

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Dilemata mezi etikou a normami při rozhodování v sociální práci

Diplomová práce

Autor:	Radka Jouzová
Studijní program:	N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Forma studia:	prezenční
Vedoucí práce:	Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Hradec Králové, 2018



Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Zadání diplomové práce

Autor: Radka Jouzová
Studium: U16006
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Název diplomové práce: **Dilemata mezi etikou a normami při rozhodování v sociální práci**
Název diplomové práce AJ: Decision making dilemmas between ethic and norms in social work

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem diplomové práce bude zkoumat dilemata mezi etikou a normami při rozhodování sociálních pracovníků a jejich motivy jednání. V diplomové práci bude vypracován kvalitativní výzkum, pro který budou využita polostrukturovaná interview.

JANEBOVÁ, R. a kol. 2013. Příběhy sociálních pracovníků, kteří nemlčeli Popis prožívaných dilemat. Sociální práce/Sociálna práca, 13(4). Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/cas_vol13_iss4-150407093614.pdf JANEBOVÁ, R. a kol. 2015. Příběhy sociálních pracovníků, kteří nemlčeli Způsoby řešení dilemat. Sociální práce/Sociálna práca, 15(2). Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp2_2015_web-160707104822.pdf JANEBOVÁ, R. 2010. Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezavazuje odpovědnosti. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, (eds.) Z. Etika sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus. Přístup z: [https://phoenix.uhk.cz/cs-cz/fakulty-a-pracoviste/ustav-socialni-prace/eDokumenty/Documents/Sborn%C3%ADky%20z%20Hradeck%C3%BDch%20dn%C5%AF/Etika%20soci%C3%A1ln%C3%ADn%C3%ADn%C3%ADn%20pr%C3%A1ce.pdf](https://phoenix.uhk.cz/cs-cz/fakulty-a-pracoviste/ustav-socialni-prace/eDokumenty/Documents/Sborn%C3%ADky%20z%20Hradeck%C3%BDch%20dn%C5%AF/Etika%20soci%C3%A1ln%C3%ADn%C3%ADn%C3%ADn%C3%ADn%20pr%C3%A1ce.pdf)

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta
Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.
Oponent: doc. JUDr. Olga Sovová, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce: 27.4.2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod vedením vedoucí diplomové samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové

Radka Jouzová

Poděkování

Tímto chci poděkovat své vedoucí práce Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph.D. za ochotné a trpělivé vedení, věcné připomínky a investovaný čas do konzultací. Mé poděkování patří též Filipovi, za velkou podporu při psaní a za jeho zásobu kritických poznámek, které přispěly k úspěšnému dokončení této práce.

Abstrakt

JOUZOVÁ, Radka. Dilemata mezi etikou a normami při rozhodování v sociální práci. Hradec Králové, 2018, 88 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Filosofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Diplomová práce je zaměřena na dilemata mezi etikou a normami, která vznikají při rozhodování v sociální práci. Teoretická část se zabývá normami, kterými se sociální pracovníci a pracovnice řídí při výkonu své profese. Zaměřuje se na vznik dilemat mezi etikou a právem, na způsoby jejich řešení a na motivy jejich rozhodování. Dále je věnován prostor pojetí etiky v sociální práci a reflexi Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky. Empirická část práce se věnuje otázce, jaká konkrétní dilemata mezi etikou a normami sociální pracovníci řeší. Dále zkoumá motivy jednání, které pracovníci uvádějí jako podněty pro svá rozhodnutí, způsoby řešení těchto dilemat a návrhy respondentů na úpravu Etického kodexu, aby jim byl vhodnější oporou. Výzkum je prováděn kvalitativní metodou prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů.

Klíčová slova: sociální práce, dilema, právní normy, etika v sociální práci, etický kodex

Abstract

JOUZOVÁ, Radka. Decision making dilemmas between ethics and norms in social work. Hradec Králové, 2018, 88 p. Diploma Thesis. University of Hradec Králové, Philosophical Faculty, Institute of Social Work. Supervisor: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

The diploma thesis is focused on the dilemmas between ethics and norms, which arise during decision making in social work. The theoretical part deals with the norms, which are relevant for social workers in their profession. It aims at situations where the dilemmas between ethics and law arise, at the possibilities of their solutions and at the motives of the decisions made. It further examines the conception of ethics in social work and the code of ethics of social workers in the Czech Republic. The empirical part of the thesis attempts first to explore some of the specific dilemmas the social workers struggle with. It further examines the motives given by the social workers as the leading impulses in their decisions, the ways of solving those dilemmas and the suggestions of the respondents for advisable changes of the code of ethics that would make it better suitable for their needs. The research was conducted by the qualitative method using half-structured interviews.

Keywords: social work, dilemma, legal norm, ethics in social work, code of ethics

Obsah

Úvod.....	15
TEORETICKÁ ČÁST	
1.Normy při rozhodování v sociální práci.....	18
1.1 Právní normy v ČR.....	18
1.2 Pojetí práva v sociální práci.....	24
2.Etika v sociální práci.....	26
2.1Etický kodex sociálních pracovníků České republiky a jeho reflexe.....	27
3.Dilemata mezi etikou a právem.....	33
4.Způsoby řešení dilemat.....	35
4.1Motivy pro rozhodnutí dilemat.....	38
EMPIRICKÁ ČÁST	
5.Vymezení hlavního cíle a dílčích cílů.....	41
5.1Zdůvodnění volby výzkumné strategie.....	41
5.2Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek.....	42
5.3Zdůvodnění volby výzkumného vzorku a jeho charakteristika.....	43
5.4Průběh výzkumu.....	44
5.5 Způsob zpracování získaných údajů.....	46
5.6Etická a jiná rizika výzkumu.....	46
6.Interpretace dosažených výsledků výzkumu.....	48
6.1Dílčí cíl č. 1.....	48
6.2Dílčí cíl č. 2.....	58
6.3Dílčí cíl č. 3.....	62
6.4Dílčí cíl č. 4.....	67
6.5Shrnutí výzkumné části.....	72
7.Závěr a diskuse.....	79
Zdroje.....	81
Přílohy.....	P1

Úvod

Vybrané téma vytváří diskurz mezi právní a etickou rovinou v sociální práci. Stejně jako všichni občané se sociální pracovníci musí řídit platnými právními předpisy. Na druhou stranu se během své praxe někdy mohou dostat do hraniční situace, kdy se nějaká právní norma dostává do sporu s jejich vnitřními etickými principy, se kterými se ztotožňují a dle kterých vedou své jednání.

O toto téma se primárně zajímám proto, že jsem se během svých praxí několikrát setkala s jednáním sociálních pracovníků mimo stanovené normy. Domnívám se, že jde o závažný problém, i když sociální pracovníci překračují hranice proto, aby svému klientovi pomohli. Je samotné však pak jejich jednání často tíží a vzbuzuje v nich strach, že se o tom někdo dozví a oni přijdou o zaměstnání, nebo o svobodu. Z tohoto důvodu se domnívám, že je důležité o tomto tématu mluvit a nezavírat před ním oči – nedělat, že neexistuje.

Hlavním cílem práce je zjistit, jaká dilemata mezi etikou a normami řeší sociální pracovníci při rozhodování, jejich motivy jednání, způsoby řešení dilemat a jejich návrhy na úpravu Etického kodexu, aby jim byl vhodnější oporou. Dílčí cíle práce jsou stanoveny následovně. Zjistit jaká dilemata řeší sociální pracovníci mezi etikou a normami při rozhodování. Konkrétně popsat případy či situace, ve kterých sociální pracovníci jednali mimo normy a identifikovat právní a etické normy, které se dostávají do kolize. V neposlední řadě se budu zabývat tím, jak sociální pracovníci dilemata řeší. Budu zjišťovat jaké sociální pracovníci uvádí motivy pro svá rozhodnutí, zvláště při rozhodnutích jednat mimo normy, či při jednáních v rozporu s etikou. Nakonec budu zjišťovat jakou je etický kodex (Společnost sociálních pracovníků, 2006) oporou pro sociální pracovníky v řešení dilemat a jejich návrhy na jeho úpravu, aby se stal při řešení těchto dilemat vhodnější oporou.

Pravděpodobně by bylo naivní se domnívat, že je možné zcela zabránit tomu, aby se sociální pracovníci nikdy do dilematických situací nedostávali. Teoreticky by však mělo být možné sociální pracovníky a pracovnice více podpořit v tom, aby se rozhodování nebáli. To znamená poskytnout jim více jistot a vodítek, kterých by se

mohli držet a opřít se o ně v procesu rozhodování. Tím by se mohlo pomoci předcházet mnohým nepříjemnostem, kterým jsou sociální pracovníci a pracovníci vystavováni.

Práce bude rozdělena na dvě části – část teoretickou a část empirickou. Teoretická část je dále rozdělena do čtyřech hlavních kapitol a několika podkapitol.

První kapitola se bude zabývat normami při rozhodování v sociální práci. Zkoumá vybrané zákony a předpisy, kterými se sociální pracovníci musí řídit při výkonu svého poslání. Dále se pak bude věnovat pojetí práva a bude popisovat dva přístupy sociálních pracovníků k právu a etice. Druhá kapitola naváže na předchozí kapitolu a bude zaměřena na etiku v sociální práci. Vysvětlí, co je to etika a jak ovlivňuje jednání sociálních pracovníků. Rovněž se bude zabývat Etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky a jeho reflexí a přiblíží vybrané oddíly etického kodexu a pokusí se je reflektovat. Třetí kapitola teoretické části práce se bude zabývat samotnými dilematy mezi právem a etikou. Poslední kapitola bude zaměřena na způsoby řešení dilemat sociálních pracovníků. Nabídne několik teorií, které popisují možnosti sociálních pracovníků na řešení těchto dilemat. Motivy rozhodování jsou neoddelitelným a důležitým faktorem pro jednání člověka, proto se v rámci tohoto zkoumání budu zabývat i motivy pro učinění rozhodnutí dilematu.

Ráda bych dodala, že v rámci teoretické části práce budu používat střídání mužského a ženského rodu. Tedy budu používat termín sociální pracovník, ale i sociální pracovníce z důvodu udržení genderové korektnosti.

V části empirické bude proveden kvalitativní výzkum technikou výběru souboru „sněhové koule“, pomocí polostrukturovaných interview. V empirické části práce budou zařazeny kapitoly, které kromě vymezení hlavního cíle a dílčích cílů vysvětlí volbu výzkumné strategie a výzkumného vzorku, přiblíží průběh celého výzkumu a způsob jeho zpracování. Dále zmíní možná rizika výzkumu, na ně budou navazovat interpretace zjištěných výsledků výzkumu a jejich shrnutí.

Závěry práce mohou být využity k otevření tohoto tématu k širší diskuzi. Interpretace rozhovorů se sociálními pracovníky mohou poukázat na obtížné

situace, se kterými se pracovníci dnes a denně setkávají a na konkrétní problémy při jejich řešení.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Normy při rozhodování v sociální práci

V sociální práci je nutné řídit se pravidly. V této kapitole se budu věnovat hlavně psaným pravidlům (normám), které sociální pracovníky zavazují. Sociální pracovníci se stejně jako kdokoliv jiný musí řídit určitými pravidly. Tato pravidla regulují chování sociálních pracovníků, aby nemohli zneužívat svou vlastní moc a potlačovat tak práva klienta.

V praxi však může docházet i k opačné situaci. Chrání pak tato pravidla také sociálního pracovníka? Pomyslel někdo i na ty pracovníky, kteří se pohybují na hraně zákona, či jdou až za zákonnou hranici jen proto, aby klientovi pomohli, protože jim to radí jejich vlastní svědomí a morální hodnoty?

V této kapitole se zabývám vybranými normami, které zavazují sociální pracovníky. Snažím se poukázat na vybrané paragrafy, které se dle mého názoru mohou dostávat do kolize s etickým rozhodováním sociálního pracovníka. K některým těmto paragrafům uvádím příklady takových situací. To bude důležité pro následnou výzkumnou část diplomové práce, která bude zaměřena právě na tyto situace a jejich hlubší rozbor.

Sociální pracovník je vázán jednotlivými články v Ústavě ČR, v Listině základních práv a svobod, která se součástí Ústavy ČR, dále občanským zákoníkem, zákonem o sociálních službách a některými dalšími právními předpisy. Pokusím se zmínit ty nejdůležitější z nich.

1.1 Právní normy v ČR

1.1.1 Ústava ČR, Listina základních práv a svobod

Ústava České republiky obsahuje usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod (LZPS). LZPS nám garantuje základní lidská práva a svobody, jako je například právo na život a zaručení soukromí. Dále zaručuje, že nikdo nemůže být vystavován nuceným pracem (samozřejmě až na výjimky, které

jsou v zákoně uvedeny), každý má právo na zachování důstojnosti a dobré pověsti (pomluvy...). LZPS garantuje ochranu před zásahy do soukromí každého z nás. Dále garantuje ochranu obydlí, právo vlastnit majetek, zaručuje svobodu pohybu, myšlení, svědomí a náboženského vyznání. V kontextu sociální práce je důležité zmínit, že tato práva mohou být u některých jednotlivců omezena na základě zákonných podmínek a rozhodnutí soudu.

LZPS myslí i na rodinu, která spadá také pod ochranu státu, garantuje i ochranu rodičovských práv (i když i ty mohou být za některých okolností omezena). Každý člověk má právo na vzdělání a příznivé životní prostředí. Každý má právo na soudní ochranu – právo dovolávat se svých zákonných práv u soudu. Nikdo jiný než soud nemůže rozhodovat o vině a trestu (Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod České republiky).

LZPS je dokument, který všem zaručuje ochranu osobnosti i majetku. Z hlediska sociální práce je LZPS nejobecnější právní předpis, který se nevymezuje na sociální pracovníky a klienty. Nabízí ochranu každému z nás a zároveň stanovuje povinnosti, kterými se musíme řídit, abychom neomezovali práva nikoho jiného.

1.1.2 Občanský zákoník

Občanský zákoník je konkrétnější. Je možné tvrdit, že občanský zákoník pracuje či vychází ze zásad, které jsou stanoveny v Ústavě ČR. Vzhledem k tomu, že sociální pracovníci často obhajují práva svých klientů, měli by se v občanském zákoníku dobře orientovat. V občanském zákoníku najdeme odpovědi na otázky týkající se právnických osob a majetkových práv. Zde může sociální pracovník hledat odpovědi na situace, když se jeho klient dostane například do kolize s nějakým podvodem.

Každé odvětví sociální práce má svá specifika, proto i každý sociální pracovník při práci se svou cílovou skupinou bude nejčastěji využívat jinou část občanského zákoníku. Pracovnice oddělení sociální právní ochrany dětí se například nejvíce

zabývají rodinným právem, konkrétně opatrovnictvím dítěte, svěřením dítěte do péče, osvojením, poručenstvím či oddílem o ústavní výchově.

Blíže se zaměřím na omezení svéprávnosti u osoby s duševním onemocněním. Takový zásah do jednání osoby je jistě velmi omezující, což plyne už z názvu – **omezení svéprávnosti**. Takové omezení by vždy mělo být činěno v zájmu omezované osoby. Jde o její ochranu a je velmi pečlivě zvažováno.

Velmi častou otázkou je, zda na klienta, který je vážně duševně nemocný, nevyužít institut omezení svéprávnosti. Může se stát, že takový klient se o sebe není schopen postarat a nedokáže rozhodovat o sobě nebo o právních úkonech, čímž se může často dostat do bezvýchodné situace. Tímto příkladem chci poukázat na to, že omezení svéprávnosti nemusí být trestem, ale pomocí.

Problematiku ilustruji následujícím příkladem. Klienti s duševním onemocněním bývají často vystaveni nabídkám „velmi výhodných půjček“ od vypočítavých finančních poradců. Tyto klienti totiž mohou být velmi snadno ovlivnitelní. Klient pod vidinou získání peněz s výhodným úrokem půjčku ochotně podepíše a až později zjistí, že není schopen půjčku ze svých příjmů splácet. Klient se obrátí o pomoc na sociální pracovníci, která s ním začne problém řešit. Mnohdy se situace podchytí včas, takže lze od půjčky odstoupit, případně domluvit splátkový kalendář, nebo jiné řešení přizpůsobené možnostem klienta. Může se ale také stát, že klient přijde žádat o pomoc pozdě, až když už se utápí v dlužích. Pak je situace mnohem komplikovanější a klienti padají do rukou exekutorům, v horším případě dokonce vymahačům, a dluhy narůstají. Situace je pak pro klienta velmi náročná. Musí bojovat nejen se svou nemocí, ale také se svou finanční situací, která se může stát spouštěčem ataky nemoci. Co když ale takový klient po nějaké době jde a opět si půjčí peníze? Právě v tuto chvíli může být užitečný výše zmíněný institut omezení svéprávnosti, který občanský zákoník nabízí.

K omezení svéprávnosti lze přistoupit jen tehdy, existuje-li hrozba vážné újmy nemocného člověka. Omezení bude aplikováno v jeho zájmu, jako výše zmíněná pomoc. O omezení svéprávnosti může rozhodnout jedině soud, který posuzuje rozsah neschopnosti právně jednat s ohledem na závažnost onemocnění. Soud stanoví rozsah omezení klienta, tedy které úkony může činit sám a u kterých bude

nutný souhlas opatrovníka. V uvedeném příkladu může klienta omezit tak, že nebude mít možnost uzavírat smlouvy bez souhlasu opatrovníka. Soud rozhodne také o ustanovení opatrovníka, který na klienta bude dohlížet v záležitostech, při kterých bude nutné podepisovat smlouvy. Pokud klient podepíše nějakou smlouvu samostatně, bez vědomí a souhlasu opatrovníka, smlouva bude automaticky neplatná (Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 55–65).

Pro klienta, který je omezován na svéprávnosti, je situace jistě nepříjemná. Je možné, že sám klient toto omezení jako pomoc vnímat nebude. Zde vzniká prostor pro práci sociální pracovnice, která klientovi vše vysvětlí a pomůže mu postavit se k situaci zodpovědně.

Další právní záležitostí, se kterou jsem se setkala, je **nedobrovolná hospitalizace** klientů v psychiatrické nemocnici. Při tomto úkonu jde o velký zásah do integrity člověka. Ten dovoluje zákon realizovat pouze, pokud by člověk mohl být nebezpečný pro sebe či své okolí. Stejně jako v předchozím příkladu, i zde je tak člověk motivován jednat jen ve prospěch osoby, které se situace týká (v našem případě jde o klienta). K nedobrovolné hospitalizaci může dojít jen v případě, že o sobě klient není schopen sám rozhodovat. Pokud je člověk ve zdravotnickém zařízení držen bez jeho souhlasu, je nutné kontaktovat manžela/manželku, opatrovníka nebo jiného příbuzného a je nutné tuto skutečnost oznámit i soudu, který rozhodne, zda je hospitalizace opravdu nutná (Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 93–110).

Zde bude jako ukázkový příklad sloužit případ, kdy sociální pracovnice jede na smluvenou schůzku se svým duševně nemocným klientem domů. Chce zjistit, jak se klientovi daří a zda nepotřebuje s něčím pomoci. Sociální pracovnice přijede ke klientovi a klient odmítá otevřít dveře svého bytu. Je slovně agresivní, vyhrožuje, že pokud sociální pracovnice neodjede, tak si ublíží. Má zde sociální pracovnice respektovat právo na svobodné rozhodování o sobě samotném nijak nezakročít? Nebo je oprávněna zavolat záchranou službu s lékařem, aby rozhodl o hospitalizaci, nebo dokonce policii ČR, protože klient je zamčený u sebe doma?

