

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra sociální a charitativní práce

## **Diplomová práce**

# **ETICKÁ DILEMATA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ OSPOD A JEJICH ŘEŠENÍ**

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elich, Ph.D.

Autor práce: Bc. Kateřina Švýcarská

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: kombinovaná

2023

## **Prohlášení**

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

Dne: 20.3.2023

.....

Bc. Kateřina Švýcarská

### **Poděkování**

Mé poděkování patří především vedoucí mé diplomové práce Mgr. Markétě Elich, Ph.D. za její čas, cenné rady, metodické vedení a přátelský přístup. Také bych ráda poděkovala doc. Jindřichu Šrajerovi, Dr. theol. za jeho cenné podněty a doporučení.

## Obsah

Úvod.....	5
1 Sociálně-právní ochrana dětí.....	6
1.1 Vymezení pojmu sociálně-právní ochrana dětí .....	6
1.2 Orgány sociálně-právní ochrany dětí.....	8
1.3 Činnosti OSPOD.....	9
1.4 Principy OSPOD.....	12
1.5 Sociální pracovník OSPOD .....	13
1.6 Rizika a problémy při výkonu sociálně-právní ochrany dětí....	15
2 Etika a dilemata v sociální práci .....	18
1.1. Důležitost etiky v sociální práci .....	18
1.2. Vymezení etických dilemat .....	19
2.3 Konkrétní etická dilemata pracovníků OSPOD.....	23
2.4 Řešení etických dilemat pracovníky OSPOD.....	27
3 Metodologická východiska empirického výzkumu.....	30
4 Interpretace výzkumných dat.....	33
Kvalita práce vs. množství klientů .....	34
Předsudky vs. profesionalita .....	35
Profesní identita vs. stereotypy .....	35
Polyvalence vs. specializace .....	36
Profesionalita vs. lidský faktor.....	36
Neutralita vs. favoritismus .....	37
Zájem klienta vs. zájem společnosti.....	37
Dilema hranic vztahu mezi pracovníkem a klientem .....	38
Střet osobní vs. pracovní sféry .....	39
Zkušenost vs. autonomie .....	40
Pomoc vs. kontrola.....	40
Odebrání vs. ponechání dítěte v rodině.....	41
Cesta řešení etických dilemat.....	42
5 Diskuze .....	45
Závěr.....	62
Seznam použitých zdrojů .....	64
Abstrakt .....	71
Abstract .....	72

## Úvod

Cesta k výběru tématu mé diplomové práce se vyvíjela postupně. Během praxe v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi jsem se blíže setkala s agendou orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Bylo to ovšem v negativním slova smyslu. Od sociálních pracovníků v této organizaci jsem slyšela jejich špatné zkušenosti, které během spolupráce s pracovníky OSPOD získaly. Jejich poznatky a zkušenosti se z velké části shodovaly s mými předsudky, které jsem, stejně jako většinová společnost, vůči sociálním pracovníkům orgánu sociálně-právní ochrany dětí měla.

Během navazujícího magisterského studia jsem přemýšlela, jakým směrem bych se ráda po skončení rodičovské dovolené vydala. Jelikož bydlím v malém městě, kde není mnoho organizací a služeb poskytující sociální práci, vyplynula mi z toho práce na OSPOD. Domluvila jsem si na místním OSPOD praxi, během které jsem mnoho věcí přehodnotila. Mít možnost nahlédnout dovnitř celého fungování sociálně-právní ochrany dětí bylo obohacující. Mít domněnky je jedna věc, ale mít poznatky a zkušenosti je mnohem cennější. Touto zkušeností jsem se dostala k tématu mé diplomové práce – Etická dilemata sociálních pracovníků OSPOD a jejich řešení. Práci na OSPOD vnímám jako velmi náročnou jak v rovině osobní, profesní i etické. Je to komplexní práce, která nese tíhu odpovědnosti. Především odpovědnosti za malé lidské životy.

Já sama jsem velmi nerozhodný člověk a viděla jsem, že práce na OSPOD s sebou nese každodenní obtížná rozhodování. Pracovníci jsou stavěni před dilemata a obtížné životní situace rodin a svým rozhodnutím ovlivňují jejich životy. Věřím, že psaním této diplomové práce se mohu dobře připravit na své budoucí povolání. Zároveň dostanu přehled o etických dilematech, se kterými se sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí setkávají a budu lépe připravena je co nejlepším způsobem vyřešit. Věřím také, že má práce může být přínosná i jiným sociálním pracovníkům.

Tato diplomová práce se nezabývá pouze popisem etických dilemat pracovníků OSPOD, ale popisuje ucelený přehled informací o orgánu sociálně-právní ochrany dětí, činnostech, principech nebo rizicích, které tato práce přináší. Také se v práci zaměřuji na popis pracovníka OSPOD, faktory a okolnosti, která rozhodování pracovníkům v dilematických situacích usnadňují nebo ztěžují. Další část popisuje význam a důležitost etiky v sociální práci, etická dilemata a řešení, které popisují odborné publikace. Cílem mé diplomové práce je zjistit etická dilemata a způsob jejich řešení u sociálních pracovníků OSPOD. Stanovila jsem také dílčí cíl, který má za úkol kategorizovat zjištěná etická dilemata a porovnat je s předchozími šetřeními. Dále také zjistit, jaká pracovníci OSPOD volí řešení etických dilemat a jaké faktory volbu jejich řešení ovlivňují. Data byla zjištěna pomocí kvalitativního výzkumu realizovaného pomocí hloubkových rozhovorů.

# 1 Sociálně-právní ochrana dětí

Tato diplomová práce je zaměřena na etická dilemata sociálních pracovníků OSPOD a jejich řešení. V následující kapitole popíši vymezení pojmu sociálně-právní ochrany dětí, vymežím okruh poskytovatelů sociálně-právní ochrany dětí, její základní principy a činnosti. V neposlední řadě se budu věnovat sociálním pracovníkům OSPOD, kde se mimo jiné zaměřím na rizika výkonu sociálně-právní ochrany dětí.

## 1.1 Vymezení pojmu sociálně-právní ochrana dětí

Sociálně-právní ochranu dětí vymezuje zákon č.359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Jeho znění je: „*Sociálně-právní ochrana dětí představuje zajištění práva dítěte na život, jeho příznivý vývoj, rodičovskou péči a život v rodině, identitu dítěte, svobodu myšlení, svědomí a náboženství, na vzdělání, zaměstnání, zahrnuje také ochranu dítěte před jakýmkoliv tělesným či duševním násilím, zanedbáváním, zneužíváním nebo vykořisťováním. Ochrana dítěte je však daleko širší pojem než sociálně-právní ochrana a zahrnuje soubor dalších práv a oprávněných zájmů dítěte upravených v různých právních odvětvích a v právních předpisech různé právní síly.*“<sup>1</sup>

Tato ochrana dítěte a zajišťování jeho práv se promítá nejen do právních předpisů v oblasti sociální, ale také školské, zdravotní, daňové, trestní apod. V české i mezinárodní legislativě nalezneme mnoho dokumentů, které se ochranou dětí zabývají. Je to například Deklarace práv dítěte, Úmluva o právech dítěte nebo Listina základních práv a svobod.<sup>2</sup> Tyto dokumenty prohlašují rodinu jako základní jednotku společnosti. Listina základních práv a svobod také dává rodinu a rodičovství pod ochranu zákona, a dále dětem a mladistvým zaručuje zvláštní ochranu.<sup>3</sup> Úmluva o právech dítěte nese myšlenku rovnoprávnosti dětí, jakožto lidských bytostí, které jsou zranitelné a potřebují speciální pozornost při využívání svých práv.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> NOVOTNÁ, V., JURKOVÁ, J., BURDOVÁ, E. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem*. Olomouc: Anag, 2022, s. 26.

<sup>2</sup> HOVORKA, D. *Sociálně právní ochrana dětí- praktický průvodce a rádce úředník*. Ministerstvo vnitra České republiky. Praha, 2021, s. 7.

<sup>3</sup> Tamtéž

<sup>4</sup> HAMMARBERG, T. Všeobecná práva dětí. In: KOVAŘÍK, J. *Dětská práva, právní povědomí, participace dětí a sociální služby*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2001. s. 27.

David<sup>5</sup> uvádí čtyři základní principy Úmluvy o právech dítěte:

- *Zákaz diskriminace* – práva náleží všem dětem a žádnému dítěti nesmí být práva odepřena. Zaručuje rovnost dětí bez ohledu na pohlaví, náboženství, rasu, majetek, apod.
- *Nejlepší zájem dítěte* – stát má zajistit, aby instituce jako školy, soudy, správní úřady apod. jednali v nejlepším zájmu dětí.
- *Právo na život, přežití a rozvoj dítěte*.
- *Názor dítěte* – zejména právo na svobodné vyjádření názoru, právo vyhledávat, přijímat a rozšiřovat myšlenky a informace.

Definici sociálně-právní ochrany dětí uvádí také Barvíková, Svobodová a Šťastná:<sup>6</sup>

*„Sociálně-právní ochrana dětí je komplexní činnost, jejímž cílem je zejména zajištění ochrany práva dítěte na příznivý vývoj, řádnou výchovu, ochrana oprávněných zájmů dítěte (včetně ochrany jeho jmění) a působení směřující k obnově narušených funkcí rodiny. Zahrnuje přitom aktivity jak v oblasti přímé práce s klienty, tak v oblasti prevence, osvěty, právních aktivit, administrativy, vzdělání apod.“*

Sociálně-právní ochrana dětí patří mezi jedny z nejnáročnějších oblastí sociální ochrany. Její součástí je agenda rodičovských konfliktů. To s sebou přináší mnohdy obtížné a dlouhotrvající případy.<sup>7</sup> Ochrana dětí představuje pro agendu SPOD přebírání odpovědnosti nebo také kontroly nad životem rodin a v několika případech to může zasahovat do jejich integrity. Takový zásah může ovlivnit a poznamenat život členů rodiny. OSPOD se ale během svého působení a zajišťování práv dětí snaží co nejméně zasahovat do autonomního života rodin.<sup>8</sup>

Sociálně-právní ochrana se poskytuje bez ohledu na státní občanství všem dětem, které jsou na území České republiky. Tato ochrana se poskytuje především v následujících situacích:<sup>9</sup>

- rodiče neplní povinnosti, které vyplývají z rodičovské zodpovědnosti,
- rodiče dítěte/děti zemřeli,
- děti byly svěřeny do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče, přičemž tato osoba neplní svou povinnost,
- děti vedou nemravný život, který spočívá především v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, živí se prostitucí, spáchaly trestný čin,

<sup>5</sup> DAVID, R. *Práva dítěte*. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, 1999, s. 12-13.

<sup>6</sup> BARVÍKOVÁ, J., SVOBODOVÁ, K., & ŠŤASTNÁ, A. *Podmínky výkonu sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností*. Praha: VÚPSV, 2010, s. 7.

<sup>7</sup> HEJNOVÁ, K., CHYLÍKOVÁ, J. Přístup k řešení rodičovských konfliktů na oddělení sociálně-právní ochrany dětí v České republice: Volba defenzivní praxe a její faktory. *Sociologický časopis*, 2020, roč. 56, č. 1.

<sup>8</sup> GLUMBÍKOVÁ, K. VÁVROVÁ, S., NEDĚLNÍKOVÁ, D. Optiky posuzování v agendě sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce*, 2018, roč. 18, č. 6, s. 80.

<sup>9</sup> HOVORKA, D. *Sociálně právní ochrana dětí- praktický průvodce a rádce úředník*, s. 17.

- děti se opakovaně dopouští útěků od rodičů (případně jiných osob zodpovědných za jejich výchovu),
- na dítěti byl spáchán trestný čin, který ohrozil jeho zdraví, život, svobodu apod.,
- děti, které jsou na základě žádosti od rodičů (či jiných zodpovědných osob) umístovány do zařízení zajišťující nepřetržitou péči nebo jejich umístění trvá déle než 6 měsíců,
- děti jsou ohrožovány násilím mezi rodiči (či jinými osobami zodpovědnými za jejich výchovu),
- děti jsou žadateli o azyl odloučenými od svých rodičů.

## 1.2 Orgány sociálně-právní ochrany dětí

Orgány sociálně-právní ochrany jsou:<sup>10</sup>

- a) krajské úřady
- b) obecní úřady obcí s rozšířenou působností
- c) obecní úřady a újezdní úřady
- d) ministerstvo
- e) úřad
- f) Úřad práce České republiky (krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu)

Dále sociálně-právní ochranu dětí zajišťují obce v samostatné působnosti, kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí a další právnické či fyzické osoby, pokud jsou výkonem SPOD pověřeny.<sup>11</sup>

Sociálně-právní ochranu dětí můžeme od počátku 20. století nazvat jako centrálně garantovanou, ale lokálně provozovanou. Ochranu dětí garantuje stát, a to prostřednictvím státní správy, zároveň je ale přímo realizována konkrétními sociálními pracovníky na místní úrovni.<sup>12</sup> Je to také proto, že právě obecní úřady obcí s rozšířenou působností a obecní úřady mají možnost sledovat ochranu práv dítěte a na základě toho včas učinit potřebná opatření. Zákon jim tak ukládá nejvíce povinností v ochraně dětí a pomoci rodičům, případně dalším osobám zodpovědných za jejich výchovu. Jak zmiňuje Pemová a Ptáček:<sup>13</sup> „*Je nezbytné, aby konkrétní výkon ochrany dětí probíhal na lokální úrovni, se znalostí dítěte, rodiny, komunity i širších sociálních souvislostí daného regionu, s možností pravidelného a intenzivního kontaktu s klienty a návaznými sociálními službami.*“

<sup>10</sup> NOVOTNÁ, V., JURKOVÁ, J., BURDOVÁ, E. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem*, s. 37.

<sup>11</sup> Tamtéž

<sup>12</sup> PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 27.

<sup>13</sup> Tamtéž



### 1.3 Činnosti OSPOD

Náplní práce na OSPOD je zejména ochrana a naplňování práv dětí. Činnosti se pak liší na jednotlivých úrovních podle toho, jak je upravuje zákon č.359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.<sup>14</sup>

Obecně bychom mohli oblasti hlavních činností OSPOD vymezit takto:

- preventivní a poradenské činnosti,
- výchovná opatření a opatření na ochranu dětí,
- činnosti při svěřeni dítěte do péče jiné osoby zodpovědné za výchovu dítěte, zprostředkování pěstounské péče nebo osvojení,
- pěstounská péče na přechodnou dobu,
- péče o děti vyžadující zvýšenou pozornost,
- sociálně-právní ochranu ve vztahu k cizině ve zvláštních případech.

Jak popisují Glumbíková, Vávrová a Nedělníková<sup>15</sup>, tak ačkoli je hlavní zásadou OSPOD blaho dítěte, klade se stále více důraz na ochranu rodičovství a rodiny. Děje se tak například proto, jelikož má OSPOD v běžném životě občanů „špatnou pověst“, nicméně tak ale pro pracovníky vyvstávají často bezradné situace. V České republice přitom roste počet týraných, zanedbávaných a zneužívaných dětí.<sup>16</sup>

V následujících řádcích uvedu některé příklady konkrétních činností na rozdílných úrovních.

Činnosti na úrovni obecního úřadu jsou například:<sup>17</sup>

- terénní sociální práce (v rámci plnění úkolů obecního úřadu),
- vypracovávání návrhů a podnětů podávaných obecním úřadem soudu,
- výkon preventivní a poradenské činnosti.

Činnosti na úrovni obecního úřadu obce s rozšířenou působností:<sup>18</sup>

- rozhodování ve správním řízení na úseku SPOD,
- plnění úkolů při zprostředkování náhradní rodinné péče a při uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče,
- sledování vývoje dětí, které byly svěřeny do péče jiné osoby než rodičů,
- zajišťování návštěv rodičů těchto dětí,
- terénní sociální práce,

---

<sup>14</sup> HOVORKA, D. *Sociálně právní ochrana dětí- praktický průvodce a rádce úředník*, s. 15.

<sup>15</sup> GLUMBÍKOVÁ, K. VÁVROVÁ, S., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Optiky posuzování v agendě sociálně-právní ochrany dětí*, s. 80.

<sup>16</sup> Tamtéž

<sup>17</sup> HOVORKA, D. *Sociálně právní ochrana dětí- praktický průvodce a rádce úředník*, s. 16.

<sup>18</sup> Tamtéž

- vyhodnocování situace ohrožených dětí a jejich rodin,
- zpracovávání individuálního plánu ochrany dětí,
- vykonávání opatrovnictví a poručenství,
- účast u občanského soudního a správního řízení,
- zajištění neodkladné péče o děti, které se ocitnou bez péče přiměřené jejich věku atd.

Činnosti na úrovni krajského úřadu:<sup>19</sup>

- metodické a odborné vedení přenesené působnosti obcí při výkonu státní správy na tomto úseku,
- vytváření koncepce a programů k rozvoji SPOD na území kraje,
- spolupráce s Úřadem pro mezinárodněprávní ochranu dětí za účelem realizace mezinárodních smluv a poskytování SPOD,
- zajišťování konzultací o výkonu pěstounské péče,
- zajišťování přípravy fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny k tomu, aby mohli přijmout dítě do rodiny atd.

Preventivní činnost je založena především na vyhledávání ohrožených dětí, upozorňování na rizika v dané lokalitě nebo na působení pracovníků směrem k rodičům k naplňování jejich rodičovské odpovědnosti. Mezi úkoly preventivních služeb také patří vyhodnocování situace dítěte, sestavování individuálního plánu ochrany dítěte nebo konání případových konferencí. Důležitým úkolem orgánu sociálně-právní ochrany dětí je také osvěta – například setkávání pracovníků OSPOD s pedagogy škol, pediatry nebo dalšími pracovníky sociálních služeb. OSPOD by se měl také zapojovat do plánování měst a regionů zejména kvůli vytvoření sítě dostupných a kvalitních preventivních služeb pro rodiny a děti.<sup>20</sup>

V souvislosti s prováděním preventivních činností pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí jsou sociální pracovníci povinni zjišťovat poměry dítěte a provádět sociální šetření. Pracovníci mají „*oprávnění navštěvovat v obydlí dítě a rodinu, ve které žije a zjišťovat v místě bydliště dítěte nebo v jiném prostředí, kde se dítě zdržuje (mateřská škola, škola, zaměstnání apod.), jak rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte o dítě pečují, v jakých sociálních podmínkách dítě žije, a jaké má chování.*“<sup>21</sup>

Jak jsem již zmínila výše, další činností OSPOD je svolávání případových konferencí. Tyto případové konference sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí svolávají nejčastěji za účelem pomoci ohroženému dítěti a jeho rodině. Lefeuvre<sup>22</sup> popisuje případovou konferenci jako: „*Optimální nástroj, jak nalézt takový způsob pomoci ohroženým dětem, aby ze sebe rodiče vydali to nejlepší, co v nich existuje, a dokázali to využít pro své dítě a pro zlepšení situace celé rodiny.*“

<sup>19</sup> HOVORKA, D. *Sociálně právní ochrana dětí- praktický průvodce a rádce úředník*, s. 16.

<sup>20</sup> KORBEL, M., LEJSKOVÁ, Z. *Včas a spolu*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2019, s. 50.

<sup>21</sup> HOVORKA, D. *Sociálně právní ochrana dětí- praktický průvodce a rádce úředník*, s. 35-36.

<sup>22</sup> BECHYŇOVÁ, V. *Případová konference*. Praha: Portál, 2012, s. 11.

Bechyňová a Konvičková<sup>23</sup> vymezují případovou konferenci jako: „*Plánované a koordinované multidisciplinární setkání odborníků, kteří s rodinou a ohroženým dítětem pracují ve své každodenní praxi. Tito odborníci jsou automaticky průvodci rodin a dítěte v obtížné situaci.*“ Ze zákona vyplývá, že obecní úřad s rozšířenou působností je povinen uspořádat případovou konferenci pokaždé před podáním návrhu soudu na některé opatření, kterým by zasahoval do rodičovských odpovědností.<sup>24</sup>

Za účelem zkvalitnění preventivní a poradenské činnosti OSPOD mají sociální pracovníci povinnost pravidelně vyhodnocovat situaci dítěte. Vyhodnocení slouží zejména k tomu, aby identifikovali potřeby dítěte, objasnili silné stránky rodičů, zhodnotili aktuální míru ohrožení dítěte a zároveň tímto vyhodnocením vytváří pracovníci podklad pro tvorbu individuálního plánu ochrany dítěte (IPOD). Tento plán stanovuje jednotlivé cíle a kroky, které směřují k ochraně dítěte, odstranění příčin ohrožení dítěte a naplňování potřeb dítěte.<sup>25</sup>

Další činností OSPOD je sociální kuratela, kterou vykonává sociální kurátor pro děti a mládež. Sociální kuratela spočívá v opatřeních, která směřují k odstranění, zmírnění nebo zabránění v tom, aby docházelo k opakování poruch fyzického, psychického nebo sociálního vývoje dítěte.<sup>26</sup>

Výchovná opatření zahrnují napomenutí, dohled nad dítětem, uložení omezení dítěti, rodičům nebo jiným odpovědným osobám zodpovědným za výchovu k zabránění působení škodlivých vlivů na výchovu dítěte a uložení dítěti, rodičům nebo jiným osobám zodpovědným za výchovu povinnosti, aby využili odbornou poradenskou pomoc, aby se účastnili prvního setkání s mediátorem nebo rodinné terapie.<sup>27</sup> Napomenutí je nejmírnější formou sociálně preventivního výchovného působení.<sup>28</sup> Zde je několik důvodů, které mohou vést k uložení napomenutí:<sup>29</sup>

- neposílání dítěte do školy,
- bránění druhému rodiči ve styku s dítětem,
- nepřiměřené trestání,
- ponechávání dítěte bez dozoru, který by byl přiměřený jeho věku apod.

Dohled nad dítětem se může stanovit v těchto případech:<sup>30</sup>

- nedostatečná péče o dítě,
- záškoláctví dětí,
- páchání drobných krádeží,
- hrubé jednání vůči učitelům, rodičům nebo spolužákům.

Uložení omezení se používá zejména v zákazu určitých činností (navštěvování baru, klubů, restaurací, zákaz zveřejňování fotografií na

<sup>23</sup> BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*. Praha: Portál, 2008, s. 17.

<sup>24</sup> HOVORKA, D. *Sociálně právní ochrana dětí- praktický průvodce a rádce úředník*, s. 46.

<sup>25</sup> Tamtéž, s.44-45.

<sup>26</sup> Tamtéž, s. 91.

<sup>27</sup> NOVOTNÁ, V., JURKOVÁ, J., BURDOVÁ, E. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem*, s. 86.

<sup>28</sup> Tamtéž, s. 87.

<sup>29</sup> Tamtéž, s. 88

<sup>30</sup> Tamtéž, s. 89.

internetu bez souhlasu zveřejněné osoby). Toto opatření může být zkombinováno s předchozím – je stanoven dohled a zároveň omezení.

Pokud tato výchovná opatření nevedou ke změně, respektive k nápravě, může soud uložit výchovné opatření, které spočívá v dočasném odejmutí dítěte z péče rodičů/pečující osoby. Dítě může být dočasně umístěno do střediska výchovné péče, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, zařízení poskytovatele zdravotních služeb nebo do domova pro osoby se zdravotním postižením. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc se využívá pro situace, kdy jde o dítě bez přiměřené péče jeho věku, tělesně nebo duševně týrané či zneužívané. Dítě, které se ocitlo ve stavu nedostatečné péče, se ocitlo v situaci, která závažným způsobem ohrožuje jeho základní práva, život a normální vývoj.<sup>31</sup>

Další činností a úlohou OSPOD je role opatrovníka dítěte. Pracovník OSPOD je například během rozvodu rodičů kolizním opatrovníkem dítěte. Vedle toho také sleduje výkon ústavní či ochranné výchovy nebo navštěvuje neplnoleté děti ve věznicích.<sup>32</sup> Pokud mluvíme o opatrovnictví, musíme rozlišovat procesní neboli kolizní a hmotněprávní opatrovnictví. Procesní opatrovnictví obsahuje zastupování dítěte například v soudním řízení o osvojení, předběžném opatření nebo ve věcech péče soudu o nezletilého. Povinností kolizního opatrovníka je poskytovat dítěti příslušné informace, objasňovat mu důsledky a zjišťovat jeho názory, které následně zprostředkuje opatrovník soudu. Za účelem udělení souhlasu o osvojení jménem dítěte mladšího 12 let nebo například v případě, kdy by mohly být ohroženy majetkové zájmy dítěte, může soud jmenovat OSPOD jako hmotněprávního opatrovníka.<sup>33</sup>

Pod OSPOD řadíme také institut náhradní rodinné péče. Ten má za úkol monitorovat děti, které vyžadují náhradní rodinnou péči. Jeho cílem je vyhledávat osoby, které by péči o ohrožené děti převzaly, přijímat žádosti o pěstounskou péči nebo osvojení a také poskytovat žadatelům poradenství. Děti, které jsou následně svěřeny do pěstounské péče, pracovníci OSPOD kontrolují nebo jim například zprostředkovávají kontakt s biologickými rodinami.<sup>34</sup>

## 1.4 Principy OSPOD

Základní principy poskytování sociálně-právní ochrany dětí můžeme odvodit z výše zmiňovaných dokumentů (Listina základních práv a svobod, Úmluva o právech dítěte a ze zákona o SPO):

- Hlavním principem je jednání v nejlepším zájmu dětí, dále ochrana rodičovství a rodiny. V neposlední řadě vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči.

---

<sup>31</sup> HOVORKA, D. *Sociálně právní ochrana dětí- praktický průvodce a rádce úředník*, s. 51.

<sup>32</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2011, s. 83.

<sup>33</sup> HOVORKA, D. *Sociálně právní ochrana dětí- praktický průvodce a rádce úředník*, s. 61-63.

<sup>34</sup> MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí. Dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Univerzita Karlova, Karolinum, 2016, s. 38.

- Během vykonávání SPOD je důležité přihlížet k přáním, názorům a pocitům dětí.
- Služba se poskytuje bezplatně.
- Poskytuje se všem dětem bez rozdílu.
- Služba se poskytuje všem nezletilým dětem mladším 18 let.
- Stát zodpovídá za ochranu před duševním a tělesným násilím u dětí, za ochranu jejich zdravého vývoje z hlediska psychického, fyzického i mravního.
- Během volby řešení je důležité brát ohled na kontinuitu ve výchově dítěte (jeho etický, kulturní, jazykový a náboženský původ).
- V případě osvojení dítěte je třeba respektovat princip subsidiarity.

