

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

2021

Aneta Gorčíková

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyriľometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Aneta Gorčíková

Etická dilemata při práci s rizikovou mládeží

Bakalářská práce

Vedoucí práce: PhDr. Jan Vančura, Ph.D.

2021

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje a prameny uvedla v seznamu literatury.“

V Tlumačově dne 12. 4. 2021

Poděkování

V první řadě bych ráda vyjádřila vděk za spolupráci vedoucímu práce PhDr. Janu Vančurovi, Ph. D., který mi dodával odvahu v celém procesu psaní mé bakalářské práce a také mi poskytoval upřímnou zpětnou vazbu, odborné vedení a lidský přístup. Velké poděkování také patří Společnosti Podané ruce o.p.s. nízkoprahovému zařízení pro děti a mládež v Kroměříži, která mi umožnila provést rozhovory k realizaci mého výzkumu. Dále mé poděkování náleží mým blízkým, kteří se mi snažili tento čas co nejvíce zpříjemnit.

Abstrakt

GORČÍKOVÁ, Aneta. Etická dilemata při práci s rizikovou mládeží. *Ethical dilemmas in work with at-risk youth*. Cyrilometodějská teologická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci: Olomouc 2021. 48 str. Bakalářská práce.

Tato bakalářská práce se zabývá etickými dilematy při práci s rizikovou mládeží. Moje práce může sloužit sociálním pracovníkům v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, aby mohli reflektovat jednotlivá dilemata se kterými se buď oni nebo jejich kolegové setkávají a obohatit je o nové možnosti řešení při sociální práci s rizikovou mládeží. Pomáhání této cílové skupině je součástí práce sociálního pracovníka. V první části představuji klienty využívající nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, následuje služba nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, etika a etické aspekty sociální práce. V další kapitole popisuji metodiku, na kterou navazuje prezentace zpracovaných výsledků, diskuse a závěr. Hlavním cílem práce bylo zjistit etická dilemata sociálních pracovníků, která se vyskytují při práci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Pro tuto práci jsem si vybrala kvalitativní výzkum s polostrukturovanými rozhovory, které jsem prováděla s pracovníky Společnosti Podané ruce o.p.s. v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Kroměříži. Výsledky práce ukázaly mnoho užitečných doporučení, jak se chovat, k čemu se uchýlit a koho vyhledat při etických nesnázích. Zkušenosti a praxe jsou považovány za výhodu a cenný nástroj k řešení problémů. Z výzkumné sondy vyplynulo sedm konkrétních etických dilemat, které jsou v práci popsány a doplněny o zvolené řešení respondentů.

Klíčová slova: etická dilemata, riziková mládež, nízkoprahová zařízení, etika, sociální práce

Abstract

This bachelor thesis deals with ethical dilemmas in work with at-risk youth. My bachelor's thesis can serve social workers in low-threshold facilities for children and young people so that they can reflect on the individual dilemmas they or their colleagues face and enrich them with new solutions in social work with at-risk youth. Helping this target group is part of the work of a social worker. In the first part I introduce clients using low-threshold facilities for children and youth, followed by the service of low-threshold facilities for children and youth, ethics and ethical aspects of social work. In the next chapter I describe the methodology, which is followed by a presentation of the processed results, discussion and conclusion. The main goal of the work was to find out the ethical dilemmas of social workers that occur when working in a low-threshold facility for children and youth. For this work, I chose qualitative research with semi-structured interviews, which I conduct with employees of the company Podané ruce o.p.s. in a low-threshold facility for children and youth in Kroměříž. The results of the work showed many useful recommendations on how to behave, what to resort to and who to look for in case of ethical difficulties. Experience and practice are considered an effective and valuable tool for solving problems. The research probe revealed seven specific ethical dilemmas, which are described in the work and supplemented by the chosen solution of the respondents.

Key words: ethical dilemmas, at-risk youth, low-threshold facility, ethics, social work

Obsah

| | |
|--|----|
| ÚVOD | 9 |
| 1. Klienti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež | 10 |
| 1.1. Charakteristika dětí a mládeže..... | 10 |
| 1.2. Riziková mládež | 13 |
| 1.3. Výchovné vlivy..... | 14 |
| 1.4. Projevy rizikového a problémového chování..... | 16 |
| 1.5. Sociální práce s rizikovou mládeží | 18 |
| 2. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež | 20 |
| 2.1. Definice pojmu | 20 |
| 2.2. Základní typy nízkoprahově organizovaných služeb..... | 21 |
| 2.3. Poslání a cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež | 22 |
| 2.4. Cílová skupina | 22 |
| 2.5. Princip nízkoprahovosti | 23 |
| 3. Etika a etické aspekty sociální práce | 24 |
| 3.1. Etika | 24 |
| 3.2. Etický kodex..... | 25 |
| 3.3. Etická dilemata | 26 |
| 4. Metodologie výzkumu | 29 |
| 4.1. Cíl výzkumu a výzkumná otázka..... | 29 |
| 4.2. Popis výzkumné metody | 29 |
| 4.3. Popis techniky sběru dat..... | 30 |
| 4.4. Popis výběru výzkumného souboru..... | 30 |
| 4.5. Průběh výzkumu | 31 |
| 4.6. Metoda transkripce a analýzy dat | 31 |
| 5. Prezentace výsledků | 33 |
| 5.1. Zkušenosti a praxe | 33 |
| 5.2. Konfrontace s dilematem | 33 |
| 5.3. Podpora při řešení dilemat..... | 34 |
| 5.3.1. Supervize | 34 |
| 5.3.2. Vedoucí zařízení, kolegové v týmu, zaměstnanci z jiných zařízení, rodina..... | 34 |
| 5.3.3. Etický kodex, vzdělávání a jiné | 35 |
| 5.4. Specifická dilemata a jejich řešení | 35 |
| 5.4.1. Pracovník/ kamarád..... | 36 |

| | | |
|------------------------------|--|-----------|
| 5.4.2. | Přijímání darů..... | 36 |
| 5.4.3. | Striktní dodržování/mírný pohled na nastavená pravidla | 36 |
| 5.4.4. | Věková hranice | 37 |
| 5.4.5. | Setkávání mimo službu..... | 37 |
| 5.4.6. | Odmítnout skrz nemoc/neodmítnout..... | 38 |
| 5.4.7. | Hranice oznamovací povinnosti..... | 38 |
| Diskuse | | 40 |
| Závěr | | 41 |
| Bibliografický seznam | | 45 |

ÚVOD

Téma bakalářské práce jsem si zvolila před absolvováním odborné praxe ve třetím ročníku mého studia. Chtěla jsem zjistit a pochopit proč mládež, která je společností většinou odmítaná či opovrhována, vyhledává rizikové dobrodružství ve spojitosti s agresivním chováním, záškoláctvím, trestnou činností, zneužíváním návykových látek a útekem ze svých domovů. Toužila jsem porozumět jejich nutkové potřebě bouřit se proti autoritě a neschopnosti podřídit se pravidlům.

Během svého studia na střední škole jsem se s rizikovou mládeží setkávala velmi zřídka, ale měla jsem možnost vykonávat dobrovolnickou činnost v Klokánku, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.

Zájem o tuto cílovou skupinu odstartoval až tehdy, kdy jsem začala studovat na Vyšší odborné škole sociální Caritas a zároveň na Univerzitě Palackého v Olomouci, obor Charitativní a sociální práce. Začala jsem tuto problematiku více vnímat. Chtěla jsem znát odpovědi na otázky, které by mi mohly být kladeny v kontextu práce s rizikovou mládeží. Pomáhání této cílové skupině je součástí práce sociálního pracovníka. Je proto důležité se umět rozhodovat správně.

Hlavním cílem práce je tedy zjistit etická dilemata sociálních pracovníků, která se vyskytují při práci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Pro tuto práci jsem si vybrala kvalitativní výzkum s polostrukturovanými rozhovory, které budu provádět s pracovníky Společnosti Podané ruce o.p.s. v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Kroměříži.

Moje práce může sloužit sociálním pracovníkům v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež k tomu, aby mohli reflektovat jednotlivá dilemata se kterými se buď oni nebo jejich kolegové setkávají a obohatit je o nové možnosti řešení etických dilemat při sociální práci s rizikovou mládeží.

V první kapitole představuji klienty nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Nutností je charakterizovat období dětí a mládeže, dále se pak zaměřuji na konkrétní cílovou skupinu, tedy rizikovou mládež. Popisuji výchovné vlivy a projevy rizikového a problémového chování. Následují možnosti pomoci sociální práce dané cílové skupině. Další kapitola v pořadí se zajímá o nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Snažím se kapitolu pojmout komplexně a vymezit všechny náležitosti, které se zařízení týkají. Ve třetí kapitole je předmětem mého zájmu etika a etické aspekty sociální práce mezi které spadá etický kodex a důležitým tématem jsou zde etická dilemata, která jsou předmětem práce. Dále popisuji metodologii mého výzkumu a

následuje prezentace zjištěných výsledků a diskuse. V závěru práce shrnuji všechny získané poznatky z mého výzkumu.

1. Klienti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Ráda bych započala svoji práci právě vymezením uživatelů, kteří službu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež využívají. V první řadě je nezbytné přiblížit určitou charakteristiku dětí a mládeže a vymezit toto nelehké období.

Macek (1999, str. 11) popisuje, že v oboru psychologie je pro toto období typický výraz *adolescenti*, který se běžně zaměňuje s dalšími označeními jako je *dorost* či termín *dospívající* využíván v lékařství a také pojem *mládež*, kdy označení používán v oboru pedagogiky či sociologie.

V další části bude předmětem mého zájmu konkrétní cílová skupina, tedy riziková mládež. Vyjádřím se také k výchovným vlivům a projevům rizikového a problémového chování. Dále se zaměřím na oblast sociální práce s rizikovou mládeží, možnosti preventivních opatření a další možnosti pomoci. Posledním bodem této kapitoly navážeme na nově začínající téma a tím budou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

1.1. Charakteristika dětí a mládeže

Důležitým bodem je vymezit rozdíl mezi dítětem a mládeží. Dle Úmluvy o právech dítěte se v České republice dítě považuje za osobu ve věku do 18let.

Za mládež osoba ve věku 18–26let. Osoba od 18let věku je považována za zletilou, kdy nabyla některá práva a povinnosti, ale bez plné trestněprávní odpovědnosti. Zákon stanovuje určitý věk, ale osoby se ve věku od 16–18let už necítí jako děti a nejsou ani za děti pokládány (Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2008, str. 5 [online]).

Tento pocit, troufám si říci je zapříčiněný dobou ve které dnešní děti vyrůstají. Ve velké většině jsou ovlivňováni svými vrstevníky, okolím, a především jsou jim sdělovány všelijaké informace z různých zdrojů např. sociální sítě, filmy apod.

Pojmem *adolescence* je myšlena určitá část našeho života a v překladu to znamená dorůstání, mohutnění (Macek, 1999, str.11). Hurlock uvádí, že „*adolescenci označuje celé období mezi dětstvím a dospělostí*“ (Hurlock dle Macek, 1999, str. 12).

Vývojové období dospívání je dlouhý proces, při kterém se člověk formuje z osoby závislé na osobu dospělou, samostatnou a připravuje se na přebírání plné zodpovědnosti (Smik dle Labáth a kol., 2001, str. 14).

Adolescentní období by se dalo rozdělit na tři fáze. Časnou, střední a pozdní. **Časná** se pohybuje mezi 10–13rokem, **střední** v intervalu mezi 14–16rokem a v neposlední řadě **pozdní adolescence**, v době od 17 do 20let jedince, kdy může trvat toto období i déle. Tyto tři fáze období adolescence ve své knize rozlišuje Macek (1999, str. 12).

Jiní autoři Langmeier a Krejčířová zase zmiňují období **pubescence** a období **adolescence**. Pubescence se pohybuje zhruba od 11 do 15let věku jedince. Toho období se dělí na další dvě fáze. Prepuberta (první fáze pubertální) a vlastní puberta (druhá fáze pubertální). Pro první fázi jsou charakteristické první známky hlavního dospívání u dívek nástupem menarché (menstruace), kdy tato fáze trvá většinou od 11 do 13let věku dívek a u chlapců probíhá fyzický vývoj odlišně o 1–2roky později první ejakulací (noční poluce). Fáze druhá nastává po skončení první pubertální fáze a vymezuje se věkem 13–15let. Vlastní puberta trvá do dosažení reprodukční schopnosti. Děti v pubescentním období se nejčastěji v běžné řeči označují jako žáby nebo výrostci. Období adolescence je od 15 do 20–22let, kdy je jedinec označován jako mladistvý, teenager. Postupně dosahuje reprodukční zralosti a dokončuje svůj tělesný růst. Adolescent u sebe vnímá sebepojetí, začínají se v tomto období prohlubovat častější erotické vztahy (Langmeier, Krejčířová, 1998, str. 139).

