

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Sociální a charitativní práce

Bakalářská práce

**Role emocí v etickém rozhodování sociálního  
pracovníka**

Vedoucí práce: doc. Jindřich Šrajfer, Dr. theol.

Autor práce: Karolína Anastázie Kupková

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: 3.

Forma studia: prezenční

2021

### **Prohlášení**

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

Datum: .....

Podpis: .....

## **Poděkování**

Tímto bych ráda poděkovala vedoucímu bakalářské práce doc. Jindřichu Šrajerovi, Dr. theol. za nesmírnou trpělivost a připomínky, které mi během psaní práce poskytoval.

Dále bych ráda poděkovala své rodině za oporu a trpělivost. Též si mé poděkování zaslouží všichni, kteří mi byli oporou, motivovali a podporovali mě nejen při psaní.

# Obsah

ÚVOD.....	6
1. Sociální práce a role sociálního pracovníka v ní .....	7
1.1. Co je sociální práce .....	7
1.2. Krátký pohled na historii sociální práce.....	8
1.3. Interdisciplinární povaha sociální práce .....	10
1.4. Cílové skupiny sociální práce .....	10
1.5. Role sociálního pracovníka v sociální práci.....	12
1.6. Etické rozhodování sociálního pracovníka .....	14
2. Etické rozhodování a role emocí v nich .....	17
2.1. Člověk jako morální bytost .....	18
2.2. Etické požadavky na sociálního pracovníka .....	21
2.3. Hodnoty.....	22
2.4. Morální rozhodování, svědomí a role emocí v nich.....	24
3. Reflexe role emocí v etickém rozhodování sociálního pracovníka.....	27
3.1. Cíle praktické části .....	27
3.2. Metoda sběru dat .....	27
3.3. Popis výzkumného vzorku .....	28
3.4. Sběr dat a základní otázky.....	28
3.5. Interpretace výsledků .....	29
3.6.1. Základní informace o respondentech.....	29
3.6.2. Vnímání etické stránky sociální práce.....	30
3.6.3. Emoce respondentů v praxi .....	31
3.6.4. Vliv emocí na kvalitu etického rozhodování.....	33
Diskuse.....	36
ZÁVĚR .....	38

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	40
ABSTRAKT .....	43
ABSTRACT.....	44

# ÚVOD

Záměrem předkládané bakalářské práce je reflexe významu emocí v etickém rozhodování sociálního pracovníka. Toto téma jsem si vybrala z důvodu, že se dle mého přesvědčení emocím v etickém rozhodování věnuje v praxi sociální práce málo pozornosti. Etické rozhodování je přitom nedílnou součástí každodenní práce sociálního pracovníka. Nejsou to jen etické normy a kodexy, či standardy vytýčené pro konkrétní oblasti sociální práce, kterými se sociální pracovník při svém rozhodování má řídit. Kvalitu jeho rozhodování předurčuje především jeho osobnostní a morální profil, jeho psychická vyzrálost a emoční vyrovnanost. Osobnostní výchova a též vzdělání sociálního pracovníka jsou tak ve výše nastíněném ohledu rozhodujícími faktory, na které je potřeba v oblasti praxe sociální práce upínat pozornost.

Cílem předkládané práce je poukázat na roli emocí v etickém rozhodování sociálního pracovníka s ohledem na kvalitu etického rozhodování.

V první kapitole půjde o stručné vymezení sociální práce a role sociálního pracovníka v ní včetně jeho etického rozhodování.

Druhá kapitola nabídne reflexi člověka jako morální bytosti. Přibližuje požadavky kladené na sociálního pracovníka. Zabývá se svědomím, morálním rozhodováním a rolí emocí v nich, respektive jak mohou emoce ovlivňovat etické rozhodování sociálního pracovníka.

Ve třetí kapitole na základě provedeného výzkumu poukazují na vliv emocí při etickém rozhodování sociálního pracovníka. Nástrojem výzkumu jsou polostrukturované rozhovory s deseti sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Výstupy z výzkumu jsou následně zpracovány prostřednictvím kódování a dále reflektovány.

# 1. Sociální práce a role sociálního pracovníka v ní

V této kapitole bude třeba nejdříve definovat základní východiska předkládané práce, krátce přiblížit podstatu sociální práce, její historii, formy a cílové skupiny. Pokusíme se zároveň přiblížit roli sociálního pracovníka v ní, zvláště pak oblast jeho každodenního etického rozhodování.

## 1.1. Co je sociální práce

Sociální práci řadíme mezi odborné vědecké disciplíny humanitního zaměření, které jsou založeny na vztahu k ostatním lidem, k jejich jedinečnosti, důstojnosti a na respektu k nim. Cílem je poskytnout všem lidem základní práva a stejné příležitosti. Základem pro sociální práci je solidarita, sociální spravedlnost, sekularismus, úcta k rozdílným a zodpovědnost. Podstatou sociální práce je snaha o zrovnoprávnění, osamostatnění, ochranu a aktivizaci občanů, o soudržnost společnosti a sociální rozvoj.<sup>1</sup>

Hlavním předmětem sociální práce jako vědecké disciplíny je odbornost a profesionalita v péči o člověka. Sociální práce představuje zamyšlení nad podobou sociálního systému s jeho problémy včetně možností jejich předcházení a řešení. Jde o řešení rozporů mezi očekáváním společnosti a potřebami lidí, kteří je nemohou z nějakého důvodu naplnit. „Lze ji charakterizovat jako práci sociálně diagnostickou, konzultační a výchovnou.“<sup>2</sup> Tento obor pak v teorii i praxi využívá poznatků mnohých příbuzných věd. Zpracovává je a aplikuje do své praxe. „Zkoumá jednak možnosti resocializace, jednak možnosti prevence sociálních problémů. Zabývá se rovněž hodnocením dosažených změn a výsledků sociální práce v časovém odstupu.“<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Srov. Ministère des solidarités et de la santé. Rapport adopté par la commission permanente du 23 février 2017. (online). *Définition du travail social*, s. 5.

<sup>2</sup> MÜHLPACHR, Pavel. *Sociální práce*, s. 28.

<sup>3</sup> Tamtéž, s. 29.

Sociální práce jako praktická disciplína se snaží dosahovat co nejlepšího sociálního fungování u svých klientů. Pro zlepšení nepříznivé situace klientů užívá mnoho prostředků, jakými jsou materiální a finanční pomoc, osobní služby apod.<sup>4</sup> Rozlišuje se přitom, zda se jedná o práci s jednotlivcem, skupinou, nebo komunitou. Ke zlepšení situace klientů může dojít po změně jejich hodnot, postojů a stávající sociální situace.<sup>5</sup> Jejich schopnost společenského zařazení může být ohrožena nejrůznějšími sociálními problémy, jako jsou: nezaměstnanost, chudoba, narušení rodinných vztahů, diskriminace apod. Sociální činnost se snaží problémy klientů podchytit, řešit, nebo je alespoň zmírňovat.

Praxe sociální práce je v České republice vymezena zákonem č. 108/2006 Sb.

Kvalitní sociální práce a sociální služby jsou ty, které pozitivně ovlivňují své klienty a sociální prostředí ve společnosti. Pro sociální práci je nejdůležitější a nejspecifičtější zaměření na kvalitu poskytovaných služeb prostřednictvím etiky, norem a hodnot lidských práv.<sup>6</sup>

## 1.2. Krátký pohled na historii sociální práce

Pomáhat potřebným je základ sociální práce a má své kořeny v dávné minulosti. Pomoc mezi lidmi existovala již v prvobytně pospolných společnostech. Lidé si pomáhali v rámci kmene. Neformální počátek sociální práce lze spojit s příchodem křesťanství. Jak připomíná Matoušek, „křesťanství prohlásilo dobročinnost za mravní povinnost věřícího, za bohulibou zásluhu, která se nedá právně vynutit.“<sup>7</sup> Pomáhat potřebným je v základu křesťanské víry a charita je nedílnou součástí života církve. V dějinách křesťanství vznikaly nejrůznější řády a kongregace, které pečovaly o lidi v nouzi, jako např. rytířský řád Johanitů či špitální řád sv. Jana Jeruzalémského a řada dalších.

Jistým předělem z pohledu sociální práce je šestnácté století. V této době začínají jednotlivé země formulovat zákonné požadavky týkající se problému chudoby. Příkladně můžeme uvést Anglii. Jindřich VIII. nařídil registraci žebráků, kterým bylo

---

<sup>4</sup> Srov. MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*, s.10.

<sup>5</sup> Srov. MÜHLPACHR, Pavel. *Sociální práce*, s. 28-29.

<sup>6</sup> Srov. MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*, s. 22

<sup>7</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*, s. 88



zároveň uděleno i patřičné místo pro žebrání. Tento krok odstartoval počátek sledování chudoby, která tím odrážela fungování státu. Roku 1601 královna Alžběta vydala zákon, podle něhož odpovědnost za péči o chudé byla předána úřadům, příbuzným a dozorcům nad chudinou (tzv. městský úředník).<sup>8</sup>

Velký zlom z pohledu sociální práce přichází s průmyslovou revolucí na počátku moderní doby. Zásadní proměna struktury společnosti, která narušila dosavadní pospolitost v rámci rodiny a obce (lidé se přesouvali za prací do měst, kde přicházeli o své jistoty a podporu svých blízkých) s sebou přinesla nové sociální problémy, které si žádaly nové strukturální řešení. Díky tomu se koncem 19. století, především v Anglii, začíná rozvíjet pojem sociální práce. Vzniká zde systém, který se přibližuje tomu dnešnímu. Objevují se také iniciativy zaměřené na pomoc chudým. Jednu z těchto iniciativ vedl pro sociální práci známý reformátor a farní vikář Samuel A. Barnett. Jeho snahy směřovaly k uschopňování lidí speciálním poradenstvím k samostatnému řešení problémů.<sup>9</sup>

Snaha o zařazení sociální práce mezi vědecké disciplíny se objevuje ve dvacátých letech 20. století. V této době se setkáváme s pokusy o systematický výzkum sociální reality a s tvorbou standardů sociální práce.