1.1.3 Trestní zákoník

Z trestního zákoníku zmíním § 368, trestního zákoníku o **neoznámení trestného činu**. Tento paragraf se vztahuje na každého z nás, s výjimkou advokátů, duchovních a pracovníků, kteří pracují s oběťmi trestných činů (zde jde jen o trestný čin obchodování s lidmi a zbavení osobní svobody). Výjimka těchto osob z oznamovací povinnosti je zcela logická. Zamysleme se ale nad tím, jak povinnost oznamovací povinnosti může ohrožovat důvěryhodnost sociální práce.

Opět situaci představím na příkladu. Za sociální pracovníci přichází klient, se kterým pracovnice spolupracuje už několik let. Navázání vztahu s klientem bylo obtížné, klient dlouho pracovníci nedůvěřoval, nebylo pro něj lehké hovořit o osobních tématech. Nyní přichází s důvěrou a otevřeností za sociální pracovníci a svěřuje se, že ho jeho matka často zamyká v bytě. Zamyká ho třeba i na několik dní, nedovolí mu dojít si koupit potraviny. Když klienta přijde někdo navštívit, matka návštěvě sděluje, že není doma. To lze vyložit jako zbavování osobní svobody v § 170 trestního zákoníku a tento podléhá oznamovací povinnosti. Sociální pracovníci má v tuto chvíli povinnost skutečnost oznámit policejnímu orgánu nebo státnímu zástupci. Vraťme se ale k případu klienta. S ohledem na obtížné navazování a budování vztahu se sociální pracovníci je toto velký krok pro klienta, který nyní do pracovníci vkládá tu největší důvěru a svěřuje se jí. Jistě je to pro něj náročné. Může cítit velký stud za tuto situaci, ve které dominuje jeho vlastní matka a klient se jí není schopen vzepřít.

Z hlediska práva sociální pracovníci nemá váhat a trestný čin ihned oznámit. Co ale z profesního hlediska? Dle mého názoru, pokud by sociální práce čin nahlásila, ztratila by důvěru klienta. Ten by mohl zanevřít na veškeré sociální služby a už nikdy by o pomoc nepožádal a to by mohlo vést k psychickým obtížím. Sociální pracovníci by měly být schopny s klientem pracovat tak, aby klient pochopil závažnost situace, že se nemá za co stydět, a sám trestný čin oznámil. Taková práce s klientem ovšem vyžaduje čas a trpělivost. Domnívám se, že v tomto případě jsou sociální pracovníci často ve stejné situaci, jako osoby, které jsou z oznamovací povinnosti vyjmuty. Nutno podotknout, že za neoznámení trestného

činu hrozí každému z nás odnětí svobody až na 3 roky (Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník).

1.1.4 Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. definuje sociální služby, které v České republice existují, podmínky jejich poskytování, podmínky registrace sociální služby, financování, správní delikty vážící se na mlčenlivost sociálních pracovníků. Dále stanovuje předpoklady výkonu profese sociálního pracovníka.

Já se zaměřím na §100, který se týká mlčenlivosti. Sociální pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí o svých klientech. Tato povinnost přetrvává i po ukončení pracovního vztahu v organizaci. V rámci mlčenlivosti je uveden i odstavec, který umožňuje zcela anonymně používat údaje a informace k vědecké, publikační a vzdělávací činnosti. Díky výjimce o „poskytování“ informací si jsou sociální pracovníci schopni předávat vzájemné zkušenosti a kazuistiky. Díky nim je možné teoretické znalosti ověřovat v praxi, provádět modelové situace při vzdělávacích kurzech, supervizích atd. Prostřednictvím kazuistik je možné předávat informace o sociální práci společnosti, která není vždy dobře informovaná o různých oblastech sociálních služeb a práci sociálních pracovníků obecně (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

1.1.5 Metodiky

V sociální práci existuje mnoho dalších norem, dle kterých sociální pracovnice řídí své rozhodování. Mezi další takové normy lze zařadit například metodiky práce s klienty, které vytváří každá organizace „na míru“ svým klientům. Metodiky mohou vymezovat podmínky přijetí klienta do služby. Obsahují zpravidla služby, které mu mohou být poskytnuty a za jakých podmínek. Dále obvykle zpracovávají metody, kterými sociální pracovník s klienty pracuje a situace, kdy ukončit poskytování služby apod. Tyto metodiky musí každý zaměstnanec dané organizace respektovat. Z jejich nerespektování pravděpodobně nehrozí odnětí svobody, ale „pouze“ možná ztráta zaměstnání.

Je nutné si uvědomit, že je v pravomoci sociálního pracovníka, aby sám rozhodl, jak se ke konkrétní situaci klienta postaví. Pokud se rozhodne pro porušení právní normy, musí být připraven nést zodpovědnost za své rozhodnutí (Janebová, 2010).

Mattison (2000) uvádí, že v sociálních službách by měli o stejném případě různí sociální pracovníci rozhodnout stejně, aby byla služba konzistentní a byla dodržena sociální spravedlnost. Nelze službu poskytovat tím způsobem, aby se mohlo stát, že klient bude mít na sociálního pracovníka „štěstí“ nebo „smůlu“.

1.2 Pojetí práva v sociální práci

„Samotný Kodex¹ tedy v úvodu deklaruje podřízenost výkonu profese sociální práce právu“ (Janebová, 2010). Janebová v tomto článku „Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbavuje odpovědnosti“ popisuje dva možné přístupy k právu v profesi sociální práce.

Prvním z nich je „nadvláda práva nad etikou“ (Janebová, 2010). V něm dochází k velkému až přehnanému důrazu na dodržování zákonů. Existují zde snahy o doslovné výklady práva. Tento přístup neřeší, zda je obsah právních norem správný. Východisko zde můžeme najít v právní dogmatice, která považuje právo za soubor psaných pravidel, která jsou vymahatelná a sankcionovatelná mocí státu. Zřejmou nevýhodou je odpírání podpory kreativním pracovníkům, kteří jsou schopni vytvořit si na věc jasný názor a přemýšlet o praktickém využití daných norem. Není zde prostor pro etické rozhodování sociálního pracovníka, tudíž by zde neměl být prostor ani pro vznik dilemat, protože pracovník se řídí jen a pouze právem.

Druhým přístupem je „nadvláda etiky konkrétního pracovníka nad právem“. Zde je zřejmá priorita etického rozhodování, kde je právo bráno jen jako pomocník při podložení rozhodnutí. Braye a Preston-Shoot přichází s třetí možností, ve které má být role práva v sociální práci vnímána více dialekticky. Janebová (2010) popisuje tento vztah jako takový, který by měl při rozhodování vycházet

1 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

z konkrétní situace. V sociální práci je nutné zvažovat aspekt situace z hlediska etického i právního (Braye a Preston-Shoot In: Janebová, 2010).

Mattison (2000) popisuje, že se zvyšováním počtu stížností na sociální pracovníky roste i potřeba více právně vzdělávat sociální pracovníky. Z toho vyplývá, že pomáhající jsou velmi zranitelní, když neznají právní předpisy. To způsobuje jejich nejistotu a může to být důvodem k tomu, že sociální pracovník ze strachu raději v konkrétním případě nijak nezasáhne.

Mattison dále ale rovněž uvádí, že sociální pracovníci obvykle své právní povinnosti znají. Zpravidla se je rozhodnou porušit, jen pokud se domnívají, že porušení práva je cestou k dosažení vyššího dobra, které reprezentuje etické rozhodnutí (Mattison, 2000).

2. Etika v sociální práci

S ohledem na cíle diplomové práce a pro pochopení širších souvislostí je důležité zmínit, co je to etika a jak zasahuje do sociální práce. V této kapitole se zaměřím na to, jakou roli hraje morálka člověka v jeho rozhodování a následných činech. Pochopení tohoto procesu je stěžejní, protože morálními hodnotami se budu dále zabývat ve výzkumné části této práce. V následující podkapitole budou popsány části Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky, které jsou relevantní k tomuto tématu. Tato podkapitola je důležitá ve vztahu teoretické části a části výzkumné, protože sociální pracovníci budou sdělovat své názory a popisovat situace, ve kterých jim tento kodex byl nápomocen, či nikoliv.

Pojem „etika“ vznikl z řeckého slova „ethos“, který v překladu znamená „mrv“ nebo „zvyk“. Jde o nauku, která se zabývá chováním ve společnosti. Předmětem etiky jako vědy je morálka, která hodnotí lidské jednání (Jankovský, 2003, s. 21-22). Machovec ve své knize uvádí, že již Sókratés morálku označil za varovné svědomí v člověku. Morálka člověku napovídá, co by neměl dělat, ale neříká, co by dělat měl (Machovec, 1993, s. 88). Má hodnotící funkci, která porovnává dobré a zlé chování se svědomím. Morální jednání jedince je takové, které je shodné s jeho svědomím.

Svědomí člověku umožňuje hodnotit své činy. Je vytvářeno během života procesem výchovy a vzdělávání. Morálku lze posuzovat výhradně „zvenčí“ a to prostřednictvím dodržování stanovených norem. Aby byl jedinec schopen dodržovat zmíněné normy, je třeba posilovat jeho morální vědomí již od útlého věku výchovou.

Jankovský rozděluje morálku na heteronomní, nebo-li přejatou. Tu jedinec přebírá jako první od svých rodičů. Později si vytváří vlastní morálku, která je nazývána autonomní. Každý člověk si však nemusí nutně vytvořit autonomní morálku. Pokud se autonomní morálka u jedince nevytvoří, je to ukazatelem, že si jedinec není schopen vytvořit vlastní názor na různé problémy. Jedná pouze dle nařízení, což může být pohodlné, protože takové jednání nevyžaduje odpovědnost za činy (Jankovský, 2003, s. 24–34).

Z hlediska etiky sociální práce jako profesionální služby je třeba si uvědomit, že sociální pracovníci vystupují jako prostředníci mezi společností a klientem. Sociální pracovník je vnímán jako zastupitel společnosti, protože stojí na straně státu. Z tohoto důvodu je nucen dodržovat normy. To může komplikovat navazování a udržování vztahu s klienty, kteří sociální pracovníky vidí jako osoby, které disponují mocí. Úlehla (1999) uvádí příklady důvodů, proč je sociální pracovník považován za mocného (Úlehla, 1999, s. 114): „*Je zástupce státu. Je představitel většiny. Reprezentuje většinovou kulturu. Představuje kritéria normality. Rozhoduje o občanských právech klienta.*“

Je proto důležité klienta ujistit, že veškeré kroky, které budou podnikány v jeho případě, budou podniknuty společně. Nikdy by vztah neměl fungovat tak, že sociální pracovník něco rozhodne a klient se rozhodnutím musí řídit. Vždy musí být respektován názor a rozhodnutí klienta samotného. Klient o tom musí být ujištěn, aby mohl být eliminován jeho strach z moci sociálního pracovníka (Úlehla, 1999).

2.1 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky a jeho reflexe

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky byl vytvořen v roce již 1995. V roce 2006 proběhla jeho inovace Společností sociálních pracovníků. Je rozdělen do dvou částí. První část je zaměřena na etické zásady a pravidla etického chování sociálních pracovníků. Tyto pravidla popisují vztah sociálních pracovníků ke klientům, k zaměstnavateli, ke kolegům, k jejich odbornosti a ke společnosti obecně. Ve druhé části jsou vymezeny možné etické problémy a postupy jejich řešení. (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006)

Etický kodex existuje proto, aby nedocházelo ke zneužití moci a privilegií sociálních pracovníků. Reguluje jednání členů profesní asociace – Společností sociálních pracovníků (Nečasová, In: Matoušek, 2003, s. 41).

Etický kodex má zavazující charakter pro členy Společnosti sociálních pracovníků České republiky. Pro ostatní sociální pracovníky má pomocný, doporučující charakter. (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2016)

V sociální práci nás zajímá tzv. profesní etika, která prostřednictvím formálních ustanovení (Jankovský, 2003, s. 23), v našem případě prostřednictvím Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky, doporučuje „předpisové jednání“ sociálních pracovníků vůči klientům, společnosti, zaměstnavateli, ke kolegům a ke svému povolání.

Níže popíši části etického kodexu, jak je vnímám a chápu. Budu se snažit vybrané části kodexu okomentovat, případně doplnit o zkušenosti z praxe. Budu se zabývat jen vybranými částmi Etického kodexu, které jsou relevantní vzhledem k tématu diplomové práce.

Bod „Etické zásady“, popisuje obecné zásady, kterými se má sociální pracovník řídit ve výkonu své profese. Poukazuje na principy a hodnoty sociální práce jako je demokracie, sociální spravedlnost a dodržování lidských práv. Pro sociálního pracovníka je stěžejní Ústava ČR, Listina základních práv a svobod a Všeobecná deklarace lidských práv. Etické zásady stanovují, že sociální pracovník musí respektovat jedinečnost každého člověka. Sociální pracovník má respektovat právo každého na seberealizaci, avšak jen do takové míry, kdy nedochází k omezování práv jiných osob. Sociální pracovník má pomáhat k rozvoji jednotlivců, skupin i komunit. Měl by dávat přednost profesionálnímu chování, před soukromými zájmy (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006).

Druhým bodem v první části Etického kodexu sociálních pracovníků ČR jsou „Pravidla etického chování pracovníka“ ve vztahu k lidem v jeho okolí. Sociální pracovník se zde zavazuje k tomu, že své klienty bude podporovat k uvědomění své odpovědnosti, bude chránit jejich důstojnost a lidská práva. Svou pomoc a podporu poskytuje všem klientům bez výjimky. Zaměřuje se na silné stránky klientů, čímž podporuje jejich sebevědomí. Sociální pracovník má chránit klientovo právo na soukromí. Nesmí poskytnout žádné informace o klientovi bez jeho souhlasu. Zde ale existuje výjimka, jedná-li se o osoby, které nemají plnou způsobilost k právním úkonům, nebo jsou-li v ohrožení jiné osoby. Další výjimkou jsou situace, kdy

právní předpisy dovoluují nahlížet do spisů, např. u orgánů činných v trestním řízení (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006).

Pokud není sociální pracovník schopen s klientem pracovat, protože naráží na svá omezení, má předat klientovi informace o jiné nebo návazné pomoci (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006). Pod pojmem „svá omezení“ si můžeme představit následující příklad. Sociální pracovnice má vlastní zkušenost s problémem, se kterým klient přichází. Ten ji zasáhl ji to natolik, že si uvědomuje, že není schopna klientovi poskytnout profesionální pomoc. Dané téma je pro ni totiž příliš citlivé.

Dle mého názoru je v takové situaci naprosto v pořádku odkázat klienta na jinou sociální pracovníci. To, že sociální pracovník vnímá své limity a je schopen vnímat sám sebe, vidím jako nezbytnou součást výkonu sociální práce. Sociální pracovník je tak schopen sebereflexe.

V bodě etického kodexu, který se týká vztahu sociálního pracovníka a jeho vztahu ke společnosti je stanovena povinnost upozorňovat na situace, ve kterých dochází, nebo došlo k porušení zákona. Sociální pracovníci by měli usilovat o dosahování sociální spravedlnosti prostřednictvím snahy o změny zákonů a ovlivňováním politiky. S tím souvisí i povinnost poukazovat na mezery v rozdělování zdrojů potřebným a jim pomáhat k čerpání těchto zdrojů. Nemusí se jednat jen o materiální zdroje, ale také o příležitosti a možnosti, jejichž získání může vést k lepší kvalitě života potřebných (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006).

„Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.“ (Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, 2006).

Jak můžeme vidět, etický kodex připouští možnost konfliktu rozhodnutí, které učiní a dle kterých řídí své jednání. Kde ale nalezneme nějakou podporu či metodiku, jak takové konfliktní situace řešit, případně, jak jim předejít? Nechává tedy etický kodex sociálním pracovnícím „volnou ruku“ v rozhodování dilemat?

Část etických problémových okruhů říká: „Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.“ (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006)

Pro tuto diplomovou práci jsou nejdůležitější ty body, které stanovují základní etické problémy.

Prvním z nich je ten, že sociální pracovník musí hodnotit, kdy je vhodné nějakým způsobem zasahovat do života klienta. Musí hodnotit každou situaci a každý případ zvlášť (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006). Neexistuje tedy žádný „návod jak se zachovat když“, protože v sociální práci vycházíme z toho, že každý klient je jedinečný. Jeho potřeby jsou individuální.

Další etické problémové okruhy se zabývají tím, kterým z klientů udělit prioritu před ostatními a kolik pomoci poskytnout, aby tato pomoc mohla vést ke změně postojů, názorů a hlavně převzetí odpovědnosti klienta za svůj život (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006).

Dle čeho se má sociální pracovník rozhodnout? Jsou nějaká vodítka v metodikách organizací? Když se sociální pracovník rozhodne dle svého morálního přesvědčení, hodnot a svědomí, nemělo by to být uvedeno v etickém kodexu také? Že takové rozhodnutí na základě lidskosti je možné? Etický kodex toto nepřímo říká, ale stanoveno to nikde není. Když se sociální pracovník rozhodne pro jednání, které má pozitivní dopady na klienta i společnost, je to v pořádku. Pokud však jeho rozhodnutí nemá šťastný konec, může být sociální pracovník osočován, že neměl pravomoc jednat nebo že se rozhodl špatně.

V etickém kodexu dále můžeme nalézt některé příklady problémových situací, které si nárokují etické vyhodnocení situace a učinění rozhodnutí sociálního pracovníka. Jedná se o určité konfliktní situace. Etický kodex nabízí výčet několika

konfliktních situací, které mohou nastat. Může jít o konflikt zájmů pracovníka a klienta, konflikt klienta s jiným člověkem, konflikt klienta s některou z institucí či organizací. Etický kodex nezapomíná ani na možný konflikt zájmů klienta a společnosti a nesoulad názorů zaměstnavatele a samotného sociálního pracovníka (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006).

Dále je v etickém kodexu stanoveno, že „*Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka, který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.*“ (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006).

Zde je zmínka o kontrolní a pomocné roli sociálního pracovníka. Sociální pracovník vystupuje v obou těchto rolích a hledá mezi nimi rovnováhu. Ovšem kde je rovnováha mezi uplatňováním těchto rolí není zcela jasné, protože každý sociální pracovník upřednostňuje jiný způsob práce s klientem. Stejně tak hraje roli přístup a charakter klienta k řešení své situace.

V posledním bodě etického kodexu můžeme nalézt doporučení k tomu, jak postupovat při řešení etických problémů. Závažné etické problémy mají být diskutovány a řešeny sociálními pracovníky prostřednictvím Společnosti sociálních pracovníků České republiky. Sociální pracovník se může rozhodnout pro diskusi a konzultaci vzniklého problému se svými kolegy, nebo jinými odborníky, případně k jednání přizvat i účastníky, kterých se problém týká (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006).

Tento bod lze chápat jako podporu. Připouští, že sociální pracovník může být vystaven dilematické situaci, která pro něj může být obtížná. Například si není jist všemi možnostmi, které má k dispozici k vyřešení případu, nebo vyžaduje konzultaci, či schválení navrhovaného postupu řešení se svými kolegy či nadřízeným. Tento bod tedy napovídá, že sociální pracovníci nemusí „být na vše sami“ a je naprosto relevantní požádat o pomoc či radu své kolegy.