Pohlavní dozrávání a nástup sexuality mají důležitý význam pro adolescentní rozvoj. Je zde znatelná citová nestabilita propojená s negativními emocemi, konkrétně ve vztahu k rodičům. Má to svůj význam pro rozvinutí zralé osobnosti dospělého jedince dodává Macek (1999, str. 19).

Langmeier a Krejčířová zároveň popisují, že u některých dětí, které nevykazují dosud změny ohledně pohlavního zrání je rozdíl v uvažování. Uvažují vyspělejší způsobem, stejně tak, jako je to u dospělých. Jsou kritičtí jak k sobě, tak ke svému okolí. Naopak jedinci, u kterých období pohlavního dospívání započalo jsou po stránce emoční, sociální a po stránce intelektu velice nestabilní. Sebekritika je velmi častá v tomto období, zvláště při navazování hlubších vztahů mezi vrstevníky (Langmeier, Krejčířová, 1998, str. 138).

Jedinec prochází mnoho sociálních, psychických, biologických změn a specifických rozporů, nejistot a také pociťuje strach. Obavy souvisí s tělesnými a somatickými změnami. V oblasti prvních partnerských vztahů se objevují pocity selhání, odmítnutí a vlastní nedostačivosti (Michalčáková, 2007, str. 45).

Jedinec dosud závislý na ostatních je rázem přijímán do společnosti, využívá předaných symbolů dospělého statutu a je považován za rovnoprávného. Samozřejmě, že dospívající se

liší jak od dítěte, tak od dospělých, a to především vyjadřováním, vlastními znaky, oblečením, a také zakládáním „*hnuti mládeže*“ doplňuje Langmeier, Krejčířová (1998, str. 142).

Unikátnost, sounáležitost a pocit výjimečnosti mezi adolescentními komunitami se vyjadřuje užíváním slangu a specifických výrazů. Slovník funguje jako posilovač skupinové solidarity, podobně jako oděv, který je výrazovým „*signálem*“ pro okolí. Ojedinělý význam má hudba (festivaly, koncerty), která funguje jako prostředek ke sdílení, sblížení a také prostorem pro vlastní vyjádření úzkosti, agrese, protestu (Macek, 1999, str. 51).

Výrazným aspektem je psychická stránka adolescentního jedince. Langmeier a Krejčířová popisují hlavní psychologické charakteristiky v období dospívání, které se vyznačují specifickým chováním v životě jedince, ve kterém převládá konfliktnost a nevyrovnanost. Osoby trpí změnou nálad, která je spíše negativní. Emoční stabilita jde ruku v ruce s nestálostí, impulzivním jednáním a nepředvídatelnými reakcemi. Obtíže jim způsobuje špatná koncentrace pozornosti, která znesnadňuje lehký průběh soustavného učení a studia, který je v tomto věku důležitý. Je zde také možný výkyv školního prospěchu, který není neobvyklý. Jedinci mohou pozorovat zvýšenou únavu, zhoršení spánku nebo nechut' k jídlu. (Langmeier, Krejčířová, 1998, str. 143). Pro představu bylo nezbytné nastínit určité množství informací, které charakterizují období adolescence a jeho prožívání.

Hlavním cílem a úlohou dospívání je smysl pro realitu, která dospělého jedince odlišuje od adolescenta píše Kožnar (dle Labáth a kol., 2001, str. 20) a následně jak popisuje Řehulková a Řehulka za jeden ze základních znaků období adolescence se považuje hledání nového místa ve světě a odpoutávání se od rodiny. Jedná se o nelehký proces pro obě strany (Řehulková, Řehulka, 2001, str. 125).

1.2. Riziková mládež

Vymezení rizikové mládeže je stěžejním a důležitým aspektem pro pochopení problematiky etických dilemat, které jsou s ní spojeny a jsou předmětem mé práce.

Termín rizikový, pro lepší pochopení je v překladu jako ohrožený. Ve spojení s mládeží symbolizuje dospívající populaci v období pubescence a adolescence u kterých působením vícero faktorů, může pravděpodobněji docházet v oblasti sociální a psychické k selhávání (Labáth a kol., 2001, str. 11). „*Človek môže, byť rizikový z rôznych hľadísk – osobnostného, somatického, zdravotného, sociálneho, z hľadiska schopností, správania*“ (Labáth a kol., 2001, str. 11).

Riziková mládež se podle Matouška a kol. (2005, str. 267) jeví jako závažný problém. Nyní představím pár faktů, které na této skutečnosti mají zásluhu:

- Systémy jako rodina, vliv sousedů a církev ovlivňovaly životní sféry a byly považovány za veřejné oblasti sociální kontroly, která je dnes už považována za soukromou.
- Rodina je považována za nepříliš stabilní a výchova může být negativně ovlivněná přítomnosti jen jednoho z rodičů.
- Dítě může být na dlouhou dobu poznamenáno rozvodem či rozchodem rodičů, a to může být příčinou nepříjemností v oblastech psychologického a sociálního fungování.
- Jedinec, který nenalézá oporu a je odmítán biologickými rodiči se může stát sociálním sirotkem, který je závislý na výchově ústavních zařízení, který vlivem sociálního selhání může vyústit v deprivanční stavy.
- Společnost je ohledně socializace chlapců nastavená tak, aby vyžadovala „*tvrdost*“. Matoušek a kol. dále uvádí, že chlapci díky naučeným vzorcům chování, typicky „*mužským*“, které vyznačují zlost, agresivitu a emoční uzavřenost, budou moci využívat jen omezený repertoár naučených a vyzkoušených reakcí při styku s vrstevnickou skupinou v období dospívání.
- U dětí, které nemají funkční rodinné zázemí je větší pravděpodobnost vlivu vrstevnické skupiny. Rodiče tráví velké množství dne v zaměstnání a jejich potomci mohou bez jejich kontroly trávit čas venku.
- Pokud je vliv rodiny menší, tím stoupá všudypřítomný vliv masových medií prostřednictvím televizních pořadů, kde se objevuje násilí, agresivita a propagace idolů a problematických vzorů mládeže, kdy chování překračuje hranici normality a někdy i zákona.

- Život ve městech pobízí k rizikovému trávení volného času v hernách, barech nebo na diskotékách, kde je velká pravděpodobnost dostupnosti různých typů návykových látek.
- Požadavky v této době stoupají na vzdělání i kvalifikaci. Doba přípravy na zaměstnání se prodlužuje. Vzdělávací instituce jsou neosobní bez zájmu o osobnostní vývoj a kladou na něj jednostranný tlak.
- Požadavky „*tvrdé reality*“ se jedinci odkryjí až tehdy, když opustí vzdělávací proces, kde působil a nebyl konfrontován s oblastí ekonomiky a trhu práce. V některých případech jedinci připadá přitažlivější sociální podpora státu než zaměstnání. Nezaměstnanost mu umožňuje přístup k rizikovým aktivitám (Matoušek a kol., 2005, str. 267-268)

1.3. Výchovné vlivy

Z obecného pohledu můžeme říct, že správný výchovný styl je jeden z důležitých předpokladů ke zdravému emočnímu vývoji dítěte. Emoce a jejich vyjadřování hrají velkou roli. Jestliže jsou emoce nevyjádřené, mohou se projevit v jiné podobě. V podobě rizikového a problémového chování např. vandalismu. Tento výchovný styl by měl zahrnovat pocity bezpodmínečného citového přijetí, akceptace jedinečnosti jedince, otevřenost, trpělivost a tolerance, doplněné o formulaci pravidel a norem, které mají zapříčinit pocit jistoty a orientace v životě. Základem je uspokojování sociálních a psychických potřeb, díky kterým jedinec bezpečně zkoumá své emoce, popisuje Stuchlíková dle Michalčáková (2007, str. 64) v knize *Strachy v období adolescence*.

Výměna názorů a konfliktnost je v tomto období více než časté a souvisí s emocemi. Je zde vyšší pravděpodobnost výskytu konfliktu mezi rodičem a adolescentním potomkem s tzv. rizikovým chováním – konzumací drog, vstupem do náboženských sekt, nedokončení studia, útekem z domova a delikvencí (Macek, 1999, str. 67). Macek doplňuje, že „*Konflikty nevadí, když mají adolescenti pocit, že mohou svobodně vyjadřovat názory a že se na ně bere ohled*“ (Macek, 1999, str. 67).

Matoušek v knize *Práce s rizikovou mládeží* radí rodičům ohledně prevence vzniku deliktu u dětí. Pro zajímavost zmiňuje jako traumatický zážitek porod. Okamžik narození a průchod porodními cestami, který se stane motivem pro „*pomstu*“. S šetrným a klidným porodem souvisí věk matky, pokud je příliš mladá (samoživitelka) je zde větší pravděpodobnost delikventního dítěte. Abychom tomu zamezili, měli by rodiče dávat přednost neagresivnímu řešení úkolů, neupřednostňovat své potřeby před dítětem. Mít schopnost empatie, respektovat

zájmy druhých a schopnost rozlišení dobra a zla. Klíčem k úspěchu je věnovat dětem kvantum společného času a vštěpovat jim ušlechtilé zájmy. Upřednostňovat výlety, společné práce, dovolené, vyprávění příběhů rodinné historie a návštěvy kulturních podniků, namísto kupování hraček v podobě zbraní. Zhruba polovina delikventních občanů trpěla v dětství tzn. syndromem hyperaktivity. Děti trpící syndromem hyperaktivity jsou hodně neklidné a nesoustředěné. Pokud primárně rodič není v dobré kondici je bezmocný a má sklony na výchovu rezignovat, měl by vyhledat odborné rady (psycholog, pedagog). Doporučuje se sport, který u těchto dětí uvolňuje přebytek energie a vynakládá energii účelně. V období adolescence, které je považované za těžkou zkoušku jak pro dítě, tak pro rodiče je nezbytný opravdový zájem o osud dítěte. Umožnit mu poznat uznání i poznání společenských pravidel (Matoušek a kol., 1996, str. 38-41).

Matoušek jako další uvádí hlavní typy rizik, kterým člověk může být vystaven a ohrožovat nejen svoji osobu, ale také společnost. Příklady disponující k sociálnímu selhání mohou být **vrozené faktory** např. neatraktivní vzhled, syndrom hyperaktivity, deficit rozumových a komunikačních dovedností. **Selhání rodiny** je velice časté u rodin, kteří trpí nedostatečnou ekonomickou jistotou a s tím může být spojená špatná hygiena, kvalita bydlení a nedostatečná výživa jejich dětí. Pak dále u rodin, kterou tvoří jeden nebo oba nezletilí rodiče nebo kde dítě žije jen s jedním z rodičů a v situaci rozvodu. V rodině, kdy je rodič závislý na návykových látkách, případně na hracích automatech, duševně nemocen či trpí osobnostní anomálií, která se vyznačuje nezvládnutím vlastní zlosti, deptáním svého potomka, protisociálním chováním a představuje nevhodný vzor (Matoušek a kol., 2005, str. 268-269).

V tomto případě je rozpad manželství nebo rozchod rodičů mnohdy lepším řešením než žít v nezdravém prostředí plném napětí, konfliktů a stresových situací (Jedlička a kol., 2004, str. 42-43). Labáth a kol. dodává, že rodinné vazby jsou založené na vyjadřování pozitivních i negativních emocí, spolu se vzájemnou akceptací a empatickým prožíváním. Nesprávná komunikace může vyústit do poruch, které sebou nesou negativní důsledky typu neschopnosti vyslechnout ostatní, formulace názorů a otevřeně vyjadřovat názor (Labáth a kol., 2001, str. 61).

Matoušek dále popisuje, že zvýšená zranitelnost nastává v období přechodu a adaptace od vzdělávání k zaměstnání a možné **nezaměstnanosti** u mladých lidí. Obstarávání finančních prostředků se v tomto případě pojí s **prostitucí** a nebezpečí pohlavních onemocnění. **Závislost na návykových látkách** (alkohol, tvrdé drogy) představuje škody na zdraví a přerušování sociálních vazeb zvláště na blízké osoby. K tomu se pojí i **závislost na hracích automatech**,

s jejíž pomocí se jedinec může dostat do dluhové nesnáze a pro něj do bezvýchodné situace. Důsledkem zavdání podnětu rizikového chování může **pobyt v ústavním zařízení** a v neposlední řadě **kriminální chování**, kdy má nejčastější povahu v majetkové a trestné činnosti. Příklady disponující k sociálnímu selhání nám jdou ruku v ruce s projevy chování (Matoušek a kol., 2005, str. 268-269).

