jeho definice jen velmi těžko obsáhnutelná. Tento typ výzkumu je používán od počátků sociálních věd a využívá se při snaze o získání hlubšího vhledu do problematiky, případně při vyhledávání nových informací o fenoménech (Hendl, 2008). Nosnými charakteristikami je jedinečnost a neopakovatelnost zkoumání (Miovský, 2010). Nespornými výhodami kvalitativního bádání je zohlednění přirozeného prostředí a možnost navrhování teorií; mezi jeho nevýhody je pak řazeno náročné zpětné ověřování výsledků, možnost ovlivnění výsledků osobností výzkumníka a nezobecnitelnost nabytých znalostí do jiného prostředí (Hendl, 2008).

Konkrétně byla pro získávání dat v této práci využívána metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru, který obsahoval především otevřené otázky, které jsou k nalezení v Příloze č. 1. Štěpaník (2005) popisuje rozhovor jako dialog, pro který je typická výměna myšlenek, názorů, argumentů a postojů, ve kterém nesmí chybět vzájemný respekt účastníků. DeVito (2001) rozhovor popisuje jako interpersonální komunikaci, kde dochází k naplnění cílů při setkání dvou lidí prostřednictvím otázek a odpovědí. Při řízeném interview využívaném k průzkumům je připraven inventář otázek, který slouží k tomu, aby získané údaje mohly být srovnatelné, a zároveň je dobrou pomůckou při opomenutí určitého tématu (Štěpaník, 2005). Je velmi důležité, aby byl rozhovor dobře připraven; nejen ve smyslu vhodného obsahu otázek, ale například i uvážení délky rozhovoru (Hendl, 2008).

Nejprve jsem provedla předvýzkum na dvou studentech, abych si ověřila, že jsou mé otázky vhodně formulované a srozumitelné. Řídila jsem se dle konceptu předem připravených otevřených otázek, případně jsem se doptávala na nejasnosti. Po drobných úpravách znění některých dotazů jsem přešla k hlavnímu výzkumu. Rozhovory jsem se souhlasem informantů nahrávala a následně je archivovala v psané podobě. V úvodu jsem informantům položila několik identifikačních otázek, abych mohla lépe specifikovat svůj

výzkumný soubor, především věkové složení a cílové skupiny, se kterými informanti pracují nebo v budoucnu pracovat chtějí.

Před samotnou analýzou byla data systemizována a následně byla zpracována pomocí metody kódování. Systematizaci dat v kvalitativním výzkumu Miovský (2010) chápe jako úpravu, která předchází samotné analýze a která napomáhá k přehlednosti získaných dat. Autor popisuje první krok jako prvotní třídění dat podle určených kritérií. V mém případě se jednalo o rozdělení sociálních pracovníků a studentů sociální práce. Miovský (2010) dále popisuje, jak data upravit a redukovat tak, aby byla přehlednější a lépe se s nimi pracovalo. Podle tohoto autora je v redukci prvního řádu vhodné odstranit zvuky, pauzy, slovní vatu i bezobsažné informace. Za kódování tentýž autor označuje převádění neupravovaných dat do datových segmentů, kterým je posléze přiřazeno vypovídající označení. Nutno podotknout, že žádný z těchto postupů není definitivní a během celého vyhodnocování je důležité reflektovat proces s možností výzkumníka vracet se zpět na začátek do archivovaných rozhovorů a nahlížet na ně podle nově zjištěných skutečností.

Každému informantovi byla přiřazena vlastní zkratka. Studentům informantům zkratka SI, pracovníkům informantům PI. Číslo byla jednotlivým informantům přiřazena náhodně.

### **3.2 Výzkumný soubor**

Výzkumný soubor je tvořen šesti sociálními pracovníky a sedmi studenty bakalářského studia sociální práce na Zdravotně sociální fakultě v Jihočeském kraji, kteří byli vybráni účelovým výběrem. Oslovila jsem 19 pracovníků, rozhovor umožnilo pouze 7 z nich. Oslovení studenti se zúčastnili všichni.

Výzkumu se zúčastnilo jedenáct žen a dva muži. Jsem si vědoma, že profesi sociální práce vykonávají ženy ve větším měřítku než muži, z důvodu větší záruky anonymity však pro všechny zúčastněné osoby užívám název sociální pracovník.

Informanty jsem vždy poučila o účelu a tématu svého výzkumu a informovala je o způsobu zpracovávání dat. Zároveň byli všichni ujištěni o skutečnosti, že budou jejich názory prezentovány zcela anonymně a jejich účast je čistě dobrovolná.

Výzkum probíhal na přelomu března a dubna roku 2017 v Jihočeském kraji.

Pro lepší přehlednost jsem základní charakteristiky svých informantů rozdělila do dvou tabulek. První tabulka se týká dotazovaných studentů, ve druhé uvádím charakteristiky dotázaných sociálních pracovníků.

Tabulka 1: Základní identifikační údaje informantů - studentů

<b>Kritérium</b>	<b>Kategorie</b>	<b>Počet studentů</b>
Věk informanta	21 let	2
	22 let	4
	vyšší než 22 let	1
Obor informanta	Psychosociální rehabilitační péče o postižené děti, dospělé a seniory	6
	Sociální práce ve veřejné správě	1
Předpokládaná cílová skupina	Senioři	2
	Osoby se zdravotním postižením	3
	Děti/mládež	2

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 2: Základní identifikační údaje informantů – sociálních pracovníků

<b>Kritérium</b>	<b>Kategorie</b>	<b>Počet pracovníků</b>
Věk informanta	méně než 30 let	1
	31–40 let	2
	41–50 let	2
	více než 51 let	1
Nejvyšší dosažené vzdělání	Vyšší odborné	1
	Magisterské	3
	Doktorské	2
Délka praxe	méně než 10 let	2
	11–20 let	3
	více než 21 let	1
Cílová skupina	Senioři	1
	Oběti trestného činu	2
	Děti	2
	Osoby se zdravotním postižením	1

Zdroj: Vlastní výzkum

## 4 Výsledky

Pro lepší přehlednost jsou výsledky rozděleny do pěti okruhů:

- Dobrá sociální práce a dobrý sociální pracovník
- Dilemata v sociální práci, jejich řešení a využití Etického kodexu
- Hodnoty v sociální práci
- Eticky významná oblast
- Výuka sociální práce

V prvním okruhu jsou rozebírány otázky týkající se ukazatelů dobré sociální práce a schopností a dovedností dobrého sociálního pracovníka. Informanti se zamýšleli nad tím, jaké vlastnosti pracovníků pomáhajících profesí jsou při výkonu sociální práce klíčové.

Druhý okruh pojednává o dilematech, se kterými se ve své praxi sociální pracovníci potýkají a co je v řešení těchto etických dilemat rozhodující. Zároveň je v této části uváděno, jaký je pohled informantů na etický kodex.

Třetí okruh je zaměřen na určování hodnot v sociální práci očima informantů. Sociální pracovníci a studenti zde hovoří o tom, jaké hodnoty jsou v sociální práci neopomenutelné.

Čtvrtý okruh se věnuje eticky významným oblastem. Informanti uváděli, jaké oblasti sociální práce považují za eticky významné.

V pátém a zároveň posledním okruhu jsou zaznamenány výsledky dotýkající se problematiky výuky sociální práce, její důležitosti, formy i následnému využití v praxi.