Odborná sociální práce na území dnešní České republiky (a tehdejšího Československa) vzniká a rozvíjí se již v době První republiky. V této době se ustavuje ministerstvo sociální péče. Zavádějí se nové zákony a možnosti pojištění. Stát garantuje sociální opatření, kterými jsou např. péče o válečné veterány, sirotky apod. Aktivitu se ujímá i střední vrstva, která se podílí především na finanční podpoře v péči o potřebné. V Praze se v roce 1918 otevřela Ženská vyšší škola pro sociální péči. Tím začíná v českých zemích odborná sociální práce. Její rozvoj byl narušen 2. světovou válkou a poté komunismem. Obnova sociální práce v Čechách a na Moravě začíná po roce 1989. Z dějinného pohledu je tak sociální práce v ČR poměrně mladým, trvale se rozvíjejícím oborem.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*, s. 93-94.

<sup>9</sup> Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*, s. 96.

<sup>10</sup> Srov. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*, s. 198-199.

### 1.3. Interdisciplinární povaha sociální práce

Sociální práce se váže na jiné obory a spolupracuje s nimi. Svoji povahou je oborem interdisciplinárním. Spolupráce s psychologií je pro ni významná tím, že rozkrývá psychický život jedince v dynamice jeho vývoje, možných patologií, onemocnění apod. Umožňuje jí tak lépe rozumět motivacím klientů a na základě toho s nimi adekvátně pracovat. Důležité jsou pro sociální práci také poznatky sociologie, která se zabývá sociálními interakcemi, životem jednotlivce ve skupině, ve společnosti apod. Svůj význam má pro sociální práci, jako společenskovědní obor, také politika, především pak sociální politika. Neméně důležitá je pro sociální práci pedagogika, která mimo jiné reflektuje hodnotové způsoby výchovy. Nedílnou součástí sociální práce je také právní problematika, kde je potřeba důkladná znalost právního řádu. Význam pro sociální práci má i medicína s ohledem na skutečnost, že některé oblasti sociální práce se věnují lidem s postižením, nebo jinými zdravotními problémy.<sup>11</sup>

Nezbytné jsou pro sociální práci filosofie, etika a teologie, které objasňují nejen její hodnotová východiska, ale formulují také perspektivy, ke kterým má směřovat.<sup>12</sup>

### 1.4. Cílové skupiny sociální práce

Sociální práce se zabývá nejrůznějšími problémy v sociálním fungování. Je pro ni charakteristická široká škála cílových skupin s různými sociálními problémy i způsoby pomoci.

Jednou z cílových skupin jsou například lidé bez domova. Jsou jim nabízeny preventivní programy, poradenství, pomoc se základními potřebami, jako je prostor pro hygienu, odpočinek, jídlo a základní lékařské ošetření. Sociální práce se snaží o návrat takového člověka do normálního života. Pomáhá mu najít bydlení, zaměstnání apod.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*, s. 192.

<sup>12</sup> Srov. Tamtéž, s. 192.

<sup>13</sup> Srov. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 315-316, 320-322.

Cílovou skupinou sociální práce jsou také ženy provozující sexuální aktivity za úplatu. Prevence se zde zaměřuje především na předcházení šíření pohlavně přenosných chorob, závislosti na drogách a alkoholu. Cílem je navrátit prostituuující ženy do normálního života, nebo alespoň zabránit negativním dopadům jejich činnosti.<sup>14</sup>

Dál se sociální práce zaměřuje na děti se syndromem CAN (Child abuse and neglect), neboli syndromem dítěte týraného, zneužívaného a zanedbávaného. Takovéto děti jsou oběťmi psychického a fyzického týrání, sexuálního zneužívání atd. Nejčastějším jevem je pak zanedbávání těchto dětí. Zde se často uvažuje o odebrání dítěte z rodiny a o náhradní rodinné péči a o rehabilitaci dítěte po psychické i fyzické stránce. Tato problematika ovšem nemusí být řešena pouze odebráním dítěte. Vhodnější cestou je najít způsob, jak napravit rodinu, vztahy v ní tak, aby bylo možné dítě v rodině zanechat.<sup>15</sup>

Dále se sociální práce věnuje duševně nemocným lidem. Práce s nimi je rozmanitá. Její součástí je prevence stigmatizace vůči této skupině. Sociální práce se snaží duševně nemocné podporovat v samostatnosti, v návratu do běžného a pracovního života (pracovní život je zajišťován např. chráněnými dílnami a běžný život např. chráněným bydlením). Sociální práce poskytuje i podporu při uzdravování i ve volnočasových aktivitách.<sup>16</sup>

Další cílovou skupinou jsou i rodiny s mnoha problémy nebo rodiny v rozvodu. Do této skupiny můžeme zahrnout i osamocené rodiče. Jde o podporu rodiny, rodiče (pěstouna) a dítěte. Sociální práce se snaží podporovat dobrý chod těchto rodin, odstraňovat jejich problémy, rozpory a znevýhodnění, které mají dopad na děti a na kvalitu života všech zúčastněných. Sociální práce může pomáhat prostřednictvím preventivních programů, intervencí a dalších.<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> Srov. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 251-252, 259-260.

<sup>15</sup> Srov. Tamtéž, s. 27, 33, 36.

<sup>16</sup> Srov. tamtéž, s. 133, 140-141.

<sup>17</sup> Srov. Tamtéž, s. 43, 49, 57, 70, 75.

Nakonec je možné zmínit seniory, umírající, mentálně postižené, látkově i nelátkově závislé, uprchlíky a další, kterým se sociální práce věnuje.

### **1.5. Role sociálního pracovníka v sociální práci**

Role sociálního pracovníka v sociální práci je v České republice vydefinovaná v zákoně č. 108/2006 Sb. K této službě ho uschopňuje vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání.<sup>18</sup>

Sociálního pracovníka můžeme vnímat dle Musila jako administrativního pracovníka, profesionála a filantropa.<sup>19</sup> Role sociálního pracovníka se naplňuje v pomoci lidem v nepříznivých sociálních situacích. „Sociální pracovník tak vstupuje do boje za zlepšení lidské společnosti prostřednictvím práce s jednotlivcem, skupinou lidí či celou komunitou“.<sup>20</sup> Je osobou, která je vymezena profesními standardy, standardy organizace a legislativou, která mu dovoluje zasahovat do životů klientů.

Sociální pracovník by měl být osobou, která se zastává demokracie, svobody a lidské důstojnosti. Měl by být schopen etického rozhodování s ohledem na klienta, kterému pomáhá. Důležitý je jeho široký rozhled v mnoha oborech pro správný výkon práce. Je nutností mít přehled v legislativě, etice, medicíně, ekonomii, psychologii atd. Nezbytnými dovednostmi sociálního pracovníka je interakce se širokou škálou lidí a osobností (sociální pracovník pracuje s klienty, kteří potřebují pomoc, ale také s odborníky z jiných oborů). Měl by umět udržovat hranice v mezilidských vztazích a mít schopnost komplexního posouzení situací, ve kterých se lidé nacházejí. Měl by samozřejmě umět plánovat, jelikož pro pomoc je nutné hledat a neustále vytvářet postupy, které vedou k vyřešení tíživé sociální situace.

Sociálního pracovníka je možné vnímat také jako „učitele“, který může své klienty učit nejrůznějšími praktickými dovednostem, jako je třeba schopnost se o sebe sama postarat, finanční gramotnost, uvařit si, pečovat o děti apod. Částečně také zastává roli psychoterapeuta, pokud má v tomto směru rozšířené vzdělání; každý běžný sociální

---

<sup>18</sup> Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka (zákon o sociálních službách), ve znění platném k 31. 3. 2006.

<sup>19</sup> Srov. MUSIL, Libor. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. (online) *SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNÁ PRÁCA*, s. 64.

<sup>20</sup> HANUŠ, Petr. Kdo je sociální pracovník a proč by měl pomáhat. (online). *SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNÁ PRÁCA*, s. 5.

pracovník by měl svým klientům naslouchat, vyslyšet je a vcítit se do jejich soužení. Jeho úkolem je také být dobrým úředníkem, protože s výkonem tohoto povolání je spojeno i mnoho administrativy.

Sociální pracovníky je možné vnímat podle O. Matouška, který sociální pracovníky dělí na; byrokratické, radikální, angažované a profesionály. Toto rozdělení vychází z dovedností a zaměření sociálního pracovníka.<sup>21</sup>

Nezbytný je u sociálního pracovníka vřelý vztah k lidem. Je předpokladem potřebného vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Klient je jedinečnou bytostí s individuálními potřebami, kterým má sociální pracovník porozumět.<sup>22</sup> Pokud by sociální pracovník lidmi opovrhoval, nebo je z nějakého důvodu odsuzoval, nemohl by vykonávat kvalitní práci. Neboť takový pracovník nemůže mít pro své klienty porozumění a nemohl by dobře plnit roli pomáhajícího.

Pro kvalitní výkon sociální práce je vhodné mít také určité osobnostní rysy, jakými jsou kreativita, flexibilita, tolerance, zvědavost, empatie, respekt, otevřenost, zodpovědnost apod. Veškeré tyto rysy jsou důležité, neboť z nich vyplývá přístup ke klientovi a způsob práce s ním. Sociální pracovník může díky těmto rysům zjistit mnoho informací o svých svěřencích, ale také o prostředcích pomoci. S tolerancí, respektem a zodpovědností si získá klientovu důvěru, a pokud je svědomitý, udělá opravdové maximum proto, aby bylo klientům pomoheno.

Sociální pracovník by měl podporovat sociální změny, a to nejen tím, že dokáže identifikovat a řešit společenské problémy; měl by se případně stát i podněcovatelem aktivit politických hnutí.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Srov. Matoušek, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*, s. 47.

<sup>22</sup> Srov. Ministère des solidarités et de la santé. Commentaires. (online). *Définition du travail social*, s. 3-4.

<sup>23</sup> Srov. MÜHLPACHR, Pavel. *Sociální práce*, s. 55.

## 1.6. Etické rozhodování sociálního pracovníka

Aby bylo možné správně nahlížet na etické rozhodování sociálního pracovníka, musíme nejprve stručně popsat samotnou náplň etiky a následně její uplatnění v sociální práci. Poté přejdeme k pojmu etické rozhodování.