1.4. Projevy rizikového a problémového chování

Od počátku 90. let je nárůst problémového a rizikového chování adolescentů stále viditelnější. K tomuto stavu jsme se dopracovali díky nízké státní a institucionální kontrole nad chováním občanů ve společnosti, větší benevolenci a respektu k „*subkultuře teenagerů*“. Spadají zde také příčiny zaměřené na preferenci materiálních hodnot a osobní svobodu uvádí Macek (1999, str. 171).

Rizikové projevy se mohou objevit v rodině, kde se pohybuje závislost na alkoholu. V rodinách kriminálníku či narkomanů, kdy rodiče nejeví zájem o své potomky po různých stránkách, ale i v rodině, kdy je výchova dítěte nedůsledná, bez lásky a pocitu bezpečí. V rodině, kde rodiče trpí nezdravým ochranářstvím a svým dětem umožní a poskytnou všechno bez zásluh. Dítě je sociálně nezralé, postrádá vzory, které by nabylo v rodině. Jejich prožívání je spojené s permanentní nudou, plně beznadějí a prázdnoty. V takovém případě je dítě později ohroženo problémem v komunikaci mezi sociálním prostředím (Jedlička a kol., 2004, str. 322). Macek (2003, str. 109-114) mezi oblasti rizikového a problémového chování nejčastěji zařazuje:

- páchaní majetkové a násilné trestné činnosti (vraždy rasově a nacionalisticky motivované)
- rizikové sexuální chování (předčasné těhotenství), prostituce (riziko nákazy HIV/AIDS)
- agrese, brutalita, násilí a šikana
- konzumace alkoholu a užívání návykových látek (marihuana, pervitin, heroin, organická rozpouštědla)
- poruchy příjmu potravy
- krize identity

Nyní se pokusím více specifikovat jednotlivé oblasti rizikového a problémového chování. Nejprve bych se chtěla věnovat oblasti **delikventního chování a kriminalitě**.

„Zhruba 30% trestné činnosti mladistvých tvoří majetková činnost, konkrétně krádeže“ (Macek, 1999, str. 173).

V tomto případě se jedná o prosté krádeže, které se páchají většinou ve skupině (party, gangy), pod vedením dospělé osoby. Krádeže jsou především za účelem nabytí peněz, alkoholu, cigaret či elektroniky. Může se také jednat o vykrádání osobních automobilů nebo přímo odcizení motorových vozidel a jízdních kol (Macek, 1999, str. 173).

Typickým znakem je skupinové plánování a následné provedení. Delikty, které jsou v ČR považovány za nejčastější jsou porušování domácí svobody, poškození cizí věci, loupež a výtržnictví (Matoušek a kol., 2005, str. 269-270).

Násilná trestná činnost u adolescentů stále narůstá. V posledních pár letech jsou častými činnostmi **prostituce** (Macek, 1999, str. 173). Matoušek dodává že, je zde riziko nebezpečí nákazy a střetu jedince s agresivním klientem či působení „*pasáků*“ (Matoušek a kol., 2005, str. 270). Dále pak obchod s pornografií a neméně důležitá oblast týkající se vražd. Trestných činů přibývá díky brutalitě, agresivitě a také díky tomu, že osoby jsou pod vlivem návykových drog a alkoholu (Macek, 1999, str. 173).

Konzumace alkoholu a drog je velké téma. Užívání drog rapidně narostlo. Mezi nejčastěji volenou drogou je pervitin, následuje heroin, marihuana a pak organická rozpouštědla. Věk se stále snižuje při prvním kontaktu s drogou (Macek, 1999, str. 174-175).

Míra závislosti lze vymezit dle intenzity užívání v několika stupních. Prvním stupněm je experimentální užívání drog, dle názvu je droga užívána občasně. Druhým stupněm, kdy je droga užívána pravidelně (jednou týdně) je příležitostné užívání. Dále se uvádí pravidelné (škodlivé) užívání drogy (více než jednou týdně). Mohou se objevit následky v podobě škodlivých účinků a droga se stane součástí životního stylu. Předposlední fází je problémové užívání drogy, která ovlivňuje soukromý i pracovní život. Jelikož se ve většině případů jedná o nitrožilní aplikace je zde možnost, že se objeví zdravotní následky. Poslední neméně důležitým stupněm je závislost na droze. Uživatel má zjevné zdravotní, psychické a sociální problémy. V této fázi podřizuje celý život touze a nutností brát drogy a zvyšovat dávky (Kalina a kol. dle Matoušek a kol., 2005, str. 212).

Co se týká alkoholu je daleko nebezpečnější u mladistvých a dětí, než když jej konzumují dospělé osoby. Je to způsobeno hmotností a funkcí jater, které nejsou schopné alkohol odbourávat. Návyk na alkoholu se dá velice rychle vytvořit, a dokonce malé množství může způsobit nebezpečné otravy. Alkohol stejně jako tabák či marihuana jsou látky, které se mohou označovat jako „*průchozí*“ to znamená, že slouží jako odrazový můstek k dalším daleko

nebezpečnějším látkám např. pervitin a heroin, kdy se látky užívají většinou nitrožilně (Nešpor a kol., 1994, str. 59).

Mezi další oblast patří **rizikové sexuální chování**. Čeští adolescenti jsou považováni oproti vrstevníkům z jiných zemí jako promiskuitnější. Informacemi o sexuálním životě a jeho možné rizikové stránce se adolescenti vybavují většinou na středních školách, jelikož tato problematika je na základních školách zanedbána. Ochranné pomůcky jsou používány ve velice nízké míře. Mezi partnery je málokdy předmětem komunikace následek nechráněného pohlavního styku a možnost onemocnění HIV/AIDS (Macek, 1999, str. 175-176).

Oblast sexuality, sebepoznávání a touha se někomu zalíbit nás může přivést k oblasti poruch příjmu potravy. **Poruchy příjmu potravy** jsou důsledkem nespokojenosti s vlastním tělem, který má velký vliv na sebehodnocení adolescentů. Významově se liší jak u chlapců, tak u dívek. Dívky upřednostňují přání být štíhlejší, naopak chlapci touží redukovat svoji hmotnost nebo nabrat svalovou hmotu (Macek, 1999, str. 176).

Krize identity je nepřehlédnutelná oblast. Přibývá poruch, které se zabývají poruchou vztahu ke své osobě. Krize identity se projevuje většinou při selhání, pocitu neúspěchu. Osoba ztrácí důvěru v sebe a postrádá smysl vlastního života. Krize identity se týká tělesné, sociální i výkonové složky a celkového sebehodnocení člověka, kdy krize ovlivňuje zodpovědnost za vlastní chování (Macek, 1999, str. 177).

Dříve skryté projevy problémového chování (drogy, nacistické a rasové postoje) jsou nyní zjevné. Tyto aktivity jsou nejen nepřijatelné společensky, ale chování může poškodit přirozený vývoj i zdraví člověka (Macek, 1999, str. 171). „*Zpravidla náhoda rozhoduje o tom, jestli začnou užívat drogy, páchat trestnou činnost, seberealizovat se v projevech davové agresivity nebo zda zvolí jinou formu sebedestruktivního chování*“ (Jedlička a kol., 2004, str. 322).

1.5. Sociální práce s rizikovou mládeží

V případě, že se u dospívajícího objeví výchovné problémy, je zaznamenám styk s partou vrstevníků (rizikovní lidé), absence a problémy ve škole nebo náznak páchaní trestné či násilné činnosti se mohou rodiče obrátit na pomoc sociálního pracovníka, popř. kurátora s jejichž pomocí se dozví odborné informace a množství kontaktů na pracoviště zabývající se rizikovou dospívající mládeží (Matoušek a kol., 1996, str. 47).

Sociální pracovník pracuje s rodinami, přirozenými skupinami (mládež na sídlišti), skupinami uměle vytvořenými (skupiny lidí ve vězení, v ústavu sociální péče). Snaží se pomoci řešit problémy s organizacemi, místními komunitami apod. popisuje Matoušek (2008, str. 13).

Zákon popisuje sociálního pracovníka jako osobu bezúhonnou, odborně a zdravotně způsobilou (Zákon č. 108/2006, § 110) k vykonávání činností, které jsou ukotveny v zákoně č. 108/2006 Sb. § 109. „*Sociální pracovník je často jediný člověk, před kterým může klient ventilovat své problémy a emoce, aniž by byl zesměšňován, odsuzován, kárán, či napomínám.*“ (Bednářová, Pelech, 2003, str. 57). Nyní máme představu, kdo je považován za sociálního pracovníka, proto je nezbytné vymezit profesi a náplň práce sociálního kurátora.

Sociální kurátor podle popisu Matouška představuje státního úředníka zabývající se dětmi, které mohou pocházet z nefunkčních rodin, z rodin s nízkou sociální úrovní, konzumující alkohol a užívající návykové látky. Děti, které utíkají z domova, vedou nemravný, zahálčivý život a zanedbávají školní docházku. Kurátor pracuje i s problematikou prostituce (před 15 rokem života) a s trestně odsouzenými. Kurátor sleduje naplnění volného času mládeže a je pozorovatelem osob, které s nimi přichází do kontaktu. Nabízí kvalitní volnočasové programy, spolupracuje se školami a jinými subjekty (Matoušek a kol., 2005, str. 270).

V zákoně č. 108/2006 Sb. se můžeme dočíst o sociálních službách, které mohou využívat děti a mládež. Těmito službami mohou být centra denních služeb, denní stacionáře, odborně sociální poradenství, telefonická krizová pomoc, kontaktní centra a další. Sociální službu, která se zaměřuje přímo na práci s rizikovou mládeží lze považovat pouze nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (Zákon č. 108/2006).

Mezi další služby a instituce zabývající se rizikovou mládeží v České republice zařazujeme orgány sociálně právní ochrany dětí, ústavní zařízení, tj. diagnostické a výchovné ústavy, kdy je jedinci nařízená ústavní výchova či uložená ochranná výchova. Pak dále komunitní byty, střediska výchovné péče (ambulantní, pobytové), domy dětí a mládeže. V této oblasti nejpropracovanější systém péče nabízejí v České republice salesiánská střediska (Matoušek a kol., 2005, str. 270-274).

Za různorodou formu a permanentní pomoc ohrožené mládeži můžeme považovat i Labáthův víceúrovňový model starostlivosti, který představuje v několika úrovních. Primární prevence, komunitní práce, ambulantní starostlivosti a v neposlední řadě terénní sociálně práce (Labáth, 2001, str. 135). Tímto modelem bych uzavřela představení sociální práce s rizikovou mládeží a uvedla sociální službu, která, jak už jsem předtím zmiňovala se zaměřuje přímo na práci s rizikovou mládeží.

2. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

V této části práce se budu zabývat vymezením pojmu nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Na začátku zařízení definuji, následně popíšu základní typy a poté bude předmětem mého zájmu objasnit poslání, cíle služby a cílovou skupinu. Jako poslední budu charakterizovat princip nízkoprahovosti. V této kapitole se budu opírat o webové stránky organizací, literaturu a také mi k získání informací pomůže zákon.

2.1. Definice pojmu

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (ve zkratce NZDM) se zřizují dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 62 se jedná o službu, která poskytuje ambulantní i terénní služby (Zákon č. 108/2006, § 62).

Pokud se jedná o ambulantní službu, tak uživatel osobně dochází do zařízení. Naopak terénní služba je klientovi poskytována v jeho přirozeném prostředí např. v parku, na hřišti, tam kde se klient pohybuje.

NZDM jsou k dispozici dětem a mládeži, kteří mohou čelit obtížným životním situacím, nebo jimi být ohrožováni. Pro jedince, kteří odmítají standardní formy pomoci, může služba poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, navázání a udržování kontaktu. Také vytváření optimálních podmínek pro začlenění a pozitivní změny v jejich životě (Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS), Pojmosloví (NZDM), 2005, str. 2, [online]).

V České republice můžeme být hrdí na působení 248 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (MPSV, Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]).

NZDM se řadí mezi služby sociální prevence dle § 53 zákona č. 108/2006 Sb. Dle zákona je cílem sociální prevence „*napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů*“ (Zákon č. 108/2006, § 53). Je poskytována anonymně a bez jakýkoliv úhrad (MPSV, služby sociální prevence [online]).

Otevření takové služby by bylo určitě žádoucí v místech vyloučených lokalit bohaté o mládež, která svůj volný čas tráví neatraktivně či nevhodně např. vandalismus, krádeže, kriminalita (Agentura pro sociální začleňování, oblasti podpory [online]).

Velkým přínosem této služby je pozitivní naplnění volného času. To znamená neumožnit dítěti prostor pro negativní myšlenky, které jsou zapříčiněny nudou a vedou k rizikovému chování. Služba klade důraz na prevenci kriminality a sociálního selhávání dětí.

Snaží se motivovat jedince ke vzdělávání a zařazení na trhu práce. Přínosem je také základní sociální poradenství a poradenství v oblasti práv dětí, mládeže a sociálních věcí (Agentura pro sociální začleňování, oblasti podpory [online]).