## 1.5 Sociální pracovník OSPOD

*„Sociální pracovníci dělají práci, která je duchovně, mravně a fyzicky náročná, práci, která je trvalou zkouškou charakteru a inteligence, práci, která vyžaduje zcela mimořádnou odhodlanost a angažovanost.“*

Jonathan Dimbleby<sup>35</sup>

Sociálního pracovníka můžeme vnímat jako odborníka, který má hlavní společenský úkol. Úkol pomáhat, podporovat, motivovat, vést, učit, organizovat atd.<sup>36</sup> Profesionální sociální pracovník má odpovídající požadované vzdělání, dodržuje standardy dobré praxe a také se řídí etickými pravidly a hodnotami profese.<sup>37</sup> Ve středu zájmu sociálního pracovníka by měl stát klient a jeho lidská důstojnost.<sup>38</sup> Sociální pracovníci se během výkonu své práce setkávají se dvěma základními konflikty. Těmi jsou to, kým chtějí být a to, kdo opravdu jsou. Je to dáno osobností daného člověka, ale také právními, finančními nebo technickými omezeními systému ochrany dětí. Proto je důležité mít jasně vymezené kompetence sociálního pracovníka.<sup>39</sup> Tím, že sociální pracovníci pomáhají v mezilidských vztazích, pomáhají také celkovému zlepšení poměrů ve společnosti.<sup>40</sup>

Osobnost sociálního pracovníka je v sociální práci velmi významná.<sup>41</sup> Osobnost pracovníka má velký vliv na kvalitu práce, kterou vykonává. Právě sociální pracovník je během své práce konfrontován s vlastním prožíváním a uvažováním (o smyslu života, problémech druhých lidí apod.). Často ale zároveň řeší svůj osobní problém.<sup>42</sup> Proto by pro

<sup>35</sup> DIMBLEBY in PTÁČEK, R., PEMOVÁ T. Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi, s. 32.

<sup>36</sup> ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, s. 97.

<sup>37</sup> PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 121.

<sup>38</sup> ZAJACOVÁ, M. KOLÁČOVÁ, J., LÍMOVÁ, M., NEBESKÁ, P., LEPIČOVÁ, J. *Sociální práce na obecním úřadu*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2022, s. 6.

<sup>39</sup> PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 121

<sup>40</sup> PAYNE, M. *What is professional Social Work?* Second edition. Bristol: BASW, 2006, s. 12-20,31.

<sup>41</sup> ZAJACOVÁ, M. KOLÁČOVÁ, J., LÍMOVÁ, M., NEBESKÁ, P., LEPIČOVÁ, J. *Sociální práce na obecním úřadu*, s. 7.

<sup>42</sup> ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – aktuální otázky*, s. 97.

sociálního pracovníka měla být i důležitá otázka víry a jeho nazírání na svět. Pracovník by si měl položit otázky o vyjádření smyslu života, vztahu k lidem, hodnotám nebo světu. Teprve pokud si pracovník odpoví na podobné otázky, bude lépe schopen porozumět klientům. V opačném případě hrozí to, že bude sociální pracovník projektovat své hodnoty, názory a postoje do svých klientů a naruší jejich právo na sebeurčení.<sup>43</sup> Není to právě pouze klient, kdo může prožívat pocity strachu nebo beznaděje, a proto není důležité pracovat u sociálních pracovníků pouze na odborných kompetencích, ale právě i na emoční inteligenci.<sup>44</sup> Také osobní rozvoj, jakožto celoživotní proces je důležitým předpokladem k profesionálnímu zrání.<sup>45</sup>

Šimková<sup>46</sup> popisuje roli sociálního pracovníka jako mnohvrstevnatou, dynamickou a proměnlivou. Různé části profesionality přirovnává k „optice vrstvení“: „*Jako by sociální pracovník na sebe oblékal více kusů oděvů, některé z nich jsou právě nahoře, a tudíž jsou i vidět, jiné vrstvy právě „spí“ nebo jsou překryty jinými vrstvami, nicméně tvoří podhoubí jeho profesionality, jsou její součástí, a to i když mohou být v daném okamžiku potlačeny.*“ Říká, že na začátku kariéry by měl mít sociální pracovník základ všech vrstev (administrativní, poradensko-terapeutickou a expertní). Konkrétně u sociálního pracovníka OSPOD bude velmi pravděpodobně potřebné zastoupení všech tří rolí. Administrativní role proto, aby došlo k volbě správných postupů nebo nedošlo k formálním chybám. Poradensko-terapeutická proto, aby došlo k co nejlepšímu navázání vztahu s klientem a expertní role z toho důvodu, aby pracovník správně posoudil míru ohrožení dítěte a jeho ochrany.<sup>47</sup>

Mezi osobnostní rysy, které by měl sociální pracovník vykazovat jsou například: rád/a pracuje s lidmi, je empatický/á, je schopen/a zvládat stres, je inteligentní, je praktický apod.<sup>48</sup>

Důležitou součástí je vzdělávání pracovníka OSPOD. Vzhledem k stále se měnícím společenským podmínkám nemůžeme považovat jednou získané vzdělání za dostačující. Ochota sociálního pracovníka odborně růst je důležitým rysem profesionála v sociální práci.<sup>49</sup> Právě výkon sociálně-právní ochrany dětí nese na sociální pracovníky nárok celoživotního vzdělávání a osobnostního rozvoje. Celoživotní vzdělávání se u sociálních pracovníků realizuje například formou vzdělávacích kurzů, studií odborné literatury nebo vydáním vlastní publikační a přednáškové činnosti či účast na výzkumných projektech.<sup>50</sup> Jak popisuje Pemová a Ptáček:<sup>51</sup> „*Dobře připravený SP, který má kontinuální zpětnou vazbu*

<sup>43</sup> PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 124.

<sup>44</sup> ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – aktuální otázky*, s. 104-105.

<sup>45</sup> Tamtéž, s. 111.

<sup>46</sup> ŠIMKOVÁ, L. *Role sociálního pracovníka – mnohvrstevnatá, dynamická a proměnlivá*. [online]. 2014. [cit. 2022-08-12]. Dostupné z:

<http://socialnirevue.cz/item/role-socialniho-pracovnika-mnohvrstevnata-dynamicka-a-promenliva>.

<sup>47</sup> Tamtéž

<sup>48</sup> PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 125.

<sup>49</sup> ZAJACOVÁ, M. KOLÁČOVÁ, J., LÍMOVÁ, M., NEBESKÁ, P., LEPIČOVÁ, J. *Sociální práce na obecním úřadu*, s. 7.

<sup>50</sup> PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 126-127.

<sup>51</sup> Tamtéž, s. 128.

*k výkonu své profese a svému osobnostnímu vývoji, a zároveň se kontinuálně vzdělává, představuje vysokou hodnotu nejen pro samotný systém SPOD a je do určité míry i zárukou kvality práce s klienty, ale také chrání sám sebe před rozvojem negativních jevů, jako je syndrom vyhoření, syndrom pomáhajících profesí a podobně. “*

Ani vzdělávání sociálních pracovníků OSPOD není v České republice ideální. Ráda bych zde interpretovala několik myšlenek z materiálu „Vzdělávání jako cílený rozvoj kompetencí. Soubor doporučení pro optimalizaci systému vzdělávání pracovníků OSPOD“<sup>52</sup>, který vznikl jako výstup z projektu realizovaný Ministerstvem práce a sociálních věcí. Tento soubor doporučení vzešel z informací z terénu napříč republikou, které byly sesbírány prostřednictvím výzkumných aktivit (analýz, fokusních skupin, dotazníkových řešení apod.). Jedním z cílů transformace je profesionalita a kvalita pomoci a podpory ohroženým dětem a jejich rodinám v systému péče o ohrožené děti. Z výzkumu vyplynuly tyto hlavní nedostatky fungování současného systému vzdělávání pracovníků OSPOD:<sup>53</sup>

- nedostatečné propojení teorie a praxe, nízká podpora multidisciplinárního přístupu k řešení problémů,
- nedostatek kurzů s tematikou SPOD na VŠ a VOŠ,
- nevyužitý potenciál Institutu pro veřejnou správu, chybějící konzultační místo,
- nedostatečná nabídka kurzů pro SPOD akreditovaných MPSV, nemožnost započtení kurzů s akreditací MV, MŠMT, MS,
- absence efektivní zpětné vazby, nevhodnost současné podoby AKRIS,
- nedostatečné využívání možnosti stáží pracovníků OSPOD na jiných zainteresovaných pracovištích,
- rozdílná dostupnost a kvalita supervize,
- neoptimální pracovní podmínky: fluktuace a nedostatek zaměstnanců, nestrategické financování, nedostatečná metodická podpora ze strany MPSV,
- nejasná role pracovníků v transformaci a systému SPOD, ambivalence represivních a pomáhajících výkonů, vysoká administrativní zátěž a náročnost profese ve smyslu vyrovnávání se s psychickým nátlakem a stresem.

Materiál dále nabízí doporučení a návrhy na optimalizaci současného systému vzdělávání.

## **1.6 Rizika a problémy při výkonu sociálně-právní ochrany dětí**

Všem pracovníkům v pomáhajících profesích může hrozit během výkonu své práce nebezpečí. Mohou se cítit ohroženi klienty nebo dalšími osobami, se kterými se například během terénní sociální práce setkávají.

---

<sup>52</sup> ŠÍP, M., HÁJKOVÁ, Z. *Vzdělávání jako cílený rozvoj kompetencí- soubor doporučení pro optimalizaci vzdělávání pracovníků OSPOD*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2019, s. 30.

<sup>53</sup> Tamtéž

Všechny pracoviště sociálně-právní ochrany dětí by měly systematicky pracovat s identifikací rizikových situací, ale vytvářet také pravidla a přípravu, která mají za úkol rizikovým situacím předcházet nebo alespoň minimalizovat průběh či následky. Pocit bezpečí je pro sociálního pracovníka velmi podstatný, jelikož může ohrožovat kvalitu vykonávané práce.<sup>54</sup>

Rizikové faktory můžeme rozdělit do těchto skupin:<sup>55</sup>

- a) pracovní postupy,
- b) prostředí,
- c) rizikový klient.

Riziko je součástí každodenního lidského života, jelikož jsme každý den stavěni před vyhodnocování životních situací a jejich rizik. Vnímání rizika je ale velmi subjektivní. To, co může jeden sociální pracovník vyhodnotit jako velmi rizikové, může druhý vyhodnotit za riziko mírné a třetí sociální pracovník si rizika nemusí ani všimnout.<sup>56</sup> Důležité je dodržování základních bezpečnostních pravidel, znalosti technik nenásilné obrany, bezpečnostního plánování nebo například stanovení speciálních postupů pro jednání s klienty pod vlivem psychotropních látek. Zaměstnavatelé by měli všem pracovníkům v terénu zajistit výcvik v oblasti bezpečnosti.<sup>57</sup> Je důležité si také uvědomit, že rizika v situaci ohroženého dítěte se budou objevovat vždy. Příčiny agresivního chování jsou v některých situacích pochopitelné (například reakce rodiče na vydání předběžného opatření), ale nikdy by nemělo být agresivní chování tolerováno.<sup>58</sup> Jednání s agresivním klientem klade vysoké nároky na schopnost komunikace a řadí se mezi nejnáročnější výzvy, které výkon v oblasti OSPOD přináší.<sup>59</sup>

Níže uvádím schéma (viz. Obr. 1), které zobrazuje největší problémy spojené s prací pracovníka OSPOD. Ze schématu vyplývají tři hlavní okruhy:

- náročnost práce (složitost kauz, množství potřebných znalostí, rozpor pomoc vs. kontrola, tlak rodiny, stres),
- velké množství administrativy (z toho vyplývající nedostatek času na terénní/individuální práci s klientem),
- nízká prestiž profese (špatné finanční ohodnocení, špatný mediální obraz a nedůvěra veřejnosti).

Pracovní spokojenost je v současné době intenzivně zkoumaná oblast psychologických jevů v organizaci.<sup>60</sup> Spokojenost pracovníků zmiňují,

<sup>54</sup> PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 147.

<sup>55</sup> Tamtéž

<sup>56</sup> MERTOVIÁ, J. *Metody vyhodnocování ochranných a rizikových faktorů v sociálně-právní ochraně dětí*. [online]. 2020 [cit. 2022-08-11]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/inspirace-pro-praxi/metody-vyhodnocovani-ochrannych-a-rizikovych-faktoru-v-E2%80%AFsocialne-pravni-ochrane-deti/>.

<sup>57</sup> PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 148-149.

<sup>58</sup> Tamtéž, s. 147.

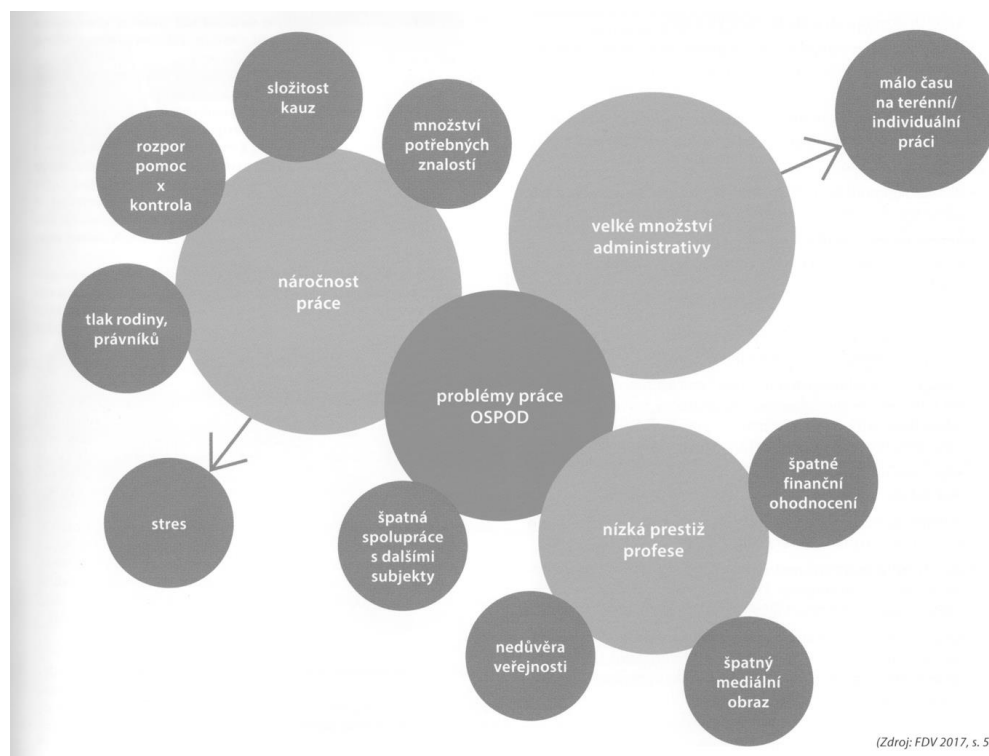
<sup>59</sup> Tamtéž, s. 155.

<sup>60</sup> JEX, S. M., BRITT, T. W. *Organizational Psychology: a Scientist-Practitioner Approach*. [online] USA. Wiley, 2014. [cit. 2022-08-11], s. 248. Dostupné z [https://sistemas.upb.edu/uploads/%5BSteve\\_M.\\_Jex,\\_Thomas\\_W.\\_Britt%5D\\_Organizational\\_Psychology.pdf](https://sistemas.upb.edu/uploads/%5BSteve_M._Jex,_Thomas_W._Britt%5D_Organizational_Psychology.pdf).



jelikož jí vnímám jako důležitý faktor, který ovlivňuje jejich výkon a celkové postavení k výkonu povolání. Myslím si, že míra (ne)spokojenosti sociálního pracovníka OSPOD může ovlivnit i nahlížení na etická dilemata, se kterými se pracovník setkává a jejich následné řešení.

Obr. 1: Největší problémy spojené s prací pracovníka OSPOD



Zdroj: ŠÍP, M., HÁJKOVÁ, Z. *Vzdělávání jako cílený rozvoj kompetencí – soubor doporučení pro optimalizaci systému vzdělávání pracovníků OSPOD*. Praha: Ministerstvo práce a soc. věcí, 2019. ISBN 978-80-7421-163-8.

## 2 Etika a dilemata v sociální práci

Jelikož se má diplomová práce soustředit na etická dilemata sociálních pracovníků OSPOD, vnímám jako důležité nejprve vystihnout důležitost etiky a hodnot v sociální práci. Následně se zaměřím na samotná etická dilemata a jejich řešení, která popíši prostřednictvím odborných publikací.

### 1.1. Důležitost etiky v sociální práci

Etiku můžeme vykládat několika způsoby. Například jí můžeme definovat jako teorii morálky, která hodnotí lidské jednání na základě dobra nebo zla, a to skrze svědomí člověka.<sup>61</sup> Také můžeme říct, že etika ve své podstatě hledá všeobecnou zásadu, která by člověku ukazovala, co má dělat, o co má v životě usilovat a jak se má chovat k druhým lidem.<sup>62</sup> Také se můžeme setkat s vymezením, že etika je teoretická disciplína, která je součástí filozofie a zabývá se chováním a jednáním člověka, vymezuje soustavu všeobecně známých pravidel, které tvoří podstatu společnosti, poskytuje kritéria morálního jednání nebo také vymezuje postavení člověka ve společnosti.<sup>63</sup> Hlavním posláním každého člověka je být zodpovědný ve všech rovinách- k sobě samému, k okolí a k těm, kteří potřebují naší pomoc – tedy ke klientům.<sup>64</sup>

Každý člověk stojí denně před rozhodováním. Některá rozhodnutí se týkají banálních věcí, jiná nám ale mohou zásadním způsobem ovlivnit náš život. Neodmyslitelným důsledkem volby je zodpovědnost za svá rozhodnutí. V profesní praxi se ale nezodpovídáme jen sami sobě nebo svým blízkým. Ačkoli sociální pracovník nenes zodpovědnost za chování svého klienta, odpovídá za to, jaký přístup ke klientovi zvolí, a tím ovlivní jejich vztah nebo zodpovídá za to, jaké informace klientovi poskytne.<sup>65</sup>

Domníváme se také, že sociální práce je ve své podstatě etickým oborem.<sup>66</sup> Sociální práce vytváří pro sociálního pracovníka situace, během kterých musí sociální pracovník eticky hodnotit, ale také eticky

---

<sup>61</sup> JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Etika. Praha: Triton, 2003, s. 21-22.

<sup>62</sup> BAKOVÁ, D. Etika v práci sociálního pracovníka. In MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MUHLPACHR, P, ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci* [online]. Brno, 2010. [cit. 2022-08-14], s. 82. Dostupné z [https://www.researchgate.net/profile/Andrej-Matel/publication/291521898\\_Aplikovana\\_etika\\_v\\_socialni\\_praci/links/56a3b29608aef91c8c12cfb2/Aplikovana-etika-v-socialni-praci.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Andrej-Matel/publication/291521898_Aplikovana_etika_v_socialni_praci/links/56a3b29608aef91c8c12cfb2/Aplikovana-etika-v-socialni-praci.pdf).

<sup>63</sup> PRŮCHA, J., MAREŠ, J., WALTEROVÁ, E. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2003, s. 59.

<sup>64</sup> DÁVIDEKOVÁ, M. Etické hodnoty a důstojnost v sociální práci. In MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MUHLPACHR, P, ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci* [online]. Brno, 2010. [cit. 2022-08-14], s. 24. Dostupné z [https://www.researchgate.net/profile/Andrej-Matel/publication/291521898\\_Aplikovana\\_etika\\_v\\_socialni\\_praci/links/56a3b29608aef91c8c12cfb2/Aplikovana-etika-v-socialni-praci.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Andrej-Matel/publication/291521898_Aplikovana_etika_v_socialni_praci/links/56a3b29608aef91c8c12cfb2/Aplikovana-etika-v-socialni-praci.pdf).

<sup>65</sup> ODEHNALOVÁ, A. Dilemata v práci sociálního kurátora. In GOJOVÁ, A. *Sborník studijních textů pro sociálního kurátory*. [online]. Ostravská univerzita v Ostravě, 2009. [cit. 2022-08-14], s. 325. Dostupné z [https://projekty.osu.cz/sockur/dok/publikace/gojova\\_a-sbornik\\_st\\_textu.pdf](https://projekty.osu.cz/sockur/dok/publikace/gojova_a-sbornik_st_textu.pdf).

<sup>66</sup> ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – aktuální otázky*, s. 58.

rozhodovat.<sup>67</sup> Jak dále uvádí Etický kodex sociálních pracovníků:<sup>68</sup> „*Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opářeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.*“ Je tedy důležité, aby měl sociální pracovník představu, co je dobré a špatné a také proč tomu tak je. Bez těchto představ nelze sociální práci vykonávat.<sup>69</sup> Ačkoli by měl mít sociální pracovník znalosti a dovednosti v oblasti etiky, je na každém pracovníkovi, jak k řešení etických otázek a záležitostí přistupuje. Může se to odvíjet od jeho zkušeností, citlivosti nebo osobním žebříčku hodnot.<sup>70</sup>

Hodnoty jsou důležitým pojmem, který můžeme definovat jako vše, co považujeme za důležité a významné. Mají vliv na naše rozhodnutí.<sup>71</sup> Také sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských právech a sociální spravedlnosti.<sup>72</sup> Hodnoty jsou u každého člověka rozdílné a odvíjí se například od kultury nebo doby, ve které člověk žije. Hodnoty sociálního pracovníka OSPOD mohou být rozdílné s hodnotami, které má rodina, jakožto klient. Nedělníková<sup>73</sup> uvádí, že pokud si je pracovník jistý ve vlastních hodnotách, hodnotách profese nebo způsobu, jak je naplňovat, zvládne tak identifikovat etická dilemata a převádět svá etická rozhodnutí do praxe. Hodnoty také ovlivňují, jakou metodu práce si sociální pracovník vybere, a proto se stávají klíčovými při řešení etických dilemat.<sup>74</sup>

## 1.2. Vymezení etických dilemat

Etická dilemata můžeme charakterizovat jako obtížné volby mezi stejně nepřijatelnými možnostmi.<sup>75</sup> Jak popisuje Jankovský:<sup>76</sup> „*Dilema není volba mezi dvěma nežádoucími alternativami, ani volba mezi dvěma žádoucími alternativami. Každá z možností je současně dobrá i špatná.*“ Jiná vymezení popisují dilema jako „*nutnou volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi*“ nebo „*subjektivně zažívaný hodnotový konflikt,*

---

<sup>67</sup> Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR [online]. 2006 [cit. 2022-08-14]. Dostupné z [http://socialniprocnic.i.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialniprocnic.i.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf).

<sup>68</sup> Tamtéž

<sup>69</sup> JANOVSÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 157.

<sup>70</sup> NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001, s. 37.

<sup>71</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 22.

<sup>72</sup> Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR [online]. 2006 [cit. 2022-08-14]. Dostupné z [http://socialniprocnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialniprocnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf).

<sup>73</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In JANOUSKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*, s. 391.

<sup>74</sup> REAMER, G. F. *Social work values. Social work values and Ethics*. New York: Columbia University Press, 2006, s. 13.

<sup>75</sup> ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – aktuální otázky*, s. 62.

<sup>76</sup> JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 10.

*který je spojený s nejistotou, jak ho řešit.*<sup>77</sup> Dilemata můžeme v ideálním případě využít jako prostor a podnět k přemýšlení. Nicméně se k nim pojí dvě odlišné možnosti – moc (pokušení moci, že my jsme ti, kteří určují a rozhodují) a bezmocný fatalismus (nemáme právo rozhodovat o životech druhých lidí).<sup>78</sup> Otázka moci je také rozdílná u mužů a žen. Zatímco mužské pojetí moci je vnímáno jako „moc nad druhými“, ženské vnímání moci je odlišné. Jak popisuje Janebová:<sup>79</sup> „Ženská interpretace moci zahrnuje atributy osobní autority více než dohledu, ovlivňování více než nařizování, sebe-kontroly při výkonu moci, uchování vlivu klienta i v pozici závislosti.“

Dříve než si začneme jednotlivá etická dilemata vykládat, měli bychom si položit otázku, jak dilemata vznikají? Jednak jsou to nesourodé pracovní podmínky, se kterými se sociální pracovníci setkávají, dále to jsou očekávání pracovníků versus prožívaná zkušenost. To si můžeme představit na příkladu, kdy pracovník ví a cítí, že po něm ostatní chtějí, aby pro klienta udělal vše důležité, ale zároveň se zaměřil jen na to hlavní. Pohled na etická dilemata může ovlivnit i tzv. morální citlivost sociálních pracovníků.<sup>80</sup>

Máme řadu okruhů, podle kterých dilemata dělíme. Například Musil rozděluje dilemata na zjevná a latentní. Před zjevným dilematem stojí pracovníci, kteří jsou pracovními podmínkami nuceni, aby volili mezi dvěma (z jejich pohledu) neslučitelnými možnostmi. Může se jednat o důsledek „konfliktu s okolím“ nebo o „boj motivů“. Vlivem pomnutí okolností, které volbu mezi jednotlivými možnostmi ztěžovaly, se zjevné dilema stává latentním.<sup>81</sup>

Matoušek<sup>82</sup> popisuje následující dilemata, která se projevila v sociální práci v 19. a zejména ve 20. století:

1. Formalizace vs. deformalizace – formálně organizovaná sociální práce, a oproti tomu návrat sociální práce do rukou sociálního pracovníka (přirozené prostředí, pomoc rodiny).
2. Profesionalizace vs. deprofesionalizace – sociální práce poskytována odborníky a profesionály, kteří se řídí metodami, systémem, standardy apod. Naproti tomu sociální služby poskytované laiky – přáteli, rodinou nebo dobrovolníky.

---

<sup>77</sup> OTAVA, L. Formy vyrušení dilematu: Změna ideálu sociálního pracovníka a změna ideálu pracovních podmínek sociálního pracovníka. *Sociální práce*, 2020, roč. 20, č. 2, s. 51.

<sup>78</sup> ŠKOVIERA, A. *Dilemata náhradní výchovy*. Praha: Portál, 2007, s. 9.

<sup>79</sup> JANEBOVÁ, R. *Moc a autorita: genderové hledisko*. In Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce [online]. Hradec Králové, 2007 [cit. 2022-11-11], s. 47. Dostupné z [https://www.prohuman.cz/files/2007\\_sbornik\\_SP\\_mezi\\_pomoci\\_a\\_kontrolou.pdf#page=39](https://www.prohuman.cz/files/2007_sbornik_SP_mezi_pomoci_a_kontrolou.pdf#page=39).

<sup>80</sup> ŠRAJER, J., MUSIL, L. a kol. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert, 2008, s. 88-89.

<sup>81</sup> MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004, s. 38-39.

<sup>82</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 189-192.

3. Pomoc vs. kontrola – cílem sociálního pracovníka je pomáhat klientovi, na druhé straně je požadavek kontroly nad klientem.

4. Polyvalence vs. specializace – poskytování sociální služby klientům v různých životních situacích (pracovat s dětmi, drogově závislími i seniory) nebo se specializovat na určitou skupinu/oblast.

5. Normativnost vs. nenormativnost – sociální práce jako profese, která řeší sociální problémy konkrétních osob versus boj proti etablované majoritní společnosti.

6. Sociální práce jako věda vs. sociální práce jako umění – sociální práce je uměním (porozumění, pomoc apod.), ale také je vědou (teorie, metody).

Odehnalová<sup>83</sup> rozděluje dilemata, která vyplývají z pomáhajícího vztahu, dilemata k institucím a dilemata ve vztahu ke společnosti. Dilemata vyplývající z pomáhajícího vztah jsou:

1. Angažovaný vs. neangažovaný přístup – předpokladem úspěšné práce s klientem je navázání a vytvoření vzájemného vztahu. K tomu přispívá angažovaný přístup (nadšení, zájem, snaha pomoci, ochota pracovat na sobě a reflektovat svou práci).

2. Hranice mezi pracovníkem a klientem – rozlišujeme mezi formálními a neformálními vztahy. Neformální vztah může pomoci získat důvěru a klient bere pracovníka jako spojence, parťáka, což může vyústit v překračování hranic vztahu pracovník-klient. Pokud se tato hranice překročí, může docházet ze strany klienta k manipulaci, vydírání a ztrátě respektu vůči pracovníkovi. Formální vztah může být také založen na důvěře, ale udržuje respekt a dohodnuté cíle spolupráce.