Etika je disciplína zabývající se morálkou, hodnotami a normami lidského jednání. Její podoba a náhled na ni vychází z diskurzu doby, má na ni vliv kultura, časové období a bezesporu i víra. Pojednává o dopadech na rozhodování, kdy člověk přebírá odpovědnost za to, co činí. Jedná se tedy o rozhodování mezi správným a nesprávným jednáním. Morálka nám pomáhá rozlišovat mezi správným a špatným chováním, rozlišuje dobro a zlo, dává nám možnost jednat shodně se svědomím. Morální hodnoty jsou základem pro to, čím se v životě řídíme, jak se rozhodujeme, jaké věci upřednostňujeme před jinými, čeho si vážíme apod.<sup>24</sup>

Důležitým tvrzením M. Thompsona je následující. „Etika se neomezuje na fakta, ale staví na nich. Etický argument bez faktického základu je velmi neuspokojivý, protože mravní rozhodnutí se vždy vztahuje ke konkrétní situaci a je ovlivněno řadou různých faktorů; necháte-li je stranou, těžko můžete porozumět skutečnému mravnímu dilematu, o kterém se v daném případě jedná“.<sup>25</sup> Pro etické argumentace jsou zásadní morální hodnoty a přesvědčení; pokud by jich nebylo, pak by nebylo možné rozlišovat mezi správným a nesprávným.<sup>26</sup>

Pro sociální práci je důležitá tzv. profesní etika, jejímž základem je etický kodex, který se váže ke konkrétní profesní činnosti.<sup>27</sup>

Etický kodex může sociálnímu pracovníkovi pomáhat definicí daných pojmů. Jsou v něm zakotveny etické zásady, kterých se sociální pracovník musí držet. Vymezena jsou tam i pravidla etického chování sociálního pracovníka, a to ve vztahu

---

<sup>24</sup> Srov. JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*, s. 21-22.

<sup>25</sup> THOMPSON, Mel. *Přehled etiky*, s. 20.

<sup>26</sup> Srov. Tamtéž, s. 24.

<sup>27</sup> Srov. JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*, s. 23.

ke klientovi, k zaměstnavateli, ke kolegům, k jeho povolání a vztahu ke společnosti. Popisuje modelové situace etických problémů a také postupy při jejich řešení.<sup>28</sup>

Sociální pracovník se s etickým rozhodováním potýká v každodenní praxi. V praxi mu při tomto rozhodování je oporou již zmiňovaný etický kodex organizace, konkrétně pak kupříkladu etický kodex sociálních pracovníků České republiky. Tyto kodexy ovšem nemohou podpořit sociální pracovníky ve veškerých situacích. Sociální práce je práce s lidmi, každý člověk má svou individualitu, proto je i každý případ odlišný. Není tedy z pochopitelných důvodů možné, aby etický kodex byl použit pro veškeré možné situace, s jakými se sociální pracovník setkává.

Situace, které jsou z hlediska správného etického řešení náročné, se nazývají etická dilemata. Často se jedná o rozpory mezi hodnotami sociálního pracovníka a klienta a mezi normami společnosti a zákona. Řešení není nikdy jednoduché a v takových situacích musí sociální pracovník brát v potaz, koho a jak se situace dotýká a na jaké skutečnosti má vliv. I zda je klient schopen racionálně posoudit své možnosti a jednání. „Tvzení, že volba je ‚nutná‘, může být zavádějící. Zdůrazňuje neslučitelnost možností, mezi nimiž je třeba volit. Může však také budit dojem, že lidé, kteří stojí před dilematem, se musí ‚nutně‘ rozhodnout. Tak tomu ale vždy není.“<sup>29</sup> Etické dilema může být pro práci složitou záležitostí, což často vede k odsouvání řešení a vyhýbání se mu. Sociální pracovník se může chtít řešení vyhýbat, protože je pro něj rozhodnutí příliš složité, tíživé, nebo v neshodě s jeho přesvědčením, a nemusí se mu zdát být nutně dobrým. Může zkusit řešení odložit, nebo obejít jinými postupy, které možná pak v konečné fázi situaci vyřeší. Praxe nás však učí, že takový postup je nanejvýš nevhodný.<sup>30</sup>

Základní znalost etiky a kritické myšlení jsou podstatné pro správné jednání a správné rozhodování sociálního pracovníka. „Označit konkrétní jednání za eticky správné předpokládá schopnost tuto správnost odůvodnit. K tomu se nabízí využít

---

<sup>28</sup> Srov. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. Etický kodex sociálních pracovníků Společnosti sociálních pracovníků ČR.

<sup>29</sup> MUSIL, Libor. *Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích*. s. 36.

<sup>30</sup> Srov. Tamtéž. s. 36.

ustálené způsoby uvažování – etické teorie, které mohou být inspirativní svými metodami i hodnotami, jež ztělesňují.“<sup>31</sup>

Sociální pracovník může jednat jako etický subjekt díky schopnosti umět hodnotit a reflektovat, a to jak činy své, tak činy klientů. Měl by se umět orientovat a mít velký přehled v informacích, které mu etické rozhodování usnadní. Je nutné, aby sociální pracovník přesně věděl, co dělat a byl si vědom veškerých důsledků; je třeba, aby věděl, komu pomáhá, za jakým cílem, na koho má vliv a nepřekračoval hranice.<sup>32</sup> Můžeme tedy říci, že sociální pracovník má být schopen dobrého etického rozhodování. Se svým postavením má jistou autoritu a moc a jeho rozhodnutí mají silný vliv na zdraví, životy či psychosociální „pohodu“ klientů a jejich okolí.

---

<sup>31</sup> MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. s. 155.

<sup>32</sup> Srov. Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec. *L'éthique et les travailleurs sociaux: éléments de réflexion et guide de délibération*. s. 28.



## 2. Etické rozhodování a role emocí v nich

Při etickém rozhodování mohou mít emoce na konečné rozhodnutí vliv. Abychom mohli pokračovat v nastíněném tématu, je nutno popsat emoce a jejich možné vlivy na chování a rozhodování. Budeme-li mluvit o emocích, citových zážitcích, jedná se o „zážitky spojené s uspokojováním nebo neuspokojováním potřeb jedince. Mají situační ráz.“<sup>33</sup> Emoce mohou být doprovázené fyziologickými projevy, např. zrychleným tepem, sliněním, zarudnutím pokožky atd., které jsou reakcí na vnější podněty. V některých případech se setkáváme s propojením pojmu emoce a cit (F. Dorsch). Jiní odborníci (L. Schmidt-Atzert, J. Švancara) je odlišují či staví pojem emoce nad pojem cit.<sup>34</sup>

M. Nakonečný zastává následující tvrzení. „Emoce jsou psychickým parafenomémem, který má zásadní význam pro regulaci chování, neboť jsou podstatou jeho motivace (mají povahu pohnutek) i jeho organizace na základě individuálních zkušeností (učení): určují vzorce apetencí a averzí, tedy toho, co nás přitahuje a co odpuzuje, toho, co bude naučeno a co nikoliv. Jako takové mají vliv na duševní život člověka, jemuž cítění dává jedinečný zážitkový akcent.“<sup>35</sup> Netřeba diskutovat o tom, že emoce zásadně ovlivňují člověka při jeho jednání. Sociální pracovník by si to měl uvědomovat a měl by umět s emocemi zacházet. Emoce mohou i negativně ovlivnit jeho rozhodnutí a mít negativní dopad na něj samotného, na jeho klienta, ale i na široké okolí. Je všeobecně známo, že emoce bývají silnější než rozum. Důležité je uvědomit si jakým způsobem reagujeme; to záleží nejen na základu našeho uvědomění a rozvahy, ale také na předešlých zkušenostech.

Emoce ovlivňují smyslové vnímání, a to má poté přímý dopad na motivaci a racionální rozvahu. Na jejich základě se člověk rozhoduje a jedná. Vliv mají emoce

---

<sup>33</sup> ŠVANCARA, Josef. *Emoce, city a motivace*, s. 11.

<sup>34</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Lidské emoce*, s. 8-9.

<sup>35</sup> Tamtéž, s. 7.

základní, např. radost, strach. Emoce vztahové: láska, nenávisť, přátelství; smyslové prožitky: hlad, žízeň, bolest. Můžeme mezi to zahrnout i vyšší emoce, které jsou zahrnuty do ctností (ve své podstatě se o emoce nejedná, dají se však zahrnout do problematiky ctností) empatie, altruismus. Jakkoliv jsou emoce důležitým prvkem pro morální jednání, je třeba vždy zapojit rozum a jednat podle svobodné vůle. Z toho pak může vycházet morálně dobré jednání a správné etické rozhodnutí. Pokud by se člověk měl rozhodovat pouze na základě emocí, je třeba počítat s emoční nestálostí a krátkodobostí.<sup>36</sup>

Každý člověk reaguje dle postojů, které jsou výsledkem jeho intelektu, temperamentu a vlastností. Při reakci se též projevuje momentální rozpoložení, kterým může být například smutek. Dle W. Arnolda jsou jedinci „citoví“ a „rozumoví“, což jsou také faktory, které se projevují v rozhodování a jednání.<sup>37</sup>

Při rozhodování sociálního pracovníka, který se snaží nalézt optimální řešení, jsou emoce důležité právě v podobě empatie. Na jejím základě můžeme jednat morálně, jestliže se např. jedinec rozhoduje zastat druhé osoby, jíž je ubližováno. Bylo zjištěno, že čím více jsme empatičtí, tím spíš druhému pomůžeme, z čehož vyplývá, že empatie může dokonce ovlivnit morální rozhodnutí. Empatie úzce souvisí s morálkou, která podporuje morální rozhodování.<sup>38</sup> „Stará představa ctnosti má na mysli právě tu obdivuhodnou schopnost některých lidí rozhodovat se a jednat okamžitě, bez rozmýšlení – a přece dobře. Tuto schopnost mají ostatně podporovat jak společenský mrav, tak také pravidla morálky.“<sup>39</sup>

## 2.1. Člověk jako morální bytost

Nejprve se budeme věnovat pojmu morálka, jelikož značná část společnosti tento pojem vnímá problematicky.

Morálka se dá vymezit jako představa o správném jednání. Mluvíme o dobru, jež je vnímáno celospolečensky shodně (může se proměňovat s kulturou či dobou). Jedná se

---

<sup>36</sup> Srov. PODZIMEK, Michal. *Principy morality: studijní texty*, s. 107-110.

<sup>37</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan. *Lidské emoce*, s. 181.

<sup>38</sup> Srov. GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*, s. 103.