Služba dle zákona č. 108/2006 Sb. § 62 zákona obsahuje aktivizační, výchovné, sociálně terapeutické i vzdělávací činnosti. Zprostředkovává kontakt se společenským prostředím a dopomáhá při uplatňování práv a zájmů při obstarávání osobních záležitostí (Zákon č. 108/2006, § 62). Tyto činnosti pak dále specifikuje vyhláška 505/2006 Sb. § 27.

Témata, které mohou v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež rozebírat jsem pro představu shrnula do pár bodů:

- základní sociální poradenství
- šikana a vztahy mezi vrstevníky
- oblast partnerských vztah (bezpečný sex, těhotenství), rodinné vztahy
- závislosti na gamblingu či konzumaci alkoholu a užívání návykových látek
- vstup do školy (učiliště, střední škola)
- problematika zaměstnání (získání, udržení zaměstnání)
- základy finanční gramotnosti
- kroužky, záliby a volnočasové aktivity (Agentura pro sociální začleňování, oblasti podpory [online]).

2.2. Základní typy nízkoprahově organizovaných služeb

Mezi nejznámější formy, na které bych ráda upozornila patří kontaktní centra, které se specializují na cílovou skupinu drogově závislých a také pracují s mladými prostitutky. Běžná jsou nízkoprahová „volnočasová“ zařízení či komunitní centra pracující s rizikovou mládeží. Jejich zařízení sídlí na velkoměstských sídlištích a v místech, kde se pohybuje romské etnikum. Významnou formou a nepostradatelnou součástí sociálních služeb pro rizikovou mládež jsou terénní práce – streetworku (Jedlička a kol., 2004, str. 385).

Česká asociace streetwork (ČAS) je střešní organizace nízkoprahových sociálních služeb. Tato organizace mimo to, že se pohybuje v přirozeném prostředí klientů, poskytuje poradenství a napomáhá řešit nepříznivé sociální situace, tak propaguje tuto oblast. Realizuje různé projekty, kurzy, semináře, setkávání a organizuje výcvikové programy pro začínající i zkušené streetworkery. Zvyšuje prestiž a profesionalizaci oboru. Pracují formou komunitní

práce. V květnu 2019 byl založen **Institut kontaktní práce s.r.o. (IKP)**, kde se nyní nachází všechny vzdělávací aktivity. Jsou autory projektu **Streetwork online** a díky této organizaci vzniklo **Fórum terénní práce**, jedná se o neformální sdružení streetworkerů, kteří si vyměňují zkušenosti a inspiraci (Česká asociace streetwork.cz, Co je ČAS? [online]).

Organizace by se mohla pro mnohé sociální pracovníky stát nástrojem k seberozvoji, sdílení vlastních zkušeností a ke zlepšování a získávání nových dovedností v oboru sociální práce. Je to možnost společně se zapojit do propagování této problematiky, dostávat do popředí zajímavé projekty a následně je realizovat.

2.3. Poslání a cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Posláním NZDM je poskytovat podporu, odbornou pomoc a informace dětem a mládeži, které se nachází v nepříznivé sociální situaci. Usilovat o předcházení sociálního vyloučení, podporovat sociální začlenění a pozitivní změny v jejich způsobu života (Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS), Pojmosloví (NZDM), 2005, str. 1, [online]).

Budování sebevědomí a proces socializace jsou častými neúspěchy v životě klientů. Úspěch začlenění závisí především na klientovi. Úlohou NZDM je snaha „*uschopnit*“ klienta zvládat nároky společnosti (Bucháčková, 2014, str. 17-18).

Cílem této služby je změnit k lepšímu jejich kvalitu života. Tím docílíme předcházením nebo snižováním sociálně zdravotních rizik v jejich životě (MPSV, Služby sociální prevence [online]). Dále se služba snaží vštípit dovednost orientovat se v jejich sociálním prostředí, aby klienti dokázali řešit nepříznivé sociální situace sami (Zákon č. 108/2006, § 62).

2.4. Cílová skupina

Pro vymezení cílové skupiny, která navštěvuje nízkoprahové zařízení pro děti a mládež jsem se opírala o zákon. Dle zákona se služba poskytuje pro děti ve věku od 6 do 26 let (Zákon č. 108/2006, § 62). Ráda bych rozšířila tuto informaci o další vymezení např. dle České asociace streetwork můžeme cílovou skupinu více specifikovat a uživatelé sociální služby NZDM rozdělit do několika odvětví.

Mezi cílovou skupinu mohou spadat děti, které zažívají nepříznivé sociální situace. Mezi tyto situace můžeme zařadit: omezení ohledně životních podmínek, konfliktní situace ve

společenském prostředí, obtížné životní události. Řadí se zde osoby, které se nachází v těchto věkových kategoriích od 6 – 12let, od 13 – 18let, od 19 – 26let. Žijí nebo se objevují v lokalitách, které dokáží vymezit geograficky či sociálně. Také tyto jedince spojují mnohé podobnosti: odmítají formy standardní péče a pomoci, nechtějí trávit čas se svou rodinou nebo jinou sociální skupinou, vyhýbají se standardním volnočasovým aktivitám a láká je neproduktivní trávení volného času a jejich životní styl inklinuje ke konfliktům. Většina uživatelů nedokáže definovat svou zakázku se kterou přichází do služby (Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS), Pojmosloví (NZDM), 2005, str. 1, [online]).

2.5. Princip nízkoprahovosti

V oblasti ohledně poskytování nízkoprahově organizovaných služeb bych ráda zmínila termín, který je významný ale nemusíme mu úplně rozumět. Tento specifický pojem nám ve své podstatě představuje realizaci služby tak, aby byla maximálně dostupná pro své uživatele či zájemce o službu. Tím je myšleno, že se snaží odstranit časové, prostorové, finanční a psychologické bariéry, aby cílová skupina mohla bez problémů vyhledat zařízení a využívat jejich nabídky služeb (Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS), Pojmosloví (NZDM), 2005, str. 2, [online]).

Koncept nízkoprahovosti je velice blízký pojmu bezbariérovosti. Oba pojmy vyjadřují respekt k individuálním potřebám každého jedince (Jedlička a kol., 2004, str. 376). Pro lepší představu zmíním několik podob.

Zařízení umožňuje osobě setrvat v anonymitě a pracovník může požadovat jen takové informace, které jsou nezbytné pro poskytování kvalitní odborné služby. Klienti se nemusí registrovat a služba také nevyžaduje žádné členství či jinou formu zápisu. Veškeré osobní údaje a dokumenty mohou být vedeny pouze se souhlasem uživatele a tomu nesmí být odepřeno do nich bez problému nahlédnout. Provozní doba odpovídá potřebám uživatelů, kteří mohou v této době službu navštěvovat. Její návštěvníci mohou setrvat anebo opustit zařízení dle svého uvážení, jelikož zde není vedena žádná docházka uživatelů. Službu může využívat kdokoliv z cílové skupiny, ale uživatel nemůže ohrožovat sebe, své okolí ani pracovníky (Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS), Pojmosloví (NZDM), 2005, str. 2, [online]). Tímto specifickým pojmem bych ukončila první dvě kapitoly, které zahrnovaly představení cílové skupiny, její specifika a sociální službu nízkoprahových zařízení.

3. Etika a etické aspekty sociální práce

Předtím než ukončím teoretickou část a budu se věnovat části výzkumné, bych chtěla upozornit na některé pojmy z etické oblasti. Mezi které spadá etika, kterou můžeme rozdělit do několika oblastí a která je úzce spjata s morálkou. Vymezím modely sociálních pracovníků dle přístupu k praxi a upřesním jakou úlohu zastává etický kodex. Uzavřela bych to popisem etického dilematu a doporučenými postupy jednoho z autorů.

3.1. Etika

Jedním z důvodů zvýšeného zájmu o etiku v sociální práci jsou aféry ohledně selhávání sociálních pracovníků v morální oblasti (Matoušek a kol., 2008, str. 22-23).

Základem etiky je svobodná vůle jedince. Etika se nesnaží moralizovat, ale hledat obecné zákony, které jsou základem morálky a dle kterých by člověk dokázal odlišit dobré od zlého (Kutnohorská a kol., 2011, str. 43).

Pro lepší chápání vymezím zmíněné pojmy. „*Etika zkoumá a zdůvodňuje, proč je určité jednání správné a proč jsme oprávněni takové jednání od všech jedinců vyžadovat*“ (Kutnohorská a kol., 2011, str. 21). V nejširším pojetí je „*etika studiem lidského chování*“ (Thompson, 2004, str. 14). Morálka, jak ji popisuje Jankovský „*hodnotí lidské jednání z hlediska dobra a zla, a to porovnáváním se svědomím člověka*“ (Jankovský, 2003, str. 21-22).

Hodnoty, tedy konkrétní typy přesvědčení o tom, co je považováno za hodnotné nebo cenné pro blaho člověka (Banks, 2015, str. 4). Každý člověk má jinak nastavené hodnoty a zastává jiný hodnotový systém ohledně jednání a chování. Chování hodnotíme dle obecně platných norem a dělíme dle mravních kategorií např. na slušné– neslušné, čestné – nečestné, lidské – nelidské (Kutnohorská a kol., 2011, str. 45).

Etiku můžeme podle Thompsona rozdělit do čtyř oblastí: **Deskriptivní etika**, která se snaží popisovat danou situaci, fakta o lidském mravním chování, hodnotách a rozhodnutích. **Normativní etika** je napřed než deskriptivní etika. Rozebírá výrok ohledně činů. Deskriptivní etika uvádí např. počet adoptovaných dětí v naší společnosti. Normativní etika řeší otázku: „*Je vůbec správné adoptovat?*“. **Metaetika** se snaží vysvětlit pravou podstatu a význam etických výroků. Jako posledním, ale ne méně důležitým přístupem je **aplikovaná etika**, která je považována za nejdůležitější. Mezi oblasti této etiky patří etika životního prostředí, sexuality a

vztahů, bioetika, feministická, lékařská etika a etika života a smrti. V každé z oblastí vystupují na povrch morální otázky (Thompson, 2004, str. 11-13).

Banksová uvádí, že sociální pracovník je profesionál, který si svoje jednání dokáže veřejně obhájit a je schopný reflexe. Dále definuje čtyři modely sociálních pracovníků, kteří se však v realitě prolínají:

Profesionální sociální pracovník je ten, jehož identitu tvoří členství v profesi. Řídí se podle etického kodexu a je vzdělaný v oboru. Jeho prioritou je právo a zájem jeho klientů, kdy na první místo staví individuální přístup. Snaží se o vyrovnanost rolí a přijímá klienta jako svého partnera. Klient má možnost projevat nelibost.

Byrokratický sociální pracovník vytváří iluze o osobní péči klienta. Nezbytností je oddělit osobní, profesní hodnoty a hodnoty zaměstnavatele.

Angažovaný sociální pracovník své klienty vnímá jako spolužijící lidské bytosti, pečuje o ně a jedná s nimi jako s přáteli. U tohoto typu může častěji docházet k syndromu vyhoření nebo také k osobnímu vztahu s klientem. Pracovník může být obviněn ze stranění se některým klientům, proto je důležité, aby dodržoval práva a povinnosti.

Radikální sociální pracovník své osobní hodnoty vkládá do praxe. Nejde mu o blaho klientů, ale o změnu zákonů v oblasti sociální politiky a praxe (Banksová dle Matoušek a kol., 2008, str. 46).

3.2. Etický kodex

Úloha etického kodexu spočívá primárně v nasměrování pracovníků a organizace správným směrem (Mura, 2015, str. 53). Etický kodex reguluje naše jednání. První etický kodex byl vydán v roce 1995 nově vzniklou společností sociálních pracovníků v České republice roku 1990 (Matoušek a kol., 2008, str. 41).

Etické kodexy jsou vytvářeny a vydávány profesní asociací a věnují se respektování hodnot důstojnosti každé lidské bytosti. Podporují seburčení klienta, profesní integritu a sociální spravedlivost (Matoušek a kol., 2008, str. 42).

Nejenže stanovuje pravidla, která uvádí požadavky chování, hodnoty profese, k nimž se hlásí pracovník, ale také profesionály chrání a určují postup v dilematické situaci (Kutnohorská a kol., 2011, str. 81).

Mezi funkce etického kodexu patří udržování profesní identity a statusu profese ve společnosti. Slouží jako inspirace svým členům, vodítko při posuzování stížností a také aktuálních hodnot praxe. Etický kodex je průvodcem etické praxe a své klienty chrání před

zanedbáváním péče a zneužitím úřední moci (Matoušek a kol., 2008, str. 42). Etické kodexy lze dělit na národní a mezinárodní (Kutnohorská a kol., 2011, str. 81).