3. Pomoc vs. kontrola – kontrola klienta může omezovat klientovu autonomii, kdy pracovník nerespektuje klienta a přebírá za něj iniciativu. Vlastní cíle zamění za jeho a namísto pomoci mu dává kontrolu. Pomoc chápeme jako interakci mezi pracovníkem a klientem, která se odvíjí od klientova přání.

4. Dilema osobních sympatií a antipatií – profesionální přístup by měl obsahovat nezaujatost, odpoutání se od dosavadních zkušeností, sympatií a antipatií a rovný přístup ke všem klientům. Na druhou stranu je to obtížné, pokud chce být sociální pracovník vůči klientovi autentický. Může ho ovlivňovat jeho osobní nastavení, zkušenosti, nezpracovaná osobní témata apod.

Dilemata vyplývající ze vztahu k institucím jsou:

5. Dilema vyplývající z kumulované funkce – při souběžném výkonu několika funkcí může docházet ke vzájemnému konfliktu rolí a kumulace funkcí tak staví pracovníka do pozice, kdy se musí rozhodovat, které agendě nebo kterému klientovi dá přednost.

---

<sup>83</sup> ODEHNALOVÁ, A. *Dilemata v práci sociálního kurátora*. In Sborník studijních textů pro sociální kurátory, s. 327-332.

6. Zájem klienta vs. zájem veřejné instituce – pokud si to uvedeme na příkladu, tak sociální pracovník OSPOD má na základě odbornosti a profesionální etiky prosazovat zájmy klienta, ale zároveň je zaměstnancem úřadu, který reprezentuje. A tyto dva zájmy mohou být v rozporu.

Dilemata ve vztahu ke společnosti:

7. Zájem klienta vs. zájem společnosti – toto dilema vyvstává, pokud se klient dopouští například trestné činnosti (krádeže, práce na černo apod.) a pracovník o této skutečnosti ví. Rozhoduje se, zda jednání klienta oznámí nebo ne. Na jedné straně by při podání oznámení ztratil důvěru klienta, na druhé straně by měl chránit zájmy společnosti.

Je poměrně časté, že se sociální pracovníci dostanou do „morální tísně“, která nastane v důsledku nemožnosti provést svou práci kvůli limitovaným zdrojům, legislativním omezením nebo podfinancování. Právě limitované zdroje jsou společným jmenovatelem většiny dilemat během výkonu profese sociální práce. Také se nově více uplatňují konzumeristické postupy, manažerismus nebo požadavky na měřitelnou efektivitu práce a technicko-byrokratické přístupy. Výsledkem je, že sociální pracovníci sahají do mimosystémových nástrojů sociální práce (například organizují sbírku na zaplacení kauce rodině v bytové nouzi nebo dají klientovi dar, který je v rozporu s interními předpisy). Realita mnohých sociálních pracovníků je taková, že pod konfliktním tlakem svého svědomí, existenčních potřeb, platového ohodnocení, legislativy, vlastních hodnot a interních pravidel přicházejí o profesní i osobní hodnotovou integritu.<sup>84</sup>

Hranici mezi pracovníkem a klientem jsem zmiňovala již výše. Toto dilema hrozí především ve filantropickém pojetí sociální práce, kde jde o lidskost a důraz na potřeby klientů. Plyne z toho ale několik rizik: sociální pracovník může předpokládat potřeby, které klient ani nemusí mít nebo může klient tohoto filantropického přístupu sociálního pracovníka zneužívat. Výhodiskem této situace je rovnováha mezi vztahem pracovníka k sobě samému a vztahu ke klientovi. Filantropický přístup je pro lidskost pracovníka přínosný. Je ale důležité, aby si byl sociální pracovník vědom, že vstoupit do klientova světa může, nesmí mu ale propadnout.<sup>85</sup>

Pomoc versus kontrola je obsáhlým dilematem. Pokud sociální pracovník jedná na základě klientových přání, mluvíme o pomoci. Pokud ne, vnímá klient činnost pracovníka jako kontrolu. Klientovi často není kontrola příjemná. Jsou mu doporučovány, ne-li vnucovány normy chování, které klient nevnímá jako své vlastní. Kontrola může být v takové

---

<sup>84</sup> BANDIT, R. *Etická dilemata vyplývající z limitovaných zdrojů v sociální práci*. Sešit sociální práce [online], 2015 [cit. 2023-02-02], s. 18-20. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/4ssp.pdf/2af07787-f05f-f1c9-2cc5-1171dc446ac0>.

<sup>85</sup> Tamtéž, s. 45.

situaci oprávněná, jelikož sociální pracovník jedná například v zájmu dodržení zásadních norem společnosti.<sup>86</sup>

Podstatnou roli ve vzniku a zvládnutí dilemat hrají pracovní podmínky: očekávání klientů, kolegů, norem, médií, zdroje, finance, čas, kapacita služby nebo stanovené cíle.<sup>87</sup>

### 2.3 Konkrétní etická dilemata pracovníků OSPOD

Kromě výše zmíněných etických dilemat se sociální pracovníci OSPOD mohou setkávat se specifitějšími formami dilematu, které v následujících řádcích přiblížím.

Pemová a Ptáček<sup>88</sup> zmiňují konkrétní otázky, které často řeší pracovníci OSPOD. Jsou to tato následující etická dilemata:

- Kdy a na základě jakých faktorů má pracovník upřednostnit v zájmu dítěte šetrný a kdy razantní zásah do rodinného prostředí?
- Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte?
- Je lepší během kontaktu s klienty zohledňovat podpůrný a ochranný přístup k rodině nebo trvat na kriminalizaci nevhodného chování rodičů?
- Existuje jednotný koncept ohrožení dětí nebo je několik různých forem, z nichž má každá své příčiny, projevy a důsledky?
- Je lepší zaměřit se na dítě nebo na rodiče (v případech domácího násilí na oběť nebo agresora)?

Autoři uvádí více dilematických otázek a zdůrazňují, že se jedná o skutečná etická dilemata a ne o zpochybnění právních norem jako je například ohlašovací povinnost. Sociální pracovník by si měl uvědomit, že každá situace klienta má kromě právních souvislostí také souvislosti etické a pracovník by je měl respektovat.<sup>89</sup>

Jedním z obecnějších dilemat je dilema rodina vs. instituce. Je potřeba si zodpovědět následující otázky<sup>90</sup>:

- Kdy a pro které děti je ponechání v biologické rodině optimální řešení?
- Kdy a pro které děti je lepším řešením umístění do náhradní rodiny?
- Jaká má být náhradní rodina?
- Kdy a na jak dlouho má být dítě umístěno do určeného zařízení, aby to bylo efektivní?

---

<sup>86</sup> JANEBOVÁ, R. TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Pojetí kontroly z perspektivy klienta sociální práce* [online]. Hradec Králové, 2018 [cit. 2022-11-11], s. 68-70. Dostupné z [https://kont.zsf.jcu.cz/pdfs/knt/2018/01/11.pdf?fbclid=IwAR09mBVKZHoyF-5XZ2RSpWp\\_fZJ80yskOvCp-h09GwzLpQGDjKxhHg1FanM](https://kont.zsf.jcu.cz/pdfs/knt/2018/01/11.pdf?fbclid=IwAR09mBVKZHoyF-5XZ2RSpWp_fZJ80yskOvCp-h09GwzLpQGDjKxhHg1FanM).

<sup>87</sup> OTAVA, L. Formy vyrušení dilematu: Změna ideálu sociálního pracovníka a změna ideálu pracovních podmínek sociálního pracovníka. *Sociální práce*, 2020, roč. 20, č. 2, s. 53.

<sup>88</sup> PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 36.

<sup>89</sup> Tamtéž

<sup>90</sup> ŠKOVIERA, A. *Dilemata náhradní výchovy*, s. 38-39.

- Jaká má být instituce, kde se realizuje náhradní výchova, a jak minimalizovat její případné negativní dopady?
- Kam až by měl pracovník jít v podpoře biologické rodiny dítěte a odborné práci s ní?

Kritika náhradní institucionální výchovy je velká. Je ale důležité brát ohled na konkrétní potřeby dítěte, jelikož jsou děti, které v náhradní rodině zažily negativní zkušenosti a cítí se bezpečněji v prostředí instituce.<sup>91</sup> Mnozí autoři se shodují na tom, že je mnohdy institucionální výchova vhodnější. Mluvíme hlavně o dětech staršího školního věku, jelikož se v tomhle vývojovém období člověka neočekává, že by se dokázal spontánně přizpůsobit atmosféře a řádu náhradní rodiny. S náhradní rodinnou výchovou jsou také spojená rizika, o kterých se málo mluví. I v náhradní rodině může dojít k rozpadu rodiny, nezvládnutí nároků spojených s výchovou, již zmiňované nepřijetí pobytu v rodině nebo může být problém střídání pobytů dítěte v různých krátkodobých pěstounstvích.<sup>92</sup> Lasson<sup>93</sup> uvádí jiný pohled na věc: „*Někdy je nezbytné oddělit dvě infikované rány a vyléčit každou z nich zvlášť, aby mohly zdravě srůst. Podobně může být užitečné oddělit děti od rodičů, aby spolu později mohli žít v harmonické rodině. Tehdy jsou dětské domovy ideálním řešením, ovšem za předpokladu, že nabízejí i rodinnou terapii.*“ Na toto dilema je také zajímavý pohled ze strany biologického rodiče. Ten často vnímá umístění dítěte do institucionálního zařízení jako přijatelnější variantu, jelikož je zde dítě materiálně zabezpečeno a biologický rodič se nemusí obávat bezprostředního ohrožení svého vztahu s dítětem. V tom vnímá více nebezpečné umístění dítěte do náhradní rodiny.<sup>94</sup>

S tímto dilematem souvisí i následující etické dilema odebrat dítě nebo ho ponechat v rodině. Jedním z ukazatelů, kterým by se měl sociální pracovník řídit je vstupní hodnocení dítěte. Výsledky mohou být: minimální riziko ohrožení, střední riziko, závažné riziko a přímé akutní riziko. Smyslem posuzování míry bezpečí dítěte je především zajištění bezpečí dítěte. Ve výjimečných případech tak může být výsledkem tohoto hodnocení odebrání dítěte z péče rodičů. Předběžné opatření bude vydáno v situaci, kdy je dítě například nalezeno při razii policie v bytě, kde se vaří drogy. Hodnocení dítěte je pro sociálního pracovníka vodítkem pro okamžitou reakci, časový harmonogram řešení a způsobů rozhodování, zapojování dalších subjektů (svolat případovou konferenci, konzultace se supervizorem, informace orgánům činným v trestním řízení apod.) Také je důležitým kritériem věk dítěte – čím nižší věk, tím rizikovější je ohrožení dítěte, specifické potřeby dítěte – dlouhodobý zdravotní stav dítěte nebo právní postavení a také prokazatelné projevy ohrožení dítěte – špatný zdravotní stav, opuštění dítěte, zranění apod.<sup>95</sup>

Ovšem tyto, na první pohled, zjevné informace, podle kterých sociální pracovník může situaci posoudit a vyhodnotit, nejsou to jediné. Projevy

<sup>91</sup> ŠKOVIERA, A. *Dilemata náhradní výchovy*, s. 38-39.

<sup>92</sup> Tamtéž, s. 38.

<sup>93</sup> LASSON, S.M. In ŠKOVIERA, A. *Dilemata náhradní výchovy*, s. 34-35.

<sup>94</sup> ŠKOVIERA, A. *Dilemata náhradní výchovy*, s. 130.

<sup>95</sup> PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Zanedbávání dětí*, s. 123-125.



zanedbávání u dětí nemusí být mnohdy zjevné. Sociální pracovníci by neměli ignorovat chronické zanedbávání. Je ale etickou, expertní i právní otázkou, kdo a jak má zasahovat do rodiny, ve které rodiče předávají nevhodné vzorce chování, které se v klinických výzkumech dávají do souvislosti s poškozováním dětí. Toto je ten případ, kdy není sociální pracovník schopný konkrétní znaky poškození identifikovat a vyvstává další etické dilema: „*Má stát právo v zájmu tohoto hypotetického rizika preventivně zasáhnout do rodinné autonomie, např. příkázáním využíváním služeb, dohledem nad rodiči nebo dokonce odebráním dítěte z péče rodičů? A kdo je oprávněn a na základě jakých podkladů či závěrů toto rozhodnutí učinit?*“<sup>96</sup> Samotná diagnostika zanedbávání je komplexní záležitostí, a kromě zhodnocení a posouzení stavu dítěte je důležité také posoudit kompetence a kvality rodičů, brát v potaz posudky dalších odborníků (lékař, školské zařízení atd.) a v neposlední řadě zhodnotit prostředí, ve kterém dítě žije za pomoci sociálního šetření.<sup>97</sup> Sociální pracovník musí situaci pečlivě posoudit a zvážit své další kroky. Musí si uvědomit, že jeho pozornost upoutají dříve negativní projevy před těmi, které fungují správně.<sup>98</sup>

Bechyňová<sup>99</sup> také zmiňuje, že sociální pracovník může vnímat situaci dítěte na základě vlastních zkušeností, ale rodiče to nemusí v důsledku kapacity chápání nebo míry rodičovských zkušeností přijmout. Toto dilema je obtížné také proto, jelikož jsou oběti zanedbávání (pokud nemluvíme o nejtěžších formách), nejhůře zjištělné. Také je často obtížné rozlišit, zda je schopnost rodičů poskytovat dětem adekvátní péči zapříčiněno jejich špatnou sociální situací, odlišnými kulturními normami nebo jde o záměrné zanedbávání péče.<sup>100</sup> Pohled na situaci očima sociálního pracovníka mě přivádí k dalšímu dilematu, a to dilema osobního já sociálních pracovníků vs. profesionálního postavení. Sociální pracovník OSPOD se často pohybuje na „pomyslné“ kladině, ze které může spadnout. Nesmí jednat na základě falešného poplachu, ale zároveň se musí vyvarovat nesprávnému nezasažení nebo nedopustit nedbalý postoj.<sup>101</sup> Konflikt identity je také něco s čím se sociální pracovníci OSPOD setkávají a tvrdí, že se z nich stávají „vymahatelé povinností klienta“ nebo „sběratelé důkazů proti klientovi“, což je zapříčiněno tlakem na výkon a výsledky v rámci agendy OSPOD. Zároveň je pro pracovníky situace dilematická a obtížná, jelikož nemají nástroje pro vymáhání povinností. Jak v článku zmiňuje pracovníce: „člověk je tady jednou nohou pořád v kriminálu“ a musí si „krýt záda a zároveň prokázat, že něco dělal“, což může vést k situaci, kdy pracovníce více pracují s tím, jak klientka (matka) ohrožuje pracovníky než to, jak ohrožuje dítě.<sup>102</sup>

---

<sup>96</sup> PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Zanedbávání dětí*, s. 129.

<sup>97</sup> Tamtéž, s. 133.

<sup>98</sup> BECHYŇOVÁ, V. *Případová konference*, s. 140.

<sup>99</sup> Tamtéž, s. 146.

<sup>100</sup> Tamtéž, s. 148-150.

<sup>101</sup> LAAN, G. *Otázky legitimacy sociální práce: pomoc není zboží*. Brno: Albert, 1998, s. 119-122.

<sup>102</sup> GLUMBÍKOVÁ, K., VÁVROVÁ, S., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Optiky posuzování v agendě sociálně-právní ochrany dětí*, s. 82-83.

Typickým dilematem pro sociálního pracovníka, obzvláště pracovníka OSPOD, je dilema týkající se množství klientů vs. kvality poskytovaných služeb. Sociální pracovníci musí respektovat a plnit zákony a předpisy vzhledem ke svému zaměstnavateli, nadřízenému, kolegům, veřejnost i svým klientům. Jsou tak tedy konfrontováni s napětím mezi omezenou pracovní kapacitou a počtem klientů.<sup>103</sup> Také Skřepová<sup>104</sup> uvádí, že by měl mít sociální pracovník dostatečný časový prostor pro práci s klienty.

Sociální pracovník OSPOD má mnoho klientů, přičemž většinou jsou to nedobrovolní klienti a na druhé straně by jim měl poskytovat kvalitní a odpovídající sociální služby.<sup>105</sup> Nedobrovolný klient je klient, který má velmi nízkou nebo nulovou ochotu ke spolupráci. Právě OSPOD je pro takové klienty typický, jelikož může být klientovi soudně nařízený například dohled orgánem sociálně-právní ochrany dětí nebo i OSPOD může klientovi nařídit spolupráci se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi.<sup>106</sup>

Je mnoho různých dilematických situací, se kterými se sociální pracovníci OSPOD setkávají. Mohou to být, kromě již zmíněných situací, dilemata spojená s názory dětí (zda je respektovat, jakou váhu jim přikládat), manipulací dětí (ze strany rodičů vůči dítěti), rozvody rodičů (styky rodičů s dětmi, výživné), vymezení hranic ve vztahu pracovník – klient nebo komunikace s klienty.<sup>107</sup> Rozpor představuje i to, že sociální pracovníci nemůžou přenášet řešení klientova problému na sebe, spíše jim mají jen dočasně nebo částečně napomoci.<sup>108</sup> Také se nabízejí dilemata individuálního přístupu ke klientovi vs. stejné zacházení se všemi klienty, hodnotit či nehodnotit, nebo dilema důvěry, ve smyslu mlčenlivosti vs. ochrany, jakožto ohlášení. Požadavek mlčenlivosti je jedním z předpokladů efektivní spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem. Navazuje se důvěrný vztah a pracovník na sebe bere odpovědnost za to, že informace, které mu klient poskytl, jsou u něj v bezpečí. Někdy se ale během rozhovoru sociální pracovník dostane k informacím, ke kterým se vztahuje ohlašovací povinnost. Například sociální kurátor pro děti a mládež se může dozvědět o plánovaném trestném činu, například krádeži.<sup>109</sup>

---

<sup>103</sup> LIPSKY, M. *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services.* Russell Sage Foundation, New York. 1980, s. 82-83.

<sup>104</sup> SKOŘEPOVÁ, Z. Podmínky pro výkon sociální práce na Úřadě práce ČR očima sociálního pracovníka. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2015, roč. 15, č.2, s. 83-84.

<sup>105</sup> MUSIL, L. *Coping with Dilemmas. Working Conditions and Interactions of Social Workers with their Clients.* Boskovice: Albert, 2006, s. 38-42.

<sup>106</sup> JANEBOVÁ, R. Vybrané principy kritické sociální práce v kontextu kontroly nedobrovolných klientů. *Sociální práce*, 2018, roč. 18, č. 3, s. 8.

<sup>107</sup> ZELINKOVÁ, Pavla. *Etická dilemata sociálních pracovníků Orgánu sociálně-právní ochrany dětí* [online]. Brno, 2017 [cit. 2022-08-11]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/y81qp/>. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta. Vedoucí práce Zuzana ŠALAMOUNOVÁ.

<sup>108</sup> ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce.* Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 18.

<sup>109</sup> KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce.* Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 21.

Dle výzkumu<sup>110</sup> popisují pracovníci OSPOD dilema profesní identity: „...kdy se z nich přes veškeré vzdělávání v rámci odbornosti stávají úředníci.“ Zajímavé mi přišlo sdělení, kdy se sociální pracovník ve vztahu ke klientovi snaží získat důvěru o „neodebrání dítěte“ a zároveň při navození důvěrného vztahu získává informace pro odebrání dítěte nebo situace, kdy i přes pravomoc posuzovat situaci dítěte mají u soudu malou autoritu a je na soudci, jak posoudí situaci, přestože sociální pracovníci znají rodinu blíže.<sup>111</sup> Barvíková, Svobodová a Šťastná<sup>112</sup> provedly dotazníkové šetření a kvalitativní hloubkový rozhovor, ze kterého vyplynulo, že nejvíce výkon sociálních pracovníků OSPOD ovlivňuje administrativní zátěž, nedostačující terénní práce vzhledem k potřebám terénu, nedostačující personální zajištění dané agendy nebo nedostatek času na soustavnou práci s ohroženými rodinami a preventivní činnost.

## 2.4 Řešení etických dilemat pracovníky OSPOD

V situacích, které přinášejí etická dilemata, se rozhodnutí konají velmi obtížně. Každé dilema je specifické vzhledem ke klientovi – jiné osoby, jiné prostředí, jiné okolnosti apod. Není možné mít přesný návod, který by byl použitelný pro všechna etická dilemata. Jak popisuje Mátel<sup>113</sup>: „Klíč leží zejména v samotné osobě sociálního pracovníka nebo pracovnice, v jejich osobnosti, zkušenostech, zručnosti a vědomostech.“ Autor dále uvádí, že sociální pracovníci, kteří mají letité zkušenosti, dělají etická rozhodnutí rutinně. Doporučuje, aby začínající sociální pracovníci pracovali a učili se od starších, profesně zkušenějších kolegů a kolegyně. Dalším faktorem, který pomáhá sociálním pracovníkům při řešení etických dilemat je vědomí, že jejich povolání obnáší složité situace, ve kterých se budou dostávat do rozporu.<sup>114</sup> Důležitou součástí, která by mohla sociálním pracovníkům při řešení etických dilemat pomoci je edukace v oblasti profesní etiky, počínaje už v rámci vysokoškolské přípravy na povolání. Nemluvíme pouze o teoretických znalostech, ale primárně o praktických dovednostech realizovaných prostřednictvím tréninků orientovaných na trénink morálního rozhodování a porozumění vlastnímu hodnotovému žebříčku a sebereflexi.<sup>115</sup> Není možné mít nějaký univerzální návod, jak různá etická dilemata řešit. Pokud bychom

---

<sup>110</sup> GLUMBÍKOVÁ, K., VÁVROVÁ, S., NEDĚLNÍKOVÁ, D. Optiky posuzování v agendě sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce*, 2018, roč. 18, č. 6, s. 84.

<sup>111</sup> Tamtéž, s. 85.

<sup>112</sup> BARVÍKOVÁ, SVOBODOVÁ, ŠŤASTNÁ. In HEJNOVÁ, K., CHYLÍKOVÁ, J. Přístup k řešení rodičovských konfliktů na oddělení sociálně-právní ochrany dětí v České republice: Volba defenzivní praxe a její faktory. *Sociologický časopis*, 2020, roč. 56, č. 1, s. 8.

<sup>113</sup> MÁTEL, A. Systematický postup řešení etických dilemat v sociální práci. In MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MUHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci* [online]. Brno, 2010 [cit. 2022-08-14], s. 113. Dostupné z [https://www.researchgate.net/profile/Andrej-Matel/publication/291521898\\_Aplikovana\\_etika\\_v\\_socialni\\_praci/links/56a3b29608aef91c8c12cfb2/Aplikovana-etika-v-socialni-praci.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Andrej-Matel/publication/291521898_Aplikovana_etika_v_socialni_praci/links/56a3b29608aef91c8c12cfb2/Aplikovana-etika-v-socialni-praci.pdf).

<sup>114</sup> Tamtéž, s. 113.

<sup>115</sup> KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*, s. 23.

například od Etického kodexu očekávali návod na to, jak přesně jednat, popřeli bychom tak vlastní úsudek sociálního pracovníka.<sup>116</sup>

Reamer<sup>117</sup> navrhl následující postup řešení dilematických situací. Nazývá ho systematickým postupem, který je následující:

- 1) Identifikace konfliktu, dilematu nebo etického problému.
- 2) Určit, co se konkrétně dostává do konfliktu – jaké hodnoty, cíle nebo povinnosti.
- 3) Identifikovat, koho se dilema týká: jednotlivci, skupiny, organizace a instituce.
- 4) Předběžně naznačit možné směry, jednání, zisky a ztráty v rámci diskuze pracovního týmu – jakýsi „brainstorming“.
- 5) Prozkoumat argumenty pro a proti, zabývat se otázkou, která varianta přináší větší dobro – s ohledem na etický kodex a platnou legislativu, etické teorie, principy a směrnice, osobní hodnoty nebo praktické teorie a principy sociální práce.
- 6) Konzultovat postup s kolegy a partnery, ke kterým má sociální pracovník důvěrný vztah, experty na určitou situaci, supervizorem nebo vedení organizace.
- 7) Udělat rozhodnutí a rozbor situace, zdokumentovat jednotlivé kroky.
- 8) Monitorovat a ověřovat důsledky rozhodnutí na všech úrovních – rozhodnutí je jedna věc, ale následně přichází důsledky rozhodnutí.
- 9) Vyhodnotit závěry, co by bylo zapotřebí změnit apod.

Etický kodex sociálních pracovníků také zmiňuje postupy při řešení etických problémů a uvádí, že závažné etické problémy by měli sociální pracovníci řešit ve skupinách pracovníků, přičemž má mít pracovník možnost diskutovat, zvažovat, analyzovat spolu s kolegy a dalšími odborníky nad konkrétním problémem. Také je úkolem Společnosti sociálních pracovníků ČR pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům řešit problémy nebo přizpůsobit etické zásady pro oblasti terénní práce, které přinášejí komplikované a vážné etické problémy.<sup>118</sup>

Pracovník může etická dilemata řešit, aniž by si to uvědomoval. Pokud jsou pro pracovníka dilemata vědomá, může s nimi alespoň pracovat a těžit z nich pro příští obdobné situace. Reflexe je něco, co dokáže práci zjednodušit a zřehlednit.<sup>119</sup> Kappl<sup>120</sup> uvádí, že z logiky věci vyplývá, že poskytování sociálních služeb by mělo fungovat na principech neosobních morálních dilemat tak, aby měl pracovník čas a prostor uplatnit racionalitu.

---

<sup>116</sup> KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*, s. 36.

<sup>117</sup> REAMER, F. G. *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press, 2006, s. 73.

<sup>118</sup> Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR [online]. 2006 [cit. 2022-08-14]. Dostupné z [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf).

<sup>119</sup> ODEHNALOVÁ, A. Dilemata v práci sociálního kurátora. In GOJOVÁ, A. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. [online]. Ostravská univerzita v Ostravě, 2009. [cit. 2022-08-14], s. 325. Dostupné z [https://projekty.osu.cz/sockur/dok/publikace/gojova\\_a-sbornik\\_st\\_textu.pdf](https://projekty.osu.cz/sockur/dok/publikace/gojova_a-sbornik_st_textu.pdf).

<sup>120</sup> KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*, s. 36.

Sociální pracovníci mohou v dilematech setrvávat. Znamená to, že přijmou trápení, která se s dilematem pojí a vezmou ho jako součást svého života. Dalším způsobem je obcházení dilematu. To znamená, že se sociální pracovníci chtějí dilematům vyhýbat. Mají za cíl uniknout onomu obtížnému rozhodování. Toto ovšem není ideální způsob, jelikož pracovník svou pozornost od dilematu odkloní, ale dilema zůstane, takže může být kdykoli znovu v centru pozornosti. Vzniká tak tzv. latentní dilema. Dalším způsobem je změna nesourodých podmínek, která spočívá v zachování svého morálního ideálu a snahy změnit nesourodé podmínky tak, aby nebránily činit dle jejich morálního ideálu a nezatěžovaly svědomí potřebou obházet dilemata.<sup>121</sup>

Jedním z příkladů dobré praxe je aktivistický přístup k sociální práci, jelikož se zaměřuje na lidskoprávní a etický přístup a také umožňuje vystoupit z obvyklých struktur a reagovat na etické bariéry a dilemata. Právě z aktivistického hlediska je možné na dilemata nazírat jako na příležitost ke zlepšování etického rámce sociální práce. Aktivistické nástroje řešení si můžeme ukázat na příkladech britské praxe, kde sociální pracovníci používají nástroj tzv. „kolektivní akce“. *„Může se jednat o jakoukoli kolektivní činnost za účelem provedení změny eticky problematické, diskriminační anebo represivní praxe.“*<sup>122</sup> Dalším důležitým faktorem je spolupráce a sdílení. Pokud si sociální pracovník nechává svá etická dilemata pro sebe, napětí roste, zůstává a pravděpodobně se znovu bude opakovat. Sdílení etických dilemat s kolegy nebo na odborné supervizi je přínosné.<sup>123</sup>

---

<sup>121</sup> ŠRAJER, J., MUSIL, L. a kol. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, s. 93-102.