#### 4.1 Dobrá sociální práce a dobrý sociální pracovník

V této kapitole je uvedeno, jak informanti vnímají dobrou sociální práci a dobrého sociálního pracovníka. Výsledky jsou kódovány z odpovědí, které informanti poskytli na otázky, jako jsou například: „Jak podle Vás vypadá dobrá sociální práce? Jaké vlastnosti a schopnosti by měl mít sociální pracovník? Co je v sociální práci nejdůležitější?“ V tabulce č. 3 uvádím nejčastější odpovědi dotázaných. Následně jsou vždy pod tabulkou uvedeny celé odpovědi vybraných informantů, které deklarují pojetí některých kódů a dávají výsledkům širší kontext.

##### 4.1.1 Dobrá sociální práce

Tabulka č. 3: Důležité aspekty při výkonu sociální práce

	Informant	Efektivnost	Pomoc druhým	Empatie	Odbornost	Zkušenosti	Lidskost
Studenti	SI - 1		x	x	x	x	x
	SI - 2		x	x			
	SI - 3	x		x			
	SI - 4		x	x	x		
	SI - 5			x	x		x
	SI - 6	x	x				
	SI - 7				x	x	
Pracovníci	PI - 1	x		x			x
	PI - 2					x	
	PI - 3			x	x		x
	PI - 4			x	x		
	PI - 5					x	x
	PI - 6					x	

Zdroj: Vlastní výzkum

Mezi nejdůležitější ukazatele byla jednoznačně informanty zvolená empatie, kterou zmínilo 9 informantů ze 13. Mezi další ukazatele patří odbornost (případně profesionalita), kterou zmínila téměř polovina respondentů, lidskost při výkonu profese, zkušenosti a pomoc druhým. Dále byla jako ukazatel dobré sociální práce udávána efektivnost, případně účinnost. Nejčastěji se informanti vyjadřovali v tom smyslu, že je důležité, aby se klient naučil zvládat své problémy sám. Efektivní je služba, kdy se klient stane kompetentním k řešení svých obtíží a sociální službu nadále nepotřebuje. Tato odpověď zazněla však jen u 3 respondentů.

SI-1: „Nejdůležitější je chtít tu práci dělat, uvědomit si, že to děláme pro druhé, nikoliv pro sebe.“

SI-2: „Velmi důležitá je schopnost empatie.“

SI-4: „Nejdůležitější je pomoc druhým, všechno ostatní do toho spadá. Důležití jsou ostatní, pro které tu budeme, ale měli bychom myslet i na sebe, jak zvládáme práci.“

SI-5: „Asi lidský přístup, od toho se odvíjí vše ostatní, včetně toho, jak se ke klientům chováme.“

PI-1: „Snažit se udělat vše pro to, aby na konci té práce byl spokojený klient.“

PI-3: „Sociální práce by neměla stát výhradně na straně klienta, zároveň by ale neměla být poplatná tlakům ze strany společnosti.“

PI-5: „Důležité jsou praktické zkušenosti sociálních pracovníků a hlavně jejich zralost.“

#### 4.1.2 Dobrý sociální pracovník

Tabulka č. 4: Významné vlastnosti a schopnosti sociálních pracovníků

	Informant	Komunikace	Důvěra	Práce se sebou	Flexibilita	Odvaha	Trpělivost
Studenti	SI - 1		x	x			
	SI - 2	x					
	SI - 3			x	x		x
	SI - 4						x
	SI - 5					x	
	SI - 6				x		
	SI - 7				x		x
Pracovníci	PI - 1	x	x	x			
	PI - 2					x	x
	PI - 3	x	x		x		x
	PI - 4		x				
	PI - 5				x	x	x
	PI - 6	x			x		

Zdroj: Vlastní výzkum

Jako nejčastější bod spjatý s dobrým sociálním pracovníkem označili informanti práci se sebou samým, o které hovořila více než polovina oslovených. Je zde zahrnuta sebereflexe, ale i osobnostní rozvoj či celoživotní vzdělávání. Dále se často objevovaly

vlastnosti jako trpělivost (popřípadě klid), flexibilita, komunikace a důvěryhodnost. Jeden informant označil za nejdůležitější vlastnost odvahu.

SI-1: „*Dobry pracovník je klidný, klienti mu mohou plně důvěřovat.*“

SI-3: „*Měl by být trpělivý, empatický a hlavně chtít pomáhat ostatním.*“

SI-6: „*To je vskutku dobrá otázka. Kdyby takový muštr byl, bylo by to pro ty, kteří začínají se sociální prací, značně jednodušší.*“

PI-2: „*Rozhodně odvaha. Mám tím na mysli především v boji proti nespravedlivé sociální politice.*“

PI-3: „*Důležitá je především komunikace, včetně té neverbální.*“

PI-6: „*Někdy je komunikace s úřady zkouškou nervů.*“



## 4.2 Dilemata v sociální práci a jejich řešení

Tato kapitola je zaměřena na oblasti, které při výkonu profese sociální práce připadají informantům dilematické. V tabulce č. 5 jsou uvedeny oblasti, kde se informanti s dilematy setkávají. V následující tabulce (tabulka č. 6) jsou pak uvedeny faktory, které ovlivňují jejich řešení.

### 4.2.1 Dilemata

Tabulka č. 5: Oblasti, ve kterých se sociální pracovníci nejčastěji setkávají s dilematy

	Informant	Práva a povinnosti	Pomoc	Komunikace
Studenti	SI - 1		x	
	SI - 2		x	x
	SI - 3		x	x
	SI - 4		x	x
	SI - 5	x		
	SI - 6	x		x
	SI - 7			x
Pracovníci	PI - 1			x
	PI - 2	x		x
	PI - 3			x
	PI - 4	x		
	PI - 5		x	
	PI - 6	x	x	

Zdroj: Vlastní výzkum

Informanti nejčastěji shledávají dilemata v oblasti komunikace, práva a povinností a pomoci.

V kategorii komunikace jsou zahrnuty situace, kdy pracovník váhá, co vše klientovi sdělit, aby byl klient dostatečně informovaný, ale zároveň aby nebyl množstvím informací zahlcen, případně vystrašen. Někteří informanti takové rozhodnutí shledávají dilematickým, neboť je podle nich velmi těžké rozlišit, kdy se jedná o informování klienta a kdy by se dalo jednání označit za manipulaci. Dále tato kategorie obsahuje dilemata týkající se sdělování špatných zpráv (jakými je například zamítnutí nároku na dávku) a poskytování přímých návodů. Někteří informanti též vyjádřili nejistotu ohledně

komunikace se lživým klientem. Jejich rozpaky se týkali především dalšího postupu při práci s takovým klientem.

V oblasti práva a povinností se nejčastěji objevovala otázka, zda je nutná ohlašovací povinnost, neboť může práci s některými cílovými skupinami značně znesnadnit. Jsou zde zahrnuty i otázky týkající se anonymity klientů nebo tolerování práce na černo. Tato kategorie obsahuje i neplnění povinností klientů v případě spolupráce se sociálním pracovníkem.

Poslední kategorie se soustředí na dilemata bezprostředně související s pomocí. Nejčastěji informanti asociovali v této oblasti myšlenky týkající se míry pomoci. Zároveň dotazovaní spatřovali jako dilematické odhadnutí času, kdy by se měla pomoc zahájit, jak dlouho by měla trvat a podle čeho poznat, že je třeba ji ukončit.