V České republice se Etický kodex společnosti sociálních pracovníků dělí na **etické zásady** a **pravidla etického chování sociálního pracovníka**. Etické zásady popisují, že sociální práce je založena na různých hodnotách např. sociální spravedlivosti, demokracii, lidských právech. Popisují, že sociální pracovník poskytuje služby na nejvyšší úrovni, respektuje jedinečnost každého bez ohledu na rasu, barvu pleti, původ, věk, pohlaví, zdravotní stav, sexuální orientaci apod. Respektuje právo každého na seberealizaci. Sociální pracovník se svými dovednostmi pomáhá při rozvoji a řešení konfliktů se společností jednotlivcům, skupinám, komunitám a upřednostňuje profesionální odpovědnost před svými zájmy. Nyní jsem popsala body obsažené v etických zásadách a dále se pravidla etického chování sociálního pracovníka dělí podle toho, v jakém vztahu se pracovník nachází např. ve vztahu ke klientovi, ke svému zaměstnavateli, ke společnosti, ve vztahu ke kolegům a ke svému povolání a odbornosti (Kutnohorská a kol., 2011, str. 154-157).

3.3. Etická dilemata

Sociální pracovník se během své profese občas dostane do situace, kdy stojí mezi dvěma nebo více možnostmi řešení a musí se rozhodnout, které zvolí. Situace, kterým pracovník čelí se nazývají etická dilemata.

Při snaze o vyřešení etického dilema není vždy jasné, jaké řešení je to správné. Odvíjí se to od našich vědomostí, zkušeností a praxe s danou cílovou skupinou. Díky našemu vnitřnímu morálnímu nastavení a hodnotám se možnosti řešení mohou lišit od ostatních. Řešení může být ovlivněno naladěním, zdravotním stavem, momentální životní situací, nedostatkem času k jejich řešení apod.

Etické otázky byly vždy ústředním prvkem sociální práce (Reamer, 1998, str. 488). „*Rozhodování*“ se považuje za jádro aktivit profesionální sociální práce. Vždycky se nejedná o jednoduchý akt, proto je třeba mu věnovat značkou pozornost (Janebová, 2010 str. 90). Klimeš definuje dilema jako „*nutnost volby mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi*“ (Klimeš, 2005, str. 121). Podobně to popisují Hartl a Hartlová podle nich je dilema „*Volba mezi dvěma stejně přijatelnými možnostmi*“ (Hartl, Hartlová, 2009, str. 114).

Etická dilemata mohou vznikat tehdy, kdy sociální pracovník stojí mezi dvěma či více možnostmi řešení a nedokáže posoudit, která z možností je vhodná, jelikož pro něj představují konflikt morální principů např. ochrana práv klienta, ochrana zdraví (Nečasová, 2001, str. 6).

Vznikají na profesionální úrovni (nedostatek kompetencí), na osobní úrovni (vzorce, modely), sociální, kulturní oblasti (tradice, hodnoty, stereotypy) a také v oblasti politiky (Mareková, 2017, str. 714).

Tento pojem nám úzce souvisí s etickým problémem. **Etický problém** nastává tehdy, kdy pracovník ví moc dobře, jak by se měl v dané situaci rozhodnout, ale osobně se mu rozhodnutí příčí např. sociální pracovník by rád poskytl využití služby, ale klient nesplňuje požadavky k přijetí (Nečasová, 2001, str. 6).

Sociální pracovník musí často činit rozhodnutí, a to i v situaci, kdy nemá dostatek informací nebo informace pocházejí z různých zdrojů a jsou si navzájem protichůdné. (Mareková, 2017, str. 714).

Mezi základní etické problémy pracovníků patří narušování života rodiny, skupiny nebo obcí. Rozhodnutí, kterým sociálním případům dát přednost, dlouhodobě na ně působit a věnovat jim svůj čas. Dále se pracovníci potýkají s tím, kolik péče a pomoci poskytnout, aby docházelo u klientů ke změně postojů a zamezili ke zneužívání jejich času. S tím souvisí rozhodnutí, kdy ukončit poskytování služeb, dávek sociální pomoci a jiné např. sociální terapie (Janoušková a kol., 2008, str. 476).

Další oblasti, ve kterých se často objevují etické problémy a dilemata jsou podle Nečasové tři. První oblast se týká práv a kvality života jednotlivců. Druhá oblast se zaměřuje na obecné blaho a třetí se zabývá nerovnoprávností a strukturálním útlakem. Ve většině případů dochází k problémům ve všech rovinách najednou (Nečasová, 2001, str. 7).

Jiní autoři Šrajer a Musil zmiňují, že proces vzniku dilemat probíhá ve čtyřech fázích, které na sebe vzájemně navazují. Pracovník začíná bojovat proti různorodým podmínkám. Malé množství času a velký počet klientů. V další fázi mají pracovníci jasnou představu kolik úsilí vynaloží na zvládnutí potíží svých klientů a co klienti vyžadují, ale nakonec se soustředí na řešení „*podstatného*“ akutního problému např. odpojení vody, energií. Pracovníci v sobě zažívají morální konflikty a uvědomují si morální povahu etických situacích. V poslední fázi vzniku etických dilemat se sociální pracovník zabývá dilematy, které vnímá jako osobní odpovědnost (Šrajer, Musil, 2008, str. 88-99).

Reamer sociálním pracovníkům doporučuje dodržovat postup, který spočívá v tom, že primárně je potřeba identifikovat etické dilema včetně všech náležitostí, které jsou v konfliktu. Dále zhodnotit koho se řešení může dotknout např. jednotlivce, skupiny a organizace. Následuje rozvaha pro a proti každého způsobu jednání zúčastněných podle etických teorií, hodnot, principů a etického kodexu. Přínosem je využít konzultace se

spolupracovníky či supervize. Potom je možné dilema řešit, ale postup se doporučuje zdokumentovat a řešení zhodnotit (Reamer dle Matoušek a kol., 2008, str. 48).

Dále dodává, že pracovníkovi může znalost etických teorií, hodnot a etického kodexu při řešení etických dilemat výrazně pomoci. Tyto znalosti však nemusí být dostačující. Je důležité, aby pracovník bral v úvahu povinnost dodržovat zákony a hodnoty sociální práce. Chránil sebe a vyhýbal se sankcím. Dále pak bral v úvahu nepoškodit klienty a bránil je před újmou. Pokud selže, stojí před ním etické dilema, kdy musí vždy myslet na následky svých rozhodnutí (Reamer dle Janoušková a kol., 2008, str. 388-389).

4. Metodologie výzkumu

Pro svou práci, jak napovídám v úvodu jsem si zvolila typ kvalitativního výzkumu, který mi umožní efektivní získání požadovaných dat. Jak definuje Hendl (2005, str. 53) „*Výhodou kvalitativního výzkumu je získání hloubkového popisu případů.*“, z tohoto důvodu byl tento typ pro mě zcela jasnou volbou.

4.1. Cíl výzkumu a výzkumná otázka

Hlavním cílem mého výzkumu bylo zjistit etická dilemata sociálních pracovníků, která se vyskytují při práci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Abych efektivně dosáhla naplnění stanoveného cíle, rozhodla jsem se využít metodu kvalitativního výzkumu a konkrétně techniku polostrukturovaného rozhovoru s předem připravenými otázkami.

„Pokud nás zajímá, co si lidé myslí, jak se cítí, čemu věří apod., použijeme interview, dotazník nebo techniku deníku.“ (Hendl, 2005, str. 161).

Získaná data z jednotlivých interview se snáze analyzují, jelikož se témata v přepisu rozhovoru vyhledávají mnohem jednodušeji, redukuje se skutečnost, že se budou výrazně strukturně odlišovat. Jako nevýhodu se považuje to, že respondentům klademe stejné otázky a přehlízíme situovanost rozhovoru, dále přepis odpovědí na předem dané téma a omezení individuálních rozdílů a okolností (Hendl, 2005, str. 173-174). Nyní Vám představím hlavní výzkumnou otázku.

Hlavní výzkumná otázka zní: Jaká jsou etická dilemata sociálních pracovníků při práci s rizikovou mládeží?

4.2. Popis výzkumné metody

Pro představu lehce nastíním náležitosti kvalitativního výzkumu. Jak popisuje Hendl pro člověka, který chce provádět daný výzkum je vymezen pojem výzkumník. Výzkumník si primárně ze začátku stanoví výzkumné téma a výzkumné otázky. Výzkumné téma a otázku pro můj výzkum jsem uvedla v předchozí kapitole. Tyto stanovené otázky může obměňovat, doplňovat dle svého uvážení i v průběhu výzkumu, během sbírání dat a jejich analýzy. Kvalitativní typ je považován za velmi ohebný, jelikož v jeho průběhu kromě výzkumných otázek mohou vznikat nová rozhodnutí, hypotézy, jak v daném výzkumu pokračovat při sběru dat a analýze (Hendl, 2005, str. 50).

4.3. Popis techniky sběru dat

Rozhodla jsem se využít techniku polostrukturovaného rozhovoru s předem připravenými otázkami. Technika v podobě polostrukturovaného dotazování se vyznačuje stanovenou osnovou, předem daným účelem a mimořádnou pružností v celém procesu (Hendl, 2005, str. 164). „výzkumník sbírá data, provede jejich analýzu a podle výsledků rozhodne, která data potřebuje a začne znovu se sběrem dat a jejich analýzou“ (Hendl, 2005, str. 50).

Výzkumník pracuje v terénu, kdy sběr dat a jejich analýza je časově náročný proces. Během těchto procesů několikrát přezkoumává svoje domněnky a závěry (Hendl, 2005, str. 50).

V základu je důležitou úlohou každého tazatele sestavit správně obsah otázek, jejich formu a pořadí. Pak je primární požádat o souhlas osoby od kterých rozhovory potřebujeme a prolomit psychické bariéry. Vedení rozhovoru u tazatele spočívá v jeho citlivosti, koncentraci a také komunikačních dovednostech a disciplíně, proto se považuje za umění i vědu zároveň. Ukončení rozhovoru může přinést zajímavé informace, takže konec rozhovoru se považuje za stejně důležitou oblast jako začátek rozhovoru (Hendl, 2005, str. 166-167).

4.4. Popis výběru výzkumného souboru

Cíleně jsem si pro svůj výzkum vybrala pracovníky Společnosti Podané ruce o.p.s. nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Kroměříži. Moje vize byla taková, že před začátkem psaní mé bakalářské práce využiju možnosti odborné praxe a vyzkouším si náplň pracovníků a následně i využiju jejich ochoty k realizaci výzkumu. Vzhledem k epidemiologické situaci v České republice se praxe ne jednou neuskutečnila, ale výzkumného vzorku jsem se nevzdala.

Výběr vzorku hraje velkou roli v obou typech výzkumu, jak v kvalitativním, tak v kvantitativním (Hendl, 2005, str. 150). Výzkumná otázka by se měla dokázat propojit se zkoumanými objekty. Pokud si zvolíme danou osobu je třeba se zeptat: „Proč ji volíme?“ (Hendl, 2005, str. 153). Cílový počet respondentů, které jsem si vybrala obsahuje čtyři ženy. První respondentka působí v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež od roku 2017 a její praxe v sociální práci je cca 3,5 roku, kdy mezi své zkušenosti může zahrnout čas, který strávila v domově pro seniory, v rodinném centru a ve speciální škole.

Druhá respondentka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Kroměříži pracuje již 5 rokem a její praxe v sociální práci je zhruba 9let. V zařízení působí jako vedoucí služby. Dříve než nastoupila do Kroměříže pracovala v SAS – Sociálně aktivizační službě pro rodiny v dětmí a v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni v Kojetíně.

Třetí respondentka mi sdělila, že vystudovala bakalářský obor sociální pedagogika a volný čas a tento rok dostudovala magisterský obor sociální pedagogika. Dříve než začala pracovat v Kroměříži pracovala ve společnosti Podané ruce v nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Prostějově. Její praxe v sociální práci je 7let.

Čtvrtá respondentka stážistka a studentka magisterského studia na UTB – Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně má praxi v sociální pedagogice cca 3,5 roku.

4.5. Průběh výzkumu

Před kontaktováním zařízení bylo mojí primární starostí tazatele sestavit obsah správně mířených otázek, které cílí k podstatě věci. Kontaktovala jsem pracovníky Společnosti Podané ruce o.p.s. nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Kroměříži, zda by mi pomohly realizovat můj výzkum. Oslovení respondenti zařízení souhlasili. Vzhledem k epidemiologické situaci v České republice mi nebylo umožněno osobní setkání s respondenty, tudíž jsem využila možnost se s nimi spojit online podle jejich časových možností. Termíny rozhovorů jsem si domluvila tak, aby nenarušovaly pracovní chod a vyhovovalo to jejich harmonogramu práce. Můj výzkum jsem realizovala v únoru roku 2021. Všichni respondenti mi dali ústní souhlas s nahráváním rozhovorů na diktafon a nakládání se získanými daty. Tím je myšleno, že získaná data, budou anonymní a budou sloužit výhradně pro mou bakalářskou práci. Časově se rozhovory pohybovaly od 20 min. do 40 min. Předmětem rozhovorů bylo šest vedlejších otázek a několik doplňujících, kdy respondentům bylo sděleno pouze téma mé bakalářské práce. Tudíž by nemělo docházet ke zkreslení sebraných dat.