<sup>122</sup> BANDIT, R. *Etická dilemata vyplývající z limitovaných zdrojů v sociální práci*. Sešit sociální práce [online], 2015 [cit. 2023-02-02], s. 22. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/4ssp.pdf/2af07787-f05f-f1c9-2cc5-1171dc446ac0>.

<sup>123</sup> BANDIT, R. *Etická dilemata vyplývající z limitovaných zdrojů v sociální práci*. Sešit sociální práce [online], 2015 [cit. 2023-02-02], s. 23. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/4ssp.pdf/2af07787-f05f-f1c9-2cc5-1171dc446ac0>.

### 3 Metodologická východiska empirického výzkumu

#### Cíl práce a výzkumné otázky

**Cílem mé diplomové práce je zjistit etická dilemata a způsob jejich řešení u sociálních pracovníků OSPOD.**

Dílčím cílem je zjistit etická dilemata sociálních pracovníků OSPOD, kategorizovat je a porovnat s předchozími šetřeními. Dále také zjistit, jaké pracovníci OSPOD volí řešení etických dilemat a jaké faktory volbu jejich řešení ovlivňují.

K naplnění výzkumného cíle jsem si zvolila hlavní výzkumnou otázku a následně jsem vytvořila i specifické výzkumné otázky. Hlavní výzkumná otázka zní: **Jak pracují sociální pracovníci OSPOD s etickými dilematy se kterými se setkávají ve své práci?**

Specifické výzkumné otázky zní: Jaká volí sociální pracovníci OSPOD řešení eticky dilematických situací? Jaké faktory a hodnoty ovlivňují sociální pracovníky při volbě jejich řešení?

#### Použitá metodologie

Ke zpracování výzkumné části mé diplomové práce jsem zvolila kvalitativní výzkum. Ten jsem zvolila proto, jelikož je cílem mé diplomové práce hloubkově porozumět určitému jevu.<sup>124</sup> Jak uvádí Švaříček<sup>125</sup>: „*Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.*“ Sběr dat jsem realizovala pomocí hloubkových rozhovorů. Obecně je rozhovor jednou z nejčastěji používaných metod sběru dat v kvalitativním výzkumu. Konkrétně hloubkový rozhovor můžeme definovat „*jako nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek.*“<sup>126</sup> Pomocí hloubkového rozhovoru zkoumáme členy určitého prostředí, určité specifické sociální skupiny a pomocí otevřených otázek badatel dokáže porozumět názoru a pohledu jiných lidí. Zároveň můžeme během hloubkového rozhovoru zachytit výpovědi respondentů v jejich přirozené podobě, což odpovídá jednomu z principů kvalitativního výzkumu. Hloubkový rozhovor se neskládá jen z rozhovoru a přepisu, ale je to celý proces, který obsahuje výběr metody, přípravu rozhovoru, průběh

---

<sup>124</sup> DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2002, s. 287.

<sup>125</sup> ŠVAŘÍČEK, R., ŠEDO VÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, s. 17.

<sup>126</sup> Tamtéž, s. 159.

vlastního dotazování, přepis rozhovoru, reflexi rozhovoru nebo analýzu dat.<sup>127</sup>

### **Volba a charakteristika výzkumného souboru**

Respondenty jsem vybrala na základě absolvované praxe na příslušném pracovišti orgánu sociálně-právní ochrany dětí ve městě, které má okolo 7 tisíc obyvatel. Míra registrované nezaměstnanosti je v tomto městě vyšší, přibližně 8%. OSPOD na tomto pracovišti není příliš velký a tým se skládá ze čtyř sociálních pracovníků zaměřených na sociálně-právní ochranu dětí a jedné vedoucí. Rozhovor se mi podařilo získat od čtyř z pěti sociálních pracovníků, jelikož pátá pracovníce ukončila pracovní poměr a byla příliš zaneprázdněná s dokončováním veškerých pracovních povinností.

Účastníci výzkumu jsou v různé věkové kategorii, mají různé vzdělání a také odlišnou délku praxe v sociální oblasti a na tomto pracovišti. Konkrétní údaje jsem zanesla níže do tabulky.

Tabulka č. 1: Charakteristika respondentek

Jméno respondentky	Vzdělání	Věk	Pozice	Délka praxe na OSPOD
Paní L.	VOŠ	33 let	Sociální pracovníce OSPOD	2 roky
Paní D.	VŠ- magisterské	55 let	Vedoucí sociálního odboru	1 rok
Paní N.	VŠ- bakalářské	48 let	Kurátorka pro děti a mládež	1 rok
Paní K.	VOŠ	38 let	Náhradní rodinná péče	3 roky

---

<sup>127</sup> ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, s. 159-160.

## Průběh rozhovoru a zpracování získaných dat

Jako hlavní metodu sběru dat jsem zvolila hloubkový rozhovor. Před rozhovorem jsem si připravila otázky, které se opíraly o hlavní a dílčí cíle této diplomové práce. Zvolila jsem dva hlavní okruhy: etická dilemata pracovníků OSPOD a druhý okruh se zabýval jejich řešením. Díky tomu, že jsem na pracovišti již nějakou dobu pobývala na praxi, zodpověděla jsem si několik obecnějších otázek již během ní a během rozhovoru jsem se tak mohla přímo zaměřit na zkoumanou podstatu. Měla jsem připravenou kostru otázek, ale pořadí, podle kterého jsem otázky pokládala se lišilo a snažila jsem se reagovat na průběh rozhovoru a výpovědi respondentek. Stalo se také, že jsem některou otázku vynechala, jelikož její zodpovězení vyšlo přirozeně najevo během rozhovoru nebo jsem naopak přidala otázku, kterou jsem neměla předem připravenou.

Rozhovory probíhaly osobně v kancelářích sociálních pracovníků v týdnu od 12. 9. 2022 do 23. 9. 2022. Čas rozhovorů jsme si předem s pracovníky domluvily, abychom měly klid a soukromí během rozhovoru. Na začátku rozhovoru jsem respondentky seznámila s odhadovanou délkou rozhovoru, s nahráváním a dodržením anonymity. Během rozhovoru probíhala přátelská atmosféra, což připisuji tomu, že jsem na pracoviště docházela již druhým měsícem na praxi a s pracovníky jsem se lépe znala. Všechny rozhovory jsem nahrávala audiozáznamem, abych následně mohla lépe analyzovat zjištěná data. Každý rozhovor trval jinou dobu, přibližně od 30-60 minut. Po skončení rozhovoru jsem výpovědi dotazujících přepsala a následně kódovala, abych našla hlavní myšlenky a mohla je kategorizovat a porovnat s předchozími šetřeními.

Všichni účastníci byli poučeni o nahrávání rozhovorů, s čímž souhlasili. V rámci zachování anonymity a soukromí respondentek nebudu uvádět rozhovory v plném rozsahu, ale použiji pouze citace. Plný záznam rozhovoru je k dispozici v archivu autorky práce. Z důvodu zachování anonymity také neuvádím zeměpisné údaje města.

Rozhovor jsem analyzovala opakovaným posloucháním audionahrávek a jejich následným přepisem. Pro zpracování dat použiju kódování a následnou kategorizaci. Přesněji jsem použila tzv. otevřené kódování, které můžeme charakterizovat jako: „*Část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů. Bez tohoto prvního a základního analytického kroku by nemohl proběhnout zbytek analýzy ani následná komunikace. Během otevřeného kódování jsou údaje rozebrány na samostatné části a pečlivě prostudovány, porovnáním jsou zjištěny podobnosti a rozdíly, a také jsou kladeny otázky o jevech údají reprezentovaných. Během tohoto procesu jsou zvažovány a zkoumány naše vlastní i cizí domněnky o jevu, což vede k novým objevům.*“<sup>128</sup>

---

<sup>128</sup> STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie* [online]. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999 [cit-2022-11-11], s. 43. Dostupné z file:///C:/Users/EVGA/Downloads/STRAUSS\_A\_CORBINOVA\_J-Z%C3%A1klady%20kvalitativn%C3%ADho%20v%C3%BDzkumu-1.pdf.



## 4 Interpretace výzkumných dat

V této kapitole podrobněji popíši výsledky mého výzkumného šetření. V rámci kvalitativního výzkumu, který jsem realizovala formou čtyř hloubkových rozhovorů, jsem se dozvěděla mnoho informací z oblasti práce sociálního pracovníka zabývající se agendou sociálně-právní ochrany dětí. Konkrétně o etických dilematech, přístupu, jaký sociální pracovníci volí k řešení těchto dilemat, a také faktory, které jejich rozhodnutí ovlivňují. V některých tématech se respondentky shodly, ale v mnohých se jejich názory lišily. Některé otázky v respondentkách vyvolaly hlubší potřebu zamyšlení a myslím, že se nad některými otázkami sociální pracovníci neměly možnost v pracovním shonu ani zamyslet. Během rozhovoru panovala příjemná atmosféra, ale našel se i prostor pro vážná, a ne příliš veselá témata. Všechny sociální pracovníce byly velmi sdílné a překvapily mě svou profesionalitou, otevřeností a ochotnou ke spolupráci navzdory jejich naplněnému časovému harmonogramu.

Jako podstatné vnímám také rozlišení etických dilemat a problémů praxe, které také z rozhovoru vyplynuly. Pokud se nad nimi hlouběji zamyslíme, můžeme nalézt jejich etický rozměr a dopady, které tyto problémy praxe mají na etická dilemata. Etická dilemata s nimi mnohdy souvisí a to tak, že jsou tyto problémy základem pro vznik etických dilemat nebo jsou také podstatná v přístupu sociálních pracovníků k řešení etických dilemat. Z důvodu této souvislosti se budou v dalších kapitolách objevovat nejen etická dilemata, ale i tyto problémy praxe.

## Kvalita práce vs. množství klientů

Toto dilema se ukázalo jako nejtíživější a nejčastější. Při popisu bylo na respondentkách vidět, že je to opravdu trápí a je to největší dilema, se kterým se každý pracovní den setkávají. Paní N. nastoupila do práce během epidemie covidu, a právě tomu přisuzuje nárůst klientů. Také paní N. popisuje: *„Největším dilematem je množství klientů a administrativy. Bohužel musím říct, že to ovlivňuje naši práci. Čas chybí. Pokud máme klienta, se kterým je potřeba více setkání, tak to zároveň vyžaduje i větší papírování. Vše musíme zapisovat.“* Naopak paní L. uvádí, že: *„Kvalita mojí práce s klienty ohrožena není. Vždycky si s nimi povídám, všechno zkonzultujeme, ale ta kvalita je pak ubrána na tom spise. Nestíhám všechno zapsat, takže v každém spise mám nezařazené papíry apod. Pořád mám lepší pocit z toho, že je dítě v pořádku, než aby byl dokonalý spis. Ale samozřejmě je tam pak druhá strana, kdy mě stresuje, že může přijít kontrola a uvidí, že mám špatně vedený spis.“* Pracovnice se také shodují, že nejhorší je fluktuace klientů začátkem týdne, což je problémem praxe na úřadech obecně: *„Když přijde pondělí ráno, tak je to šílené, jelikož všichni volají, protože vědí, že je úřední den a chtějí mít vše vyřízené. Začnou zvonit telefony, do toho ťukají lidi na dveře kanceláře, do toho my máme často už něco naplánovaného. Například máme jednání s jedním klientem a do toho tady zvoní telefon a klepou například tři další klienti. V 11 dopoledne už nevíme, co jsme dělali ráno. Je to náročné, ale není to každý den. Pátky jsou klidnější, takže si doděláváme, co jsme přes týden nestihly,“* uvádí paní K. S tímto dilematem souvisí také problém praxe, kterým je nedostatek času. Většina respondentek vnímá jako problematickou oblast administrativy, která respondentkám zabírá velké množství času. Paní D. přiznává, že je u ní administrativa na úkor práce s klienty. Připisuje to tomu, že chce mít vše v pořádku, jelikož je odpovědná osoba, když přijde kontrola. Cítí se pod velkým tlakem. Také paní K. popisuje, že cítí velký tlak na to, aby bylo všechno hotové a aby všechno stíhala. Zároveň uvádí, že si to po třech letech na tomto pracovišti už tolik nebere: *„Ze začátku jsem měla všechno splněno a jela jak robot, ale není to udržitelné a v určitém bodě jsem si řekla, že jsem jenom člověk, ještě navíc v sociální práci, takže by tady měl být dostatek času na práci s rodinami, a ne pouze na plnění administrativy.“* S tlakem na výkon se shoduje i paní L. Podle ní je tento tlak spojený s kvantitou: *„Případů je opravdu hodně a co si budeme povídat, jsou tabulky a do určitého počtu klientů sem nový pracovník nepříjde. Ale zaprvé se nikdo o ty naše počty pořádně nezajímá, zadruhé tam nejde hodnotit jeden případ stejně jako druhý, jelikož jedny klienty stačí jednou za tři měsíce navštívit a je zase na tři měsíce splněno, ale pak je většina případů, kdy vám rodiče každý den volají, chodí sem neohlášeně, dohadují se.“* Je tedy zřejmé, že nedostatek času je problémem praxe, který má vliv na dilema kvalitu práce vs. množství klientů.

## Předsudky vs. profesionalita

S tímto dilematem se setkávají sociální pracovníce nejen ze strany společnosti k jejich povolání, ale také mají často samy sociální pracovníce předsudky vůči klientům a dostávají se tak do dilematické situace se svou profesionalitou. Na konkrétním případě to popisuje paní L.: *„Pro mě je nejvíce dilematické to, když máme romské rodiny, které opravdu žijí pouze z dávek a pomoci od státu, mají plno dětí a přijdou sem za námi požádat o potravinovou pomoc. Tak já když vím, že na těch dávkách mají několik desítek tisíc měsíčně, tak je pro mě dilema, dát či nedát a zároveň jestli nejsem moc osobní a neprojektuji do toho svůj postoj a sympatie vůči těmto lidem. A také, jestli jim dokonce nabídnout poradenství, zda ještě nemají nárok na nějakou dávku.“* Toto dilema bylo zmíněno u všech respondentek a je tedy součástí jejich práce.

## Profesní identita vs. stereotypy

Běžným problémem praxe jsou předsudky vůči orgánu sociálně právní ochrany dětí. Z toho vychází dilema profesní identity vs. stereotypy, které popisuje paní L.: *„Už jen to, že děláte na OSPOD je pro ně něco nepřijatelného, protože to většina lidí odsuzuje.“* Tento tlak a pohled okolí popisovaly i ostatní respondentky. Právě tento tlak ovlivňuje nahlížení sociálních pracovníc na dilematické situace a ve většině případů jim to rozhodování neulehčuje. Pro paní D. a paní L. je toto velké téma. Paní D. popisuje: *„Nemyslím si, že má OSPOD nízkou prestiž a konkrétně na místním pracovišti jsme i hezky finančně ohodnoceny, ale hodně se mě dotýkají předsudky od společnosti, kdy je nějaký medializovaný případ a veřejnost si řekne, že je to vina sociálky, ale my nejsme vševědoucí a nejsme všude. Často svalují vinu na nás.“* Tento konkrétní příklad skrz média vnímám spíše jako problém praxe. Naopak paní L. vnímá i nízkou prestiž profese pracovníc OSPOD: *„Když se ale setkám s lidmi, kteří naši práci haní, tak je to nepřijemné, protože co si budeme povídat, většina lidí netuší o čem celá ta práce je a srovnat se s náhledem lidí na OSPOD je těžké, protože je to pro ně mnohdy něco nepřijatelného.“* Paní N. uvádí, že dle jejího názoru souvisí tyto předsudky s nereálnými očekáváními klientů. *„Myslí si, že tu situaci vyřešíme za ně, že se o ně budeme starat, ale oni se taky musí zapojit. Rodiče mají nejen svá práva, ale také povinnosti. My musíme dbát na to, aby od těchto povinností neutíkaly a nepřehazovaly je na nás“,* doplňuje. Paní K. říká: *„Neberu si to, co říkají druzí o sociálních pracovnících na OSPOD osobně. Záleží, koho si představím jako svého pozorovatele. Pokud o nás mluví klient z vyloučené oblasti, tak jsme pro něj samozřejmě ti zlí, jelikož jim narušujeme soukromí. Ale když je někdo, kdo má alespoň nějaké hodnoty v životě a chce pro ty své děti to dobré, tak ví, že jsou tady služby, které by mohly pomoci, tak jde a řeší tu situaci. Ti nás vnímají normálně. Ale vím, že tu jsou rodiny, pro které jsme otravní.“* Paní L. popisuje související dilema moci a to, že: *„Na jednu stranu sice máme moc, ale na druhou stranu tak úplně ne, protože je nad námi soud. A i když my s tou rodinou více spolupracujeme a vidíme ty ohrožené děti, tak soud to může vidět jinak.“*

*Pak je těžké se s tím srovnat, protože přijdou lidi a řeknou, proč jste nezasáhli, přitom nevidí tu práci, co jsme dělali, a to pozadí té naší snahy, když ten soud pak rozhodne jinak.“*

## **Polyvalence vs. specializace**

Toto dilema bylo také z výpovědí respondentek patrné. Paní K. několikrát zmínila, že svou pozici nazývá univerzálním pracovníkem a zdůraznila, že si myslí, že by práce měla být hodně o přirozenosti; *„Nepřipodobňuji se, abych byla jako někdo jiný, což si myslím, že někteří noví pracovníci dělají a myslí si, že mají odpovídat nějaké nálepce a představě veřejnosti, ale tak to vůbec není. Když je člověk profesionál, tak by měl být pomalu jako robot, ale my jsme taky jen lidi,“* poznamenala během rozhovoru. Tím, jak respondentky popisovaly, že se setkávají s klienty z různých sociálních vrstev a dostávají se tak do nejrozmanitějších sociálních situací, které musí řešit, vypovídají spíše o polyvalenci jejich práce. Přesto jsem z výpovědí respondentek dospěla k názoru, že je jim bližší a komfortnější specializace v sociální práci.

## **Profesionalita vs. lidský faktor**

Pro respondentky je velkým dilematem profesionalita vs. lidský faktor, a to právě například ve spolupráci s dalšími subjekty, což je obecně problémem praxe. Se spoluprací policie s místním orgánem sociálně-právní ochrany dětí nejsou příliš spokojené respondentky paní L. a paní K.: *„Bojujeme třeba s policií, jelikož nám nezasílají hlášení, které by zasílat měli, ale záleží na tom, na koho narazíte. Spolupráce s institucemi se odvíjí člověk od člověka.“* Také paní K. popisuje: *„S policií je to horší. Jedou si často po svém a spíše musí spolupracovat, než že by chtěli. Někteří jsou méně ochotní se vcítit do role členů té domácnosti. My jsme více empatictí a více do toho vidíme a dokážeme určité situace více uchopit.“* Z tohoto popisu problému praxe vyplývá dilema profesionality vs. bariéry systému, které respondentky výše popsaly.

Z rozhovoru vyplynulo, že správné fungování této spolupráce je zásadní pro vykonávanou práci sociálních pracovníků a může to velmi přispívat k lepšímu či horšímu zvládnutí eticky dilematických situací. Respondentky se shodly na skvělé spolupráci s okresním soudem, kam jezdí ve většině případů. *„S naším okresním soudem je spolupráce skvělá, soudkyně se často doptávají i nás, jak to vnímáme, jak to vypadá atd. Tady není špatná spolupráce, naopak je tady podpora“*, uvádí paní K. Paní L. připisuje bezproblémovou spolupráci se soudy hlavně Cochemské praxi: *“Soudy jsou tady vstřícné a komunikujeme spolu navzájem, což když jsme volaly například na soud do Brna, tak tam nechápali, že u nás soud komunikuje s OSPOD a byli překvapení, že se navzájem snažíme najít řešení, abychom i třeba urychlily komunikaci. Pravidelně se scházíme na soudech i s dalšími doprovodnými organizacemi.“* Dalším souvisejícím problémem praxe se ukázala absence návazných služeb. *„Nejsou tady*

*u nás návazné služby. V okresním městě alespoň něco je, ale tady funguje 1x týdně sociálně-aktivizační služba, a pak dojíždí Člověk v tísni, který ale nemá dostatečnou kapacitu na to, aby zvládl pobrat ty naše rodiny. A to je všechno. Ted' jsme přišly i o psychologa. Většina našich rodin končí u psychologů v krajském městě. Jenže tam je dlouhá čekací doba a je to i za velký peníze. Takže rodiny, které jsou na tom povětšinou finančně špatně, si musí platit za cestu a za sezení u psychologa“*, uvádí paní L. Také paní K. popisuje situaci s návaznými službami: *„Návazných služeb tady máme velmi málo. Na krajském úřadě to ví, ale pořád se s tím nic neděje a hodně služeb tady chybí. Kdyby tady bylo více návazných služeb, tak by to ulehčilo práci nám i těm rodinám.“* Toto je tedy problém praxe, který vnímám jako podstatný a jeho vyřešení by dle mého pomohlo ke zlepšení dilematu čas vs. množství klientů, jelikož by mohla být velká část klientů delegována na návazné služby, které by se jim věnovaly více, než mohou pracovníce OSPOD a možná by tak došlo k rychlejšímu vyřešení zakázek u klientů, a tím by pracovníce měly méně klientů a více času.

## **Neutralita vs. favoritismus**

Výskyt tohoto dilematu na oddělení sociálně-právní ochrany dětí mezi respondentkami byl zjevný. Sociální pracovníce se shodly, že vnímají k některým klientům větší sympatie než k jiným. Jako důležité vnímám to, že jsou si tohoto dilematu pracovníce vědomy a dle jejich výpovědí, se snaží nebýt tím v přímé práci s klienty ovlivněny. *„Snažíme se ke klientům přistupovat bez předsudků, ale musím uznat, že jsou situace, kdy je nám někdo více či méně sympatický. Nenecháme na sebe házet špinu, ale zároveň se nedržíme ani hesla „jak se do lesa volá, tak se z lesa ozývá“, ale snažíme se je respektovat a vysvětlit jim, že je naším cílem jim pomoci, jelikož mohou jednat pod vlivem té stresové situace. Největším problémem s tímto dilematem měla paní L. Říká, že se snaží, aby nejednala podle sympatií a antipatií vůči klientům, ale někdo to může vidět jinak, a proto nedokáže nezaujatě odpovědět. „Ráda bych řekla, že ne, ale určitě se to někde promítne.“* Pouze jedna respondentka uvedla, že se její osobní názory do práce nepromítají a ke klientům přistupuje neutrálně. *„Snažím se své sympatie a antipatie vůči klientům potlačit a přistupovat ke každému nezaujatě a profesionálně“*, uvádí paní D. Tato tvrzení pracovníků tedy svědčí o tom, že na tomto pracovišti dochází k určitému střetu mezi požadavkem neutrality a favoritismu.

## **Zájem klienta vs. zájem společnosti**

V tomto dilematu se všechny pracovníce shodly na rozhodování ve prospěch klienta, pokud se jedná například o práci na černo. *„Pokud víme, že jdou rodiče pracovat na černo, tak nic nehlásíme, protože jsme upřímně rádi, že bude mít rodina alespoň nějaké peníze navíc a že se snaží“*, popisuje paní N. Paní D. uvádí, že vzhledem k tomu, že na úřadu práce pracovala 26 let, tak je vůči tomuto dilematu imunní, jelikož tam bylo lhaní jejich „denní chleba“. Říká, že *„dokud máme takto nastavenou legislativu,*

*tak to jiné nebude a spoustu lidí to k té práci na černo vybízí.“ Paní K. vypovídá, že se klienti často sami přiznají, že pracují na černo: „Ale my vždy zohledňujeme to, že je to pro to dítě, takže to necháváme být.“ S tím se shoduje i paní L.: „Co se týká práce na černo, tak to nikam nehlásíme, jelikož bychom museli hlásit každého druhého. Když to vím, tak mě to v sobě štve jako člověka, ale nechávám to být, protože bych tím nic nevyřešila. Rodině se akorát víc přitíží a za tohle můžou dospělí a já jsem tady za ty děti.“*

Co ale sociálním pracovnícím úřadu práce nahlašují je neoprávněné pobírání dávek. Také paní N. dříve pracovala mnoho let na úřadu práce, proto popsala, že tam má kontakty a může rychleji zjistit co a jak je. Otázkou, ale je, zda toto není porušení mlčenlivosti a překračování kompetencí dané sociální pracovnice, a tím i zákona. Paní L. uvádí konkrétní obraz praxe, se kterým se setkává: „Pokud je matka, která u sebe děti nemá a pobírá na ně rodičovský příspěvek nebo přídavky, tak to řeším a nemám v tomto morální zábrany, jelikož to má být pro děti nebo pro někoho kdo o ně pečuje.“

## **Dilema hranic vztahu mezi pracovníkem a klientem**

Téma hranic a odpovědnosti je velkým problémem praxe. Zároveň na sebe navazuje několik dalších dilemat jako je například dilema hranic mezi klientem a sociálním pracovníkem, dilema profesního vztahu vs. přirozenosti pracovníka a zároveň i angažovaný a neangažovaný přístup ke klientům. Když jsem se během rozhovoru dostala s respondentkami k tématu rodiny, překvapilo mě, jak moc musí sociální pracovnice myslet na ochranu svého soukromí. Všechny respondentky mají děti a často se stává, že jim během rozhovoru s klienty vyklouzne: „Jé, to naše malá dělá taky apod.“ Jak uvádí paní K.: „Kolikrát je to ohrožující a musíte si uvědomit, kde to můžete nebo nemůžete říct, jelikož jsou různí klienti a snadno si o nás dokážou zjistit informace. Párkrát se nám tady stalo, že si nás klienti vyhledali přes sociální sítě, třeba i přes profily dětí a psali jim.“ Na jednu stranu by se mohlo zdát, že je právě přirozený způsob komunikace s klientem vhodný, jelikož bude patrná autenticita a klient tak bude například otevřenější, ale na druhou stranu může právě toto přirozené jednání způsobit posunutí hranic vztahu pracovník a klient nesprávným směrem. Obecně je pro všechny respondentky důležité nastavení hranic mezi nimi a jejich klienty. Paní N. uvádí: „Hranice jsou pro mě také dilematické a je to individuální. Někteří rodiče námi nastavené hranice nerespektují a někteří se snaží spolupracovat. Od toho se pak odvíjí, co se bude dít dále. Od té spolupráce se odvíjí i vztah jaký mezi sebou s klienty máme. Nesmí to být přátelský vztah, ale zase na druhou stranu jim nechci být ani cizí. Bohužel je mnoho klientů, kteří námi opovrhují a nebojí se říct přímo u soudů, že s námi odmítají spolupracovat. Ale naštěstí jich není moc, ale je to nepřijemná situace. Na druhou stranu my víme, že i jim to není příjemné, když jim chodíme domů, ale od toho tady jsme a je to součást naší práce.“ Také paní D. se shoduje na tom, že klienti hranice potřebují a uvádí, že nejvíce to respektují klienti, kteří sami přijdou, jelikož něco potřebují. Zároveň nemá respondentka problém

s nastavováním hranic. Větším dilematem je to pro paní K.: „*Je pro mě asi nejtěžší dilema rolí, jelikož se snažím přistupovat co nejpřirozeněji a přistupovat k tomu, jaký je klient, tak aby mě pochopil, a tím pádem je tam někdy přirozené, že člověk začne ani neví jak, že začne mluvit sám o sobě, ale tohle by tam správně nemělo zaznít. Ale když ve vás nemají důvěru, tak vás k sobě nepustí a neotevřou se vám. Je důležité být pro ně opravdová, jinak nás nepustí do těch témat, která s nimi potřebujete řešit, protože se bojí, že by byli ohroženi.*“

Paní L. vidí posun hranic s klienty: „*Už to není, co dřív bývalo, že když šli lidé na úřad tak byli slušně oblečení a vnímali nás jako autoritu, ale to už neplatí. Chodí sem klienti hodně špinaví, otrhaní a někteří s vámi mluví jak s kamarádem a neuctivě. Je to člověk od člověka. Někdy máme problém, že si klienti myslí, že jsme jejich kamarádi a nerespektují ty hranice, kontaktují nás přes sociální sítě. Vidí, že jdete o víkend s rodinou na nějakou akci nebo po městě a oni za vámi jdou a chtějí si povídat. To je mi nepříjemné.*“ Trochu odlišný názor na to má paní K.: „*Tím, že klienti vědí, že jdou na úřad, tak respektují námi nastavené hranice. Myslím, že to je takhle zakořeněné, že úřad má status formálnosti a vážnosti. Tady si nedovolí překročit hranice, a pokud si to dovolí, tak jim za maskou úředníka dáme jasně najevo, že takto ne. Hodně věcí se tady dá schovat za zákon: ‚Zákon vám ukládá‘. Na určité vyspělé úrovni klienta je možné navázat důvěrný vztah, ale ne v jiné rovině než té profesionální. Když klientům něco vysvětlujeme tak říkáme, že za nás, jako za člověka by to šlo, ale tím, že to je podle zákona a budou mít například soudní jednání, tak to musí být takto a takto...a tak ví, že to musí respektovat.*“ Dilema hranic je také u respondentek ve vztahu k jejich osobnímu životu. Konkrétně to, aby se dokázaly s koncem pracovní doby oprostit od toho, co v práci řešily během dne. Konkrétně paní D. uvedla, že to je pro ni nejtěžší na této práci. Popisuje: „*Nejtěžší je pro mě pocit, že se ubližuje dětem a beru si to hrozně osobně. Případy si беру s sebou často domů a promítám si, jak se má tamto dítě a co dělá jiné. Mám to pořád v hlavě a nedokážu to tady zamknout a jít domů s čistou hlavou.*“ I ostatní pracovnice se shodly, že díky jejich empatické stránce je pro ně obtížné oddělovat tyto dvě roviny, ale zároveň zmiňují, jak moc potřebné to je jako prevence syndromu vyhoření.