SI-1: *„Kdy přijít za klientem s nabídkou naší pomoci, kolik času mu věnovat, kdy práci ukončit.“*

SI-5: *„Je těžké rozhodnout, zda umožnit přespání v azylovém domě osobě pod vlivem alkoholu. Na jednu stranu tím porušuje pravidla, na druhou stranu ho přeci nemůžete nechat venku v noci umrznout.“*

SI-6: *„Když víte, že má klient možnost pracovat na černo, a víte, že by mu to pomohlo, ale zároveň mu na to nemůžete říct, ať to udělá.“*

PI-1: *„Sdílet či nesdílet klientovi nepříjemnou zprávu, když víte, že ho zasáhne a může mu ublížit. Chránit ho před touto informací? Je to ochrana, nebo už manipulace?“*

PI-2: *„Řeším, na základě čeho rozhodnout, či právo má přednost.“*

PI-3: *„Nechtěla jsem klienta strašit, ale zároveň jsem chtěla, aby mohl svou situaci vnímat komplexněji. Mohl by se díky tomu připravit na případný neúspěch.“*

PI-4: *„Respektuji právo klientů svou situaci neřešit, ale občas přemýšlím, jestli by se neměly proti nečinnosti podniknout nějaké kroky.“*

PI-6: *„Co když se rodina dostává z chudoby nelegálními způsoby?“*

#### 4.2.2 Řešení dilematických situací

Tabulka č. 6: Rozhodující faktory při řešení etických dilemat

	Informant	Etický kodex	Osobní nastavení	Individuální přístup	Zkušenosti	Supervize
Studenti	SI - 1				x	
	SI - 2	x				
	SI - 3		x	x		
	SI - 4					x
	SI - 5	x				
	SI - 6		x			
	SI - 7				x	
Pracovníci	PI - 1			x		
	PI - 2	x			x	
	PI - 3	x	x	x	x	
	PI - 4			x		x
	PI - 5		x	x		
	PI - 6				x	

Zdroj: Vlastní výzkum

V tabulce č. 6 je zobrazeno, co podle informantů hraje roli při řešení dilematických situací. Nejčastější odpovědí, kterou zmínila více než polovina informantů, byl individuální přístup ke každé situaci. Dále někteří informanti odpovídali, že je jim při řešení nápomocný etický kodex (viz dále). Mezi další odpovědi patří osobní nastavení ve smyslu vnitřního citění pracovníka, morální zásady a jeho svědomí. Někteří informanti dilematické situace řeší díky svým zkušenostem, jiní při supervizích.

SI-1: „*Naše odborné znalosti a zkušenosti, ale zkušenosti a znalosti našich starších kolegů, kteří budou jistě v praxi déle než my a budou nám moci napovědět.*“

SI-2: „*Asi etický kodex pracovníka, podle kterého by se měl řídit.*“

SI-3: „*Osobní nastavení. Nejde mít jeden vzor a na ten vše nasadit. Vysvětlit, nastínit, doporučit, poukázat, to ostatní je na klientovi.*“

SI-4: „*Konzultovat případ s ostatními kolegy, případně na supervizi.*“

SI-7: „*Individuálně posuzovat každý ‚případ‘ a soustředit se na veškeré aspekty klientovy situace.*“

PI-2: „*Nejen znalost etického kodexu, důležité jsou i jiné etické normy.*“

PI-4: „*Vzít dilematický případ na supervizi.*“

PI-5: „*Naše vnitřní hodnoty budou určitě ovlivňovat to, jakým způsobem budeme chtít vzniklé dilema řešit.*“

#### **4.2.3 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky**

Někteří informanti se zmiňovali, že je při výkonu profese sociální práce a při řešení etických dilemat důležitý etický kodex. V zásadě jsou však názory na něj velmi různorodé, a proto jsou v následujícím odstavci uvedené některé výroky informantů, které se této problematiky týkají.

SI-1: „*Důležité jsou normy, etické kodexy, ačkoliv Etický kodex sociálních pracovníků České republiky mi připadá nedopracovaný, je zde popsáno málo situací.*“

SI-3: „*Je zajímavé, že v zemi, ve které je tolik dekadence, se ve chvílích nejtěžších vybaví každému morálka či nějaký kodex, ale když by měl každý své svědomí, kterému by byl ochoten naslouchat, tak se zcela jistě ušetří za barvu v tiskárně.*“

SI-6: „*Etický kodex je dle mého názoru dobrou pomůckou, nikoliv však komplexním návodem. Studenti díky němu poznávají základy problematiky, ale etické citění je nutno podrobit individuálním reflexím, posilováním vhodného morálního jednání, podporou myšlenek zabývajících se hledáním vlastních hodnot a norem, které nás determinují při výkonu profese.*“

SI-7: „*Etický kodex vnímám jako stručný návod, základní směr. Konkrétní situace a otázky si však musí každý zpracovat sám.*“

PI-1: „*Kodex může být nápomocný. Přesto stále tvrdím, že nejdůležitější jsou osobnostní kvality pracovníka, když pracuje ‚srdcem‘.*“

PI-3: „*Celá má práce se řídí etickým kodexem, pro mě je důležitý.*“

PI-4: „*Některé hodnoty uváděné v kodexu bývají v rozporu s právem.*“

PI-5: „*Znalost a aplikace Etického kodexu je důležitá, ale nesmí se přeceňovat.*“

### 4.3 Hodnoty v sociální práci

Tabulka č. 7 – Klíčové hodnoty v sociální práci

	Informant	Respekt	Lidská práva	Rovnost	Důstojnost
Studenti	SI - 1	x	x		x
	SI - 2	x	x		
	SI - 3	x		x	x
	SI - 4		x	x	x
	SI - 5	x		x	
	SI - 6			x	
	SI - 7	x		x	x
Pracovníci	PI - 1	x			
	PI - 2		x	x	x
	PI - 3	x			x
	PI - 4	x			x
	PI - 5	x	x		x
	PI - 6		x		x

Zdroj: Vlastní výzkum

V této podkapitole jsou uváděny hodnoty, které informantům připadaly klíčové při výkonu sociální práce. Výsledky jsou uvedené v tabulce č. 7. Většina dotázaných bez váhání odpověděla, že nejdůležitější hodnotou v sociální práci je respekt klienta a zachování jeho důstojnosti. Tyto dvě hodnoty zněly jako odpověď nejčastěji, bez ohledu na vybranou cílovou skupinu. Mezi další odpovědi patřila rovnost a lidská práva, které zmínilo 6 z 13 informantů.

SI-2: „Je nutné dodržovat lidská práva a svobodu druhých, respektovat cizí názor, mít k druhým úctu.“

SI-3: „Je důležité, aby sociální pracovník vnímal jedinečnost každého člověka jako významnou hodnotu své práce, bez ohledu na původ, věk, etnickou příslušnost, vzdělání, náboženství a kulturu každého klienta.“

SI-7: „Nejdůležitější je respekt k individualitě každého klienta.“

PI-1: „Dobrý sociální pracovník by měl umět především respektovat.“

PI-4: „Buď to ve vás je, nebo není.“

PI-6: „Každý máme své hodnoty, těmi nejzákladnějšími jsou podle mého názoru lidská práva.“

#### 4.4 Eticky významná oblast

Tabulka č. 8 – Oblasti, které informanti považují za eticky významné

	Informant	Všechny oblasti	Práce s dětmi	Práce s umírajícími	Komunikace s klientem
Studenti	SI - 1		x		
	SI - 2		x		
	SI - 3	x	x	x	x
	SI - 4		x		
	SI - 5			x	x
	SI - 6	x	x		
	SI - 7				x
Pracovníci	PI - 1				x
	PI - 2			x	x
	PI - 3				x
	PI - 4		x		x
	PI - 5		x		
	PI - 6				x

Zdroj – Vlastní výzkum

Informanti uvedli, že nejčastěji se jejich úvahy o etice týkají komunikace s klientem. Určitá forma komunikování zazněla v odpovědích 8 respondentů. Za další eticky významné oblasti byla označena práce s dětmi a paliativní péče. Někteří informanti se vyjádřili v tom smyslu, že každý aspekt sociální práce může být tématem diskuse o etice. Výsledky jsou zobrazeny v tabulce č. 8.