Mohl by tedy etický kodex být konkrétnější? Měl by být doplněn o odkazy na konkrétní řešení etických problémů či dilemat? Je to vůbec možné? Nebo je etický kodex naopak stavěn tak, aby dal sociálním pracovníkům volnost v rozhodování

a řešení problémů? Odpověď na tuto otázku můžeme částečně nalézt u Nečasové (2003), která odkazuje na poznatky Robison a Reese, kteří tvrdí, že „*kodeks obsahuje základní hodnoty profese. Dává se tak veřejnosti najevo, že pro sociální pracovníky jsou etické implikace při práci s těmi, kterým slouží, důležité. Veřejnost, ale i zájemci o sociální práci, si tak ozřejmí poslání profese i to, jak pracovníci chápou sami sebe. Co však v kodexu nenajdou, je vedení ve specifických problematických situacích, kde se detaily liší případ od případu. Kodeks nemůže být přesnou kuchařkou, podle níž by sociální pracovník bezmyšlenkovitě jednal a neměl by pak prostor pro vlastní úsudek a rozhodování a etická dimenze by se z jeho jednání nutně vytratila.*“ (Nečasová In: Matoušek, 2003)

Úlehla (1999) tvrdí, že „*Etiku práce není možné vymezit nějakým kodeksem. Respektive kodexy jsou užitečné k prvnímu seznámení a k prvnímu nahlédnutí do problematiky etického hodnocení práce. Etický kodeks je užitečný, ale zjednodušující model. Do profesionální práce se ovšem promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem.*“ (Úlehla, 1999, s. 114).

3. Dilemata mezi etikou a právem

Tato kapitola pojednává o vzniku dilematických situací mezi právem a etikou. Měla by být hlavní kapitolou teoretické části diplomové práce. Paradoxně však není nejdelší. Proč tomu tak je? Domnívám se, že je velice důležité vysvětlit, co je vlastně dilema a jak může vzniknout. Je však zapotřebí si uvědomit, že se vznikem samotného dilematu je spojena řada dalších faktorů jako je například etika jedince, etika v sociální práci, vlastní motivace jedince, zkušenosti ad. Tyto faktory ovlivňují nejen vznik samotného dilematu, ale také motivaci k řešení a následné činy. Vše se vším souvisí. Tato kapitola má sloužit jako pomoc k uvědomění, jako pomyslný základ něčeho, na čem se později bude stavět v konkrétních situacích. Tato kapitola nutí k zamyšlení a uvědomění si vlastních hodnot a priorit ve chvíli, kdy nějaké dilema identifikujeme.

Dilema přichází ve chvíli, kdy si uvědomíme, že existují dvě možnosti rozhodnutí. Kterou zvolíme a z jakého důvodu?

„Dilema je tísnivá situace, kdy se musíme rozhodovat mezi dvěma možnostmi. Obě možnosti obsahují cosi negativního...“ (Heidbring, 1997, s. 70).

Etika vyžaduje vlastní rozhodnutí. Naopak někdy možná právě strach z učinění vlastního rozhodnutí (dle morálních norem) může být motivem k jednání v souladu s právem. Protože takové rozhodnutí vyžaduje odhodlanost k tomu nést odpovědnost za vlastní jednání. Velkou roli zde hraje strach z toho, co bude následovat, pokud nebudu jednat v souladu s právem. Nabízí se otázka, zda je špatně, aby sociální pracovníci vždy jednali dle právních norem? Domnívám se, že nelze říci, jestli je jednání sociálních pracovníků a pracovníků „špatné“, stejně jak jako nelze říci jestli je dobré ponechávat právo až na „druhé koleji“ za etickým rozhodnutím. Každý klient přichází s jedinečným příběhem a ten vyžaduje individuální přístup sociálních pracovníků. Kdo podpoří sociální pracovníky, kteří jednají eticky dle svých morálních hodnot? Kdo se za sociální pracovníky postaví, pokud bude vystavena trestu za jednání mimo právní normu, avšak se zachováním etických hodnot, tedy lidskosti?

Je nutné si existenci dilemat mezi právem a etikou připustit. Obrátit na toto téma pozornost odborníků, nezavírat před ním oči a začít se jím zabývat. Jak jinak bychom měli podpořit sociální pracovníky v tom, aby si byli jisti sami sebou a nebáli se činit rozhodnutí ze strachu z odsouzení či ztrátou zaměstnání?

4. Způsoby řešení dilemat

Považuji za velice důležité zabývat se způsoby řešení dilemat a jejich motivy. Motivy jednání jsou „ukazatele“ osobnosti a vlastních hodnot. Osobnost každého z nás se promítá i do pomoci druhým. Ve výzkumné části diplomové práce budu zkoumat konkrétní motivy jednání sociálních pracovníc a pracovníků. Z toho důvodu je vhodné obecně nastínit způsoby řešení dilemat i jejich možné motivy zde v teoretické části práce.

V rozhodování dále hraje důležitou roli morálka jedince, která je hybnou silou lidského chování. Morálka člověka nutí k činům, o kterých si jedinec myslí, že jsou správné bez ohledu na získání osobního prospěchu (Levická, 2014).

K identifikovanému dilematu se musí sociální pracovníce postavit. Musí rozhodnout, jak jej bude řešit. Není možné, aby si řekla, že je rozhodování situace moc náročné, tudíž od rozhodnutí „dá ruce pryč“. Sociální pracovníce jsou však někdy tlačeny k učinění rozhodnutí, které způsobí, že nesprávně zasáhla, nebo nesprávně nezasáhla (Navrátil, Janebová, 2010, s. 133–137).

K rozhodnutí situace dojde v každém případě. Ať už půjde o eticky správné rozhodnutí, o rozhodnutí právně v pořádku, o rozhodnutí mimo jakoukoliv normu či pravidla organizace, nebo o nečinné přehlížení situace. Sociální pracovník se vždy musí rozhodnout. Dokonce i k nezakročení je nutné se rozhodnout.

Musil se domnívá, že některé organizace jsou v řešení dilematických situací nakloněny spíše vyvarování se jakéhokoliv zásahu. Tyto organizace se řídí rčením, že kdo nic nedělá, nic nezkazí. Nečinně přihlížet, tedy nezasáhnout, totiž lidově řečeno nic nestojí. Naopak špatné rozhodnutí dilematu může vést k velmi bouřlivé reakci (Musil, 2004, s. 137–148).

Sandel (2015) ve své knize uvádí k tomuto tématu příklad neovladatelné tramvaje. Představte si, že jste řidičem tramvaje, která se řítí na 5 dělníků. Tramvaj nelze zastavit, brzdy nefungují. Pokud nezastavíte, všichni dělníci zemřou. Všimnete si, že tramvaj lze přehozením výhybky odklonit na vedlejší kolej, kde se nachází dělník jen jeden. Stojíte tedy před rozhodnutím, zda zabít jednoho člověka

místo pěti. Většině lidí se v tomto případě jeví možnost zabít jen jednoho dělníka místo pěti jako správná věc.

Sandel dále situaci lehce změní. Tentokrát jste přihlížejíci, stojíte na mostu nad tratí a tramvaj se opět řítí na 5 dělníků (zde není žádná vedlejší kolej). Jako přihlížejíci cítíte bezmoc, ale na poslední chvíli si všimnete velkého silného člověka. Pokud byste ho shodili na koleje, tramvaj se tím zastaví a všech pět dělníků bude zachráněno. Je tedy správné ho shodit? V tomto případě většina lidí odpoví, že by muze z mostu neshodili přesto, že by tím zachránili pět lidí.

V prvním případě jste v situaci, kdy tramvaj sami řídíte (Sandel, 2015, s. 30-33). To znamená v aktivní roli. Musíte tedy konat v každém případě. Ve druhém případě figurujete jen jako přihlížejíci, tedy v pasivní roli. V takové situaci budete mít nutkání nevystupovat z role pozorovatele. Podobně pro sociálního pracovníka může být jednodušší nechat věci tak jak jsou, zvláště pokud si není jistý tím, jak by měl dilema rozhodnout.

Mohou však nastat situace, ve kterých je nutné pečlivě zvážit, zda narušit vztah s klientem, ztratit jeho důvěru a jednat v souladu s právem. V tu chvíli sociální pracovník zvažuje možnost rozhodnutí dilematu a tou je výše zmíněné „špatné zakročení“, které může mít katastrofické důsledky. Špatným zakročením mám na mysli zakročení ve prospěch klienta proti právním normám. Z takového zakročení může mít sociální pracovník velký problém. Od konfliktů s rodinou klienta, která s takovým řešením situace nemusí nesouhlasit, přes zaměstnavatele, v jehož zájmu je, aby zaměstnanci jednali v souladu s právními normami, přes medializaci případu, což může znamenat konec kariéry v sociální práci. Stejně špatné může být řešení druhé a tím je „nezakročení“. Zavírat oči před problémem, aby sociální pracovnice nemusela stát před obtížným rozhodnutím, je jistě lákavá možnost. Sociální pracovnice se tak vyhne kárání, že učinila špatné rozhodnutí, za které bude muset nést zodpovědnost. Může tedy docházet k „nezakročení“ docházet častěji, než k špatným rozhodnutím právě díky tomu, že z nezasažení mohou být vyvozeny méně devastující tresty pro sociální pracovníky?

Doel a kol. (2010) rozlišuje dva typy pracovníků. Prvním typem jsou ti, kteří mají jasně vymezené hranice toho, co je špatné a co je správné. Lidé patřící do této

skupiny mají jasně rozdělené morální principy. Druhý typ lidí nemá jasně vymezené hranice mezi tím, co je dobré a špatné. Hranice mezi dobrým a špatným je pro ně diskutabilní a nejasná. Tuto hranici vnímají jako šedou zónu, která se může měnit. Tito lidé v praxi hranice možná překračují, ale jedině ve snaze pomoci.

„Přesto že dilema zda zasáhnout, či nezasáhnout je běžnou součástí sociální práce, v literatuře se o něm píše zejména tehdy, ocitne-li se sociální pracovník před soudem nebo před kárnou komisí.“ (Musil, 2004, s. 139).

Musil a Nečasová (2008) nabízí tři možnosti zvládnání dilemat. První z možností je dilema přijmout. Jenže přijetí dilematu není tak jednoduché, je potřeba ho přijmout se vším, co může přinést. Často přináší trápení, se kterým se sociální pracovník musí nějak vyrovnat. Druhou možností zvládnutí dilematu je jeho obcházení. Obcházení spočívá úniku před učiněním těžkého rozhodnutí. Představa, že člověk musí učinit náročné rozhodnutí v něm vyvolá nepříjemné pocity a tyto pocity ústí až ve velkou psychickou zátěž jedince. Při zvolení této strategie, tedy obcházení dilematu, člověk riskuje, že se mu dilematická situace v budoucnu znovu připomene, ať už prožitím podobné situace, bezděčným připomenutím kolegů, nebo cíleným vybavením situace, které může způsobit onu psychickou zátěž. Poslední nabízenou možností je snaha o změnu nesourodých pracovních podmínek. U této možnosti je patrná snaha o systémové řešení a o udržení vlastních morálních hodnot. Je zde motivace ke změně pracovních podmínek. Tyto pracovní podmínky se mají změnit tak, aby nemohly bránit jednání dle vlastních morálních hodnot. Tedy sociální pracovník modifikuje podmínky za kterých probíhá zvládnání dilematické situace tak, aby zachoval své morální hodnoty, které jsou pro něj důležité (Šrajer, Musil (eds.), 2008, s. 93–99).

V rozhodování dilemat je důležité zvážit dopady všech možností řešení a jejich dopady na všechny zúčastněné osoby. Sociální pracovníce má před učiněním definitivního rozhodnutí zvážit, jaký dopad bude mít rozhodnutí pro klienta samotného, pro jeho rodinu, pro společnost a v neposlední řadě také to, jak se rozhodnutí bude dotýkat sociální pracovníce samotné. Musí zvážit důsledky všech možností pro všechny zúčastněné. Zvolit by měla nejlepší možnou variantu rozhodnutí tedy tu, která přinese nejlepší výsledky (Mattison, 2000).

4.1 Motivy pro rozhodnutí dilemat

Tato podkapitola hraje ve vztahu k tématu a zvláště k výzkumné části práce velmi důležitou roli. Pokouší se zachytit možné pohnutky k volbě řešení dilematu. Zabývá se tím, co může být silným hybatelem člověka v rozhodování. V této podkapitole nejsou uvedeny všechny možné motivy, pravděpodobně by totiž nebylo ani možné veškeré možné pohnutky vyjmenovat. Uvádím pouze ty motivy, které osobně považuji za silné.

Motivace je proces, který je spuštěn pocitem nedostatku, ať už jde o deficit fyzický, nebo sociální. Jedinec vždy jedná směrem k odstranění nedostatku, který pociťuje. Stav, ve kterém člověk pociťuje nedostatek, známe jako potřebu. Člověk vykazuje aktivity (chování), kterými se snaží naplnit tyto potřeby. Motiv je tedy příčina chování, která směřuje k dosažení uspokojení potřeby (Nakonečný, 1996, s. 27-30). Nakonečný hovoří o uspokojení vlastní potřeby. Toto je možné aplikovat i v situaci, kdy sociální pracovník řeší dilema. Také jeho činy a rozhodnutí jsou podmíněny motivy. Takovým motivem může být například potřeba pomoci klientovi.

Vyjmenuji několik motivů o kterých se domnívám, že mohou být klíčové pro rozhodnutí dilematické situace v sociální práci s klientem.

Vnější tlak

Tím může být například **setrvalý stav případu**. Představuji si situaci, kdy sociální pracovník s klientem spolupracuje několik let a v posledních letech spolupráce se nedaří klienta směřovat k pozitivní změně. Sociální pracovník zde může často ztrácet naději na zlepšení a také motivaci dále se o změnu snažit. Dalším faktorem může být **tlak vedoucího** na vyřešení případu. Vedoucí pracovník může přijít s nařízením, jak se situace bude řešit. V tuto chvíli má sociální pracovník dvě možnosti – řešit situaci dle svého uvážení a riskovat ztrátu zaměstnání, nebo rozhodnout dle nařízení vedoucího pracovníka.

Stres

Stres je charakteristický pro zátěžovou situaci. Kterou nutnost učinit rozhodnutí dilematu jistě je. Jde o psychofyzilogickou reakci, která se projevuje narušením, nebo nadměrnou zátěží duševní pohody jedince. Může se projevit i fyzicky (např. nevolnosti, nadměrné pocení, zvracení,...). Každý z nás stres prožívá jinak. Pro někoho je to velmi nepříjemná situace, které nechce být vystavován, pro někoho jiného může být stres motivujícím faktorem, pro podání lepšího výkonu (Vágnerová, 2014, s. 40–41).

Prosba klienta

Klient může přijít s konkrétní zakázkou a žádat sociální pracovníci o konkrétní jednání. Sociální pracovnice rozhoduje zda klientovi vyhoví nebo ne.

Vlastní hodnoty a osobnost

Vlastní hodnoty a osobnost sociálních pracovníků hrají v rozhodovacím procesu důležitou roli. V komunikaci a chování se promítá naše osobnost, charakter, schopnosti, vlastnosti, zkušenosti, vzdělání a v neposlední řadě také naše etické hodnoty. Domnívám se, že v profesi sociálních pracovníků si každý tyto aspekty velice dobře uvědomuje. K tomu, aby člověk mohl pomáhat druhým, musí dobře znát sám sebe. Sociální pracovníci jsou proto vystavováni sebereflexi každým rozhodnutím, které musí učinit. Do rozhodnutí jsou pak promítány všechny tyto jejich osobní hodnoty.

Strach

Strach je emoce, která je velice složitá. Strach se u každého člověka projevuje jiným způsobem a každý na něj reagujeme jinak. U člověka funguje jako aktivátor fyzické síly podporující bojovnost, ale může fungovat také jako obranná reakce nutící k útěku či ke strnutí (Nakonečný, 2000, s. 255). U sociálního pracovníka tedy strach může podnítit reakci (rozhodnutí) k „boji“ ve snaze vyřešit dilema v souladu se svými hodnotami. Někdy však naopak zapříčiní, že sociální pracovník bude ze strachu z možných komplikací a následných nepříjemností jednat předpisově.

Sociální pracovník může mít strach například z nedostatečné znalosti práva, nebo učinění špatného rozhodnutí, ze kterého může hrozit soudní postih.

Každé rozhodnutí s sebou přináší důsledky, se kterými se musí sociální pracovník potýkat. Těchto důsledků by si sociální pracovníci měli být vědomi v ideálním případě ještě před učiněním rozhodnutí. Když se nad celým problémem ale zamyslíme, je vůbec možné předvídat všechny důsledky svého jednání? Pokud sociální pracovník jedná mimo normu, uvědomuje si dopředu, jaké z toho mohou vzniknout následky? Pokud si je následků dobře vědom, proč se tedy i tak rozhodne riskovat?

EMPIRICKÁ ČÁST

5. Vymezení hlavního cíle a dílčích cílů

Hlavním cílem práce je zjistit, jaká dilemata mezi etikou a normami řeší sociální pracovníci při rozhodování, jejich motivy jednání, způsoby řešení dilemat a jejich návrhy na úpravu Etického kodexu, aby jim byl vhodnější oporou.

Dílčí cíle jsou stanoveny takto:

1. Zjistit, jaká dilemata řeší sociální pracovníci mezi etikou a normami při rozhodování.
 - 1.1. Popsat konkrétní případy či situace, ve kterých sociální pracovníci jednali mimo právní normy.
 - 1.2. Identifikovat konkrétní právní normy a etické normy, které se dostávají do kolize.
2. Zjistit, jak sociální pracovníci nalezená dilemata prakticky řeší.
3. Zjistit, jaké uvádí sociální pracovníci motivy pro svá rozhodnutí. Zvláště při rozhodnutích jednat mimo normy, či při jednání v rozporu s etikou.
4. Zjistit, jakou je etický kodex oporou pro sociální pracovníky v řešení dilemat a návrhy na jeho úpravu, aby se stal při řešení těchto dilemat vhodnější oporou.

5.1 Zdůvodnění volby výzkumné strategie

S ohledem na zvolené téma diplomové práce jsem se rozhodla pro kvalitativní výzkumnou strategii. Kvalitativní výzkum nám umožňuje proniknout do zkoumaného problému hlouběji, zkoumá totiž případ do detailu a zajímá se i kontexty, podmínky a vývoj případu či situace. To nám umožní zcela pochopit zkoumaný jev (Hendl, 2016, s. 49). Kvantitativní výzkum by nám poskytl nanejvýš statistické údaje o počtu sociálních pracovníků, kteří jednají v rozporu s právními

normami. Cílem práce je ale hlubší popis této problematiky, především pak motivy a cíle takového jednání. Vzhledem k velmi citlivému tématu práce je navíc velmi nepravděpodobné, že by se respondenti kvantitativního šetření vůbec poskytli upřímnou odpověď.

K získání potřebných dat jsem použila polostrukturované rozhovory. Při těchto rozhovorech má tazatel připravené otázky, které pokládá respondentovi a je zcela na respondentovi, jakým směrem se bude orientovat a jak bude volit slova (Hendl, 2016, s. 174). Protože se výzkum zaměřuje na citlivé a svým způsobem velmi osobní otázky, bylo mým cílem zvolit takovou formu rozhovorů, kdy se respondent bude cítit komfortně. Polostrukturovaný rozhovor nevytváří na něho takový nátlak jako při plně strukturovaném rozhovoru. Naopak mu poskytuje prostor k tomu, aby se vyjádřil k tématu svobodně a otevřeně. S ohledem k výběru tématu práce to hodnotím jako klíčovou výhodu této metody.

