

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Diplomová práce

**Etická dilemata při práci s rizikovou mládeží
v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež**

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

Autor práce: Bc. Lucie Vybíralová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: prezenční

Ročník: 2.

2015

Prohlášení

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

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

26. 3. 2015

.....
Lucie Vybíralová

Poděkování

Děkuji vedoucímu diplomové práce Doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph. D. za jeho čas, cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Poděkování také patří Doc. Tomáši Machulovi, Ph.D., Th.D. za jeho ochotu při konzultaci etických aspektů této práce.

Dále bych chtěla poděkovat zúčastněným respondentům za poskytnutí rozhovorů.

Obsah

ÚVOD	6
1 Metodika práce.....	9
2 Riziková mládež	12
2.1 Charakteristika dětí a mládeže	12
2.2 Sociální práce s rizikovou mládeží	18
2.3 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	21
3 Etika a etické aspekty sociální práce.....	28
3.1 Etika	28
3.2 Uplatnění etiky v sociální práci.....	30
3.3 Etická dilemata	35
4 Etická dilemata s rizikovou mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež	40
4.1 Etický kodex sociálních pracovníků ČR versus Kodex Charity ČR... 41	
4.2 Hranice oznamovací povinnosti	42
4.3 Vztah klient - pracovník.....	45
4.4 Střet osobní a pracovní sféry.....	47
4.5 Kvalitní versus kvantitativní poskytované služby	49
4.6 Poskytnout versus neposkytnout informace.....	50
4.7 Zasáhnout versus nezasáhnout v dané situaci	50
4.8 Osobní informace podané třetí osobě.....	51
4.9 Pomoc versus péče	51
4.10 Potřeby zaměstnanců versus potřeby organizace.....	52
5 Rozbor dilematu pomocí etických teorií	54
5.1 Náhled na dilema z pohledu deontologie	57
5.2 Náhled na dilema z pohledu utilitarismu	61
5.3 Náhled na dilema z pohledu etiky péče.....	63
6 Diskuze	66
ZÁVĚR.....	71
Seznam použitých zdrojů	75
Seznam příloh	81

Příloha I – Počet respondentů	82
Příloha II - Otázky pro pracovníky	82
Příloha III – Přepis rozhovorů respondentů	83
Abstrakt	97
Abstract	98

ÚVOD

Téma diplomové práce jsem si zvolila po absolvování praxe v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v loňském roce. Tuto praxi jsem si vybrala cíleně s tím, že bych si ráda vyzkoušela přímou práci s dětmi v konkrétní sociální službě. Od začátku studia na vysoké škole mám totiž představu, že bych chtěla jednou v budoucnu pracovat s dětmi. Proto mi bylo jasné, dokud si praxi s touto cílovou skupinou nevyzkouším na vlastní kůži, nebudu moct posoudit, zda na to opravdu mám. Po ukončení tří týdenní praxe v nízkoprahovém zařízení si troufám říci, že tato cílová skupina je mi opravdu velmi blízká a ráda bych s ní v budoucnu pracovala.

Měla jsem možnost si zde vyzkoušet jak ambulantní formu této služby, tak i terénní formu. V terénní formě jsem si vyzkoušela oslovování uživatelů a zájemců, poskytování základního informačního servisu ohledně nízkoprahového zařízení a situační intervenci. V ambulantní formě, na klubu, jsem se snažila pomoci uživatelům smysluplně naplňovat jejich volný čas, to znamená být jim nápomocna při vymýšlení aktivit nebo jsem se do těchto aktivit přímo zapojovala s nimi. Po této zkušenosti jsem si chtěla zvolit téma diplomové práce, které bude souviset s rizikovou mládeží.

Pomáhání problémovým dětem a mládeži je důležitou součástí sociální práce. Skupina mládeže, která se ocitla v rukách sociálního pracovníka, se nachází v těžkých nepříznivých sociálních podmínkách, které jsou pokládány za zátěžové životní události omezující životní podmínky mladého člověka. Tito lidé nejsou schopni sami zabezpečovat a uspokojovat svoje životní potřeby. Sociální pracovníci, kteří s nimi spolupracují, musí vzít do úvahy jejich náročnou životní etapu dospívání.¹ Objektivně je tato etapa považována za nejtěžší.

Chování jedinců, které není ve shodě s všeobecně uznávanými normami společnosti, většina autorů nazývá jako rizikové chování.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, jedna ze služeb sociální prevence v zákoně č. 108/2006 Sb., slouží pro děti, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. Tato zařízení jsou vhodná především ve městech, kde se vyskytují sociálně

¹ Srov. LÁTALOVÁ, L. Etické aspekty sociálního pracovníka při práci s dětmi a mládeží. In *Etika sociální práce*; Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. s. 105.

vyložené lokality s dětmi a mládeží, kteří tráví svůj volný čas nevhodně, nebo se dokonce dopouštějí vandalství, drobných krádeží či kriminality. Jejich hlavním cílem je pozitivně ovlivňovat život dětí a dospívajících, kteří stojí na počátku své samostatné životní cesty. Nízkoprahová zařízení usilují především o prevenci kriminality a sociálního selhávání ve společnosti, o smysluplné naplnění volného času dětí a mládeže, o motivaci ke vzdělávání, o posílení motivace a snahu zařadit mládež na trh práce, o zajištění poradenství v oblasti práva a sociálních věcí.²

V sociální práci je důležité si uvědomovat určité propojení sociální práce s etikou, zejména v případě citlivého jednání a komunikaci s klienty. Je důležité, aby pracovník dodržoval odpovědný a empatický přístup ke klientům. Sociální pracovník by měl vždy jednat ve prospěch zájmů klienta a jeho blaha. Důležitým a neopomenutelným úkolem sociálního pracovníka je, aby rozeznal principy a hodnoty a dovedl s nimi patřičně pracovat.

Sociální pracovníci se musí ve své práci velmi často rozhodovat, jak se zachovají v určitých sporných situacích. Musí vybrat a rozhodnout, co je horší a co lepší. Jedná se tedy o morální rozhodování. V těchto těžkých situacích jim mohou být nápomocné etické teorie.³ Etické teorie nám nabízí možnosti a argumenty, podle kterých můžeme odůvodnit své rozhodnutí.⁴

Většina rozhodnutí zahrnuje komplex etických, technických, právních, ale i ideologických bodů, které jsou propojeny. Etické principy nebo hodnoty, kterými se sociální pracovník řídí, budou ovlivňovat jejich interpretaci zákonů a nařízení.⁵

Předložená diplomová práce se věnuje rozboru jednotlivých dilemat vyskytujících se u sociálních pracovníků při poskytování služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Práce s rizikovou mládeží v těchto zařízeních s sebou přináší řadu dilemat, se kterými se může sociální pracovník setkat. Dilema vzniká, když je člověk postaven alespoň před dvě rozhodnutí, přičemž ani jedno z řešení není zcela ideální a optimální.⁶

² Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež* [online]. [cit. 2015-03-10].

Dostupné na WWW: < <http://www.socialni-zaclenovani.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez>>.

³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. s. 5.

⁴ Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, č. 3. s. 12.

⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 6.

⁶ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. London: Macmillan Press, 2006.

Cílem mojí diplomové práce je formulovat a reflektovat jednotlivá dilemata vyskytující se u sociálních pracovníků, kteří pracují s rizikovou mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. A dále provést rozbor mnou vybraného dilematu pomocí tří etických teorií.

Daný cíl budu naplňovat tak, že nedříve v první části popíši charakteristiku rizikové mládeže a více přiblížím nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Do této kapitoly bude i zakomponována sociální práce s konkrétní cílovou skupinou. Další kapitola bude pojednávat o propojení etiky a sociální práce a obecně o etických dilematech. Ve druhé části diplomové práce budu realizovat vlastní výzkumný záměr, ze kterého mi vyplynou konkrétní etická dilemata. Následně si vyberu jedno dilema, které podrobněji rozeberu pomocí tří etických teorií – deontologie, utilitarismu a etiky péče. Výběrem těchto teorií se nechám inspirovat odborným článkem Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce publikovaném v časopise Sociální práce/Sociální práca.⁷ Jsem si vědoma reakce a polemiky Jinka, Musila a Křišťana v pozdějším čísle tohoto odborného časopisu, ale i přes výhrady těchto autorů jsem se rozhodla daný koncept použít.⁸ Budu tím tak i reflektovat seminář z prvního ročníku zimního semestru nazvaný Dilemata.

Svou práci opírám především o odbornou literaturu, která se zabývá sociální prací s rizikovou mládeží a problematikou etických teorií a dilemat. O sociální práci s rizikovou mládeží pojednává ve svých publikacích Matoušek, Labath, Macek a Jedlička. Základním zdrojem pro etická dilemata je kniha od Musila a Navrátila. Dále pak tituly od Nedělníkové, Nečasové, Kanta a Gilliganové. V neposlední řadě také Anzenbacher a Fischer, jež se zabývají etickými teoriemi. Čerpala jsem také z cizojazyčné literatury, odborných článků i z internetových zdrojů.

⁷ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*.

⁸ Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociálna práca*.

1 Metodika práce

Diplomová práce je rozdělena do několika kapitol. První dvě kapitoly, Riziková mládež a Etika a etické aspekty sociální práce, jsou založeny na studiu odborné literatury pojednávající především o tematice sociální práce a etiky. Tyto kapitoly mají za cíl nastínit danou problematiku a současně propojit použité zdroje s praxí a smyslem této práce. Z těchto kapitol by mělo být patrné, o čem bude diplomová práce pojednávat. Měly by také více objasňovat jednotlivá slova vyskytující se v názvu mé diplomové práce.

V další kapitole nazvané Etická dilemata s rizikovou mládeží jsou popsána konkrétní dilemata ve vztahu k uvedené cílové skupině, která mi při rozhovoru uvedli sociální pracovníci vykonávající činnosti v jednotlivých nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. K dilematům jsou připsány i poznatky z odborné literatury. Tato kapitola je zde klíčová, jelikož má nastínit, s jakými etickými dilematy se jednotliví pracovníci potýkají.

V poslední kapitole jsem vybrala jedno konkrétní etické dilema, které jsem se snažila podrobněji rozebrat pomocí tří etických teorií – deontologie, utilitarismu, etiky péče. Výběrem těchto teorií jsem se nechala inspirovat odborným článkem Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce publikovaném v časopise Sociální práce/Sociální práca.⁹ Jsem si rovněž vědoma reakce a polemiky Jinka, Musila a Křišťana v pozdějším čísle tohoto odborného časopisu, ale i přes výhrady autorů jsem se rozhodla daný koncept použít.¹⁰ Budu tím tak i reflektovat seminář z prvního ročníku zimního semestru nazvaný Dilemata.

Cílem výzkumu práce bylo formulovat a reflektovat jednotlivá dilemata vyskytující se u sociálních pracovníků, kteří pracují s rizikovou mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. A dále provést rozbor mnou vybraného dilematu pomocí tří etických teorií. Dilemata byla identifikována na základě výzkumné sondy –

⁹ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*.

¹⁰ Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociálna práca*.

konkrétně metodou dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru. Jedná se tedy o kvalitativní šetření, jehož předností je získání podrobných informací o případu v jeho přirozeném prostředí.¹¹

Záměrem výzkumné sondy byl větší vhléd do dané problematiky, který měl za úkol doplnit jednotlivá dilemata, se kterými se pracovníci setkávají. V odborné literatuře již existuje určitý popis dilemat, který je velice obecný. Mohou to být dilemata pojmenována Musilem, Navrátillem či Nedělníkovou. Nicméně to neznamená, že by se tato dilemata mohla vyskytovat u všech cílových skupin. Proto jako doplňující jsem zvolila výzkumnou sondu, kterou jsem chtěla konkretizovat dilemata, se kterými se přímo setkávají sociální pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

Výzkum byl realizován v prosinci roku 2014. Na začátku prosince byly formou elektronické pošty osloveny vedoucí pracovníci a jednotliví pracovníci, zda by byli ochotni mi poskytnout rozhovor. Všichni pracovníci souhlasili s poskytnutím rozhovoru. Cílový výzkumný vzorek tedy činil šest sociálních pracovníků, pět žen a jeden muž. Výzkum jsem zaměřila na zařízení v kraji Vysočina, která jsou nejbližší k místu mého bydliště.

S pracovníky byl veden polostrukturovaný rozhovor v jednotlivých zařízeních. S jejich souhlasem byl rozhovor nahráván na diktafon a následně písemně zpracován. Přepis rozhovorů s jednotlivými pracovníky uvádím v příloze.¹² Schůzka byla vždy předem domluvená tak, aby nenarušovala chod zařízení. Jednotlivé rozhovory s pracovníky trvaly průměrně 30-45 minut. Výzkum tvořil dohromady šest otázek, z toho jedna otázka byla zcela základní a stěžejní pro účely méj diplomové práce.¹³ První otázka naopak sloužila pro představu, jak dlouho se pohybuje sociální pracovník na poli sociální práce.¹⁴ Tyto otázky jsem pracovníkům dopředu neposílala. Seznámila jsem je s nimi až na začátku samotného rozhovoru. Nemělo by tedy docházet k eventuálnímu zkreslení sebraných dat. Respondenti byli ujištěni o tom, že bude zajištěna anonymita všech získaných dat. Se zveřejněním dat všichni tázaní respondenti souhlasili.

¹¹ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. s. 53.

¹² Příloha III – Přepis rozhovorů respondentů, s. 83-97.

¹³ Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? A jak jste dané dilema řešil?

¹⁴ Otázka č. 1: Kolik let máte praxi v sociální práci?

Z rozhovorů byla nejprve vybrána konkrétní dilemata, se kterými se respondenti při své praxi setkávají. Tematicky podobná dilemata byla pro větší přehlednost přiřazována k sobě a mnou pojmenována. Vzniklo mi tak deset typů dilemat. Souhrn těchto dilemat je uveden ve čtvrté kapitole s názvem Etická dilemata s rizikovou mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

2 Riziková mládež

Pokud se chceme zabývat etickými dilematy, kterým čelí sociální pracovníci při práci s rizikovou mládeží, musíme si nejprve na začátek objasnit určitou charakteristiku dětí a mládeže a přiblížit si toto období. V psychologické literatuře se častěji objevuje výraz adolescent/adolescence jako například u Langmeiera a Krejčířové v knize Vývojová psychologie. V sociologické a pedagogické literatuře se pro změnu přiklání k termínu mládež jako například u Warda v knize Jak se připravovat na práci s mládeží. Dospívání je velice zdlouhavé a složité období, kdy dochází k přeměně osobnosti a osobních hodnot. Před jedincem tak stojí spousta složitých úkolů a je vystaven mnoha nepříznivým sociálním vlivům. Objektivně je tato fáze považována za nejtěžší.

V druhé části kapitoly bych se více zaměřila na sociální práci s konkrétní cílovou skupinou, tedy rizikovou mládeží. Od sociálních pracovníků se očekává, že budou pomáhat svým klientům překonávat nepříznivé životní situace, které vychází z rozporu mezi očekáváním jejich sociálního prostředí a schopností klientů dané očekávání zvládat. Předpokládá se, že to bude dělat takovým způsobem, který bude přijatelný pro sociální prostředí i pro samotného klienta.

A v třetí kapitole bych vymezila samotná nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jako jednu ze služeb sociální prevence v zákoně č. 108/2006 Sb. Tato zařízení slouží pro děti, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. Na začátku se krátce zmíním o historii, především o vzniku a vývoji nízkoprahových zařízení, abychom si ukázali spojitost nízkoprahových zařízení a streetworku.

2.1 Charakteristika dětí a mládeže

Dle Úmluvy o právech dítěte se v České republice (dále ČR) dítě považuje za osobu ve věku do 18 let. Mládež je definována v rozmezí od 18 do 26 let věku. Zletilou, tedy dospělou osobu se pak stává člověk od dosažení 18 let. Takto je to bráno podle právního řádu ČR. Nicméně pokud to vezmeme z pohledu běžného chápání, mladí lidé ve věku 16-18 let už za děti pokládány nejsou, neboť se tak nechovají, ani se tak necítí. I

zákonné normy jim stanovují některá práva a povinnosti, ale nemají však ještě úplnou trestněprávní odpovědnost.¹⁵

Langmeier a Krejčířová uvádějí, že dospívání se dělí na dvě období, období pubescence a období adolescence. Období pubescence je zhruba od 11 do 15 let a má dvě fáze, fáze prepuberty a vlastní puberty. Období adolescence je asi od 15 do 20-22 let, kdy je běžně tato skupina označována jako mladiství nebo teenager. Dochází zde už k plné reprodukční zralosti a dokončuje se tělesný růst.¹⁶

Jiní autoři jako třeba Macek dělí adolescenci na ranou, střední a pozdní. Časná adolescence (od 10,11 do 13 let) dominuje pubertálními změnami např. zvýšení zájmu o vrstevníky opačného pohlaví. Střední adolescence (od 14 do 16 let) je typická tím, že vlastní dospívání se stává objektem zamyšlení a hodnocení. Dalším typickým znakem je, že se adolescenti v tomto období snaží odlišovat od svého okolí např. stylem oblékání nebo preferují specifický hudební styl. Sociologický přístup odlišení charakterizuje jako specifický životní styl a subkultury mládeže. Pozdní adolescence (od 17 do 21 let) nejvíce směřuje k dospělosti. V této době se posiluje sociální aspekt identity, což znamená někam patřit, podílet se na něčem a něco s druhými sdílet.¹⁷

Erikson na základě psychoanalýzy rozpracoval epigenetický model vývoje. Podle něj probíhá ontogenetický vývoj celkově v osmi etapách (fázích), kde při každé vývojové etapě vznikají nové jevy, které se v předchozích etapách nevyskytovaly. Adolescence je pak pátá fáze ontogenetického vývoje. Vývojový úkol je formulován jako vytvoření si osobní identity (vlastního já). Než se objeví zralé ego, musí si člověk vytvořit pocit identity.¹⁸

Při každém vývojovém úkolu získáváme určitou ctnost, v této fázi se jedná o ctnost poctivosti. Ta nám umožňuje zvládnout krizi.¹⁹

Dospívání je konflikt mezi potřebou integrace sebe samého (ego identity) a potřebou se vyrovnat s nejasnými požadavky společnosti tak, aby byl adolescent schopen najít a přijmout svoje vlastní místo a hodnotu jako člen společnosti.²⁰

¹⁵ Srov. NÁRODNÍ INSTITUT DĚTÍ A MLÁDEŽE MŠMT. *Mládež České republiky: Informační publikace o dětech a mládeži v České republice*. [online]. © 2011 [cit. 2014-12-23]. Dostupné na WWW: <<http://userfiles.nidm.cz/file/oddeleni-propagace/mladez-cr-web.pdf>>.

¹⁶ Srov. LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada, 2006. s. 139-140.

¹⁷ Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 35-36.

¹⁸ Srov. Tamtéž, s. 18

¹⁹ Srov. FRANČE, V. *Erik Erikson – Osm věků člověka*. [online]. [cit. 2014-12-29]. Dostupné na WWW: <<http://ografologii.blogspot.cz/2011/03/erik-erikson-osm-veku-cloveka.html>>.

Rozlišuje se osobní a sociální aspekt identity. Osobní čerpá hlavně z intimní sebereflexe a sebehodnocení. Úhel pohledu vlastního já je trochu odlišný, než je to v případě sebepojetí a sebehodnocení. Podstatné je vědomí vlastní jedinečnosti, neopakovatelnosti a ohraničenosti vůči druhým. Spojuje se se zážitkem „já jsem já“ a odpovídá na otázku „kdo jsem“. Sociální aspekt identity je pocit začlenění, spolupatříčnosti a kontinuity ve vztazích i čase. Odpovídá na otázky typu „kam patřím“, „čeho jsem součástí“, „odkud pocházím“ a „kam směřuji“. Často se tak dostává přes hranici existenciálního zážitku vlastního já.²¹

V pubertě se jeví jako problémové to, co bylo v dětství přirozené a normální. Hledání identity je proces, který je velice náročný a je chápán jako celoživotní proces. Formování identity začíná v období adolescence, nicméně se promítá i v následujících třech stádiích tedy ve vývojových úkolech dospělosti a stáří.²²

Pokud tento vývojový úkol není překonán, může dojít ke zmatení rolí (jak různé role skloubit), či dokonce až k roztržité identitě, která je spojena s různými psychopatologickými poruchami osobnosti. Roztržitá (difuzní) identita se ve svých důsledcích často projevuje až v následujícím stadiu – mladší dospělosti, kdy je vývojovým úkolem vytvoření intimity.²³

Nedostatečný vývoj osobní identity často vede k vnitřnímu zmatení, které může osobu citově dezorientovat a může vést až k pocitům méněcennosti či bezmocnosti. Z toho pak pramení různé projevy spojené s agresivitou nebo neurózami.²⁴

Většina negativních projevů dospívajících i přehánění rozdílů a konfliktů s rodiči jsou projevem nejistoty mladého člověka v otázce identity a obrany proti úzkosti. Hlavním cílem konfliktního chování, i když ne vždy zcela uvědomovaným, je snaha získat odezvu od okolí a ujištění se o vlastní hodnotě.²⁵

Období dospívání je poměrně dlouhý proces, při kterém se jednoznačně závislé dítě přetváří na nezávislého jedince, který za sebe přebírá veškerou zodpovědnost.²⁶

²⁰ Srov. MACEK, P. *Adolescence*, s. 19.

²¹ Srov. Tamtéž, s. 63.

²² Srov. Tamtéž, s. 62.

²³ Srov. FRANČE, V. *Erik Erikson – Osm věků člověka*. [online]. [cit. 2014-12-29]. Dostupné na WWW: <<http://ografologii.blogspot.cz/2011/03/erik-erikson-osm-veku-cloveka.html>>.

²⁴ Srov. LABATH, V. a kol. *Riziková mládež*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. s. 20.

²⁵ Srov. LANGMEIER, J., KREJČÍROVÁ, D. *Vývojová psychologie*, s. 159.

²⁶ Srov. LABATH, V. a kol. *Riziková mládež*, s. 14.

Toto období se dá také charakterizovat jako proces sociální a profesionální vyzrálosti. Takový proces může být vnímán určitou mládeží jako zatěžující (např. snahy o finanční nezávislost na rodině, vlastní bydlení, ukončení studia, příprava na povolání).²⁷

Dospívající lidé procházejí procesem, kdy se snaží definovat, co je dobré. Jelikož tato otázka dosud zůstává nejasná, je pro ně mnohem těžší mít o sobě kladné smýšlení, když se nemohou opřít o žádné spolehlivé měřítko. Dospívající často ve snaze najít své vlastní hodnoty odmítají za každou cenu pravidla a normy autorit, a tak se může stát, že jejich sebeúcta je nakonec ovlivněna hodnocením ze strany jiných lidí, kteří je označují za nemorální (např. škola, policie, rodiče).²⁸

Podle Bartlettové je dospívání pro mladého člověka velmi složité období a často naráží na nesoulad mezi vlastním očekáváním a očekáváním okolí, ve kterém se denně nachází. Ačkoliv to často popírá, mladý člověk, který si utváří svůj pohled na svět a svoje názorové spektrum, potřebuje vodítko, které mu pomůže se takto zformovat. Na utváření postoje mladého jedince se podílí zejména rodina, škola a vrstevníci.²⁹

Rodina

Je zcela jasné, že rozhodující vliv na vývoj jedince má v první řadě rodina, ve které vyrůstá. Rodina je nejvýznamnější sociální skupinou, která velmi výrazně ovlivňuje především psychický vývoj dítěte.³⁰

Je také považována za primárního činitele socializace v raném dětství a od té doby má trvalý vliv na vývoj a na sebepojetí jedince.³¹ Rodina je ale také od pradávna považována za hlavního činitele, jenž svým selháváním umožňuje delikventní chování mládeže.³² K nezdravému psychosociálnímu vývoji ale nemusí docházet jenom v „problémových rodinách“, ale najdeme ho i tam, kde v rodině chybí láska, pocit

²⁷ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. s. 347.

²⁸ Srov. WARD, P. *Jak se připravovat na práci s mládeží*. Praha: Portál, 1997. s. 62.

²⁹ Srov. BARTLETT, H. *The common base of social work practice*. Silver Spring, MD: National association of Social Workers, 1970.

³⁰ Srov. MICHALOVÁ, Z. *Předškolák s problémovým chováním: projevy, prevence a možnosti ovlivnění*. Praha: Portál, 2012.

³¹ Srov. JEDLIČKA R., KLÍMA P., KOŤA J., NĚMEC J., PILAŘ J. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Themis, 2004. s. 36.