SI-1: „*Eticky náročné a významné je odebrání dětí z rodin. Mají na to sociální pracovníci právo?*“

SI-3: „*Nechci generalizovat, ale eticky významné je vše. Ona totiž bagatelizace zdánlivě malých věcí nevede k ničemu dobrému. Otázka už není, zda ano, či ne, ale ano, za jakých podmínek.*“

SI-5: „*V zásadě bych řekla, že je oblast o to eticky významnější, čím méně určitou situaci ovlivňují předpisy a směrnice. Určitě je méně etickým podnětům vystaven úředník na úřadě než například pracovníci OSPODU či v paliativní péči.*“

SI-7: „*Za eticky významnou oblast považuji rovnoprávnou komunikaci s klientem.*“

PI-1: „*Eticky významnou vnímám komunikaci s klientem – komunikační dovednosti. Slovem můžete pohladit, ale i ublížit.*“

PI-2: „Jako takovou oblast vnímám hospic. Jak klienty oslovovat? Jaký si od nich držet odstup? Jaká by měla být míra doprovázení?“

PI-3: „Je důležité najít citlivý způsob komunikace s klientem.“

PI-5: „Často se setkávám s etikou v sociálně právní ochraně dětí.“

#### 4.5 Výuka etiky

Tabulka č. 9 – Důvody, kvůli kterým lze výuku etiky považovat za přínosnou

	Informant	Základní rámec	Upevnění hodnot	Práce s dilematy	Rozvoj osobnosti
Studenti	SI - 1		x		x
	SI - 2	x			
	SI - 3		x		x
	SI - 4	x		x	
	SI - 5		x		x
	SI - 6		x		x
	SI - 7				x
Pracovníci	PI - 1		x		
	PI - 2	x			
	PI - 3			x	
	PI - 4		x	x	
	PI - 5	x		x	x
	PI - 6		x		x

Zdroj: Vlastní výzkum

V této kapitole je pojednáváno o důležitosti výuky etiky a jejím přínosu. V tabulce č. 9 je patrné, že největší přínos výuky etiky spatřují informanti v upevnění vnitřních hodnot a vlastních norem. Dále tato výuka vedla v některých případech k rozvoji osobnosti, posloužila jako příprava pro budoucí práci s dilematy a v neposlední řadě vedla k tomu, aby se alespoň rámcově informanti seznámili s jejím základním rámcem a některými jejími teoriemi.

SI-1: „Vzhledem k sociální práci bych řekla, že etika slouží k uvědomění si, co je to lidský přístup.“

SI-3: „*Etika není důležitá, ale nejdůležitější. Tak to vnímám. Je to hlavně proto, protože zákonné normy, vyhlášky a metodiky se mění, vznikají, zanikají, ale etika a její rozměr ve vztahu k člověku zůstává de facto neměnný. Hledat v sobě otázky a odpovědi, vnímat vůbec etické problémy, to je to, co činí z etiky a její výuky přínos.*“

SI-7: „*Výuka etiky je důležitá, abychom si uvědomili, s jakými dilematy se můžeme při výkonu povolání setkat a na základě jakých aspektů bychom je měli řešit, na co při jejich řešení dbát a na co si dát pozor.*“

PI-1: „*Je důležité, aby byl člověk se svým jednáním vnitřně ztotožněn. Výuka etiky nám v tom do jisté míry pomáhá.*“

PI-2: „*Znalost etických teorií je určitě důležitá, někde ji získat musíme.*“

PI-3: „*Na akademické půdě se učí leccos, důležitější je, co se děje v praxi.*“

PI-4: „*Dodnes mám na paměti přednášky našeho vyučujícího na etiku.*“



## 5 Diskuze

Cílem této práce bylo zjištění nejčastěji asociovaných témat s profesní etikou očima studentů a pracovníků pomáhajících profesí, vnímání důležitosti etiky i její výuky během profesní přípravy. Pomocí kódování dat jsem se snažila najít odpovědi na tyto výzkumné otázky: 1. *Jaká témata studenti a pracovníci v pomáhajících profesích spontánně asociují s profesní etikou?* 2. *Jaká profesní dilemata vnímají studenti a pracovníci v pomáhajících profesích?* Pro zajištění výsledků byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru. Výzkumu se zúčastnilo 7 studentů sociální práce a 6 sociálních pracovníků.

První otázka položená informantům si kladla za cíl zjistit, co si dotazovaní představují pod pojmem ‚dobrá sociální práce‘ a co je při jejím výkonu nejdůležitější. Mezi nejčastější odpovědi jednoznačně patřila empatie, o níž hovořilo osm z třinácti dotazovaných. Empatii Řezníček (1994) popisuje jako umění vcítit se do pozice klienta, jehož nedílnou součástí je parafrázování, aktivní naslouchání a vnímání nonverbálních projevů. Je zajímavé, že tato odpověď zazněla častěji z úst studentů. Dle mého názoru je tato odlišnost způsobena tím, že je empatie během výuky sociální práce velmi často zmiňovaná. Může se tedy do jisté míry jednat o naučenou odpověď. Mezi další odpovědi patří odbornost a zkušenosti. Stojí za povšimnutí, že odbornosti připisují studenti mnohem větší váhu než sociální pracovníci. Ti na rozdíl od studentů spatřují větší důležitost ve zkušenostech, které ve svých odpovědích zmínil pouze jeden student. Studenti připisovali velkou váhu i pomoci druhým, o které se nezmínil ani jeden pracovník. Domnívám se, že tato odpověď z úst sociálních pracovníků nezazněla, protože je to jejich každodenní samozřejmá realita. Mezi další časté odpovědi patří efektivnost práce a lidský přístup.