5.2 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Tabulka č. 1: Transformační tabulka dílčích cílů

Dílčí výzkumný cíl	Dílčí výzkumný cíl 2. řádu	Indikátor	Tazatelská otázka
Zjistit jaká dilemata řeší sociální pracovníci mezi etikou a normami při rozhodování.	Popsat konkrétní případy či situace, ve kterých sociální pracovníci jednali mimo právní normy.	Jednání mimo právní normy	Stalo se Vám někdy, že jste jednal/a mimo právní normy? Povězte mi o tom.
	Identifikovat konkrétní právní normy a etické normy, které se dostávají do kolize.	Kolize norem	Můžete jmenovat konkrétní právní a etické normy, které se dostaly do kolize?
Zjistit, jak sociální		Řešení	Jak jste vzniklé dilema

Dílčí výzkumný cíl	Dílčí výzkumný cíl 2. řádu	Indikátor	Tazatelská otázka
pracovníci nalezená dilemata prakticky řeší.		dilemat	řešil/a? Povězte mi o tom.
Zjistit, jaké uvádí sociální pracovníci motivy pro svá rozhodnutí. Zvláště při rozhodnutích jednat mimo normy, či v jednáních v rozporu s etikou.		Motivy pro rozhodnutí	Co Vás vedlo k tomu, že jste se rozhodl/a nejednat v souladu s právní normou?
Zjistit, jakou je etický kodex oporou pro sociální pracovníky v řešení dilemat a návrhy na jeho úpravu, aby se stal při řešení těchto dilemat vhodnější oporou.		Etický kodex	V čem vnímáte etický kodex jako oporu v řešení dilemat a v čem nikoliv?
		Návrhy na úpravu	Máte nějaký návrh na úpravu etického kodexu, aby byl vhodnější oporou pro sociální pracovníky?

5.3 Zdůvodnění volby výzkumného vzorku a jeho charakteristika

Výzkumný vzorek, tedy respondenty, tvořili sociální pracovníci a pracovnice. Celkem jsem provedla rozhovory se sedmi respondenty. Přestože mezi respondenty byli muži i ženy, z důvodu anonymity používám v práci pro obě pohlaví mužský rod, tedy označení respondent či sociální pracovník. Proto i v přímých citacích

rozhovorů jsem změnila rody na mužské. Obsah sdělení respondentů tím není nijak dotčen.

Z důvodu velmi citlivého tématu jsem se rozhodla, že nebudu uvádět žádné údaje, kterými by bylo možné respondenty i jen vzdáleně identifikovat či spojit s případy. V analýze a interpretaci každého rozhovoru uvedu jen cílovou skupinu, se kterou sociální pracovník pracuje. Pokud to bude situace vyžadovat, uvedu dále druh zařízení, ve kterém respondent pracuje. Nebudu uvádět věk respondentů, ani města a názvy organizací, ve kterých rozhovory proběhly.

Jako výzkumnou techniku jsem zvolila metodu sněhové koule. Principem této metody je postupné „nabalování“ respondentů. Tazatel si jako prvního respondenta vybere někoho, o němž ví, že by pro něj mohl mít potřebné informace. Tento respondent tazateli následně doporučí některého se svých spolupracovníků, nebo kolegů z jiných organizací, kteří mohou mít podobné zkušenosti a mohli by být relevantním vzorkem pro výzkum tazatele. Výběr vzorku končí ve chvíli, kdy respondenti podávají velmi podobné informace nebo ve chvíli, kdy tazatele nějaký respondent už neodkáže na dalšího potenciálního respondenta (Jeřábek, 1992, s. 50-51).

S ohledem na poměrně obecně zvolenou cílovou skupinu výzkumu (sociální pracovníci), shledávám právě toto postupné nabalování respondentů jako velmi výhodné. Dopředu totiž nebylo jasné, jak nalézt sociální pracovníky, kteří při své práci musí čelit dilematům v rozhodování mezi etikou a právními normami a tato metoda nám umožnila nalézt relevantní vzorek pro výzkum.

5.4 Průběh výzkumu

Výzkum proběhl v několika fázích. První fází byla příprava výzkumu, ve které jsem studovala odbornou literaturu na vybrané téma. Časově náročný byl i samotný výběr literatury, při kterém jsem zjistila, že se tímto tématem mnoho autorů nezabývá. To mne vedlo k přesvědčení, že výzkum bude náročný, ale pokud se podaří realizovat, bude velice zajímavý. Na základě prostudované literatury jsem

vytvořila teoretickou část diplomové práce a dílčí cíle diplomové práce, které jsem transformovala do tazatelských otázek (viz Tabulka č. 1).

Druhou fází byl předvýzkum. V rámci předvýzkumu jsem se zaměřila na srozumitelnou formulaci tazatelských otázek. Přestože se respondenti během výzkumu opakovaně dotazovali, zda rozumí otázkám správně, nakonec se ukázalo, že jejich dotazy nebyly zapříčiněny nejasnou formulací tazatelských otázek, ale spíše tím, že respondenti nemohli uvěřit, že se jich opravdu ptám na takto citlivé téma.

Dále jsem se během předvýzkumu věnovala volbě prvního respondenta. Z principu metody sněhové koule totiž volba prvního respondenta ovlivní celý další průběh výzkumu. Došla jsem proto k závěru, že je nutné najít někoho, kdo má bohatou praxi v oboru a pracoval na více pracovištích. Tím se snížila šance, že výzkum skončí příliš brzy.

Kvůli velmi osobní povaze tématu jsem během předvýzkumu také věnovala tomu, jak s respondenty hovořit, kolik prostoru věnovat počátečnímu „seznamování“, navození příjemné atmosféry a pocitu důvěry. V rámci předvýzkumu vyšlo najevo, že respondentům nebude příjemné o takto citlivém tématu hovořit s pořizováním hlasového záznamu.

Třetí fází byl samotný výzkum. Právě kvůli zjištění z předvýzkumu, jsem se rozhodla nepoužívat při rozhovorech diktafon. Tato volba se ukázala jako odůvodněná už při prvním rozhovoru, při kterém sociální pracovník spontánně na začátku rozhovoru vyjádřil, že si nepřeje, abych rozhovor nahrávala. Proto jsem si musela vést velmi pečlivé poznámky o průběhu rozhovoru i o tom jak respondent odpovídal na tazatelské otázky. Zpočátku jsem se toho obávala, ale v průběhu rozhovorů jsem zjistila, že to není žádný problém. Respondenti byli shovívaví a vše proběhlo v pořádku.

Rozhovory byly velice emotivní a zajímavé. Každého respondenta jsem před rozhovorem ujistila, že celý výzkum je zcela anonymní. Délky rozhovorů jsem dopředu nestanovovala. Každý sociální jinak sdílný a proto i průběhy rozhovorů byly různé. V průměru jeden rozhovor trval 30 minut.

Znění otázek k rozhovoru respondenti neměli dopředu k dispozici. U některých respondentů jsem nepokládala otázku „Jak nalezené dilema prakticky řešili“, protože ji často zodpověděli již v první otázce, která byla zaměřena na zjištění dilemat a konkrétních případů, kdy jednali mimo právní normy. Na respondentech byla ze začátku každého rozhovoru viditelná nejistota až nedůvěra. S průběhem rozhovoru se respondenti uvolnili a byli ochotni mi svěřit své „prohřešky“, díky kterým klientům mohli pomoci. Výzkum proběhl bez potíží. Respondenti se se mnou scházeli ve svých zaměstnávajících organizacích podle dopředu domluvených termínů.

5.5 Způsob zpracování získaných údajů

V rámci předvýzkumu jsem zjistila, že respondenti se nebudou cítit bezpečně, pokud bych natolik závažná a osobní informace nahrávala. Protože jsem nechtěla v respondentech vzbuzovat pocity nejistoty a strachu, zaznamenávala jsem tedy rozhovory pouze písemně.

Po skončení dotazování jsem odpovědi respondentů rozdělila dle stanovených výzkumných otázek. U cílů, u kterých to bylo možné jsem hledala shodné prvky v odpovědích respondentů. Interpretace cílů 1, 2 a 3 jsou delší. V těchto cílech si totiž nelze vystačit jen se samotnou konkrétní odpovědí, ale je zapotřebí znát i širší okolnosti konání sociálního pracovníka.

Metodou analytické indukce jsem rozebírala jednotlivé příklady a s jejich pomocí jsem definovala obecnější závěry (Hendl, 2016, str. 241).

5.6 Etická a jiná rizika výzkumu

Prvním a nejvíce ohrožujícím rizikem může být absence hlasových záznamů rozhovorů a s tím související dodatečný přepis informací. Existuje zde možnost, že přepis informací nebude zcela doslovný. Pak riskuji nesprávné pochopení sdělení respondenta. Při zpracovávání rozhovorů jsem se proto snažila o co nejdoslovnější přepsání odpovědí respondentů. A vyvarovala jsem se i jakéhokoliv vlastního zasahování či interpretování odpovědí.

Dalším rizikem by mohli být samotní respondenti, kteří mohou mít obavu se svěřit s takto vážným tématem. Ostatně obava z toho, že rozhovory budou nahrávány vyšla najevo. Respondenti mohou mít strach z toho, že nedodržím slíbenou anonymitu, ať už vědomě, nebo nedbalostí. Případně pro ně nemusí být příjemné o takových záležitostech vůbec hovořit. Tím, že dilemata identifikují a hovoří o nich, si sami své jednání připomínají. To pro ně nemusí být příjemné, zvláště pokud v těchto případech jednali protiprávně.

Jako další rizikový faktor vnímám samotnou metodu výzkumu, tedy metodu sněhové koule. Teoreticky se totiž může stát, že respondenti nebudou chtít doporučovat další sociální pracovníky, protože už samotné doporučení člověka, který by mohl mít zkušenost s jednáním, jež zkoumá tento výzkum, mohou cítit jako urážlivé.

Dalším rizikem může být i samotné vedení rozhovoru. Musím být schopna vést rozhovor správným směrem tak, abych získala všechny potřebné informace. Rizikem může být například to, že nezvládnou udržet jednotlivá témata hovoru. Respondent pak bude hovořit neorganizovaně o různých věcech či odbíhat od tématu.

Jako poslední riziko vnímám svou vlastní osobu. Vzhledem k mému dlouhodobému zájmu o tuto tematiku teoreticky hrozí, že by se do výzkumu mohla promítnout moje vlastní představa o tom, jak by měl vyjít. Proto bude důležité, abych se od tohoto oprostila, soustředila se na fakta, která mi budou sdělovat respondenti, a nevyhledávala v jejich výpovědích jen to, co bych ráda slyšela pro potvrzení svých domněnek či předpokladů.

V rámci provedeného výzkumu jsem se snažila zabránit veškerým uvedeným rizikům. Domnívám se, že se mi podařilo tato rizika eliminovat, nebo jim již dopředu předejít právě díky tomu, že jsem si těchto rizik byla velmi dobře vědoma,

6. Interpretace dosažených výsledků výzkumu

Tato kapitola se zabývá prezentací výsledků z provedených rozhovorů, které odpovídají na stanovené dílčí výzkumné cíle. Každá podkapitola se věnuje jednomu cíli. Respondentů bylo celkem sedm a byli jimi sociální pracovníci a pracovníci.

U některých cílů budu vkládat delší doslovné citace. S ohledem na výběr tématu je důležité pochopit souvislosti, které jsou u některých rozhovorů delší. Rozhodla jsem se je nezkracovat, aby byl zřetelný celý kontext situace.

6.1 Dílčí cíl č. 1

Zjistit, jaká dilemata řeší sociální pracovníci mezi etikou a normami při rozhodování.

Tento cíl jsem stanovila, proto, abych mohla identifikovat konkrétní situace, ve kterých sociální pracovníci jednali mimo právní normy, a aby bylo možné identifikovat právní normy, které se dostávají do kolize s normami etickými. Pro tento dílčí cíl jsem stanovila 2 indikátory – jednání mimo právní normy a kolize norem.

Pro snazší orientaci a pochopení vždy uvedu případ jednání mimo právní normu a ihned za ní připojím, které normy kolidují.

V rámci prvního indikátoru jednání mimo právní normy je nutné blíže popsat jednotlivé situace, ve kterých sociální pracovníci jednali mimo tyto právní normy. K těmto situacím doplním i kontext jednání a rozhodování, aby nemohlo dojít ke zkreslení či zjednodušení dilematické situace.

Považuji za důležité znovu zmínit, že nemám právní vzdělání a mým cílem nebylo přesně identifikovat, interpretovat a sankcionovat jednotlivé právní předpisy, které byly porušeny. Navzdory tomu jsem se tyto předpisy snažila správně určit a dohledat oblasti, ve kterých se sociální pracovník dopustil nějakého porušení.

Podpis dokumentu za klienta

Sociální pracovník 1 (dále jen SP1) se z důvodu nedůvěry klienta k systému dostal do situace, kdy za klienta musel převzít iniciativu nad rámec své odpovědnosti, aby klient dostal od státu peníze, na které měl nárok.

SP1 uvedl příklad svého dlouhodobě duševně nemocného klienta, který má diagnostikovanou schizofrenii, obsedantně kompulzivní poruchu a po prodělané operaci nádoru na mozku má organické poškození mozku. Klient má velké problémy s komunikací, téměř s nikým nehovoří a v minulosti se u něj vyskytl pokus o sebevraždu. Žije se svou matkou, která také trpí schizofrenií, odmítá onemocnění přijmout, a proto se odmítá léčit. Syna silně manipuluje, aby s SP1 nespolupracoval. Podle ní není nemocný, a tudíž od SP1 žádnou pomoc nepotřebuje a v žádném případě nemá podepisovat žádné dokumenty. Klíčový problém se vyskytl ve chvíli, kdy SP1 zjistil, že klient *„...nemá žádný finanční příjem. Byl jsem přesvědčený, že klient má nárok na pobírání invalidního důchodu, který jsem mu chtěl pomoci zařídit. Měl problémy s dokončením střední školy, kterých vystřídal sedm a matka ho stále nutila pokračovat v dalším studiu, které nezvládal a na hledání zaměstnání se necítil. Bylo nutné požádat o invalidní důchod co nejdříve, protože klientovi brzo mělo být 26 let a to je hranice, od které se začínají při výpočtu invalidního důchodu zkoumat odpracovaná léta (která on nemá, protože kvůli svému špatnému zdravotnímu a psychickému stavu nemohl a ani by nebyl schopen pracovat), a proto by se začala částka možného invalidního důchodu snižovat.“* Jediný, kdo SP1 v řešení situace napomáhal, byla teta klienta, která ho k SP1 přivedla. Vzniklý problém s nulovým finančním zajištěním klienta SP1 tedy řešil s tetou. Ta byla jediným člověkem, který se o klienta zajímal a chtěl jeho nepříznivou situaci nějak řešit. Teta klienta žádala, aby pro něj SP1 zařídil invalidní důchod. Klient ale pomoc odmítl se slovy, že žádné peníze nechce a žádost nepodepíše. SP1 tedy stál před rozhodnutím respektovat to, že klient peníze nechce a riskuje, že bude trpět finanční nouzí, nebo kontaktovat tetu klienta, se kterou by mohl situaci konzultovat.

Příběh klienta tady neskončil. SP1 vypověděl ještě jednu situaci, se stejným problémem. Šlo opět o finance. Klientovi během jeho pobytu v psychiatrické

nemocnici chodil složenkou invalidní důchod domů. Důchod si klient nevyzvedával, protože byl hospitalizován rok a půl. Zde navíc došlo k pochybení sociálních pracovníků v psychiatrické nemocnici, kteří měli zařídit přeposílání invalidního důchodu klientovi do nemocnice. Na České správě sociálního zabezpečení (ČSSZ) se nahromadil velký obnos peněz, který si klient měl vyzvednout. SP1 s klientem situaci několikrát řešil a vysvětloval, že by bylo potřeba sepsat žádost na ČSSZ. Ta by pak klientovi peníze zaslala na účet. Situaci SP1 komentuje: „*nastal obvyklý problém, klient mi řekl, že žádost nepodepíše. Snažil jsem se mu vysvětlit, že bez toho žádné peníze nedostane. Na to mi odpověděl, že peníze nechce.*“ Zde SP1 řešil stejné dilema jako výše, tedy stál před rozhodnutím respektovat klientovo rozhodnutí, nebo ho „obejít“ a informovat o situaci tetu, se kterou by situaci mohl řešit.

Kolizi norem u případu SP1 sám sociální pracovník identifikoval takto: „*Do kolize se dostala má povinnost mlčenlivosti a dále zákaz poskytování informací o klientovi bez jeho souhlasu (měl jsem souhlas jen od klientovi tety, který mě samozřejmě neopravňuje informace poskytovat). Ještě mohu identifikovat narušení práva klienta na rozhodování o sobě samém.*“

Konkrétně tedy SP1 porušil povinnost mlčenlivosti dle § 100 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb.², o sociálních službách, tím, že poskytl informace o klientovi jeho tetě. Tím se dopustil přestupku v § 106 odst. 1³ a odst 5⁴ stejného zákona.

Další problém v jednání SP1 by mohl vzniknout, pokud by vzešlo najevo, že žádost o invalidní důchod nepodepsal sám žadatel. Zákon o důchodovém pojištění ukládá povinnost podepsat žádost samotným žadatelem⁵. Vzhledem k tomu, že tato

-
- 2 Zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanci státu a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí, není-li dále stanoveno jinak. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být osoby uvedené ve větě první zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 100, odst. 1)
 - 3 Zaměstnanec uvedený v § 100 odst. 1 se dopustí přestupku tím, že poruší povinnost mlčenlivosti podle § 100 odst. 1.
 - 4 Za přestupek podle odstavců 1 a 2 lze uložit pokutu do 50 000 Kč a za přestupek podle odstavců 3 a 4 pokutu do 20000 Kč. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 106, odst. 1 a 5)

povinnost nebyla tomto případě naplněna, nemohl vzniknout nárok na výplatu invalidního důchodu. Díky iniciativě SP1 je ale klientovi invalidní důchod vyplácen.

Umístění klienta do zařízení

Sociální pracovník 2 (SP2) řešil dilema u případu svého duševně nemocného klienta, který chtěl žít sám ve svém domě bez jakékoliv pomoci. Tu ovšem vzhledem ke svému zdravotnímu stavu potřeboval. Sociální pracovník klienta přesvědčoval, že pro něj bude lepší, když se přestěhuje do zařízení pro dlouhodobě duševně nemocné klienty. Klient tam ale nechtěl.