³² MATOUŠEK, O., MATOUŠKOVÁ, A. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Praha: Portál, 2011. s. 37.

bezpečí, nebo naopak kde výchovu doprovází nedůslednost, až příliš nezdravé ochranářství ze strany rodičů, kdy zajišťují dítěti vše, na co si vzpomene.³³

Podle Macka má velký význam vzdělání a zaměstnání obou rodičů, jejich začlenění do sociálních struktur, respektive do referenčních hodnotových skupin (např. náboženské společenství). Rodiče fungují jako model chování a tím pádem ovlivňují chování svých dětí.³⁴ Za rizikové faktory v rodině bývají považovány např. časté dohady rodičů, autoritářský styl výchovy, násilí v rodině, závislost některého z členů na návykových látkách³⁵ či nepřítomnost druhé rodičovské postavy v rodině. V rodině, kde se vyskytuje delikventně chovající adolescent, chybí nejčastěji otec a to z důvodu rozvodu nebo otec s matkou nezačal nikdy žít. Chlapec poté postrádá mužský vzor, se kterým by se mohl identifikovat, dívka naopak postrádá model mužského chování, děti obojího pohlaví postrádají druhý (specifický) zdroj opory a druhou (specifickou) autoritu. Také matka samoživitelka je daleko více zatížena nároky výchovy než matka vychovávající děti společně s manželem.³⁶

Rodič, který překračuje společensky uznané normy, nadměrně užívá alkohol, bere drogy, je dlouhodobě nezaměstnaný nebo má některé podobné projevy sociální nepřizpůsobivosti, také zvyšuje pravděpodobnost, že dítě bude během dospívání překračovat meze zákona. Takový rodič má deficit ve většině sfér svého působení na dítě.³⁷

Škola

Škola funguje jako prostor, kde se jedinec setkává s vrstevníky a také může být zprostředkovatel různých zájmových aktivit.³⁸ Je velmi důležité, aby jedinec vnímal, že je ve škole, kterou navštěvuje v bezpečí, např. že není někým šikanován a má podporu v učitelích.³⁹ Vysoký tlak na dobré výsledky a neosobní přístup učitelů může vyvolat některá zdravotní rizika související se sníženým sebevědomím a sebeúctou (např.

³³ Srov. JEDLIČKA R., KLÍMA P., KOŤA J., NĚMEC J., PILAŘ J. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, s. 322.

³⁴ Srov. MACEK, P. *Adolescence*, s. 78.

³⁵ Srov. ŠIŠLÁKOVÁ, M. Resilience jako východisko pro sociální práci s rizikovou mládeží. In SMUTEK M. (ed.) *Možnosti sociální práce na prahu 21. století*. Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky Univerzita Hradec Králové, 2005. s. 112

³⁶ Srov. MATOUŠEK, O., MATOUŠKOVÁ, A. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*, s. 45

³⁷ Srov. Tamtéž, s. 45.

³⁸ Srov. MACEK, P. *Adolescence*, s. 79.

³⁹ Srov. ŠIŠLÁKOVÁ, M. Resilience jako východisko pro sociální práci s rizikovou mládeží. In SMUTEK M. (ed.) *Možnosti sociální práce na prahu 21. století*, s. 113.

poruchy příjmu potravy, konzumace drog). Učitel mnohdy i může zneužívat svého postavení k projevení nejrůznějších forem násilí a teroru.⁴⁰

U mladých delikventů je typickým znakem negativní postoj ke škole a mohou tak představovat nežádoucí modely chování pro ostatní žáky např. tím, že se nevěnují dostatečné školní přípravě nebo záškoláctvím, tendencemi k šikaně a agresivitě.⁴¹

Vrstevníci

Vrstevníci hrají také významnou roli v životě adolescenta, především jejich zvyšující se vliv v tomto období. Dá se předpokládat, že vrstevnické vztahy jsou v období dospívání klíčové a těžko zastupitelné. Díky interakcím s vrstevníky si mladý člověk hledá svoji vlastní identitu.⁴²

Vrstevnické vztahy mají pro dospívající prioritní roli, přesto rodina a její členové zůstávají trvale důležití. Ve vztazích mezi dospívajícími jde více o střetávání a konfrontaci než o přátelství a blízkost.⁴³

Chování ve vrstevnických skupinách a školních kolektivech je spojené s kvalitou rodinného zázemí a mírou rodičovské kontroly. Primárně tu hraje roli důvěra mezi rodiči (učiteli) a mladistvými, od nich se pak odvíjí ochota svěřovat se a nechat si v určité záležitosti poradit.⁴⁴

Způsob, jak adolescent hodnotí sám sebe, je výrazně závislý na tom, jestli je přijat specifickou skupinou, ne však školou jako širším společenským kontextem.⁴⁵

Pokud si dospívající není schopen vytvořit vztah s vrstevnickými skupinami, a tím pádem získat konkrétní místo ve skupině, dostává se do role odmítaného člena. To pak může následně vyvolat různé typy delikventních projevů chování. Přijímání norem antisociálních skupin krajně vede až k sociální izolaci a z toho plynoucí behaviorální a emocionální poruchy.⁴⁶

⁴⁰ Srov. MACEK, P. *Adolescence*, s. 79.

⁴¹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 349.

⁴² Srov. ŠÍSLÁKOVÁ, M. Resilience jako východisko pro sociální práci s rizikovou mládeží. In SMUTEK M. (ed.) *Možnosti sociální práce na prahu 21. století*, s. 113.

⁴³ Srov. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2008-2011. s. 54.

⁴⁴ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 349.

⁴⁵ Srov. JEDLIČKA R., KLÍMA P., KOTÁ J., NĚMEC J., PILAŘ J. *Děti a mládež v obtížných životních situacích.*, s. 45.

⁴⁶ Srov. LABATH, V. a kol. *Riziková mládež*, s. 20.

Důležitou a neopomenutelnou úlohu ve výchově a vzdělání dětí a mládeže má také stát, který vytvořil dvě východiska v této oblasti. Prvním východiskem je, že stát má přijmout zodpovědnost za vytvoření vhodných podmínek pro rozvoj mládeže a za plnění z toho plynoucích úkolů. Druhé východisko je uznání a podpora zodpovědnosti rodiny a podle přiměřeného věku i zodpovědnosti jednotlivce za sebe sama.

Samotné působení státu na mladé generace probíhá ve dvou rovinách, jež jsou podpora a ochrana. V rámci podpory jde o řešení problémů, které ohrožují mládež nebo brání jejich rozvoji. Dále se snaží vytvářet podmínky k tomu, aby se mládež účastnila na společenském a politickém životě, a aby je motivovala k činnosti v duchu cílů státní politiky. Vytváří různé speciální programy, které se týkají života mladé generace. A v neposlední řadě podporuje nestátní neziskové organizace, které mají velmi důležitou úlohu.

Druhá oblast, tedy ochrana, nastupuje, když jedinec není schopen svými silami čelit negativnímu prostředí a některým společenským jevům. Stát pak působí buď přímo svými nástroji, nebo využívá spolupráce dalších orgánů veřejné správy, obcemi, nestátními neziskovými organizacemi a s dalšími institucemi a organizacemi, které pracují ku prospěchu dětí a mládeže. Důležitým faktorem je i zahraniční spolupráce (programy EU pro mládež).

Mezi nástroje státu patří právní normy, ekonomické nástroje, aplikace výzkumné činnosti, účelný informační systém a komplexní personální politika.⁴⁷

2.2 Sociální práce s rizikovou mládeží

Labáth charakterizuje rizikovou mládež jako dospívající, u kterých je následkem působení mnoha faktorů zvýšená pravděpodobnost selhání v psychosociální oblasti. Dále dle World Health Organisation (dále WHO) uvádí, že kromě nadměrného zneužívání návykových látek dochází v tomto období také k vysokému nárůstu problémů mládeže v dalších třech formách, tedy v pasivní, agresivní a kompromisní. Pasivní forma v sobě zahrnuje především únikové chování, záškoláctví, v krajním případě až sebevražedné chování. Agresivní forma zahrnuje pojmy jako delikvence a

⁴⁷ Srov. NÁRODNÍ INSTITUT DĚTÍ A MLÁDEŽE MŠMT. *Mládež České republiky: Informační publikace o dětech a mládeži v České republice*. [online]. © 2011 [cit. 2014-12-23]. Dostupné na WWW: <<http://userfiles.nidm.cz/file/oddeleni-propagace/mladez-cr-web.pdf>>.

různé formy násilí. Kompromisní forma nežádoucího chování se projevuje nestabilitou, výkyvy v práci a sociálním životě.⁴⁸

Příčina problematiky rizikové mládeže se nalézá i ve společnosti. Tato společnost je nazývána jako „riziková společnost“. Riziková společnost je prostředím, v němž je tato mládež situována, ve kterém žije a nutně se adaptuje. Charakterizuje jí dobová absence autorit, odkázanost na vlastní volbu, silný masmediální vliv na chování mládeže, nadprodukce zboží, nadprodukce informací. Dochází tak k přesunu odpovědnosti na jedince, na jeho volby.⁴⁹

Riziková mládež se dle Matouška začala vyskytovat jako vážný problém až v novověku. Na vzniku tohoto fenoménu mají i podle něj vliv různé společenské změny, které probíhají v západních společnostech v posledních dvou stoletích:

- Slábne vliv systémů sociální kontroly, které tradičně ovlivňovaly části života, jenž jsou dnes pokládány za soukromé - vliv církve, vliv starší rodiny, vliv sousedů.
- Rodiny se dnes zakládají zejména kvůli emočnímu uspokojování dospělých. Jsou málo stabilní a mnoho dětí je nuceno vyrůstat pouze s jedním z rodičů, který mnohdy na výchovu sám nestačí. Rozvod či rozchod partnerů na dětech zanechává velmi hluboké negativní vzpomínky, které jim na dlouho způsobují těžkosti v psychologickém a sociálním fungování. Některé děti nenalézají ve svých biologických rodičích žádnou podporu a jsou tak odkázány na různá ústavní zařízení.
- Socializace chlapců v dnešní společnosti zdůrazňuje „tvrdom“ . Vlivem toho se chlapec nenaučí rozpoznávat svoje emoce a neví, jak s nimi přiměřeně zacházet. Nejvíce se to projeví v období dospívání, kdy se chlapec dostane do kontaktu s vrstevníky a má jen naučené omezené reakce vyznačující se zlostí, agresivitou a emoční stažeností.
- Rodiče jsou většinu času pracovně vytíženi a nezbývá jim moc volného času na trávení s rodinou a dětmi. Děti proto vyhledávají vrstevnické skupiny. Vliv těchto vrstevníků je daleko větší u dětí, které nemají zcela funkční rodinné zázemí.

⁴⁸ Srov. LABATH, V. a kol. *Riziková mládež*, s. 11.

⁴⁹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 348.

- Důležitou roli má dnes i vliv masových médií na děti a mládež. Jedná se zejména o televizní pořady, které spojují zábavu a násilí.
- Život ve větších městech sebou přináší mnoho možností a mladým lidem tak dává větší příležitosti k rizikovému trávení volného času – bary, diskotéky, herny, návykové látky.⁵⁰

Dospívání je období, které je velmi citlivé na rozvoj problémového a rizikového chování. „*U jedince či u skupiny je velmi důležitá schopnost resilience (schopnost obstát v obtížných životních situacích, odolnost vůči nárokům a požadavkům prostředí).*“ Zdůrazňuje se také, že: „*sociální práce s rizikovou mládeží by se měla zaměřit nejen na pomoc této mládeži a jejím prostředím (např. rodině, škole, komunitě) při zlepšování sociálního fungování, ale také ovlivňovat sociální podmínky tak, aby nedocházelo u rizikové mládeže a jejím prostředím k problémovým situacím.*“⁵¹

Matoušek dále uvádí hlavní typy rizik, kterým čelí mladý člověk. Může být buď zvýšeně zranitelný, nebo může svým chováním ubližovat sám sobě (poškození tělesného nebo duševního zdraví), anebo se proviňuje proti ostatním lidem či společenským zájmům (ohrožuje společnost).

Jednou ze zvýšených pozorností jsou vrozené faktory inklinující k sociálnímu selhání jako např. hyperaktivita, deficit rozumových a komunikačních dovedností, neatraktivní vzhled.

Selhávání rodiny je nejpravděpodobnější v rodinách, kde chybí jeden z rodičů, rodiče jsou nezletilí, při rozvodu nebo pokud je rodič závislý na návykových látkách či hracích automatech. Někdy se může také jednat o ekonomické selhávání rodiny týkající se bydlení, špatné hygieny či nedostatečné výživy, které dítě ohrožuje.

Další zvýšenou zranitelností je i vypadnutí ze standartního vzdělávacího systému nebo naopak nezaměstnanost.

V dnešní době mezi velmi časté ohrožující riziko patří závislost na návykových látkách, zejména jde-li o tvrdé drogy. Člověk pak ztrácí vazby na blízké lidi a dostává se do bludného kruhu.⁵²

⁵⁰ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, Praha: Portál, 2005. s. 267-268.

⁵¹ ŠIŠLÁKOVÁ, M. Resilience jako východisko pro sociální práci s rizikovou mládeží. In SMUTEK, M. (ed.) *Možnosti sociální práce na prahu 21. století*, s. 111.

⁵² Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 268-269.

Mezi nejčastější problémové chování dnešních adolescentů se zařazují tyto oblasti: predelikventní chování a páchaní trestné činnosti; agrese, násilí, šikana a týrání (včetně rasové nesnášenlivosti a diskriminace některých skupin); užívání návykových látek (alkohol, kouření, drogové látky); sexuální rizikové chování; poruchy příjmu potravy (anorexie, bulimie); sebepoškozování, sebevražedné pokusy a dokonané vraždy.⁵³

Šafářová později přidala ještě další dvě oblasti, a to rizikové chování při řízení motorových vozidel a rizikové sporty.⁵⁴

Mezi typické znaky chování adolescentů v obtížných životních situacích se dá zařadit to, že v emočně vypjatých situacích mají tendenci vracet se zpět k vývojově méně zralému jednání. Jejich typickými reakcemi jsou negativismus, trucovitost, popření a vytěsnění emocí, vzdálení se z tísnivých poměrů. Při zlobě a depresích se uchylují k řešení typu „buď vše, nebo nic“. Pokud mají pocit, že jim někdo křivdí nebo je k nim nespravedlivý, uchylují se ke zkratovitému jednání (např. odchod ze školy). Pokud selhává sebekontrola, je agresivní napětí ventilováno vulgárním nadáváním, ničením věcí, napadáním druhých či dokonce sebepoškozováním.⁵⁵

2.3 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou zřizována na základě zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Sociální službu může poskytovat sama obec, nebo ji poskytují neziskové organizace. Pro obec i organizace, které chtějí poskytovat sociální služby, platí povinnost registrace, která se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.⁵⁶ Konkrétněji se jedná o jednu ze služeb sociální prevence dle § 53 108/2006 Sb. Služby sociální prevence se snaží zabraňovat sociálnímu vyloučení osob, které mohou být ohroženy z důvodu krizové sociální situace, životních návyků, života vedoucího ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňujícího prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální

⁵³ Srov. MACEK, P. *Adolescence*, s. 77.

⁵⁴ Srov. Tamtéž, s. 77.

⁵⁵ Srov. JEDLIČKA R., KLÍMA P., KOŤA J., NĚMEC J., PILAŘ J. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, s. 324.

⁵⁶ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež* [online]. [cit. 2015-03-10].

Dostupné na WWW: < <http://www.socialni-zaclenovani.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez>>.

prevence je napomáhat osobám, aby překonali jejich nepříznivé situace a chránit společnost před vznikem a dalším možným šířením nežádoucích jevů ve společnosti.⁵⁷

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou v našem státě považována za instituci poměrně novou. Začaly se vytvářet zhruba od 2. pol. 90. let minulého století. K jejich velkému rozvoji došlo však až na konci 90. let, tedy v období let 1999-2002. Tato zařízení byla nejprve označována jako kluby pro děti a mládež. Velký význam pro vznik zařízení měla práce na ulici neboli streetwork, která se v těchto letech začala formovat.⁵⁸

Od roku 1994 byla zavedena funkce sociálního asistenta. Sociální asistent měl fungovat jako prostředek sociální prevence, což představovalo specifickou terénní sociální práci s dětmi staršího školního věku a mládeží, ohroženou nebo zasaženou sociálně patologickým vývojem. Streetwork v této době nebyl jen na úrovni státní správy a samosprávy, ale současně se zavedením sociálních asistentů se začal rozvíjet na úrovni nestátních organizací.⁵⁹

Sociální asistenti zhruba od roku 1995 začali budovat zázemí, kam se svými klienty přecházeli z ulice, první „nízkoprahová centra pro děti a mládež“. V této době vznikají centra a kluby např. v Klatovech, Hradci Králové, Jablonci nad Nisou, Karlových Varech, Plzni nebo Českých Budějovicích.⁶⁰

V roce 1997 byla založena Česká asociace streetwork (dále ČAS), aby podporovala rozvoj těchto služeb. Jedná se o odbornou profesní organizaci sdružující odborníky a nízkoprahová zařízení, která mají o členství zájem. Napomáhá ke zvyšování kvality, ke sdílení zkušeností a výměně odborných informací, podporuje vzdělávání a výcvik pracovníků pořádáním vzdělávacích akcí, konferencí, kurzů dalšího vzdělávání apod.⁶¹

Podle zákona č. 108/2006 Sb. nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní a terénní služby pro děti ve věku od 6 do 26 let. Slouží tak pro děti, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života tím, že předchází nebo snižuje sociální a zdravotní rizika, jež jsou pevně spjata se způsobem jejich života. Dalším cílem je umožnit dětem lépe se orientovat v jejich

⁵⁷ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2007.

⁵⁸ Srov. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*, s. 303.

⁵⁹ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. s. 13-14.

⁶⁰ Srov. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*, s. 304.

⁶¹ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*, s. 14.

sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně a bezúplatně.⁶²

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou určeny dětem a mládeži, které tráví svůj volný čas např. tím, že se toulají po ulicích, v partách nebo ho tráví jinak neorganizovaně či rizikově. Navštěvovat je mohou všichni zcela bez rozdílu. Dá se říct, že jsou volnočasovou alternativou k různým zájmovým kroužkům a jiným organizovaným aktivitám. Výhodou je, že poskytují i jakékoliv poradenství a sociální servis.⁶³

Nízkoprahové zařízení je charakteristické především činnostmi, které směřují k aktivnímu vyhledávání a navázání komunikace (posléze i vztahů) s určitou cílovou skupinou. Nejde však jen o navázání krátkého kontaktu s těmito problémovými jednotlivci či skupinami. Jejich snahou je udržet žádoucí kontakt po dobu, aby rozpoznali děti či mladiství užitečnost tohoto setkání a zjistili, v čem může být pro ně samotné přínosem.⁶⁴

Všechny nízkoprahové zařízení pro děti a mládež mají stejné vykonávané činnosti dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., což je prováděcí vyhláška zákona o sociálních službách.

První činnosti jsou výchovné, vzdělávací a aktivizační (zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity, pracovní výchovná práce s dětmi, nácvik a upevňování motorických, psychických, sociálních schopností a dovedností, zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání).⁶⁵ Tento okruh činností, směřujících k rozvíjení nebo upevňování duševních či tělesných schopností mladistvého, má výrazný výchovný vliv. Jejich pedagogický vliv je téměř totožný s posláním tradičních výchovných institucí – rodiny a školy.⁶⁶

Do druhé činnosti se řadí zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí).

⁶² Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2007.

⁶³ Srov. *Česká asociace streetwork* [online]. © 2006 - 2015 [cit. 2015-01-23]. Dostupné na WWW: <<http://www.streetwork.cz>>.

⁶⁴ Srov. JEDLIČKA R., KLÍMA P., KOŤA J., NĚMEC J., PILAŘ J. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, s. 386.

⁶⁵ Srov. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

⁶⁶ Srov. JEDLIČKA R., KLÍMA P., KOŤA J., NĚMEC J., PILAŘ J. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, s. 387.

Další činnosti jsou sociálně terapeutické (socioterapie, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních, sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob).

V poslední řadě je to i pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob).⁶⁷ Do těchto činností lze i zařadit možnost využití mediace, což je postup, který se rozvíjí v oblasti trestně právní a v občanskoprávních i rodinných sporech. Je nutné ale mít na paměti, že nízkoprahové zařízení nemůže plnit úlohu příslušnou kvalifikaci mediátora.⁶⁸

Činnosti v rámci nízkoprahově pojímané práce (a zejména streetworku) mají směřovat k rozšíření životních příležitostí klientů, ke zprostředkování řešení problémů a ke zmírnění nebezpečí, hrozících jim z vyhocení různých společenských konfliktů. Je důležité si také uvědomit, že hlavní funkce nízkoprahově organizovaných sociálních služeb můžeme spatřit ve dvou souběžných a navzájem se protínajících liniích. První je spojena s přiměřeným úsilím o změnu nevhodného (deviantního) chování. Druhá usiluje o změnu definice tohoto chování, ale také o změnu postojů sociálního okolí k atypickému chování a především k těm, kteří jsou označováni jako narušitelé pořádku, chuligáni atd.⁶⁹

Posláním nízkoprahových zařízení je snaha usilovat o sociální začleňování a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se nachází v nepříznivé situaci. Dalším z poslání je poskytovat různé typy informací, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak sociálnímu vyloučení.⁷⁰

Cílem nízkoprahových zařízení je zabezpečit:

- podporu ke zvládnání obtížných životních událostí
- snižování sociálních rizik, které vyplývají z konfliktních situací ve společnosti, životního způsobu a rizikového chování

⁶⁷ Srov. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

⁶⁸ Srov. JEDLIČKA R., KLÍMA P., KOŤA J., NĚMEC J., PILAŘ J. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, s. 387.

⁶⁹ Srov. Tamtéž, s. 382.

⁷⁰ Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [online]. © 2008 [cit. 2015-01-12]. Dostupné na WWW: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625>.

- zvýšení sociálních schopností a dovedností
- podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity
- nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci svých osobních aktivit
- zlepšování kvality jejich života
- předcházení nebo snižování zdravotních rizik souvisejících s jejich způsobem života
- lepší orientaci v jejich sociálním prostředí
- podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.⁷¹

Specifické úkoly kontaktní práce jsou chápány jako pomoc jednotlivcům a skupinám zorientovat se a přijímat okolní širší svět. Snahou je pomoci rozšiřovat životní příležitosti klientů a napomáhat při zmírňování nebezpečí (např. při vyhrocení různých společenských konfliktů). Pracovník se snaží i pomáhat změnit postoje sociálního okolí k neobvyklému chování – bránit marginalizaci, diskriminaci a vůbec odborně participovat na prevenci či řešení ohrožujících a rizikových forem chování.⁷²

Cílovou skupinou nízkoprahových zařízení jsou děti a mládež, které zažívají nepříznivé sociální situace - to znamená, že se mohou nacházet v konfliktních společenských situacích, nebo v omezujících životních podmínkách, případně zažívat aktuální obtížnou životní událost.⁷³

Do konfliktních společenských situací se dají zařadit situace, které jsou v rozporu se společenskými, právními a kulturními normami. Příkladem mohou třeba projevy šikany, drobná kriminalita, vandalismus, násilné projevy. Může to být i útěk z domova nebo záškoláctví. V jiném případě hrozí generační konflikty, zneužívání návykových látek či pohlavní zneužívání nebo i domácí násilí.

⁷¹ Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [online]. © 2008 [cit. 2015-01-12]. Dostupné na WWW: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625>.

⁷² Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 127.

⁷³ Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [online]. © 2008 [cit. 2015-01-12]. Dostupné na WWW: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625>.

V obtížných životních událostech či situacích se člověk těžko orientuje a obtížně je zvládá řešit vlastními silami, příkladem je rozpad rodiny nebo partnerské problémy rodičů. Dále může i nastat selhávání ve škole či v zaměstnání, problémy s volbou školy a povolání. Obtížnou situací je i zajištění bydlení, těhotenství u dospívající dívky nebo i pohlavní zneužívání.

Za omezující životní podmínky se dá považovat život v prostředí, které způsobuje omezení psychosociálních dovedností, především v nepříznivém prostředí rodinném a sociálním. Následně se pak rozvíjí neschopnost adaptace či navázání vztahů. Může se objevit absence zájmů, citlivosti, pocit odcizení, pocit zneschopnění.⁷⁴

Cílová skupina musí také spadat do určitých věkových skupin: od 6 do 12 let; od 13 do 18 let; od 19 do 26 let. Konkrétně se to liší v jednotlivých zařízeních, která mají věkově omezenou cílovou skupinu.

Další podmínkou je, že tyto děti nebo mládež žijí a pohybují se v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit sociálně nebo geograficky.

V neposlední řadě se k nim mohou také vztahovat další (doplňkové) charakteristiky, např. že nemohou nebo se nechtějí zapojit do standardních volnočasových aktivit. Vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče. Dávají přednost neproduktivního trávení volného času a s tím související trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu. Tato mládež má většinou životní styl, díky kterému se dostává do konfliktů, který je ohrožující pro ně samé nebo pro jejich okolí. Nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb.⁷⁵

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se hlásí k principům poskytování sociálních služeb. Jako významný princip svého fungování proto definují nízkoprahovost. Koncept nízkoprahovosti je způsobem vztahu majority (většiny) k potřebným, kteří by se mohli ocitnout na okraji společnosti; v podstatě je občanským vztahem, jímž má být usnadněn (co nejnezávislejší a co nejproduktivnější) život osob

⁷⁴ Srov. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*, s. 322.