Další otázka byla zaměřená na to, co si informanti představují pod označením ‚dobrý sociální pracovník‘, jaké by měl mít vlastnosti a schopnosti. Jako nejčastější odpověď byla práce se sebou samým, o které v určité formě hovořilo sedm z třinácti dotazovaných. Někteří informanti odpovídali, že je nutné, aby sociální pracovník neustrnul, hledal nové metody, poznával nové techniky a celoživotně se vzdělával. Jiní informanti zase zmiňovali nutnost neustálé sebereflexe. Další nejčastější odpovědí byla trpělivost. Někdy se tato odpověď týkala vztahu pracovníka s klientem, poskytnutí dostatečného prostoru a času pro práci, jindy informanti zmiňovali nutnost trpělivosti při

jednání s úřady či vyřizování konkrétní dávky. Mezi dalšími častými odpověďmi byla zmiňována komunikace – verbální i neverbální, která ve větší míře připadá důležitá sociálním pracovníkům. Slowík (2010) uvádí, že vzájemné porozumění je možné jen tehdy, pokud je dorozumívání vstřícné a účinné. Tentýž autor upozorňuje, že komunikace není pouze výměna informací mluvenou řečí, ve skutečnosti zahrnuje širokou škálu možností kontaktu mezi lidmi. Čtyři informanti zmínili jako důležitou schopnost flexibilitu. Někteří ji zmiňovali v souvislosti s časem a time managementem, jiní o ní hovořili v souvislosti s velikým výběrem různorodých cílových skupin, se kterými může sociální pracovník pracovat. Jeden informant zdůraznil jako důležitou schopnost odvahy. Tato odpověď je sice ojedinělá, ale dle mého názoru velmi důležitá. Sociální pracovníci musí nejdříve projevit svou osobní statečnost, ať už při kontaktu s klienty, či při jednání s úřady. Překonávání vlastního strachu je podle mě nedílnou součástí výkonu pomáhajících profesí. V této kapitole mě velmi překvapila podobnost odpovědí. Kromě komunikace a důvěry, na kterou sociální pracovníci kladli větší důraz, se odpovědi sociálních pracovníků i studentů velmi podobají.

Za nejčastější oblast, kde se informanti setkávají s dilematickými situacemi, byla označena oblast komunikace. Někteří informanti vyjádřili nejistotu v množství podávaných informací klientům. Na jedné straně je snaha klienta co nejvíce informovat, aby na svou situaci mohl nahlížet komplexně a vidět ji v celém kontextu, na straně druhé můžou některé informace klienta zranit, vystrašit, případně si pracovník může za určitých situací připadat jako manipulát. Odhadnout množství informací, které by měl klient vědět, je podle mě velmi obtížné. Každý člověk je jedinečný, někdo si může připadat množstvím informací přehlcen, zatímco jiná osoba by stejné množství mohla považovat za nedostačující. Proto je zde důležité, aby komunikace byla vzájemným kontaktem, nikoliv jen sdělováním. Dále je v kódu ‚komunikace‘ zahrnuta i spolupráce se lživým klientem. Někteří informanti vypověděli, že se během své praxe setkali s klienty, u kterých bylo velmi těžké najít vhodnou a účinnou formu spolupráce, neboť pracovníkům velmi často podávali nepravdivé informace. Tato oblast je dle mne velmi obtížně uchopitelná. Sama jsem u některých informantů měla pocit, že odpovídají na otázky tak, jak jim to připadá správné, a nikoliv tak, jak to cítí. Dále informanti označili za problematickou oblast práva a povinností. Podle Spijkerboera, van der Stela, Widdershova a Molewijka (2016) pokyny organizace pomáhají řešit morální dilemata jen zčásti. Jako dilematická se ukazují situace, kdy klient nemůže sdělit sociálnímu

pracovníkovi všechny skutečnosti, neboť je sociální pracovník vázán, tak jako každý občan České republiky, takzvanou ohlašovací povinností v případě, že došlo k plánování nebo spáchání trestného činu, případně je-li trestný čin stále páchán (Bílý kruh bezpečí, 2009). I práce na černo byla označena informanty za velmi dilematickou situaci. O takovém případě se zmiňuje i Nedělníková (2008), která toto dilema označuje jako rozpor veřejného zájmu a zájmu klienta. Tato autorka popisuje, že ohlášením nelegální činnosti, kterou můžeme chápat jako protispolečenskou, riskuje sociální pracovník ztrátu důvěry a ochoty ke spolupráci. Oblast práv a povinností přišla sociálním pracovníkům důležitější než studentům. Jako dilematické přišly informantům i volby, kde se musejí rozhodovat o míře a době pomoci, kterou klientům poskytují. Musil (2004) toto dilema formuluje jako volbu mezi tím, zda „nesprávně zasáhnout, či nesprávně nezasáhnout“. Tentýž autor upozorňuje na rizika, která přináší snaha se v situacích, jakými je například odebírání dítěte z rodiny, vyvarovat chyb, protože tím je pravděpodobnější, že nějakou chybu udělá. Bude-li se snažit ochránit každé svěřené dítě, je jistá pravděpodobnost, že některé z rodiny odebere neoprávněně; v případě, že se však bude bát nesprávného zásahu, zvyšuje pravděpodobnost, že některé dítě zůstane v rodině, kde je mu ubližováno (Musil, 2004). Je velmi zajímavé, že mírou a dobou pomoci se ve svých úvahách mnohem více zabývají studenti, kteří se v tomto smyslu vyjádřili v nadpoloviční většině, zatímco z pracovníků takové dilema zmínil pouze jeden.

Jako nejefektivnější řešení etických dilemat v sociální práci označili informanti individuální přístup. Individualizací a nehodnotícím postojem je například odsunutí předsudků a zohlednění jedinečných zkušeností každého klienta (Navrátil, 2001). Řezníček (1994) udává, že základním principem úspěšné a účinné individuální práce je pozitivní vztah pracovníka a klienta. Udivilo mě, že individuální přístup zmínilo pět ze šesti pracovníků, ale pouze dva ze sedmi studentů. Očekávala jsem, že se taková odpověď vyskytne u studentů mnohem častěji. Dalšími důležitými faktory při řešení dilemat jsou podle informantů zkušenosti sociálního pracovníka a jeho osobní nastavení. Dva z dotázaných problematické situace řeší pomocí supervize. Úkolem supervize je umožnit sociálním pracovníkům na svou situaci pohlížet s odstupem, předejít obviňování a získat podporu (Hawkins, Shohet, 2004) a též slouží k nezahlcení sociálního pracovníka (Úlehla, 2007). Je překvapující, že odpovědi týkající se řešení etických dilemat jsou natolik různorodé. Ačkoliv neexistuje a ani nemůže existovat návod, jak v případě dilematických situací postupovat, je zřejmé, že vzhledem k četnosti takových situací

v sociální práci by se v profesní přípravě práce s dilematy měla alespoň v základě nastítnit. Banks a Williams (2005) popisují pocity lítosti nebo viny v takových případech, kdy jsou sociální pracovníci nuceni volit mezi dvěma nevyřešitelnými možnostmi. Velmi překvapivé jsou i výsledky týkající se etického kodexu. Jako nástroj při řešení etických dilemat jej označili pouze čtyři informanti z třinácti. Toto zjištění nekoresponduje s výsledky Pošvářové, která ve svém výzkumu z roku 2014 udává, že 98,1 % studentů Rehabilitační psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory odpovědělo kladně na otázku, zda je důležité řídit se etickými kodexy. Někteří informanti jeho důležitost vyzdvihovali bez jakékoliv kritiky, jiní poukazovali na jeho nedostatky. Většina informantů se při konkrétních dotazech mířených na užitečnost Etického kodexu sociálních pracovníků vyjadřovala v tom smyslu, že kodex sám o sobě nestačí. Je sice důležitý k vytvoření teoretické základny, ale zároveň je nutné, aby se s ním v praxi umělo pracovat. Goldmann a Cichá (2004) též upozorňují, že etický kodex obsahuje určité návody, ale situace v něm nastíněné jsou vždy zjednodušené, a Úlehla (2007) popisuje, že kodex je vhodný k prvotnímu seznámení, ale řešení situace zpravidla ovlivní osobnost sociálního pracovníka. Klapal (2010) dokonce varuje před bráním etického kodexu jako přesné instrukce k jednání s vyloučením vlastního úsudku. Většina autorů se však shoduje, že je jeho znalost důležitá a přínosná (Balogová, 2010; Levická, Levická, 2010). Osobně si myslím, že Etický kodex sociálního pracovníka je přínosný a vymezuje základní pravidla etického chování, zároveň je dle mého názoru důležité učit se s ním zacházet, místo aby v něm uvedené etické normy člověk nekriticky dodržoval.