<sup>39</sup> SOKOL, Jan. *Etika a život: pokus o praktickou filosofii*, s. 78-79.

o obecně platná pravidla, která ovšem nejsou soudně vymahatelná a nespádají pod trestní odpovědnost. Morálka je obrazem toho, co nazýváme dobrem. „Morální zvyklosti pomáhají člověku setrvávat na jistých základech spolubytí. Morálkou se člověk stává schopným obstát v složitých situacích tím způsobem, že udržuje své lidství v konkrétně sociální pozitivitě.“<sup>40</sup>

Pro morálku je výstižné tvrzení J. Sokola. „Morálka v pravém slova smyslu začíná teprve tam, kde se člověk nerozhoduje podle toho, co dělají a chtějí všichni, ale nýbrž podle toho, co za správné pokládá on sám.“<sup>41</sup>

Dále J. Sokol uvádí. „Spojení, mravní smysl‘ může ovšem snadno vést k omylu, jako kdyby celé mravní hodnocení bylo jaksi spontánní a automatické. Podle Hutchesona mu vždy předchází fáze rozvažování a hodnocení, teprve v jejím závěru člověk spontánně pocítí souhlas či nesouhlas, přijetí nebo odpor.“<sup>42</sup> To ovšem neznamená, že se člověk nemůže během rozhodování splést. Člověk musí svou morální stránku zdokonalovat, což se děje výchovou od dětství; v dospělém životě pak opakováním situací a reakcemi na ně.<sup>43</sup>

Morálka se u člověka formuje již od dětství, kdy je ovlivňován okolím (rodiči, příbuznými, učiteli v různých školských zařízeních). Jedná se o vnitřní hlas dobrého a špatného, který tradičně nazýváme svědomím. Tento vnitřní hlas není nepodmíněn vnějšími tlaky dobrého a špatného. Morálka má schopnost jedince regulovat, podporovat, také je díky ní schopen sebehodnocení, být hrdý, nebo se stydět za učiněné. Morálku můžeme rozdělit na dva druhy; buďto se jedinec chová morálně, jelikož se bojí sankcí, které mohou přijít (morální formálnost), nebo se jedinec chová morálně, protože cítí takové chování jako dobré a je jím považováno za běžnou součást života (osobní přesvědčení). Osobní morálka je výsledkem sociálního učení a osvojení morálních norem.<sup>44</sup> Morálka není ovlivněna pouze výchovou, ale celkově vnějšími vlivy, jako je diskurs doby, kultura či víra.

---

<sup>40</sup> ADAMEC, Jiří. *Psychologie morálky: právní podstata u Hanse Kelsena a fenomenologické vyústění u Edmunda Husserla a jejich aplikace v psychoterapii*, s. 3.

<sup>41</sup> SOKOL, Jan. *Malá filosofie člověka: a Slovník filosofických pojmů*, s. 197.

<sup>42</sup> SOKOL, Jan. *Etika a život: pokus o praktickou filosofii*, s. 152.

<sup>43</sup> Srov. tamtéž, s. 152.

<sup>44</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan. *Lidské emoce*, s. 294, 298.

Morálku lze rozdělit na autonomní a heteronomní. Heteronomní morálka převládá většinou v dětství, kdy se jedinec řídí dle rodičů. Dospíváním by se morálka měla proměnit na autonomní, jedinec by měl být schopen vlastního morálního usuzování. Ovšem je možné, že k této proměně nedojde. Pro některé jedince je převzatá morálka snazší, jelikož tito lidé nechtějí nést odpovědnost za své činy, proto je pro ně snazší vykonávat nařízení bez vlastního rozmyslu a vlastního názoru.<sup>45</sup>

Pohled na člověka jako na morální bytost je složitý, jelikož na téma morálky se dá nahlížet mnoha způsoby z mnoha filosofických směrů, očima mnohých filosofů z rozličných částí světa, období i věrouky. Například T. Hobbes, J. Locke tvrdili, že morálka je spjata s emocemi, člověk koná dobro, jelikož ho to těší; je přirozeně morální bytostí. To ho uspokojuje a má ze sebe dobrý pocit. Člověk se chová dle výsledného pocitu z chování. Rozdílně na morálku nahlíží Kant, který tvrdí, že morálka je postavena na rozumu, právech a povinnostech každého člověka, kterého jsou ze zásady nezbytnou součástí<sup>46</sup> „Podle Rousseaua je morálka vyjádřena ve svědomí jedince, ale vždy se realizuje ve společenském kontextu.“<sup>47</sup> Dále například Fromm tvrdí, že chce-li být člověk morální, vychází z vidiny úspěchu. Úspěch nemusí nutně vycházet ze společenského očekávání. Také konstatuje, že morálka si je velice blízká s láskou, není ovšem vhodné pohlížet na morálku jako na lásku k bližnímu.<sup>48</sup>

Vhodné je zmínit morální praxi (chování lidí), která může být odlišná od morálního vědomí. Je volbou jedince, zda se bude mravně chovat, či nikoliv.<sup>49</sup>

Člověk, který plní společností přijímané normy, nemusí být morální bytostí, jelikož nemusí mít autonomní morálku. Tento člověk může být schopen naplňovat požadované, ovšem není schopen sám rozlišit mezi dobrým a špatným.<sup>50</sup>

Pro hodnocení lidského jednání jako morálního či nikoliv je proto třeba několika podmínek: lidské chování (lidský prvek), rozum (činitel musí být uvědomělý, schopen přemýšlet) a svoboda (ke svobodě se váže odpovědnost). Nedílnou součástí těchto

---

<sup>45</sup> Srov. JANKOVSKÝ, Jiří. Etika pro pomáhající profese, s. 26.

<sup>46</sup> Srov. SOKOL, Jan. Etika a život: pokus o praktickou filosofii, s.150-152.

<sup>47</sup> THOMPSON, Mel. Přehled etiky, s. 87.

<sup>48</sup> Srov. TUGENDHAT, Ernst. Přednášky o etice, s. 211.

<sup>49</sup> Srov. JANKOVSKÝ, Jiří. Etika pro pomáhající profese, s. 25.

<sup>50</sup> Srov. BUREŠ, Radim. Základy etiky: učební text pro střední školy, s. 20.

podmínek je zamyšlení, do jaké míry jsem svobodný, co může mou svobodu omezit či ovlivnit. Jde-li o omezení z hlediska právního, jedná se o zákony. Z hlediska fyzického pak jedinec není schopen činit rozhodnutí pro omezení 1. tělesné, 2. tělesně-duševní (např. pod vlivem omamných látek), 3. duševní (psychiatrické diagnózy).<sup>51</sup>

Můžeme tvrdit, že morálka/mrav je záležitostí specifickou pro každého člověka.<sup>52</sup> Ovšem jsou i jedinci, kteří nepocítují potřebu být morální a dodržovat normy, ti jsou pak nazýváni jako psychopaté.<sup>53</sup>

Morálka se prolíná s hodnotami, jelikož jednání a cíle ostatních jsou pro nás dobré, nebo špatné, stejně tak to platí o našem chování a chtění. Máme poté tu možnost mezi těmito hodnotami dobrého, nebo špatného volit a rozhodovat, co považujeme za morální pro nás a jakou to pro nás má hodnotu, a zda to chceme.<sup>54</sup>

Pro člověka je morálka velice důležitá, jelikož mu umožňuje vytvářet mezilidské vztahy. Pokud chce člověk žít s lidmi v dobrých vztazích, pak je třeba, aby se k nim choval morálně, to stejné pak očekával od nich.

## **2.2. Etické požadavky na sociálního pracovníka**

Sociální pracovník musí při výkonu práce dostát etickým požadavkům, které mají vliv na kvalitu služeb.

Sociální pracovník je vázán mlčenlivostí. Pokud pracovník potřebuje znát osobní data klienta a informace o něm, tak v rozsahu nutném pouze pro výkon práce. Osobní informace nemůže pracovník poskytovat jiným osobám/organizacím bez klientova souhlasu. Ve výjimečné situaci musí sociální pracovník mlčenlivost porušit, dle zákona č. 108/2006 Sb. §100 (3) (výzva Policie České republiky, státní zastupitelství a ohlašovací povinnost).<sup>55</sup> Pro jiné sdělení osobních informací je nutné mít souhlas klienta (například i pro informace příbuzným).

---

<sup>51</sup> Srov. THOMPSON, Mel. Přehled etiky, s. 27-29, 32-33.

<sup>52</sup> Srov. ANZENBACHER, Arno. *Úvod do etiky*, s. 14.

<sup>53</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan. *Lidské emoce*, s. 293.

<sup>54</sup> Srov. BUREŠ, Radim. *Základy etiky: učební text pro střední školy*, s. 4.

<sup>55</sup> Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., mlčenlivost (zákon o sociálních službách), ve znění platném k 31. 3. 2006.

Při spolupráci je vždy nutný souhlas klienta s postupem a řešením navrhovaným sociálním pracovníkem. Vždy je nutné vycházet z nároků klienta. Klient musí být vždy obeznámen s postupy, jejich možnými dopady a vlivy. Sociální pracovník má klientovi podávat informace tak, aby je pochopil a stále se ujišťovat, zda tomu tak skutečně je. Pokud klient nerozumí postupu, musí mu jej pracovník vysvětlit srozumitelněji dle jeho potřeb. V případě, že klient s postupy nebo jejich dopady nesouhlasí, je nutné řešení změnit a navrhnout jiné postupy a východiska.<sup>56</sup>

Sociální pracovník musí dostát etickým požadavkům vzhledem ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům a dalším zúčastněným.