⁷⁵ Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). [online]. © 2008 [cit. 2015-01-12]. Dostupné na WWW: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625>.

jakkoliv handicapovaných.⁷⁶ Nízkoprahovost znamená, aby byla zajištěna maximální dostupnost, tedy snaha odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by cílové skupině mohly bránit ve vyhledání prostor zařízení či využití nabídky poskytovaných služeb.⁷⁷

Jak uvádí Klíma, nízkoprahové zařízení může zprostředkovat zkušenost rizikovým jedincům či skupinám, že odborná pomoc dospělých a jejich zájem na změně chování nemusí být vždy omezujícím a dozorujícím přístupem.⁷⁸

S některými aspekty nízkoprahovosti se můžeme setkat i u dalších forem práce s dětmi a mládeží, jako jsou otevřené kluby (Domy dětí a mládeže), oratoře (Salesiánská centra) nebo školní kluby. Základním rozdílem, oproti nízkoprahovým zařízením, je zaměření jejich programu zejména na naplnění volného času návštěvníků, i když v současnosti se mnohá z těchto zařízení začíná přiklánět více ke kontaktní práci a k nastavení cílů směrem k pozitivním změnám v životě klienta nebo skupiny klientů.⁷⁹

⁷⁶ Srov. JEDLIČKA R., KLÍMA P., KOŤA J., NĚMEC J., PILAŘ J. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, s. 376

⁷⁷ Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [online]. © 2008 [cit. 2015-01-12]. Dostupné na WWW: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625>.

⁷⁸ Srov. JEDLIČKA R., KLÍMA P., KOŤA J., NĚMEC J., PILAŘ J. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, s. 371.

⁷⁹ Srov. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*, s. 325.

3 Etika a etické aspekty sociální práce

V této kapitole bych na úvod vymezila etiku jako vědní disciplínu. Etika se zabývá lidským jednáním z hlediska toho, co je správné a co ne. Etika stojí v základu pomáhajících profesí. Etika teoreticky zkoumá principy a hodnoty, které ovlivňují jednání jedinců tehdy, kdy se svobodně mohou rozhodovat mezi různými možnostmi jednání. V etice jde především o zlepšování kvality života.

V další kapitole bych se snažila popsat a přiblížit, jaké je uplatnění etiky v sociální práci. V sociální práci je důležité si uvědomovat určité propojení sociální práce s etikou, zejména v případě citlivého jednání a komunikace s klienty. Je důležité, aby pracovník dodržoval odpovědný a empatický přístup ke klientům. Sociální pracovník musí také dodržovat Etický kodex sociálních pracovníků ČR, případně Kodex Charity ČR, což se týká zařízení spadajících pod Charitu ČR. Sociální pracovník by měl vždy jednat ve prospěch zájmů klienta a jeho blaha. Důležitým a neopomenutelným úkolem sociálního pracovníka je, aby rozeznal principy a hodnoty a dovedl s nimi patřičně pracovat. Při své práci se může setkat s průnikem systémů hodnot, tedy hodnot osobních, společenských, legislativních a profesních.

V poslední kapitole bych se věnovala obecně etickým dilematům a tomu, jak je dělí jednotliví autoři a píší o nich. Dilema vzniká, když je člověk postaven alespoň před dvě rozhodnutí, přičemž ani jedno z řešení není zcela ideální a optimální. Dilemata mohou být zjevná nebo latentní (skrytá). Zaměřila bych se i na to, jak se liší dělení Musila, Navrátila či Nedělníkové. To se mi bude hodit pro pozdější porovnání s konkrétními dilematy, která jsem zjistila z rozhovorů se sociálními pracovníky.

3.1 Etika

Pojem etika je odvozen od řeckého slova *éthos*, což je možné přeložit jako mrav, zvyk, obyčej i obvyklé místo k bydlení.

Etika je filosofická disciplína, jejímž předmětem jsou hodnotící soudy, které se týkají rozlišování dobrého a zlého. Jako součást tradiční filosofie se snaží poskytnout pravidla a normy lidského chování a jednání.⁸⁰

Příkaský uvádí, že se etika snaží objevit, podle čeho poznáme, zda je naše jednání mravně hodnotné či není. Jinými slovy se dá říct, zda je v souladu s mravními pravidly, nebo jim odporuje.⁸¹

Můžeme říci, že etika je teorií morálky. Etika jako filosofická disciplína je věda o morálce jako stránce společenského života člověka, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání.⁸²

Morálka je soustava pravidel lidského jednání, etika pak tato pravidla zkoumá. Morálku lze nazvat životní praxí a etiku kritickou reflexí této praxe.⁸³

Etický přístup umožňuje rozlišovat mezi subjektivními a objektivními hodnotami. Subjektivní hodnoty chápeme jako schopnost člověka vztáhnout své jednání k systému hodnot, které já sám uznávám za vlastním. V objektivních hodnotách jde o to, co se má obecně vzato uznávat.⁸⁴

Etika se dělí:

- Deskriptivní – cílem je popis mravních rozhodnutí a hodnot, které zastává konkrétní společnost. Tato etika nemá úlohu hodnotící, zjišťovací ani rozhodující, co je a není správné. Úkolem deskriptivní etiky je popis uznávaných hodnotových systémů.
- Normativní – zkoumá normy, kterými se řídí lidé ve svém mravním rozhodování. Zjišťuje, jaké jsou normy chování a jak na jejich základě lidé odlišují, co je správné a co nesprávné. Úkolem normativní etiky je kritická reflexe hodnotových systémů.
- Metaetika – jejím úkolem je logická analýza jazyka etiky.
- Aplikovaná – zabývá se konkrétními problémy, které vybízejí ke zkoumání mravních rozhodnutí a hodnot z hlediska teorií etiky. Příkladem této etiky je etika

⁸⁰ Srov. BRUGGER, W. *Filosofický slovník*. Praha: Naše vojsko, 1994. s. 111.

⁸¹ Srov. PŘÍKASKÝ, J. V. *Učebnice základů etiky*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2000. s. 11.

⁸² Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 11.

⁸³ Srov. PŘÍKASKÝ, J. V. *Učebnice základů etiky*, s. 8.

⁸⁴ Srov. MACHULA, T. *Konzultace etiky v rámci DP*.

sociální práce. Oblast aplikované etiky jednotlivých oborů je někdy označována jako profesní etika.⁸⁵

3.2 Uplatnění etiky v sociální práci

V sociální práci hraje velice významnou roli etika a profesionální hodnoty, což tvoří základ vztahu mezi pracovníkem a klientem. Je důležité si při pomáhajícím vztahu uvědomovat způsoby, jakými pomáháme klientovi a jak tím následně zasahujeme do klientova života. Profesionální pomoc se tak pojí s vysokou náročností na prožívání či rozhodování. Profesionální pracovník svoji práci s klientem zakládá na ohleduplnosti, citlivosti a opoře v kvalitních znalostech a dovednostech.⁸⁶

Clark říká, že profesní etiku lze chápat jako „*specifický normativní soubor závazků, na jejichž základě je možno definovat průběh posuzovaných událostí jako etický nebo neetický*“.⁸⁷

Profesní etika slouží, mimo jiné, k formulaci etického kodexu. Etický kodex napomáhá k seznámení pracovníka se základními hodnotami konkrétní organizace. Jinými slovy, etický kodex je souhrn pravidel či zásad, kterými se mají sociální pracovníci jako profesní skupina řídit. Etické chování není pojené jenom s vnějšími pravidly chování v rámci etických kodexů, ale i s vnitřním přijetím určitých hodnot organizace za vlastní.⁸⁸

Sociální pracovníci mají v rámci své působnosti značnou moc. Protože moc a privilegia mohou být zneužita, je nutný určitý etický kodex, který reguluje jednání členů určité profese.⁸⁹

Dle Úlehly etiku práce není možné vymezit pouze kodexem. Kodexy jsou podle něj užitečné k tomu, aby sociální pracovník nahlédl do problematiky etického hodnocení, nicméně slouží jako zjednodušený model. V profesionální práci hraje velice významnou

⁸⁵ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 377.

⁸⁶ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, s. 471.

⁸⁷ CLARK, C. L. *Social work ethic: Politics, Principles and Practice*. London: Macmillan Press, 2000.

⁸⁸ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, s. 377-378.

⁸⁹ Srov. ŠIMEK, V. *Etické problémy a dilemata v sociální práci*. Přednáška v rámci předmětu Teoretická východiska aplikace etiky v sociální práci. Obor Etika v sociální práci, I. ročník, zimní semestr 2013.

roli celý pracovníkův přístup k životu a lidem. Uvádí, že odlišný přístup bude mít pracovník, který věří, že lidé mohou být dobří a vstřícní, když k tomu mají příležitost. Jiný pracovník zastává názor, že když člověk není omezován pravidly a obavami z jejich nedodržení, zneužije to ve svůj prospěch. Úlehla tím chce poukázat, že jsme ve své práci velice ovlivněni tím, jaké máme představy o světě a lidech. Proto pracovníci v různých profesích zastávají odlišné postoje a vytvářejí protikladní teorie.⁹⁰

Pokud bychom od etického kodexu očekávali, že nám poskytne přesný návod, jak jednat a rozhodovat v dané situaci, vyloučili bychom tím ze hry vlastní úsudek pracovníka. Dostali bychom se tak do paradoxní situace, kdy by etika neměla v etickém kodexu téměř žádný prostor. Konec konců se musíme vyrovnat s tím, že na některé problémy neexistuje návod na dobré řešení.

Pro sociální práci by měla etika pomoci budovat schopnost kritického rozboru profesních situací, které mají vztah k dobru nebo újmě zúčastněných, především klientů. Důležitým faktem je respektovat klientovu svobodu a autonomii. Zároveň se etika snaží přispívat k zdravému sebevědomí sociálního pracovníka, k jeho vědomí zodpovědnosti vůči klientům, vůči zadavateli zakázky i vůči sobě samému, a to vše při zachování pracovní pohody a osobní integrity.

Takto navržené pojetí etiky dává prostor pro tzv. kritickou sociální praxi – tedy pro uvážlivé a kriticky posuzované aplikování výchozích principů, zákonů, kodexů a specifických zásad sociální práce.

Smyslem etiky v sociální práci je však především sociálnímu pracovníkovi umožnit, aby příslušné principy a hodnoty rozeznal a dovedl s nimi pracovat v kontextu.⁹¹

Pojetí etiky pro sociální práci předpokládá schopnost analýzy problematických situací a vynášení etických a hodnotových soudů nad uskutečněným nebo zamyšleným jednáním. Napětí, jehož jsme v řešení etických problémů a dilemat v sociální práci svědky, má svůj původ v průniku rovin hodnot, které se při řešení konkrétního případu objeví. Podle Fischera existuje systém hodnot, se kterými se sociální pracovník ve své

⁹⁰ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. s. 114.

⁹¹ Srov. FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. JABOK, 2008. s. 18-19.

profesi setkává. ⁹² Profese je chápána jako souhrn principů, kompetencí a povinností, které otevírají i ohraničují prostor pro výkon určitého povolání. ⁹³

V každém oboru je pojem hodnoty chápán zcela odlišně. Obecně je možné hodnoty definovat jako vše, co považujeme za významné a důležité. Hodnoty vycházejí z morálky. Dá se je pokládat za normativní standardy mající vliv na naše rozhodnutí pro jednu z možností jednání. ⁹⁴ Na těchto hodnotách jsou založeny principy práce s klienty. „*Hodnoty vytvářejí v člověku všeobecné standardy a ideály, dle kterých hodnotíme naše a jiné jednání a jsou zdroji všeobecných povinností.*“ ⁹⁵

System hodnot

Osobní hodnoty – vstupují jako první východisko při řešení etického dilematu. Jde o to, že situaci řeší sociální pracovník z pozice sebe samotného, většinou intuitivně na základě svých zkušeností. Osobní hodnotou může být důvěra v člověka, snaha pomoci spíše než odmítnout, nenechat za sebou nevyřešený případ. Tento systém hodnot je potřeba ve své profesi brát jako primární a nadřadit ho jiným systémem hodnot je možné pouze v ojedinělých případech.

Společenské hodnoty – tyto hodnoty se projevují ve zvyku společnosti jak v individuálním jednání s klienty, tak i v legislativě, v úmluvách, profesních kodexech a strategiích práce jednotlivých organizací. Pronikají také i do osobní roviny hodnot, proto je nelze přijímat nekriticky.

Legislativní hodnoty – právo a legislativa jsou hodnotovou rovinou, která je specifická psaným systémem zákonů. Právo je třeba vidět z hlediska společenského, tedy i hodnot, které samy o sobě nemusí vést k ideálnímu řešení. Právní ustanovení a normy je třeba aplikovat kriticky, což znamená vzít v úvahu nejen literu, ale také ducha právní normy. Právo je totiž možné vykládat různými způsoby. Legislativa se neustále vyvíjí, ale hodnoty lidských práv mají významnou roli nadále.

Profesní hodnoty – nemají závaznost právního charakteru, ale jsou zde profesní organizace, které mohou nějakým způsobem výkon profese ovlivnit. Snaží se chránit klienta i sociálního pracovníka vytvořením hranic, ve kterých svou profesi vykonává. Vyrovnání se s hodnotami dané profesi pro sociálního pracovníka znamená, že skrze výkon konkrétní odbornosti na sebe bere mravní i právní zodpovědnost za jednání dle

⁹² Srov. FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 65.

⁹³ Srov. BECKETT, CH., MAYNARD, A. *Values and ethics in social work*. London: Sage, 2005. s. 69.

⁹⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 49.

⁹⁵ BECKETT, CH., MAYNARD, A. *Values and ethics in social work*, s. 7.

příslušného profesního étosu. Může nastat i situace, kdy pracovník není schopný vykonávat určitou profesi s přihlédnutím na vlastní systém hodnot.

Hodnoty organizace – profesní hodnoty tvoří široké spektrum, které se pro větší efektivitu v některých organizacích dále vymezuje. Pracovník pak na sebe bere zodpovědnost za jednání v souladu se specifickými hodnotami dané organizace. Mohou zde být i určitá specifická ustanovení a postupy, kterými se organizace řídí.⁹⁶

Clark shrnul základní hodnoty pro dobrou sociální praxi v osmi pravidlech: respekt ke klientovi, otevřenost a důvěryhodnost ve vztahu ke klientovi, kompetence sociálního pracovníka, ochota pracovníka jít nad rámec svých povinností, využívání nových efektivních metod sociální práce, legitimita (oprávněnost) intervence do klientových vztahů, spolupráce a odpovědnost vůči klientovi, vysoká kvalita služby.⁹⁷

Principy práce s klientem zformoval koncem 50. let 20. stol. americký katolický kněz Felix Biestek. Původně byly určeny pro práci s jednotlivci, kteří se dobrovolně setkali se sociálním pracovníkem (tzv. dobrovolní klienti). Jedná se o sedm následujících principů sociální práce: individualizace, vyjadřování pocitů, empatie, akceptace, nehodnotící postoj (nemoralizování), sebeurčení, diskrétnost.⁹⁸

Banksová zase upozorňuje na to, že není pouze jeden obecně uznávaný systém principů. Lze odvodit čtyři základní principy, které jsou pro sociální práci základní. Jedná se o podporu klienta a respekt k jeho právu na sebeurčení, podporu welfare klienta (dobrého života), rovnost a distributivní spravedlnost.⁹⁹

Většina rozhodnutí v sociální práci v sobě zahrnuje komplex etických, technických, právních, ale i politických bodů, které jsou vzájemně propojeny. Etické principy nebo hodnoty, podle kterých se sociální pracovník řídí, ovlivňují způsob, jakým bude interpretovat zákony.¹⁰⁰

Sociální pracovníci jako profesní skupina sdílejí společné hodnoty, které jsou pro jejich práci významné. Určují totiž povahu sociální práce i povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegy i širší společností. Hodnoty také ovlivňují to,

⁹⁶ Srov. FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 66-67.

⁹⁷ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 39.

⁹⁸ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 49-50.

⁹⁹ Srov. Tamtéž, s. 55.

¹⁰⁰ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 24.

jakou metodu práce sociální pracovník použije, a jsou klíčové při řešení etických dilemat.¹⁰¹

Základní hodnotou pro pracovníky v pomáhajících profesích je zcela jistě respekt ke klientovi. Od něj se pak odvíjejí další profesní hodnoty.

V rámci profesní etiky v pomáhajících profesích existuje shoda, co se týče základních hodnotových konceptů, jejich filozofických zdrojů a ideálů. V praxi se však jejich konkrétní aplikace na péči o klienta mohou lišit.

Pracovníkovo pojetí respektu bude zcela určitě ovlivněno nejenom tím, jak respekt chápe v jeho pomáhající profesi, ale také především tím, jaké má hodnoty v osobním životě.¹⁰²

Podle Řezníčka profese sociální práce předepisuje svým příslušníkům několik instrumentálních hodnot ověřených několikagenerační praxí. Mezi tyto hodnoty patří: respektování svobodného rozhodování klienta, respektování důvěrnosti sdělovaných informací, respekt vůči rozdílům mezi lidmi, respektování jejich důstojnosti, individuální přístup ke klientovi, maximalizace spoluúčasti klientů, zodpovědnost vůči klientům i zaměstnavateli.¹⁰³

Někteří autoři zastávají názor, že etické rozhodování nezávisí pouze na morální zralosti či profesionalitě pracovníků. Proto se rozlišuje praxe sociální práce na defenzivní a reflexivní.

Defenzivní praxe (obránná, obranářská) – je typická tím, že sociální pracovník jedná podle směrnic a předpisů a plní tak povinnosti dané zákonem a zaměstnavatelem. Předepsané postupy ho sice omezují, ale také i chrání před vlastní odpovědností. Pracovníci v tomto případě vědí, podle čeho mají hodnotit různé situace a jaké zdroje mají k dispozici, aby dosáhli cílů. Problémem v této praxi se jeví, že klienti jsou přeměněni, aby vyhovovali určitým podmínkám organizace. Správně by však mělo být, aby organizace byla schopna reagovat na potřeby klientů a podle toho být přetvářena.

Reflexivní praxe – sociální pracovník, který dokáže svoji praxi reflektovat, je schopen etická dilemata identifikovat a rozpoznat. Je si více jistý svými osobními hodnotami a i hodnotami profese. Zároveň je vyrovnaný s nejistotou, která tuto práci provází a je připraven nést rizika, která mohou z jeho rozhodnutí vyplynout. Uvědomuje

¹⁰¹ Srov. SMUTKOVÁ, L. *Sociální práce s rodinou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. s. 13.

¹⁰² Srov. NEČASOVÁ, M. Respekt ke klientům na praktickém příkladě. *In Sociální práce/Sociální práce 4/2004*, s. 39-40.

¹⁰³ Srov. ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. s. 75.

si, že mohou být v rozporu profesní hodnoty, osobní hodnoty a hodnoty zaměstnavatele.¹⁰⁴

Otázkou je, jak jednat s rizikovou mládeží eticky? Výchovný styl je postup, kterým vychovávající ovlivňuje rozvoj etického chování vychovávaných. V případě práce s mládeží je důležité z jedinců vytvořit skupinu či spíše společenství, ve kterém budeme usilovat o vzájemný vztah mezi sebou. Naším úkolem je také pomoci mladému člověku objevit svou vlastní hodnotu a rozvinout ji. V člověku existuje tendence přijmout názor, který na něj mají druzí, zvláště pokud se jedná o uznávané autority. Jedná se o jeden z nejsilnějších výchovných prostředků, který však předpokládá pozitivní vztah mezi knězem či katechetou a dospívajícím. Dospívající chce být samostatný a snaží se převzít vlastní iniciativu. Nabádání slabou intenzitou příliš neovlivní dospívajícího v jeho chování, naopak tomu velmi intenzivní nabádání může vzbuzovat spíše opačný účinek. Největší účinek pro zvyšování prosociálnosti má nabádání střední intenzity spojené s vhodnými argumenty. Vyslovení pochvaly, vyslovení sympatie a souhlasu, nejen pro dospívajícího, často znamená více než jakási slibovaná odměna. Je proto důležité hovořit s mladými jako se sobě rovnými, být otevřený vůči jejich potřebám a názorům, svěřovat jim přiměřenou zodpovědnost apod.¹⁰⁵

3.3 Etická dilemata

Při řešení dilematických situací není možné najít jasně stanový postup, který nám řekne jak dané dilema vyřešit. Vždy záleží především na zkušenosti, schopnosti a vědomosti sociálního pracovníka, jak se k dané situaci postaví. V přístupu jednotlivých pracovníků se odráží jejich celková individuální osobnost, momentální životní situace, a to včetně osobních nebo zdravotních problémů, kterými zrovna procházejí.

¹⁰⁴ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, s. 386-387.

¹⁰⁵ Srov. KOL. AUTORŮ. *Na cestě s etickou výchovou*. Sborník přednášek semináře, Kroměříž 2004, Praha: Luxpress, 2005. s. 100.

Řecký výraz dylema označuje dvojaký argument v konfliktních složitých situacích. Všeobecně potom dilematem rozumíme výběr mezi dvěma nebo více nechtěnými možnostmi.¹⁰⁶

Etické dilema nastává, jsou-li dvě (případně i více) morální hodnoty stejně platné či odůvodněné v rozporu a sociální pracovník musí volit, kterou z možností uskuteční. V každém střetu zájmu nemusí jít o morální hodnoty, může se jednat také o přání či zájmy pracovníka, organizace i dalších zúčastněných. Přání a zájmy uživatele služby nelze automaticky na morální hodnoty povyšovat.¹⁰⁷

Naproti tomu řecké slovo problém označuje diskutabilní, složité situace, které vyžadují řešení. **Etické problémy** mají alespoň jedno správné řešení, nebo jednu možnost správného řešení. Rozhodování v některých situacích může být těžké, složité nebo problematické, ale pokud existuje správné řešení, nemůžeme mluvit o dilematu.¹⁰⁸

Heidbrink popisuje morální dilema, které je podle něj tísnivou situací, kdy se musíme rozhodovat mezi dvěma možnostmi. Přitom obě tyto možnosti obsahují cosi negativního. Dilema má podle něj formu sporného konfliktu.¹⁰⁹

To co se jeví jako etický problém pro jednoho pracovníka, se pro jiného může jevit jako dilema. Vše závisí na samotné osobnosti sociálního pracovníka, jak chápe danou situaci, jak je zkušený v morálním rozhodování a jaký je žebříček jeho osobních hodnot.¹¹⁰

Nečasová uvádí, že jsou tři oblasti, ve kterých může často docházet k etickým problémům a dilematům. Může se jednat o oblasti týkající se práv a kvality života jednotlivců, oblasti týkající se obecného blaha a v neposlední řadě oblasti týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku.¹¹¹

¹⁰⁶ Srov. THOMSON, I. E., MELIA, K. M., BOYD, K. M. *Nursing Ethics*. Edinburgh: Churchill Livingstone, 2000.

¹⁰⁷ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, s. 379.

¹⁰⁸ Srov. THOMSON, I. E., MELIA, K. M., BOYD, K. M. *Nursing Ethics*.

¹⁰⁹ Srov. HEIDBRINK, H. *Psychologie morálního vývoje*. Praha: Portál, 1997. s. 70

¹¹⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 7.

¹¹¹ Srov. Tamtéž, s. 7.

Morální orientace sociálních pracovníků sehrává v procesu vzniku a zvládní dilemat práce s klientem klíčovou roli. V některých ohledech se však nedá zcela jasně říci, v čem tato úloha spočívá, jak uvádí Musil a Nečasová.¹¹²

Proces vzniku dilemat probíhá ve čtyřech na sebe navazujících fázích. Na začátku jsou pracovníci konfrontováni s nesourodými pracovními podmínkami. V další fázi pracovníci prožívají zkušenost s nesourodými pracovními podmínkami. Poté se v očích sociálních pracovníků mění v dilema jen ty konflikty očekávání, vůči kterým jsou pracovníci morálně citliví. To znamená, že jsou schopni si uvědomit morální povahu této situace a díky tomu číst morální dilema v reálné situaci. Pokud morální ideály a hodnoty činí sociální pracovníky morálně citlivými, dilema prožívají jako obtížné rozhodnutí mezi těžko slučitelnými možnostmi. Je víceméně jisté, že sociální pracovníci se nebudou daným dilematem více zabývat či ho řešit, pokud si jsou vědomi, že volba mezi neslučitelnými možnostmi není věcí jejich vlastní odpovědnosti. Pokud ale pocit odpovědnosti za uskutečnění volby mají, vyvstává před nimi neodbytné dilema.¹¹³

Pokud sociální pracovníci neprožívají morální dilema, jsou pro to většinou tři důvody. Může to být důsledek morální necitlivosti a neuvědomování si morální povahy dané akce. Dalším důvodem je efekt jasných hodnotových priorit, které umožňují jasnou volbu. V neposlední řadě to může být projev stavu, který je vyvolán rutinou. „*Morální problematičnost určité situace se může vytratit, jakmile se ustálí vzor postupu a řešení.*“ Pokud je sociální pracovník „*rutinně konfrontován s potencionálně obtížnými rozhodnutími, zvyk a ospravedlnění je morální problematičnosti zbaví.*“¹¹⁴

Reamer navrhuje sociálním pracovníkům možný postup při řešení etických dilemat, který jim může být určitým způsobem nápomocný. Nejprve je nutné etické dilema identifikovat a současně s tím i hodnoty a povinnosti, které stojí v konfliktu. V druhé fázi je důležité si říct, kterých jednotlivců, skupin či organizací se řešení daného dilematu dotkne. Poté v třetí fázi nastane rozvaha možných způsobů jednání včetně zamyšlení se nad kladnými i zápornými stránkami pro zúčastněné a společnost. Zde se musí brát v úvahu veškerá pro i proti, tedy výhody a nevýhody každého způsobu

¹¹² Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. Zvládní nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In: Šrajer, J., Musil, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice, Brno: Albert, 2008. s. 83.

¹¹³ Srov. Tamtéž, s. 88-89.