## **Střet osobní vs. pracovní sféry**

V této části bych ráda ocenila otevřenost respondentek, jelikož určitá přiznání vyžadovala velkou míru sebereflexe a oceňuji, že se o těchto osobních záležitostech nebály mluvit, jelikož je to velmi podstatná část, jak z rozhovoru vyplynulo. Obecně je téma sladování rodinného a pracovního života velkým problémem praxe a v České republice mu není věnovaný dostatečný prostor. Hlavní dilema ve střetu osobní vs. pracovní sféry pozoruji v časově náročné práci respondentek. Tedy to, zda upřednostnit práci nebo rodinu. Během své praxe na tomto pracovišti jsem projevila zájem o pozici, která během následujících měsíců měla vzniknout na částečný úvazek. Od všech pracovnic mi to ale nebylo doporučeno právě skrze moji malou dceru a to, že je práce velmi časově náročná. To následně potvrdila i výpověď paní K.: „*Skloubení rodinného*

*a pracovního života je pro mě nejtěžší. Především kvůli času. Ačkoli máme pevnou pracovní dobu, tak je to takové, že člověk už ráno přijde mnohdy unavený do práce z toho, kolik ho toho čeká a odpoledne, když je doba odchodu, tak se člověk už hůře soustředí na práci a přemýšlí, co je zapotřebí doma.“ Také říká, že je poznat, když mají hodně klientů a málo pracovníků. „Je to poznat na odfláknutých spisech. Nestíháme psát věci, které se musí napsat, ale nemusí se psát hned. Stíháme odesílat zprávy k soudu, protože to se musí. Tam, kde jsou termíny, nemůžeme psaní odložit, ale zbytek se dodělá, až bude čas, ale ten čas není, takže je to začarovaný kruh“, přibližuje paní K. Z rozhovorů také vyplynulo, že často dochází k tomu, že osobní sféra ovlivňuje tu pracovní a naopak: „Když doma nemám například rodinnou harmonii a jsou nějaké problémy, tak se to u mě odráží. Odráží se i to, když člověk není vyspalý, tak to ovlivní ten jeho den. Jsme roztržití, zapomínáme.“ uvádí paní K.*

## **Zkušenost vs. autonomie**

Všechny sociální pracovnice se shodovaly na tom, že se ke klientům snaží přistupovat individuálně a respektovat jejich potřeby a autonomii. Paní D. uvádí: „Ačkoli máme málo času, snažím se ke každému přistupovat individuálně.“ S respondentkami jsme se věnovaly i projekci jejich zkušeností a názorů do klientových situací. Odpovědi byly různé. „Zkušenosti se vždycky promítají do mé práce, ale myslím, že je to i součástí té práce. Samozřejmě mu nic nevnucujeme, ale nabízíme další možnosti. Konečné slovo je vždy na klientovi.“ Respondentka ale také uvedla, že nemá příliš co promítat, jelikož má jednoho manžela, neřeší doma hádky mezi sebou ani mezi dětmi a je spokojená. Jinou odpověď poskytla paní K. „Často se mi projektují mé zkušenosti do situací, které řeším s klienty a myslím, že to tak mají všichni sociální pracovníci, protože sociální pracovníci šli do sociální práce proto, že mají všichni nějakou oblast, kterou mají nedořešenou, takže si to můžou léčit v roli toho úředníka. Myslím, že se to prolíná. Nicméně nikomu nevnucuji své názory, ale tím, že mám určité životní zkušenosti i ze svého dětství, tak vím, co některé věci udělají s dětma, takže jim to někdy říkám, abych ochránila ty děti.“ S projektováním zkušeností souhlasila i paní N. a popsala: „Snažím se si to uvědomit a podívat se na situaci nezaujatě. Pokud mám odlišný názor na situaci než klient, respektuji ho a nijak mu své řešení nevnucuji.“ Z těchto výpovědí můžeme říci, že se na tomto pracovišti objevuje dilema zkušenosti vs. autonomie a ve velké míře to souvisí s osobní sférou každé pracovnice.

## **Pomoc vs. kontrola**

Toto dilema bylo z výpovědí respondentek nejednoznačné. Tento dilematický vztah mezi pomocí a kontrolou vyplývá už ze samotné povahy práce na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Tato povaha je spíše kontrolního charakteru. Jak respondentky popisovaly, tak jsou empatické a je v jejich zájmu klientům pomáhat, ale na druhou stranu jsou ty, které



je musí kontrolovat. Už jen z důvodu této povahy vztahu je pro ně obtížné vytvořit si důvěrný vztah s klienty a převládá spíše kontrola než pomoc.

## Odebrání vs. ponechání dítěte v rodině

Než jsem nastoupila na praxi a hovořila se sociálními pracovníci o jejich zkušenostech, myslela jsem si, že dilema odebrání vs. ponechávání dětí v rodině bude nejtěžší a nejsložitější. Překvapila mě tedy realita a výpovědi respondentek. Samozřejmě uvedly, že to pro ně není příjemná situace, a také záleží na konkrétním případě. Například paní D. uvedla: „*Dilemata související s odebráním dítěte jsou velmi psychicky náročné. Zažily jsme to, že s námi děti rády odcházely, ale zažily jsme i situaci, kdy se dítě drželo sousedky a nechtělo odejít. A obojí je strašné. Když to dítě chce odejít, tak to je také hrozné, stejně tak i ta druhá situace.*“ Také dodává, že situace, kdy dochází k odebrání dítěte z rodiny není tak častá a snaží se pracovníce dělat vše proto, aby k odebrání dojít nemuselo. „*Pracujeme s nimi, dáváme jim šance, ale když už je to pro dítě nebezpečné, musíme jednat,*“ doplňuje. S tím se shoduje i paní K.: „*Myslím, že odebrat dítě je jednodušší než spolupracovat s tou rodinou na tom, aby se toto nestalo.*“ Ani pro paní N. není tato situace příjemná, ale uvádí, že vždy je odebrání ve prospěch dítěte a snaží se tak pomoc i rodičům.

Pracovnice popsaly, že pokud musí jednat hned, tak do toho rozhodnutí nejdou nikdy samy. Když odebírají děti, snaží se vždy sehnat někoho z rodiny a vyřešit s ním to, že dítě nemůže zůstat u rodičů a nejlepší by bylo, kdyby mohlo zůstat u nich – bavíme se většinou o prarodičích. „*Jelikož oni svá vnoučata milují a ví, jak to mají těžké, tak si je k sobě vezmou a rodiče se buď dají dohromady nebo nedají*“, dodává paní K. Paní L. říká: „*Ještě jsem se nedostala do situace, kdy bych musela přemýšlet, jestli to dítě odebrat nebo ne. Většinou to u nás byly jasné případy nebo to za nás vyřešil nedostatek ústavní péče. I tam, kde je to na odebrání není často možné děti odebrat, takže většinou to u soudu skončí tím způsobem, že děti zůstanou v rodině a nastaví se dohled apod.*“ Uklidňuje se tím, že ona nějak může ze své pozice situaci rodiny vidět, napíše návrh k soudu, ale to hlavní slovo má soud. Celkově se respondentky shodly na tom, že oni sbírají podklady a materiály a je na soudci, jak rozhodne. Ony nejsou ty, které mají konečné slovo. Zároveň má soud i větší možnosti zjistit určité informace: „*Jsou věci, které my si ověřit nemůžeme, jako třeba výpis z účtu. Většina klientů nám to třeba ukáže, ale nejsou k tomu povinni*“, popisuje paní L. Tato tendence odvolávat se na soud je u respondentek velmi častá. Přeci jen jsou to ale ony, kdo přijdou do přímého a častějšího kontaktu s rodinou a dětmi a často právě na jejich podkladech a pohledu na celou situaci, dojde soudce ke konečnému rozsudku. Možná je toto problémem praxe, který souvisí s nedostatkem jejich času, ale i tak by si pracovníce měly být vědomy své jedinečné role v celém procesu.

Jako nejčastější faktory, které ovlivňují rozhodnutí o odebrání dětí, uvádějí respondentky rodiče pod vlivem drog. Dále to je špatná péče rodičů (většinou v důsledku nějaké závislosti), absence jídla, zanedbávání

návštěv u pediatra, hlášení sousedů o častém křiku, pláči nebo návštěvnosti různých lidí.

## Cesta řešení etických dilemat

V této poslední oblasti bych se ráda věnovala tomu, jak pracovnice přistupují k řešení jednotlivých dilematických situací, jaká je jejich cesta a co ji ovlivňuje. **Co ovlivňuje cestu k řešení dilemat?** Všechny respondentky se shodly, že jejich osobnost ovlivňuje jejich práci, přístup k etickým dilematům i jejich řešením. Paní L. uvádí: „*Vlastně se ta osobnost k přístupu a vykonané práci odráží.*“ Také paní K. se na tom shoduje a popisuje: „*Moje osobnost stoprocentně ovlivňuje to, jak dilemata řeším. Ne každý den má člověk dobrou náladu a sílu všechno zvládnout. Takže když mám hodně energie, tak řeším věci více do důsledku, a když jsem unavená, tak si řeknu ‚to je jedno‘. A když je tam něco u čeho můžu přivřít oči, tak je přivřu, protože nemám tu sílu to detailněji řešit.*“ Také paní N. uvádí, že cítí, jak její osobnost ovlivňuje pohled na daný případ a dilema. „*Jsou situace, kdy se mi klepe hlas, když mluvím s nějakým dítětem a vidím nešťastné rodiče. Jsou věci, které se mě hodně dotýkají a je to pro mě těžké*“, uvádí. Celkově se od osobnosti každého zaměstnance odráží jeho přístup ke klientům, řešením, ale i práci v kolektivu. Paní K. zmiňuje: „*Já jsem taková, že nechávám ostatním hodně prostoru a nehlásím se úplně o slovo. Často tak nechávám mluvit a rozhodovat ostatní, ale pokud by to bylo proti mému přesvědčení, tak se dokážu ozvat.*“

Téměř všechny respondentky se shodly na tom, že pro ně není obtížné řešit eticky dilematické situace, což mě překvapilo. Těžko říci, zda dokáží pracovnice vůbec správně uchopit etické dilema. Z výpovědí usuzuji, že jsou pro ně dilemata i problémy praxe náročné a nepříjemné, ale mají podporu ve skvělém kolektivu. Otázkou je, zda by nebylo zapotřebí i doplňujícího vzdělání například formou školení. To potvrzují i svými výpověďmi: „*S etickými dilematy jsem se setkala až přímo v praxi. V rámci studia jsme je skoro neprobírali*“, upřesňuje paní N. S potřebou většího vzdělání souhlasí také paní K.: „*Pro řešení etických dilemat by mi určitě pomohli lepší informace například formou kurzů. Na druhou stranu musí být i kvalitní lektor, jelikož jsou školení, která si člověk odbyde pouze z povinnosti.*“

Další věc, která ovlivňuje jejich cestu k řešení dilemat je délka praxe a zkušenosti. Právě paní D. a paní N., které jsou na pozici sociálního pracovníka OSPOD přibližně jeden rok uvedly, že je pro ně v tomto ohledu problematický nedostatek zkušeností. Paní D. to popisuje takto: „*Dalším problémem je to, že jsem tu krátce a předtím jsem pracovala několik let na úřadu práce, takže nemám zkušenosti a nyní spíše čerpám, než dávám a předávám.*“

Podstatným faktorem jsou časové možnosti každé sociální pracovnice. Paní N. zmínila, že: „*Mé rozhodnutí hodně ovlivňuje, kdy jsem v časovém presu, špatné náladě.*“ Dalšími okolnostmi, na kterých se respondentky shodly, jsou neochota spolupráce ze stran klientů nebo situace, které musí řešit pod tlakem. Paní N. popisuje: „*Jsou vyhrocené*

situace, kdy jsem pod tlakem a přemýšlím, jestli jsem se rozhodla správně a neublížila těm druhým, ale vždy si připomenu, že se musím rozhodovat hlavně ku prospěchu dítěte a ne okolí. Také se snažíme rodinám nabízet různá řešení a pomoc, abychom jim usnadnily situaci a předešlo se například ráznějšímu zásahu, ale to, zda tuto pomoc využijí, je věc druhá, bohužel.“ Paní N popisuje: „To, jak přistupuji k eticky dilematickým situacím závisí i na ostatních lidech, kteří jsou do případu zapojení a na tom, jak se oni k tomu staví a spolupracují.“ Zároveň se všechny respondentky shodly, že je pro ně zásadní poradit se s kolegy. Zejména paní D. a paní N. tomu přiřkládají velký důraz, jelikož zde pracují nejkratší dobu. „Jsem na této pozici pracovnice OSPOD krátkou dobu, takže je pro mě rozhodování v eticky dilematických situacích obtížné, jelikož s tím nemám takové zkušenosti. Důležitý je pro mě názor kolegyň, které zde pracují déle. A to moje rozhodnutí musí být vždy ve prospěch dítěte. Proto tady ten OSPOD je“, popsala paní N. Naopak to má paní K: „Já se rozhoduji sama, myslela jsme si, že jsem týmový člověk, ale asi i vlivem toho, že se tady často mění lidi, tak jsem zjistila, že je to rychlejší a někdy i lepší. Když tady někdo je, tak o těch případech spolu mluvíme. Ne že by nám někdo říkal, rozhodni takhle a takhle nebo se já ptala, jak mám rozhodnout, ale potřebuju to s někým sdílet, ale rozhodnutí dělám já. Nicméně nejsem ta poslední, která rozhoduje. To pak dělá soudce.“ Sdílet zkušenosti s ostatními kolegy vidím jako přínosné a jako potřebné v rámci psychohygieny. V čem ale vidím úskalí, je právě projektování hodnot a jiných kritérií, podle kterých ostatní pracovnice mohou případy posuzovat. Myslím, že i k tomuto by těmto pracovnícím byla přínosná supervize. Byla jsem velmi překvapená, že supervize na pracovišti neprobíhají. „Supervizi jsme měli naposledy v roce 2019. Myslela jsem, že na ní nic neřeknu, ale nakonec jsme se tak rozpovídala, že jsem nemohla zastavit a benefity jsou určitě velké. V bývalé práci jsme měli skvělé supervize a vím, že nám to pomohlo se hodně profesně posunout. Frekvence supervize 4x za rok, jak by to mělo být, je podle mě malá. Měla být měsíčně, ale zase je zde nedostatek času, ale i kdyby to měla být supervize jen na dvě hodiny tak vím, že by to těm pracovníkům hodně pomohlo a ulevilo“, popsala paní K. Paní D., jakožto vedoucí celého sociálního odboru uvedla, že supervizi ještě nikdy nezažila, ale nyní už mají nového supervizora domluveného.

A co by respondentkám napomohlo ke snadnějšímu rozhodování v dilematických situacích? Odpověď byla jednoznačná: více času. Paní K. vnímá více věcí: „Co by mohlo ke zlepšení vykonávané práce? Hodně věcí. Nová židle, aby mě nebolela záda. Pro mě je důležité estetické prostředí v kanceláři. Také, aby mě méně vyrušovali klienti. Když chce člověk kvalitně napsat zprávu, kde to dává smysl a nejsou tam chyby, tak si nepřeje, aby ho někdo vyrušoval, ale prostě to tady takhle je. Není to tak o mojí organizaci, protože já si sice něco můžu zorganizovat, ale když sem ti klienti chodí, tak to stejně naruší a nechci je vyhazovat, ale hned to s nimi naopak řešit, takže tady plánování nemá smysl.“ Také paní L. uvádí: „Všechno se vším souvisí. Kdyby měl den více hodin, tak stihnu více rodin. Myslím, že počet těžkých případů teď přibývá a nevím proč. Také se stává, že nás klienti obchází. Standardně je postup, že rodiče zkontaktují OSPOD

*a domluvíme se na dalších krocích a pokud to jde, neřešíme to přes soud. Jenže v dnešní době lidé tuhle fázi přeskakují a jsme hozeni před hotovou věc, že jeden rodič si něco podal, a tím pádem je těžká spolupráce tím druhým rodičem, jelikož může cítit křivdu, chce se mstít, a to nám tu práci ztěžuje.“*

Paní K. popisuje, že dospěla do bodu, kdy v sobě žádnou dilematickou situaci příliš nemá. Pokud nastane, snaží se ji řešit lidsky a je pro ni důležité nesrovnávat se s kolegyněmi a s tím, zda to ony vyřešily správně: *„Každá pracovnice to má jinak. Někdo je více na papíry, někdo více do terénu, někteří umí dobře komunikovat a někteří méně.“* Také je pro ni důležité uvědomit si, že většinou to není ona, která rozhoduje: *„Většinou rozhoduje soudkyně, což jsem ráda, takže já sbírám podklady a většinou chápu obě strany. Zohledňuju to, ale vždycky si musím říct, že jsme tady pro dítě. Nejsme tady ani za babičku, ani za maminku, ani za tatínka, aby jim bylo dobře, oni jsou dospělí, ale za to dítě.“* Tento přístup a nastavení paní K. příkládá tomu, že není výkonnostní člověk a nepotřebuje mít vše dokonalé. Zároveň tu dokonalost nevyžaduje ani po klientech: *„Takže já ty dilemata tam moc často nemám nebo si je nepřipouštím. Tady člověk v hodně věcech otupí a já nejsem člověk, který by některé věci řešil tak moc jak nějaké mé kolegyně. Jenže pak se těmi dilematy moc zaobírají a ovlivňuje je to příliš.“*

Zároveň se všechny respondentky shodly na tom, že se jim už stalo, že se v nějaké dilematické situaci špatně rozhodnuly a následně toho litovaly. Paní L. se toto stalo krátce po nástupu do zaměstnání: *„Mám jednu klientku, u které bych nyní řešila situaci jinak než před časem. Byla jsem nová a nesouhlasila jsem s postupem paní vedoucí, a to je právě odrazem té osobnosti, jelikož ona bezmezně věřila každému slovu, co ta klientka říkala a já, když jsem říkala, že se mi tam něco nezdá a byla bych opatrnější, tak to neprošlo. Tam bych si teď více trvala na svém, jelikož se mi to poté potvrdilo a dívčina si všechno vymyslela a trvalo to ¾ roku, než se to objasnilo.“* Také paní K. uvádí konkrétní případ: *„Stalo se mi, že jsem nějak rozhodla, a pak toho litovala. S žadatelem jsem se setkala osobně, a až po nějaké době a zjistila jsem, jací jsou. Říkala jsem si, proč jsme jim ty děti nedovolili, že je to blbost, ale u toho soudního jednání, když jsem četla, proč těm lidem neumožnit kontakt s těmi dětmi, tak jsem musela přečíst a vyjádřit se takto u toho soudu podle původní zprávy, ačkoli bych z toho lidského hlediska nyní kontakt povolila, ale nemohla jsme se tak vyjádřit. Oni se naštěstí odvolali. Nicméně pokud řeknu na krajském úřadě, že z lidského hlediska bych to povolila, ale vzhledem k tomu, co mám nasbírané ve spisu ne, tak to neprojde a rozhodnutí necháme stejně na soudu.“* Paní L. se setkala také s podáním žaloby na svou osobu: *„Už mám na sebe od jedné klientky podanou i žalobu, jelikož byla nespokojená, když jsem neudělala, co chtěla. Ale jsem klidná, jelikož vím, že jsem udělala všechno správně.“*

## 5 Diskuze

Svým výzkumem jsem se snažila postihnout základní téma a výzkumné otázky celého kvalitativního výzkumu, tedy ETICKÁ DILEMATA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ OSPOD a JEJICH ŘEŠENÍ. V této kapitole bych chtěla zhodnotit výsledky vyplývající z rozhovorů s respondentkami.

Můj kvalitativní výzkum byl zaměřen na sociální pracovnice orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Záměrně jsem zvolila sociální pracovnice v místě svého bydliště. V místě, kam jsem docházela na praxi a zároveň v místě, kde bych ráda do budoucna působila na pozici sociálního pracovníka. Respondentky byly všechny ženy, ovšem různého věku, vzdělání i předchozích pracovních zkušeností. Zároveň ale žádná z respondentek nepracuje na pozici sociálního pracovníka OSPOD déle než tři roky. Výsledky tedy mohou být těmito faktory ovlivněny, a proto je nemohu zobecňovat. Také je několik vnějších a vnitřních faktorů, které sociální pracovnice v tomto tématu ovlivňují, a právě tyto faktory budu blíže popisovat.

Mou hlavní výzkumnou otázkou bylo zjistit, jak vypovídají sociální pracovníci OSPOD o etických dilematech se kterými se setkávají ve své práci. Sociální pracovnice se shodly, že se během práce setkávají s eticky dilematickými situacemi poměrně často. Ovšem každá sociální pracovnice vnímá jiné etické dilema, a také k němu jinak přistupuje. Z rozhovorů vyplynulo, že při práci sociálních pracovníků agentury OSPOD hraje největší roli vysoká administrativní zátěž. Tento aspekt zapříčiňuje to, že sociální pracovnice inklinují k upřednostňování kvantity klientů a dostávají se k etickému dilematu kvalita práce vs. množství klientů. Z rozhovorů také vyplynulo, že ačkoli se respondentky snaží přistupovat ke všem klientům individuálně, jde to velmi těžce, jelikož jsou vytíženy. Otázkou je, zda na základě nedostatku času pro individuální práci s klienty dokáží sociální pracovnice naplnit jejich cíle s přihlédnutím na všechny dané okolnosti. Individuální přístup ke klientovi ukládá i Etický kodex sociálních pracovníků. Také Musil<sup>129</sup> popisuje, že je toto typickým dilematem pro sociálního pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí. S tím se shoduje i výzkum Barvíkové, Svobodové a Šťastné: „*Nejvíce výkon sociálních pracovníků OSPOD ovlivňuje administrativní zátěž.*“<sup>130</sup> Také respondentky přiznávají, že to jejich výkon ovlivňuje, jelikož jim chybí čas. A ačkoli se sociální pracovnice snaží, aby se to na kvalitě jejich práce neodráželo, není tomu vždy tak: „*Je to poznat na odfláknutých spisech.*“ Respondentky se ale také shodují, že raději nebudou mít detailně splněnou administrativu, než aby jednaly na úkor přímé práce s klienty: „*Pořád mám lepší pocit z toho, že je dítě v pořádku, než aby byl dokonalý spis.*“

---

<sup>129</sup> MUSIL, L. *Coping with Dilemmas. Working Conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*, s. 38-42.

<sup>130</sup> BARVÍKOVÁ, SVOBODOVÁ, ŠŤASTNÁ. In HEJNOVÁ, K., CHYLÍKOVÁ, J. *Přístup k řešení rodičovských konfliktů na oddělení sociálně-právní ochrany dětí v České republice: Volba defenzivní praxe a její faktory*. *Sociologický časopis*, 2020, roč. 56, č. 1., s. 8.