Hlavní zásadou pro vedení interview je naslouchání, zájem a dostatečný prostor pro vyjádření respondenta (Hendl, 2005, str. 172). Odměnou za mé aktivní naslouchání mi bylo poděkování za příjemně strávený čas, což mě velice potěšilo.

4.6. Metoda transkripce a analýzy dat

Materiál o realitě získáme metodami sběru dat (Hendl, 2005, str. 207). Nástrojem pro můj výzkum se staly rozhovory.

Existuje řada způsobů, které je možné využít ke transkripci získaných dat. Mezi ně patří doslovná transkripce, komentovaná transkripce, shrnující protokol a selektivní protokol uvádí Mayring (dle Hendl, 2005, str. 208). Využila jsem metodu doslovné transkripce a shrnujícího protokolu.

Metoda doslovné transkripce je časově náročná a většina z uvedených technik vychází právě z ní. Transkripce je převod mluveného rozhovoru do písemné podoby. Většinou se převádí do spisovného jazyka, kdy se upravuje stylisticky a opravují se chyby v textu. Shrnující protokol nezachová plný text (Mayring dle Hendl, 2005, str. 208-209).

Metodu shrnujícího protokolu jsem si vybrala z toho důvodu, že respondenti někdy odbočili od tématu a hovořili o věcech bezpředmětných pro mou práci nebo se zmiňovali o faktu, který byl zmíněn několikrát. Záměrně jsem se v průběhu rozhovorů snažila zamezit bezvýznamným odpovědím.

5. Prezentace výsledků

Z důvodu přehlednosti rozdělím prezentaci výsledků do několika částí. První část se bude věnovat výhodám, které sebou nese praxe a zkušeností pracovníků. V druhé části představím jednání respondentek při konfrontaci s dilematem. V další řadě shrnu obsáhlou část sdělení, která se věnuje možnosti podpory při řešení etických dilemat. Uvedu i doporučení pro jiné sociální pracovníky ze strany respondentek. V neposlední řadě vymezím konkrétní etická dilemata, která vyplývají z praxe respondentek a uvedu následně i jejich řešení.

5.1. Zkušenosti a praxe

Při řešení etických dilemat respondentky jako přínos uvádí osobní zkušenosti a velkou roli zde hraje i získaná praxe. „*Moje zkušenosti hrají roli při řešení dilemat určitě.*“¹ Pro jednu z respondentek je na druhou stranu kromě zkušeností a praxe také prioritou vzdělání; „*Určitě je na prvním místě vzdělání, ale ty zkušenosti jsou k nezaplacení.*“² Dále respondentky uvádí rozdíl v získávání zkušeností. Podle nich je rozdíl mezi tím, když zkušenosti sbíráte sami nebo jsou vám předávány. Vedoucí zařízení uvádí možnosti jejich získávání; „*...chodíme do různých zařízení na stáže, abychom měly co nejvíce informací o nejširším spektru různých sociálních služeb.*“³ Zkušenosti a praxe nemusí být získávány před příchodem do zařízení, ale také mohou být získávány během let a díky ostatním pracovníkům právě v daném zařízení.

5.2. Konfrontace s dilematem

V této části budu svoji pozornost věnovat tomu, jak se projevuje situace při konfrontaci respondentek s dilematem. Respondentky uvádí jejich jednání při prvních zkušenostech s dilematem; „*Ze začátku jsem jednala intuitivně, když se mi ty situace stávaly poprvé.*“⁴ Díky zkušenostem dokáží rychleji a lépe reagovat. Respondentky se naučily postupovat při konfrontaci profesionálně, snaží se jednat s klidem a s rozvahou, ale zároveň pohotově. Jedna z nich uvedla, že dbá na projevení svých emocí mimo zrak uživatelů; „*Člověk to nemůže na sobě nechat znát, musí to vyřešit s klidnou hlavou a rozdýchat to, až děcka odejdou.*“⁵

¹ Respondent č.2

² Respondent č.4

³ Respondent č.2

⁴ Respondent č.1

⁵ Respondent č.2

5.3. Podpora při řešení dilemat

Většina respondentů argumentovala tím, že se řešení dilematu odlišuje od různorodosti problému; „*Záleží asi o jaký problém se jedná.*“⁶ Řešení se také odvíjí od závažnosti situace, když se jedná o zdraví pracovníka či klienta; „*...např. napadení pracovníka klientem, tak to nenechá nikoho klidného.*“⁷ Mezi nástroje, které pracovníci považují za podpůrné řadí supervizi, konzultace s kolegy na pracovišti, konzultace s pracovníky z jiných zařízení a rodinu. Za přínos považují i využití etického kodexu, vzdělání a jiné. Předmětem této části jsou také informace, spíše domněnky z doplňující otázky ohledně toho, jak si myslí, že by dilema řešili kolegové či jiní pracovníci a doporučení respondentům jiným sociálním pracovníkům.

5.3.1. Supervize

Respondentky se mohou na supervizora obrátit v případě nesnázi a berou tuto možnost za zcela přirozenou. „*Funguje nám perfektně supervize, třikrát do roka máme supervizi, můžeme mít buď týmovou nebo individuální, to si můžeme vybrat a to funguje, to je dobrý a platí nám to zaměstnavatel.*“⁸ Jak uvedla respondentka pro pracovníky je v rámci zařízení výhodou, že je supervize bezplatná. Pokud pracovníce rozebírá své dilema v týmu a její kolegyně stejně jako ona neznají řešení, obrátí se na pomoc supervizora. Supervize má zásluhu v rozhodování; „*Sto procentně může supervize usnadnit rozhodování ohledně těchto dilematických situací.*“⁹ Jedna z respondentek uvedla, že díky supervizi se může změnit i klima a chování v pracovním kolektivu; „*...hodně to pohnulo s chováním personálu v zařízení...*“¹⁰ Byl zde uveden i negativní náhled na supervizi vzhledem např. k aktuálním tématům, která nemohou se supervizorkou řešit, jelikož konzultace jsou 1x za 3 měsíce.

5.3.2. Vedoucí zařízení, kolegové v týmu, zaměstnanci z jiných zařízení, rodina

Respondentky uvádí, že nejvíce pomáhá promluvit si o problémech s kolegy a vedoucí v rámci týmu. Byla zde zmíněná možnost konzultovat daný problém s dalšími pracovníky Společnosti Podané ruce o.p.s. „*...tak můžu zvednout telefon a volat jiným vedoucím...*“¹¹ Samozřejmě

⁶ Respondent č.1

⁷ Respondent č.2

⁸ Respondent č.1

⁹ Respondent č.3

¹⁰ Respondent č.4

¹¹ Respondent č.2

všichni se snaží o dodržování mlčenlivosti. Jedna z klientek zmínila, že využívá podpory manžela.

5.3.3. Etický kodex, vzdělávání a jiné

Etický kodex je pro většinu respondentek první možnost při řešení nějakého problému. Pak kolegové, vedoucí apod., „*Kodex je věc, co musíš mít zakódovaný v hlavě*“¹². V zařízení se klade důraz na vzdělávání. Každý z pracovníků má 24hod vzdělávání za rok. Pracovnice dochází na kurzy krizové intervence, motivačních rozhovorů, arteterapie, první pomoci, využívají odbornou literaturu a rozvíjí se směrem, který je potřebný pro jejich práci a také aby měly co nejvíce informací o nejširším spektru různých sociálních služeb. Pracovnice využívají manuál – standardy kvality sociální služby a také niterní pravidla nízkoprahového zařízení neboli vnitřní směrnice, které pracovnícům pomáhají a usnadňují jejich práci. „*...když jsme vznikali, tak jsme dostali kostru z jiného zařízení, kterou jsme zpracovaly a napasovaly na naše podmínky.*“¹³

Z pohledu dotazovaných by etickou situaci jejich kolegové řešili obdobně. Nejprve v prostředí, kde vznikla, konzultací s kolegy, vedoucím apod. Dále by určitě využili manuál, vnitřní směrnice nebo jiných materiálů. „*...záleží na zkušenostech. Někdy situaci pracovník vyřeší sám, jindy se poradí.*“¹⁴ Respondenti by ostatním sociálním pracovníkům doporučili držet se etického kodexu a konzultovat situaci v týmu nebo se supervizorem. Respondentka dále uvádí; „*Zkusila bych příklad svojí praxe*“¹⁵

5.4. Specifická dilemata a jejich řešení

V této části bych chtěla představit konkrétní příklady etických dilemat se kterými se setkávají pracovnice Společnosti Podané ruce o.p.s. v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Kroměříži. Výzkumná sonda ukázala několik konkrétních etických dilemat. Rozhodla jsem se zmínit pouze ty dilemata se kterými se respondentky potýkají nejčastěji. Ke každému dilematu uvedu, jaké řešení respondentky zvolily.

¹² Respondent č.3

¹³ Respondent č.2

¹⁴ Respondent č.1

¹⁵ Respondent č.1

5.4.1. Pracovník/ kamarád

Dilema, které jsem nazvala pracovník/ kamarád se objevil u všech respondentů a jeví se jako častý problém. Uživatelé služby přehlíží věkové rozdíly mezi pracovníkem a klientem. Komunikace je neslušná na kamarádské úrovni, kdy se uživatelé neumí chovat úměrně k postavení pracovníků. Jak říká jedna z pracovníků; „*My si tady všichni tykáme, ale neznamená to, že nám můžou úplně skákat po hlavě.*“¹⁶ **Danou situaci řeší pracovnice následovně;** Hranici pracovník/uživatel se snaží udržet připomínáním pravidel služby. Pracují na principu přirozené kamarádské autority. Po připomenutí pravidel a pokárání vykázaním ze služby, citují pracovníci; „...*se nám vždy podařilo to nějak ukočírovat a ty děcka usměrnit.*“¹⁷

5.4.2. Přijímání darů

Pracovníci dary od uživatelů nepřijímají, pokud se jedná o poskytnutí jiného např. finančního daru, tak ho služba přijme na základě darovací smlouvy, kdy dárci vystaví potvrzení o darování. Dary od uživatelů se nepřijímají z důvodu většího vlivu v zařízení, aby se necítili zvýhodněni. Pracovník se nesmí dostat do pozici, kdy je uživatelům nějakým způsobem zavázán; „*Uživatele berou dary jako úplatky*“¹⁸, v tom smyslu, že mohou trávit více času na počítači či využívat jiné výhody. Pracovnice nesdělují datum narození, vzhledem k nečekaným dárkům k narozeninám apod. Facebook a jiné sociální účty musí mít chráněné před zneužitím jejich osobních informací. Snaží se eliminovat jídlo, které si uživatelé donášejí do společenské místnosti, jestliže tato situace nastane, bez váhání odmítnou nebo se vymluví např. na alergii apod. Pokud je uživatel neodbytný, citují; „...*tak jim vysvětlím, že bychom si nic brát neměly.*“¹⁹

5.4.3. Striktní dodržování/mírný pohled na nastavená pravidla

Dítě nesmí přijít pod vlivem žádné návykové látky do zařízení, tak je to uvedeno v pravidlech. Problém nastává v momentě, kdy pracovnice nemá, jak danou skutečnost dokázat. Citují pracovníci; „...*alkohol, tak to cítím, ale horší je tráva...*“.²⁰ Uživatelé nedodržují oční kontakt a pracovnice nemá právo kohokoliv bez důvodu vykázat ze zařízení. **Situaci řeší následovně;** Pokud je uživatel viděn např. z okna a danou skutečnost zapírá je zapotřebí s ním uzavřít

¹⁶ Respondent č.2

¹⁷ Respondent č.2

¹⁸ Respondent č.1

¹⁹ Respondent č.3

²⁰ Respondent č.1

dohodu. Dohoda spočívá v tom, že pokud se bude chovat slušně může zůstat, když dohodu poruší musí odejít.

Dále se může stát, že uživatel přijde ke konci pracovní doby do zařízení a požaduje pozornost pracovníka. Nutně potřebuje např. dodělat úkol nebo se naučit na písemku a vyhrožuje špatnou známkou ve škole. Pracovnice musí dodržovat pravidla a není její povinností trávit s uživateli čas mimo pracovní dobu, navíc neplacený. **Pracovnice řešila situaci následovně;** Nejprve své dilema rozebírala se supervizorkou, a nakonec dospěla k rozhodnutí. Poprvé uživatele vyslechne, ale dá si záležet na tom, aby pochopili, že to dělá z dobré vůle a že své záležitosti musí řešit včas. Zároveň si s uživateli buduje vztah a důvěru, ale je důležité je vézt k zodpovědnosti.