V otázce týkající se hodnot byly nejčastějšími odpověďmi respekt a důstojnost. Řezníček (1994) za respekt označuje i zachování osobní důstojnosti, překonání vlastních negativních stereotypů, kontrolovanou emoční angažovanost a nesouzení. O aktivním vyjadřování respektu se zmiňuje jako o důležité hodnotě v sociální práci i Matoušek (2003). Dále se v této otázce informanti přikláněli často k lidským právům. K podobnému zjištění dospívá i Flídrová (2014); v jejím výzkumu lidská práva zmínili jako hodnotu 4 z 25 dotazovaných sociálních pracovníků. Lidská práva jsou v právním systému České republiky obsažena v Listině základních práv a svobod (Matoušek, 2003). Patří sem například právo na svobodu myšlení, svědomí a náboženského vyznání, lidskou důstojnost, právo na život, či právo na zachování cti a pověsti (Zákon č. 2/1993 Sb. Listina základních lidských práv a svobod, s. 17-19). Poslední často zmiňovanou odpovědí byla rovnost. Tato hodnota je natolik zakořeněná v našem sociálním citění, že je promítnuta

i do sociální politiky státu. Stát se snaží garantovat například rovný přístup ke vzdělání, k pracovním místům, k bydlení, zdraví a dalším okruhům bez ohledu na pohlaví, věk, rasu či náboženské vyznání (Matoušek, 2003). Do kategorie rovnost byla zahrnuta též odpověď nediskriminační přístup. Rovnost byla opět mnohem častější odpovědí u studentů. Tato skutečnost mě velmi překvapila a nedovedu si ji jakkoliv vysvětlit.

Jako nejčastější eticky významnou oblast, ve které je problematické zachovat si neutrální postoj, zmiňovali informanti komunikaci s klientem. Důležitost komunikace s klientem dokládá výzkum Gulové (2011). Tato autorka popisuje, jak nutné je naslouchání a poskytnutí dostatečného prostoru, díky kterému se klient sám zorientuje ve svém problému, což mu umožňuje jej lépe vyřešit. I Navrátil (2001) varuje, aby sociální pracovník během komunikování neusiloval o trvalou převahu. Častěji o komunikaci hovořili sociální pracovníci, než studenti. Dalšími oblastmi je práce s dětmi či umírajícím a dva informanti z řad studentů řekli, že eticky významné oblasti v sociální práci jsou všechny. Tito informanti se tedy shodují, že ve všech situacích může chování sociálního pracovníka způsobit klientovi či společnosti v lepším případě blaho, v horším případě újmu, jak popisuje Fischer (2008). Přikláním se k názoru, že je důležité přistupovat ke všem situacím s velikým respektem, neboť se nikdy plně nemůžeme vcítit do situace druhého člověka, přičemž je velmi důležité, aby naše chování vůči němu bylo citlivé a vhodné.

Poslední část se zaměřuje na výuku etiky. Většina informantů se shodla na tom, že je výuka etiky ve škole velmi důležitá. Tyto údaje korespondují s výsledky Pošvářové (2014), podle které výuku etiky považuje za důležitou 92,3 % dotazovaných studentů oboru Rehabilitační psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory. Sedm informantů označilo za největší přínos etiky upevnění hodnot a ujasnění si vnitřních názorů a postojů. Někteří informanti uvedli, že výuka etiky přispěla k rozvoji jejich osobnosti či k osvojení si základních teoretických metod, kterými je například Kantův či utilitaristický přístup. Nejméně (konkrétně pět) informantů uvedlo, že jim výuka etiky pomohla k získání přehledu o tom, jakým způsobem by se měla řešit etická dilemata v praxi. Matoušek (2003) reflektuje změnu způsobu výuky sociální práce od učení se souborům poznatků k nabývání kompetencí k řešení problémů. Zde si byly názory sociálních pracovníků a studentů velmi podobné. Dle mého názoru je velice důležité, aby se sociální pracovníci učili komunikovat již během profesní přípravy. Předměty oboru sociální práce jsou velmi často zakončovány písemnou formou, ať se jedná o písemný

test, nebo seminární práce. Studenti sociální práce tak málokdy komunikují s klienty (ať už skutečnými, nebo v rámci hraní rolí) pod dohledem profesionálů, kteří by jim mohli pomoci ke zlepšení komunikačních dovedností. Zároveň lze v této oblasti uplatnit mnoho technik, které přispívají k vylepšení způsobu předávání a přijímání informací, jako například využití videotréningu. Důležitým postupem při osvojování si základních etických pravidel je dle mého názoru i diskuse. Studenti se v takovém případě učí nejen vhodně formulovat své argumenty, zároveň mohou upevňovat či reflektovat své názory a postoje. Též bych chtěla vyzdvihnout výuku pomocí dialogu, který podněcuje tvůrčí myšlení a může přispět k učení se vzájemným kompromisům.

V souvislosti se stanovenými výzkumnými otázkami, je možné uvést, že studenti a sociální pracovníci nejčastěji asociují s profesní etikou oblasti, které mají bezprostřední dopad na klienta. Odpovědi informantů velmi často obsahovaly poznatky o důležitosti vztahu s klientem. V takové oblasti se pak informanti zaměřovali hojně na komunikaci či způsoby jednání (lidský přístup, efektivnost, vzájemná důvěra). Vnímaná dilemata při výkonu pomáhající profese studenty sociální práce a sociálními pracovníky se též nejčastěji týkala komunikace a sdělování. Dále za problematické označovali načasování a míru pomoci a dilemata v oblasti rozporu práv a povinností klientů.

Závěrem bych ráda uvedla úryvek, který dle mého názoru velmi dobře vystihuje podstatu nutnosti výuky etiky v sociální práci. *Budu ale vždy žádat, aby pracovník uvažoval a s pomocí učitelů, kolegů a supervizorů znovu a znovu procházel otázku, proč svou práci dělá a proč ji dělá právě tak, a ne jinak* (Úlehla, 2007, s. 115).

## 6 Závěr

Cílem této práce bylo zjistit vnímání důležitosti etiky v sociální práci sociálními pracovníky, kteří již působí v praxi a studenty, kteří sociální práci teprve studují. Zároveň bylo cílem výzkumu zjistit, jaký přínos má výuka etiky během profesní přípravy. Práce se skládá z teoretické části, kde jsou pomocí komparace literatury shrnuté základy problematiky a nejnovější poznatky k danému tématu, a empirické části, kde jsem hledala odpovědi na své výzkumné otázky, které s tímto tématem bezprostředně souvisejí.

Ukázalo se, že informanti vnímají jako velmi důležité faktory schopnost empatie, lidský přístup ke klientovi a zároveň přičítají velikou důležitost zkušenostem a znalostem. Dále je podle informantů nezbytné, aby pracovník neustrnul a nepřestal v rozvíjení svých schopností a dovedností, díky kterým se jeho práce stává skutečně účinnou a naplňující. Podstatnými činiteli při výkonu sociální práce je i vytvoření důvěrného vztahu pracovníka s klientem, trpělivost, umění komunikovat i jistá dávka přizpůsobivosti.