Druhý sociální pracovník (SP2) uvedl příběh klienta slovy: *„Nejsem si jist, zda šlo přímo o jednání mimo právní normu, ale pro mne byl případ, který popíši, hodně na hraně.“* Klientem byl muž se schizofrenií, za kterým SP2 pravidelně jezdil domů v rámci asertivního kontaktování. To znamená, že šlo o ohroženého klienta, kterého bylo nutné pravidelně kontaktovat. Na základě tohoto kontaktování a velké trpělivosti SP2, klient později začal spolupracovat. Klient žil jen se svou matkou (která iniciovala přání a potřebu pomoci služeb SP2). Ta o syna pečovala a vše za něj vyřizovala. SP2 uvedl: *„Klient neměl žádný náhled na nemoc a byl často hospitalizován v psychiatrické nemocnici (dobrovolně). K hospitalizacím docházelo z toho důvodu, že klient neužíval medikaci a požíval alkohol. Také se u něj vyskytl sebevražedný pokus, který si vyžádal trvalé následky (klient měl viditelně poškozenou hlavu). Naše spolupráce byla velice náročná, právě proto, že bylo třeba klienta téměř ke všemu velmi silně motivovat. Jednu dobu se uvažovalo i o omezení svéprávnosti,*

5 O ohledem na to, že v zákoně č 155/1995 Sb. o důchodovém pojištění, ani v zákoně č. 582/1991 Sb. zákon České národní rady o organizaci a provádění sociálního zabezpečení se mi nepodařilo dohledat jaké jsou náležitosti žádosti (že žádost musí podepsat žadatel osobně). Lze tedy vycházet ze zákona č. 500/2004 Sb. správní řád, který v § 37 (2) ukládá: *„Z podání musí být patrné, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje. Fyzická osoba uvede v podání jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování podle § 19 odst. 4. V podání souvisejícím s její podnikatelskou činností uvede fyzická osoba jméno a příjmení, popřípadě dodatek odlišující osobu podnikatele nebo druh podnikání vztahující se k této osobě nebo jí provozovanému druhu podnikání, identifikační číslo osob a adresu zapsanou v obchodním rejstříku nebo jiné zákonem upravené evidenci jako místo podnikání, popřípadě jinou adresu pro doručování. Právnícká osoba uvede v podání svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo osob nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování. Podání musí obsahovat označení správního orgánu, jemuž je určeno, další náležitosti, které stanoví zákon, a podpis osoby, která je činí.“*

ale z této možnosti sešlo. Důvodem bylo náhlé úmrtí matky klienta. Sourozence ani otce klient nemá, širší rodina se s klientem nestýkala a odmítla se jakkoliv angažovat. Po úmrtí matky na tom klient nebyl dobře psychicky, ale ani zdravotně, protože o něj již nikdo nepečoval. To vedlo k tomu, že byl umístěn do zdravotnického zařízení. Musím však zdůraznit, že se nejednalo o psychiatrickou nemocnici.“ Ze zařízení chtěl klient odejít. To však nebylo možné kvůli jeho špatnému psychickému i zdravotnímu stavu. Zároveň ale nebylo možné, aby v tomto zařízení klient dlouhodobě zůstal. Proto SP2 začal pro klienta hledat místo v zařízení pro osoby dlouhodobě duševně nemocné. SP2 popsal a vysvětlil své jednání takto: „Klient stále trval na tom, že chce jít domů, což z mého pohledu nebylo možné. Klient se o sebe nebyl schopen sám postarat. Musel jsem ho opět hodně motivovat a předkládat argumenty, proč bude lepší, když bude umístěn v zařízení, než když bude sám v domě. Do zařízení jsem ho vezl na prohlídku, po které mi klient sdělil, že do zařízení v žádném případě nenastoupí. Opět jsem s klientem jeho situaci probíral a argumentoval, proč si myslím, že bude lepší, když bude v zařízení, než sám v domě. Klient stále zařízení odmítal, nakonec ale žádost o přijetí do ubytování podepsal. Po podání žádost se opět opakovala situace, kdy mi klient sdělil, že do zařízení nenastoupí. Musel jsem na klienta tlačit a nakonec se mi ho podařilo přesvědčit a do zařízení jsem ho odvezl. Klient tedy nastoupil, ale stále zdůrazňoval, že tam nechce být. Souhlas s poskytnutím služby v zařízení podepsal až po svém týdenním pobytu, nikoliv hned při příjezdu.“

SP2 popisuje kolizi norem takto: „Do kolize se jednoznačně dostalo moje přesvědčení, že vím, co je pro klienta dobré a nerespektování klientova přání, jeho vůle (když mi několikrát sdělil, že chce ze zařízení domů)“

Při právním hodnocení tohoto případu by v úvahu připadalo použít ustanovení trestního práva chránícího svobodu jednotlivce. Přičemž z informací plynoucích z rozhovoru by se jako nejpřílehavější právní kvalifikace jevil trestný čin útisku § 171 a omezování osobní svobody dle §177 v trestním zákoníku. (Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, hlava II, díl 1, trestné činy proti svobodě, § 171, § 177)

Vzhledem k závažnosti takové situace si dovoluji upozornit, že k definitivnímu rozhodnutí by bylo třeba zajistit větší množství důkazů (např. výslech klienta). Lze

si například představit variantu příběhu, ve které by klient svůj nesouhlas projevoval podstatně důraznějším způsobem (např. nevystoupení z auta na místě určení, snaha odjet se sociální pracovníci apod.) a současně by byla role sociální pracovníce daleko aktivnější (např. fyzická „pomoc“ klientovi při nastupování, expresivní výrazy při přesvědčování klienta apod.) Za těchto či obdobných okolností by se dalo o tomto činu uvažovat jako o trestném činu.

Přibarvení zprávy ze sociálního šetření

Sociální pracovník 3 (SP3) uvedl dilematickou situaci, ve které stál před rozhodnutím překročení svých kompetencí. Při sociálním šetření se rozhodl, že pomůže rodině s nízkými příjmy k dosažení vyšší finanční podpory.

SP3 uvedl případ klienta, kterým bylo dítě s poruchou autistického spektra. SP3 pracuje na pobočce Úřadu práce na oddělení příspěvku na péči. Matka nemocného dítěte přišla žádat o tento příspěvek. SP3 provedl potřebné šetření v rodině. Ve kterém hodnotil, jak je dítě schopno fungovat v jeho přirozeném prostředí. Šetření provedl rozhovorem s rodinou (v tomto případě s matkou samoživitelkou a dítětem samotným) a pozorováním, které považuje za velmi důležité. Po provedeném šetření SP3 vždy napíše podrobnou zprávu ze šetření, která slouží jako podklad pro posudkového lékaře (lékař má k dispozici také lékařské zprávy klienta), který hodnotí jak moc je schopnost dítěte postarat se o sebe omezena. SP3 dále popsal situaci takto: *„S těmito dětmi se v poslední době setkávám hodně. Existuje hodně typů tohoto onemocnění a ze svých zkušeností si dovoluji říci, že lékaři mají buďto velmi málo znalostí o tomto onemocnění, nebo nejsou schopni posoudit důsledky a dopady onemocnění na dítě i celou jeho rodinu. Lékař vyčte diagnózu z lékařské zprávy, ale není schopen odhadnout chování dítěte. Tyto děti bývají velmi roztomilé, na první pohled vypadají zdravě, avšak jejich schopnosti zvládat stresové či pro ně „neobvyklé situace“ jsou velmi omezené. Tyto děti mají velké problémy s navazováním vztahů.*

6 *„Například, když má takové dítě přejít silnici a vidí jezdit auta v jiném pořadí, než je zvyklé, nebo než by chtělo. Není pak schopné silnici přejít a rodič s dítětem ‚nehne‘. Situace je pak časově i psychicky náročná pro rodiče, který pak například přijde pozdě do práce a vznikají komplikace. Nehledě na psychické vypětí samotného dítěte v takové situaci.“*

Nepřijímají kamarády a jejich socializace neprobíhá ideálním způsobem. Neadekvátně reagují v různých životních situacích, vykolejí je jakákoliv malá změna v jejich režimu. A toto vše velmi omezuje jejich běžný život a tyto děti jsou pak vyčleněné, protože se nemohou účastnit různých akcí atd. Toto lékař z lékařské zprávy nevyčte, proto mají lékaři tendence klientům přiznávat nižší stupně příspěvků. Proto když vidím, jak rodina funguje a jak je náročná její situace, s ohledem na omezení a závažnost poruchy dítěte, někdy „přibarvím“ zprávu o šetření v rodině.“

SP3 sám identifikoval kolizi norem takto: *„Mám povinnost při sociálním šetření zkoumat skutkový stav a tím, že zprávu „přibarvím“ vědomě pomáhám rodičům, aby příspěvek dostali. Tudíž porušuji vnitřní metodické předpisy úřadu. Koliduje zde mé přesvědčení, že klientce s dítětem chci pomoci, protože vím, že je její situace těžká a finanční pomoc potřebuje a to, že vědomě poruším vnitřní předpis organizace, který mi ukládá zkoumat skutkový stav celého případu.“*

SP3 identifikoval své jednání jako porušování vnitřních metodických předpisů. Já se však domnívám, že v tomto případě lze jít poněkud hlouběji. SP3 je zaměstnancem úřadu práce, tudíž je ve služebním poměru a vztahuje se na něj zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě. Tento zákon v § 77 ukládá jisté povinnosti všem státním zaměstnancům. Mezi takové povinnosti patří např. vykonávat svou práci zcela nestranně a dodržovat služební kázeň⁷. Pokud tedy SP3 nevykonává svou práci na základě uložených povinností tohoto zákona, může být zaměstnavatelem postihnut prostřednictvím kárného opatření⁸.

Zasílání pošty jiné osobě než klientovi

SP4 hovořil obecně o problémech s doručováním pošty nemohoucím lidem. Ve svém případě se rozhodl pomoci rodině, která pečuje o nemohoucího člena rodiny.

7 § 87 Služební kázní se rozumí řádné plnění povinností státního zaměstnance vyplývajících mu z právních předpisů, které se vztahují ke službě v jím vykonávaném oboru služby, ze služebních předpisů a z příkazů (Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě).

8 §89 (2) Kárným opatřením je **a)** písemná důtka, **b)** snížení platu až o 15 % na dobu až 3 kalendářních měsíců, **c)** odvolání ze služebního místa představeného, nebo **d)** propuštění ze služebního poměru. (Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě).

SP4 popsal situaci, ve které jednal mimo správní řád. Celou situaci uvedl větou, kterou jsem slýchala i od jiných sociálních pracovníků během svých praxí: *„Domnívám se, že každý sociální pracovník je jednou nohou v kriminále, ne-li oběma.“* Pracuje na úřadě (stejně jako SP3) a se svými klienty často jedná prostřednictvím korespondence. Dokumenty, které obsahují rozhodnutí, musí být doručovány klientům do vlastních rukou. Často se stává, že se dopis vrátí zpět, protože ho nikdo nepřevzal. Nejčastěji se jedná o matky samoživitelky, které jsou přes den v práci, nebo o staré lidi, kteří jsou upoutaní na lůžko, takže nejsou schopni dojít ke dveřím, nebo mají problémy se sluchem, a proto neslyší zvonek. Nedoručené dopisy se vrací zpět na úřad, nebo zůstávají uloženy na poště a celá situace se komplikuje a prodlužuje (například nemůže docházet k výplatě dávek). *„Rodiny pak dopisy složitě hledají. Jiný rodinný příslušník často dopis na poště pro žadatele (například nemohoucí babičku, která právě nemohla přijít ke dveřím) nemůže vyzvednout, právě kvůli tomu, že musí být zaslán do vlastních rukou. Tudíž rodina pak musí nemohoucího stařečka doma „naložit“ do auta a vézt ho na poštu. To je pro rodinu i pro seniora fyzicky i časově náročné. Pokud je senior upoután na lůžko, musí ho transportovat na nějaký vozík, často pak na poštu ještě jedou autem, takže musí vozík naložit do auta, pak seniora. Až dojedou na místo celý proces se opakuje a to je opravdu náročné. To vše kvůli jednomu podpisu.“*

Došlo tedy ke kolizi norem, při které SP4 porušil své zákonem stanovené povinnosti, protože byl přesvědčen, že tím pomůže klientovi. SP4 své jednání hodnotí jako porušení správního řádu. Při nahlédnutí do správního řádu jsem zjistila, že SP4 svým tvrzením pravděpodobně odkazoval na § 72. Ten říká, že rozhodnutí se účastníkům řízení oznamuje doručením do vlastních rukou (Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád). Domnívám se, že i na tento případ se vztahuje zákon o státní službě, tudíž je SP4 kárně odpovědný. Protože porušil své povinnosti, může být postihnut zaměstnavatelem stejně jako SP3. Může mu být tedy udělena důtka, v nejhorším případě by mohl být i propuštěn. (Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě).

Porušení anonymity

Sociální pracovník 5 (SP5) se dostal do situace, ve které se rozhodl porušit hlavní princip poskytované služby, kterým je anonymita.

SP5 reagoval na otázku velmi stručně: „*Napadá mne situace, kdy jsem se třeba některého klienta zeptal na jiného klienta.*“ Zde považuji za důležité zmínit, že SP5 pracuje v nízkoprahovém zařízení pro uživatele drog, kde je anonymita klienta základním principem služby a výhradním právem klienta.

SP5 výslovně vysvětlil kolizi norem takto: „*Stál jsem před volbou respektovat povahu služby, tedy to, že je anonymní, nebo to porušit a zeptat se klienta na jiného klienta, abych se dozvěděl, jestli je v pořádku.*“ SP5 dále vysvětlil, že si je vědom toho, že navíc porušil zákaz poskytování informací. Tedy porušil povinnost mlčenlivosti (stejně jako SP1) dle § 100 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb.⁹, o sociálních službách. Tím se dopustil přestupku v § 106 odst. 1 a odst 5 tohoto zákona. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Neoznámení trestného činu

Sociální pracovník 6 (SP6) popisoval situaci s klientem, ve které se dozvěděl informace, které ze zákona musí nahlásit na Policii ČR. Primárně však vnímá svoji práci jako pomoc klientovi.

SP6 uvedl: „*Při mé práci s injekčními uživateli drog si myslím, že by se mohlo jednat o situaci, kdy třeba dostanu informace od klienta, že on sám, nebo někdo jiný vaří, nebo prodává drogy, případně krade. A situaci jsem nenahlásil policii. My bychom v naší službě tyto informace od klientů ani dostat neměli. Často, když se klient rozpovídá, musím ho zastavovat, aby mi už dál nic nesděloval. Občas se ale stane, že se nějaké takové informace dozvím, ale ani mne nenapadne jít klienty udávat.*“

9 Zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanci státu a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí, není-li dále stanoveno jinak. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být osoby uvedené ve větě první zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 100, odst. 1)

SP6 výslovně neidentifikoval kolizi norem, ale sám uvedl: „*klientovi nijak nepomůžu, když ho půjdu udat.*“ SP6 si je zjevně vědom kolize mezi svým vědomím a dodržováním trestního zákoníku. Dále SP6 dodal: „*Nejsem si jist, jestli bylo něco v kolizi, Abych čin musel oznámit, musel bych mít naprosto přesné informace a to je často těžko určitelné, protože informaci musím získat z důvěryhodného zdroje atd. A vždy se mohu odvolat na to, že jsem si informace „jen dal dohromady“; u našich klientů člověk vlastně nikdy neví.*“ Z tohoto tvrzení je možné pochopit, že SP6 se snaží ochránit nejen sebe, ale také svého klienta.

Při posuzování trestnosti popsaného jednání by bylo klíčové zhodnotit hodnověrnost poskytnutých informací klientem. V případě, že by tyto informace bylo možné shledat hodnověrnými, se SP6 vystavuje riziku spáchání trestného činu nepřekážení trestného činu dle § 367 a to konkrétně nepřekážení trestného činu § 283 Nedovolená výroba a jiné nakládání s omamnými a psychotropními látkami a s jedy (Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník).

Neoznámení trestného činu 2

Sociální pracovník 7 (SP7) se potýkal se stejným případem jako SP6. Rozhodl se neoznámit trestný čin svého klienta na Policii ČR.

Jako jediný z respondentů odpověděl SP7 otázku, zda někdy jednal mimo právní normy, záporně. Konkrétně řekl: „*Domnívám se, že ne. Někdy se stane, že klient zmíní distribuci či výrobu drog. S drogami pracujeme a ty jsou často předmětem trestné činnosti. Ovšem abych něco měl jít hlásit na PČR musím získat informaci z důvěryhodného zdroje, a to naši toxičtí klienti nejsou. Alespoň tím, si to mohu obhajovat. Klient informace často sděluje jen náznakem a to neberu jako podnět k nahlášení. Navíc mne zajímají věci ohledně klienta, jeho zdraví, bezpečného užívání drogy. To je pro mojí práci důležité. Eticky je můj zájem pomoci klientovi.*“

Z výpovědi tohoto respondenta je patrné, že protiprávní jednání sám identifikoval, ale ihned po jeho vyslovení si ho začal racionalizovat. Svou výpověď omlouval tím, že jeho jednání (v tomto případě opět nepřekážení trestného činu, stejně jako u SP6) je téměř oprávněné. K tomu, aby měl povinnost situaci nahlásit

Policii ČR, musel by ji získat z důvěryhodného zdroje. Za takový zdroj se člověk pod vlivem drogy nedá považovat.

Považuji za důležité zmínit, že hodnověrnost se posuzuje nikoli subjektivně (na základě dojmu respondenta, či z pohledu Policie ČR – podezřelého ze spáchání trestného činu), ale objektivně.

SP7 popírá své protiprávní jednání, a proto sám kolizi norem neidentifikoval. Pokud vycházím z toho, co mi respondent sdělil, mohu usuzovat, že došlo ke spáchání trestného činu nepřekažení trestného činu dle § 367 a to konkrétně nepřekažení trestného činu § 283 Nedovolená výroba a jiné nakládání s omamnými a psychotropními látkami a s jedy (Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník). Jedná se tedy o stejný trestný čin jako u předchozího respondenta.

6.2 Dílčí cíl č. 2

Zjistit, jak sociální pracovníci nalezená dilemata prakticky řeší.

Tento cíl mi pomůže identifikovat konkrétní řešení vzniklých dilemat, která sociální pracovníci museli řešit. Ze sedmi respondentů jednoznačně jednalo mimo právní normu šest z nich. U SP2 to nelze jednoznačně identifikovat, protože nejsou známy veškeré okolnosti dění. Minimálně lze ale říci, že SP2 se nezachoval plně eticky, pokud klienta nutil k umístění do zařízení i přes jeho výslovný odpor. Zde respondenti uvádějí různá řešení. To je zcela logické vzhledem k různorodosti řešených dilemat a s ohledem na jedinečnost člověka, jeho povahových a charakterových rysů a motivů. Všichni respondenti jednali dle svého vlastního přesvědčení i s tím rizikem, že poruší zákonné normy.

Zaměřím-li se tedy na indikátor **řešení dilemat**, bylo možné vyslechnout reakce všech respondentů.

Podpis dokumentu za klienta

U SP1 je možné identifikovat obavu o to, že klient nebude chtít nadále spolupracovat a nadobro ukončí spolupráci s organizací. Jako silný faktor pro

řešení dilematu zde figurovala i teta klienta, která se shodovala s názorem SP1, že je potřeba se o klienta postarat a zajistit mu finanční pomoc. Klient byl do té doby bez jakýchkoliv příjmů. Navíc byl pod silným vlivem matky, který SP1 shledal jako silně ohrožující. Matka manipulovala syna, aby za žádných okolností nikdy nepodepisoval žádné dokumenty. To bylo zásadní překážkou pro získání ID, na který měl klient nárok. SP1 tedy podepsal žádost o ID za klienta a žádost podal na Českou správu sociálního zabezpečení. Z výpovědi SP1, kterou dokládám níže je zřejmé, že o řešení dilematu přemýšlel sám, nesděloval žádnou informaci o tom, že by dilema řešil na pracovní poradě či supervizi.