### 2.3. Hodnoty

Hodnoty konfrontují člověka s tím, co je pro něj důležité, co ho motivuje jako člověka, ale i jako sociálního pracovníka. „Hodnota je způsob bytí, nebo jednání, které jedna osoba nebo společenství považují za ideální. Je žádoucí a ceněné být s nimi v souladu. Hodnoty zahrnují pojem o překonání dané situace s cílem dosažení posuzované situace v souladu s pojetím člověka a společnosti.“<sup>57</sup> Z psychologického hlediska můžeme hodnoty vnímat podle M. Nakonečného. „Hodnotící vztahy se nazývají postoje a jejich podstatnou složkou jsou emoce; vedle nich mají postoje i složku kognitivní a snahovou, motivační, ale nemusí být nutně pohnutkou k jednání, jehož spouštění je podmíněno také situačními podmínkami a vyhlídkou na dosažení cíle, který musí mít určitou hodnotu.“<sup>58</sup>

Člověk vnímá hodnoty subjektivně. Hodnoty mohou být kladné i záporné. Svoboda dává člověku možnost hodnoty vybírat a kombinovat dle vlastního uvážení, s vlastními možnostmi a možnostmi volby tvořit větší škálu hodnot. Člověk hledá, čeho se mu nedostává a co mu chybí (př.: pro hladového je největší hodnotou jídlo, pro bohatého to může být rodina, nebo ještě více peněz). Hodnoty mohou být proměnlivé s jejich dosažením (př.: pokud se z únavy člověk vyspí, není pro něho

---

<sup>56</sup> Srov. SOTONIAKOVÁ, Eva. *Teorie a metody sociální práce*, s. 28.

<sup>57</sup> Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec. *L'éthique et les travailleurs sociaux: éléments de réflexion et guide de délibération*. Laval: Litho S.B., 2007. ISBN 13 978-2-920215-23-8. s. 12.

<sup>58</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Lidské emoce*, s. 45.

spánek tak důležitý a na jeho původní hodnotové místo se může přesunout něco jiného např. vzdělání). Skutečnou úctu může mít člověk k hodnotám jako je např. svoboda, zdraví, pravda a další.

Hodnoty se mohou proměňovat na základě potřeb dle situace a stavu. (např. při onemocnění člověk upřednostní hodnotu zdraví před penězi).<sup>59</sup> „Hodnotou může být nejen to, co je, ale i to, co by mělo být (idea, perspektiva něčeho).“<sup>60</sup>

Hodnotami může být např. rodina, přátelství, peníze, jídlo apod. Hodnoty jsou subjektivní a jsou postupně uspořádávány od nejvýznamnějších až po ty méně významné. Mohou být materiální, ideologické. Dále existují duchovní hodnoty, které se týkají pravdy, mravního dobra a krásy. Poté hodnoty intelektuální, mravní a estetické. (Jako hodnoty můžeme vnímat i bytosti a činnosti).<sup>61</sup>

Základní hodnoty pro sociální práci udávají etické kodexy. Hodnoty spolu s etickým kodexem vymezují metody, způsoby práce a vztah mezi sociálním pracovníkem, klientem, kolegy, organizací a společností. Hodnoty pomáhají sociálnímu pracovníkovi při řešení dilemat.<sup>62</sup> Pro sociálního pracovníka by měly být nejdůležitějšími hodnotami: zodpovědnost, respekt, důstojnost, profesionalita, důvěryhodnost, inteligence, úcta, ohled na individualitu apod.

Dále můžeme zmínit hodnoty v sociální práci dle Sýkorové, která na ně nahlíží z pohledu historie a jejího rozvoje. V první řadě je zde paternalistická hodnotová orientace, která vedla klienty k mravnosti a užitečnému životu. Následovně orientace na sociální spravedlnost, která pracuje s myšlenkou rovných příležitostí tak, aby nedocházelo k vylučování ze společnosti a stigmatizaci. Sýkorová též zmiňuje náboženskou hodnotovou orientaci, která působí prostřednictvím lásky k bližnímu v systému sociálních služeb. Dále klinická hodnotová orientace, která se zabývá etickými dilematy v sociální práci se snahami o aktivní zapojení klienta do jeho případu a řešení. Dále defenzivní hodnotová orientace, která je zaměřena spíše na ochranu a bezpečí sociálního pracovníka. Nakonec morálně neutrální hodnotová orientace,

---

<sup>59</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan. *Lidské emoce*, s. 45.

<sup>60</sup> Tamtéž, s. 47.

<sup>61</sup> Srov. tamtéž, s. 45.

<sup>62</sup> Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*, s. 33.

ve které je zásadní klienta nehodnotit a nesoudit. Nakonec Sýkorová uvádí, že hodnoty tvoří pojetí sociální práce, a proto jsou základními hodnotami respekt ke klientovi, uvědomění si člověka jako sociální bytosti a přesvědčení o schopnosti člověka k růstu, změnám a zdokonalování sebe sama.<sup>63</sup>

Pro přiblížení hodnot ve vztahu sociálního pracovníka a klienta je možné uvést principy F. Biesteka, které jsou doposud aktuální a mají sloužit pro podporu kvalitní práce s jednotlivcem. Tyto principy zahrnují individualizaci, vyjadřování pocitů, empatii, akceptaci, nehodnotící postoj, sebeurčení, diskretnost. Dále můžeme uvést hodnotové základy sociální práce dle W. Gordona. Nezbytným základem je zájem společnosti vůči jednotlivci a dále vzájemná závislost občanů. Poté podobnost lidských potřeb, ale i jedinečnost osobnosti. Následuje vzájemná odpovědnost občanů, a také stejné podmínky pro naplnění potenciálu a účast na životě společnosti. Rovněž pomoc společnosti s překonáváním překážek jednotlivce, které mu brání v seberealizaci.<sup>64</sup>

Jako poslední jsou předkládána pravidla pro dobrou praxi dle C. L. Clarka, který se ve svém díle zabývá především jedinečností a hodnotou člověka, spravedlností a svobodou. Pro dobrou praxi je potřeba úcta ke klientovi, otevřenost, upřímnost a důvěryhodnost, dále vzdělanost sociálního pracovníka a jeho schopnosti. Poté je potřeba svědomitost a přívětivost. Nedílnou součástí musí být i efektivita, legitimita, odpovědnost, schopnost spolupráce a pracovníkova autorita.<sup>65</sup>

Hodnoty mohou být v organizacích udávány standardy a kodexem organizace. Avšak stejně jako se liší cílové skupiny organizací, tak se mohou lišit i některé hodnoty.

#### **2.4. Morání rozhodování, svědomí a role emocí v nich**

U sociálních pracovníků se morální rozhodování týká kvality života (požadavky na lidské potřeby jsou základem kvality života klienta, ovšem mohou být proměnlivé). Sociální pracovník se při rozhodování musí řídit dle kodexu, přání a rozhodnutí klienta. Musí umět s jeho přáními dál zacházet. Jeho jednání a rozhodování by mělo být

---

<sup>63</sup> Srov. SÝKOROVÁ, Kateřina. Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese, s. 73-76.

<sup>64</sup> Srov. MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce, s. 38.

<sup>65</sup> Srov. tamtéž, s. 39.



v souladu s morálními principy. V sociální práci je rozhodování fúzí etických, právních, ideologických a technických nároků na každého pracovníka.<sup>66</sup>

Svědomí je praktickým rozumem, který vztahuje všeobecné situace na konkrétní, ptá se, co je dobré. Svědomí vytváří soud mezi dobrým a špatným. Zásadní je proto i působení vnějších vlivů, dosavadních zkušeností a motivů.<sup>67</sup> Filosofická antropologie nahlíží na svědomí jako na odpovědnost člověka, na funkci celé osobnosti. Psychologie vnímá pod pojmem svědomí přijetí a zvnitřnění norem. Sociologie nazírá na svědomí jako na předem danou nezbytnou součást člověka.<sup>68</sup>

Svědomí nám před činem pomáhá rozhodnout, co dělat (aby bylo rozhodnutí dobré). Po činu nám svědomí sděluje, zda byl čin dobrý, či nikoliv. Má tedy vztah k moralitě. Morálně špatné chování je v rozporu se svědomím a naopak.<sup>69</sup>

Svědomí se formuje již od dětství (z počátku vlivem rodičů). Je autonomní, dává zákon samo sobě, čímž nám tvoří morální závazky.<sup>70</sup> Svědomí je třeba stále formovat, aby bylo schopné lépe rozlišovat mezi dobrým a špatným.<sup>71</sup> Výchova svědomí by měla být v sociální práci zásadní, jelikož etika a morálka jsou součástí svědomí. Mělo by docházet k reflexi rozhodnutí a jejich dopadů, aby nebyly špatné a nepoškozovaly druhé a sebe sama.<sup>72</sup>

M. Nakonečný dále uvádí. „Svědomí se ozývá nejen, když má jedinec snahu učinit něco, co je v rozporu s jeho morálkou, ale i tehdy, když váhá učinit to, co by v souladu se svou morálkou učinit měl, a vystupuje nejen před, ale i po provedení činu, který není v souladu s osobní morálkou.“<sup>73</sup>

Pro sociální práci je svědomí velice důležité. Dobře formované svědomí vede ke kvalitě osobnosti sociálního pracovníka a pomáhá ke správně provedené práci, jednání a rozhodnutí, které nemusí být jednoduché.<sup>74</sup>

---

66 Srov. NEČASOVÁ, Mirka. Úvod do filozofie a etiky v sociální práci, s. 5-6.

67 Srov. ANZENBACHER, Arno. Úvod do filozofie, s. 284-285.

68 Srov. JANKOVSKÝ, Jiří. Etika pro pomáhající profese, s. 32-34.

69 Srov. ANZENBACHER, Arno. Úvod do filozofie, s. 287.

70 Srov. tamtéž, s. 286.

71 Srov. NEČASOVÁ, Mirka. Úvod do filozofie a etiky v sociální práci, s. 16.

72 Srov. SOTONIAKOVÁ, Eva. Teorie a metody sociální práce, s. 27.

73 NAKONEČNÝ, Milan. Lidské emoce, s. 264.

74 Srov. JANKOVSKÝ, Jiří. Etika pro pomáhající profese, s. 37.

Ze svědomí vycházejí emoce, jako jsou např. lítost, pocit viny, smutek (nesoulad jednání a svědomí), nebo také radost (soulad svědomí s jednáním).<sup>75</sup> Emoce vycházejí ze svědomí, které má přímý vliv na rozhodování. Emoce tedy bezprostředně ovlivňují rozhodnutí. Rozhodnutí člověk činí (nejraději) taková, aby byla v souladu se svědomím, aby se mohl cítit dobře a měl ze svého rozhodnutí dobrý pocit.

---

<sup>75</sup> Srov. NEČASOVÁ, Mirka. Úvod do filozofie a etiky v sociální práci, s. 16.