Uživatel potřebuje finance a přemlouvá pracovníci, aby mu je zapůjčila. Uživatel se zapřísáhne, že je donese hned zítra. **V této situaci pracovnice situaci řeší následovně;** Je důležité se držet daných pravidel a peníze za žádnou cenu nepůjčovat; „*Člověk musí být neústupný, neoblomný...*“.²¹

5.4.4. Věková hranice

Uživatele často lžou ohledně věku, aby mohli docházet do společenské místnosti v zařízení. Služba je anonymní a pracovnice nemohou po dětech vyžadovat občanský průkaz. Starší děti se vydávají za mladší a mladší děti za starší. V zařízení jsou striktně stanovená pravidla, která se musí dodržovat. Věková hranice v zařízení je do 18 let. Do služby se klient registruje ústní dohodou sdělením např. svého jména nebo přezdívky a poté dostávají kód, pod kterým se klient vykazuje. **Pracovnice řeší situaci následovně;** U malých dětí požadují žákovskou knížku, která složí jako „*pojistka*“, U starších dětí je kontrola složitější, většinou se pracovnice dozví informace o jejich věku přes ostatní děti. V jiném případě; „*Když nám urputně tvrdí, že není plnoletý, tak ho tam nechám.*“²² popisuje pracovnice.

5.4.5. Setkávání mimo službu

Je zde velká pravděpodobnost setkávání s uživateli mimo službu např. ve městě, na zastávce apod. Existují i případy, kdy si klient cíleně na pracovníka počká a vyhlíží jeho osobu. Respondenti mají štěstí, že nebydlí v Kroměříži, kde sídlí jejich pracoviště, ale to neznamená že se s tím nepotýkají. **Pracovnice při střetu řeší situaci následovně;** „*Nevyhybám se jim,*

²¹ Respondent č.2

²² Respondent č.1

chovám se přirozeně.“²³ Pracovníci uživatele na ulici neoslovují, pokud je však uživatelé mimo službu pozdraví, tak jim odpoví. Jestliže vyžadují řešit svůj problém, tak jsou odkázáni na službu, kde si mohou promluvit o veškerých problémech, které je trápí. Pracovníci jim vysvětlí, že nyní mají osobní volno, ale rádi jim pomohou v pracovní době.

5.4.6. Odmítnout skrz nemoc/neodmítnout

V souvislosti s onemocněním covid-19 pracovníci naráží na další dilema, které ohrožuje ostatní klienty na klubu i zaměstnance. Dilematická otázka zní; zdali odmítnout poskytnout službu klientům u kterým je pod rouškou očividná nemoc např. nachlazení, kašel, zarudlé oči apod. **Situace je řešena následovně;** Pracovníci i přesto, že k tomu nejsou kompetentní, měří uživatelům teplotu. Pokud naměří 37,5 °C, musí je požádat, aby odešli domů a vyléčili se. Uživatelé není možné odmítnout a pracovníci jsou povinni službu poskytnout. V tomto případě konzultují problém venku na vzdálenost dvou metrů.

5.4.7. Hranice oznamovací povinnosti

Uživatelé služby někdy sdělují informace, které jsou dost hraniční. Pracovníci se zamýšlí nad otázkou, zda danou situaci ohlásit nebo jestli se jedná o lež se kterou žádá o pozornost pracovníků. Vzhledem k tomu, že služba je anonymní, tak je to problematické zjistit nějaké další informace. **Situace je řešena následovně;** skutečnost probírají v týmu a také s daným uživatelem. Pokud se pracovníci dozví o tom, že informace je pravdivá a všechno je pod dohledem ospodu, není nutné nic nahlašovat. Jestliže by tomu tak nebylo, je nutné to oznámit; *„Určitě bychom to ale oznámily, pokud by se jednalo např. o týrání.“*²⁴ Mezi další události může patřit např. možné těhotenství. Pracovnice situaci řešila následovně; *„...z úcty ke klientce, jsem řekla, ať mluví o kamarádce.“*²⁵ Klientům se snáze hovoří o problémech jiných než o jejich vlastních. Společně přemýšleli o řešení klientčiny situace.

Posledním dilematem v této oblasti je rozhodnutí, zda oznámení vůbec napsat, jelikož se jedná o poskytování informací třetí osobě, a ne vždycky to může být ku prospěchu klienta. Pokud se pracovník rozhodne napsat oznámení, musí ho napsat pravdivě. Může odmítnout, ale pokud ho vyžaduje soud, tak ho poskytnout musí. Pracovnice uvádí; *„... ale vždycky si*

²³ Respondent č.1

²⁴ Respondent č.2

²⁵ Respondent č.3

vyhovíme, protože spolupracujeme s ostatními službami.“²⁶ **Situaci řeší následovně;** Všechny možnosti zvažují a konzultují hromadně v týmu na poradách. Ve většině případech se snažili pomoci v rámci zařízení, intervencemi.

²⁶ Respondent č.1

Diskuse

Ráda bych upozornila na některé zajímavé postřehy, které jsem zaznamenala a lehce je porovnávala s některými autory. Měla jsem možnost být pozorovatelem dobrého kolektivu a nasávat příjemné klima na pracovišti. Pracovnice dokáží otevřeně konzultovat problémové situace s kolegy, vedoucí pracoviště i se svojí supervizorkou. Tyto skutečnosti sdílí i Reamer (dle Matoušek a kol., 2008, str. 48), který považuje všechny z možností za přínosné.

Dále mě zaujalo využití žakovské knížky jako pojistky při získávání informací o věku uživatelů, jelikož často zapírají svůj věk, aby mohly do společenské místnosti. Můžeme to brát negativně, ale z mého pohledu to působí jako pozitivní zpětná vazba, která svědčí o kvalitních, zajímavých programech, které služba nabízí, kdy uživatelům stojí za to lhát o věku. Tím netvrdím, že je správné lhát. Tuto skutečnost bych podložila slovy Thomsona, který tvrdí, že společnost se neobejde bez zásady být pravdomluvný, jedná se prostředek k dosažení blaha pro co nejvíce lidí. I když porušení pravidla v dané situaci přináší blaho z dlouhodobého hlediska to vede k nižšímu dobru (Thompson, 2004, str. 95).

Pracovníci zařízení pečlivě zvažují každé oznámení a každou hraniční informaci konzultují, jak s daným uživatelem, tak s kolegy v týmu. Jako přínos bych uvedla, že pracují na principu přirozené kamarádké autority. Jsou si vědomi, že ne vždycky může být oznámení ku prospěchu dítěte. Jedna z pracovnic zmínila, že se je snaží vést k tomu, aby hovořili o problémech třetí osoby a tím pro ně bude jednodušší se otevřít. Stejně na to nahlíží Reamer (dle Janoušková a kol., 2008, str. 388-389) z jeho pohledu by měl pracovník především chránit sebe a bránit před újmou své klienty.

S tím také může souviset dilema, které jsem v mé práci nezmínila. Zřeknutí se klienta z důvodu svého bezpečí. Uživatel trpěl přenosnou sexuální chorobou a vyžadoval názornou ukázkou pracovníci v její kanceláři, ta situaci vyřešila distribucí uživatele na vedoucího, který byl muž. Pracovník je povinen jednat profesionálně, měl by být schopen využít alternativy řešení pro každou různorodou situaci popisuje Úlehla (2005, str.32).

Určitě považuji za přínos i negativní ohlas na supervizi, kdy jedné z pracovnic nevyhovoval z důvodu nemožnosti řešit aktuální problémy. Co se týká sdílení doporučení jiným pracovníkům, vyzdvihla bych příklad osobní praxe a možnost se spojit s jinými službami. Výhodou jsou také kvalitně vypracované vnitřní směrnice zařízení. Podrobnější informace jsem zaznamenala v závěru mé práce. Slabinou proběhlého výzkumu by mohlo být osobní setkání, které se vzhledem k epidemiologické situaci v České republice nepodařilo uskutečnit.

Závěr

Hlavním cílem práce bylo zjistit etická dilemata sociálních pracovníků, která se vyskytují při práci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Pro tuto práci jsem si vybrala kvalitativní výzkum s polostrukturovanými rozhovory, které jsem prováděla s pracovníky Společnosti Podané ruce o.p.s. v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Kroměříži. Z výzkumu jsem zjistila následující postřehy.

Některé z pracovníků reagovaly při prvních konfrontacích s dilematy zprvu intuitivně, a to z důvodu nedostatečných zkušeností při nástupu do zařízení. Samozřejmě jak většina respondentů zmínila; záleží na situaci a jestli je člověk či pracovník v danou chvíli ohrožen na zdraví či životě. Nervozita u pracovníků hraje také svoji roli, hlavně v tom případě, když člověk nemá zkušenosti a svým jednáním si není jistý.

Doporučuji nenechat se unést emocemi, usměrnit sami sebe a dilematickou situaci si pořádně promyslet, ale zároveň dokázat jednat pohotově a reflektovat všechna pro a proti a rozmýšlet se nad možnými důsledky. Důležitou poznámkou jedné z respondentek bylo, že pracovník by neměl na sobě nechat znát svoje emoce a obavy. Situaci by se měl pokusit vyřešit s klidnou hlavou a poté v bezpečném prostředí své kanceláře rozdýchat a ulevit si od svých emocí.

Všechny respondentky považují za cenné nabyté zkušenosti a praxi, které jsou výhodou a nástrojem k řešení problémů, stejně tak jako vzdělání, které jak uvedla jedna z nich je k nezaplacení. Rozhovory mě dovedly ke všem zásadním doporučením, jak se chovat, k čemu se uchýlit a koho vyhledat při etických nesnázích.

Dalším předmětem mého zájmu bylo zjistit co pracovnícím při řešení pomáhá nejvíce. Dozvěděla jsem se, že nejčastější odpovědí bylo využití zkušeností jiných např. **konzultace s kolegy v týmu** nebo **kontaktování pracovníků z jiných zařízení**. Druhou nejčastější odpovědí bylo **využívání etického kodexu a manuálu** neboli standardů kvality sociální péče. Využívají i **vnitřní směrnice zařízení**, jinak by se daly popsat jako niterní pravidla, podle kterých se řídí a kde je vše ukotveno. Mezi poslední, ale ne méně důležitým nástrojem je **supervize**. Každá z pracovníků možnost supervize zmínila a uvedla její výhody např. díky supervizi se mění klima v kolektivu a má zásluhu v jejich rozhodování. Supervize v tomto zařízení má i negativní recenzi; pokud se jedná o aktuální problém a supervize probíhá 1- 2x do roka, je to nevyhovující. Je zde zmíněná i **rodina, odborná literatura** apod. Respondentky doporučují jiným sociálním pracovníkům využít všechny zmíněné možnosti, a kromě toho

konzultovat svůj problém s kolegy z jiných center, kteří mohou nabídnout příklad osobní praxe.

Z výzkumné sondy vyplynulo sedm konkrétních etických dilemat, které jsem pojmenovala; pracovník/ kamarád, věková hranice, hranice oznamovací povinnosti, přijímání darů, striktní dodržování/mírný pohled na nastavená pravidla, odmítnout skrz nemoc/neodmítnout, setkávání mimo službu. Každé z nich jsem popsala a doplnila o zvolené řešení respondentů.

Některá z dilemat jsou ojedinělá a opakují se velmi zřídka, jako např. **dilema věkové hranice**. Je možné, že si ostatní respondentky na dilema v daný moment nevzpomněly, ale přitom se s ním v zařízení potýkají, jelikož respondentka č.1 uvedla; „*To řešíme běžně.*“²⁷ Starší děti se vydávají za mladší a mladší děti za starší. Pracovníci musí striktně dodržovat stanovená pravidla. Ke kontrole věku jejich uživatelů chytře využívají žákovskou knížku, která se u mladších dětí skvěle osvědčila, u starších dětí je těžší si věk ověřit, jelikož požadovat občanský průkaz není možné.

Ohledně dilematu, které se týká **oznamovací povinnosti** je primární a nezbytné všechny náležitosti konzultovat s kolegy a vedoucí pracoviště. Dozvěděla jsem se, že některé z pracovníků nikdy nic neohlašovali a vždy se snažily pomoci v rámci jejich zařízení využití intervencí, jelikož ne vždycky to může být ku prospěchu uživatelů. Poznatek, který si odnáším je takový, že pokud si Orgán sociálně-právní ochrany dětí vyžádá napsání zprávy ohledně dětí, mohu odmítnout, ale pokud si to vyžádá soud je mou povinností napsat pravdivou zprávu o tom např. jak jsou oblečení, jestli nejsou hladoví, nezanedbávají hygienu, nemají parazity apod.