¹¹⁴ FLECK-HENDERSON, A. *Moral reasoning in social work practise*. Social Service Review, 1991. s. 183-202.

jednání. Pomocť nám k tomu mohou etické teorie a principy, etická doporučení, etický kodex a právní normy, metody sociální práce a v neposlední řadě i osobní hodnoty sociálního pracovníka. Důležitá je i supervize případně konzultace s kolegy a dalšími odborníky.¹¹⁵

Dilemata mohou být zjevná, nebo latentní. Zjevná dilemata se vyskytují u sociálních pracovníků, pokud je jejich pracovní podmínky nutí k tomu, aby si volili mezi dvěma neslučitelnými možnostmi. Pracovníci většinou naleznou nějaké oslabující řešení. Okolnosti ztěžující tuto volbu mohou poté pominout a naléhavost dilematu ustoupí do pozadí. Když pracovníci na tyto okolnosti zapomenou, ze zjevného dilematu se stává dilema latentní. To však neznamená, že zjevné dilema zcela zmizí. Pracovníci si zvyknou je oddalovat. Nicméně naše paměť je dlouhodobá, latentní dilema tak pouze čeká v pracovnících na určité oživení a na znovu přeměnění na dilema zjevná.¹¹⁶

Je nutné zmínit ještě jedno rozlišení dilemat, se kterými se sociální pracovníci v praxi setkávají. Jedná se o dilemata všední a strategická. Strategická dilemata se zabývají významem služeb sociálních pracovníků pro společnost. Zvládání strategických dilemat ovlivňuje podobu operační strategie organizace, v níž sociální pracovníci pracují. Všední dilemata jsou každodenním jevem sociálních pracovníků. Tato dilemata lépe postihují přímou práci s klientem a jsou to dilemata, která se bezprostředně týkají způsobu každodenní, běžné práce s klienty.¹¹⁷

Dle Musila se sociální pracovníci setkávají ve své každodenní praxi se sedmi typy všedních dilemat. Všední dilemata před pracovníky stojí tehdy, když nemohou se svými klienty jednat tak, jak by si představovali. Může to být z důvodu nepříznivých pracovních podmínek, anebo když mohou uplatnit v daných podmínkách odlišné, stejně přijatelné, ale těžko slučitelné postupy.

Předpokládám, že na základě výzkumné sondy, kterou budu provádět, by se u sociálních pracovníků mohla objevovat některá podobná dilemata pojmenovaná Musilem:

množství klientů, nebo kvalita poskytovaných služeb;
zasáhnout, či nezasáhnout;

¹¹⁵ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 48.

¹¹⁶ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale ...*“. Brno: Marek Zeman, 2004. s. 38-39.

¹¹⁷ Srov. Tamtéž, s. 149.

neutralita, nebo favoritismus, jinými slovy rovnocenný přístup ke všem klientům, nebo upřednostňování některého z nich. ¹¹⁸

Navrátil ve své knize uvádí, že v sociální práci zejména ve 20. století vzniklo několik protikladných tendencí, které lze označit jako vývojová dilemata. Může se jednat o formalizaci a de-formalizaci, profesionalizaci a de-profesionalizaci, normativnost a nenormativnost, pomoc a sociální kontrola, polyvalence a specializace, sociální práce jako věda a umění. ¹¹⁹

Z tohoto výčtu dilemat pojmenovaných dle Navrátila předpokládám, že by se nejčastěji mohlo vyskytovat dilema typu pomoc a kontrola.

Nedělníková uvádí, že v rámci terénní sociální práce byla vymezena tato dilemata:

1. Rozhodování mezi protichůdnými zadáními
 - zakázka uživatele x zakázka veřejné instituce
 - zájem uživatele x veřejný zájem
 - členové téže rodiny mají protichůdné zájmy
 - pracovník pracuje současně s klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě
2. Dilemata pomáhajícího vztahu
 - otázka hranic ve vztahu ke klientům
 - dilema pomoci a kontroly
3. Dilemata volby způsobu řešení
 - tendence zasahovat pod tlakem okolností tam, kde nedostačuje kvalifikace
 - volba strategií, které mohou pro klienta představovat určité riziko
4. Dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit
 - dilema nároků profese a vlastního bezpečí
 - dilemata vycházející z vlastních nezpracovaných témat či osobnostního nastavení
5. Dilema, zda má pracovník přijmout pracovní pozici v místě, kde žije. ¹²⁰

¹¹⁸ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale ...*“, s. 44.

¹¹⁹ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. s. 18-21.

¹²⁰ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, s. 380-383.

4 Etická dilemata s rizikovou mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

V této kapitole jsou vymezena konkrétní etická dilemata, která vyplývají z praxe sociálních pracovníků při práci s rizikovou mládeží.

Výzkum byl realizován v prosinci roku 2014. Dilemata byla identifikována na základě výzkumné sondy – konkrétně metodou dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru. Tyto rozhovory jsem vedla s šesti respondenty pracujícími s danou cílovou skupinou v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Konkrétně jsem hovořila s pěti ženami a jedním mužem. Výzkum je zaměřen na zařízení v kraji Vysočina, která jsou nejbližší k místu mého bydliště. Dilemata jsou stručně popsána. Tematicky podobná dilemata byla pro větší přehlednost přiřazena k sobě a mnou pojmenována. Vzniklo mi tak deset typů dilemat. Ke každému dilematu či skupině dilemat je pak popsán postup, který respondenti zvolili pro řešení situace nebo vyplývá ze standardů kvality organizace či odborné literatury.

S pracovníky byl veden polostrukturovaný rozhovor v jednotlivých zařízeních během prosince roku 2014. S jejich souhlasem byl rozhovor nahráván na diktafon a následně písemně zpracován. Přepis rozhovorů s jednotlivými pracovníky uvádím v příloze.¹²¹ Schůzka byla vždy předem domluvená tak, aby nenarušovala chod zařízení. Jednotlivé rozhovory s pracovníky trvaly průměrně 30-45 minut. Výzkum tvořil dohromady šest otázek,¹²² z toho jedna otázka byla zcela základní a stěžejní pro účely mé diplomové práce.¹²³ První otázka naopak sloužila pro představu, jak dlouho se pohybuje sociální pracovník na poli sociální práce.¹²⁴ Tyto otázky jsem pracovníkům dopředu neposílala. Seznámila jsem je s nimi až na začátku samotného rozhovoru. Nemělo by tedy docházet k eventuálnímu zkreslení sebraných dat. Respondenti byli ujištěni o tom, že bude zajištěna anonymita všech získaných dat. Se zveřejněním dat všichni tázaní respondenti souhlasili.

¹²¹ Příloha III – Přepis rozhovorů respondentů, s. 83-97.

¹²² Příloha II – Otázky pro pracovníky, s. 82.

¹²³ Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? A jak jste dané dilema řešil?

¹²⁴ Otázka č. 1: Kolik let máte praxi v sociální práci?

4.1 Etický kodex sociálních pracovníků ČR versus Kodex Charity ČR

Jeden z respondentů uvedl dilema: „*Jak nakládat s tím, že poskytnout klientovi veškeré informace o možných způsobech řešení jeho situace, anebo poskytnout jenom ty informace, které ctí Charita?*“ To se může týkat otázky interrupce, bezpečného sexu či homosexuality. Pokud podá veškeré informace např. ohledně interrupce u nezletilé dívky, může se tak dostat do rozporu s Kodexem Charity. Pokud tyto informace nepodá, může v budoucnu pociťovat určitou osobní zodpovědnost a výčitky svědomí za případné problémy této dívky.

Sociální pracovník chápe Kodex Charity z pohledu toho, jak ctí etiku organizace – tedy hodnoty organizace. Naproti tomu Etický kodex sociálních pracovníků, jak ctí osobní hodnoty. Jako řešení vidí domluvu. Ctí Etický kodex sociálních pracovníků, takže klientovi podává veškeré informace (fakta), ale zaujímá k tomu i postoj za organizaci a podává informace k tomu. (respondent č. 1)

Podobné dilema lze shledat u respondenta, který velmi často naráží na konfrontační témata v Kodexu Charity. Pokládá si otázku: „*Mohu se vůbec s klienty otevřeně bavit o eutanazii, interrupci či smrti jako takové?*“ Sociální pracovník uvedl příklad, že v nedávné době musel zrušit besedu ohledně smrti z etického pohledu sociálního pracovníka Charity. Na základě diskuze a dohody s kolegy, kteří mají na starosti to, zda jsou dodrženy etické otázky, byla tato beseda zrušena. Byla určena pro klienty i pro širokou veřejnost. Pracovníkovi se dostalo odůvodnění, že jako církevní organizace se nemůže ztotožňovat s jakýmkoliv věcmi. Pracovník nebyl spokojený s tím, že něco musel osobně zrušit a navíc mu nebylo vysvětleno a nerozuměl úplně proč. V podstatě podlehl tlaku okolí, respektive vedení, a nebyl s tímto řešením sám ztotožněn. Což vyvolává otázku, zda udělal pracovník dobře, že besedu zrušil, když to sám osobně nechtěl nebo ji rušit neměl ani pod tlakem vedení? „*Smrt je téma, které je a mělo by být otevřené ve společnosti, mělo by se o ní mluvit i s klientem. U klientů může kolikrát docházet k demonstrativním sebevraždám, a proto by se o tom mělo s klienty mluvit.*“ (respondent č. 5)

4.2 Hranice oznamovací povinnosti

Dilema vychází z možného protikladu zájmů klienta a společnosti, zejména při takové činnosti, která podléhá ohlašovací povinnosti nebo ji lze chápat jako protispolečenskou. Nedělníková tento typ dilematu označuje jako zájem uživatele versus veřejný zájem.¹²⁵ Jinými slovy se níže uvedené dilematické situace dají také pojmenovat jako mlčenlivost versus ochrana klienta.¹²⁶

Je nutné zdůraznit, že je rozdíl mezi oznamovací a informační povinností. Oznamovací povinnost se vztahuje k povinnostem vyplývajícím z trestního zákona č. 40/2009 Sb. Oproti tomu informační povinnost se vztahuje k zákonu o sociálně právní ochraně dětí dle zákona č. 359/1999 Sb. Oznamovací povinnost se tedy může týkat např. držení návykových látek, informační povinnost např. týrání dětí.¹²⁷

Dilema co je na hranici oznamovací povinnosti, tedy otázka anonymity versus nezletilí klienti se objevovalo téměř u všech respondentů. „*Jak vyrovnat a vybalancovat to, co je nejlepší pro klienta? Mám zůstat v rovině, že klient má možnost přijít a povědět pracovníkovi něco osobního a já s tím neudělám nic víc z pozice dospělého nebo naopak zasáhnout a oznámit tuto situaci, i když ty věci nejsou třeba na oznamovací povinnost?*“ Sociální pracovník uvedl příklad, kdy měl podezření na týrání. To však bylo velice nekonkrétní. Jednalo se o určitý subjektivní pocit pracovníka, že se něco děje a pracovník nevěděl, co má udělat.

Pracovník to řešil z takové pozice, že už si troufl být trochu více osobní a riskl, že mají důvěru s návaznými službami a s kterými to konzultoval, aniž by situace byla vyjednaná se samotným klientem. Sociální pracovník dané řešení vyhodnotil ve prospěch klienta, kdy potřeboval ještě zjistit nějaké informace, aby se mohl rozhodnout co dál. Jednalo se totiž o nezletilého klienta. Sám nakonec dodal otázku, kterou mu vylíčená situace navozuje: „*Jeví se to jako neetické?*“ (respondent č. 1)

V tomto případě sociální pracovník převzal nad situací a klientem kontrolu. I kontrola může být v řadě situací nevyhnutelná a potřebná zejména v případech, kdy je

¹²⁵ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Typická dilemata a etika terénní sociální práce. In *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 41.

¹²⁶ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. s. 57.

¹²⁷ Srov. Tamtéž, s. 57.

nutné usměrnit chování klienta nebo jiných osob, případně řídit jeho jednání v krizových situacích. Profesionálně prováděná účinná kontrola je často nezbytnou a užitečnou cestou k otevření následné spolupráce. Úlehla zmiňuje, že není možné posoudit, zda je lepší pomoc nebo kontrola. Jedná se o dvě různé činnosti, které by měl sociální pracovník umět rozlišit.¹²⁸

Kopřiva uvádí, že rozhodnutí pracovníka týkající se např. oznámení o podezření z týrání, může klient v určitých situacích chápat jako projev nepřátelství a konec konců může dojít i ke ztrátě kontaktu a důvěry. Nicméně pracovník často musí určité pravomoci vykonat.¹²⁹

Podobný typ dilema navozuje v jiném sociálním pracovníkovi otázku: „*Co je vlastně na hranici ohlašovací povinnosti?*“ Může se jednat o souvislosti s nezletilými dětmi nebo i dospělými a jejich páchaní trestných činů. Konkrétně uvádí třeba „dealování“ drog. „*V jaké situaci už je to na hranici? Mám to oznámit či ne?*“ Pracovnice říká, že starší klienti už se v tom vyznají a radí pracovníkům, ať se více neptají nebo je taky zavřou.

Dalším příkladem je i podezření na týrání nesoucí sebou otázku: „*Kam až zasáhnout tedy do jaké míry? Nebo raději nezasahovat vůbec?*“

Řešení prý většinou nezůstává pouze na jednom sociálním pracovníkovi, ale řeší se to v rámci týmu na supervizi. (respondent č. 2)

Další příkladem je, když se sociální pracovník společně s klientem baví o situacích, kde naráží na trestnou činnost. Pracovník říká: „*Na jednu stranu se v zařízení snažíme budovat s klientem vzájemnou důvěru a bezpečí, aby se nám mohl svěřit se svým problémem. Na druhou stranu máme oznamovací povinnost.*“ Občas se dostane i na takové téma, kdy se řeší první sex, šikana, prodávání omamných látek.

„*Na jedné straně jsme rádi, že se nám klient otevře a svěří s problémy, které má, abychom je společně mohli řešit a pomoci. Zároveň se pereme s tím, že pokud nám klient sdělí něco závažného, musíme to ohlásit.*“ Pracovník poznamenává, že se však klientům říká dopředu, aby si sám zvážil, zda jim chce problém opravdu sdělit. Dodává: „*Ale i tak se já osobně peru s tím, že zrazuji jeho důvěru.*“ (respondent č. 4)

¹²⁸ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 20-21.

¹²⁹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s. r. o., 2000. s. 41.

Nedělníková uvádí, že mohou být čtyři typy uvážených rozhodnutí sociálního pracovníka. Jedná se o čtyři situace rozhodnutí, kdy se sociální pracovník střídavě dostává do souladu nebo rozporu s etickými standardy a právními předpisy. Třetí situací je zmíněno rozhodnutí sociálního pracovníka, které je v souladu s právními předpisy, ale odporuje etickým principům profese. V této situaci sociální pracovník může zažívat výrazné dilema (např. sociální pracovník dodrží oznamovací povinnost, která se netýká osob bez způsobilosti k právním úkonům ani nejde o ohrožení další osoby). V takové situaci sociální pracovník zasáhne a oznámí ji. Opačným příkladem je čtvrtá situace, kdy rozhodnutí sociálního pracovníka je v souladu s etickými standardy, nikoli s právními předpisy. V tomto případě se jedná o velmi výrazné dilema zakládající porušení práva.¹³⁰

Jiný respondent také uvedl podobné dilema. Sám ho pojmenovává jako tolerance vůči některým věcem. Popisuje situaci, kdy pracovník ví, že je klient uživatelem nějaké návykové látky a dokonce ví, že ji má u sebe.

Pracovník danou situaci řeší s klientem, snaží se o tom s ním bavit, ale neoznamuje to. Je mu jasné, že by poté s klientem skončil veškerý kontakt a především důvěra. (respondent č. 6)

Respondent upozorňuje na situaci sexu pod 15 let. Respondent si pokládá otázku: „*Funguje v tomto případě ohlašovací povinnost?*“ Pracovník uvedl příklad, kdy se mu svěřila dívka, že měla dobrovolný styk s chlapcem. To v něm budilo řadu otázek: „*Stačí pouze, aby rodiče o tom věděli? Je to dostačující? Má se situace řešit nějak dál i s policií nebo ne?*“ V pracovníkovi se nejvíce pralo, že se jednalo o dobrovolný styk. Dívka ho chtěla, nejednalo se o sexuální zneužívání.

Řešení v tomto případě nezůstalo pouze na jednom pracovníkovi, ale bylo v rámci domluvy v týmu na postupu. Sociální pracovník si nechal právní poradu, zda bude opravdu dostačující to pouze nahlásit rodičům.

Definitivním řešením bylo, že sociální pracovníci řekli klientce, že je potřeba, aby o této situaci řekla doma rodičům a ať poté přijdou s matkou do zařízení. Pokud klientka bude odmítat a rodičům situaci neoznámí, nahlásí to sami sociální pracovníci rodičům. Klientka prý nakonec s matkou přišla a řešili to poté společně. (respondent č. 3)

¹³⁰ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, s. 379-380.

Musil ve své knize popisuje podobné dilema v kapitole s názvem Zasáhnout, či nezasáhnout, kdy zmiňuje, že je důležité klienta upozornit na omezenou důvěrnost informací. Je tedy nezbytně nutné klienty již na začátku upozornit, že mlčenlivost, kterou je sociální pracovník povinen zachovávat, se nevztahuje na zcela všechny svěřené informace. Samozřejmě by měl být každý klient seznámen s omezenou důvěrností informací i při vstupu do služby a být si tak vědom možných důsledků.¹³¹

4.3 Vztah klient - pracovník

Sociální pracovník uvedl dilema, kdy si klient o něco žádá a pracovník u něj vnímá jako důležité něco zcela jiného. Otázka zní: *„Mám zůstat s klientem v tom, co on sám si žádá, nebo se zaměřit, co je pro něj důležité?“* Klient přijde s nějakým kouskem problému a my jako pracovníci vidíme celý komplex problémů k řešení.

Pracovník to chápe jako určité vnitřní dilema, jak sám sebe ustát. Pomáhá mu v tom především sebezkušenost. Nedávat nevyžádané rady. (respondent č. 1)

S jinou, ale přesto podobnou situací, se setkává další pracovník. Etické dilema má spojené i s extremistickými tématy. Konkrétně uvádí seskupení zaměřená proti menšinám ve společnosti. Do zařízení dochází častokrát i klient, který se hlásí k pravicovému extremismu. Pro sociálního pracovníka je pak nepříjemné, když dochází při rozhovoru pracovníka s klientem k otevřenému projevu nenávisti vůči nějaké skupině. Pracovník to řeší tak, že danou situaci reflektuje formou diskuze. Klienta neodsuzuje, jelikož cítí, že jeho povinností je nikomu nic nevnucovat. I když si může myslet, že klientovi názory a postoje nejsou správné, nemůže mu to předhazovat. (respondent č. 5)

Jiné uvedené dilema je definované, kam až zajít s nabídkou pomoci? Kdy má pracovník řešit problémy ještě za klienta, a které má nechat jenom na něm a na jeho rozhodnutí? *„Mám přijmout jeho rozhodnutí, i když jako pracovník vím, že je nesprávné?“*

Tuto situaci řešili na týmové supervizi, kde se došlo k závěru. Jsou určité hranice, za které už pracovník nemůže, a které musí zcela jistě respektovat. *„Jako pracovník si*

¹³¹ Srov. MUSIL, L. *„Ráda bych vám pomohla, ale ...“*, s. 142.

mohu myslet, že klientovo rozhodnutí není podle mě správné, ale je to jeho život a jeho právo se rozhodnout podle svého uvážení. Já jako pracovník to však mohu nějakým způsobem reflektovat.“ (respondent č. 2)

Zcela opačně se vyjádřil jiný pracovník. Podle něj se osobními dilematy výše uvedeného typu nesečkává. Za dobu své praxe už se dokáže odpoutat od osobního a ponechat to spíše na rozhodnutí klienta. Pracovník je mu však nápomocný jeho situaci reflektovat z celospolečenského hlediska. (respondent č. 5)

Jedním z etických principů dle Biesteka je respektovat klientovo právo na sebeurčení. Sociální pracovník má povinnost respektovat klientovo právo na sebeurčení, což pro klienta znamená vybrat si vlastní řešení situace a rozhodnout o něm během socioterapeutického procesu. Sociální pracovník má za úkol klienta podpořit, zprostředkovávat informace a pomáhat mu používat dostupné prameny ve společnosti. Klientovo právo na sebeurčení je ale omezeno klientovou kapacitou dělat pozitivní a konstruktivní rozhodnutí v rámci obecných právních a morálních zákonů. Klientovo svobodné rozhodování je právem vyplývajícím z vážnosti, kterou má každá lidská bytost. Aby se klient mohl rozhodnout, musí mu sociální pracovník pomoci vidět svůj problém s náležitou perspektivou budoucího vývoje. Musí klienta také seznámit se stávajícími prameny možné pomoci.¹³²

Jiné dilema nastává tehdy, když se dostává do rozporu jedno z pravidel klubu, tedy anonymita¹³³ a důvěřivost v klientovo tvrzení. Klub, ve kterém je pracovník zaměstnán, je přístupný od 11 let, ale je zde zachována anonymita. Chlapec, který přišel na klub poprvé, pohotově pracovníkovi odpověděl, že mu 11 už bylo a věděl i rok narození. Po nějaké době přišel jiný pracovník z klubu s tím, že má podezření, že chlapci může být méně než 11 let. Pracovník, který klienta měl na starost, s ním však už uzavřel dohodu a po tomto zjištění se bál, že nebude klient spadat do jejich cílové skupiny. Byl si vědom, že si od chlapce nevyžádal žákovskou knížku, což lze, aby se o věku ujistil a zkontroloval ho. Pracovník si pokládal otázku: „*Měl jsem klientovi takto důvěřovat?*“

¹³² Srov. NOVOTNÁ, Věra. *Etika sociální práce a nové poznatky v péči o defektní děti a mládež a staré občany*. Praha: MPSV ČSR, 1981. s. 7-10.

¹³³ Jedním z principů nízkoprahovosti je, že uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do ní nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje uživatele, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb.

Nebo si hned na začátku raději ověřit věk chlapce, ještě než jsem s ním uzavřel dohodu?“ Pracovník uvážil rozhodnutí a chtěl od chlapce vidět žákovskou knížku, aby věk zkontroloval. On se poté několikrát vymlouval, buď že ji zapomněl, anebo že ji ztratil. Když jí jednou donesl, pracovník zjistil, že mu opravdu 11 let již bylo. (respondent č. 3)

4.4 Střet osobní a pracovní sféry

Na dilemata plynoucí ze střetu zájmu - dvojrole upozorňuje respondent č. 6. Spousty lidí, které zná ze svého soukromého života, potkává i v zařízení.

Tuto situaci řeší v zařízení tak, že pokud přijde klient, kterého zná, předá daného klienta jinému pracovníkovi, který s ním takové vazby nemá. Problém nastává v té chvíli, kdy se s klientem znají i ostatní kolegové. Pak je to pro něj v podstatě neřešitelná situace. Pracovník jmenuje příklad, pakliže takový klient existuje, dochází do zařízení na nějakou volnočasovou aktivitu, ale sociální práce jako taková se s ním nedělá. Má sepsaný individuální plán, ale dál se s ním nijak nepracuje. Sám pracovník na konci udává uzavřenou otázku: „*To je v podstatě porušení zákona, že?*“

Respondent č. 6 zmiňuje ještě podobný typ dilematu. „*Kde jsou hranice osobního života (soukromého), když jsme venku mimo zařízení?*“ Například, když se pracovník jde někam pobavit ve svém volném čase, kolikrát na stejném místě i potkává klienty a nějakým způsobem to zasahuje do jeho života. „*Mám se s klientem, kterého znám ze zařízení, bavit úplně normálně, jako by to nebyl můj klient? Nebo mám odmítnout se s ním bavit, přehlížet ho a případně ze stejného místa odejít?*“

Pracovník říká, že v soukromém životě na něj klienti reagují, když ho někde potkají. Někdy po něm chtějí něco poradit, přestože pracovník není v práci. Má i svůj osobní život a svoji osobní sféru. Klienti ale žádné hranice neznají. Kde je tedy pomyslná hranice osobní a pracovní sféry? Je vůbec nějaká?

Kopřiva ve své knize zmiňuje, že každý fungující vztah musí mít jasně vymezené hranice. Hranice v sociální práci chápeme ve vztahu mezi dvěma lidmi jako určité

dělítko, které říká, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhého. Hranice lze také chápat jako ochranou bariéru, která chrání vnitřní prostor.¹³⁴

Jiný, ale přesto podobný případ uvedl respondent, v tomto případě musím genderově rozlišit, žena. Sama dilema pojmenovala jako střet její profese (pracovní sféry) s profesí přítele (osobní sférou). Zařízení, ve kterém pracuje, funguje na malém městě, to znamená, že se většina lidí navzájem zná a často potkává. Její přítel je pedagog na základní škole, do které zároveň dochází i spousta klientů ze zařízení. Pracovnice dříve v sobě neustále řešila, jestli ji uživatelé mohou věřit. Zda pro ně není hrozbou ve smyslu, že by šla a příteli pedagogovi nějakou důvěrně svěřenou informaci vyzradila. Popisuje, že pro klienty musí být kolikrát problematické, když je s přítelem ve svém volném čase někde potká. Pracovníci zdraví tykáním a jejího přítele vykáním. Na začátku pracovnice klienty velmi často ujišťovala, že příteli nic důvěrného, co jí svěří, neříká, jelikož je vázaná mlčenlivostí v rámci své profese. Supervizor ji ale poté poradil, že naopak tím, že je neustále ujišťuje, v nich vyvolává pochybnosti. (respondent č. 3)

Pracovnice v sobě v podstatě nesla dvojrolí, tedy roli pracovnice, která má být důvěrná pro klienty a roli přítelkyně, která si s přítelem prozradí veškeré důvěrnosti. V tomto případě je ale opravdu nutné zachovat mlčenlivost, což je právně ošetřeno v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb.¹³⁵

„Do profesionální práce se promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem.“ Jde o to, poukázat, jak hluboce jsme ve své práci ovlivněni tím, co si myslíme o světě a lidech. To je také jeden z důvodů, proč pracovníci v různých profesích zaujímají zcela odlišné postoje a vytvářejí protichůdné teorie.¹³⁶

¹³⁴ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 74.