Nicméně pocit, že by měly mít sociální pracovníce dopsanou a dobře vedenou administrativu, tam stále je a tíží je to. Velkým dilematem je toto téma pro vedoucí sociálního odboru, která přiznává, že: „*U mě je bohužel administrativa na úkor práce s klienty, jelikož na mě je ta zodpovědnost, když přijde kontrola.*“ Velké množství administrativy je také jedním se tři největších problémů práce sociálních pracovníků OSPOD, které popisuje Šíp a Hájková.<sup>131</sup> Již Lešáková<sup>132</sup> uvedla, že: „*Sociální odbory jsou přetížené administrativou a množstvím klientů na jednoho pracovníka. Sociální pracovníci/pracovnice při velkém počtu klientely, které musí zvládnout v rámci úředních hodin obsloužit, jsou považováni za pouhé „dávkařky/dávkaře“. Na klienty je málo času. Do určité míry je problémem i vnitřní psychické vypětí sociálních pracovníků/pracovnic, kteří na "poslouchání lidských příběhů" nemají vnitřní kapacitní možnosti.*“ Otázkou je, jak toto dilemma vyřešit? Sociální pracovníce našly poměrně rychle jednoznačnou odpověď: „*Přijmout více zaměstnanců.*“ Jenže realita je jiná a samy pracovníce toto nemohou přímo ovlivnit: „*Co si budeme povídat, jsou tabulky a do určitého počtu klientů sem nový pracovník nepříjde. Ale nikdo se o ty naše počty pořádně nezajímá.*“ Během mé praxe na příslušném orgánu sociálně-právní ochrany dětí zrovna sociální pracovníce přepočítávaly množství spisů, podle čehož se má vyhodnotit odpovídající počet zaměstnanců a případné navýšení pracovních míst. Proto respondentky doufají, že dojde k navýšení alespoň jednoho polovičního úvazku. Musil<sup>133</sup> uvádí, že jeden ze způsobů vyřešení tohoto dilematu může být v omezování poptávky po nabízených službách nebo odevzdání odpovědnosti na jiné odborníky. To mě přivádí k myšlenkám, že možná také z důvodu tohoto přehlcení, tak často zmiňují respondentky, že pouze sbírají podklady a nechávají zbytek na soudu. Z toho můžeme usoudit, že je u sociálních pracovníc upřednostňována spíše defenzivní praxe, kdy si pracovníce plní své povinnosti a jednají podle předpisů, které jim jsou uloženy zaměstnavatelem a zákonem.<sup>134</sup> Toto dilemma také souvisí s problémem praxe, které na místním pracovišti je, a tím je nedostatek návazných sociálních služeb. Řešením by bylo, kdyby převzalo odpovědnost plánování obce a politiků a docházelo k podpoře sociálních služeb a pracovníků, když mají obyvatelé problémy. Obecně může toto dilemma kvalita práce vs. množství klientů ovlivnit kvalitu služby a to tak, že ji sníží. Jak potvrdil výzkum, tím, že nemají sociální pracovníce dostatek času na jednotlivé klienty, můžou jejich zakázky řešit spíše rutinním způsobem. To potvrzuje svou výpovědí respondentka K: „*Já ty dilemata tam moc často nemám nebo si je nepřipouštím. Tady člověk v hodně věcech otupí.*“ Toto tvrzení na mě nepůsobí příliš profesionálně, jelikož by člověk otupět na takové pozici

---

<sup>131</sup> ŠÍP, M. HÁJKOVÁ, Z. *Vzdělávání jako cílený rozvoj kompetencí – soubor doporučení pro optimalizaci systému vzdělávání pracovníků OSPOD.*

<sup>132</sup> LEŠÁKOVÁ, G. *Sociální pracovníce nebo úřednice?* Sociální revue [online], 2010 [cit. 2022-11-11], Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/socialnipracovnice-nebo-urednice>.

<sup>133</sup> MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale*“: dilemata práce s klienty v organizacích, s. 62-63.

<sup>134</sup> NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In: MATOUŠEK, O. a KOL. *Metody a řízení sociální práce.* s. 37-39.

neměl. Přeci jen má pracovník OSPOD velkou míru zodpovědnosti a toto ‚otupění‘ by mohlo negativně přispět k posuzování situací klientů, a tak by mohlo vést ke špatnému jednání a rozhodování. Například Mátel<sup>135</sup> tvrdí, že sociální pracovníci, kteří na pozici pracují již více let, dělají tato etická rozhodnutí rutinně. Je tedy pravděpodobné, že Mátel touto rutinou myslel zkušenosti sociálních pracovníků s etickými dilematy, a s tím spojené snazší reflektování a rozhodování v eticky dilematických situacích, nikoli otupění. Nikdy by sociální pracovník neměl otupět. Vždy má být vnímavý k etickým dilematům.

Z rozhovorů se ukázalo, že sociální pracovnice nevyužívají ve své praxi při řešení etických dilemat etické teorie. Žádná z respondentek tuto variantu nezmínila. Přitom samotná etika a etické teorie mohou pomáhat v praxi správně posoudit daný případ a zaujmout správný postoj k jeho řešení. Samotné povědomí o etických teoriích přispívá k identifikaci s oborem a k větší jistotě během sociální práce a dilematických situacích.<sup>136</sup> To potvrzuje i Nečasová<sup>137</sup>, která říká, že díky uplatnění etických teorií v oblasti řešení etických dilemat je pracovník lépe schopen všestranně posoudit dané dilema, a tím zohlednit více způsobů řešení situace. Etickým teoriím přiznává blízký vztah k normám a hodnotám sociální práce. V praxi jsou nejčastěji používány teorie deontologie, utilitarismu a etika péče.

Kantova etika klade důraz na rozumové uvažování a plnění povinností, a to bez ohledu na následky. Dává vždy přednost jedinci před větším celkem.<sup>138</sup> Kant podmiňuje morální jednání dobrou vůlí, která je utvářena rozumem a považuje ji za nejvyšší dobro. Hodnotu dobré vůle vidí v samotném úmyslu jednat dobře, proto nezáleží na skutečnosti, že například dobrý skutek (sám o sobě) nebyl v konečném důsledku vůbec vykonán.<sup>139</sup> Nečasová<sup>140</sup> propojila myšlenky deontologie a souvislosti sociální práce do následujících bodů:

- oddělování povinnosti od soukromého užitku,
- úcta ke klientovi, která se se odvíjí (podle Kanta) od rozumových schopností člověka (všichni jsme rozumní jedinci),
- jednání bez osobní zaujatosti a diskriminace, každý je hoden úcty – bez ohledu na naše náklonnosti, užitečnosti apod.,

---

<sup>135</sup> MÁTEL, A. Systematický postup řešení etických dilemat v sociální práci. In MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MUHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci* [online]. Brno, 2010 [cit. 2022-11-11], s. 113. Dostupné z [https://www.researchgate.net/profile/Andrej-Matel/publication/291521898\\_Aplikovana\\_etika\\_v\\_socialni\\_praci/links/56a3b29608aef91c8c12cfb2/Aplikovana-etika-v-socialni-praci.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Andrej-Matel/publication/291521898_Aplikovana_etika_v_socialni_praci/links/56a3b29608aef91c8c12cfb2/Aplikovana-etika-v-socialni-praci.pdf).

<sup>136</sup> TRUHLÁŘOVÁ, Z., KVĚTENSKÁ, D. Vybrané aspekty sociální práce se seniory. In MÁTEL, A. a KOL. *Aplikovaná etika v sociální práci*, s. 160.

<sup>137</sup> NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In MATOUŠEK, O. a KOL. *Metody a řízení sociální práce*, s.32.

<sup>138</sup> Tamtéž, s. 28-29.

<sup>139</sup> KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 19-24.

<sup>140</sup> NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 12-20.

- nárok respektování jedince jako racionální bytosti způsobilé sebeurčení.

Další velmi využívanou etickou teorií v sociální práci je teorie utilitarismu. Oproti Kantově etice se nesoustředí na prospěch konkrétního jedince, ale nějaké skupiny. Jejím cílem je dosáhnout co největšího užitku pro co největší počet lidí.<sup>141</sup> Kritériem pro posouzení správnosti jednání z hlediska mravnosti jsou pouze následky, nikoli činy samotné, jako je tomu u Kantovy etiky.<sup>142</sup> Utilitaristická etika staví na čtyřech základních principech, podle kterých se hodnotí, zda jednání bylo nebo nebylo etické.<sup>143</sup>

- princip následků představuje mravní hodnocení, které je možné zhodnotit teprve na posouzení důsledků, které z jednání vznikají – vše závisí na výsledku (důsledcích jednání), příkladem může být milosrdná lež,
- princip užitečnosti, jak už z názvu vypovídá, klade důraz na užitečnost a prospěšnost, z čehož se pak posuzuje důsledek našeho jednání,
- hedonistický princip ukazuje, že správné je vše, co uspokojuje potřeby člověka,
- sociální princip interpretuje mravně dobré jednání tehdy, pokud jsou jeho důsledky pozitivní pro všechny, jichž se jednání dotýká. Neboli jednání je dobré v tom případě, když zabezpečí dobro co největšímu počtu jedinců.

Poslední teorie, kterou bych ráda zmínila, je etika péče. Podstatou této etiky je přirozená tendence člověka pomáhat druhému, pochopit ho a neutvářet si domněnky. Sociální pracovník bude v etice péče ke klientovi empatický a zaměřovat se na potřeby klienta.<sup>144</sup> Gilliganová ve svém výzkumu dospěla k závěru, že mužský morální imperativ je spojen s respektováním práv druhých lidí. Za důležité považují chránit právo na život a na seberealizaci před cizími lidmi. Ženský morální imperativ je rozpoznat trápení tohoto světa a ulevit mu. Ženy řeší morální dilemata tak, aby byl zachován vztah. Muži naopak lpí na abstraktních morálních principech.<sup>145</sup>

Nyní se pokusíme na první zmiňované dilema pohlížet prostřednictvím etických teorií. Pokud by sociální pracovnice jednaly zdůvodněním utilitaristické teorie, kde je hlavním aspektem blaho všech klientů, měla by být administrativa upozaděna. Z pohledu této teorie je důležité, aby se sociální pracovnice věnovaly všem klientům, a to i za cenu upozadění

<sup>141</sup> FISCHER, O., JINEK, J. Etika sociální práce. In MATOUŠEK, O. a KOL. *Encyklopedie sociální práce*, s. 156.

<sup>142</sup> NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In MATOUŠEK, O. a KOL. *Metody a řízení sociální práce*, s.29.

<sup>143</sup> KUTNOHORSKÁ, J. et al. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 34.

<sup>144</sup> ATHANASSOULIS, N. Virtue Ethics [online] United Kingdom [cit. 2023-02-02]. Dostupné z <https://www.iep.utm.edu/virtue/>.

<sup>145</sup> DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, s. 83.



kvality práce. Oproti tomu Kantova deontologická etika je zaměřena na jednání z povinnosti a předpokládá, že je povaha člověka hlavně rozumová, dle jeho povinností. A povinností sociálních pracovníků je mít řádně vedenou administrativu a formální náležitosti své práce. Podle deontologické etiky jedná vedoucí sociálního odboru, která jedná rozumově podle kategorického imperativu: „*Jednej tak, jako by se maxima tvého jednání měla na základě tvé vůle stát obecným zákonem.*“<sup>146</sup> Vedoucí pracovníce tedy jde příkladem svým podřízeným a vynakládá maximální úsilí, aby měla vše splněno.

Z výzkumu vyplynulo i další dilema, které popisovaly všechny respondentky, a tím je profesionalita vs. lidský faktor. Toto dilema se odvíjí od problému praxe, kterým je spolupráce s dalšími subjekty. V tomto případě se jedná o policii. Jak popisují samy sociální pracovníce, do spolupráce s klienty vnášejí osobní hodnoty jako je empatie a ochota pomoci. Tyto osobní hodnoty jim chybí ze strany druhých subjektů. Je ale pochopitelné že osobní hodnoty i profil pracovníka policie bude velmi odlišný od hodnot a profilu sociálního pracovníka. Bylo by tedy potřebné, aby si obě tyto strany vyjasnily své pozice a očekávání. Bohužel ani to nezaručuje bezproblémový průběh jejich další spolupráce. Jak uvedly samy respondentky: „*Spolupráce s institucemi se odvíjí člověk od člověka.*“ Obecným problémem praxe ale je, že správné fungování této spolupráce je zásadní pro vykonávanou práci sociálních pracovníků a může to velmi přispívat k lepšímu či horšímu zvládnutí eticky dilematických situací. Také odborné zdroje uvádí, že: „*Kvalitní spolupráce a propojení celého systému je základem pro komplexní sociální péči.*“<sup>147</sup> Jak popisovaly respondentky, je důležité, s kým jednájí. Je to tedy o lidském faktoru, který se může odlišovat z mužského a ženského pohledu. Při hledání řešení podle etiky péče záleží na tom, zda danou službu vykonávají muži nebo ženy. Podle etiky péče řeší ženy etická dilemata jinak než muži, protože má každý jinak nastavené hodnoty. Zatímco mužům jde více o spravedlnost, úspěch nebo individualitu, ženám jde primárně o vztah a společenství. Tato teorie tak může zdůvodňovat toto etické dilema a problém praxe, se kterým se respondentky setkávají. Shoduje se to s výpověďmi sociálních pracovníků, které si stěžovaly na spolupráci s institucemi, kde jednájí s muži s ohledem na jejich individualismus, nulovou snahu o spolupráci, empatii nebo vstřícnost.

Další zmiňované dilema je neutralita vs. favoritismus. Pro respondentky je to dilema, které pociťují v každodenní práci s klienty a teoreticky vědí, jak se mají chovat. Realita je ale často jiná a na to poukazuje i Lipsky<sup>148</sup>, který popisuje, že pojetí klientů z pohledu sociálních pracovníků bývá ovlivněno třemi typy předsudků: sympatií a antipatií pracovníků vůči klientům, představ o tom, kdo je a není „sociálně hodnotný klient“ a v poslední řadě z představ, že někteří klienti by mohli reagovat na poskytovanou pomoc lépe než jiní. Tři ze čtyř sociálních pracovníků přiznávají, že jsou situace, kdy jim je někdo více či

---

<sup>146</sup> KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 62.

<sup>147</sup> Tamtéž

<sup>148</sup> LIPSKY, K. *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation, 1980, s. 108-111.

méně sympatický. Zároveň všechny respondentky zdůrazňují, že se ke všem klientům snaží přistupovat nezaujatě a profesionálně a dokáží tak tedy tento svůj postoj reflektovat. Utilitarismus pohlíží na toto dilema principem nestrannosti. S tím nesouhlasí situační etika, která říká, že jednání člověka závisí na konkrétní situaci, ve které se člověk nachází a situace je souhrn faktů, proto z něho není možné odvodit nějakou povinnost nebo etické doporučení, jak jednat.<sup>149</sup> Podobné je i dilema předsudky vs. profesionalita, kdy měla především jedna pracovnice s tímto dilematem velký problém a jak popisuje: „*Pro mě je nejvíce dilematické to, když máme romské rodiny, které opravdu žijí pouze z dávek a pomoci od státu, mají plno dětí a přijdou sem za námi požádat o potravinovou pomoc. Tak já když vím, že na těch dávkách mají několik desítek tisíc měsíčně, tak je pro mě dilema, dát či nedát a zároveň jestli nejsem moc osobní a neprojektuji do toho svůj postoj a sympatie vůči těmto lidem.*“ Respondentka uvedla, že je toto ale pouze její osobní dilema, které v sobě má od dětství zakořeněné. Sokol<sup>150</sup> uvádí, že by se měl sociální pracovník vyvarovat ulpívání na naučených vzorcích nebo stanovených pravidlech a přes své zkušenosti, znalosti a osobnost by měl pracovník skrze etické myšlení přijít s co nejvhodnějším jednáním. Zde bych jednání pracovnice zdůvodnila prostřednictvím deontologie. Z pohledu deontologické etiky by sociální pracovník neměl jednat podle strachu nebo subjektivní náklonosti. Pracovnice by tak měla potlačit své předsudky a jednat profesionálně na základě rozumového zdůvodnění objektivního zákona. V tomto by byl shodný i utilitaristický pohled na dilema. Pokud má sociální pracovník konat tak, aby jeho jednání bylo dobré, měl by zabezpečit dobro co největšímu počtu jedinců. To pracovnice zajistí tím, že bude k romským klientům přistupovat profesionálně a bez předsudků.

Stejně tak, jak vyplynulo z výpovědí respondentek, tak i odborná literatura pojednává o důležitosti nastavení hranic mezi pracovníkem a klientem. Toto dilema popisuje Odehnalová<sup>151</sup>, která rozlišuje mezi formálními a neformálními vztahy. Neformální vztahy mohou pomoci získat důvěru a klient bere sociálního pracovníka jako partáka. Toto tvrzení je shodné s tím, co popisovala respondentka: „*Když ve vás nemají klienti důvěru, tak vás k sobě nepustí a neotevřou se vám.*“ Úskalí neformálního vztahu je překračování hranic ve vztahu pracovník – klient. Odehnalová také popisuje, že i formální vztah může být založen na důvěře, ale zároveň udržuje respekt. Dle výpovědí respondentek usuzuji, že jsou si tohoto vědomy, ale zároveň je pro některé ta hranice opravdu tenká a těžko nastavitelná. Nejvíce k tomuto dilematu svádí přístup sociálního pracovníka ve filantropickém pojetí sociální práce. Východiskem tohoto dilematu je rovnováha. Jak popisuje Opatrný: „*Filantropický přístup je pro lidskost pracovníka přínosný, ale je důležité, aby si byl sociální pracovník vědom, že vstoupit do klientova světa může, nesmí mu ale*

---

<sup>149</sup> KUTNOHORSKÁ, J, CICHÁ, M. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 40.

<sup>150</sup> SOKOL, J. *Filosofická antropologie. Člověk jako osoba*, s. 190.

<sup>151</sup> ODEHNALOVÁ, A. *Dilemata v práci sociálního kurátora*. In Sborník studijních textů pro sociální kurátory, s. 327-332.

*propadnout.* <sup>152</sup> S tím se shodují i tři ze čtyř respondentek, které si jsou tohoto vědomy, ale je pro ně těžké najít tu správnou hranici a rovnováhu. Často tak začnou během rozhovoru mluvit o sobě, své rodině nebo o svých dětech. Také je pro některé obtížně nechat konkrétní kazuistiky v kanceláři s koncem pracovní doby. V odborných zdrojích jsem na toto téma nenašla informace, ale dle výpovědí respondentek soudím, že status formálnosti úřadu už není, co býval a klienti si tak hranice dovolí překročit častěji, než tomu bylo dříve. Zároveň ale také záleží, jak k tomuto přistoupí pracovnice a jaké hranice si nastaví. Překvapilo mě, že respondentka, která měla, dle popisu, velký problém s nastavováním hranic s klienty, zároveň odpověděla, že pokud klienti nerespektují hranice, tak jim může za maskou úředníka dát najevo, co si mohou a nemohou dovolit. Právě toto propojení hranic s profesionalitou může být pro sociální pracovnice snadnější cestou k řešení dilemat. Pokud by si sociální pracovnice odůvodňovaly toto dilema pomocí etických teorií, mohly by dospět k následujícím poznatkům. Z pohledu Kantovy etiky je důležitý fakt, že pracovník nemůže brát v potaz soucit s klientem a jeho situací, a tak překročit hranici jejich vztahu. Musí se rozhodovat na základě rozumu. Pokud má pracovník klienta, který vyžaduje zvýšenou pozornost a často se na sociálního pracovníka obrací, je důležité podle univerzálně přijímaných pravidel vyhodnotit, zda je klientova situace natolik náročná, aby mu zvýšenou pozornost věnoval. Pokud by pracovník dospěl k názoru, že se na něj klient snaží obracet nad hranice jejich vztahu, mělo by dojít k vyjasnění situace a vymezení hranic. Z pohledu utilitarismu si musíme položit otázku, jaké může mít překročení hranic vztahu klient – pracovník následky? Krátkodobě to mohou být následky pozitivní, které bude vnímat především klient v tom, že má určitou výhodu, když navázal bližší vztah s pracovníkem. Z dlouhodobého hlediska jsou to ale následky negativní, a to primárně pro sociálního pracovníka. Hranice mají sloužit především k jeho ochranně. Také není dobré, když ostatní klienti uvidí, že neplatí všechna pravidla pro každého stejně. Klient také může po pracovníkovi vyžadovat stále větší výhody, které pracovník postupně nebude moct nebo chtít plnit a může dojít k vyhocení jejich vztahu a například k ukončení spolupráce. Toto dilema je i tématem etiky péče, kde hrají velkou roli emoce a empatie. Hranice jsou proto důležitým faktorem ke kvalitnímu vztahu a kvalitnímu poskytování služeb. Výpovědi respondentek se s tímto shodují, ale zároveň popisují, že ke každému klientovi přistupují individuálně a není dle nich reálné přistupovat podle stejného přístupu ke všem klientům. S tím se shoduje i Musil<sup>153</sup>, který popisuje, že odlišné jednání a odlišný přístup ke klientům umožňuje pracovníkovi lepší zvládnání pracovního procesu a s tím spojené obtížnosti, které jeho práce obnáší. Stejně tak respondentky popisují, že klienti mají často nereálná očekávání vůči tomu, jakou pomoc jim můžou jako sociální pracovníci

---

<sup>152</sup> OPATRŇY, M. Etická dilemata vyplývající z odpovědnosti sociálních pracovníků k sobě samým a dilemata v nastavení hranic vůči klientům. *Sešit sociální práce* [online], 2015 [cit. 2022-11-11], s. 45. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/4ssp.pdf/2af07787-f05f-f1c9-2cc5-1171dc446ac0>.

<sup>153</sup> MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“: dilemata práce s klienty v organizacích, s. 78.

poskytnout. Na to upozorňuje i Řezníček<sup>154</sup>, který říká, že: „*Sociální pracovníce nemůžou přenášet řešení klientova problému na sebe, spíše jim mají jen dočasně nebo částečně napomoci.*“ Jsou ale také klienti, kteří nemají naopak žádná očekávání. Je tedy důležité klientovi vysvětlit, jakou pomoc může sociální pracovník klientům poskytnout, včetně všech možností a omezení.<sup>155</sup> S tématem přístupu sociálních pracovníků ke klientům se pojí také téma odpovědnosti klientů. Respondentky se shodly, že neřeší situaci za klienta, ale snaží se ho namotivovat k participaci. Ohledně odpovědnosti klientů popisuje Janebová<sup>156</sup> určitou rozpolcenost, kterou mohou sociální pracovníci pociťovat. Uvádí, že: „*Na jedné straně s pocity nelibosti reflektujeme nespravedlivé podmínky, diskriminaci a opresi našich klientů ve společnosti. Na straně druhé se ale můžeme sami potýkat s jejich neodpovědností, když nedojdou na domluvené schůzky, neplní naplánované úkoly, špatně hospodaří, nehledají zaměstnání, špatně pečují o děti, pijí alkohol, kouří atd.*“ Téma odpovědnosti klientů se opírá i o Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků České republiky, který totožně s tvrzením respondentek uvádí, že sociální pracovník má své klienty podporovat k vlastní odpovědnosti.

Dalším dilematem je zájem klienta vs. zájem společnosti. Pokud se jedná například o práci na černo, shodly se respondentky jednohlasně, že jednájí ve prospěch klienta. Odůvodňují to tím, že by musely hlásit velké množství lidí, ztratily by důvěru klienta, a hlavně je tento výdělek i ve prospěch dítěte: „*Pokud víme, že jdou rodiče pracovat na černo, tak nic nehlásíme, protože jsme upřímně rádi, že bude mít rodina alespoň nějaké peníze navíc a že se snaží*“. Zároveň ale uvedly, že jim to osobně není příjemné a že za tento častý výskyt práce na černo může legislativa. Z těchto výpovědí můžeme soudit, že při použití etických teorií by bylo zapotřebí zvážit, jestli mají pracovníce základní povinnost chránit soukromí svých klientů a jejich právo na sebeurčení, což by byl klasický deontologický pohled nebo se zamyslet nad následky tohoto nenahlašování. Pokud si představíme, že je rodina, která pobírá různé dávky a příspěvky, řádově desetitisíce korun, a navíc si rodič/rodiče přivydělávají práci na černo, co může mít tato situace za následky? Rodina si v důsledku toho, že tuto skutečnost sociální pracovníce přehlížejí, může myslet, že je to společensky a morálně přijatelné. Zároveň je to nespravedlivé i v důsledku pobírání dávek a příspěvků, na které by vlivem tohoto výdělku na černo nemusela mít rodina nárok. Je to tedy i proti zájmu celé společnosti.

Velkým tématem je dilema odebrání vs. ponechání dítěte v rodině. Na základě vlastních domněnek jsem si myslela, že toto bude pro respondentky nejobtížnější dilema. Překvapilo mě, že tomu tak není. Respondentky se shodly na tom, že jsou to pro ně psychicky náročné situace a naštěstí se s takovými situacemi nesetkávají často. Jejich hlavní role je sbírat

---

<sup>154</sup> ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 18.

<sup>155</sup> Tamtéž

<sup>156</sup> JANEBOVÁ, R. *Úskalí bodu 2. 1. 1. Etického kodexu SSP ČR „Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.* Sborník příspěvků z mezinárodní konference [online], 2021. [cit. 2022-11-11], s. 28-29. Dostupné z [http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2021/05/sbornik\\_prispevku\\_interaktivni\\_web.indd\\_.pdf](http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2021/05/sbornik_prispevku_interaktivni_web.indd_.pdf).

podklady o rodině a dítěti a konečné slovo je ve většině případů na soudci. Pokud jsou situace, kdy je dítě bezprostředně ohrožené a musí se pracovnice rozhodnout ihned, tak na to nejsou nikdy samy a zatím se jim ve většině případů podařilo umístit dítě k příbuzným (většinou k prarodičům, tetě apod.), aby dítě nemuselo být umístěno do ústavní péče. Výpovědi respondentek potvrdily poznatky z odborné literatury, kdy k okamžitému odebrání dochází, pokud jsou v rodině drogy (rodiče pod vlivem návykových látek, při razii objeveno vaření drog, apod.). Výpovědi respondentek také potvrzují informace v odborných zdrojích, které například uvádějí, že: *„Odebírání dětí z biologických rodin je opravdu nejzazším opatřením, které by se mělo využívat jen v situacích, kdy není jiné východisko, například pokud by setrvání dítěte v rodině mohlo mít vážný dopad na jeho vývoj či zdraví. Upřednostňována je obecně práce s rodinou na úpravě poměrů, obvykle v těchto situacích OSPOD spolupracuje s pracovníky sociálních služeb, nebo s pověřenými osobami, které jsou k sanaci rodiny kompetentní a mohou s rodinou spolupracovat intenzivněji než OSPOD.“*<sup>157</sup> V situacích, kdy se jedná o odebrání dítěte z rodiny je důležité jednat a postupovat na základě rozumových odůvodněních, jak popisuje deontologie. Ač je to těžké, je důležité oprostit se od emocí a soucítu. Pokud by tak pracovník neudělal, nejednal by profesionálně a celou situaci by mohl zhoršit. Pro pracovnice je vždy hlavním kritériem dítě. Pokud by pracovnice jednaly na základě rozumového uvažování, aby zachovaly bezpečí dítěte, mohly by se rozhodnout pro odebrání. Nebraly by v potaz ale následky (například emoční deprivaci dítěte) a další morální pohnutky. Také nám kategorický imperativ říká: *„Jednej tak, aby se maxima tvého jednání mohla stát obecným zákonem.“* Odebrání dítěte by se ale nemělo stávat obecným zákonem, proto to odporuje tomuto znění kategorického imperativu. Teorie utilitarismu se zasazuje o co největší užitek, co největšímu počtu lidí a zohledňuje možné následky. Následek v podobě emoční deprivace při ponechání dítěte v rodině by nenastal, ale i tak tu jsou další následky, které mohou mít fatální dopad. Pokud jsou například rodiče nekompetentní k péči o dítě nebo jsou v pokušení požívání návykových látek, může dojít k vážnému ohrožení zdraví dítěte. Toto dilema je tak obtížné, že je dobré zhodnotit všechny možné okolnosti, následky a do řešení zapojit i jiné teorie.

Profesní identita vs. stereotypy jsou v praxi pracovnic OSPOD běžné. Ovšem názory na toto dilema se u respondentek rozcházejí. Dvě pracovnice vypověděly, že neřeší, jakou mají sociální pracovnice OSPOD pověst, zatímco zbylé dvě respondentky toto téma pocítují. Paní L. popisuje: *„Srovnat se s náhledem lidí na OSPOD je těžké, protože je to pro ně mnohdy něco nepřijatelného.“* Ostatní pracovnice říkají, že je pro ně nejtěžší vyrovnat se se svalováním viny na ně, jako na pracovnice sociálně-právní ochrany dětí, jelikož společnost často nevidí okolnosti těch daných případů. Jak popsala respondentka: *„Na jednu stranu sice máme*

---

<sup>157</sup> MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Analýza sítě služeb pro práci s rodinami a dětmi.* [online]. Praha, 2014 [cit. 2022-11-11], s. 42. Dostupné z [https://data.mpsv.cz/documents/20142/225508/Analýza\\_rodina\\_2.pdf/bbd2ad5c-cca8-a2d4-5bd6-05a4d69bf83c](https://data.mpsv.cz/documents/20142/225508/Analýza_rodina_2.pdf/bbd2ad5c-cca8-a2d4-5bd6-05a4d69bf83c).