SP1 výslovně vypověděl o řešení dilematu toto: „... klient není schopen plně porozumět situaci a učinit správné rozhodnutí, nemůžeme ho nechat bez jakýchkoliv příjmů. Na příslušném úřadě jsme tedy s jeho tetou podali žádost o ID (přesněji řečeno, teta klienta mi dodala kopii OP klienta a žádost o ID jsem sepsal, podepsal a odeslal jménem klienta na příslušné Okresní správě sociálního zabezpečení já.) Později jsem klienta doprovodil k posudkové komisi, která zjišťuje pokles pracovní schopnosti a komise klienta uznala natolik závažně nemocným, že mu přiznala III. stupeň ID bez dalších přezkumů. Klient odmítl podepsat převzetí Posudku o invaliditě, přestože jsem dostal čas na to, aby ho přesvědčil. To se nepodařilo, pak posudkový lékař nechal převzít posudek mě, s tím, že klientovi v převzetí bránilo jeho závažné duševní onemocnění. Česká správa sociálního zabezpečení vypočítala výměr ID v částce téměř 9.000,-.“ SP1 ještě dodává „Vyhověl jsem tetě a svému přesvědčení, že klient peníze potřebuje. Není schopen vlastního rozhodnutí tak, aby zamezil dalšímu, vážnějšímu problému (pokud by nestudoval, nepracoval a nezaevidoval by se na Úřadu práce – vznikl by mu dluh na zdravotním pojištění). Bylo mi jasné hned, že je potřeba klientovi pomoci, ale brzdily mne právě základní zásady sociální služby, jako je například právo na ukončení sociální služby ze strany klienta. Měl jsem strach, že klient se pro tuto variantu rozhodne...“

Umístění klienta do zařízení

U SP2 je zřejmě uvědomoval svou moc nad klientem. V rozhovoru SP2 sám uvedl, že nechtěl zneužít svého výsadního postavení a své moci, ale ukázalo se, že hranice

mezi zneužitím moci a velkou chutí pomoci je příliš tenká. SP2 své dilema (jako jeden z mála respondentů) řešil na poradě týmu i na supervizi. Kolegové i supervizor SP2 podpořili v jeho rozhodnutí přesvědčit klienta k umístění do zařízení pro dlouhodobě duševně nemocné i přes to, že si to klient nepřál. SP2, stejně jako kolegové, na základě svých předchozích zkušeností s klientem vyhodnotil situaci klienta za natolik rizikovou, že nechtěl nechat klienta napospas alkoholu, riziku vysazování medikace a možné sebevraždě (u klienta se již jeden pokus vyskytl). Toto vše by mohlo hrozit, kdyby klient žil sám v domě, jak si přál.

SP2 k řešení dilematu uvedl: *„Uvědomil jsem si, že jako sociální pracovník mám moc a kontrolní roli, se kterou ale částečně souvisí přebírání moci. Moc jsem samozřejmě nechtěl zneužít, ale chtěl jsem pomoci. Proto jsem přebral zodpovědnost za klienta tím, že jsem ho přesvědčoval, že umístění do zařízení je pro něj nejlepší možná varianta.“* Respondentovi jsem položila doplňující otázku (která souvisí s cílem č. 3, který bude popsán níže), jak si myslí, že by se mohla situace s klientem vyvíjet dále, kdyby nepřekročil hranici a respektoval přání klienta. SP2 odpověděl: *„Snažil bych se o podporu klienta. Zařídili bychom pečovatelky, dále bych za klientem dojížděl já, ale bylo by nutné za ním jezdit mnohem častěji. To ale nevím, jak by se dařilo vzhledem k tomu, že v té době jsme měli nízkou kapacitu sociálních pracovníků a vzhledem k omezenosti služeb. Vycházím z předchozích zkušeností s klientem a teoreticky by hrozilo zhoršení jeho psychického stavu, nestaral by se o sebe a mohl by mít finanční problémy. Neumím si představit, jak by pečoval o dům. Opět by začal pít a vysazovat medikaci nehledě na jeho špatný fyzický stav a možné riziko sebevraždy.“*

Přibarvení zprávy ze sociálního šetření

SP3 po shledání situace v rodině, která pečovala o nemocné dítě, „přibarvil“ šetření v rodině tak, aby rodina mohla získat vyšší příspěvek na péči pro dítě. Z výpovědi je zřejmé, že dilema řešil sám. S nikým situaci nekonzultoval.

SP3 řešil dilema takto: „Proto, když vidím, jak rodina funguje a jak je náročná její situace, s ohledem na omezení a závažnost poruchy dítěte, někdy „přibarvím“¹⁰ zprávu o šetření v rodině.“

Zasílání pošty jiné osobě než klientovi

SP4 stejně jako SP3 při řešení dilematu nevyhledal žádného kolegu, či jiného odborníka, aby s ním situaci konzultoval. Rozhodl se sám na základě zkušeností. Věděl, že když zašle korespondenci určenou do rukou žadatele o sociální dávku někomu jinému z jeho rodiny, velmi tím celé rodině ulehčí práci a čas.

SP4 interpretoval řešení situace takto: „Proto u klientů, které dobře znám už dlouhou dobu a vím, že jsou opravdu nemohoucí, dělám to, že dopis zašlu jinému rodinnému příslušníkovi, nebo rodině zatelefonuji, že je dopis u mne a jestli až budou mít cestu, nemohou dopis vyzvednout a podepsat za babičku/dědečka.“

Porušení anonymity

SP5 porušil anonymitu tím, že se dotázal klienta na jiného klienta, kterého delší dobu neviděl. Sám SP5 uvedl, že jednal impulzivně. O situaci delší dobu nepřemýšlel, tudíž nemohl situaci s nikým z kolegů konzultovat. Rozhodl se jednat „tady a teď“

SP5 vypověděl: „Vlastně jsem se nemusel dlouho rozmýšlet a klienta jsem se na jiného klienta zeptal.“

Neoznámení trestného činu

SP6 hovořil o tom, že si není jist, zda pro něj situace byla dilematická, protože svou profesi bere tak, že je jeho prací klientům pomáhat. To, že by klientův protiprávní čin šel hlásit na Policii ČR, shledal jako úkon, který s pomocí klientovi nemá nic společného. Tudíž si záležitost nechal pro sebe.

10 „Například uvedu, že je frekvence záchvatů ze stresových situací silnější, než doopravdy je, nebo uvedu o něco vyšší intenzitu záchvatu. Dělán to právě proto, že lékaři často tuto poruchu vidí jako nezávažnou, právě proto, že když vidí dítě pár minut u posudkové komise, dítě vypadá zcela zdravě.“

SP6 řešení dilematické situace vysvětluje takto: „*Nevím jestli to pro mě bylo úplně dilema. Jsem tu od toho abych klientům pomáhal, ne je udával, takže jsem to nehlásil.*“

U všech respondentů je tedy zřejmé jednání mimo právní normy (až na SP2, u kterého to není zcela jasné, jak jsem již uvedla výše). Konkrétně SP6 zmínil, že chce klientům pomáhat, což je ostatně posláním všech sociálních pracovníků. Samozřejmě žádného sociálního pracovníka to, že chtěl klientovi pomoci, neopravňuje jednat mimo zákonné předpisy. Každý sociální pracovník si musí být vědom možných postihů. Z rozhovorů jsem se přesvědčila, že všichni respondenti si byli vědomi toho, že nad nimi visí hrozba trestního stíhání, riziko ohrožení sebe samého, ale motivace pomoci klientovi byla natolik silná, že předpisy nerespektovali. Máme tedy takovým sociálním pracovníkům tleskat za odvalu a podpořit je, nebo je odsoudit?

6.3 Dílčí cíl č. 3

Zjistit, jaké uvádí sociální pracovníci motivy pro svá rozhodnutí. Zvláště při rozhodnutích jednat mimo normy, či v jednáních v rozporu s etikou.

Stanovení tohoto cíle pomůže více objasnit odpovědi respondentů na zkoumaný předchozí cíl. Každý z nás má pro své jednání nějaký motiv a při řešení dilematických situací tomu není jinak. Domnívám se, že motivy jednání právě u sociálních pracovníků jsou velmi silně emočně motivovány. Zamysleme se nad tím, zda-li bychom jako klienti chtěli spolupracovat se sociálním pracovníkem, který funguje čistě mechanicky a do spolupráce s klientem nedá ani kousek sebe. Každý sociální pracovník do svého rozhodování a motivů promítá svou osobnost, vlastnosti, zkušenosti a empatii. Zkoumala jsem tedy indikátor **motivů pro rozhodnutí** dilematu.

Podpis dokumentu za klienta

SP1 rozhodl řešení dilematu na základě hodnocení stavu klienta a prostředí ve kterém žije. Vzal v úvahu i neutěšenou finanční situaci klienta. Výslovně řekl, že se řídil také svými pocity a zkušenostmi, které nasbíral během dlouhodobé spolupráce s klientem. Jako další motiv rozhodnutí jmenoval i pocit viny, se kterým by musel žít, kdyby klientovi nemohl pomoci. SP1 hleděl do budoucna a mělobavy, co by s klientem bylo, kdyby i nadále neměl žádný finanční příjem. Nechtěl žít s tím, že pro klienta neudělal vše, co „mohl“.

SP1 jako motivy pro své jednání uvádí: *„Jeho rozhodovací schopnosti jsou velmi omezené a díky své nemoci nemůže ani svá přání dotáhnout do zdárného konce, protože mu chybí např. schopnost podepsat se. Klientovi bylo špatně rozumět, používal nesrozumitelné věty, velmi u mne budil pocit lítosti. Žil ve špatném rodinném prostředí, teta (lékařka) již byla z pomoci a podpory synovce vyčerpaná. Žádný jiný pečovatel v rodině nebyl.“* SP1 dále vysvětlil situaci tak, že klient byl ve špatném duševním stavu, bez financí a potřeboval velkou podporu. Motivovala ho také vize do budoucna, kterou vyhodnotil takto: *„Řídil jsem se především pocity, rozumem a svými zkušenostmi, které jsem s klientem za dlouhou dobu spolupráce měl. Chtěl jsem zamezit budoucím možným komplikacím jako třeba vzniku dluhu na zdravotním pojištění, nulovému příjmu klienta, absenci bydlení... Klienta velmi dobře znám, vím, jak se chová v kterých situacích. Zkrátka jsem nechtěl žít s představou, že klient bude trpět hladu a bude se zhoršovat jeho stav, když má oprávněný nárok na peněžní podporu. Není to žádný zneuživatel dávek, ani nic podobného. Jednalo se o vysoce potřebného klienta.“* Je tedy zřejmé že SP1 motivovaly předchozí zkušenosti s klientem, okolnosti a situace v rodině (nevhodné, možná spíše žádné zázemí a podpora), špatný duševní stav klienta a obavy o jeho budoucnost a zdraví.

Umístění klienta do zařízení

SP2 byl motivován k rozhodnutí obavami o klienta a o jeho budoucnost. Tyto obavy pramenily z předchozích zkušeností, které SP2 s klientem měl. SP2 se domníval, že přesvědčování klienta, aby se přestěhoval do zařízení pro dlouhodobě nemocné, povede k tomu, že klient bude žít v zařízení důstojnější život. Dalším z motivů pro

rozhodnutí pro SP2 byly konzultace s kolegy a supervize, na kterých situaci řešil. Kolegové SP2 podpořili v jeho rozhodnutí.

SP2 uváděl velmi podobné motivy pro své rozhodování. *„Určitě to tedy byly obavy z toho, co by se klientovi mohlo stát, kdyby byl sám v domě, když se o sebe téměř nezvládal postarat a dále to byl pocit a vědomí toho, že pro klienta dělám to nejlepší, že umístění v zařízení pro dlouhodobě duševně nemocné pro něj bude bezpečnější a dle mého názoru i důstojnější.“* SP2 navíc zmínil: *„Také jsem přemýšlel, proč některé věci dělám (umístění klienta do zařízení, kam nechtěl). Já jsem byl přesvědčen, že je to pro něj to nejlepší a věděl jsem, že to dělám s dobrým úmyslem.“* Zde SP2 přímo zmiňuje, že je přesvědčen, že pro klienta dělá to nejlepší, s čistým úmyslem pomoci a postarat se o něj. To samé je zřejmé u SP1, i když to SP1 přímo takto nezmiňuje. SP2 navíc hovořil o důstojném životě klienta, který pro něj byl také rozhodujícím faktorem.

Přibarvení zprávy ze sociálního šetření

SP3 si je vědom toho, že velkou roli v rozhodování hrála jeho empatie, která ho motivuje lidem pomáhat. V rozhovoru také zmínil své zkušenosti s rodinami, které se starají o nemocné dítě. Stejně tak zmínil zkušenost s lékaři, kteří posuzují stav dítěte na základě toho, že si přečtou zprávu ze sociálního šetření. SP3 uvedl, že se domnívá, že ne vždy jsou lékaři schopni vyhodnotit situaci dítěte a rodiny správně, protože jí nevidí na vlastní oči. Rozhodují od stolu, zatímco sociální pracovník je s klienty a jejich rodinami v přímém kontaktu.

SP3 hovořil o motivu, kterým je zkušenost *„Na většinu situací a náročných záležitostí pro dítě totiž není v oblastech potřeb, které dítě nezvládá „kolonka“.* Lékaři často nedohlédnou na dopady nemoci na rodinu, zvláště na matky samoživitelky, kterých je mnoho.“ Další motivy jednání, které uvedl, jsou vztaženy na jeho vlastní osobnost *„... jsem hodně empatický a mám silné sociální cítění. S těmito klienty se setkávám dennodenně. Jsem svědkem toho, jak je pro rodiny situace náročná, zvláště když jde o matku samoživitelku. Pokud je dítě nemocné a matka s ním musí být doma, přichází o plat. To má samozřejmě i psychické dopady jak na matku, tak na dítě. Navíc mám pocit, že tím té rodině opravdu pomohu a chuť pomáhat druhým je*

velká motivace.“ SP3 zmínil konkrétně vlastnost empatie, sociální citění a chuť pomáhat druhým. Tyto motivy jsou patrné i u SP1 a SP2.

Zasílání pošty jiné osobě než klientovi

SP4, stejně jako SP3, k rozhodnutí motivovala empatie. Dále pak zmiňuje zkušenost s tím, že zaslání pošty jinému členu rodiny, než samotnému žadateli o dávku, si rodiny velmi váží. SP4 od nich prý dostává zpětnou vazbu, která potvrzuje to, jak velkou pomocí to pro ně je. SP4 jako jediný zmínil jako motiv jednání přílišnou byrokracii systému (která je patrná ze samotného činu SP4). SP4 to evidentně vnímá jako velký problém, a proto překračuje hranici vymezených pravidel.

SP4 jako motiv svého jednání uvedl zkušenost s tím, že pro rodiny je to velkou pomocí. *„...často mi za to rodiny nemohoucích děkují a sdělují jak moc jim to ušetří čas a pomůže to nemohoucímu, protože se nemusí nikam trmácet.*“ Zde shledávám silný motiv empatie. Navíc SP4 dodal ,co ho motivuje nejvíce a to: *„Rozhodně špatná legislativa. Zbytečně velká byrokracie a striktnost v řízeních (a to se netýká jen doručování dopisů, ale také striktního dodržování lhůt, nároků na žadatele atd.) Mám klientům pomáhat a ne jim ještě přitěžovat tím, že vím, že nemohou převzít dopis, protože jsou upoutáni na lůžko, ale já jim ho stejně pošlu, aby to neměli jednoduché. Funguje zde velká byrokracie, jsme zahlceni papíry a nám pak nezbyvá čas na klienty, kterých máme 2x víc než bychom mít měli, proto pak překračuji hranice.*“ SP4 tedy uvedl další motiv jednání, který doposud nebyl zmíněn a tím je přílišná byrokracie. Ta podle něj sociálním pracovníkům krátí čas na přímou práci s klientem, kterou by rádi vykonávali. To dokazuje jeho tvrzení *„...Automaticky totiž, když sedím na úřadě, jsem úředník. Alespoň já mám ten pocit, že na nás takhle většina lidí nahlíží. Já se však cítím jako sociální pracovník, pracuji s lidmi, chodím za nimi domů, hovořím s nimi, provádím šetření u nich doma, komunikuji s jejich rodinami, snažím se jim pomoci ve špatné finanční situaci.*“

Porušení anonymity

SP5 uvedl jako důležitý motiv rozhodnutí obavy o klienta, stejně jako SP1 a SP2. Narušil anonymitu poskytování služby tím, že se dotázal svého klienta na jiného

klienta, ze strachu o něj. Obava o klienta zde byla silným motivem, který převážil dodržení mlčenlivosti, které pro SP5 plyne ze zákona o sociálních službách.

To mohu doložit jeho výslovnou výpovědí: *„Chtěl jsem celkový obrázek klientovy situace, kvůli mapování situace, kvůli možné intervenci v terénu. Jak už jsem říkal, měl jsem o klienta starost. Protože pokud přichází pravidelně například v pátek a tentokrát se neukázal několik dní, měl jsem obavy.“*

Neoznámení trestného činu

SP6 ve své výpovědi k motivu rozhodnutí dilematu uvedl, že pomáhat klientovi považuje za svou povinnost, plynoucí z povahy sociální práce. Zdůraznil, že za pomáhání nepovažuje krytí trestné činnosti klienta, ale zamýšlí se nad tím, jak by klientovi prospělo, kdyby trestnou činností oznámil. Významnou roli zde hraje přesvědčení SP6, který si je jistý, že klientovi „udání“ nepomůže. Uvědomuje si, že spolupráce mezi ním a klientem je velmi důležitá (např. výměna stříkaček) a nechce narušit důvěru mezi nimi. Takové narušení důvěry by mohlo vést k tomu, že by klient přestal spolupracovat. Hrozilo by pak riziko, že si nebude chodit vyměňovat jehly a tedy by bylo ohroženo zdraví klienta.

SP6 vypověděl: *„Jsem přeci sociální pracovník, který má uživateli drog „pomáhat“. Samozřejmě tím nemyslím, že mám krýt jeho trestnou činnost, ale jak bych mu pomohl, kdybych ho udal?... Nevidím důvod proč klienta nechávat zavřít do vězení. Mladí lidé se tam ještě naučí, co doted neuměli.“* U SP6 mohu identifikovat jako motiv empatii a starost o klientovu budoucnost.

Z motivů které uvedli respondenti jako ty, které je nejvíce ovlivnili při rozhodnutí dilematu se pouze dva shodují s možnými motivy uvedenými v teoretické části práce. Konkrétně jde o motivaci obavami o klienta a osobností sociálního pracovníka (konkrétně vlastnost empatie).

6.4 Dílčí cíl č. 4

Zjistit, jakou je etický kodex oporou pro sociální pracovníky v řešení dilemat a návrhy na jeho úpravu, aby se stal při řešení těchto dilemat vhodnější oporou.

Vnímání etického kodexu není přímo vázáno na jednotlivá dilemata, a proto v této kapitole již nebudu zdůrazňovat příslušnost výpovědí ke konkrétním případům

V rámci tohoto cíle jsem zkoumala dva indikátory. Byly jimi etický kodex a návrhy na jeho úpravu. Tento cíl má reflektovat, jak sociální pracovníci a pracovnice vnímají Etický kodex sociálních pracovníků ČR (EK) a zda jim kodex napomáhá svým obsahem v řešení dilemat, se kterými se potýkají. Dále mně zájímalo, zda mají sociální pracovníci nějaké nápady na změny etického kodexu, aby jim poskytoval adekvátní podporu v řešení dilemat. Kdo jiný by měl mít nějaké připomínky či návrhy na změny než pracovníci, kteří jsou v přímém kontaktu s klientem a musí s klientem jednat profesionálně a eticky?