¹³⁵ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde je v § 100 uvedeno: Zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanci státu a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby.

¹³⁶ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 113.

4.5 Kvalitní versus kvantitativní poskytované služby

„*Je lepší kvalitní poskytování služby nebo kvantitativní?*“ Na jedné straně jsou tlaky na pracovníky, jak vykazovat spoustu čárek a čísel. Čím větší je počet klientů, tím je to lepší. Ale na druhé straně je to v rozporu s nastavením individuálního přístupu. Pracovník jmenuje příklad, kdy se s tímto dilematem setkává téměř každý pátek. Na klubu je téměř padesát klientů a z toho třeba dva nebo tři klienti chtějí po pracovníkovi individuální práci v soukromí. Do toho se někdy přidává další problém, kdy není zařízení v plné síle a není plné složení pracovníků.

Pracovník řeší danou situaci tak, že vždy dává přednost individuální práci s tím, že má kolikrát trochu obavy, aby se celé zařízení nezbořilo, a snaží se odbíhat. (respondent č. 1)

Jiný názor má respondent, který se do individuální práce nepouští, když má plné zařízení klientů. Snaží se to řešit tak, že se s klienty domluví na jiný termín na individuální práci. Až bude mít větší prostor to s klientem řešit. (respondent č. 2)

Jiný respondent také uvádí stejné dilema. Když je hodně dětí v zařízení, pracovník běhá po zařízení od jednoho k druhému a nemá čas se věnovat individuální práci s klientem, i když jí osobně vnímá jako prvotní. Většinou si poté vyčítá, že neměl tolik času na ně a musel řešit, aby plné zařízení klientů nějak fungovalo. Otázka zůstává, zda by nebylo lepší mít v zařízení menší, omezený počet klientů s tím, že by se jim pracovníci více individuálně věnovali a měli by více prostoru s nimi jejich problémy řešit? (respondent č. 3)

Dle Musila snaha zvládnout velký počet klientů vede konec konců k tomu, že poskytované služby nevycházejí vstříc potřebám všech klientů a nereagují adekvátně na jejich problémy a potíže. Nazývá to jako rys nepřiměřenosti služeb.¹³⁷

¹³⁷ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale ...*“, s. 71.

4.6 Poskytnout versus neposkytnout informace

Respondent se často setkává ve své práci se situací, kdy ví, že by mohl klientovi pomoci a dát mu třeba informace o navazujících službách. Zároveň však ví a bojuje s tím, že klient je velmi málo motivovaný, aby sám něco učinil. A posléze ani nic neučiní.

Vzpomíná si na příklad, kdy byl klient dlouhodobě nezaměstnaný a pravidelně docházel na úřad práce. Neustále si stěžoval, že práci nemá. Pracovník mu opakovaně nabízel navazující službu na rekvalifikaci. Vysvětlil mu, jaké by to pro něho mělo výhody. Dávky z úřadu práce, rozšíření obzoru pro hledání nové práce. Řešilo by to tak i jeho existenční situaci. Klient tyto služby neustále odmítal. Tento pracovník občas bojuje už s tím, zda má ještě cenu se jim snažit pomáhat a radit, když nakonec klienti sami nic pro zlepšení jejich situace neudělají. „*Vím, že pokud bych klientovi tuto možnost nenabídl, bylo by to proti mému vnitřnímu, ale i organizačnímu nastavení.*“ (respondent č. 4)

Tento druh dilema zmínil pouze výše uvedený respondent, i když si osobně myslím, že by se našlo u více pracovníků, kteří už tuto situaci osobně ani nepovažují za dilematickou a jsou s tím nějak v sobě srovnáni.

4.7 Zasáhnout versus nezasáhnout v dané situaci

To je situace, kdy se v zařízení pohádali dva klienti a chytli se pod krkem. Pracovník nevěděl, jak se má v tu chvíli zachovat. Zda má zasáhnout nebo nezasáhnout? Pokládal si otázku: „*Je už tato skutečnost na vyhození z klubu či není?*“

Pracovník to vyřešil tak, že nakonec zasáhl, klienti šli od sebe a skončilo to pouze napomenutím. Ještě dlouhou dobu poté v sobě měl sociální pracovník myšlenku, zda zasáhl regulérně a zda už opravdu tato skutečnost nebyla na vyhození. (respondent č. 3)

Výše uvedená situace je typickým příkladem Musilova dilematu zasáhnout či nezasáhnout.

4.8 Osobní informace podané třetí osobě

Respondent pokládá za největší osobní momentální dilema následující situaci. Ve městě působí dvě nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Klienti tak mohou navštěvovat obě zařízení zároveň. Klient při rozhovoru s pracovníkem zmínil událost osobního života pracovníka. Když se pracovník zeptal, kde na tuto informaci přišel, klient odpověděl, že mu to říkala pracovnice z druhého nízkoprahového zařízení. Podle pracovníka kolegyně porušila etický kodex.

Pracovník nyní přemýšlí, jaké řešení vybrat. Zda situaci bude řešit s vedením, či to nechá být? Pokud to však nechá být, kolegyně nebude mít zábrany a může se dál bavit se stejným klientem o dalších osobních věcech jiných kolegů. (respondent č. 6)

*„Sociální pracovníci vyžadují uznání toho, že jsou zodpovědní za své jednání vzhledem k lidem, se kterými pracují, vzhledem ke kolegům, zaměstnavatelům, profesní asociaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.“*¹³⁸ Z toho vyplývá, že pracovnice druhého nízkoprahového zařízení porušila jednu ze zásad profesionálního jednání, které je uvedené v Mezinárodním etickém kodexu sociálních pracovníků. Podle výše uvedeného je zodpovědná za své jednání vzhledem ke kolegovi z druhého zařízení.¹³⁹

4.9 Pomoc versus péče

Respondent uvedl dilema z dřívější doby, kdy jeden kolega ze zařízení přistupoval ke klientům formou péče. Přebíral za klienty iniciativu a řešil problémy za ně. Jiný kolega zase formou pomoci, tedy naučit je, aby situaci uměli klienti sami zvládat. Největší dilema to bylo pro vedoucího zařízení. Nevěděl, zda je v pořádku, že jsou zároveň dva rozdílné přístupy ke klientům v jednom zařízení. Zda je to ku prospěchu anebo naopak určité znevýhodnění. Existence dvou přístupů najednou v zařízení sebou přináší otázku: *„Je dobré, že si každý klient v zařízení najde, co mu vyhovuje? Anebo je to naopak něco, co může tříštit službu a bránit v nějakém rozvoji? Může to působit snad i nečitelně?“*

¹³⁸ Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků – principy, 5. Profesionální jednání

¹³⁹ Pozn. kolega z druhého zařízení je respondent č. 5

Pracovník, v tomto případě vedoucí, zaujal pozici takovou, že je potřeba být jednotní týmu a mít jednotný přístup na pracovišti. Navíc to vychází i ze zákona, proč jsou dané služby rozdělené na prevenci a péči. Proto v zařízeních podobného typu je důležité, aby se jednalo o formu pomoci.

V nízkoprahových zařízeních klienti něco nezvládají, neumí a pracovník je chce posunout dál, aby určitou situaci nebo problém uměli zvládat sami. Naproti tomu v zařízeních sociální péče klienti něco nezvládají a dál už se neposunují. Úkolem pracovníka je jim pomáhat, aby dokázali unést, že jim vše nejde.

Nyní už se zařízení snaží výše uvedenému typu dilematu předcházet, jelikož je metodicky ošetřené. Nový pracovníci jsou s tím seznámeni. Dilema vzniklo v době, kdy se metodiky teprve tvořily, tudíž nebylo jasně stanovené, co se od pracovníků očekává. Každý pracovník k tomu mohl přistupovat jinak. (respondent č. 1)

Výhodami a nevýhodami direktivního či nedirektivního přístupu se zabývá Kopriva. Direktivní přístup je takový typ intervence, při kterém pracovník klienta vede. Je potřeba ho zvolit v případě, kdy je klient v akutní krizi a hrozí mu případně nějaké vážné nebezpečí z prodlení. Opačný přístup, kdy je klient podporován k tomu, aby dospěl k řešení sám, je označován jako nedirektivní. Tento přístup vyžaduje dostatek času, síly a profesionální postup pracovníka. Výsledkem takové podpory je však trvalá kvalitativní změna klienta.¹⁴⁰

4.10 Potřeby zaměstnanců versus potřeby organizace

Respondent zmínil dilema, které se týká také vedoucích. „*Jak vyrovnat požadavky a potřeby zaměstnanců s požadavky a potřebami dané organizace?*“ Pokládá si tak řadu otázek: „*Jak chtít po zaměstnanci lepší a lepší výkony - kvalitnější práci a přitom mu dávat výplatu, kterou mu dávám jako vedoucí?*“ Na druhou stranu: „*Jak je motivovat k tomu, co potřebuje organizace, aby poskytoval kvalitní služby v kontextu toho, co se jim za to nabízí?*“

Když se pracovník zaměří na jednu stranu, druhá bude v nějakém duchu strádat. Pokud se zaměří na potřeby zaměstnanců, bude se neustále snažit komunikovat s vedením a snažit se s nimi bojovat. Když se zaměří na potřeby organizace, bude se

¹⁴⁰ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 45.

naopak dostávat do rozporu se zaměstnanci a je možné, že bude docházet k neustálým neshodám. To poté navozuje i špatnou atmosféru v rámci celého týmu v zařízení. Jako možné řešení podle pracovníka je snaha vyhovět oběma stranám. Jedná se však o dilema, se kterým není pracovník sám v sobě srovnán. (respondent č. 1)

Herzog uvádí, že nejen pracovníci nízkoprahových služeb musí čelit konfliktu mezi zajištěním rodiny a smysluplnou prací. Zdůrazňuje také, že se situace jen tak brzy nezmění. Nízkoprahové sociální služby za 20 let své existence v ČR čelí velké fluktuaci pracovníků. Podle něj je nutné se zaměřit na smysl profesionálního pomáhání a nalezení jiné než materiální motivace pro práci v nízkoprahových službách, což je jedna z nutných podmínek rozvoje oboru.¹⁴¹

¹⁴¹ Srov. HERZOG, A. *Nízkoprahovost a její nároky na pracovníky*. [online]. © 2013 [cit. 2015-01-15]. Dostupné na WWW: < <http://www.streetwork.cz/content/view/4134/> >.

5 Rozbor dilematu pomocí etických teorií

V této kapitole si vyberu jedno dilema z předchozí kapitoly a budu se snažit ukázat, jak mohou být nápomocné etické teorie při jeho řešení. Konkrétní situace bude postupně rozebrána s využitím tří odlišných etických teorií, kterými jsou deontologie, utilitarismus a etika péče. Výběrem těchto teorií jsem se nechala inspirovat v článku Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce publikovaném v odborném časopise Sociální práce/Sociální práca.¹⁴² Jsem si vědoma reakce a polemiky Jinka, Musila a Křišťana v pozdějším čísle tohoto odborného časopisu, ale i přes výhrady autorů jsem se rozhodla daný koncept použít.¹⁴³ Reflektovala jsem tím tak i seminář z prvního ročníku zimního semestru nazvaný Dilemata.

Znalost etických teorií pomáhá sociálnímu pracovníkovi k učinění morálního rozhodnutí.¹⁴⁴ Etické teorie slouží také k tomu, aby se sociální pracovník mohl lépe orientovat ve svém způsobu uvažování vzhledem k etickému uvažování druhých.¹⁴⁵

Hledání eticky správného přístupu v konkrétní věci klienta bývá spojeno s celou řadou vlivů, které do toho vstupují. Díky znalostem etických teorií a přístupů je možné lépe vystihnout jednotlivé vlivy. Častokrát je třeba vzít v úvahu kombinaci několika argumentů. Posouzení etického aspektu našeho problému v sociální práci by tak mělo obnášet více možných pohledů. Stanovení eticky správného nebo dobrého jednání bude záviset na tom, jak sociální pracovník vezme v úvahu jednotlivé hodnoty, a na jakém modelu své řešení eticky správného rozhodnutí podloží. Tato volba modelu nebo teorie eticky správného jednání je volbou hodnoty, která v naší úvaze převládá.¹⁴⁶

Na začátku je nutné zdůraznit, že při použití určité teorie, nemusíme dojít ke konkrétním závěrům. Etické teorie nám nabízí možnosti a argumenty, podle kterých můžeme odůvodnit své rozhodnutí. Tyto teorie není možné chápat jako zcela oddělené

¹⁴² Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*.

¹⁴³ Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociálna práca*.

¹⁴⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 23.

¹⁴⁵ Srov. Tamtéž, s. 14.

¹⁴⁶ Srov. FISCHER, O. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In *Etika a lidská práva v sociální práci*. (kol.). Praha: CSSP, 2008. s. 17-18.

a odlišné, nýbrž je nutné brát v úvahu základní míru shody v jejich východiscích.¹⁴⁷

Význam rozdílnosti jednotlivých teorií netkví v tom, k čemu nás přivedou, ale v možnosti upozornit a zdůraznit různé prvky našeho rozhodování.¹⁴⁸

Pro potřeby této kapitoly jsem vybrala dilema, co je na hranici oznamovací povinnosti, o kterém vyprávěl respondent č. 1. Zmíněné dilema jsem zvolila z toho důvodu, že při líčení ve mně vzbudilo dojem se nad tím sama zamyslet, jak bych danou situaci řešila. A také proto, že se podobný typ dilematu objevoval téměř u všech respondentů. Pro úplnost kapitoly a pro objasnění dilema ještě jednou podrobněji vylíčím.

Respondent, v genderovém rozlišení se jedná o ženu, pracuje v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a několikrát už se setkala se situací, kdy se rozmýšlí, zda má v dané situaci zasáhnout, či ne. Jedná se tak o otázku anonymity klientů versus nezletilí klienti. Klienti mohou do nízkoprahového zařízení docházet anonymně, což znamená, že rodiče o tom nemusí být informováni ani nepotřebují jakýkoliv souhlas rodičů. Pracovnice konkrétně uvedla příklad, kdy měla podezření na psychické týrání u klienta, který byl nezletilý. Podezření bylo velice nekonkrétní. Byl to určitý subjektivní pocit pracovnice, že se něco děje a pracovnice nevěděla, co v tu chvíli s tím udělat.

Respondentka si pokládala otázku: „*Jak vyrovnat to, co je nejlepší pro klienta? Mám zůstat v rovině, že klient má možnost přijít a povědět pracovníkovi něco osobního a já s tím neudělám nic víc z pozice dospělého? Nebo naopak zasáhnout a oznámit tuto situaci, i když poté může zjistit, že ty věci nemusí být třeba na oznamovací povinnost?*“ Pokud sociální pracovnice zasáhne a bude to řešit, může to změnit situaci v celé rodině.

Nyní bych se pokusila dané dilema podrobněji rozebrat možným postupem, který navrhuje Reamer.

V první fázi je důležitá identifikace etického problému či dilematu, včetně hodnot a povinností, které stojí v konfliktu. V tomto případě zde proti sobě stojí osobní (morální) přesvědčení pracovnice, která bere jako nutnost v dané situaci zasáhnout a řešit ji. Sociální pracovnice je totiž značně vázána svým svědomím. Svědomí, co se týče

¹⁴⁷ Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociální práca*, s. 127.

¹⁴⁸ Srov. Tamtéž, s. 127.

subjektivní roviny, rozhoduje o tom, zda je naše jednání dobré, nebo špatné. Na druhé straně stojí klientovo právo na sebeurčení, jakož právo vyplývající z vážnosti, kterou má každá lidská bytost. Klient má právo si vybrat vlastní řešení situace a rozhodnout o něm. Sociální pracovnice má naopak povinnost jeho rozhodnutí respektovat. To znamená, že pokud klient situaci nebude chtít řešit, sociální pracovnice to musí plně respektovat.

V druhé fázi nastává identifikace jednotlivců či organizací kterých se rozhodnutí pravděpodobně bude týkat. V mém případě se jedná o sociální pracovníci, dotyčného klienta, jeho rodinu. Můžeme brát i v potaz, že se rozhodnutí dotkne samotného nízkoprahového zařízení pro děti a mládež případně i orgánu sociálně právní ochrany dětí či jiné návazné služby, pokud s nimi pracovnice bude spolupracovat.

Poté v třetí fázi předběžně identifikujeme všechny směry jednání včetně následků, které by mohly mít pro všechny účastníky. Nutné je i zamyšlení se nad potencionálními přínosy a riziky pro každého z nich. Jako první možné řešení se jeví, že pracovnice bude respektovat chování klienta a situaci nebude řešit formou zásáhnutí a oznámení orgánu sociálně právní ochrany dětí. Jako pozitivní se dá v tomto případě považovat to, že pracovnice bude respektovat klientovo právo na sebeurčení a zachová si u klienta důvěru. Naopak negativním následkem může být její konflikt se svědomím, nespokojenost se svým řešením respektive neřešením. Pracovnice tak může ztratit jakýkoliv smysl a může konec konců přejít až do fáze syndromu vyhoření. Na druhé straně stojí možnost řešení, že pracovnice sdělí klientovi své stanovisko, zasáhne a situaci bude řešit s orgánem sociálně právní ochrany dětí případně s jinou návaznou službou. Přínosem pro pracovníci by bylo, že jedná v souladu se svým svědomím. Může si myslet, že udělala vše, co bylo v jejích silách, aby se situace klienta změnila. Za potenciální riziko se dá považovat porušení klientova práva na sebeurčení. Jednáním pracovnice může dojít ke ztrátě důvěry a klient tak přestane zařízení navštěvovat.

V této fázi jsem se snažila brát v úvahu veškerá pro i proti, tedy výhody a nevýhody každého způsobu jednání. Pomocť nám k tomu mohou ale i etické teorie, díky kterým mohou vyplývat argumenty pro možné rozhodnutí. Nyní se budu snažit rozebrat jednotlivé etické teorie s jejich argumenty a pomocí nich odůvodnit konkrétní rozhodnutí ve vybraném dilematu.

5.1 Náhled na dilema z pohledu deontologie

Nejdříve bych se chtěla zaměřit na stručnou charakteristiku této etické teorie. Hlavním představitelem deontologického přístupu je Immanuel Kant.¹⁴⁹

Podle Kanta má každý člověk přírodní i rozumovou složku. U přírodní se jedná o motivaci z náklonnosti, naopak u rozumové jde o motivaci z povinnosti. Motivace z čistého rozumu je především nezávislá na empirických zkušenostech.¹⁵⁰

Deontologie je tzv. etika povinnosti. Tato etika předpokládá, že povaha člověka je rozumová. Podle Kanta by etika měla být založená na čistém rozumovém poznání mravů, ale ne na zkušenosti (empirii). Pouze rozumová bytost je schopna jednat podle zákona, tedy podle principů.¹⁵¹

Kantova etika je čistě autonomní, což znamená sama sebe určující. Kant považuje za dobré jednání a skutky, které vychází z naprostého ctění a respektování morálních norem a tedy z čisté úcty k nim.¹⁵² Nebere ohled na to, zda je ono rozhodnutí nejracionálnější, nejlepší, nejpříjemnější či nejužitečnější.¹⁵³

Existují dva typy imperativů: kategorický a hypotetický. Lidské jednání by se mělo řídit tzv. kategorickým imperativem, který je vyjádřením bezpodmínečné povinnosti. Je to jednání bez vztahu k jinému účelu. Kategorický imperativ je objektivní, protože se nevztahuje na individuální potřeby a odvolává se na racionalitu. Racionálně jednající člověk je nucen rozumově kategorický imperativ přijmout, protože je základním zákonem lidského rozumu. Motivem jednání je samotný rozum. Hypotetický imperativ platí všeobecně, ale je založen na subjektivní potřebě vyjádřené předcházející podmínkou (je něčím podmíněn).¹⁵⁴

Kategorický imperativ je jinými slovy povinnost, nepodmíněný příkaz. „*Kategorický imperativ je tedy pouze jediný, a to tento: jednej jen podle té maximy, o níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem.*“¹⁵⁵ Maximou je míněna určitá

¹⁴⁹ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Academia, 2001. s. 42.

¹⁵⁰ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 27-28.

¹⁵¹ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 78.

¹⁵² Srov. GOLDMANN R., CICHÁ M. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2004. s. 28.

¹⁵³ Srov. RADVAN, E. *Úvod do filosofie a etiky*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2012. s. 145.

¹⁵⁴ Srov. MACHULA, T. Základní etické teorie. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 53.

¹⁵⁵ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1990. s. 62.

zásada nebo obecné pravidlo, podle kterého se má řídit racionálně jednající člověk.¹⁵⁶ Tento imperativ se dá považovat za základní a od něj poté byly odvozeny další tři imperativy povinnosti.¹⁵⁷

První odvozená formulace kategorického imperativu zní: „*Jednej tak, jako by se maxima tvého jednání měla na základě tvé vůle stát obecným přírodním zákonem.*“¹⁵⁸ Řešení pracovnice by mělo být akceptovatelné pro všechny a zároveň splňovat podmínku univerzality. Pokud by pracovnice zasáhla a situaci by řešila s orgánem sociálně právní ochrany dětí, narušila by vzájemnou důvěru s klientem. Porušila by i jeden z principů nízkoprahovosti – anonymitu. Takové jednání by nemohla pokládat jako obecné pravidlo, jelikož jako pomáhající pracovník má povinnost respektovat právo klienta na sebeurčení. Kdyby tímto způsobem řešila všechny situace klientů, nemusel by v budoucnu nikdo zařízení navštěvovat z důvodu narušení důvěry a nerespektování principů nízkoprahovosti sociálními pracovníky.

Druhá, Kantem odvozená formulace kategorického imperativu, zní: „*Jednej tak, abys používal své lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.*“¹⁵⁹ V případě že by pracovnice situaci dál řešila i bez souhlasu klienta, využila by klienta jako prostředek. Prostředek pro dosažení svého vlastního pocitu uspokojení, že udělala vše, co pokládala za osobně nutné a potřebné. Dalo by se předpokládat, že i spolupráci s orgánem sociálně právní ochrany dětí by pracovnice využila též jako prostředek. Pokud by pracovnice nezasáhla a situaci by neřešila, mohla by mít obavy z pozdějších výčitek svědomí a z pocitů viny. To vše nasvědčuje opět tomu, že by pro ni byl klient pouhým prostředkem.

Třetí znění kategorického imperativu je že „*všechny maximy mají ze své vlastní zákonodárné povahy souhlasit s možnou říší účelů jako říší přírody.*“¹⁶⁰ V říši účelů mají rozumové bytosti svojí důstojnost, která má vnitřní hodnotu.¹⁶¹ Což znamená, že

¹⁵⁶ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004. s. 111.

¹⁵⁷ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 62.

¹⁵⁸ Tamtéž, s. 62.

¹⁵⁹ Tamtéž, s. 75.

¹⁶⁰ Tamtéž, s. 86.

¹⁶¹ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*. s. 79.

jednání pracovnice, tedy respektování práva klienta na sebeurčení je opodstatněné, právě z důvodu podpory důstojnosti klienta.

Podle deontologické etiky má jednání na základě mravní povinnosti přednost před veškerým jednáním z cíle a účelu.¹⁶²

Pokud je nějaké jednání řízeno náklonností, nemá podle Kanta vůbec žádný mravní obsah. Naše jednání získává mravní obsah teprve, když vychází z povinnosti. Je nutné podporovat svůj život, nikoli z náklonnosti, ale z povinnosti, a teprve zde nabývá jednání morální hodnoty. Jednání z povinnosti také nemá svou morální hodnotu v účelu, který jím má být dosažen, nýbrž v maximě, podle níž se o něm rozhoduje. Nezáleží na předmětu, ale na principu chtění, podle něhož se jednání uskutečnilo bez ohledu na veškeré předměty žádostivosti.¹⁶³

Kant se snaží ve své morální filozofii ukázat principy morálního hodnocení.¹⁶⁴

Za výhodu deontologické etiky se dá považovat úplné oddělení povinnosti od osobního zájmu.¹⁶⁵ V mnou reflektovaném dilematu bych uvažovala tak, že jako povinnost sociální pracovnice pokládá respektovat právo klienta na sebeurčení. Za osobní zájem naopak považuje informovat orgán sociálně právní ochrany dětí o podezření z psychického týrání.

Nevýhodou deontologie je určitý formalismus, který se projevuje ve formě rigidního plnění toho, co je považováno za povinnost, aniž by se hledělo na následky. Za obtížné se jeví také určení povinnosti v konkrétní situaci.¹⁶⁶ Pracovnice velmi těžko určí, zda je její povinností zasáhnout a řešit podezření na psychické týrání, anebo je to povinnost respektovat právo klienta na sebeurčení.