Nejčastěji se informanti s dilematy setkávají v oblasti práv a povinností, pomoci a komunikace. Při řešení těchto dilemat spoléhají informanti více než na zakotvené etické normy či etické kodexy na vlastní úsudek, intuici, vnitřní nastavení a vlastní zkušenosti. Proto je dle mého názoru velice nutné, aby se při výuce etiky spíše než mechanickému učení klasických etických teorií věnovala velická pozornost osobnostnímu nastavení každého studenta. Sociální pracovníci, kteří budou schopni reflektovat své pocity, názory a vnitřní postoje, jistě budou o mnoho kompetentnější při řešení dilematických situací, které jako takové budou v sociální práci přítomny neustále a jejich ošetření pomocí vnitřních předpisů, metodik či etických kodexů nikdy nebude plně dostačující.

Z tohoto důvodu je zároveň potřebné neustále zjišťovat, zkoumat a posuzovat vnitřní hodnoty každého jednotlivce. Informanti se shodli, že nejdůležitějšími hodnotami v sociální práci jsou hodnoty, kterými jsou například respekt, lidská práva, rovnost (nediskriminace) a lidská důstojnost. Tyto hodnoty ovlivňují sociálního pracovníka během celého výkonu pomáhající profese. Jsou základem jeho vnitřních postojů a dále se od nich odvíjí veškerá práce pro klienta i pro společnost.

Za nejčastější eticky významnou oblast informanti zvolili komunikaci s klientem. V případě, že sociální pracovníci neumějí komunikovat, ať verbálně, či neverbálně, je

pravděpodobné, že při spolupráci bude docházet ke komunikačním šumům, které ji budou značně znesnadňovat.

Aby jednání sociálních pracovníků v eticky významných oblastech mohlo být citlivé a přiměřené, je důležité, aby tuto oblast pracovníci dokázali intuitivně poznat a adekvátně na ni zareagovat. Proto je vhodné, aby během profesní přípravy byli studenti konfrontováni s etickými principy a nuceni k úvahám o principech s touto problematikou bezprostředně spojených. Osobně se domnívám, že by bylo mnohem efektivnějších výsledků dosaženo díky vedení dialogu například Sokratovskou metodou. Studenti by takovým způsobem nebyli vedeni k poznatkům přímo, ale sami by hledali cesty a odpovědi na otázky. Místo poskytnutí nekompletních a často díky univerzalitě nepoužitelných návodů by studenti uměli mnohem lépe pracovat se sebou samým, se svou intuicí a vnitřním cítěním a taková skutečnost by mohla v některých případech předcházet syndromu vyhoření.

Ve své práci tedy docházím ke zjištění, že studenti sociální práce i pracovníci pomáhajících profesí přikládají etice nemalou důležitost, neboť je to jeden z oborů, který bezprostředně ovlivňuje jak klienty, tak pracovníky samotné. Díky tomuto poznání se zároveň ukazuje, jak důležitou součástí profesní přípravy etika je, ačkoliv se s její výukou setkáváme ve studijních programech v malé míře a bohužel často i v ne zcela efektivní formě. Domnívám se tedy, že cíle mé práce byly splněny.



## 7 Použité zdroje

ANZENBACHER, A., 2001. *Úvod do etiky*. 3. vydání. Praha: Academia. 292 s. ISBN 80-200-0953-1.

Asociace poskytovatelů sociálních služeb, © 2011. *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky* [online]. Tábor: APSS ČR [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: [http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex\\_Profesn%C3%AD%20svaz\\_verII.pdf](http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf)

BALOGOVÁ, B., 2005. Koncepcia disciplíny etika v sociálnej práci. In: ŠIMKOVÁ, E., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds). *Socialia 2001 II, Sborník příspěvků z mezinárodní konference*. Hradec Králové: Gaudeamus, s. 35–38. ISBN 80-7041-283-6.

BANDIT, R., 2015. Etická dilemata vyplývající z limitovaných zdrojů v sociální práci. In: BANDIT, R., DAVIDOVÁ, I., MACUROVÁ, M., OPATRŇÝ, M. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sešit sociální práce, s. 17–24. ISBN 978-80-7421-089-1.

BANDIT, R., DAVIDOVÁ I., MACUROVÁ, M., OPATRŇÝ, M., 2015. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce z hlediska různých pojetí sociální práce. In: BANDIT, R., DAVIDOVÁ, I., MACUROVÁ, M., OPATRŇÝ, M. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sešit sociální práce, s. 10–16. ISBN 978-80-7421-089-1.

BANKS, S., 2010. *Integrity in professional life: Issues of conduct, commitment and capacity*. United Kingdom: British Journal of Social Work. 40 (7), 2168–2184, doi: 10.1093/bjsw/bcp152.

BANKS, S., 2016. *Everyday ethics in professional life: Social work as ethics work*. United Kingdom: Ethics and Social Welfare. 10 (1), 35–52, doi: 10.1080/17496535.2015.1126623.

BANKS, S. WILLIAMS, R., 2005. *Accounting for ethical difficulties in social welfare work: Issues, problems and dilemmas*. United Kingdom: British Journal of Social Work. 35 (7), 1005–1022, doi: 10.1093/bjsw/bch199.

Bílý kruh bezpečí, 2009. *Nepřekážení a neoznámení trestného činu* [online]. [cit. 2017-04-12]. Dostupné z: <https://www.bkb.cz/pomoc-obetem/trestne-ciny/neprekazeni-a-neoznameni-trestneho-cinu/>

DEVITO, J., A., 2001. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.

DOROTÍKOVÁ, S., 1998. *Filosofie hodnot – Problémy lidské existence, poznání a hodnocení*. Praha: Pedagogická fakulta Univerzity Karlovy v Praze. 162 s. ISBN 80-86039-79-X.

FISCHER, O., 2008. K pojetí etiky pro sociální práci. In: FISCHER, O., MILFAIT, R., et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, s. 11–28. ISBN 978-80-904137-3-3.

FISCHER, O., JINEK, J., 2013. Etika sociální práce. In: *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 154–8. ISBN 978-80-262-0366-7.

FILOVÁ, Z., LEVICKÁ, J., 2010. Etické problémy v sociální práci. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds). *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, s. 126-131. ISBN 978-80-7435-037-5.

FLÍDROVÁ, M., 2014. *Sociální práce jako práce řízená profesními hodnotami*. České Budějovice. Diplomová práce. TF JU.

FLÍDROVÁ, M., OPATRNÝ, M., 2014. Role hodnot v identitě sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*. Roč. 14 (2), 118–126. ISSN 1213-6204.

GÉRINGOVÁ, J., 2011. *Pomáhající profese – Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: TRITON. 198 s. ISBN 978-807387-394-3.

GOLDMANN, R., CICHÁ, M., 2004. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 126 s. ISBN 80-244-0907-0.

GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada Publishing. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.

HAWKINS, P., SHOHET, R., 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.

HENDL, J., 2008. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. 2. vydání. Praha: Portál. 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

HENRIKSEN, J.-O., VETLESEN A. J., 2000. *Blízke a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: ALBERT. 216 s. ISBN 80-85834-85-5.

JANEBOVÁ, R., 2015. Úvod. In: BANDIT, R., DAVIDOVÁ, I., MACUROVÁ, M., OPATRŇY, M. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sešit sociální práce, s. 7–9. ISBN 978-80-7421-089-1.

JANKOVSKÝ, J., 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: TRITON. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.