### **3. Reflexe role emocí v etickém rozhodování sociálního pracovníka**

#### **3.1. Cíle praktické části**

Cílem výzkumu praktické části této práce je poukázat na roli emocí sociálního pracovníka s ohledem na kvalitu etického rozhodování. Proto bylo použito polostrukturovaných rozhovorů, které mají poukázat na:

- Časté emocionální zatížení při etickém rozhodování
- Způsob, jakým se sociální pracovníci vypořádávají s emočně a eticky náročnými rozhodnutími
- Vliv emocí na kvalitu etického rozhodování

#### **3.2. Metoda sběru dat**

Pro sběr dat byla využita kvalitativní metoda polostrukturovaného rozhovoru. Tato metoda byla zvolena z důvodu předejití jakéhokoliv nedorozumění v komunikaci. Díky ní, je možné si nechat od respondenta vysvětlit, jak byla jeho odpověď myšlena, nebo si ji nechat upřesnit. Dalším důvodem pro volbu polostrukturovaného rozhovoru je možnost kladení doplňujících otázek. Doplňující otázky mohou pak být při zpracování a analýze využity. Nevýhodou použité metody může být velké vybočení od struktury okruhů otázek, či kladení nesouvisejících doplňujících otázek, čímž by mohla narušena výpovědní hodnota výzkumu.<sup>76</sup> Tato metoda byla zvolena i proto, že „kvalitativní metody se užívají k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou

---

<sup>76</sup> Srov. MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu, s. 160-161.

jevů, o nichž toho ještě moc nevíme. Mohou být také použity k získání nových neotřelých názorů na jevy, o kterých už něco víme.“<sup>77</sup>

### **3.3. Popis výzkumného vzorku**

Skupina respondentů se skládá z 10 osob, z toho jsou 2 muži a 8 žen. Požadavkem pro jejich výběr byl pracovní poměr v sociálních službách na pozici sociálního pracovníka či pracovníka v sociálních službách. Dotazovaní působí v různých organizacích s různými cílovými skupinami. Veškerí vybraní respondenti souhlasili s použitím jejich výpovědí pro účely této bakalářské práce. Pro zachování jejich anonymity nebudou uvedena jejich jména a přesný věk.

### **3.4. Sběr dat a základní otázky**

Sběr dat probíhal v průběhu měsíce března roku 2021. Sběr dat (dále jen „rozhovor“) probíhal online v předem domluvený čas na předem domluvené komunikační platformě s možností videohovoru, nebo osobně na předem domluveném místě, povětšinou v kanceláři respondenta. Rozhovory s nimi probíhaly bezproblémově, respondenti byli vstřícní a sdílní. Rozhovor trval v časovém rozmezí od 20 do 30 minut (někteří dotazovaní se více zamýšleli či se rozhovořili, jiní byli struční). Pro každý dialog byla předem připravena osnova a okruhy otázek, v průběhu rozhovorů byla užitá struktura doplňována rozšiřujícími otázkami dle situace a potřeby. Do vyjádření respondentů, kteří reagovali obsírněji nebylo zasahováno.

Základní kladené otázky:

- Pohlaví, věk (orientačně), náboženské vyznání
- V jaké sociální službě respondent působí
- Pracovní pozice respondenta
- Jak dlouho respondent v sociálních službách působí
- Cílová skupina respondenta

---

<sup>77</sup> STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie, s. 11.

- Náplň práce respondenta
- Odhad trvání spolupráce s klientem
- Jak vnímá respondent etickou stránku sociální práce
- Rozhodování respondenta v jeho práci
- Vliv emocí na respondenta
- Vliv emocí na rozhodnutí v praxi
- Vypořádání se s emocemi v praxi
- Reflektuje respondent svá rozhodnutí
- Dochází ke změnám v respondentově praxi na základě získaných zkušeností ve směru emocí a etického rozhodování

### **3.5. Interpretace výsledků**

Rozhovory s respondenty byly nahrávány, následně byl audiozáznam přepsán pro snazší analýzu.

Pro analýzu získaných výzkumných dat byla užitá metoda otevřeného kódování, při kterém došlo k určení kategorií, tedy seskupení a shrnutí pojmů a následně byly tyto kategorie pojmenovány. Poté byly rozvinuty vlastnosti a dimenze odpovědí na zmíněné otázky, z čehož vyplynuly následující oblasti:

- Základní informace o respondentech
- Vnímání etické stránky sociální práce
- Emoce respondentů v praxi
- Vliv emocí na kvalitu etického rozhodování

#### **3.6.1. Základní informace o respondentech**

Tohoto výzkumu se zúčastnilo deset respondentů, ve složení osmi žen (dále jsou rozděleny, jako Ž1, až Ž8) a dvou mužů (dále jako M1 a M2). Všichni respondenti jsou v pracovním poměru v sociálních službách, tedy jsou sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách.

Ž1: 30-35 let, sociální pracovník, bez náboženského vyznání, působí v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, vedoucí sociálních služeb, v sociálních službách působí 5 let.

Ž2: 25-30 let, sociální pracovník, bez náboženského vyznání, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, ambulantní sociální služba, v sociálních službách působí necelý rok.

Ž3: 35-40 let, sociální pracovník, bez náboženského vyznání, sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, ambulantní a terénní sociální služba, v sociálních službách působí 18 let.

Ž4: 35-40 let, pracovník v sociálních službách, bez náboženského vyznání, služby se zaměřením na odbornou pomoc lidem s vážným duševním onemocněním, chráněné bydlení a terénní sociální službu, v sociálních službách působí 5 let.

Ž5: 35-40 let, sociální pracovník, vedoucí pozice, orgán sociálně-právní ochrany dětí, v sociálních službách působí 5 let.

Ž6: 40-45 let, sociální pracovník, vyznání: římskokatolická církev, služby se zaměřením na odbornou pomoc lidem s vážným duševním onemocněním, ambulantní a terénní služba, v sociálních službách působí 19 let.

Ž7: 30-35 let, sociální pracovník, bez náboženského vyznání, služby se zaměřením na odbornou pomoc lidem s vážným duševním onemocněním, ambulantní a terénní služby, v sociálních službách působí 8 let.

Ž8: 50-55 let, sociální pracovník, bez náboženského vyznání, služby se zaměřením na odbornou pomoc lidem s vážným duševním onemocněním, ambulantní a terénní sociální služba, v sociálních službách působí 21 let.

M1: 30-35 let, pracovník v sociálních službách, bez náboženského vyznání, sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, ambulantní a terénní sociální služba, vedoucí sociálních služeb, v sociálních službách působí 5 let.

M2: 40-45 let, sociální pracovník a psychoterapeut, bez náboženského vyznání, služby se zaměřením na odbornou pomoc lidem s vážným duševním onemocněním, ambulantní a terénní sociální služba, v sociálních službách působí 15 let.

### **3.6.2. Vnímání etické stránky sociální práce**

Tato podkapitola je věnována tématu, jak respondenti vnímají etickou stránku sociální práce.

Ž1: „... etickou stránku sociální práce vnímám hlavně skrz dilemata a přes střety zájmů, který dost často řeším...“

Ž2: „... určitě jí vnímám, hlavně proto, že chci mít čisté svědomí a chci každému co nejvíc pomoci a s tím etika souvisí... no a taky se jí snažím přenést na klienty...“

Ž3: „... ano uvědomuju si jí. Hlavně jako proces sebereflexe a reflexe, taky co může ovlivňovat můj vztah s klienty a na co je třeba si dávat pozor...“

Ž4: „... etika a etické kodexy by měly mít v sociální práci svoje místo... etika pomáhá pracovníkovi vnímat klienta jako člověka se všema složkami...“

Ž5: „... jo, etiku vnímám v práci hlavně dodržováním kodexu...“

Ž6: „... etika je mi tak nějak blízká a je pro sociální práci hodně důležitá, pracuju s člověkem, jako s jedincem, pracuju ani ne tak s klientem, ale prostě s člověkem...“

Ž7: „... ano, určitě je to pro sociální práci velice důležité...“

Ž8: „... ano, sociální práce by bez etické stránky nebyla dobrá, nešla by dělat dobře...“

M1: „... etickou stránku sociální práce vnímám jako nedílnou součást. Taky tak vnímám i etický problémy a dilemata...“

M2: „... Považuju etickou stránku za důležitou součást toho, snažím se, aby služby fungovaly víc na etických hodnotách, než na metodách...“

Všichni respondenti se shodují na zásadní pozici etiky v sociální práci, vnímají ji v podstatě jako základ pro sociální práci.

### **3.6.3. Emoce respondentů v praxi**

Tato kapitola se věnuje tématu emocí respondentů v praxi. Jak na ně emoce působí, kdy na ně působí více, či méně, jak s nimi pracují, jak dobře si je uvědomují, co pro ně znamenají.

Ž1: „... tak emoce mě určitě ovlivňují, jsem přece člověk. V práci se jim snažím nepodléhat, chci být objektivní. ...Vždycky se snažím emoce komunikovat. Je dobrý, aby klienti nebo spolupracovníci věděli, jak se cítím. ... a snažím se nerozhodovat

jenom na základě emocí, takže se vždycky snažím dát si pauzu a promyslet si to. Promyslet si, co na mě zrovna působí, jestli jsem naštvaná a proč, nebo vztekla a tak. Až potom se rozhoduju...“

Ž2: „... ano ovlivňují mě a pořád, ale snažím se, aby mě to neovlivňovalo při jednání a nemělo to špatný dopad... Přemýšlím nad nimi hodně zpětně a o samotě v klidu...“

Ž3: „... samozřejmě že mě emoce ovlivňují. Když jsou hodně intenzivní, pak se snažím o sebereflexi, nebo reflexi s kolegy... Intenzivní emoce mám tak 4x do roka, kdy to potřebuju řešit s kolegy v týmu... Když je situace právě emočně těžká, pak se ve volném čase klientům vyhýbám, abych se s nimi nepotkávala, protože vím, že musím přemýšlet a potřebuju chvílku odstup...“

Ž4: „... Jsem člověk a mám emoce, přece každý člověk má právo vyjadřovat svoje emoce a pocity, který zrovna prožívá. Emoce mi formují moje zkušenosti a taky náhled na věci... Práce s emocemi je základní dovednost každého pracovníka, přece každý pracovník má pečovat o svoje duševní zdraví, a to mu pak pomáhá koukat na věci víc objektivně... A pro práci s emocemi má pomáhat intervence a supervize, taky třeba kolegové, kteří nejsou v případě tolik angažovaní a můžou se na to podívat více z odstupu, víc objektivně... Emoce jsou se sociální práci hodně spojené...“