V deontologii jde o racionální a stabilní jednání, které by mělo být obecně přijatelné každým rozumově uvažujícím člověkem. Zjednodušeně řečeno, pro etiku povinnosti bude eticky správné řešení vždy založené na respektování lidské důstojnosti a obecně přijatelné hodnoty člověka. Což by ve vybraném dilematu znamenalo, že by pracovnice měla v první řadě hledět na to, že pokud by situaci začala řešit bez souhlasu

¹⁶² Srov. RADVAN, E. *Úvod do filosofie a etiky*, s. 146.

¹⁶³ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 76.

¹⁶⁴ Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociální práce*, s. 129.

¹⁶⁵ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 28.

¹⁶⁶ Srov. Tamtéž, s. 28.

klienta, narušila by tím důvěru s klientem a následně i jeden z principů nízkoprahovosti – anonymitu klienta.

Člověk nemůže být u eticky správného jednání podle této teorie nikdy podřízen zájmu většiny, osobní dispozici jednatelce nebo jinému neracionálnímu požadavku.¹⁶⁷

Sociální pracovnice by se měla rozhodovat na základě dobré vůle, na základě rozumové zdůvodněného objektivního zákona a ne na základě subjektivních pocitů (náklonnosti).¹⁶⁸ Ve vybraném dilematu by měla mít sociální pracovnice povinnost respektovat právo klienta na sebeurčení, takže by neměla zasáhnout a situaci řešit, pokud to sám klient nechce. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež se řídí především třemi základními principy nízkoprahovosti: dobrovolnost, anonymita, bezplatnost. Pokud podezření na týrání bude pracovnice řešit s orgánem sociálně právní ochrany dětí, naruší tím důvěru s klientem a v podstatě i jeden z principů - anonymitu. Klient už příště do zařízení nemusí přijít, protože je to zcela na jeho dobrovolnosti. Tím pádem by se ztratil veškerý kontakt s klientem.

Uvedené zdůvodnění se dá považovat za rozumové. Pracovnice by tak oddělila povinnost od osobního zájmu, kdy jako povinnost pokládá respekt k právu klienta na sebeurčení. Za osobní zájem považuje informovat orgán sociálně právní ochrany dětí o podezření z psychického týrání.

Jednání pracovnice by nemělo být ovlivněno subjektivními motivy, což znamená, že by pracovnice neměla pociťovat výčitky svědomí za své rozhodnutí.

Deontologie pracovníkovi neřekne, jak by se měl rozhodovat v dané situaci, ale přináší mu možnost podívat se na situaci z jiného úhlu pohledu. Pracovník získává argumentaci a tím i určitý pocit jistoty pro to udělat konkrétní rozhodnutí, které nemusí být dle přesvědčení pracovníka správné, ale situace si takové jednání vyžaduje.

¹⁶⁷ Srov. FISCHER, O. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In *Etika a lidská práva v sociální práci*. (kol.), s. 13.

¹⁶⁸ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 79.

5.2 Náhled na dilema z pohledu utilitarismu

Zakladatelem a hlavním představitelem utilitaristické etiky je Jeremy Bentham a na něj poté navázal John Stuart Mill. Utilitarismus je založen na předpokladu, že žádné lidské jednání není samo o sobě dobré, nebo špatné. Hodnocení se odehrává prostřednictvím následků, které lze od jednání předpokládat.¹⁶⁹ Pro Benthama je základem „*co největší štěstí co největšího počtu lidí.*“ Bere tedy v úvahu kvantitativní rozměr štěstí. Oproti tomu Mill předpokládá, že existuje kvalitativní měřené štěstí. Oba se však shodují v tom, že štěstí má svoji vnitřní hodnotu. Vše co je dobré, je dobré pro to, že nám přináší štěstí.¹⁷⁰

Utilitaristé mohou jednat podle pravidel, což mají podobné s deontology. Od deontologie se liší tím, že základem jednání je zhodnocení, zda převažují pozitivní či negativní konsekvence. V následcích jeho jednání by měla pozitiva výrazně převažovat.¹⁷¹ V mnou reflektovaném dilematu by se dalo uvažovat, že by pracovnice měla nejprve posoudit, zda převažují pozitiva či negativa v situaci, kdy zasáhne a bude podezření řešit. Lze předpokládat, že daleko horší důsledky by měla situace, kdy by psychické týrání v rodině probíhalo a neřešilo by se to. Pracovnice by mohla pociťovat silné výčitky svědomí, že mohla v dané situaci zasáhnout, ale neudělala tak.

Utilitarismus je silně poznamenán Kantovým vlivem a snaží se vytvářet jakousi alternativu nejen k deontologii.¹⁷² Klasický Benthamův utilitarismus je oproti deontologii zaměřen na procedury aplikace obecného principu na konkrétní jednání, a tudíž je pozicí mezi principiálním a konkrétním.¹⁷³

Utilitarismus má čtyři základní principy, dle kterých hodnotí jednání jako etické či neetické. První z principů označujeme jako princip následků. Mravní hodnocení jednání se děje na základě posouzení důsledků, které z jednání vzniknou. Neexistuje jednání, které by bylo samo o sobě správné či nesprávné. Tento princip se také nazývá jako

¹⁶⁹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 29.

¹⁷⁰ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 33-34.

¹⁷¹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 29.

¹⁷² Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociální práce*, s. 129.

¹⁷³ Srov. Tamtéž, s. 129.

teleologický, což je dovozeno z řečtiny ze slova telos, neboli cíl.¹⁷⁴ Druhým je princip užitečnosti. Jako kritérium pro posouzení jednání bereme užitečnost a prospěšnost následků. Cílem je uskutečnění něčeho, co je dobré samo o sobě.¹⁷⁵ Třetím je princip hédonistický. Dle něj je důležité uspokojování lidských potřeb a zájmů, tedy slast, radost a štěstí. Vždy záleží na samotném jednotlivci, co on konkrétně bere za uspokojení. Liší se to u každého člověka.¹⁷⁶ Poslední princip se nazývá sociální princip. Mravně správné je jednání, pokud zaručuje kladné důsledky pro všechny, kterých se jednání týká. Jde o zajištění dobra (štěstí, užitku, prospěchu) co největšího počtu jedinců.¹⁷⁷

Problémem pro utilitarismus jsou jedinci, kteří jsou společensky nepřizpůsobiví a nepřijímají obecně závazné normy. Vyplývá z toho problém, do jaké míry má být jedincům vnucováno to, co je obecně pokládáno za užitečné.¹⁷⁸ Podle Benthamů jim má být vnuceno něco takové, co zvýší všeobecnou míru štěstí nebo naopak zmírní všeobecnou míru strasti, aby to přesáhlo újmu, která se děje těm, jimž je něco vnucováno.¹⁷⁹

Před tím než sociální pracovníci rozhodnou, jaké jednání bude šetrné a výhodné pro klienta a jaké bude výhodné společnost jako celek, jsou nuceni velmi často pátrat po okolnostech a souvislostech.¹⁸⁰

Podle utilitarismu je eticky správné řešení našeho problému podřazeno maximálnímu užitku jednání pro co největší blaho co největšímu počtu lidí.¹⁸¹ V tomto případě by měla sociální pracovnice zasáhnout a snažit se situaci řešit. V případě, že by to neřešila a klient by byl skutečně psychicky týrán, mohlo by mít daleko horší důsledky i za cenu, že by klient přestal do zařízení docházet. Tímto krokem by pracovnice porušila i právo klienta na sebeurčení, ale neřešené týrání by mohlo působit destruktivně na klientovu psychiku. Pracovnice by mohla kontaktovat návaznou službu a poradit se,

¹⁷⁴ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 32.

¹⁷⁵ Srov. GOLDMANN R., CICHÁ M. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 27.

¹⁷⁶ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 33.

¹⁷⁷ Srov. GOLDMANN R., CICHÁ M. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 26-27.

¹⁷⁸ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 34.

¹⁷⁹ Srov. MACHULA, T. *Konzultace etiky v rámci DP*.

¹⁸⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 33.

¹⁸¹ Srov. FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. In *Etika a lidská práva v sociální práci*. (kol.), s. 13.

jak má jednat. Konkrétně by mohla spolupracovat s orgánem sociálně právní ochrany dětí, kde je výjimka v mlčenlivosti.¹⁸² Může mít dobrý pocit, že udělala vše, co bylo v jejích silách, aby se situace klienta změnila.

Riziko, které plyne ze zásahu pracovnice, zůstává, že pokud by se psychické týrání neprokázalo, mělo by nedozírné následky na celou rodinu. Což znamená, že by zasáhlo všechny členy rodiny.

5.3 Náhled na dilema z pohledu etiky péče

Představitelkou této teorie je Carol Gilliganová, která při svých úvahách vycházela z Kohlbergových stádií morálního vývoje, které interpretuje a rozvíjí na základě svého výzkumu. Přišla tak s odlišením etiky spravedlnosti, která je typická pro mužské pojetí morálky a etiky péče, která je naopak typická pro ženskou morálku.¹⁸³ Etika péče se zaměřuje především na konkrétní situaci, což znamená, že popisuje způsoby konkrétního dobrého jednání. Nepopisuje už ale, jak vykonávat způsoby dobrého jednání.¹⁸⁴

Jádrem etiky péče je psychologická logika vztahů, která je v kontrastu s formální logikou spravedlnosti.¹⁸⁵

Gilliganová na základě vlastních studií vymezila tři stádia a mezi nimi dvě přechodné fáze. V prvním stadiu, nazvaném jako předkonvenční, jde o orientaci na individuální hledisko, jinými slovy je typické egocentrismem. Po této fázi následuje první přechodná fáze, kdy dochází k přechodu od egoismu směrem k odpovědnosti. Dopředu se dostává nové chápání spojitosti mezi já a druhými. Přechodná fáze je charakteristická společnými normami a hodnotami, které udržují existenci vztahů. Ve druhém stadiu, zvaném konvenční, dochází k rozvoji odpovědnosti. Zde je prosazování vlastního já pokládáno za nemorální. Přechodnou fází, v pořadí druhou,

¹⁸² § 55 odst. 2 zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, ve znění pozdějších předpisů, kde stojí, že povinnosti mlčenlivosti se nelze dovolávat, jestliže mají být sděleny údaje o podezření z týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbávání péče o něj. Tuto povinnost mají státní orgány, zaměstnavatelé, další právnické osoby, zejména školy, školská, zdravotnická a jiná obdobná zařízení, fyzické osoby, pokud jsou zřizovateli škol a dalších zařízení pro děti, a pověřené osoby.

¹⁸³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 40-41.

¹⁸⁴ Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociální práca*, s. 129.

¹⁸⁵ Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*. Praha: Portál, 2001. s. 96.

zahajuje nerovnováha mezi sebeobětováním a péčí o samotnou ženu. Díky nerovnováze mohou následně vznikat problémy ve vztazích. Proto je třeba přehodnotit vztahy a srovnat si tento zmatek. Poslední stadium, postkonvenční, se zaměřuje především na dynamiku vztahů a reflektování společenských hodnot. Vytváří se zde morální principy, které se univerzálně uplatňují. Tento princip zahrnuje i péči o vlastní osobu.¹⁸⁶

Podle Gilliganové je mužská etika spravedlnosti velmi situačně závislá a rigidní, jeho já je závislé. Jedinec se tak orientuje podle abstraktních práv a povinností. Naproti tomu ženská etika péče je situačně nezávislá, flexibilní, její já je spojeno s ostatními. Člověk se orientuje podle konkrétní struktury vzájemných vztahů.¹⁸⁷ V ženské morálce jsou hlavními pojmy odpovědnost a péče. V ženském uvažování jsou koncepce vlastního já a morálky vzájemně propojeny.¹⁸⁸

Tato teorie nevychází z přísného vymezování, co ještě je a co již není eticky správné. Za základ pokládá přirozenou snahu člověka pomoci druhému, přijmout ho, nevydělovat a neodmítat ho. Takové chování je častěji patrné u žen. Etika péče má však ne jeden háček; minimálně těžko stanoví hranice mezi sebestřednou snahou pomáhajícího pomáhat druhému a důsledně racionálně prověřené skutečné potřeby klienta.¹⁸⁹

Pro etiku péče jsou klíčové vztahy. Celý život nás provází vztahy. Už jako děti se rodíme do morálních vztahů. Být člověkem znamená nutnou účast ve vztazích, které jsou typické péčí a odpovědností. Péče představuje nejzákladnější morální hodnotu, která předchází a při tom i zahrnuje spravedlnost. Malé dítě je nejprve příjemcem péče a postupem času, když vyroste, se dostane do fáze dárce.¹⁹⁰

Podíváme-li se na rozebírané dilema v souvislosti s etikou péče, měli bychom se zaměřit především na vztahy mezi lidmi, spolupráci, péči, komunikaci a s tím související pocit odpovědnosti za své rozhodnutí. Pokud by pracovnice nezasáhla a

¹⁸⁶ Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*, s. 96.

¹⁸⁷ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 41.

¹⁸⁸ Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*, s. 125.

¹⁸⁹ Srov. FISCHER, O. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In *Etika a lidská práva v sociální práci*. (kol.), s. 17.

¹⁹⁰ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 84.

podezření na psychické týrání by vůbec dál neřešila, mohly by se později objevovat výčitky svědomí. Brala by, že selhala a že neřešila podezření, které by se třeba později prokázalo. Klient může kdykoliv zařízení přestat navštěvovat a tím by pracovnice s ním ztratila veškerý kontakt. Zabývala by se neustálými myšlenkami, zda udělala vše, co bylo nutné.

Naopak pokud by situaci začala řešit i přes to, že by porušila klientovo právo na sebeurčení, pociťovala by v sobě potřebu péče o klienta a pocit odpovědnosti. Za pádný argument by se dalo brát, že samotný klient je nezletilý. S klientem by měla spolupracovat a komunikovat o jeho situaci. Měla by se snažit ho přivést na stav, kdy sám klient bude chtít situaci řešit. Negativním rizikem se jeví, že by pracovnice mohla pociťovat obavy o celou rodinu, pokud by podezření na psychické týrání klienta nebylo prokázáno. Celá rodina by tak musela podstoupit závažné psychické trauma, za které by si pracovnice připisovala vlastní vinu. S tím souvisejí i velmi silné výčitky svědomí za problémy rodiny, které by mohly přejít až do fáze syndromu vyhoření. Pracovnice si však musí být vědoma pocitu odpovědnosti za své rozhodnutí, ať je udělá jakékoliv.

Z této kapitoly vyplývá, že zkoumané etické teorie nám dilema nikdy definitivně nevyřeší. Neřeknou nám, které řešení je správné a které nikoli. Není ani možné je přesně aplikovat na danou situaci. Výhodou by mohlo být, že přináší celou řadu argumentů, jež je možné brát při řešení dilematu v potaz. Ve výše uvedeném textu se samozřejmě jedná pouze o ukázkou argumentů.

6 Diskuze

V závěrečné části zvané diskuze dojde ke shrnutí výsledků rozhovorů se sociálními pracovníky, které pracují s rizikovou mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Hlavním cílem této kapitoly bude získané informace shrnout a dát do kontextu s odbornou literaturou a vlastními poznatky.

Výzkumnou sondu, respektive polosrukturované rozhovory, jsem se sociálními pracovníky dělala ve dvou zařízeních, jejichž zřizovatelem je Charita ČR. Konkrétně se jednalo o zařízení, která spadají do Diecézní charity Brno - Oblastní charita Jihlava.

Sociální pracovníci v těchto zařízeních se musí řídit nejenom Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR, ale i Etickým kodexem Charity ČR. Již z rozhovorů se samotnými pracovníky vyplynulo, že právě ve spojení a ve snaze tyto kodexy při práci sladit dohromady, vidí hlavní propojení sociální práce s etikou. Což byla jedna z položených výzkumných otázek.¹⁹¹ Jeden z respondentů vystihl, že Etický kodex pracovníků vnímá z pohledu toho, jak ctí osobní hodnoty. Naproti tomu Etický kodex Charity jak ctí hodnoty organizace. (respondent č. 1)

Jiný respondent uvedl, že etika a sociální práce spolu velice úzce souvisí. Nejvíce je to zřetelné při práci s klienty. Pracovník se vždy snaží, aby s klienty jednal korektně. Občas pro něj nastanou i situace, kdy přemýšlí, zda jeho jednání bylo eticky přijatelné vůči klientovi. Především je to dáno změnou nálady, či vzniklou situací, která pracovníka vyvede z míry a člověk zareaguje jinak, než by správně měl. Tyto situace pracovník řeší v pracovním týmu. Což mu velmi pomáhá posunout se profesionálně dál a také se utvrzuje, zda jednal správně a získává tím jiný pohled na věc.

Výzkumnou sondu tvořilo dohromady šest otázek.¹⁹² První otázka sloužila pouze pro představu, jak dlouho se pohybuje sociální pracovník na poli sociální práce.¹⁹³ Tím jsem si chtěla vytvořit určitý obrázek o tom, jak dlouhou má konkrétní sociální

¹⁹¹ Otázka č. 2: Vnímáte při své práci propojení sociální práce s etikou? Pokud ano, tak jak a při čem?

¹⁹² Příloha II – Otázky pro pracovníky, s. 82.

¹⁹³ Otázka č. 1: Kolik let máte praxi v sociální práci?

pracovník praxi a jak dlouho se mohl s etickými dilematy potýkat. Nejdelší praxi v sociální práci měl jeden z respondentů 15 let a naopak nejkratší praxi 1/2 roku.¹⁹⁴

Čtvrtá otázka byla zcela základní a stěžejní pro účely méj diplomové práce.¹⁹⁵ Všichni respondenti uvedli, že se s etickými dilematy při své práci setkávají. Pouze jeden pracovník chtěl na začátek upřesnit, co to je etické dilema a uvést krátký příklad.

Výčet dilemat, který jsem získala rozhovorem se sociálními pracovníky, je uvedený v kapitole pět. Tato dilemata jsou velmi specifická a je zajímavé, že se u pracovníků neopakovaly. Pouze se našlo pár podobných, které jsem tematicky k sobě zařadila. Z toho lze usoudit, že každý vnímá jako etické dilema něco zcela jiného. Pro jednoho pracovníka může být daná situace viděna jako dilematická, pro jiného zase ne. Je to velice individuální a závislé na tom, jak má každý v sobě uspořádané a nastavené hodnoty.

Z výčtu dilemat lze usoudit, že se sociální pracovníci nejčastěji potýkají s dilematy, která se týkají hranice oznamovací povinnosti. S tímto druhem dilemat se dohromady potýká pět pracovníků z dotazovaných šesti. Je tedy patrné, že tento druh dilematu je pro pracovníky nejzávažnější a nejčastěji o něm a jeho řešení uvažují. Z rozhovorů je možno vidět, že si pracovníci nejsou úplně zcela patrní rozdíl mezi informační povinností a oznamovací povinností. Jak jsem již zmiňovala na předešlých stránkách, oznamovací povinnost se vztahuje k povinnostem vyplývajícím z trestního zákona č. 40/2009 Sb. Oproti tomu informační povinnost se vztahuje k zákonu o sociálně právní ochraně dětí dle zákona č. 359/1999 Sb. Oznamovací povinnost se může týkat např. držení návykových látek, informační povinnost např. týrání dětí.¹⁹⁶ Respondenti ve třech případech uváděli právě typ dilematu, který byl otázkou oznamovací povinnosti, ale ve dvou případech se týkal i informační povinnosti při podezření na psychické týrání.

První typ dilemat jsem pojmenovala jako Etický kodex sociálních pracovníků ČR versus Kodex Charity ČR, který zmínili dva respondenti. Jako problematické pracovníci vidí, že se tyto dva kodexy v určitých situacích dostávají do rozporu a pracovníci se musí rozhodnout, který kodex je primární. Jeden z respondentů popsal, že se to může týkat otázky interrupce, bezpečného sexu či homosexuality. Pokud pracovník podá

¹⁹⁴ Srov. Příloha I – Počet respondentů, s. 82.

¹⁹⁵ Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? A jak jste dané dilema řešil?

¹⁹⁶ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 57.

veškeré informace např. ohledně interrupce u nezletilé dívky, může se tak dostat do rozporu s Kodexem Charity. Pokud tyto informace nepodá, může v budoucnu pocítovat určitou osobní zodpovědnost a výčitky svědomí za případné problémy této dívky.

Druhý respondent uvedl příklad, kdy byl nucen zrušit besedu pro klienty zařízení i pro širokou veřejnost týkající se smrti z důvodu nátlaku vedení.

Třetí typ dilemat jsem obecně nazvala vztah klient – pracovník. S dilematem tohoto druhu se také potýká více respondentů, konkrétně čtyři. Dá se říci, že i tento druh dilematu je pro pracovníky závažný a problematický. Většinou se pracovníci potýkají s otázkou, zda mají řešit určité problémy za klienta, anebo je nechat pouze na klientovi a jeho vlastním rozhodnutí. Víceméně všichni respondenti zmínili, že jsou určité hranice, za které už pracovník nemůže, a které musí zcela jistě respektovat. Musí přijmout rozhodnutí klienta a nedávat mu nevyžádané rady. Pouze situaci klienta reflektovat.

V pořadí čtvrtý typ dilemat jsem pojmenovala jako střet osobní a pracovní sféry. Z rozhovorů vyplynulo, že se s ním setkávají dva respondenti. Nejsložitější otázkou pro ně zůstává, kde jsou hranice osobního života (soukromého), když je pracovník mimo zařízení. Klienti většinou žádné hranice neznají a jak je na ně upozornit. Jeden z respondentů vnímá jako střet jeho profese s profesí partnera - učitele.

Páté dilema zmínili dva respondenti. Pojmenovala jsem jej jako kvalitní versus kvantitativní poskytované služby. Respondenti zdůrazňují, že na jedné straně jsou tlaky na pracovníky, jak vykazovat spousty čárek a čísel. Čím větší je počet klientů, tím je to lepší. Ale na druhé straně je to v rozporu s nastavením individuálního přístupu.

Zbýlých pět typů dilemat zmiňoval vždy pouze jeden z respondentů.

Výzkumná sonda ukázala, že při práci s rizikovou mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež existují dilemata, která se objevují i v odborné literatuře. Např. Libor Musil uvádí dilema typu zasáhnout či nezasáhnout, které se v několika případech vyskytovalo i u mých respondentů. Ve dvou případech upozornili respondenti také na dilema množství klientů, nebo kvalita poskytovaných služeb.

Také Pavel Navrátil se zabývá otázkou pomoci a kontroly stejně jako je možné nalézt u jednoho respondenta. Nejčastěji vyskytovaný typ dilematu, který jsem pro mé účely nazvala jako hranice oznamovací povinnosti, Nedělníková označuje jako zájem uživatele versus veřejný zájem.

Na začátku než jsem výzkumnou sondu provedla, předběžně jsem si určila, jaká dilemata by se případně mohla objevovat u mých respondentů. Nyní se dá konstatovat,

že jsem se ve svých odhadech trefila. Všechna výše uvedená dilemata pojmenovaná odbornou literaturou jsem předpokládala i u mých respondentů.

Z hlediska profesní etiky by měla sociálnímu pracovníkovi při obtížném rozhodování např. při etickém problému nebo dilematu, pomoci nejenom znalost etických teorií, ale i základních hodnot profese, etického kodexu sociálních pracovníků a především znalost sebe samého.¹⁹⁷

Jeden z respondentů uvedl, že k řešení etických dilemat velmi pomáhá morální vyspělost každého jedince. Podle respondenta by si každý sociální pracovník měl být vědom svých hodnot a umět dané hodnoty pojmenovat. Nejenom morální vyspělost, ale i schopnost sebereflexe. Což znamená, jak to má člověk v životě sám nastavené. Co má na prvním místě a co druhém. To pomáhá i v individuální práci s klientem. Pokud sebereflexe není schopen člověk, respektive sociální pracovník, mohou mu pomoci různé sebezkušenostní výcviky - skupiny, které může absolvovat. Kopřiva zmiňuje, že hlavním smyslem takového výcviku je si uvědomit svá citlivá místa, dostat se do kontaktu významnými emočními traumaty a umět je pojmenovat. Důležité také je, aby se pomáhající naučil ve svém profesním životě reflektovat.¹⁹⁸

I v další odborné literatuře je uvedeno, že důležitým předpokladem pro zdárné řešení etických dilemat je právě sebereflexe každého pracovníka. Etická dilemata jsou natolik specifická, že při jejich řešení nepomáhá pouze etický kodex.¹⁹⁹

Žádný ze sociálních pracovníků neuvedl, že by mu mohly při řešení etických dilemat pomoci etické teorie u otázky č. 5.²⁰⁰ Sociální pracovník, který se orientuje v základních etických teoriích, je schopen posoudit etický problém nebo dilema z více možných pohledů. Napadá ho také více možností, jak jednat, a jeho posouzení situace a rozhodnutí jsou pak odpovědnější. Zároveň bere v úvahu i základní hodnoty a normy profese, které jsou s etickými teoriemi velice úzce spjaty.²⁰¹ Je nutné konstatovat, že etika nám zajisté může dávat dobré náměty a argumenty, ale pracovníci při svých úvahách etické teorie většinou nepoužívají.

¹⁹⁷ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 26.

¹⁹⁸ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 132.

¹⁹⁹ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 44-45.