JANOTOVÁ H., et al., 2005. *Profesní etika*. Praha: EUROLEX BOHEMIA. 96 s. ISBN 80-86861-42-2.

JINEK, J., FISCHER, O., 2013. Filosofické základy sociální práce. In: *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 151–4. ISBN 978-80-262-0366-7.

KAPLÁNEK, M., 2013. Sociální pedagogika a sociální práce. In: *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 503–6. ISBN 978-80-262-0366-7.

KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I., 2003. *Syndrom vyhoření*. 2. vydání. Liberec: Státní zdravotní ústav. 23 s.

KLAPAL, M., 2010. Řešení morálních dilemat – principy a jejich využití. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds). *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, s. 126–131. ISBN 978-80-7435-037-5.

KODYMOVÁ, P., 2001. Domácí tradice sociální práce. In: *Základy sociální práce*. Praha: Portál, s. 111-154. ISBN 80-7178-473-7.

KOŘENEK, J., 2004. *Lékařská etika*. 2. vydání. Praha: TRITON. 234 s. ISBN 80-7254-538-8.

KUNÁŠEK, J., © 2012. *Vznik a vývoj etických kodexů* [online]. [cit 2017-03-18]. Dostupné z: <http://www.kunasek.cz/kunasek-josef-vznik-a-vyvoj-eticky-kodexu/>

KUTNOHORSKÁ, J., 2007. *Etika v ošetrovatelství*. Praha: Grada Publishing. 164 s. ISBN 978-80-247-2069-2.

KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R., 2011. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing. 192 s. ISBN 978-80-247-3843-7.

- LEVICKÁ, J., 2010. Etické dilemy sociální práce. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds). *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, s. 13–24. ISBN 978-80-7435-037-5.
- LEVICKÁ, K., LEVICKÁ, J., 2010. Etické rozhodování jako součást vysokoškolské přípravy sociálních pracovníků. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds). *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, s. 126–131. ISBN 978-80-7435-037-5.
- LYNCH, D., FORDE, C., 2016. 'Moral sistress' and the beginning practitioner: Preparing social work students for ethical and moral challenges in contemporary contexts. United Kingdom: Ethics and Social Welfare. 10 (2), 94–107, doi: 10.1080/17496535.2016.1155634.
- MACHULOVÁ H., MACHULA T., 2009. Nedostatečná definice pojmu „hodnota“ jako zásadní problém etiky sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*. 9 (1), 92-104. ISSN 1213-6204.
- MATOUŠEK, O., 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. 309 s. ISBN 80-7178-473-7.
- MATOUŠEK, O., 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
- MIOVSKÝ, M., 2010. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- MUSIL, L., 2004. „Ráda bych Vám pomohla, ale“ - dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman. 243 s. ISBN 80-903070-1-9.
- MUSIL, L., 2013. Identita oboru / profese sociální práce. In: *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 512–513. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MUSIL, L., NEČASOVÁ, M., 2008. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In: ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: ALBERT, s. 83-106. ISBN 978-80-7326-145-0.
- NAVRÁTIL, P., 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. 168 s. ISBN 80-903070-0-0.

- NEČASOVÁ, M., 2001. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci* [online]. Brno: Masarykova univerzita. 98 s. [cit. 2017-03-26]. ISBN 80-210-2673-01. Dostupné z: [https://is.muni.cz/el/1423/jaro2009/SPP807/um/Necasova\\_-\\_skripta.pdf](https://is.muni.cz/el/1423/jaro2009/SPP807/um/Necasova_-_skripta.pdf)
- NEČASOVÁ, M., 2003. Profesionální etika. In: MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. 21–49. ISBN 80-7178-548-2.
- NEČASOVÁ, M., MUSIL, L., 2006. Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. *Sociální práce*. 2006 (3), 57–71. ISSN 1213-6204.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D., 2008. Etická dilemata v terénní sociální práci. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds). *Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, s. 378–393. ISBN 978-80-7368-504-1.
- POŠVÁŘOVÁ, M., 2014. *Rozdílnost pojetí profese sociální práce sociálními pracovníky a studenty sociální práce*. České Budějovice. Diplomová práce. TF JU.
- RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L., 2009. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce/Sociálna práca*. 9 (3), 79-92. ISSN 1213-6204.
- ŘEZNÍČEK, I., 1994. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.
- SEMRÁD, J., 2005. Sociálně etické dimenze výchovy. In: ŠIMKOVÁ, E., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds). *Socialia 2001 II, Sborník příspěvků z mezinárodní konference*. Hradec Králové: Gaudeamus, s. 187-192. ISBN 80-7041-283-6.
- SCHIMMERLINGOVÁ V., NOVOTNÁ, V., 1992. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum. 128 s. ISBN 80-7066-483-5.
- SLOWÍK, J., 2010. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál. 160 s. ISBN 978-80-7367-691-9.
- Sociální práce, 2008. Definice sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*. 8 (2). 35–36. ISSN:1213-6204.
- SOTNIAKOVÁ, E., 2002. Etika v sociální práci. In: LEVICKÁ, J., *Zborník príspevkov z konferencie: Etika a sociálna práca*. Trnava: Katedra teórie sociálnej práce – Fakulta

zdravotníctva a sociálnej práce Trnavskej univerzity v Trnave, s. 59–62. ISBN 80-88774-20-9.

SPIJKERBOER, R.P., VAN DER STEL, J.C., WIDDERSHOVEN, G.A.M., MOLEWIJK, A.C., 2016. *Social work students dealing with moral dilemmas in the care for children and young people: an evaluation of moral case deliberation as an educational tool*. United Kingdom: Social Work Education, 35 (7), 794-808, doi: 10.1080/02615479.2016.1201468.

STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J., 1999. *Základy kvalitativního výzkumu*. Brno: ALBERT. 228 s. ISBN 80-85834-60-X.

ŠIMEK, J., 2015. *Lékařská etika*. 1. vydání. Praha: Grada. 222 s. ISBN 978-80-247-5306-5.

ŠTĚPÁNÍK, J., 2005. *Umění jednat s lidmi 2: Komunikace*. Havlíčkův Brod: Grada Publishing. 164 s. ISBN 80-247-0844-2.

THOMPSON, M., 2004. *Přehled etiky*. Praha: Portál. 168 s. ISBN 80-7178-806-6.

ÚLEHLA, I., 2007. *Umění pomáhat*. 3. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství. 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.

Zákon č. 2/1993 Sb., o vyhlášení LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součásti ústavního pořádku České republiky, 1992. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 1, s. 17–19. ISSN 1211-1244.

## **8 Přílohy**

Příloha č. 1: Otázky připravené k polostrukturovanému rozhovoru

Kolik Vám je let?

S jakou cílovou skupinou pracujete?

Kolik let již pracujete v oblasti sociální práce?

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

**Jak podle Vás vypadá dobrá sociální pracovnice a dobrý sociální pracovník?**

**Podle čeho se pozná dobrá sociální práce?**

**Co je v sociální práci nejdůležitější?**

**Jaké hodnoty sociálních pracovníků jsou podle Vás klíčové při výkonu sociální práce?**

**Jaké situace v sociální práci vnímáte jako dilematické?**

**Co je při řešení eticky dilematických situací rozhodující?**

**Jaké oblasti ve své profesi vnímáte jako eticky významné?**

**Je Vám v těchto otázkách nápomocný etický kodex?**

**V čem spatřujete největší přínos výuky etiky?**