Dále byly uváděny stejná dilemata, ale odlišné řešení. Každý z nás je individuální, má jinak nastavené osobní hodnoty a preferuje jiný způsob řešení situací. Etické dilema, které se objevilo u všech dotazovaných respondentů jsem pojmenovala: **pracovník/ kamarád**. V první kapitole teoretické části si můžeme přečíst, že období dospívání není jednoduché. V životě adolescenta převládá konflikt a dle odpovědí respondentek uživatelé přehlížejí věkové rozdíly mezi pracovníkem a klientem a jejich komunikace je neslušná. V zařízení se dilema jeví jako častý problém, se kterým si však pracovnice dokáží poradit. Pracují na principu přirozené kamarádské autority. Pokud uživatel nerespektuje jejich napomínání a odmítá se řídit pravidly slušného chování může být na nějakou dobu z klubu vykázán. Pracovnice se mi svěřily že mají dokonce zkušenost se sexuálními narážkami od uživatelů.

²⁷ Respondent č.1

Aktuálním problémem je dilema, které nese název: **odmítnout skrz nemoc/neodmítnout**. Díky tomu jsem se dozvěděla, že pracovník nemůže odmítnout nikoho, kdo potřebuje vyslechnout i přesto, že je nemocný. Pracovnice musí chránit sebe a ostatní uživatele služby tím, že daného uživatele pošlou domů. V tomto případě konzultují problémy mimo zařízení s odstupem dvou metrů a nasazenou rouškou. Pracovníci tvrdí, že se jim nestává, že by klienti nepochopili závažnost situace a prosbu se jít domů vyléčit.

Nyní se vyjádřím k **setkávání pracovníka a uživatele mimo zařízení**. Pracovnice mají výhodu, že nežijí v Kroměříži a setkávání není tak časté. Pracovnice nenavazují kontakt jako první a pokud je někdo přece jen osloví, prohodí pár slov a odkáže ho na službu v pracovní době. Chovají se vždy přirozeně, klientům se nevyhýbají.

Dilema přijímání darů je v sociálních službách poměrně časté. Dar je jinými slovy úplatek, kterým chtějí zvednout své šance a získat výhody např. trávit více času na počítači. Jak už bylo jednou řečeno, pracovník se nesmí dostat do pozice, kdy je uživatelům nějakým způsobem zavázán. Pracovnice odmítají přijímat dary a své sociálně sítě mají chráněné před zneužíváním jejich osobních údajů. Snaží se eliminovat potraviny ve společenské místnosti a pokud je jim nabízeno slušně odmítnou nebo se vymluví např. na alergii.

Jako poslední bych se vyjádřila k dilematu s názvem **striktní dodržování/mírný pohled na nastavená pravidla**. Ve spoustě případech pracovnice dilema řeší ústní dohodou zvláště když situaci nemají, jak dokázat, pokud by např. přišlo dítě pod vlivem návykové látky do zařízení. Ústní dohoda by znamenala, že se musí chovat slušně pokud chce zůstat a když dohodu poruší musí odejít. Pokud by se jednalo o odlišnou situaci např. o půjčování finančního obnosu apod., je na místě striktní dodržování pravidel a umění odmítnout. Můžeme narazit na situaci, kdy uživatel potřebuje řešit svůj problém ke konci pracovní doby. V tu chvíli je situace složitější, ale pracovnice situaci vyřešila tak, že klientovi vyhověla a zůstala s ním o hodinu déle na pracovišti pod podmínkou, že příště už si své záležitosti musí řešit včas. Zároveň si s uživatelem vybuodovala vztah a důvěru, ale je důležité je vézt k zodpovědnosti.

Podarilo se mi získat mnoho užitečných rad a náhledů pracovnic, které mohu využít pro mou budoucí profesi. Měla jsem možnost se seznámit s dalšími sociálními pracovníky, kteří mi věnovali svůj čas a energii. Věřím, že se cíl podařil naplnit a získané informace respondentů mohou být užitečné při řešení dilematických situací. Moje práce může sloužit sociálním pracovníkům v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, aby mohli reflektovat jednotlivá dilemata se kterými se buď oni nebo jejich kolegové setkávají a obohatit je o nové možnosti řešení při sociální práci s rizikovou mládeží.

Také má práce může sloužit jako námět k dalšímu výzkumu. Jsem si vědoma, že existuje mnoho prací na toto téma, ale etická dilemata se mohou odlišovat stejně tak jako jejich řešení u každého pracovníka. Všechny získané údaje považuju za přínosné, ať už se jedná o doporučení, kde hledat pomoc a s kým se radit o dilematických situacích nebo přímo specifické řešení pracovníků nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Kroměříži.

Bibliografický seznam

- AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ. Oblasti podpory. Sociální služby. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. [online]. [cit. 9.2. 2021]. Dostupné na WWW:<https://www.socialnizaclenovani.cz/oblastipodpory/socialni-sluzby/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez/>
- BANKS, Sarah. 2015. International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences. Social work ethics. *Social work values*. [online]. 2. vydání. Ročník 22. Oxford, 782–788 [cit. 12.3.2021]. Dostupné na www: https://www.researchgate.net/publication/304183303_Social_Work_Ethics
- BEDNÁŘOVÁ Z., PELECH L. 2003. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk. [1a]. ISBN 80-7239-148-8.
- BUCHÁČKOVÁ, Marcela. 2014. Socializační přístup v sociální práci s dětmi a mládeží v sociálně vyloučených lokalitách. Metodický návod. Inspirace pro praxi. *Časopis sociální práce/Sociálna práca*. č. 2, str. 16-19. ISSN 1805-885x
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK.CZ. Česká asociace streetwork. *Co je ČAS?* [online]. [cit. 9.2. 2021]. Dostupné na www: <https://www.streetwork.cz/stranka/2392/co-je-cas>
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK SDRUŽUJÍCÍ NÍZKOPRAHOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY (ČAS). 2015. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). [online]. 11 s. [cit. 7.4. 2021]. Dostupné na www: https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=186&site=cas
- HARTL P., HARTLOVÁ H. 2009. *Psychologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-569-1. Dostupné také z: <https://ndk.cz/uuid/uuid:147099e0-5294-11e6-beb0-001018b5eb5c>
- HENDL, Jan. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.
- JANKOVSKÝ, Jiří. 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-329-6. Dostupné také z: <https://ndk.cz/uuid/uuid:86064350-7066-11e4-9d98-005056825209>
- JANEBOVÁ, Radka. 2010. „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Praktické užití teorie v sociální práci. *Časopis sociální práce/Sociálna práca*. č. 3, str. 88-99. ISSN 1213–6204.
- JANOUSHKOVÁ K., NEDĚLNÍKOVÁ D., a Katedra sociální práce. 2008. Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků: *sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. 388-389 s. ISBN 978-80-

7368-504-1. Dostupné také z: <https://ndk.cz/uuid/uuid:d3734030-903c-11e383a0-005056825209>

- JANOUSHKOVÁ K., NEDĚLNÍKOVÁ D., a Katedra sociální práce. 2008. Profesionální dovednosti terénních pracovníků: *sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. 476 s. ISBN 978-80-7368-503-4. Dostupné také z: <https://ndk.cz/uuid/uuid:f9787620-8c3a-11e3-bbb0-5ef3fc9bb22f>
- JEDLIČKA R., KLÍMA P., KOŤA J., NĚMEC J., PILAŘ J. 2004. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Vyd. 1. Praha: Themis. ISBN 80-7312-038-0.
- KLIMEŠ, Lumír. 2005. *Slovník cizích slov*. Praha: SPN-pedagogické nakladatelství. ISBN 80-7235-272-5. Dostupné také z: <https://ndk.cz/uuid/uuid:ced9a1cf-8a31-4d67-9961-564d8cf93355>
- KUTNOHORSKÁ J., CICHÁ M., GOLDMANN R. 2011. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3843-7.
- LABÁTH, Vladimír. a kol. *Riziková mládež: možnosti potencionálních změn*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. ISBN 80-85850-66-4.
- LANGMEIER J., KREJČÍŘOVÁ D. 1998. *Vývojová psychologie*. Vyd.3., přeprac. a dopl. Praha: Grada. ISBN 80-7169-195-X.
- MACEK, Petr. 1999. *Adolescence: psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 80-7178-348-X.
- MACEK, Petr. 2003. *Dospívání*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-747-7.
- MAREKOVÁ, Hermína. 2017. Ethical aspects of social work in modern society. *Dilemmas in Social Work*. [online]. 716 s. [cit. 12.3.2021]. Dostupné na [www:https://www.researchgate.net/publication/320497700_ETHICAL_ASPECTS_OF_SOCIAL_WORK_IN_MODERN_SOCIETY](https://www.researchgate.net/publication/320497700_ETHICAL_ASPECTS_OF_SOCIAL_WORK_IN_MODERN_SOCIETY)
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK O., MATULOVÁ A., KOPOLDOVÁ B., CHALUPOVÁ J., HALÍK T. 1996. *Práce s rizikovou mládeží: projekt LATA a další alternativy věznění mládeže*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-064-2.
- MATOUŠEK O., KOLÁČKOVÁ J., KODYMOVÁ P. 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X.

- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Sociální služby – způsoby pomoci. *Služby sociální prevence* [online]. [cit. 9.2. 2021]. Dostupné na WWW: <https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby-1>
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Registr poskytovatelů sociálních služeb*. [online]. [cit. 9.2. 2021]. Dostupné na www: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do;jsessionid=399D2969D170C1F4AA16EEBF35656745.node1?SUBSESSION_ID=1613331607724_1
- MURA, Ladislav. 2015. *Etika pro pomáhající profesie*. Brno: Tribun EU. ISBN 978-80-263-0812-6. Dostupné také z: <https://ndk.cz/uuid/uuid:0f746c70-90fb-11e9-bc42-5ef3fc9ae867>
- NÁRODNÍ INSTITUT DĚTÍ A MLÁDEŽE MŠMT. 2008. *Mládež České republiky: Informační publikace o dětech a mládeži v České republice*. [online]. 29 s. [cit. 7.2. 2021]. Dostupné na www: <http://www.crdm.cz/download/publikace/mladez-CR-web.pdf>
- NEUŽILOVÁ MICHALČÁKOVÁ, Radka. 2007. *Strachy v období rané adolescence*. Vyd. 1. Brno: Společnost pro odbornou literaturu-Barrister & Principal. ISBN 978-80-87029-15-2.
- NEČASOVÁ M. A FAKULTA SOCIÁLNÍCH STUDIÍ. 2001. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-2673-1. Dostupné také z: <https://ndk.cz/uuid/uuid:5b597acb-b0ed-4b5a-8b61-a6551c5f9bc1>
- NEŠPOR K., ŠAFRÁNKOVÁ, I., CSÉMY L. 1994. *Alkohol, drogy a vaše děti: jak problémům předcházet, jak je včas rozpoznat, jak je zvládat*. Praha: Sportpropag. Dostupné také z: <https://ndk.cz/uuid/uuid:bb3c4320-44a9-11e7-b3c8-005056825209nEŠPOR>
- REAMER, Frederic G. 1998. *"The Evolution of Social Work Ethics"*. Faculty Publications. Paper 170. [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na WWW: https://www.researchgate.net/profile/Frederic-Reamer/publication/254644251_The_Evolution_of_Social_Work_Ethics/links/548723150cf289302e2ed407/The-Evolution-of-Social-Work-Ethics.pdf
- ŘEHULKOVÁ O., ŘEHULKA E. 2001. *Psychologické otázky adolescence: sborník příspěvků*. Vyd. 1. Brno Boskovice: Psychologický ústav Akademie věd ČR Albert. ISBN 80-7326-001-8.
- ŠRAJER J., MUSIL L. 2008. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Libor Musil v nakl. Albert. ISBN 978-80-7326-145-0. Dostupné také z: <https://ndk.cz/uuid/uuid:b5ecd770-0214-11e9-bc37-005056827e51>
- THOMPSON, Mel. 2004. *Přehled etiky*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 80-7178-806-6.

ÚLEHLA, Ivan. 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3. Praha: SLON. ISBN 80-86429-36-9.

Zákony

Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, [online] [cit. 14.3. 2021] Dostupné na: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast3>

Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, § 53. [online] [cit. 14.3. 2021] Dostupné na: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast3>

Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, § 62. [online] [cit. 14.3. 2021] Dostupné na: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108?text=%C2%A7%2062>

Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, § 109. [online] [cit. 14.3. 2021] Dostupné na: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast7>

Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, § 110. [online] [cit. 14.3. 2021] Dostupné na: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast7>

Vyhláška č. 505/2006 Sb. § 27– prováděcí vyhláška k zák. č. 108/2006 Sb. [online] [cit. 14.3. 2021] Dostupné na: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>