Nyní se tedy zaměřím na první z indikátorů, tedy na etický kodex. Tento indikátor mi pomůže dospět ke zjištění, jakou je etický kodex oporou pro sociální pracovníky v řešení dilemat.

Výpověď SP1 ukazuje, že etický kodex sociálních pracovníků pro něj oporou v konkrétním případě, který řešil, nebyl. Zdůraznil, že **větší podporu mu poskytuje operační manuál organizace**, ve kterém mají vlastní etický kodex, který je zaměřen přímo pro cílovou skupinu lidí, se kterou pracují. SP1 uvedl *„Etický kodex jsem v tomto případě nevnímal jako oporu, v této situaci jsem se řídil vlastním rozumem a svými zkušenostmi. Když si potřebuji něco zjistit, nebo ověřit, dívám se do operačního manuálu naší organizace.“* SP1 dodal, že v operačním manuálu organizace mají **vlastní etický kodex**, který je upraven přímo pro jejich cílovou skupinu.

SP2 uvedl, že **etický kodex** hodnotí jako dokument, který je pro něj srozumitelný, který má svým způsobem zvnitřněný, ale jako oporu dilemat ho také nevnímá, protože **je příliš obecný**. Právě obecnost EK ho vede k názoru, že je

vhodný jako základní regulace vztahu a chování ke klientovi. Při specifických situacích (SP2 konkrétně zmiňuje asertivní kontaktování klienta) EK nijak nevyužije, protože takové situace nijak neošetřuje. Podporu při dilematických situacích mu poskytuje **operační manuál organizace, supervize a porady týmu**. SP2 konkrétně vypověděl, že EK považuje za srozumitelný. „...mohu říci, že s ním souzním, mám ho tak nějak zvnitřněný. Nemohu však říci, že bych s ním nějak běžně pracoval, nepoužívám ho. V mé práci upřednostňuji bezpečnost klientů. Jako oporu v řešení dilemat ho spíše nepovažuji, je hodně obecný. Domnívám se, že na část mé práce například asertivní kontaktování klienta, kodex nemyslí. Tím, že je dle mého názoru etický kodex spíše obecný, myslím, že je vhodný na „běžné fungování“ sociálních pracovníků.“ SP2 dále zmínil, krizové situace, se kterými se při své práci často potýká a vyjádřil nedostatek EK přímo u takových situacích. Navíc, stejně jako SP1 hovoří o vnitřních předpisech, konkrétně o operačním manuálu, který vnímá jako větší oporu než EK. Mimo operačního manuálu uvedl jako podporu supervize a týmové porady. „V mé práci se často potýkám s krizovými situacemi, které v něm nejsou ošetřeny. Tyto situace popisuje náš vnitřní operační manuál, který je vyloženě šitý na naši cílovou skupinu. Finální rozhodování krizových situací převážně probíhá na supervizích a poradách týmu.“

SP3 uvedl, že EK nevnímá jako oporu v řešení dilematických situací. SP3 se shoduje se SP1 i SP2 a uvádí „Etický kodex vyloženě jako oporu v řešení nějakých dilemat nevnímám. Přijde mi, že v něm jsou hodně obecné a přirozené věci. Zdá se mi, že jsou v něm stanovena taková základní pravidla slušného chování mezi lidmi.“ U tohoto názoru SP3 se tedy nově objevil názor, že EK obsahuje **obecná a přirozená pravidla** slušného chování mezi lidmi obecně.

SP4 uvádí téměř totožný názor se SP3 a SP2, vypověděl, že EK „...je dle mého názoru hodně obecný. Mám ho tak nějak zvnitřněný. Řekla bych, že popisuje respekt, který by měl mezi lidmi být a tím myslím mezi všemi lidmi, nejen mezi sociálním pracovníkem a klientem. Jako oporu v řešení dilematických situací ho nevnímám.“ Jako oporu v řešení dilematických situací EK nevnímá a EK považuje za dokument, ve kterém jsou stanoveny pravidla, která by měla vést k vzájemnému respektu mezi lidmi. Tedy hodnotí EK také jako příliš **obecný**.

SP5 uvádí, že EK vychází z LZPS a jeho porušení může mít negativní důsledky pro každého pracovníka v organizaci. Nejen, že jeho porušení může mít negativní dopady na klienta, ale může vést až k výpovědi z pracovního poměru. EK je součástí metodiky a interních dokumentů organizace, ve které pracuje. Uvádí, že EK ctí on i jeho kolegové a vnímá ho jako důležitý. Z jeho výpovědi však není patrné, zda-li ho vnímá jako oporu v řešení dilematických situací. Na tento konkrétní dotaz neodpověděl, jen opakoval, že obecně EK jako oporu vnímá. SP5 stejně jako SP1 a SP2 uvádí, že *„Etický kodex je součástí našich interních dokumentů a metodiky. Ctíme ho.“* Navíc vypověděl, že EK *„Vychází z Listiny základních práv a svobod, jeho porušení může vést až k ukončení pracovního poměru. Navíc jeho porušení poškodí klienta i službu. Vnímám ho jako důležitý.“* Na doplňující dotaz v čem konkrétně tedy SP vnímá EK jako oporu, když zmiňuje, že je pro něj velmi důležitý, nebyl schopen říci nic konkrétního. Odpovídá, že ho vnímá jako oporu, neuvedl však zda konkrétně v řešení dilematických situací.

SP6 EK jako **oporu** v řešení dilemat nevnímá. Oporu v **dilematických situacích mu poskytují metodiky práce a diskuse s kolegy**. Co se týká EK, informace v něm obsažené vnímá jako samozřejmé a dle jeho názoru by je měl respektovat každý sociální pracovník. SP6 se shoduje se SP1, SP2, SP3 i SP4, když uvedl, že EK jako oporu nevnímá. *„ Etický kodex neberu jako oporu v řešení dilemat, ale jako samozřejmost. Vnímám ho jako souhrn věcí, které by pracovník měl respektovat. Jsou v něm takové obecné zásady, se kterými se jako sociální pracovník ztotožňuji. Ve své práci se spíše opírám o metodiky a diskuse s kolegy.“* Stejně jako SP2, SP6 uvádí, že při své práci spíše pracuje s metodikou organizace a s názory kolegů.

SP7 uvedl zajímavý poznatek o tom, že dle jeho názoru je EK **zastaralý** dokument. To doložil tvrzením, že v něm je obsaženo slovo rasa, které údajně už sociální antropologie dávno nepoužívá. SP7 také vypověděl, že EK jako oporu v řešení dilemat nevnímá a navíc dodal: *„Dle mého názoru je to mrtvý dokument, který ošetřuje základní zájmy sociální práce. Zdá se mi, že jeho formulace je zastaralá. Například věta, že sociální pracovník má respektovat klienta, rasu,*

náboženské přesvědčení atd¹¹., je dle mého názoru zastaralá. Slovo rasa sociální antropologie už několik let nepoužívá.“ SP6 tedy jako první respondent zmiňuje, že EK je dle jeho názoru zastaralý. Stejně jako SP1, SP2, SP3, SP4 a SP6 se shodl na názoru, že ho jako oporu v řešení dilemat nevnímá.

Druhým indikátorem byl návrh na úpravu etického kodexu. Prostřednictvím toho chci zjistit, jaké mají sociální pracovníci návrhy na úpravu EK, aby se stal při řešení dilemat vhodnější oporou.

Z výpovědi SP1 je zřejmý návrh změny EK tak, aby byl **šitý na míru každé cílové skupině** zvlášť. SP1 zdůraznil, že každá práce s různou cílovou skupinou má svá specifika, která je třeba respektovat a zohlednit v EK. SP1 konkrétně uvedl: *„každá organizace by měla mít svůj etický kodex, který by byl specifikován pro konkrétní cílovou skupinu, protože každá cílová skupina potřebuje něco jiného. Například v práci s duševně nemocnými, dekompenzace klienta je úplně jiná situace a práce než například s lidmi, kteří přichází do poradenského centra.“* Dále SP1 reagoval na můj dotaz, co tedy navrhuje, aby se dělo s EK, který vydala Společnost sociálních pracovníků ČR *„To nejsem schopen posoudit, jistě v něm jsou obecné zásady, které je nutné dodržovat, ale já často potřebuji odpověď na specifickou situaci, kterou mi tento etický kodex nedá. Častěji ji najdu v Operačním manuálu organizace.“* SP1 ještě zmínil návrh na změnu, kterou by uvítal *„...například v řízení o omezení svéprávnosti. Buďto rychlejší proces, nebo nějaký institut, u kterého by ve chvíli nepřítomnosti klienta, nebo jeho neschopnosti udělat rozhodnutí, bylo možné, aby za něj rozhodl, nebo něco podepsal, převzal jiný rodinný příslušník. Tím by se zamezilo dalším problémům závažnějšího charakteru. Uvědomuji si zneužitelnost, ale často se potýkám se negativními důsledky zákonných jednání, která trvají dlouho. Často se jedná o dluhy, nepřebírání poštovních obálček, neschopnost učinit rozhodnutí.“* Ovšem návrh na změnu je spíše právního charakteru, než etického. SP1 to však považoval

11 *„Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.“* (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006)

za důležité a chtěl se podělit se svou zkušeností s procesními problémy. Tím nastínil další prostor pro možné zkoumání.

SP2, stejně jako SP5 žádný návrh na změnu EK nemá. Navíc ale uvádí, že by ho možná něco napadlo, ale až po detailním prostudování EK. Zatímco SP5 přímo uvedl, že EK vychází z elementárních principů sociální práce a to vnímá jako správné, proto žádný návrh na změnu neměl.

SP3 se svým názorem shoduje s SP1 v tom, že navrhuje **rozdělení EK pro jednotlivé cílové skupiny**. Uvádí, že každý sociální pracovník se potýká při své práci s různými situacemi a ty nejtypičtější z nich by dle jeho slov, mohly být zaznamenány a zpracovány. *„Myslím, že by etický kodex měl být rozdělen pro jednotlivé „obory sociálních pracovníků“, aby se jednotlivé body v něm daly přímo aplikovat na konkrétní službu, nebo cílovou skupinu, protože každý sociální pracovník ve své práci potřebuje pracovat s jiným problémem, dostávají se do různých situací a ty by mohly být zpracovány (alespoň nějaké nejtypičtější pro každou cílovou skupinu) konkrétněji.“*

SP4 žádný návrh na změnu EK nevznesl, ale vyjádřil otevřenost a podporu návrhu zákona o sociálních pracovnících. Konkrétně z návrhu tohoto zákona vítal vznik komory sociálních pracovníků. Od vzniku této komory si sliboval převážně vedení a sdružování sociálních pracovníků. Stejně tak jmenoval kontrolní roli, kterou by komora měla mít: *„...vlastně se mi líbil návrh zákona o sociálních pracovnících. Uvítal bych například vznik komory sociálních pracovníků, který by sociální pracovníky sdružoval, vedl je a kontroloval.“*

SP6 jako jediný uvedl, by do EK nijak nezasahoval, protože se domnívá, že jeho změna není nutná. Zdůrazňuje, že i pozměněný EK by mu nedodal jistotu v jednání. Dokládá to jeho výslovné tvrzení: *„Nemyslím si, že je důležité do etického kodexu zasahovat, necítil bych se nijak jistější, kdyby byl nějak upraven.“*

SP7 znovu připomíná, že EK by měl být **srozumitelnější a konkrétnější**. Shledává v EK prostor pro zlepšení. Výslovně žádný návrh na změnu EK nepojmenoval, ale hovořil o tom, že by bylo dobré, kdyby se **EK zabýval dilematy**. SP7 se domnívá, že se sociální pracovníci práci s dilematy vyhýbají a tím je tabuizují. Tvrdí, že rozebírání dilemat může být pro sociální pracovníky velmi

obohacující. SP7 se vyjádřil takto: „...myslím si, že etické záležitosti jsou u nás brány hodně pragmaticky. Etický kodex by určitě mohl být lepší, měl by odpovídat konkrétním situacím a duchu doby. Měl by být srozumitelnější, jednoznačnější. Nyní je až moc obecný. Například tématům dilemat se lidé v sociální práci vyhýbají, tak nějak je obcházejí, jsou tabuizovány a přitom práce s nimi by mohla být obohacující.“ SP7 tedy výslovně uvedl, že žádný konkrétní návrh na úpravu EK nemá. Já se však domnívám, že na základě jeho tvrzení můžeme za návrh považovat právě ono zmíněné zařazení tématu dilematických situací do EK.

Ze všech výpovědí je tedy zřejmá většinová nespokojenost respondentů se stávajícím etickým kodexem. Zároveň však pouze tři ze sedmi respondentů navrhli konkrétní změny tohoto kodexu. Dva respondenti navrhli rozčlenit EK dle cílových skupin klientů a upravit jej právě dle specifik cílové skupiny. Druhým návrhem na změnu EK bylo začlenit do EK i dilemata, se kterými se sociální pracovníci potýkají.

6.5 Shrnutí výzkumné části

Hlavním cílem práce bylo zjistit, jaká dilemata řeší sociální pracovníci mezi etikou a normami při rozhodování, zjistit jejich motivy jednání, způsoby řešení dilemat a jejich návrhy na úpravu Etického kodexu, aby jim byl vhodnější oporou. Zajímaly mne tedy zkušenosti sociálních pracovníků – jaká dilemata, mezi etikou a právem sociální pracovníci řešili. Zajímal mne popis dilematické situace a identifikace norem, které se dostaly do kolize. Následně mne zajímalo jak vzniklé dilema sociální pracovníci a pracovnice řešili. Dále jsem se zajímala o to, co je vedlo k učinění rozhodnutí a nakonec mne zajímalo, zda sociální pracovníci vnímají Etický kodex jako oporu v řešení dilematických situací a jestli mají nějaké návrhy na jeho úpravu, aby poskytoval vhodnější oporu pro řešení těchto dilemat.

Dílčím cílem č. 1 bylo zjistit, jaká dilemata řeší sociální pracovníci mezi etikou a normami při rozhodování. V rámci toho cíle mne zajímal popis konkrétních situací či případů, ve kterých se sociální pracovníci dopustili jednání mimo právní normy.

Takové jednání se podařilo plně identifikovat u všech respondentů. Jak jsem již několikrát uvedla výše, u jediného SP2 není možné zcela jasně identifikovat, zda se dopustil trestného činu proti svobodě, či nikoliv, protože neznáme detailní popis situace.

Každý sociální pracovník popsal naprosto jedinečný příklad. Hovořila jsem s pracovníky, kteří pracují v organizacích, které poskytují sociální služby, ale také s pracovníky ve státní správě. Z důvodu odlišných cílových skupin, tudíž i přístupů ke klientovi, bylo možné identifikovat velmi rozdílná dilemata. Vzhledem k tomu, že dilemata byla detailně popsána v interpretacích rozhovorů, nyní pro ně použiji zjednodušující, velmi krátká označení, jen pro připomenutí. Byla zjištěna dilemata týkající se **podpisu dokumentu za klienta, umístění klienta do zařízení, přibarvení zprávy ze sociálního šetření, zasílání pošty jiné osobě, než klientovi, porušení anonymity, neoznámení trestného činu a neoznámení trestného činu 2.**

V souvislosti s těmito popsanými dilematy mne zajímala identifikace konkrétních právních a etických norem, které se dostaly do kolize. Téměř všichni sociální pracovníci, kteří se s dilematem svěřili, identifikovali kolizi právní normy s nějakou etickou hodnotou, kterou zastávají. Tedy ze sedmi respondentů, kteří identifikovali jednání mimo právní normu, byli čtyři schopni přímo označit své jednání za protiprávní. Navíc SP5 si v situaci neoznámení trestného činu nebyl jist, zda-li šlo o natolik závažnou situaci, že měl povinnost situaci nahlásit na Policii ČR. Byly zjištěny tyto konkrétní kolize norem:

- kolize **respektování povinnosti mlčenlivosti**, kterou ukládá zákon o sociálních službách a **přesvědčení, že klient potřebuje pomoc**,
- kolize **respektovat klientovo přání** a přesvědčení, že **SP ví co je pro klienta dobré** (možný trestný čin proti svobodě),
- kolize **porušení pracovních povinností** a **přesvědčení, že klient potřebuje pomoc** (vyskytla se ve dvou případech),
- kolize **respektu povinnosti mlčenlivosti** a **strachu o klienta**,
- kolize povinnosti oznámit trestný čin (přesněji **překazít trestný čin**) a **vědomí toho, že klientovi neprospěje**, pokud ho SP „udá“ na Policii ČR.

Dílčí výzkumný cíl č. 2 byl zaměřen na zjištění, jak sociální pracovníci nalezená dilemata prakticky řešili. Považuji za důležité zmínit, že všichni dotazovaní respondenti identifikované dilema vyřešili porušením norem. V žádném případě se nestalo, že by sociální pracovník identifikoval dilema a rozhodl se situaci „nechat být“, tudíž nezasáhnout.

SP1, 2, 3, 4 a SP5 výslovně identifikovali dilema a stejně tak i jeho řešení. SP1 dilema řešil tak, že se na základě přání tety klienta a vyhodnocení klientovy obtížné životní situace rozhodl za klienta podepsat žádost o invalidním důchodu. SP2 dilema řešil tak, že klientovi doporučil umístění v zařízení pro osoby dlouhodobě duševně nemocné, kam ho i doprovázel při stěhování, přes to, že klient umístění v zařízení odmítal. SP3 referoval o případě „příbarvování“ zprávy o šetření v rodině žadatele o příspěvku na péči. SP4 dilema řešil tak, že korespondenci určenou výhradně do rukou žadatele zaslal jinému členu rodiny. SP5 dilema vyřešil tak, že se zeptal svého klienta na jiného klienta. SP6 hovořil o neohlášení trestného činu klienta Policii ČR, stejně jako SP7, zároveň ale dodal, že si není jist, zda pro něj situace byla dilematická.

Je tedy zřejmé, že všichni respondenti se k dilematu postavili čelem a rozhodli se jednat. Nikdo z respondentů neuvedl, že by pro něj byla situace natolik neřešitelná, či z nějakého důvodu neměl chuť jí řešit. Ve všech případech respondenti **řešili situaci tak, že o ní sami přemýšleli a zvažovali vliv svého rozhodnutí na klienta do budoucna**. Pouze dva z respondentů uvedli, že **situaci řešili na poradách týmu** a z těchto dvou pouze SP2 uvedl, že **dilema řešil na supervizi**, kde nastínil varianty možných řešení a kolegové ho podpořili v rozhodnutí, kterému byl on sám nakloněn nejvíce.

Tomuto faktu můžeme rozumět hned několika způsoby. První z nich je ten, že se respondenti o supervizích a poradách týmu v souvislosti s dilematickými situacemi v rozhovorech zapoměli zmínit, nebo se o nich zmínit nechtěli. Druhou, možná trochu alarmující, variantou vysvětlení je možnost, že sociální pracovníci tyto závažné dilematické situace na poradách a supervizích neotevírají. Považuji to za velmi pozoruhodné zjištění a bylo by velmi zajímavé tuto skutečnost do budoucna podrobněji zkoumat.