Ž5: „... ano, částečně mě emoce ovlivňují, někdy mě ovlivňují hodně, třeba při soudních jednáních...“

Ž6: „... emoce můžu řešit v rámci celého týmu, takže emoce můžu vyventilovat tak, abych se cítila dobře, stejně tak se supervizí, kde si můžu vylít emoce. Nedávám emoce s klientem, řeknu klientovi, jak se cítím, řeknu mu, že mám starost, že jeho chování mi třeba nedělá dobře, ale dávám mu zpětnou vazbu. „Silnější emoce si ošetřuji v rámci intervizí, nebo supervizí... Emoce můžou mít u různých klientů jinou váhu. Ale jsou věci, který mě už moc nepřekvapí a asi tím i sama sebe chráním... Hodně mi se zvládním pracovních emocí pomáhá opravdu dobré rozdělení pracovní a osobní sféry, protože doma nad tím s rodinou prostě nepřemýšlím... Víím, že emoce prožité v práci mě postupem času mění, nechávají mě růst a učí mě nad svou prací přemýšlet...“

Ž7: „... Když se mi objeví nejistota hnedka nevím, co dělat. Pak zvažuju různé varianty... Jak kdy emoce jsou, ale jsou momenty, kdy mám naprosto chladnou hlavu



a vím přesně, jak budu postupovat a emoce mě nepohlcejí... Prostě spíš rozhoduju rozumem. Emoce jsou, ale rozum je ten hlavní, snažím se, aby se emoce nedostávaly do popředí, popřípadě je řeším s týmem, s kolegy... Ale emoce se snažím prostě vnímat... Užívám nějaké postupy a záleží mi na profesionalitě, nenechám se emocemi pohltit tak, aby to mělo dopady... taky na práci s emocemi mám mechanismy, co mi pomáhají, třeba mi pomáhá sprcha, uvolní mě, taky mi hodně pomáhá, když na to nejsem sama...“

Ž8: „... emoce se snažím s klienty sdílet do té míry, že mu řeknu, co mě zrovna trápí, nebo co mě potěšilo, ale rozhodně není profesionální emocím podlehnout. Ty emoce můžou vysvětlit i můj postoj, proč, jak a co dělám... Když je na mě hodně emocí, zafunguje třeba rada kolegů, moje ověřené postupy, nebo probrání... Nejsem bez emoční, ale nemůžu dovolit pustit svoje emoce do práce s klientem... Hodně mi s emocema pomáhá i relaxace, uvolnění, sprcha, sport...“

M1: „... Myslím si, že mě emoce nějak ovlivňují vždycky. Taky záleží na situaci. ... V některých situacích tuším, že musím emoce držet na uzdě. Pak jsou situace, kdy tuším, že by mohly nějak prospět...“

M2: „... Některý situace, do kterých se dostáváme, jsou hodně emočně nabitý... V rámci emocí nám pomáhá supervize, taky naše psycholožka, která nabízí intervizi, aby nás emoce nevláčely, a že to téma je naše a netýká se to toho klienta... Abych s vlastníma emocema pracoval, používám teorie a nástroje z psychoterapie, kterou jsem studoval. Hodně proto používám mindfulness, všímavost pro práci s emocema...“

Všichni respondenti vnímají emoce jako důležitou součást člověka. Také si uvědomují, že je emoce mohou různě ovlivňovat. Také si jsou plně vědomi toho si, že by s emocemi měli umět vhodně pracovat a rozhodně jim nepodléhat. Také se shodli na prospěchu uvědomělých emocí a potřebě následující práce s nimi. Většinou dospívají k názoru, že správně uchopené emoce mohou být pro jejich práci prospěšné.

#### **3.6.4. Vliv emocí na kvalitu etického rozhodování**

Tato podkapitola se zabývá vlivem emocí na kvalitu etického rozhodování respondentů, zda jsou si vlivu emocí vědomi, zda s tímto vlivem pracují, zda vůbec a jak jejich emoce ovlivňují etická rozhodnutí.

Ž1: „... Já se snažím, aby moje emoce neměly špatnej dopad. Jsem člověk, emoce mám, ale snažím se nejednat pod jejich akutním tlakem... Emoce neschovávám, ale vím že by při rozhodování nemusely mít dobrej vliv... Když cítím nějakej větší tlak, tak se snažím situaci konzultovat s kolegy, nebo na poradách. Dobře se mi pracuje i s etickým kodexem, nebo standardy...“

Ž2: „... Emoce mě ovlivňují, ale snažím se, aby to nemělo špatnej dopad na klienty... Hodně nad nima přemýšlím zpětně, chci se s nima srovnat...“

Ž3: „... Vliv emocí na kvalitu rozhodnutí si uvědomuji. Snažím se nerozhodovat pod tlakem, nebo situaci a emoce konzultuju s kolegy, nebo na supervizi. Často se snažím pracovat i podle zápisu, kdy hodnotím situaci zpětně, ale neřídím se pocity, ale možnostmi, které jsem buď naplnila, nebo ne. Aby moje emoce neměly špatný vliv na rozhodnutí a klienty, tak nad nima hodně přemýšlím, nebo je prostě jdu řešit s kolegy...“

Ž4: „... Emoce formují naši práci, protože jsme pouze lidi. Emoce jsou pro sociální práci hodně důležité, ale pracovníkovy emoce by neměly mít negativní dopad na klienty. Proto je hodně důležité s emocema pracovat a umět je pojmenovat, být si jich vědom.“

Ž5: „... Emoce v sociální práci jsou, ale neměly by ovlivňovat výkon práce a její kvalitu, kvalitu rozhodnutí...“

Ž6: „... Emoce nemůžou narušovat moje rozhodnutí a práci. Prostě jsem jenom člověk a podávám zpětnou vazbu, že emocím rozumím a něco tak být prostě musí, ale jsem prostě profesionál a nemůže moje emoce ovlivnit rozhodnutí, to si musím ošetřit v rámci supervize, intervize, ale je jasný že emoce můžou člověka trochu nahlodávat...“

Ž7: „... Uvědomuju si, že se moje rozhodování netýká jenom mě, záleží na situacích. Emoce se snažím vždycky vnímat, vědět o nich, ale nenechat si jimi ovlivnit rozhodnutí, protože vím, jaký by mohly mít emoce dopad, ne vždy dobrý... Myslím, že moje emoce nemaj dopad na rozhodování, hlavně tím, že v týmu hodně mluvíme...“

Ž8: „... jako emoce asi rozhodujou, ale ta profesionalita převažuje. Při rozhodování a práci s klientem se jimi nenechám zavalit, nenechám se ovládnout...“

Přijde mi neprofesionální, kdybych měla na základě jen těch emocí jednat... Pokud to umím pojmenovat, tak v ten moment by se nemělo stát, aby to ovlivnilo rozhodnutí...“

M1: „... Vždy se snažím nad emocema přemýšlet. Uvědomuju si, že v některých situacích mohou emoce uškodit, ale jsou i chvíle, kdy můžou pomoci a jejich popis a projev může mít dobrý dopad...“

M2: „... Vliv emocí na rozhodnutí nevnímám vždycky jako nutně špatný, vlastně často to může být hodně dobrý rozhodnutí. Můžu cítit strach a nejít do situace, která by byla nebezpečná ... můžu emoce používat i v zájmu klienta. Emoce určitě zapojuju do rozhodování... Silný emoce můžou být emočně různý a já v rámci týmu propojuju různý pohledy, abysme došli v rámci klienta k co nejlepšímu rozhodnutí a řešení...“

Ohledně vlivu emocí na kvalitu etického rozhodování se respondenti shodují, že silné emoce mohou mít neblahý dopad na rozhodování a je třeba s nimi umět dobře zacházet, aby mohly být ku prospěchu. Dále se shodují na tom, že profesionál nemá emocím podléhat a dělat rozhodnutí na jejich základě bez použití rozumu. Pokud mají dojem, že emoce mohou do jejich rozhodnutí příliš zasáhnout, pak je třeba se uchýlit ke konzultaci s kolegy a supervizí, aby bylo možné dojít k co nejlepšímu rozhodnutí bez emočního tlaku. Respondenti jsou si rovněž vědomi, že emoce mohou narušovat kvalitu etického rozhodování. Přestože to nemusí být vždy jednoduché, všichni dotázaní se snaží dělat vše proto, aby kvalita etického rozhodnutí nebyla narušena prostřednictvím emocí.

## Diskuse

Cílem předkládané práce bylo poukázat na roli emocí z hlediska kvality etického rozhodování sociálního pracovníka. Záměrem bylo také poukázat na častou emoční zátěž sociálních pracovníků a od ní se odvíjející již tak složitá etická rozhodnutí. Z rozhovorů s respondenty vyplývá, že jsou si vědomi vlivu emocí na ně samotné, ale i na kvalitu jimi poskytovaných služeb a jejich etického rozhodování. Z rozhovorů s nimi je citelné jejich emoční zatížení, ovšem nejspíš díky tomu se učí s emocemi dobře zacházet. Většina respondentů byla sdílná, někteří kvůli osobní povaze spíše uzavření.

Empirická část byla zaměřena na hledání odpovědí ke čtyřem tematickým okruhům. Prvním okruhem bylo popsání respondenta z hlediska jeho osobnosti a jeho pracovní pozice. Druhým okruhem bylo uvědomění si etické stránky sociální práce. Následoval okruh zabývající se emocemi v praxi respondentů. Čtvrtým okruhem bylo téma vlivu emocí na kvalitu etického rozhodování v sociální práci. K těmto okruhům se vyjádřilo deset respondentů, kteří vnímají etiku jako základ sociální práce. Také si uvědomovali vliv emocí, snažili se nad tématy přemýšlet a co nejvíce mi přiblížit svůj názor a pohled na základě zkušeností z praxe. Veškerí respondenti zmínili, že se s emocemi snaží pracovat tak, aby nezasahovaly do etického rozhodování, jelikož tím by mohla být narušena kvalita poskytovaných služeb. Každý se svými emocemi pracuje trochu jinak. Ovšem většinově se dotazovaní shodují, že pokud cítí velké emoční zatížení, které by mohlo ovlivnit kvalitu jejich rozhodnutí, radí se se svými kolegy, snaží se o intervize či supervize. Sociální pracovníci si uvědomují svůj vliv a dopad svých rozhodnutí na klienta a jeho okolí, proto se snaží co nejlépe a racionálně pracovat, aby byla jejich etická rozhodnutí správná.