*moc, ale na druhou stranu tak úplně ne, protože je nad námi soud. A i když my s tou rodinou více spolupracujeme a vidíme ty ohrožené děti, tak soud to může vidět jinak. Pak je těžké se s tím srovnat, protože přijdou lidi a řeknou, proč jste nezasáhli, přitom nevidí tu práci, co jsme dělali, a to pozadí té naší snahy, když ten soud pak rozhodne jinak.“* Tento výrok je shodný s tvrzením Guggenbühl-Craiga<sup>158</sup>, který říká, že když sociální pracovník vidí nějaký problém a začne jednat, narazí na další etické dilema – nedostatečné pravomoci. Některá opatření mohou být i proti zásadám sociálního pracovníka, ale pokud chybí možnosti, jak tato opatření prosadit, stává se pracovník bezmocný. Obecně je vnímání prestiže profese práce OSPOD subjektivní. Přestože je sociální práce považována za samostatnou profesi, veřejnost pohlíží na pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí jako na úředníky nebo pracovníky, kteří odebírají děti.<sup>159</sup> Janebová shrnuje postavení a prestiž sociální práce: „*Sociální práce se dostává do patové situace, kdy je od ní očekáváno, že bude řešit sociální problémy, aniž by k tomu dostávala dostatečné finanční zdroje. To je doprovázeno náloží administrativy, která odvádí pozornost od lidí v problémech. Právě pocity bezmoci, naštvaní, znechucení z fungování jejich profese vedly mnohé sociální pracovníky do náruče kritické sociální práce.*“<sup>160</sup> Sociální pracovnice jsou tak často v zajetí stereotypů o své práci, ačkoli se snaží působit jako profesionálky. V náhledu na toto dilema pomocí utilitarismu vyplývají následky, které vedou k tomu, že je důležité, aby si sociální pracovnice byly jisté svou profesní identitou a nenechaly se ovlivnit stereotypy. Stereotypy se týkají i finančního ohodnocení sociálních pracovníků. Například Machová<sup>161</sup> ve svém článku upozorňuje na stále náročnější kvalifikační předpoklady pracovníků OSPOD, které ale neodpovídají finančnímu odměňování. Popisuje, že: „*Pokud bych velmi přísně požadavky na sociální pracovníky OSPOD vnímala jako snahu o maximální profesionalitu a nejvyšší možnou odbornost mezi sociálními pracovníky, neodpovídá tomu jejich odměňování podle katalogu prací a předepsaných platových tabulek. Pro veřejnou správu a sociální služby jsou nastavené odlišné platové tabulky. Pokud absolvent vysoké školy nastoupí na pozici sociálního pracovníka v platové třídě jedenáct, jeho plat činí jen 22 980 Kč. Pokud ale ten samý absolvent nastoupí do sociální služby, je mu ve stejné platové třídě stanoven základní plat ve výši 29 620 Kč.*“ Tento problém praxe nepotvrzují výpovědi respondentek. Respondentky si na platové ohodnocení nestěžovaly, a naopak zmínily, že jsou na místním pracovišti nadstandardně finančně ohodnoceny, oproti jiným pracovištím sociálně-právní ochrany dětí. Zmiňuji to také proto,

<sup>158</sup> GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*, s. 9.

<sup>159</sup> KREDÁTUS, J. Široká veřejnost stále vníma sociálních pracovníků jako úředníkov. *Sociální práce/Sociálna práca: Role sociálního pracovníka*, 2007, č. 1, s. 12-16.

<sup>160</sup> JANEBOVÁ, R. *Reflexe kritické praxe sociální práce v ČR*, Sborník z konference – proměny a příležitosti sociální práce v ČR [online]. Praha, 2017 [cit. 2023-02-02], s. 55-56. Dostupné

z [https://www.mpsv.cz/documents/20142/577460/Sbornik\\_z\\_konference\\_-\\_Promeny\\_a\\_priležitosti\\_socialni\\_prace\\_v\\_CR.pdf/940e07a0-3f11-b257-2f38-9d0e7e9d928b](https://www.mpsv.cz/documents/20142/577460/Sbornik_z_konference_-_Promeny_a_priležitosti_socialni_prace_v_CR.pdf/940e07a0-3f11-b257-2f38-9d0e7e9d928b).

<sup>161</sup> MACHOVÁ, J. Kvalifikační předpoklady pro sociální pracovníky: na každého jiný metr? *Listy sociální práce*, 2022, ročník X., s. 12-13.

jelikož je na tomto konkrétním pracovišti OSPOD v posledních letech velká fluktuace zaměstnanců, a právě během výkonu mé praxe podala výpověď jedna sociální pracovnice a od té doby uplynulo několik měsíců a nepodařilo se najít náhradu. A jak zmiňuje autorka článku, personální situace na OSPOD je tristní. Často se nehlásí žádní uchazeči do výběrových řízení na pozice sociálních pracovníků.<sup>162</sup> Na tomto pracovišti nesouvisí ale fluktuace a nedostatek zaměstnanců se špatným finančním ohodnocením. Z výpovědí respondentek mohu odvodit, že důvodem je časová náročnost práce, a to především ve skloubení rodinného a pracovního života.

Střet osobní a pracovní sféry je samostatné dilema, které z výpovědí respondentek vyplynulo. Sladění práce a rodiny se týká mužů a žen v průměrném věku 29-60 let. Podmínky, které rodičům pomáhají sladit rodinu a práci nejsou dlouhodobě ideální. V Evropské unii je Česká republika na třetím místě v nejnižší zaměstnanosti žen – matek dětí ve věku do 6 let.<sup>163</sup> Respondentky se shodly na tom, že je pro ně primární rodina, a proto se také často stává, že raději podají výpověď, jakožto jediné východisko v této situaci. Toto dilema zahrnuje i osobní život sociálních pracovníků, který se do jejich profesní sféry odráží. Velkým faktorem se ukázala být rodinná pohoda. Zatímco jedna respondentka uvedla, že je velmi znát, když mají doma neshody, druhá toto nedokázala příliš posoudit, jelikož u nich doma neshody nejsou. První respondentka má tedy na základě rodinné nálady, ovlivněnou svou vlastní náladou, a to pak ovlivňuje přístup ke klientům, k situacím, které řeší i k řešením jaké zvolí. Konkrétně uvádí: „*Ne každý den má člověk dobrou náladu a sílu všechno zvládnout. Takže když mám hodně energie, tak řeším věci více do důsledku, a když jsem unavená, tak si řeknu ‚to je jedno‘ a když je tam něco u čeho můžu přivřít oči, tak je přivřu, protože nemám tu sílu to detailněji řešit.*“ Zátěž a stres člověka po psychické stránce velmi ovlivňuje. Může se projevat fyziologicky (bušení srdce, bolest hlavy, nechutenství apod.), emocionálně (změny nálad, nadměrné trápení s věcmi, které nejsou důležité apod.) a behaviorálními příznaky stresu (nerozhodnost, zvýšená absence v práci, sklon k závislostem apod.).<sup>164</sup> To, s jakým nastavením přichází klientky do práce je odlišné i v průběhu celého pracovního týdne. Respondentky se shodly, že nejnáročnější je pro ně pondělí a středa, nejklidnější pátek. V pondělí přicházejí do práce klientky unavené při samotné představě, co je celý den čeká: „*Když přijde pondělí ráno, tak je to šílené, jelikož všichni volají, protože vědí, že je úřední den a chtějí mít vše vyřízené. Začnou zvonit telefony, do toho ťukají lidi na dveře kanceláře, do toho my máme často už něco naplánovaného. Například máme jednání s jedním klientem a do toho tady zvoní telefon a klepou například tři další klienti. V 11 dopoledne už nevíme, co jsme dělaly ráno. Je to náročné, ale není to každý den. Pátky jsou klidnější, takže si doděláváme, co jsme přes týden nestihly.*“ Zajímavé je, že respondentky

---

<sup>162</sup> MACHOVÁ, J. Kvalifikační předpoklady pro sociální pracovníky: na každého jiný metr? *Listy sociální práce*, 2022, ročník X., s. 12-13.

<sup>163</sup> EVROPSKÁ CHARTA DIVERZITY [online]. Praha [cit. 2023-02-02]. Dostupné z <https://diverzita.cz/cs/evropska-charta-diverzity>.

<sup>164</sup> KRÍVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*, s. 29-30.

s malými dětmi častěji a důrazněji zmiňovaly potřebu ochrany soukromí jejich osobního života, zatímco respondentky ve vyšším věku s dospělými dětmi, tuto potřebu neměly. Naopak si jednotlivé případy braly více osobně, bylo jim dětí líto a myslely na ně i mimo pracovní dobu. Také to může být zapříčiněno délkou vykonávané profese, jelikož tyto dvě pracovnice působí na pozici sociálního pracovníka OSPOD přibližně jeden rok. Dalším faktorem může být to, že předchozí pracovnice již pracovaly několik let na pozici sociálního pracovníka v sociálních službách, zatímco zbylé dvě starší respondentky pracovaly mnoho let na úřadu práce. Z pohledu utilitarismu je důležité brát v potaz tyto možné následky prolínání osobního a pracovního života. Je dobré si uvědomit rizika, která sdílení osobních informací mohou sociálním pracovnícím přinést. Také je v tomto směru podstatná i etika péče, která je založena především na důvěře, odpovědnosti, vzájemném vztahu a komunikace a situační etika, která se odvíjí od dané situace, ve které se sociální pracovnice nachází.

Cesta k řešení etických dilemat je různá a odvíjí se od několika faktorů, jak vyplynulo z výpovědí respondentek i z odborných zdrojů. Výzkum prokázal, že důležitými faktory ovlivňující cestu k řešení etických dilemat jsou osobnost, pracovní kolektiv, zkušenosti, nálada, rodinné zázemí, životní spokojenost, hodnoty, povaha, vzdělání nebo předchozí zaměstnání.

Důležitým faktorem, který má vliv na rozhodování pracovníků, jsou hodnoty. Paní K. popisuje: „*Když je někdo, kdo má alespoň nějaké hodnoty v životě a chce pro ty své děti to dobré, tak ví, že jsou tady služby, které by mohly pomoci, tak jde a řeší tu situaci. Ti nás vnímají normálně.*“ Sama etika sociální práce je z podstatné části na filozofii hodnot založena.<sup>165</sup> Hodnoty jsou pro samotnou profesii sociální práce důležité z více důvodů – určují nejen povahu sociální práce, ale i povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegy a širší společností. Mimo jiné to, jaké má sociální pracovník hodnoty má vliv i na výběr metody práce, kterou pracovník použije, což může být zásadní při řešení etických dilemat.<sup>166</sup> S tím se shoduje i Flídrová a Opatrný<sup>167</sup>, kteří říkají, že hodnoty mají sociálnímu pracovníkovi napomáhat v nalezení správné cesty v dilematických situacích, a tak dojít ke správnému řešení případu. S důležitostí hodnot souhlasí i Matoušek<sup>168</sup> a říká, že mají vliv na naše rozhodnutí. Také Banks<sup>169</sup> zmiňuje, že sociální pracovníci vnímají hodnoty, ale i etiku a morálku jako podstatnou součást sociální práce. Hodnoty utváří člověku normy a představy, od kterých se odvíjí naše jednání. Snažíme se hodnot dosáhnout a přizpůsobujeme jim své životy.<sup>170</sup> Je tedy pochopitelné, že člověk s odlišnými hodnotami, než jsou ty, které

---

<sup>165</sup> MACHULOVÁ, H. MACHULA, T. Nedostatečná definice pojmu „hodnota“ jako zásadní problém etiky sociální práce. *Sociální práce/Sociální práce*, 2009, č. 1, s.103.

<sup>166</sup> NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In MATOUŠEK, O. a KOL. *Metody a řízení sociální práce*, s. 33.

<sup>167</sup> FLÍDROVÁ, M., OPATRNÝ, M. Role hodnot v identitě sociální práce. *Sociální práce/Sociální práce*, 2014, č. 2, s. 123.

<sup>168</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 22.

<sup>169</sup> BANKS, S. *Ethics and Values in social work*, s. 17.

<sup>170</sup> FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol., *Etika pro sociální práci*, s. 59.



mají sociální pracovníce OSPOD, bude pohlížet na věci odlišně. Odborné zdroje se shodují v nezastupitelné roli hodnot v sociální práci. z rozhovorů se sociálními pracovníci jsem ale nenabyla dojmu, že si uvědomují tuto podstatnou roli hodnot. Pouze jedna respondentka se na hodnoty častěji odvolávala. Otázkou je, zda je pro ostatní respondentky téma hodnot automatické nebo pro ně není důležité. Pokud sociální pracovník rezignuje na požadavek mravnosti nebo i na etické hodnoty, případně je jeho hodnotová soustava špatně uchopena, není pak ve své profesi schopen individuální odpovědnosti.<sup>171</sup> Jak dále Šrajer<sup>172</sup> uvádí, příčinu této absence vidí v současném nastavení a výkladu etiky v sociální práci. Z těchto poznatků tedy vyplývá, že nemusí být chyba na straně sociálních pracovníků, ale může být problém komplexnější v samotném propojení a pochopení role etiky (a s tím spojených téma hodnot, morálky nebo dilemat) v sociální práci. Zdůraznila bych i důležitou, a v praxi, dle rozhovoru, často opomíjenou, úlohu etického kodexu. V etickém kodexu nalezneme obecné univerzální hodnoty, ale z dějinného pohledu je zřejmé, že se vývojem mění důrazy kladené na určité hodnoty.<sup>173</sup> Fízik<sup>174</sup> upozorňuje na podstatnou roli Etického kodexu sociálních pracovníků, jakožto pomocníka při rozhodování. Zároveň ale zdůrazňuje, že účinek etického kodexu se projeví, až pokud se s ním sociální pracovník ztotožní a uplatňuje ho v praxi. Můžeme tedy říci, že smysl hodnot v profesním životě spočívá primárně v jejich pomoci při hledání cesty vedoucí ke správným rozhodnutím (například právě v dilematických situacích) a při následném jednání. Pokud budou sociální pracovníci jistě v profesních hodnotách, bude to zároveň znamenat i jistotu při řešení etických dilemat.

Každá sociální pracovníce si uvědomovala, že její osobnost ovlivňuje její práci. A co osobnost je? „*Osobnost je pojmenování pro ten individuální celek dispozic k psychickým reakcím, který způsobuje, že v téže situaci reagují různí lidé různě právě proto, že ji subjektivně (vnitřně) různě zpracovávají a že tyto reakce vykazují určitou jednotu citění, myšlení, vnímání, představ a snah.*“<sup>175</sup> Pracovník by měl znát sám sebe, přijímat svou osobnost se všemi chybami, jelikož uvědomění si vlastních slabostí vede k lepšímu chápání lidské přirozenosti.<sup>176</sup> Právě sebezpoznání je jednou z možností vedoucí k sebezdokonalení. To je ale pro člověka náročné a vyžaduje to velkou odvahu a úsilí.<sup>177</sup> To jakým způsobem ovlivňuje osobnost práci sociálního pracovníka a jaký to má vliv i na jeho osobní život závisí například na typologii osobnosti, postojích, vlastnostech, zájmech, temperamentu nebo například na zvycích.<sup>178</sup> V sociální práci je osobnost pracovníka ústřední, jelikož je

---

<sup>171</sup> ŠRAJER, J. Etika a požadavek komplexnosti v sociální práci. *Sociální práce/Sociální práce*, roč. 12, č. 3, s. 82.

<sup>172</sup> Tamtéž

<sup>173</sup> BALVÍN, J. *Metody výuky romských žáků*. Praha: RADIX, 2007, s. 33.

<sup>174</sup> FÍZIK, L. Etika v sociální práci s romskou rodinnou. In: MÁTEL, A., MŮHLPACHR, P., ROMAN, T., SCHAVEL, M. *Aplikovaná etika v sociální práci a dalších pomáhajících profesích*, s. 90.

<sup>175</sup> NAKONEČNÝ M. *Psychologie osobnosti*, Praha: Academia, 2009, s. 10.

<sup>176</sup> DRAPELA, J.V. *Přehled teorií osobnosti*, s. 164-165.

<sup>177</sup> MASLOW, A. *O psychologii bytí*, Praha: Portál, 2014, s. 221.

<sup>178</sup> NAKONEČNÝ M. *Psychologie osobnosti*, s. 457.

nejúčinnějším nástrojem sociální práce právě sociální pracovník.<sup>179</sup> Další důležité schopnosti uvádí Janebová<sup>180</sup>: zralost, autenticita, transparentnost, přirozenost, komunikace, schopnost pracovat s emocemi, schopnost připojení ke druhým a akceptovat druhé, udržení hranic profesionálního vztahu s klientem, schopnost adekvátně pracovat s mocí, autoritou a odpovědností. To vše jsou rysy, které přispívají ke snadnějšímu či těžšímu řešení etických dilemat.

Pracovnice se také shodly, že je pro ně velmi důležitý kolektiv a prostředí v jakém pracují. I toto je faktor, který následně odráží vypořádávání se s etickými dilematy. Také odborné zdroje pojednávají o vysokém potenciálu týmů, který se ukrývá v rozmanitosti a skrytých zdrojích každého pracovníka.<sup>181</sup> Respondentky potvrdily, že mají dobrý kolektiv, ve kterém se jim dobře pracuje a velmi si toho váží, jelikož to tak vždy v předchozích zaměstnáních nebylo. Význam pracovních vztahů je mimořádný, ačkoli se to nemusí na první pohled zdát patrné. Pracovní vztahy a jejich kvality přispívají k dosahování cílů organizace, stejně jako dosahování pracovních cílů každého zaměstnance. Korektní, harmonické, uspokojivé pracovní a mezilidské vztahy vytvářejí produktivní klima, a to má vliv na pozitivní individuální i kolektivní výkon. To se odráží ve spokojenosti pracovníků a přispívá to ke sladování individuálních zájmů se zájmy organizace.<sup>182</sup> Práce v týmu přináší lidem větší uspokojení, než kdyby pracovali sami. Výhodou týmové spolupráce je také to, že se členové týmu mohou od sebe učit navzájem.<sup>183</sup> Respondentky se v tomto shodují a potvrzují, že sdílení kazuistik s kolegyněmi a vyslechnutí si jejich názoru pozitivně přispívá k následné volbě řešení v dilematické situaci. Mají totiž možnost slyšet jiný úhel pohledu na věc, případně utvrzení s jejich pohledem a plánovaným postupem. S tímto nesouhlasí pouze respondentka, která pracuje na příslušném sociálním odboru nejdelší dobu. Ačkoli je pro ni kolektiv důležitý, rozhoduje se sama. Doplňuje: „*Asi i vlivem toho, že se tady často mění lidi, tak jsem zjistila, že je to rychlejší a někdy i lepší.*“ Také odborné zdroje uvádí benefity sdílení etických dilemat s kolegy, především na odborné supervizi.

Velký problém ale vidí respondentky v chybějící supervizi. Ta na pracovišti již třetím rokem neprobíhá. Supervize v sobě skrývá několik funkcí (vzdělávací, podpůrnou a administrativní). Jejím účelem je zlepšit odbornou kompetenci sociálního pracovníka při práci s klientem nebo podpořit pracovníka v překonávání překážek.<sup>184</sup> Také etika má v supervizi

---

<sup>179</sup> ELICH, M. *Kompetentní sociální pracovník/ pracovnice* [online] Sociální novinky, 2019 [cit. 2023-03-03]. Dostupné z <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/570-kompetentni-socialni-pracovnik-pracovnice>.

<sup>180</sup> JANEBOVÁ in ELICH, M. *Kompetentní sociální pracovník/ pracovnice* [online] Sociální novinky, 2019 [cit. 2023-03-03]. Dostupné z <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/570-kompetentni-socialni-pracovnik-pracovnice>.

<sup>181</sup> HAYES, N. *Psychologie týmové práce: strategie efektivního vedení týmů*. Praha: Portál, 2005, s. 175.

<sup>182</sup> KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. Praha: Management Press, 2001, s. 305.

<sup>183</sup> SMITH, J. *Jak zvyšovat produktivitu týmu: delegování pravomocí*. Praha: Computer Press, 2000, s. 95-97.

<sup>184</sup> HAVRDOVÁ, Z. HAJNÝ, M. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 51-54.

své opodstatnění. Etická pravidla, která jsou formulována v etickém kodexu, jsou pro supervizora vodítkem. V průběhu celé supervize je důležité mít na paměti prospěch klienta, který se pracovníkovi svěřuje. Také dodržování etických zásad je úvodním krokem k získání důvěry mezi supervidovaným a supervizorem.<sup>185</sup> Dvě pracovnice, které dříve pracovaly v jiných sociálních službách a účastnily se již supervizi, dokáží zhodnotit, jaké benefity by jim přinesla. Naopak zbylé dvě pracovnice supervizi nikdy nezažily a nedokáží si tak představit, zda je nebo není důležitá. Absence supervize tak potvrdila nedostatky plynoucí z výzkumu<sup>186</sup> fungování současného systému vzdělávání pracovníků OSPOD, kdy je jedním z faktorů rozdílná dostupnost a kvalita supervize. Překvapilo mě zjištění, že absence supervize na místním pracovišti OSPOD není ojedinělá. Dle výzkumu<sup>187</sup> je téměř 90% pracovišť OSPOD dostatečně informováno o výhodách využívání supervizi a přesto se na více než 40% nekonají. Příčinou je nedostatek vhodných osob, které by supervizi prováděly. Přičemž 95% pracovišť, kde se supervize konají, ji označují za velmi přínosný nástroj práce.<sup>188</sup> Chybějící supervize na místním pracovišti může být jedním z faktorů, který ztěžuje rozhodování v etických dilematech sociálních pracovníků. Dalším důležitým faktorem bylo obecně prostředí, ve kterém respondentky pracují. Pokud mají příjemné prostředí, které je podle jejich představ včetně kvalitního vybavení, pracuje se jim lépe. Právě pracovní prostředí je jedním z podmínek, které působí na psychický i zdravotní stav pracovníků a odráží se v jejich spokojenosti a výkonnosti.<sup>189</sup> Společný znak, který spojuje všechny respondentky je empatie. Je to i jeden z osobnostních rysů, který je podstatný pro výkon sociální práce, jak uvádí Pemová a Ptáček.<sup>190</sup> Jak také uvádí odborné zdroje<sup>191</sup>, schopnost zvládat emoce ostatních lidí je umění, které je základem k utváření dobrých vztahů s klienty. K tomu, aby sociální pracovníci uměli pracovat s emocemi druhých, musejí rozvinout své dvě emoční dovednosti – sebeovládání a empatii. Dále je pro ně důležitá pracovní spokojenost a dle výpovědí respondentek, jsou všechny v současné chvíli spokojené se svou profesí. Potvrzují tak tvrzení odborných zdrojů, že pracovní spokojenost je důležitým faktorem, který má vliv na vykonanou práci.<sup>192</sup>

---

<sup>185</sup> ŠIMEK, A. *Supervize – kazuistiky*. Praha: Triton, 2004, s. 15.

<sup>186</sup> ŠÍP, M., HÁJKOVÁ, Z. *Vzdělávání jako cílený rozvoj kompetencí: soubor doporučení pro optimalizaci vzdělávání pracovníků OSPOD*, s. 30.

<sup>187</sup> MINISTERSTVO PRÁCE a SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Analýza sítě služeb pro práci s rodinami a dětmi*. [online]. Praha: MPSV, 2014 [cit. 2022-11-11], s. 89. Dostupné z [https://data.mpsv.cz/documents/20142/225508/Analyza\\_rodina\\_2.pdf/bbd2ad5c-cca8-a2d4-5bd6-05a4d69bf83c](https://data.mpsv.cz/documents/20142/225508/Analyza_rodina_2.pdf/bbd2ad5c-cca8-a2d4-5bd6-05a4d69bf83c).

<sup>188</sup> Tamtéž

<sup>189</sup> PAUKNEROVÁ, D. a kol. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada, 2006, s. 116.

<sup>190</sup> PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 125.

<sup>191</sup> ELICH, M. *Kompetentní sociální pracovník/ pracovnice* [online] Sociální novinky, 2019 [cit. 2023-03-03]. Dostupné z <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/570-kompetentni-socialni-pracovnik-pracovnice>.

<sup>192</sup> JEX, S. M., BRITT, T. W. *Organizational Psychology: a Scientist-Practitioner Approach*. [online] USA. Wiley, 2014. [cit. 2023-03-03], s. 248. Dostupné

Výpovědi respondentek, především těch profesně mladších, utvrzují důležitost osobního rozvoje. Jak samy popisují: "*Nemám zkušenosti a nyní spíše čerpám, než dávám a předávám.*" Všechny respondentky se shodly na důležitosti průběžného vzdělávání. Tento jejich poznatek se shoduje i s odbornou literaturou, kde je důležitost celoživotního vzdělávání především u sociálních pracovníků sociálně-právní ochrany dětí nezbytné. Specifika, která jsou kladena na sociální pracovníky OSPOD, potvrzuje také nutnost složení zkoušky odborné způsobilosti (ZOZ). Otázkou je, zda je to opravdu potřebné a jaký cíl této zkoušky je? Z výpovědí respondentek vyplynulo, jak stresující pro ně příprava a složení této zkoušky je. Samotná práce sociálního pracovníka sociálně-právní ochrany dětí je velmi časově i psychicky náročná, natož nutnost složení zkoušky odborné způsobilosti. S tím se shoduje i Machová<sup>193</sup>, která říká: „*Za nezbytné považují nastavit srovnatelné podmínky pro všechny sociální pracovníky, nelze pro OSPOD činit neodůvodněné výjimky a požadovat zdvojené prokázání odborné způsobilosti dvěma rovnocennými způsoby.*“ ZOZ se skládá z obecné a zvláštní části. Cílem této zkoušky je získání a upevnění znalostí a dovedností nezbytných pro výkon správní činnosti při sociálně-právní ochraně dětí.<sup>194</sup> Po bližším zkoumání obsahu ZOZ jsem zjistila, že tato zkouška neobsahuje žádnou zmínku o etických dilematech. Jak ale vyplynulo z výzkumu<sup>195</sup>, každý den řeší více jak 20 % pracovníků OSPOD etická dilemata. Není tedy zarážející, že nejsou etická dilemata obsahem ZOZ<sup>196</sup> pro pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí, ačkoli se s dilematy denně setkávají? Při zohlednění této skutečnosti se nelze divit tomu, že mají pracovníci OSPOD v praxi problém s řešením etických dilemat. S tímto zjištěním se shodují i výpovědi respondentek, které uvádí, že je ani studium dostatečně nepřipravilo na problematiku eticky dilematických situací, ba dokonce se s tímto tématem ani nesetkaly během studia. Já osobně jejich výpovědi potvrdit nemůžu, jelikož jsem se během studia bakalářského i magisterského oboru Teologické fakulty Jihočeské univerzity setkala s velkým důrazem na etická dilemata a seznámením s jejich problematikou. Dle tohoto bych mohla usoudit, že se vzdělávání sociálních pracovníků posunulo a nyní se během studia na sociálního pracovníka věnuje etickým dilematům větší důraz, než tomu bylo před 10 nebo 20 lety. Bohužel toto nijak neřeší současnou situaci mých respondentek, které uvedly, že by pro ně byly přínosné alespoň kurzy zaměřené na toto téma. Z výzkumu také vyplynulo, že dochází k nedostatečnému propojení teorie a praxe, což potvrzuje výsledky

---

z [https://sistemas.upb.edu/uploads/%5BSteve\\_M.\\_Jex,\\_Thomas\\_W.\\_Britt%5D\\_Organizational\\_Psychology.pdf](https://sistemas.upb.edu/uploads/%5BSteve_M._Jex,_Thomas_W._Britt%5D_Organizational_Psychology.pdf).