²⁰⁰ Otázka č. 5: Co nebo kdo Vám obvykle pomáhá při řešení?

²⁰¹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 32.

Naopak nejčastěji respondenti uváděli, že jim pomáhají supervize a kolegové. Všech šest respondentů odpovědělo, že jim nejvíce pomáhá supervize či intervize, tedy možnost jak určitý problém nebo situaci konzultovat s kolegy v týmu. Především respondenti, kteří nemají ještě tolik praxe v sociální práci, se spoléhají na pomoc starších a zkušenějších kolegů. V supervizi jsou tématem sezení konkrétní problémové situace. Jejím cílem není reflektovat, nýbrž dospět ke správnému postupu, který není všeobecně správným postupem, ale je v dané chvíli lepším postupem pro pracovníka.²⁰²

Respondenti dále zmínili, že jim v rozhodování pomáhá někdy i morálka, zákon a kurzy, kde se člověk k určitým tématům vrací. Jednomu z respondentů, který ještě nemá tolik pracovních zkušeností, pomáhá i konzultace s bývalými spolužáky z vyšší odborné školy. Ti již také pracují a mohou k některému dilematu přinášet jiný náhled, než má pracovník sám. Jiný respondent uvádí, že to může být i vnitřní rozvoj v tom, že si pracovník volí různé vzdělávací kurzy a semináře, které mu můžou pomoci.

Na otázku č. 6, co vidí respondenti jako jinou možnost pomoci při etických dilematech, tři respondenti zmínili Balintovské skupiny. Zdůrazňovali, že jsou zajisté nápomocné, ale že momentálně v jejich zařízeních neprobíhají. Jako výhodu Kopriva uvádí, že dlouhodobá účast v Balintovské skupině podporuje sebereflexi. Což znamená, že působí velmi podobně jako sebezkušenostní skupina.²⁰³

V sociální práci nám etické teorie mohou ulehčit obtížnou volbu mezi dvěma či více neslučitelnými možnostmi řešení situace. Každá z popsaných teorií (deontologie, utilitarismus a etika péče) přináší mnoho rozmanitých pohledů a argumentací na problémovou situaci.

²⁰² Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 139.

²⁰³ Srov. Tamtéž, s. 138.

ZÁVĚR

Tato diplomová práce se věnuje rozboru jednotlivých dilemat vyskytujících se u sociálních pracovníků při poskytování služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Práce s rizikovou mládeží v těchto zařízeních s sebou přináší řadu dilemat, se kterými se může sociální pracovník setkat.

Dilema vzniká, když je člověk postaven alespoň před dvě rozhodnutí, přičemž ani jedno z řešení není zcela ideální a optimální.

Cílem mojí diplomové práce je formulovat a reflektovat jednotlivá dilemata vyskytující se u sociálních pracovníků, kteří pracují s rizikovou mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. A dále provést rozbor mnou vybraného dilematu pomocí tří etických teorií.

V první kapitole je stručně popsána metodika práce a metodika výzkumné sondy.

Ve druhé kapitole jsem nejprve na začátek objasnila určitou charakteristiku dětí a mládeže a přiblížila toto období. Dospívání je velice zdouhavé a složité období, kdy dochází k přeměně osobnosti a osobních hodnot. Před jedincem tak stojí spousta složitých úkolů a je vystaven mnoha nepříznivým sociálním vlivům. Objektivně je tato fáze považována za nejtěžší.

V druhé části této kapitoly jsem se zaměřila na sociální práci s konkrétní cílovou skupinou, tedy rizikovou mládeží. Od sociálních pracovníků se očekává, že budou pomáhat svým klientům překonávat nepříznivé životní situace, které vychází z rozporu mezi očekáváním jejich sociálního prostředí a schopností klientů toto očekávání zvládat. Předpokládá se, že to bude dělat takovým způsobem, který bude přijatelný pro sociální prostředí i pro samotného klienta.

V poslední části jsem vymezila samotná nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jako jednu ze služeb sociální prevence v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Tato zařízení slouží pro děti, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. Na začátku jsem krátce zmínila o historii, především o vzniku a vývoji nízkoprahových zařízení, abych ukázala spojitost nízkoprahových zařízení a streetworku.

V třetí kapitole jsem na úvod vymezila etiku jako vědní disciplínu. Etika se zabývá lidským jednáním z hlediska, co je správné a co ne. Etika stojí v základu pomáhajících profesí. Etika teoreticky zkoumá principy a hodnoty, které ovlivňují jednání jedinců tehdy, kdy se svobodně mohou rozhodovat mezi různými možnostmi jednání. V etice jde především o zlepšování kvality života.

V další části jsem se snažila popsat a přiblížit, jaké je uplatnění etiky v sociální práci. V sociální práci je důležité si uvědomovat určité propojení sociální práce s etikou, zejména v případě citlivého jednání a komunikace s klienty. Je důležité, aby pracovník dodržoval odpovědný a empatický přístup ke klientům. Sociální pracovník musí také dodržovat Etický kodex sociálních pracovníků ČR, případně Kodex Charity ČR, což se týká zařízení spadajících pod Charitu ČR. Sociální pracovník by měl vždy jednat ve prospěch zájmů klienta a jeho blaha. Důležitým a neopomenutelným úkolem sociálního pracovníka je, aby rozeznal principy a hodnoty a dovedl s nimi patřičně pracovat. Při své práci se může setkat s průnikem systémů hodnot, tedy hodnot osobních, společenských, legislativních a profesních.

V poslední části jsem se věnovala obecně etickým dilematům a tomu, jak je dělí jednotliví autoři a píšící o nich. Dilema vzniká, když je člověk postaven alespoň před dvě rozhodnutí, přičemž ani jedno z řešení není zcela ideální a optimální. Dilemata mohou být zjevná nebo latentní (skrytá). Zaměřila jsem se i na to, jak se liší dělení Musila, Navrátila či Nedělníkové. To mi bylo nápomocné v další kapitole při porovnání s konkrétními dilematy, která jsem zjistila z rozhovorů se sociálními pracovníky.

Ve čtvrté kapitole jsem vymezila konkrétní dilemata, která vyplývají z praxe sociálních pracovníků při práci s rizikovou mládeží. Dilemata byla identifikována na základě výzkumné sondy – konkrétně metodou dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory jsem vedla s šesti respondenty pracujícími s danou cílovou skupinou v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Konkrétně jsem hovořila s pěti ženami a jedním mužem. Zaměřila jsem se na zařízení, která jsou mému bydlišti nejbližší, tedy v kraji Vysočina. Dilemata byla stručně popsána. Tematicky podobná dilemata byla pro větší přehlednost přiřazena k sobě a mnou pojmenována. Rozhovory jsem se snažila doplnit o celou řadu přímých citací respondentů, aby působily více autenticky pro čtenáře.

Z výzkumné sondy mi vyplynulo deset typů dilemat při práci s rizikovou mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Ukázalo se, že existují velmi specifická

dilemata. Většinou se dilemata neopakovala, téměř každý respondent uváděl jako etické dilema něco zcela jiného. Z čehož je možné usoudit, že záleží především na individualitě každého pracovníka. O tom jak má nastavené hodnoty a co sám v sobě vnitřně vnímá jako dilematické. To se může u každého pracovníka lišit. Nejčastěji se však u respondentů objevovalo dilema mnou pojmenované jako hranice oznamovací povinnosti. S tímto dilematem se potýká pět pracovníků ze šesti dotazovaných. Ke každému dilematu či skupině dilemat jsem pak popsala postup, který respondenti zvolili pro řešení situace nebo vyplývá ze standardů kvality organizace či odborné literatury.

V poslední kapitole jsem si vybrala jedno z uvedených dilemat od sociálních pracovníků a mým cílem bylo ukázat, jak mohou být etické teorie nápomocné při jeho řešení. Konkrétně jsem si vybrala dilema, které se týkalo hranice oznamovací povinnosti, o kterém vyprávěl respondent č. 1. Zmíněné dilema jsem zvolila z toho důvodu, že při líčení ve mně vzbudilo dojem se nad tím sama zamyslet, jak bych danou situaci řešila. A také proto, že se podobný typ dilematu objevoval téměř u všech respondentů.

Nejprve jsem jednotlivé teorie blíže popsala a poté jsem konkrétní situaci postupně rozebrala s využitím argumentace tří odlišných etických teorií, kterými byly deontologie, utilitarismus a etika péče. Výběrem těchto teorií jsem se nechala inspirovat odborným článkem Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce publikovaném v časopise Sociální práce/Sociální práca. Jsem si vědoma reakce a polemiky Jinka, Musila a Křišťana v pozdějším čísle tohoto odborného časopisu, ale i přes výhrady autorů jsem se rozhodla daný koncept použít. Reflektovala jsem tím tak i seminář z prvního ročníku zimního semestru nazvaný Dilemata.

Snažila jsem se ukázat, že vybraná etická teorie nám nikdy žádné etické dilema definitivně nevyřeší, ani nám neřekne, jak by se měl pracovník podle konkrétní teorie rozhodnout. Můžou nám ale poskytnout argumentace, díky kterým může pracovník svoje rozhodnutí odůvodnit.

Při rozhodování u konkrétního etického dilematu je dobré, aby si sociální pracovník dopřál určitý čas a odstup a nenechal se zahrnout do kouta. Ve špatném případě by mohl pracovník rozhodnout pod tlakem a rozhodnutí by mohl v budoucnu litovat. Je dobré reflektovat všechna pro i proti a uvažovat nad možnými motivy i důsledky.

V deontologii jde převážně o to, co poznáváme jako povinnost, aniž bychom hleděli na následky. Utilitarismus při hodnocení jednání hledí především na kritérium užitečnosti. Na první místo staví důsledky jednání. Etika péče je zase založená na péči, sdílení a na vztahu.

Na základě výzkumné sondy konstatuji, že etika nám zajisté může dávat dobré náměty, ale pracovníci většinou etické teorie při svých úvahách nepoužívají. Je důležité zdůraznit, že etické teorie nám nikdy neřeknou, jak by se mělo dané dilema řešit či vyřešit. Předkládají nám však určité argumentace, dle kterých se pracovník může rozhodovat.

Předložená diplomová práce by tak mohla přispět ke změně pohledu sociálních pracovníků na etiku. Z výzkumné sondy vyplynulo, že pracovníci si uvědomují propojení etiky a sociální práce skrze Etický kodex sociálních pracovníků ČR a skrze Etický kodex Charity. Bylo by ale dobré, aby začali etiku chápat jako vědu, která má své místo v každodenní činnosti sociálního pracovníka.

Získané poznatky by také mohly sloužit sociálním pracovníkům z nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, aby mohli reflektovat jednotlivá dilemata, se kterými se buď oni, nebo jejich kolegové setkávají. Mnozí pracovníci si v dané chvíli kolikrát ani neuvědomují, že situace, u které bylo těžké se rozhodnout, byla pro ně vlastně dilematická. Díky těmto poznatkům mohou posoudit, že dilemata jsou velice individuální. Co je pro jednoho pracovníka etické dilema, automaticky neznamená, že je i pro jiného pracovníka. Může tak porovnat, že s některými dilematy, které mi vznikly výzkumnou sondou, se také i on při své praxi setkává.

Ve své práci jsem se zaměřila na specifika konkrétní cílové skupiny, tedy rizikové mládeže. Na téma etická dilemata již dříve bylo psáno několik prací se zaměřením na jinou cílovou skupinu. Jako dobrý námět by mohlo posloužit porovnání konkrétních dilemat u odlišných cílových skupin.

Seznam použitých zdrojů

ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Academia, 2001. 292 s. ISBN 80-200-0917-5.

BANKS, S. *Ethics and values in social work*. London: Macmillan Press, 2006.

BARTLETT, H. *The common base of social work practice*. Silver Spring, Washington: National Association of Social Workers, 1970.

BECKETT, CH., MAYNARD, A. *Values and ethics in social work*. London: Sage, 2005. ISBN 978-1-4462-0319-4.

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. 99 s. ISBN 80-7239-148-8.

BRUGGER, W. *Filosofický slovník*. Praha: Naše vojsko, 1994. s. 640 s. ISBN 80-206-0820-6.

CLARK, CH. L., *Social work ethics: Politics, Principles and Practice*. New York: Palgrave, 2000. 227 s. ISBN 0-333-71934-4.

DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků; Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.

FISCHER, O. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In *Etika a lidská práva v sociální práci*. (kol.). Praha: CSSP, 2008. s. 7-21.

FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. JABOK, 2008. 223 s. ISBN 978-80-904137-3-3.

FLECK-HENDERSON, A. *Moral reasoning in social work practise*. Chicago: Social Service Review, 1991.

GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*. Praha: Portál, 2001. 192 s. ISBN 80-7178-402-8.

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

HEIDBRINK, H. *Psychologie morálního vývoje*. Praha: Portál, 1997. s. 70. ISBN 80-7178-154-1.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

JEDLIČKA R., KLÍMA P., KOŤA J., NĚMEC J., PILAŘ J. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Themis 2004. s. ISBN 80-7312-038-0.

KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1990. 128 s. ISBN 80-205-0152-5.

KOL. AUTORŮ. *Na cestě s etickou výchovou*. Sborník přednášek semináře, Kroměříž 2004. Praha: Luxpress, 2005. 100 s. ISBN 80-7130-121-3.

Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2008-2011. ISBN 978-80-254-4001-8.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s. r. o., 2000. 147 s. ISBN 80-7178-429-X.

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

LABATH, V. a kol. *Riziková mládež*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. 157 s. ISBN 80-85850-66-4.

LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-7178-747-7.

LÁTALOVÁ, L. Etické aspekty sociálního pracovníka při práci s dětmi a mládeží. In *Etika sociální práce*; Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.

MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. 141 s. ISBN 80-7178-747-7.

MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O., MATOUŠKOVÁ, A. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Praha: Portál, 2011. 336 s. ISBN 978-80-7367-825-8.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

MICHALOVÁ, Z. *Předškolák s problémovým chováním: projevy, prevence a možnosti ovlivnění*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-802-6201-823.

MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale ...*“. Brno: Marek Zeman, 2004. 243 s. ISBN 80-903070-1-9.

MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In: Šrajer, J., Musil, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice, Brno: Albert, 2008. s. 83–106. ISBN 978-80-7326-145-0.

- NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. 168 s. ISBN 80-903070-0-0.
- NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. 98 s. ISBN 80-210-2673-1.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. 202 s. ISBN neuvedeno.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. Typická dilemata a etika terénní sociální práce. In *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN neuvedeno.
- NOVOTNÁ, Věra. *Etika sociální práce a nové poznatky v péči o defektní děti a mládež a staré občany*. Praha: MPSV ČSR, 1981. 86 s.
- PŘÍKASKÝ, J. V. *Učebnice základů etiky*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2000. 134 s. ISBN 80-7192-505-5.
- RADVAN, E. *Úvod do filosofie a etiky*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2012. 155 s. ISBN 978-80-87182-23-9.
- ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.
- SMUTKOVÁ, L. *Sociální práce s rodinou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. 107 s. ISBN 978-80-7041-069-1.

ŠIŠLÁKOVÁ, M. Resilience jako východisko pro sociální práci s rizikovou mládeží. In: Smutek M. (ed.) *Možnosti sociální práce na prahu 21. století*. Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky Univerzita Hradec Králové, 2005.

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

THOMSON, I. E., MELIA, K. M., BOYD, K. M. *Nursing Ethics*. Edinburgh: Churchill Livingstone, 2000. ISBN 978-04-4306-147-9.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. 125 s. ISBN 80-86429-36-9.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

WARD, P. *Jak se připravovat na práci s mládeží*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-717-8044-8.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2007.

Periodika

JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2011, č. 2, s. 125-132. ISSN 1213-6204.

NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, č. 3. ISSN 1213-6204.

NEČASOVÁ, M. Respekt ke klientům na praktickém příkladě. In *Sociální práce/Sociálna práca* 2004, č. 4, s. 39-40. ISSN 1213-624.

Internetové zdroje

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [online]. © 2008 [cit. 2015-01-12]. Dostupné na WWW: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625>.

Česká asociace streetwork [online]. © 2006 - 2015 [cit. 2015-01-23]. Dostupné na WWW: <<http://www.streetwork.cz>>.

FRANČE, V. *Erik Erikson – Osm věků člověka*. [online]. [cit. 2014-12-29]. Dostupné na WWW: <<http://ografologii.blogspot.cz/2011/03/erik-erikson-osm-veku-cloveka.html>>.

HERZOG, A. *Nízkoprahovost a její nároky na pracovníky*. [online]. © 2013 [cit. 2015-01-15]. Dostupné na WWW: <<http://www.streetwork.cz/content/view/4134/>>.

NÁRODNÍ INSTITUT DĚTÍ A MLÁDEŽE MŠMT. *Mládež České republiky: Informační publikace o dětech a mládeži v České republice*. [online]. © 2011 [cit. 2014-12-23]. Dostupné na WWW: <<http://userfiles.nidm.cz/file/oddeleni-propagace/mladez-cr-web.pdf>>.

NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež* [online]. [cit. 2015-03-10]. Dostupné na WWW: <<http://www.socialni-zaclenovani.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez>>.

Ostatní

ŠIMEK, V. *Etické problémy a dilemata v sociální práci*. Přednáška v rámci předmětu Teoretická východiska aplikace etiky v sociální práci. Obor Etika v sociální práci, I. ročník, zimní semestr 2013.

Seznam příloh

- Příloha I. Počet respondentů
- Příloha II. Otázky pro pracovníky
- Příloha III. Přepis rozhovorů respondentů

Příloha I – Počet respondentů

Respondent č. 1 – délka praxe v sociální práci: 5 let.

Respondent č. 2 – délka praxe v sociální práci: 2 roky.

Respondent č. 3 – délka praxe v sociální práci: 1 a ½ roku.

Respondent č. 4 – délka praxe v sociální práci: ½ roku.

Respondent č. 5 - délka praxe v sociální práci: 15 let.

Respondent č. 6 - délka praxe v sociální práci: 6 let.

Příloha II - Otázky pro pracovníky

Otázka č. 1: Kolik let máte praxi v sociální práci?

Otázka č. 2: Vnímáte při své práci propojení sociální práce s etikou? Pokud ano, tak jak a při čem?

Otázka č. 3: Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? A jak jste dané dilema řešil?

Otázka č. 5: Co nebo kdo Vám obvykle pomáhá při řešení?

Otázka č. 6: Napadá Vás, co jiného by bylo prospěšné pro případné řešení dilemat?

Příloha III – Přepis rozhovorů respondentů

Respondent č. 1

Otázka č. 1: Kolik let máte praxi v sociální práci?

V sociální práci má respondent praxi pět let.

Otázka č. 2: Vnímáte při své práci propojení sociální práce s etikou? Pokud ano, tak jak a při čem?

Určitě ji vnímá. Vzhledem k tomu, že jako pracovníci nízkoprahu mají povinnost projít školením etického kodexu, takže se toto téma u nich hodně řeší. Jednak se řeší Etický kodex sociálních pracovníků a jednak Etický kodex Charity, což má trochu další rozměr, jak sloučit tyto dva kodexy do jednoho. V nízkoprahu je aktuální téma v tom, že jednak všichni pracovníci mají povinnost do určité doby absolvovat školení a nedávno se konalo i mimořádné školení vedoucích. Jednalo se tam o tom, jak to vedoucí pracovníci naplňují, protože několikrát se narazilo na některé věci. Pracovník uvádí, že otázkou je, na co se bude vztahovat. V tomto zařízení se narazilo na etický kodex charity. V rámci etiky pracovník bere, že má nějakou osobní etiku toho, jaké ctí hodnoty a pak je etický kodex charity, který je o tom, jak ctí etiku organizace. Což znamená, jaké oni mají nastavené hodnoty a jak já jako pracovník jsem s tím ztotožněn a jak s tím nakládám a naplňuji.

Otázka č. 3: Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Ano, setkává. Pracovník uvádí, že etická dilemata jsou hodně o dilematu osobní etika, kterou mám nastavenou podle etického kodexu sociálních pracovníků s tím, co je etika charity. Konkrétně oni řešili, jak nakládat s tím, zda poskytnout klientovi veškeré informace o možných způsobech řešení jeho situace, anebo poskytnout pouze ty informace, které ctí charita? Například otázka interrupce, kde je to hodně v rozporu. V zařízení došlo k domluvě, že ctí etický kodex sociálních pracovníků, takže pracovník podává veškeré informace nebo fakta, které jsou. Ale navíc k tomu zaujímá i nějaký postoj za organizaci – informace k tomu. Což dle nastavení služby je správné. Pracovník je s tím někdy sám v rozporu.

Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? A jak jste dané dilema řešil?

Otázka interrupce, což pracovnice uváděla už v předchozí otázce. Otázka bezpečného sexu, homosexuality.

Když dané téma vezme pracovník obecně a odstoupí od etiky charity nebo profesní etiky a vezme to pouze jako profesní, nastávají situace, kdy pracovníci řeší, jestli je lepší kvalitní poskytování služby nebo kvantitativní. Jsou určité tlaky na pracovníky, jak vykazovat spousty čárek a čísel, čím více tím lépe. Což je trochu v rozporu s individuálním nastavením přístupu ke klientům. Pracovník řeší daný problém téměř každý pátek, kdy je na klubu padesát lidí a dva až tři klienti chtějí nějakou práci v soukromí. Někdy se navíc může stát, že pracovníci nejsou v zařízení v plné síle. Pracovník většinou dá přednost individuální s obavami, aby se celý dům nezbořil. Snaží se různě odbíhat.

Otázka anonymity versus nezletilí klienti. Jak vyřešit otázku, co je nejlepší pro klienta. Zda zůstat v rovině, že má klient možnost přijít a říct něco pracovníkovi a pracovník s tím neudělá nic víc z pozice dospělého. Anebo zasáhnout a oznámit danou situaci? Může to být i v momentě, kdy tyto skutečnosti nejsou na oznamovací povinnost. Například se řešilo v zařízení podezření na psychické týrání, které bylo velmi nekonkrétní. Jednalo se o určitý subjektivní pocit pracovníka, že se něco děje a pracovník nevěděl, co má udělat. Řešil to z takové pozice, že už si troufl být více osobní a riskl, že mají nějakou důvěru s návaznými službami, s kterými to konzultoval, aniž by situace byla vyjednaná se samotným klientem. Pracovník uvádí, že se to z tohoto pohledu může jevit jako neetické. Vyhodnocení bylo ve prospěch klienta, kdy potřeboval zjistit další informace a rozhodnout se, co dál. Jednalo se totiž o nezletilého klienta.

Jeden čas se zde objevovalo dilema, že pracovníci v zařízení byli v týmu nejednotní s přístupem. Nyní už je daná situace metodicky ošetřená a noví pracovníci jsou s tím seznámeni. Jednalo se o období, kdy se teprve metodiky tvořily. Tudíž nebylo na začátku jasně stanovené, co se od pracovníka očekává. Každý pracovník měl jiný přístup. Jeden pracovník přistupoval formou péče ke klientům a jiný k tomu přistupoval formou, jak klienta naučit, aby uměl situaci vyřešit sám. Což bylo dilema především pro

vedoucího, co s tím má dělat. Zda je v pořádku, že jsou v zařízení dva rozdílné přístupy. A je pokládáno jako dobré, že si každý klient najde, co mu vyhovuje. Anebo je naopak něco, co může službu tříštit, brzdit v rozvoji a působit třeba i nečitelně. Vedoucí zaujal pozici, že je potřeba mít v týmu jednotný přístup, což vychází ze zákona, proč jsou služby rozdělené na prevenci a péči. Pracovník konstatuje, že už při vstupních pohovorech se dělají modelové situace, kdy zjišťují, jestli je mu bližší péče. Pokud je mu bližší péče, není to nic špatného, ale patří do jiného typu služby. Do nízkoprahu podle pracovníka péče nepatří. Musí se ale brát v potaz, jak je klient, v tomto případě dítě, starý. Neznamena to ale, že by pracovník za dítě dělal vše. Přistupuje k tomu tak, že klienti jsou ve fázi, kdy něco nezvládají nebo neumí a pracovník je chce posunout, aby to uměli postupně sami. V péči už jsou však klienti, kteří něco nezvládají, ale už se dál neposunují. Musí se jim pomáhat, aby daný problém dokázali unést. Pracovníci takové téma řeší i na klientských poradách, kde se otevírá otázka, jak kdo ke klientům přistupuje. Dávají se pak zpětné vazby a zápisy intervencí.

Další dilema je, když si klient něco žádá a pracovník u něj vnímá důležitější něco zcela jiného. Má pracovník zůstat u toho, co klient žádá a co je pro něj důležité? Může mu určitě pomoci i sebezkušenost. Nedávat nevyžádané rady. Klient většinou přijde s nějakým kouskem problému, pracovníci ale vidí komplex problémů. Pracovník pokládá jako vnitřní dilema, jak sám sebe ustát.

Vedoucí má spousty dilemat. Například jak vyrovnat potřeby a požadavky zaměstnanců s požadavky a potřebami organizace. Pracovník danou situaci pokládá za těžko řešitelnou. Snaží se vyhovět oběma stranám. Zdárným příkladem je uvedené dilema, se kterým není pracovník sám srovnán. Uvádí, jak chtít po zaměstnanci lepší a lepší výkony a kvalitnější práci? Poté jsou na něho kladeny velké nároky, kdy musí zaměstnanec věnovat čas svému růstu a při tom mu dávat výplatu jakou mu vedoucí dává. Jak zaměstnance motivovat k tomu, co potřebuje organizace, aby poskytovala kvalitní služby v kontextu toho, co jim za to nabízí?