Většina respondentů dochází k závěru, že je pro ně podstatnou oporou pracovní tým. Týmová práce může pomoci nahlížet na emoce a případ klienta objektivně, probrat jeho případ s nadhledem. Zároveň může tým ohlídat dopad prožívaných emocí jak na etické rozhodnutí sociálního pracovníka, tak na klienta a jeho okolí. Respondenti se též

shodují na vlivu emocí na jejich osobní život. Z rozhovorů je patrné, že práce s emocemi a jejich vnímání se liší na podle zkušeností a doby působení v sociálních službách. Respondenti jsou ke svým emocím povětšinou velice vnímaví a uvědomují si, že jim mohou emoce při rozhodování pomáhat, přesto že jsou si vědomi jejich možných negativních vlivů při etického rozhodování. Z rozhovorů je také zřejmé, že pracovníci rozlišují velice silné emoce od umírněných a zpracovaných. Většinou docházeli k názoru, že silné emoce mohou mít spíš negativní dopad, naproti tomu zpracované a uvědomělé mají na kvalitu etického rozhodování v sociální práci dobrý vliv.

## ZÁVĚR

Cílem předkládané práce bylo poukázat na roli emocí z hlediska kvality etického rozhodování sociálního pracovníka prostřednictvím kvalitativního výzkumu. Dále má práce ukázat na časté emoční zatížení sociálních pracovníků či pracovníků v sociálních službách. V teoretické části jsem chtěla objasnit stěžejní pojmy propojením tematických odborných zdrojů. Ve výzkumné části jsem se zabývala odpověďmi respondentů vzhledem ke stanoveným oblastem tématu.

První kapitola práce je zaměřena na sociální práci a roli sociálního pracovníka v ní. Krátce uvádí téma sociálního práce, její historii, interdisciplinaritu, cílové skupiny a roli sociálního pracovníka s jeho etickým rozhodováním, které je součástí každodenní práce.

Ve druhé kapitole práce jde o teoretické zaměření na téma etického rozhodování a roli emocí v nich. V této kapitole se postupně analyzuje člověk jako morální bytost. Dále kapitola přibližuje etické požadavky na sociálního pracovníka, požadované hodnoty nejen pro sociální práci a morální rozhodování, svědomí a roli emocí v nich. Zde je také uvedeno, jak emoce mohou ovlivňovat hodnoty a rozhodování sociálního pracovníka.

Třetí kapitola na základě kvalitativního výzkumu přibližuje vliv emocí na kvalitu etického rozhodování sociálního pracovníka. Zároveň má tato kapitola poukázat na časté emoční zatížení sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Tato část práce vychází z polostrukturovaných rozhovorů, které byly kódovány a následně diskutovány. Cíl práce byl dosažen tím, že poukázal na roli emocí z hlediska kvality na etické rozhodování sociálního pracovníka. Respondenti se většinou shodli, že je emoce ovlivňují a že z profesního hlediska nesmí zasahovat do kvality rozhodnutí sociálního pracovníka. Ten se zároveň nesmí nechat emocemi unášet. Též respondenti sdílejí názor, že je důležité umět s emocemi zacházet tak, aby neměly negativní dopady na kvalitu etického rozhodování. Z výzkumu vyplynulo, že emoce ovlivňují kvalitu etického rozhodování sociálního pracovníka. Pouze sociální

pracovník ovlivní, do jaké míry na sebe nechá emoce působit a proniknout do svého etického rozhodování. Z hlediska odpovědí respondentů je možné soudit, že emoce sociální pracovníky ovlivňují. Sociální pracovníci jsou si vlivu vědomi a s emocemi pracují takovým způsobem, aby neměly negativní dopad na jejich etická rozhodnutí. Tato práce mi byla velkým přínosem z osobního hlediska, nejen co se týká teoretických poznatků, ale i z hlediska praktického, kde jsem se setkala s lidmi, kteří jsou svou prací naplňování, jejich zkušenosti a vědomosti z praxe mi byly velkým užitekem a novým vhledem do sociální práce.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- ADAMEC, Jiří. Psychologie morálky: právní podstata u Hanse Kelsena a fenomenologické vyústění u Edmunda Husserla a jejich aplikace v psychoterapii. Brno: Filosofický seminář-katedra teorie, 2010. ISBN 978-80-87234-20-4.
- ANZENBACHER, Arno. Úvod do etiky. Přeložil Karel ŠPRUNK. Praha: Academia, 2001, c1994. ISBN 80-200-0917-5.
- BUREŠ, Radim. *Základy etiky: učební text pro střední školy*. V Praze: S & M, 1991. ISBN 80-900096-5-4.
- GOLEMAN, Daniel. Emoční inteligence. Vyd. 2., (V nakl. Metafora 1.). Přeložil Markéta BÍLKOVÁ. V Praze: Metafora, 2011. ISBN 978-80-7359-334-6.
- JANKOVSKÝ, Jiří. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák-Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.
- MALÍK HOLASOVÁ, Věra. Kvalita v sociální práci a sociálních službách. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.
- MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
- MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.



- MÜHLPACHR, Pavel. Sociální práce. Brno: Masarykova univerzita, 2004.  
ISBN 80-210-3323-1.
- MUSIL, Libor. Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích.  
Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- NAKONEČNÝ, Milan. Lidské emoce. Praha: Academia, 2000. ISBN 80-200-0763-6.
- NEČASOVÁ, Mirka. Úvod do filozofie a etiky v sociální práci. Brno: Masarykova  
univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec. L'éthique et les travailleurs  
sociaux: éléments de réflexion et guide de délibération. Laval: Litho S.B., 2007.  
ISBN 13 978-2-920215-23-8.
- PODZIMEK, Michal. Principy morality: studijní texty. Liberec: Technická univerzita  
v Liberci, 2010. ISBN 978-80-7372-566-2.
- SOKOL, Jan. Etika a život: pokus o praktickou filosofii. Praha: Vyšehrad, 2010. ISBN  
978-80-7429-063-3.
- SOKOL, Jan. Malá filosofie člověka: a Slovník filosofických pojmů. 5., rozš. vyd.,  
(Ve Vyšehradu 3.). Praha: Vyšehrad, 2007. ISBN 978-80-7021-884-6.
- SOTONIAKOVÁ, Eva. Teorie a metody sociální práce. Ostrava: Ostravská univerzita  
v Ostravě, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-118-8.
- STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. Základy kvalitativního výzkumu: postupy  
a techniky metody zakotvené teorie. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN.  
ISBN isbn80-85834-60-x.
- ŠVANCARA, Josef. Emoce, city a motivace. Praha: SPN, 1979.
- THOMPSON, Mel. Přehled etiky. Praha: Portál, 2004. Filozofie (Portál).  
ISBN 80-7178-806-6.
- TUGENDHAT, Ernst. Přednášky o etice. Praha: Oikoymenh, 2004. Oikúmené  
(OIKOYMENH). ISBN 80-7298-086-6.

**Elektronické zdroje:**

HANUŠ, Petr. Kdo je sociální pracovník a proč by měl pomáhat. (online). SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNÁ PRÁCA. Č. 1. Roč. 2007. ISSN 1213-6204 (cit. 26.1.2020). Dostupné na: <https://socialniprace.cz/archiv-cisel/>.

Ministère des solidarités et de la santé. Commentaires. (online).

Définition du travail social. (cit. 10.3.2021). Dostupné na

[//issuu.com/ministere-solidarite/docs/commentaires-definition-travailsocial/1?ff](https://issuu.com/ministere-solidarite/docs/commentaires-definition-travailsocial/1?ff).

Ministère des solidarités et de la santé. Rapport adopté par la commission permanente du 23. février 2017. (online). Définition du travail social.

(cit. 10.3.2021). Dostupné na

[https://solidaritesante.gouv.fr/IMG/pdf/definition\\_du\\_travail\\_social-2.pdf](https://solidaritesante.gouv.fr/IMG/pdf/definition_du_travail_social-2.pdf).

MUSIL, Libor. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“.

(online) SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNÁ PRÁCA. Č. 2. Roč. 2008. ISSN 1213-6204 (cit. 26.1.2020). Dostupné na <https://socialniprace.cz/archiv-cisel/>.

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. Etický kodex sociálních pracovníků Společnosti sociálních pracovníků ČR ze dne 19. května 2006, [online]. 2006 (cit. 14.3.2021). Dostupné na

[http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf).

### **Legislativní dokumenty:**

Zákon č. 108/2006 Sb., mlčenlivost (zákon o sociálních službách), ve znění platném k 31.3.2006.

Zákon č. 108/2006 Sb., předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka (zákon o sociálních službách), ve znění platném k 31.3.2006.

## ABSTRAKT

KUPKOVÁ, K. A. Role emocí v etickém rozhodování sociálního pracovníka. České Budějovice 2021. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a sociální práce.

Vedoucí práce doc. Jindřich Šrajer, Dr. theol.

**Klíčová slova:** Role emocí v etickém rozhodování, sociální pracovník, emoce, etika, sociální služby, rozhodování.

Bakalářská práce se zabývá tématem role emocí v etickém rozhodování sociálního pracovníka. Teoretická část práce pojednává o sociální práci, roli sociálního pracovníka v ní, etice, morálce, emocích a etickém rozhodování. V praktické části je prezentován provedený kvalitativní výzkum. Práce s jeho výstupy chce dokladovat význam emocí v etickém rozhodování sociálního pracovníka.

## ABSTRACT

KUPKOVÁ, K. A. The role of emotions in a social worker's ethical decision. České Budějovice 2021. Bachelor Work. South Bohemian University in České Budějovice. Theological faculty. Department of ethics, psychology and social work.

**Key words:** the role of emotions in ethical decision, social worker, emotions, ethics, social work, making decision

The bachelor work is focused on the role of emotions in ethical decision of social worker. Theoretical part deals with social work, the role of social worker, ethics, emotions and ethical decision. Practical part shows qualitative research. Work with its outputs documents the meaning of emotions in ethical decision of social worker.