<sup>193</sup> MACHOVÁ, J. Kvalifikační předpoklady pro sociální pracovníky: na každého jiný metr? *Listy sociální práce*, 2022, ročník X., s. 12.

<sup>194</sup> INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU [online]. Kurz: ZOZ-Sociálně-právní ochrana dětí, Praha [cit. 2023-03-03]. Dostupné z <https://www.institutpraha.cz/nabidka-kurzu/kurz-75/>.

<sup>195</sup> DOHNALOVÁ, Z. NEČASOVÁ, M. TRBOLA, R. *Výzkum etických dilemat, hodnot a principů sociální práce* [online]. Praha, 2020, s. 68. Dostupné z [https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vz\\_472.pdf](https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vz_472.pdf).

<sup>196</sup> INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU [online]. Zkušební otázky, Praha, 2022 [cit. 2023-03-03]. Dostupné z <https://www.institutpraha.cz/overeni-zoz/zkusebni-otazky/zoz-zvlastni-cast/kurz-7/>.

výzkumu<sup>197</sup>, se kterým se výpovědi respondentek shodují i v jiných oblastech: rozdílná dostupnost a kvalita supervize, fluktuace a nedostatek zaměstnanců, vysoká administrativní zátěž nebo náročnost profese.

Výpovědi respondentek se shodují s etickými dilematy, které popisují odborné zdroje. Například s Matouškem<sup>198</sup> se výpovědi respondentek shodují v následujících dilematech: pomoc vs. kontrola a polyvalence vs. specializace. S Odehnalovou<sup>199</sup> se shodují v hranicích mezi pracovníkem a klientem, pomocí vs. kontrolou, dilematem osobních sympatií a antipatií nebo zájmem klienta vs. společnosti. Další, v odborných zdrojích často zmiňovaná dilemata, která se shodovala s výsledky výzkumu byla odebrání vs. ponechání dítěte v rodině a kvalita práce vs. množství klientů. Z rozhovorů ale vyplynulo i mnoho jiných, specifitějších dilemat, které zahrnovaly na jedné straně profesionalitu a na druhé straně například lidský faktor, stereotypy nebo předsudky. Zajímavou oblastí bylo i dilema, které pojednávalo o střetu osobní vs. profesní sféry. V cestě, kterou sociální pracovnice volí k řešení dilemat se našlo mnoho shodných poznatků korespondujících s odbornými zdroji, ale také velká část faktorů, které by respondentkám usnadnily řešení dilematických situací chybělo. Shodnými faktory, které napomáhají k přístupu řešení etických dilemat jsou osobnost, pracovní prostředí, kolektiv, vzdělání, supervize, hodnoty nebo zkušenosti. Nebyly ovšem zmíněny etické teorie, systematický přístup podle Reamera nebo Etický kodex sociální pracovníků, což by mohly být další faktory vedoucí k usnadnění řešení volby v etických dilematech.

---

<sup>197</sup> ŠÍP, M., HÁJKOVÁ, Z. *Vzdělávání jako cílený rozvoj kompetencí: soubor doporučení pro optimalizaci vzdělávání pracovníků OSPOD*, s. 30.

<sup>198</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 189-192.

<sup>199</sup> ODEHNALOVÁ, A. *Dilemata v práci sociálního kurátora*. In Sborník studijních textů pro sociální kurátory, [online]. Ostravská univerzita v Ostravě, 2009. [cit. 2022-08-14], s. 327-332. Dostupné z [https://projekty.osu.cz/sockur/dok/publikace/gojova\\_a-sbornik\\_st\\_textu.pdf](https://projekty.osu.cz/sockur/dok/publikace/gojova_a-sbornik_st_textu.pdf).

## Závěr

Sociální pracovníce OSPOD mají velmi náročnou práci, která je komplexní, obsáhlá a zároveň na sobě nesou velkou tíhu odpovědnosti, jelikož je jejich hlavním cílem ochrana a nejlepší blaho dítěte. Podmínky, jaké ke své práci sociální pracovníce OSPOD mnohdy mají, nejsou lehké. Neadekvátní finanční ohodnocení, detailní znalost zákonů, o které se každodenně opírají, nutnost složení zkoušky odborné způsobilosti navzdory odpovídajícímu vzdělání, předsudky společnosti, nároky klientů nebo množství administrativy, a to všechno v kombinaci s osobním a rodinným životem. Není divu, že tato práce obnáší mnoho etických dilemat. Jejich řešení je jen v rukou sociálních pracovníků, ale věřím, že by šlo vytvořit přijatelnější podmínky a postupy, které by jim tuto rozhodování ulehčovala. Musím uznat, že jsem během psaní této práce změnila pohled na sociální pracovníce orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Obdivuji všechny, kteří se rozhodnou tuto profesi vykonávat.

V této diplomové práci jsem se zabývala etickými dilematy pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí a jejich řešeními. Práce sociálních pracovníků OSPOD je dnes ve společnosti vnímána nejednotně a lidé si mnohdy nedokáží představit komplexnost a náročnost této práce plné etických dilemat.

Cílem mé diplomové práce bylo zjistit etická dilemata a způsob jejich řešení u sociálních pracovníků OSPOD. Dílčím cílem bylo zjistit etická dilemata sociálních pracovníků OSPOD, kategorizovat je a porovnat s předchozími šetřeními. Dále také zjistit, jaké pracovníci OSPOD volí řešení etických dilemat a jaké faktory volbu jejich řešení ovlivňují. Cíl práce byl naplněn.

Za pomoci reflexe, výpovědí respondentek a odborných zdrojů jsem došla k následujícím závěrům:

- Etická dilemata jsou běžnou součástí každodenní práce sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí.
- Vnímání etických dilemat je individuální, stejně jako přístup k řešení, jaký pracovníci volí.
- Nejobtížnějšími dilematy pro pracovníky OSPOD je kvalita práce vs. množství klientů a střet osobní vs. pracovní sféry.
- Pracovnice při řešení etických dilemat nezahrnují rovinu etických teorií ani Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky, které by jim, dle odborných zdrojů, mohli být nápomocné.
- Faktory, které ovlivňují cestu k řešení etických dilemat jsou: osobnost sociálního pracovníka, vzdělání, supervize, kolektiv, rodinná spokojenost, stres, pracovní prostředí a hodnoty.
- Profesionální výkon agendy OSPOD komplikuje nedostatečná profesní příprava ve vzdělávání včetně zkoušky odborné způsobilosti, v jejímž obsahu není zahrnuta problematika etických dilemat.

- Na sociální pracovníce, které pracují na pozici pracovníce OSPOD kratší dobu, doléhají etická dilemata více než na pracovníce, které jsou na pozici delší dobu.
- Sociální pracovníce OSPOD se shodly na nedostatečném vzdělání a povědomí o problematice etických dilemat.
- Etická dilemata vyplývající z výpovědí respondentek se shodují s předchozími šetřeními na téma etických dilemat sociální práce.
- U sociálních pracovníc OSPOD je upřednostňována defenzivní praxe.
- Sociální pracovníce OSPOD mají problém s řešením etických dilemat.

Na základě výstupů mé diplomové práce vyplývá, že je zapotřebí změna ve dvou rovinách. V rovině systémové a v rovině individuální. V systémové rovině jsou dva zásadní požadavky – dostatečně etiku systémově v rámci agendy OSPOD nastavit a snížit množství agendy OSPOD. V individuální rovině je zapotřebí, aby se sociální pracovníci v oblasti etických dilemat dovzdělávali sami, ale zároveň toto dovzdělání nepřináší jistotu pozitivní změny. Větší důležitost spatřuji v přenastavení systémové agendy OSPOD, jelikož odpovědnost za změnu závisí ve větší míře na státu. Je ale otázkou kdy a jestli vůbec někdy k takové změně dojde. Povolání sociálních pracovníc OSPOD je, dle výzkumu, vnímáno stereotypně a je obtížné sehnat zaměstnance na tyto pozice. Možná i z těchto důvodů vykazuje agenda OSPOD mnoho nedostatků, a to ne pouze v rovině systémové, ale i v rovině individuální, tedy na straně sociálních pracovníků. Jejich výkon je defenzivní a zároveň si nejsou jistí v profesních hodnotách. Také nejsou zkušení v etické rovině a nemají tak jistotu při řešení etických dilemat. Díky tomu nemůže jejich praxe vykazovat kvalitu. Je zřejmé, že pokud u sociálních pracovníků OSPOD nejsou etické zkušenosti, vzdělání v oblasti etiky ani etická reflexe, budou mít problém v praxi. Bez znalosti etiky nemůže být dobrá praxe.

Závěry mé sondy nezobecňuji, jelikož je zde mnoho faktorů, kterými mohou být výsledky ovlivněny (gender, délka praxe na této pozici, výzkum proveden na jednom konkrétním pracovišti na malém městě apod.). Tyto závěry mohou být označeny jako hypotézy pro další, větší výzkumná šetření a v rámci těchto šetření by mělo dojít k jejich ověření.

## Seznam použitých zdrojů

BALVÍN, J. *Metody výuky romských žáků*. Praha: RADIX, 2007. ISBN 978-80-86031-73-6.

BARVÍKOVÁ, J., SVOBODOVÁ, K., & ŠTASTNÁ, A. *Podmínky výkonu sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností*. Praha: VÚPSV, 2010. ISBN 978-80-7416-078-3.

BARVÍKOVÁ, SVOBODOVÁ, ŠTASTNÁ. (2010) In HEJNOVÁ, K., CHYLÍKOVÁ, J. *Přístup k řešení rodičovských konfliktů na oddělení sociálně-právní ochrany dětí v České republice: Volba defenzivní praxe a její faktory*. *Sociologický časopis*, 2020, roč. 56, č. 1., s. 8.

BANKS, S. *Ethics and Values in social work*. London: Palgrave Macmillian Press, 1995 et 2012, ISBN neuvedeno.

BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-392-5.

BECHYŇOVÁ, V. *Případová konference*. Praha, Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0181-6.

BOLF, Š., ZATLOUKALOVÁ, S., KOTALOVÁ K. *Průvodce síťováním služeb pro děti a jejich rodiny*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2019. ISBN 978-80-7421-179-9.

DAVID, R. *Práva dítěte*. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, 1999. ISBN 80-7182-076-8.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 978-80-246-0139-7.

DRAPELA, V. J. *Přehled teorií osobnosti*. Balcar Karel. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-766-3.

ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol., *Etika pro sociální práci*. Praha, 2008. ISBN 978-80-904-137-3-3.

FLÍDROVÁ, M., OPATRNÝ, M. Role hodnot v identitě sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2014, č. 2, s. 123.

GLUMBÍKOVÁ, K. VÁVROVÁ, S., NEDĚLNÍKOVÁ, D. Optiky posuzování v agendě sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce*, 2018, roč. 18, č. 6.

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



- HAMMARBERG, T. *Všeobecná práva dětí*. In: KOVAŘÍK, J. Dětská práva, právní povědomí, participace dětí a sociální služby. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2001. ISBN 80-7040-531-7.
- HAVRDOVÁ, Z. HAJNÝ, M. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, ISBN 978-80-7262-532-1.
- HAYES, N. *Psychologie týmové práce: strategie efektivního vedení týmů*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-983-6.
- HEJNOVÁ, K., CHYLÍKOVÁ, J. Přístup k řešení rodičovských konfliktů na oddělení sociálně-právní ochrany dětí v České republice: Volba defenzivní praxe a její faktory. *Sociologický časopis*, 2020, roč. 56, č. 1.
- HOVORKA, D. *Sociálně právní ochrana dětí- praktický průvodce a rádce úředník*. Ministerstvo vnitra České republiky. Praha, 2021. ISBN 978-80-7616-105-4.
- JANEBOVÁ, R. Vybrané principy kritické sociální práce v kontextu kontroly nedobrovolných klientů. *Sociální práce*, 2018, roč. 18, č. 3.
- JANOŠKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Profesionální dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní pracovníky. Ostrava: Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta. ISBN 978-80-7368-503-4.
- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Etika. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.
- KORBEL, M., LEJSKOVÁ, Z. *Včas a spolu*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2019. ISBN 978-80-7421-178-2.
- KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. Praha: Management Press, 2001, ISBN 80-7261-033-3.
- KREDÁTUS, J. *Široká verejnost' stále vníma sociálnych pracovníkov ako úradníkov*. Sociální práce/Sociálna práca: Role sociálního pracovníka, 2007, č. 1.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing a.s., 1994. ISBN 80-7169-121-6.
- LAAN, G. *Otázky legitimity sociální práce: pomoc není zboží*. Brno: Albert, 1998. ISBN 80- 85834-41-3.
- LIPSKY, K. *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation, 1980. ISBN 978-1-61044-771-3.

MACHOVÁ, J. *Kvalifikační předpoklady pro sociální pracovníky- na každého jiný metr?* Listy sociální práce, 2022, ročník X.

MASLOW, A. *o psychologii bytí*, Praha: Portál, 2014, ISBN 978-80-262-0618-7.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí. Dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Univerzita Karlova, Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3336-7.

MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

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

MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi*, Praha: Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-818-0.

MUSIL, L. *Coping with Dilemmas. Working Conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*. Boskovice: Albert, 2006. ISBN 80-7326-090-5.

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

NAKONEČNÝ M. *Psychologie osobnosti*, Praha: Academia, 2009, ISBN 98-80-200-1680-5.

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

NOVOTNÁ, V., JURKOVÁ, J., BURDOVÁ, E. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem*. Anag, 2022. Olomouc. ISBN 978-80-7554-366-0.

OTAVA, L. *Formy vyrušení dilematu: Změna ideálu sociálního pracovníka a změna ideálu pracovních podmínek sociálního pracovníka*. *Sociální práce*, 2020, roč. 20, č. 2.

OTAVA, L. *Návrhy řešení nejasné konceptualizace vybraných pojmů teorie zvládání dilemat sociálními pracovníky*. *Sociální práce*, 2017. roč. 17, č. 3.

PAUKNEROVÁ, D. a kolektiv. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1706-9.

PAYNE, M. *What is professional Social Work?* Second edition. Bristol: BASW, 2006. ISBN 97-81-8613-470-53.

- PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4317-2.
- PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Zanedbávání dětí*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5695-0.
- PRŮCHA, J., MAREŠ, J., & WALTEROVÁ, E. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2003. ISBN 978-80-71787723.
- REAMER, F. G. 2006. *Social Work Values and Ethics*. 3 rd Ed. New York: Columbia University Press, 2006. ISBN 978-0-231-13789-8
- ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.
- SMITH, J. *Jak zvyšovat produktivitu týmu: delegování pravomocí*. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-359-5.
- SOKOL, J. *Filosofická antropologie. Člověk jako osoba*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-422-9.
- Sborník studií – rodiče, děti a jejich problémy. Praha: Sdružení Linka bezpečí, 2011. ISBN 978-80-904920-0-4.
- ŠIMEK, A. *Supervize – kazuistiky*. Praha: Triton, 2004. ISBN 80-7254-496-9.
- ŠÍP, M., HÁJKOVÁ, Z. *Vzdělávání jako cílený rozvoj kompetencí- soubor doporučení pro optimalizaci vzdělávání pracovníků OSPOD*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2019. ISBN 978-80-7421-163-8.
- ŠKOVIERA, A. *Dilemata náhradní výchovy*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-318-5.
- ŠRAJER, J., MUSIL, L. a kol. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
- ŠRAJER, J. *Etika a požadavek komplexnosti v sociální práci. Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 12, č. 3, s.82.
- ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- ZAJACOVÁ, M. KOLÁČOVÁ, J., LÍMOVÁ, M. NEBESKÁ, P., LEPIČOVÁ, J. *Sociální práce na obecním úřadu*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2022. ISBN 978-80-7421-252-9.

## Internetové zdroje:

BAKOVÁ, D. Etika v práci sociálního pracovníka. In MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MUHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci* [online]. Brno, 2010. [cit. 2022-08-14] Dostupné z [https://www.researchgate.net/profile/Andrej-Matel/publication/291521898\\_Aplikovana\\_etika\\_v\\_socialni\\_praci/links/56a3b29608aef91c8c12cfb2/Aplikovana-etika-v-socialni-praci.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Andrej-Matel/publication/291521898_Aplikovana_etika_v_socialni_praci/links/56a3b29608aef91c8c12cfb2/Aplikovana-etika-v-socialni-praci.pdf).

DÁVIDEKOVÁ, M. Etické hodnoty a důstojnost v sociální práci. In MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MUHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci* [online]. Brno, 2010. [cit. 2022-08-14]. Dostupné z [https://www.researchgate.net/profile/Andrej-Matel/publication/291521898\\_Aplikovana\\_etika\\_v\\_socialni\\_praci/links/56a3b29608aef91c8c12cfb2/Aplikovana-etika-v-socialni-praci.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Andrej-Matel/publication/291521898_Aplikovana_etika_v_socialni_praci/links/56a3b29608aef91c8c12cfb2/Aplikovana-etika-v-socialni-praci.pdf).

DOHNALOVÁ, Z. NEČASOVÁ, M. TRBOLA, R. *Výzkum etických dilemat, hodnot a principů sociální práce* [online]. Praha, 2020 [cit. 2022-08-14]. Dostupné z [https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vz\\_472.pdf](https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vz_472.pdf).

Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR [online]. 2006 [cit. 2022-08-14]. Dostupné z [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf).

ELICH, M. *Kompetentní sociální pracovník/ pracovníce* [online] Sociální novinky, 2019 [cit. 2023-03-03]. Dostupné z <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/570-kompetentni-socialni-pracovnik-pracovnice>.

GOJOVÁ, A. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory* [online]. Ostravská univerzita v Ostravě, 2009 [cit. 2022-08-14]. Dostupné z: [https://projekty.osu.cz/sockur/dok/publikace/gojova\\_a-sbornik\\_st\\_textu.pdf](https://projekty.osu.cz/sockur/dok/publikace/gojova_a-sbornik_st_textu.pdf).

HANUŠOVÁ, J. HELLEBRANDOVÁ, K. *Interdisciplinární spolupráce*. [online]. Praha, 2006. [cit. 2022-11-11]. ISBN 80-86991-79-2. Dostupné z [https://www.ospod.cz/e\\_download.php?file=data/editor/314cs\\_29.pdf&original=interdiscipl.pdf](https://www.ospod.cz/e_download.php?file=data/editor/314cs_29.pdf&original=interdiscipl.pdf).

INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU [online]. Kurz: ZOZ-Sociálně-právní ochrana dětí, Praha [cit. 2023-03-03]. Dostupné z <https://www.institutpraha.cz/nabidka-kurzu/kurz-75/>.

JANEBOVÁ, R. *Moc a autorita: genderové hledisko*. In Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce [online]. Hradec Králové, 2007 [cit. 2022-11-11]. Dostupné z [https://www.prohuman.cz/files/2007\\_sbornik\\_SP\\_mezi\\_pomoci\\_a\\_kontrolou.pdf#page=39](https://www.prohuman.cz/files/2007_sbornik_SP_mezi_pomoci_a_kontrolou.pdf#page=39).

JANEBOVÁ, R. *Reflexe kritické praxe sociální práce v ČR*, Sborník z konference – proměny a příležitosti sociální práce v ČR [online]. Praha, 2017 [cit. 2022-11-11]. Dostupné z [https://www.mpsv.cz/documents/20142/577460/Sbornik\\_z\\_konference\\_-\\_Promeny\\_a\\_prilezitosti\\_socialni\\_prace\\_v\\_CR.pdf/940e07a0-3f11-b257-2f38-9d0e7e9d928b](https://www.mpsv.cz/documents/20142/577460/Sbornik_z_konference_-_Promeny_a_prilezitosti_socialni_prace_v_CR.pdf/940e07a0-3f11-b257-2f38-9d0e7e9d928b).

JANEBOVÁ, R. *Úskalí bodu 2. 1. 1. Etického kodexu SSP ČR „Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti*. Sborník příspěvků z mezinárodní konference [online], 2021 [cit. 2022-11-11]. Dostupné z [http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2021/05/sbornik\\_prispevku\\_interaktivni\\_web.indd\\_.pdf](http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2021/05/sbornik_prispevku_interaktivni_web.indd_.pdf).

JANEBOVÁ, R., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Pojetí kontroly z perspektivy klienta sociální práce* [online]. Hradec Králové, 2018 [cit. 2022-11-11]. Dostupné z [https://kont.zsf.jcu.cz/pdfs/knt/2018/01/11.pdf?fbclid=IwAR09mBVKZHoyF-5XZ2RSpWp\\_fZJ80yskOvCp-h09GwzLpQGdJKxhHg1Fan](https://kont.zsf.jcu.cz/pdfs/knt/2018/01/11.pdf?fbclid=IwAR09mBVKZHoyF-5XZ2RSpWp_fZJ80yskOvCp-h09GwzLpQGdJKxhHg1Fan)

JEX, S. M., BRITT, T. W. *Organizational Psychology: a Scientist-Practitioner Approach*. [online] USA. Wiley, 2014. [cit. 2023-03-03]. Dostupné z: [https://sistemas.upb.edu/uploads/%5BSteve\\_M.\\_Jex,\\_Thomas\\_W.\\_Britt%5D\\_Organizational\\_Psychology.pdf](https://sistemas.upb.edu/uploads/%5BSteve_M._Jex,_Thomas_W._Britt%5D_Organizational_Psychology.pdf).

LESÁKOVÁ, G. *Sociální pracovnice nebo úřednice?* Sociální revue [online], 2010 [cit. 2022-11-11], Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/socialnipracovnice-nebo-urednice>.

MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MUHLPACHR, P, ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci* [online]. Brno, 2010. [cit. 2022-08-14]. Dostupné z [https://www.researchgate.net/profile/Andrej-Matel/publication/291521898\\_Aplikovana\\_etika\\_v\\_socialni\\_praci/links/56a3b29608aef91c8c12cfb2/Aplikovana-etika-v-socialni-praci.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Andrej-Matel/publication/291521898_Aplikovana_etika_v_socialni_praci/links/56a3b29608aef91c8c12cfb2/Aplikovana-etika-v-socialni-praci.pdf).

MERTOVIČ, J. *Metody vyhodnocování ochranných a rizikových faktorů v sociálně-právní ochraně dětí*. [online]. 2020. [cit. 2022-08-11]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/inspirace-pro-praxi/metody-vyhodnocovani-ochrannych-a-rizikovych-faktoru-v%E2%80%AFsocialne-pravni-ochrane-deti/>.

MINISTERSTVO PRÁCE a SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Analýza sítě služeb pro práci s rodinami a dětmi*. [online]. Praha, 2014 [cit. 2022-11-11]. Dostupné z [https://data.mpsv.cz/documents/20142/225508/Analyza\\_rodina\\_2.pdf/bbd2ad5c-cca8-a2d4-5bd6-05a4d69bf83c](https://data.mpsv.cz/documents/20142/225508/Analyza_rodina_2.pdf/bbd2ad5c-cca8-a2d4-5bd6-05a4d69bf83c).

ODEHNALOVÁ, A. Dilemata v práci sociálního kurátora. In GOJOVÁ, A. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. [online]. Ostravská univerzita v Ostravě, 2009. [cit. 2022-08-14]. Dostupné z [https://projekty.osu.cz/sockur/dok/publikace/gojova\\_a-sbornik\\_st\\_textu.pdf](https://projekty.osu.cz/sockur/dok/publikace/gojova_a-sbornik_st_textu.pdf).

OPATRŇY, M. *Etická dilemata vyplývající z odpovědnosti sociálních pracovníků k sobě samým a dilemata v nastavení hranic vůči klientům*. Sešit sociální práce [online], 2015 [cit. 2022-11-11]. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/4ssp.pdf/2af07787-f05f-f1c9-2cc5-1171dc446ac0>.

QUISOVÁ, S. *Sociální komunikace v pomáhajících profesích*. [online]. Opava, 2010 [cit. 2022-11-11]. Dostupné z [https://repozitar.cz/repo/37607/Studijni\\_opora\\_-\\_Socialni\\_komunikace\\_v\\_pomahajicich\\_profesich\\_-\\_Quisova.pdf](https://repozitar.cz/repo/37607/Studijni_opora_-_Socialni_komunikace_v_pomahajicich_profesich_-_Quisova.pdf).

STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie* [online]. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999 [cit. 2022-11-11]. Dostupné z file:///C:/Users/EVGA/Downloads/STRAUSS\_A\_CORBINOVA\_J-Z%C3%A1klady%20kvalitativn%C3%ADho%20v%C3%BDzkumu-1.pdf.

ŠIMKOVÁ, L. *Role sociálního pracovníka – mnohvrstevnatá, dynamická a proměnlivá*. [online]. 2014. [cit. 2022-08-12]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/role-socialniho-pracovnika-mnohvrstevnata-dynamicka-a-promenliva>.

ZELINKOVÁ, P. *Etická dilemata sociálních pracovníků Orgánu sociálně-právní ochrany dětí* [online]. Brno, 2017 [cit. 2022-08-11]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/y81qp/>. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta. Vedoucí práce Zuzana ŠALAMOUNOVÁ.

## Abstrakt

ŠVÝCARSKÁ, K. *Etická dilemata sociálních pracovníků OSPOD a jejich řešení*. České Budějovice 2023. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. Markéta Elich, Ph.D.

**Klíčová slova:** etická dilemata, řešení, etika, OSPOD, sociální práce, sociální pracovníci OSPOD

Diplomová práce se zabývá etickými dilematy se kterými se setkávají sociální pracovníci OSPOD a také jejich řešeními. Dále popisuje jednotlivé činnosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí, charakterizuje sociálního pracovníka OSPOD, principy a rizika této práce. Vymezuje pojem etika a etická dilemata v sociální práci a popisuje jejich řešení. Empirická část se zabývá kvalitativním výzkumem, který byl realizován prostřednictvím hloubkových rozhovorů se sociálními pracovníci OSPOD. Hlavním cílem práce je zjistit etická dilemata a způsob jejich řešení u sociálních pracovníků OSPOD. Dílčím cílem je tyto poznatky kategorizovat a porovnat je s předchozími šetřeními. Dále také zjistit jaké faktory ovlivňují jejich volbu řešení.

## Abstract

ŠVÝCARSKÁ, K. *Ethical dilemmas of social workers of department of social and legal protection of children and their solutions*. Diploma thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of social and charitable work. Supervisor Mgr. Markéta Elich, Ph.D.

**Keywords:** ethical dilemmas, solutions, ethics, department of social and legal protection of children, social work

This diploma thesis deals with the theme of Ethical dilemmas of social workers of the department of social and legal protection of children and their solutions. It also describes activities of social and legal protection of children (OSPOD), characterizes social workers' work on OSPOD, the principles and risks of this work. It defines the concept of ethics and ethical dilemmas and describes their solutions. The empirical part deals with qualitative research and data will be obtained through in-depth interviews with OSPOD social workers. The main purpose of the work is to find out ethical dilemmas and how OSPOD social workers solve them. A partial goal is to categorize these findings and compare them with previous investigations. Also find out what factors influence their choice of solution.