Otázka č. 5: Co nebo kdo Vám obvykle pomáhá při řešení?

V něčem kolegové, v něčem nadřízení, někdy morálka, jindy zákon.

Otázka č. 6: Napadá Vás, co jiného by bylo prospěšné pro případné řešení dilemat?

Určitě pomáhá supervize. Pracovníci dříve měli Balintovské skupiny, momentálně je nemají. Ty však pomáhali. Momentálně na ně nejsou prostředky. A navíc není člověk, který by vedl skupinu. Pracovník uvádí, že je to stopnuté ze zajímavého dilematického důvodu. Vedoucí Balintovských skupina se stala nyní vedoucí prevence, tudíž tuto funkci opustila proto, že by se dostávala do rozporu. Zároveň by vedla Balintovskou skupinu, která má být podpůrnou skupinou pro pracovníky, když něco řeší. Přitom by byla jako kontrolní bod, což by pracovníky spíše blokovalo. Z tohoto důvodu odstoupila a ještě se nenašla náhrada.

Jistě též pomáhá školení v začátcích, kdy člověk ještě řeší, zda může to či ono udělat. Možná i zákony pomáhají v dané problematice se více zorientovat. Na začátku je každý takový, že se bojí zákonů. Pracovník je nyní osobně dokáže využít tak, aby pro něj byli funkční. Neznamená, že by je nectil, ale umí je vyložit více lidsky než na začátku. K tomu dopomáhá prý také dobré školení, kdy dostane větší jistotu, že má právo a kompetence to rozlousknout.

Setkání pracovních skupin může také pomoci. Dané zařízení ho ale nemá. Respondent uvádí, že jsou pracovní skupiny nízkoprahů a jsou i terénní skupiny. Diecézní Charita má odborná kolegia, která fungují jako pracovní skupina a sdružují podobné služby, co se týče přístupu a cílové skupiny, v rámci Brněnské diecéze.

Pracovník uvádí také morální vyspělost každého jedince. Každý by si měl být vědom svých hodnot a umět je pojmenovat. Nejenom tedy morální vyspělost, ale i schopnost sebereflexe, jak já co mám nastavené. Co mám na prvním místě a co druhém. To pomáhá i v individuální práci. Když si člověk uvědomí, že má na prvním místě rodinu, tak má větší předpoklad k tomu, že je schopný akceptovat, že každý má jinak nastavené hodnoty. Pokud si toto neuvědomuje, může pracovník často tlačit na pilu, že je rodina na prvním místě, protože je to jasně dané. Až když si uvědomí, že je to jasně dané tím, že to mám takhle jasně já, ale ne ostatní, přijme pak i klienty s jejich hodnotami. Pracovník říká, že i sebezkušenost a sebezkušenostní výcviky mohou velmi pomoci.

Respondent č. 2

Otázka č. 1: Kolik let máte praxi v sociální práci?

V únoru to budou dva roky.

Otázka č. 2: Vnímáte při své práci propojení sociální práce s etikou? Pokud ano, tak jak a při čem?

Pracovník ji vnímá. Charita má etický kodex, kterým se musí všichni pracovníci řídit, takže zde je hlavní propojení s křesťanskou etikou.

Otázka č. 3: Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Ano, setkává.

Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? A jak jste dané dilema řešil?

Především dilema kam až zajít s nabídkou pomoci. Jaké věci (problémy) ještě řešit za klienta a které už nechat pouze na něm a na jeho rozhodnutí. Má pracovník přijmout klientovo rozhodnutí, i když jako pracovník ví, že je nesprávné? Daná situace se řešila na týmové supervizi již několikrát. Vždy se došlo k tomu, že jsou hranice, za které pracovník nemůže a které musí respektovat. S danou situací se pracovník setkává velmi často. Má přijmout rozhodnutí klienta – dítěte, i když si pracovník sám myslí, že by mělo být trochu jiné?

Pracovník uvádí další dilema, co je na hranici ohlašovací povinnosti v souvislosti s nezletilými klienty nebo ohledně trestných činů již dospělých. Konkrétně řekl příklad „dealování“. V jaké situace už je to na hranici. Většinou si starší děti již sami uvědomují a říkají, ať se pracovník víc neptá nebo ho „zavřou“ taky. V zařízení se řešilo i podezření na psychické týrání v rodině. Pracovníci řešili, kam až zasáhnout, do jaké míry? Tyto situace prý většinou řeší v rámci týmu, takže rozhodnutí neleží pouze na jednom pracovníkovi. Klient, u kterého bylo podezření na týrání, prý docela komunikoval. Pracovníci mu nabízeli možnosti a chtěli s ním na tom pracovat. Klient ale později s nimi přestal spolupracovat a přestal navštěvovat zařízení. Pracovník říká, že momentálně už situaci řeší orgán sociálně právní ochrany dětí s celou rodinou.

Když je pracovník sám na klubu (v zařízení), do individuální práce se nepouští. Pracovník se snaží s klienty domluvit na jiný termín. Nedovolí si nechat celý klub bez dozoru.

Otázka č. 5: Co nebo kdo Vám obvykle pomáhá při řešení?

Respondentovi pomáhá především týmová práce a supervize. Hodně i kolegové. Případně i nějaké kurzy, kde se člověk k určitým tématům vrací.

Otázka č. 6: Napadá Vás, co jiného by bylo prospěšné pro případné řešení dilemat?

Pracovník nepřemýšlí, co jiného by ještě mohlo být. Bere pouze, co se nabízí. I přesto uvádí, že se v zařízení momentálně řeší sdílení klientské praxe napříč službami v rámci Charity. Možná tím přibude další možnost, kde se tyto situace budou dát řešit. Ale neustále je to víceméně na diskuzi s kolegy.

Respondent č. 3

Otázka č. 1: Kolik let máte praxi v sociální práci?

V sociální práci je pracovník celkově teprve rok a půl.

Otázka č. 2: Vnímáte při své práci propojení sociální práce s etikou? Pokud ano, tak jak a při čem?

Respondent odpovídá, že se to nějak prolíná dohromady. Člověk kolikrát naráží na některé věci, které jsou problematické třeba zákonem. Pracovník říká, že etika je součástí sociální práce.

Otázka č. 3: Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Respondent se nejprve ptá, co je etické dilema. Snažím se mu tento pojem vysvětlit a uvést příklad. Pracovník si nevzpomíná, kdy tato situace u něj nastala. Pracovníkovi v těchto situacích hodně pomáhá tým, kde se může poradit. Jelikož prý nemá ještě tolik praxe, může se obrátit na kolegy a zeptat se na jejich zkušenosti. Rád tyto situace

konzultuje se zkušenějšími pracovníky v týmu. Pokud je s jiným kolegou v zařízení, konzultuje a poradí se právě s ním. Pokud je v zařízení momentálně sám, klientovi se snaží vysvětlit, že neví, jak by mu nejlépe poradil a pokud mu nevádí, půjde se poradit ještě s druhým kolegou. Také je dobré podle respondenta využívat supervizi. Nakonec pracovník uvádí, že se s dilematy asi určitě setkává.

Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? A jak jste dané dilema řešil?

Respondenta napadá situace sexu pod patnáct let. Pracovník má nějaký způsob ohlašovací povinnosti. V tomto případě ale věděl, že se jednalo o dobrovolný styk. Pokládal si otázku, zda stačí, aby o tom věděli pouze rodiče. Zda je to dostačující. Na řešení se domluvili pracovníci v zařízení týmově. Nechali si udělat i právní poradou, zda by to bylo dostačující řešení z právního hlediska, kde jim to bylo potvrzeno. V pracovníkovi se nejvíce pralo, že se jednalo o dobrovolný styk. Dívka ho sama chtěla. Nejednalo se o sexuální zneužívání. Pracovníci situaci vyřešili tak, že klientce řekli, že je potřeba, aby tento problém oznámila doma rodičům. Poté ať přijde na konzultaci s maminkou do zařízení. Pokud by to doma říct nechtěla, museli by to za ní udělat pracovníci. Klientka do zařízení s maminkou opravdu přišla a řešili situaci dál spolu.

Další dilema uvádí, kdy je hodně klientů v zařízení a pracovník lítá od jednoho k druhému a nemá čas se někomu více individuálně věnovat. Pracovník si to poté sám v sobě vyčítá. Mrzí ho, že neměl tolik času na klienty.

Další dilema se pracovníkovi vlévá i do soukromého života. Pracovník, konkrétně žena, má přítele, který je pedagog ve škole poblíž nízkoprahového zařízení. Na začátku pracovnice neustále řešila, jestli jí klienti můžou věřit. Zda pracovníci neberou, že je pro klienty hrozbou, pokud jí něco prozradí. Aby se klienti nebáli, že pracovnice to ihned řekne příteli, učiteli, a že nezachová vzájemnou důvěru. Pracovnice pokládá jako obtížné, když jde s přítelem ve volném čase na procházku a potká klienta ze zařízení. Pracovníci zdravím tykáním a jejího přítele vykáním, což chápe, že může být pro klienty velmi nepříjemné. Pracovnice je na začátku hodně ujišťovala, že nic příteli neřekne, protože je vázaná mlčenlivostí. Poté situaci probírala na supervizi, kde ji poradili, že naopak ujišťováním vyvolává v klientech pochybnosti.

Pracovník si vzpomíná i na situaci, kdy se v zařízení poprali, respektive pohádali dva klienti, chlapci, a chytli se pod krkem. Pracovník v tu chvíli nevěděl, jak se má zachovat. Nakonec tím, že přišel pracovník za nimi a zasáhl, klienti šli od sebe. Pracovník to řešil pouze napomenutím. Přemýšlel ale nad tím, zda už tato situace nebyla na vyhození. Pro pracovníka to bylo těžké, že nevěděl, zda zasáhl a reagoval adekvátně.

Obtížná situace pro respondenta byla, když klient pracovníkovi tvrdil, že mu už bylo 11 let. Cílová skupina v tomto zařízení je ve věkové hranici od 11 do 26 let. Klient byl prý pohotový a věděl i rok narození. Pracovník tak neměl žádné pochyby, že by mu 11 let nebylo. Poté jednou přišel kolega ze stejného zařízení s informací, že by mu mohlo být méně než 11 let. Pracovník měl s klientem již uzavřenou dohodu. Nastalo pro něj dilema, že s ním uzavřel dohodu, aniž by si zkontroloval věk narození v žákovské knížce, což je v tomto případě možné. Klient by tím pádem nespadal do cílové skupiny daného zařízení. Pracovník chtěl po klientovi vidět žákovskou knížku, aby si mohl zkontrolovat, zda opravdu klient spadá do „cílovky“. Klient se několikrát vymlouval, že žákovskou knížku ztratil nebo zapomněl. V pracovníkovi chování klienta vyvolávalo čím dál větší obavy, že klient ohledně svého věku lhal. Nakonec ji donesl ukázat a 11 let mu skutečně bylo, takže se pracovník mohl ujistit. Pro pracovníka byla situace dilematická v tom, zda udělal správně a neměl si jeho věk ověřit již na začátku.

Otázka č. 5: Co nebo kdo Vám obvykle pomáhá při řešení?

Kolegové, nadřízení, nejvíce supervize.

Otázka č. 6: Napadá Vás, co jiného by bylo prospěšné pro případné řešení dilemat?

Dilemata se podle pracovníka mohou řešit i v různých pracovních skupinách, na setkáních. Dříve probíhaly Balintovské skupiny v rámci Charity. Nyní už neprobíhají. Pracovník, který vedl tyto skupiny, se stal vedoucí prevencí. Dále uvádí, že v zákoně o sociálních službách je uveden kariérní postup a je tam podle pracovníka komora sociálních pracovníků. Tam by se také mohlo debatovat o sdílení praxe sociálních pracovníků.

Respondent č. 4

Otázka č. 1: Kolik let máte praxi v sociální práci?

V nízkoprahovém zařízení jako sociální pracovník je respondent teprve půl roku. Tvrdí, že ještě nemá mnoho zkušeností. Před tím zde působil jako dobrovolník skoro dva roky.

Otázka č. 2: Vnímáte při své práci propojení sociální práce s etikou? Pokud ano, tak jak a při čem?

Ano, vnímá to celkem zřetelně. Podle názoru pracovníka etika a sociální práce spolu úzce souvisí hlavně při práci s klienty. Vždy se snaží, aby s klienty jednal korektně. Občas nastanou situace, kdy pak přemýšlí, zda jednání bylo eticky přijatelné vůči klientovi. Především je to dáno změnou nálady, či vzniklou situací, které pracovníka vyvede z míry a člověk zareaguje jinak, než by správně měl. Tyto situace pracovník řeší v pracovním týmu. Což mu velmi pomáhá se posouvat profesionálně dál a také se utvrzuje, zda jednal správně a získává tím jiný pohled na věc.

Otázka č. 3: Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Občas ano. V praxi zatím není pracovník dlouho, takže jich zatím pro něj moc nenastalo.

Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? A jak jste dané dilema řešil?

Pracovník se často setkává ve své práci s tím, že ví, že by mohl klientovi pomoci a dát mu třeba informace o navazujících službách. Zároveň však ví, že klient je velmi málo motivovaný, aby sám něco učinil. A posléze nic neučiní.

Respondent konkrétně uvádí situaci, kdy je klient dlouhodobě nezaměstnaný a pravidelně dochází na úřad práce. Neustále si stěžuje, že práci nemá. Pracovník mu opakovaně nabízel navazující službu na rekvalifikaci. Vysvětloval mu také, jaké by to pro něho mělo výhody například dávky z úřadu práce a rozšíření obzoru pro hledání nové práce. Řešilo by to tak i jeho existenční situaci. Klient tyto služby však neustále odmítá. Přesto pracovník ví, že pokud by klientovi tuto možnost nenabídl, bylo by toto jednání proti jeho vnitřnímu, ale i organizačnímu nastavení. Občas však bojuje s tím, zda to má ještě cenu.

Další dilema, které pracovníka napadá, kde s klienty naráží na etiku je, když se společně baví o situacích, kde naráží na trestnou činnost. Na jednu stranu se v zařízení snaží budovat s klientem vzájemnou důvěru a bezpečí, aby se jim mohl svěřit se svým problémem. Na druhou stranu ale mají oznamovací povinnost. Občas se dostane i na téma, kdy se řeší první sex, šikana, prodávání omamných látek. Na jedné straně jsou pracovníci rádi, že se jim klient otevře a svěří s problémy, které má, aby je společně mohli řešit a pomoci mu. Zároveň se ale perou s tím, že pokud jim klient sdělí něco závažného, musí to pracovník ohlásit. Klientům dopředu říkají, aby si sami zvážili, zda jim chtějí svůj problém opravdu sdělit. Ale i tak se pracovník osobně pere s tím, že zrazuje jejich důvěru. Nakonec uvádí, že situací by bylo asi více, ale tyhle pracovníka momentálně napadly.

Otázka č. 5: Co nebo kdo Vám obvykle pomáhá při řešení?

Pokud pracovník řeší nějaké etické dilema, většinou ho konzultuje se svými kolegy. V praxi není moc dlouho a teprve sbírá zkušenosti. Proto mu hodně pomáhá, že má pracovní tým, ve kterém se vše řeší. Některé situace pracovník probírá i se svými spolužáky z vyšší odborné školy, kteří již také pracují a mohou k některému dilematu přinášet jiný náhled.

Otázka č. 6: Napadá Vás, co jiného by bylo prospěšné pro případné řešení dilemat?

Jako jediné řešení pracovníka napadá, diskutovat o těchto situacích v pracovním týmu a s jinými odborníky v daném oboru a získávat tak nové náhledy na situaci. A hledat tak optimální řešení.

Respondent č. 5

Otázka č. 1: Kolik let máte praxi v sociální práci?

Už to bude patnáctý rok.

Otázka č. 2: Vnímáte při své práci propojení sociální práce s etikou? Pokud ano, tak jak a při čem?

Určitě propojení vnímá. Podle toho s jakou cílovou skupinou pracovník pracuje, s jejich příběhy, tak ne vždy je to legální nebo chování kolikrát může být hodně rizikové. Nebo z pohledu osobního, kdy by pracovník danou situaci nechtěl sám prožívat a zachoval by se zcela jinak než klient. Dnes a denně řeší propojení etiky a sociální práce. Tím, že je dané zařízení charitní, mají Etický kodex Charity, kde musí pracovníci tyto dva kodexy skloubit dohromady. Etický kodex Charity je hodně zaměřený na křesťanskou stránku. Pracovníci často řeší, zda mohou rozdávat kondomy nebo se bavit s klienty o etických otázkách.

Otázka č. 3: Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Pracovník se s osobními dilematy nese setkává. Pracovník se dokáže za dobu své praxe už odpoutat od osobního a ponechat rozhodnutí spíše na klientovi. Snaží se to však reflektovat z celospolečenského hlediska. Častokrát se může narážet na konfrontační témata v Etickém kodexu Charity. Například zda se pracovníci mohou otevřeně bavit o eutanazii, o interrupci nebo smrti jako takové.

Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? A jak jste dané dilema řešil?

Nečerstvější situace, která pracovníka napadá je, že musel zrušit besedu ohledně smrti právě z etického pohledu pracovníka Charity. Na základě diskuze a dohody s kolegy, kteří mají na starosti, zda jsou dodržovány etické otázky, muselo zařízení tuto besedu zrušit. Beseda byla určená pro širokou veřejnost i pro klienty. Odůvodnění bylo, že zařízení je církevní organizace a že se nemůže ztotožňovat se všemi věcmi. Pracovník nebyl sám se sebou spokojený, že musel něco zrušit a nebylo mu ani jasně vysvětleno proč. Pracovník tomu odůvodnění úplně nerozuměl. Pro něho je smrt téma, které by mělo být ve společnosti otevřené a mělo by se o něm mluvit i s klienty. S klienty to často i řeší v osobních věcech, kdy může docházet až k demonstrativním sebevraždám. Nakonec na základě diskuze pracovník podlehl tlaku a besedu zrušil. Viděl to jako dilema, jelikož se zrušením nebyl zcela ztotožněn. Uvedené dilema je nejnovější, které pracovník v nedávné době řešil.

Etická dilema má pracovník spojený i s extremistickými tématy. Vzpomíná si na seskupení zaměřená proti menšinám ve společnosti. Do zařízení častokrát dochází i klient, který se hlásí k pravicovému extremismu. Pro sociálního pracovníka je pak při rozhovoru s klientem nepříjemné, když dochází k otevřenému projevu nenávisti vůči nějaké skupině. Pracovník tuto situaci může řešit tak, že to reflektuje formou diskuze, ale nemůže nikomu nic vnucovat.

Otázka č. 5: Co nebo kdo Vám obvykle pomáhá při řešení?

Může to být vnitřní rozvoj, že si pracovník volí různé vzdělávací kurzy a semináře, které můžou pracovníkovi pomáhat. Dále využívá pracovník supervizi. Každý den mají v zařízení zpětnou vazbu s kolegou, s kterým je daný den na službě. Tím se snaží určité věci a problémy společně reflektovat, řešit a povídat si o nich. Shrnutím uvádí, že respondenti tedy pomáhají kolegové, supervize a osobní rozvoj.

Otázka č. 6: Napadá Vás, co jiného by bylo prospěšné pro případné řešení dilemat?

Pracovník zmiňuje, že je možná potřeba vzít pracovní platformy jako jedno z témat ohledně potřeb sociálních pracovníků. Všichni se ptají na potřeby klientů, potřeby služeb, ale nikdo se neptá sociálních pracovníků (ani zaměstnavatelé ani v celospolečenském pojetí) co oni potřebují, aby byli při péči v pohodě s klienty i doma. Také proto aby si pracovníci netahali různé problémy domů. Pracovník si myslí, že se v platformě o tomto moc nebaví.

Respondent č. 6

Otázka č. 1: Kolik let máte praxi v sociální práci?

Šest let.

Otázka č. 2: Vnímáte při své práci propojení sociální práce s etikou? Pokud ano, tak jak a při čem?

Respondent uvádí, že se řídí Etickým kodexem sociálních pracovníků, kde je na mysli určitá důstojnost klienta a mlčenlivost. Zařízení se řídí i Etickým kodexem Charity, kde se vnímá propojení etiky a sociální práce ještě více.

Otázka č. 3: Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Asi se setkává. Nejčastěji při střetu zájmu, dvojrole, kdy město, ve kterém je zařízení, je docela malé město. V zařízení může potkat klienta, kterého zná ze svého soukromého života a tam je někdy těžké to rozdělit. Dilema pracovník řeší tak, že s daným klientem pracuje jiný kolega, který s ním takovou vztahovou vazbu nemá a nezná ho. Obtížné je, pokud takovou vazbu mají všichni. Pak je tato situace pro pracovníka neřešitelná. Klient dochází na nějakou volnočasovou aktivitu, ale sociální práce jako taková se s ním nedělá. Pracovník uvádí, že tím vlastně porušují zákon. Klient má individuální plán, ale dál se s ním nijak nepracuje.

Otázka č. 4: S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? A jak jste dané dilema řešil?

Respondent již popsal v předešlé otázce jedno z dilemat. Nedávno pracovník zažil etické dilema, které ještě není vyřešené. Není ale klientské. Ve městě působí dvě nízkoprahová zařízení a klienti mohou docházet zároveň do obou. Jeden z kolegů z druhého zařízení se bavil o respondentovi s klientem. Klient přišel za respondentem a zmínil konkrétní událost z osobního života respondenta. Respondent se poté ptal, kde na takovou informaci klient přišel a ten mu sdělil, že ji má od sociálního pracovníka z druhého zařízení. Pro respondenta je etický problém, že kolega z druhého zařízení porušil Etický kodex a respondent bude muset danou situaci nějakým způsobem řešit. Měl by jít za vedoucím vedoucích, aby ten působil jako mediátor a budou to řešit společně.

Může nastat i situace, jestli je pracovník tolerantní k nějakým věcem. Například když pracovník ví, že je klient uživatelem návykové látky a dokonce ví, že ji má u sebe. Tím se pracovník také dostává do etického dilematu. Pracovník řeší situaci s klientem, pokud o to má sám klient zájem. Baví se s ním o užívání. Pracovník ale není z pozice, že by to nahlásil.

Uvádí také další dilema, které se týká hranice osobního života, soukromého, když je mimo zařízení. Dochází k tomu, že klienti v soukromém životě na pracovníka reagují a chtějí po pracovníkovi radu. Pracovník ale má i svůj soukromý život. Klienti hranice neznají.

Otázka č. 5: Co nebo kdo Vám obvykle pomáhá při řešení?

Při řešení pracovníkovi pomáhá tým a supervize. Například v zařízení probíhají klientské porady, ve kterých je velký prostor pro klientská témata.

Otázka č. 6: Napadá Vás, co jiného by bylo prospěšné pro případné řešení dilemat?

Dříve měli Balintovské skupiny, nyní už je nemají. Může to být i odborná platforma, kde dochází ke sdílení například skupiny od České asociace streetwork.

Abstrakt

VYBÍRALOVÁ, L. *Etická dilemata při práci s rizikovou mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. České Budějovice, 2015. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Klíčová slova: riziková mládež, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, sociální práce, etika, etická dilemata, etické teorie.

Diplomová práce se věnuje rozboru jednotlivých dilemat vyskytujících se u sociálních pracovníků při poskytování služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

Cílem diplomové práce je formulovat a reflektovat jednotlivá dilemata vyskytující se u sociálních pracovníků, kteří pracují s rizikovou mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. A dále provést rozbor mnou vybraného dilematu pomocí tří etických teorií. Jednotlivá dilemata byla identifikována na základě výzkumné sondy – konkrétně metodou dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru.

Práce je členěna do čtyř kapitol. V první kapitole je uvedena charakteristika rizikové mládeže a přiblížení nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Je zde i zakomponována sociální práce s touto konkrétní cílovou skupinou. Druhá kapitola pojednává o propojení etiky a sociální práce a obecně o etických dilematech. V třetí kapitole jsou popsána konkrétní dilemata, se kterými se sociální pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež potýkají. V poslední kapitole diplomové práce dochází k rozboru vybraného dilematu pomocí tří etických teorií - deontologie, utilitarismu a etiky péče.

Abstract

Ethical dilemmas of working with youth at risk in low-threshold facilities for children and youth

Key words: youth at risk, low-threshold facilities for children and youth, social work, ethics, ethical dilemmas, ethical theories.

The diploma thesis deals with analysis of individual dilemmas of social workers in providing services in low-threshold facilities for children and youth.

The aim of this thesis is to define and reflect individual dilemmas occurring at social workers who work with youth at risk in low-threshold facilities for children and youth. Next task is to analyse my chosen dilemma by means of three ethical theories. Individual dilemmas were identified on the basis of a research probe – namely questioning, technique of a semi-structured interview.

The thesis is divided into four chapters. In the first chapter there is the characteristic of youth at risk and low-threshold facilities for children and youth. Social work with this specific target group is also included. The second chapter deals with interconnection of ethics and social work and general ethical dilemmas. In the third chapter specific dilemmas which social workers face on low-threshold facilities devices for children and youth are described. In the last chapter of this diploma thesis is the analysis of the chosen dilemma by means of three ethical theories – deontology, utilitarianism and ethics of care.