Dílčí výzkumný cíl č. 3 byl zaměřen na motivy rozhodnutí dilemat sociálních pracovníků a pracovníků. Soustředila jsem se zejména na to, co sociální pracovníky vedlo k tomu, že nejednali v souladu s právní normou. Ze sedmi respondentů bylo možné identifikovat motivy jednání u šesti. Jeden z respondentů neidentifikoval žádnou dilematickou situaci, tudíž nezodpovídal otázku týkající se motivů jednání.

SP1, SP2 a SP5 shodně uvedli, že hlavním motivem jejich jednání byla **obava o klienta**, o jeho zdraví a o jeho budoucnost. Podobně se SP1, SP3 a SP4 shodli v názoru, že dalším motivem pro jejich jednání byly **předchozí zkušenosti s klienty**, při kterých SP viděli dopady na své klienty, když jim neposkytují dostatečnou pomoc či podporu. Obavy o budoucnost klienta, či vize do budoucna motivovala všechny respondenty, avšak jen dva z nich (SP1 a SP6) se o budoucnosti klienta přímo zmínili. SP1, SP2, SP3 a SP4 hovořili o motivu **prostředí klienta**, konkrétně brali v úvahu také aspekt a zázemí rodiny klienta. Zohledňovali dopady rodinného prostředí na klienta a také klientův stav a potřeby, které ovlivňují rodinu. SP1 vypověděl, že pro něj byl motivujícím faktem k učinění rozhodnutí handicap klienta. Fakt, že klient trpí závažným duševním onemocněním, obsesemi a má organické poškození mozku. Dále SP1 k tomuto vypověděl, že v něm klient vzbuzoval **pocit lítosti**.

SP3 si byl vědom toho, že do rozhodování promítá svojí **osobnost**. Uvedl, že je velmi empatický a má sociální citění s klienty. Domnívám se, že aspekt osobnosti a empatického jednání je patrný u všech výpovědí. Jinak by sociální pracovníci nebyli ochotni překročit zákonné normy a hranice.

SP2 také uvedl jako jeden z dalších motivů svého jednání přesvědčení, že pro klienta dělá to nejlepší a že pro klienta umístění v zařízení bude důstojnější. SP2 vycházel ze zkušeností, které s klientem má. Byl si vědom toho, že kdyby klient žil sám v domě (namísto v zařízení) hrozilo by zhoršení jeho psychického stavu, nestaral by se o sebe, začal by pít alkohol, vysazovat medikaci a hrozilo dokonce reálné riziko sebevraždy.

SP4 jako jediný uvedl, že důvodem jeho jednání je **nadbytečná byrokracie a legislativa**, kterou považuje za špatnou, protože klientům působí komplikace a jeho samotného zdržuje od reálné práce s klienty. Když se zamyslím nad doposud

zjištěnými fakty, není právě omezující legislativa důvodem k tomu, proč sociální pracovníci hranice překračují? Nebylo by možné těmto situacím předejít změnou legislativy?

Dovolím si tvrdit, že veškeré uvedené motivy jednání sociálních pracovníků lze zařadit mezi ty šlechetné a lidsky zcela pochopitelné. Domnívám se totiž, že pomáhat lidem v obtížných životních situacích je základním posláním sociální práce. Všechny tyto motivy jednání jsou ukázkou empatie a snahy pomoci klientovi. Přestože se respondenti snažili jednat v zájmu klienta, v několika případech překročili hranici zákonného jednání. Jimi uvedené motivy jednání je však neopravňují jednat protizákonně, ani mimo jiné předepsané normy. Bude tedy pro jejich protizákonné jednání stačit jako omluva pochopení, lidskost a snaha zachránit lidské bytosti od chudoby, dluhů, zhoršení psychického stavu, alkoholismu, vězení a pokusů sebevražd? Bude stačit jako omluva to, že sociální pracovníci a pracovníci chtějí pro své klienty adekvátní životní podmínky, naplnění potřeb a dělají pro ně to, co považují za „nejlepší“¹²?

Pomocí **díličího výzkumného cíle č. 4** jsem se zaměřila na názory respondentů, zda jim etický kodex poskytuje dostatečnou oporu v řešení dilematických situací. Drtivá většina respondentů na dotaz, zda je pro ně EK oporou v řešení dilemat, či nikoliv odpověděla, že nikoliv. Toto uvedlo šest respondentů ze sedmi. Navíc tři respondenti uvedli, že jim v řešení dilematických situací pomáhá spíše operační manuál jejich organizace než EK. Takový operační manuál je totiž upraven přímo pro cílovou skupinu organizace, takže ošetřuje specifické krizové situace. Z těchto tří respondentů dva přímo uvedli, že jim v řešení dilematických situací pomáhají rady s kolegy a jeden z těchto dvou respondentů dodal, že situaci řešil i na supervizi, která mu také v rozhodování pomohla.

Dále čtyři respondenti uvedli, že EK vnímají jako **příliš obecný**. SP3 a SP4 toto tvrzení specifikovali tak, že EK vnímají jako základní pravidla slušného chování mezi lidmi. Dle jejich tvrzení EK popisuje vzájemný respekt, který považují za

12 Viz výpověď SP2 u díličího cíle č.

samozřejmý. Respondenti se shodli na tom, že jim EK **neposkytuje oporu v řešení dilematických situací**, se kterými se setkávají. Nicméně ho celkově vnímají jako srozumitelný a ztotožňují se s jeho hodnotami.

Co se týká návrhů na úpravu EK, tři ze sedmi respondentů **navrhli změnu stávajícího EK**. SP1 zmínil, že **každá organizace by měla mít vlastní etický kodex**, který by byl **specifikován přímo na její konkrétní cílovou skupinu**, potřeby a situace.

SP3 uvedl nápad, že by *„...etický kodex měl být rozdělen pro jednotlivé obory sociálních pracovníků, aby se jednotlivé body v něm daly přímo aplikovat na konkrétní službu, nebo cílovou skupinu, protože každý sociální pracovník ve své práci potřebuje pracovat s jiným problémem, dostávají se do různých situací a ty by mohly být zpracovány (alespoň nějaké nejtypičtější pro každou cílovou skupinu) konkrétněji.“*

Přestože SP7 žádný vlastní návrh na úpravu EK neměl, zmínil velmi zajímavou myšlenku, která by se za návrh na úpravu EK považovat dala. Doslova uvedl *„...myslím si, že etické záležitosti jsou u nás brány hodně pragmaticky. Etický kodex by určitě mohl být srozumitelnější, jednoznačnější, nyní je až moc obecný. Například **tématům dilemat** se lidé v sociální práci vyhýbají, tak nějak je obcházejí, jsou tabuizovány a přitom práce s nimi by mohla být obohacující.“*

Naopak SP6 jako jediný uvedl, že do EK není třeba zasahovat a ani upravený EK by mu neposkytl větší oporu.

SP4 návrh na úpravu EK neměl, ale vyjádřil podporu návrhu na vznik zákona o sociálních pracovnících. Hovořil také o vzniku komory sociálních pracovníků, která by dle jeho slov sociální pracovníky sdružovala, vedla je a kontrolovala.

Co se týká etického kodexu, sociální pracovníci ho jako oporu v řešení dilemat nevnímají. Obecně panuje přesvědčení, že je příliš obecný a obsahuje jen základní pravidla chování ke klientovi a k ostatním lidem. Etický kodex dle sociálních pracovníků neošetřuje krizové situace, či některá typická dilemata. Právě ty by v etickém kodexu uvítali.

Prostor pro zlepšování EK je z názorů respondentů zřejmý. Drtivá většina vyjádřila nespokojenost s oporou EK v řešení dilematických situací, ale zároveň nevznesla návrhy na změnu EK, aby se vhodnější oporou mohl stát. Domnívám se,

že jde o složitou situaci. Je obtížně představitelné, že by EK mohl pojmout celou šíři sociální práce z hlediska různorodosti cílových skupin, jejich potřeb a široké variability možných situací, kterým mohou být sociální pracovníci vystavováni. Jak tvrdí Butler (2002), EK by nutně musel by všechny tyto informace zobecnit a najednou se ocitáme zpět na začátku, u obecného etického kodexu.

Butler (2002) ve svém článku dále tvrdí, že základem každého etického kodexu jsou morální principy. Zdůrazňuje však, že na vše je nutné hledět z kontextu situace. Ten však nemůže být obsažen přímo v etickém kodexu právě z důvodu velké šíře možných kontextů, které nelze pojmenovat a obsáhnout do „několika vět“(Butler, 2002).

7. Závěr a diskuse

Ve své práci jsem teoreticky zkoumala dilemata mezi etikou a právními normami v rozhodování sociálních pracovníků. Tyto teoretické poznatky uvedené v první části práce mi pomohly v širších souvislostech zpracovat konkrétní případy dilemat popisované v rozhovorech.

Cílem bylo zjistit, jaká dilemata sociální pracovníci řeší, popsat je a identifikovat normy, které se dostávají do kolize. Dále popsat řešení těchto dilemat a zjistit motivy těchto jednání. To se podařilo. Podařilo se mi dokázat, že takové případy existují a pro sociální pracovníky tyto situace nejsou jednoduché. Z výzkumu vyplynulo, že svým rozhodnutím pomoci klientovi často riskují své pracovní místo, finanční pokuty, ne-li přísnější tresty jako jsou podmíněné odnětí svobody.

V rámci empirického výzkumu se podařilo dosáhnout stanovených cílů. Zjistila jsem, jaká dilemata mezi etikou a normami při rozhodování sociální pracovníci řeší. Byly jimi konkrétně: podpis dokumentu za klienta, umístění klienta do zařízení, přibarvení zprávy ze sociálního šetření, zasílání pošty jiné osobě než klientovi, porušení anonymity a neoznámení trestného činu. Ve vztahu k uvedeným případům jsem identifikovala konkrétní právní normy, které se dostávají do kolize.

Z etického hlediska byl postup sociálních pracovníků téměř vždy motivován obavou o klienta a přesvědčením, že klient potřebuje pomoc. Dále sociální pracovníci přiznali, že v rozhodování byli ovlivněni jejich vlastnostmi (nejzásadnější empatií), vizí do budoucna a předchozími zkušenostmi s klientem. Jednání sociálních pracovníků na základě těchto motivů se dostávalo do kolize s povinností mlčenlivosti, nerespektováním klientova přání, porušením pracovních povinností, nebo nepřekažením trestného činu.

Dále jsem se zabývala tím, jak nalezená dilemata sociální pracovníci řešili. Zjistila jsem, že většina z nich o situaci přemýšlela a zvažovala možnosti. Dva sociální pracovníci dilema konzultovali na supervizi nebo poradě týmu.

Většina respondentů se shodovala, že pro ně při řešení dilematických situací nebyl etický kodex oporou. Pouze tři sociální pracovníci vznesli návrhy na jeho změnu. Dva sociální pracovníci se shodli na tom, že by etický kodex měl být

vytvořen pro každou cílovou skupinu zvlášť a jeden sociální pracovník navrhl zahrnout do etického kodexu také téma dilemat.

Domnívám se, že cílů mohlo být dosaženo díky správně zvolené kvalitativní strategii výzkumu. Tato strategie mi umožnila se zabývat jevem do hloubky a vytvořila prostor pro zkoumání této problematiky v širších souvislostech. Technika sněhové koule se ukázala jako velmi vhodný způsob zkoumání daného problému. Respondenti se vzájemně doporučovali, a díky tomu se podařilo získat relevantní výzkumný vzorek.

Cílem nebylo podporovat sociální pracovníky v protiprávních jednáních, či jejich činy omlouvat, ale pouze na tento problém poukázat. Dilemata v sociální práci existují, je potřeba o nich hovořit a snažit nalézat řešení. Domnívám se, že právě to by mohlo pomoci oboru sociální práce se ještě více profesionalizovat a sociálním pracovníkům by to dodalo jistotu.

Během výzkumu vyplynul námět pro další zkoumání, které by mohlo být zajímavé a přínosné pro sociální práci. Ze zjištěných skutečností, zvláště z výpovědí respondentů, kteří se dopustili nepřekážení trestného činu, vyvstává námět na zkoumání, proč nejsou všichni sociální pracovníci vyjmuti z oznamovací povinnosti. Aktuálně mají v trestním zákoníku výjimku advokáti, duchovní a osoby, které pracují s oběťmi trestných činů. Proč ve výjimce nejsou zahrnuti i další sociální pracovníci? Mohlo by sociálním pracovníkům budoucí vyjmutí z povinnosti pomoci v jejich práci?

Na další námět zkoumání mě přivedl další z respondentů, který se zmínil o tom, že by uvítal vznik komory sociálních pracovníků. Jako další zajímavý námět tedy vidím zkoumání podpory vzniku této komory v řadách sociálních pracovníků.

Zdroje

- BUTLER, I. *Critical commentary: A Code of Ethics for Social Work and Social Care Research*. British Association of Social Workers. *British Journal of Social Work* (2002) 32, pp. 239-248.
- DOEL, M. et al. *Professional Boundaries: Crossing a Line or Entering the Shadows?*. Oxford University Press. *British Journal of Social Work* (2010) Vol. 40, No. 6, pp. 1866-1889.
- Etický kodex sociálních pracovníků ČR. Společnost sociálních pracovníků, 2006.
- HEIDBRINK, Horst. *Psychologie morálního vývoje*. Přeložil Ondřej MÜLLER. Praha: Portál, 1997. ISBN 8071781541.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- JANEBOVÁ, R. *Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbavuje odpovědnosti*. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, (eds.) *Z. Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010.
- JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- JEŘÁBEK, Hynek. *Úvod do sociologického výzkumu: skripta pro posl. fak. sociálních věd Univ. Karlovy*. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-662-5.
- LEVICKÁ, J. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. 74 s. ISBN 978-80-7435-403-8.
- MACHOVEC, Dušan (1993), *Dějiny antické filosofie*, H&H, ISBN 80-85467-62-3.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATTISON, Marian. *Ethical Decision Making: The Person in the Process*. Oxford University Press. *Social Work*, Vol. 45, No. 3 (May 2000). p. 201-212. [cit. 17-11-2017].
- 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.

- NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996. ISBN 80-200-0592-7.
- NAVRÁTIL, Pavel a Radka JANEBOVÁ. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-038-2.
- SANDEL, Michael J. *Spravedlnost: co je správné dělat*. Přeložil Tomáš CHUDÝ. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2015. Politeia (Karolinum). ISBN 978-80-246-3065-6.
- ŠRAJER, Jindřich a Libor MUSIL, ed. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 20. ISBN 80-85850-69-9.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0696-5.
- Zákon č. 1/1993 Sb, Ústava České republiky.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě.
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník.
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Přílohy

Přepis rozhovoru se sociálním pracovníkem č. 3

Otázka č. 1

„Stalo se Vám někdy, že jste jednal/a mimo právní normy? Povězte mi o tom.“

Ano, stalo. Pracuji jako sociální pracovník na pobočce Úřadu práce na oddělení příspěvku na péči. Zde provádíme sociální šetření v rodinách, které si o příspěvek na péči požádají. V rámci tohoto šetření provádíme polostrukturované rozhovory a pozorování s žadatelem. Zajímá mne jak je schopen samostatně fungovat ve svém přirozeném prostředí. Tyto schopnosti se posuzují v několika oblastech a dle počtu nevládnutých oblastí – neschopnosti se o sebe postarat – je klientovi přidělena výše příspěvku na péči. Ze šetření v rodině sepiší zprávu, která slouží jako podklad pro posudkového lékaře (dále má k dispozici lékařskou zprávu klienta), který hodnotí nakolik je klienta (žadatele) schopnost postarat se o sebe omezena a dle svého úsudku (samozřejmě na základě předložených zpráv a šetření) navrhne výši příspěvku v některém z možných stupňů. Velmi často se nyní setkávám s žadatelkami o příspěvek na péči pro dítě s poruchou autistického spektra. S těmito dětmi se v poslední době setkávám hodně a proto si dovoluji říci, že mám pocit, že to je ještě ne úplně známá a probádaná diagnóza. Existuje hodně typů tohoto onemocnění a ze svých zkušeností si dovoluji říci, že lékaři mají buďto velmi málo znalostí o tomto onemocnění, nebo nejsou schopni posoudit důsledky a dopady onemocnění na dítě i celou jeho rodinu. Lékař vyčte diagnózu z lékařské zprávy, ale není schopen odhadnout chování dítěte. Tyto děti bývají velmi roztomilé, na první pohled vypadají zdravě, avšak jejich schopnosti zvládat stresové či pro ně „neobvyklé situace“ jsou velmi omezené.

Doplňující otázka: Co si mám představit pod „neobvyklou situací“?

Například když dítě má přejít silnici a vidí jezdit auta v jiném pořadí, než je zvyklé, nebo než by chtělo. Není pak schopné silnici přejít a rodič s dítětem nehne. Situace je pak časově i psychicky náročná pro rodiče, který pak například přijde pozdě do

práce a vznikají komplikace. Nehledě na psychické vypětí samotného dítěte v takové situaci.

Tyto děti mají velké problémy s navazováním vztahů. Nepřijímají kamarády, což znamená, že jejich socializace neprobíhá ideálním způsobem. Neadekvátně reagují v různých životních situacích, vykolejí je jakákoliv malá změna v jejich režimu. A toto vše velmi omezuje jeho běžný život a dítě je pak vyčleněné, protože se nemůže účastnit různých akcí atd. Toto lékař z lékařské zprávy nevyčte, proto mají lékaři tendence klientům přiznávat nižší stupně příspěvků. Proto když vidím jak rodina funguje a jak je náročná její situace, s ohledem na omezení a závažnost poruchy dítěte, někdy přibarvím zprávu o šetření v rodině.

Doplňující otázka: „Co konkrétně znamená, že situaci „přibarvíte?“

Například uvedu, že je frekvence záchvatů ze stresových situací silnější, než doopravdy je, nebo uvedu o něco vyšší intenzitu záchvatu. Dělán to právě proto, že lékaři často tuto poruchu vidí jako nezávažnou, právě proto, že když vidí dítě pár minut u posudkové komise, dítě vypadá zcela zdravě. Snažím se tedy do zprávy napsat, co je třeba u dítěte hodnotit. Na většinu situací a náročných záležitostí pro dítě totiž není v oblastech potřeb, které dítě nezvládá „kolonka“. Lékaři často nedohlédnou na dopady nemoci na rodinu, zvláště na matky samoživitelky, kterých je mnoho. Často potřebují být s dítětem doma na nemocenské, mají velké problémy s nedostatkem financí a proto mám tendence zprávy ze šetření zpracovávat mnohem detailněji. Pro matky je rozdíl, když dostávají příspěvek na péči například 3300 [Kč] nebo 9900 [Kč].

Otázka č. 2

„Můžete jmenovat konkrétní právní a etické normy, které se dostaly do kolize?“

Mám povinnost při sociálním šetření zkoumat skutkový stav a tím, že zprávu přibarvím vědomě pomáhám rodičům, aby příspěvek dostali, tudíž porušuji vnitřní metodické předpisy úřadu.

Koliduje zde mé přesvědčení, že klientce s dítětem chci pomoci, protože vím, že je její situace těžká a finanční pomoc potřebuje a to, že vědomě poruším vnitřní předpis organizace, který mi ukládá zkoumat skutkový stav celého případu.

Otázka č. 3

„Jak jste vzniklé dilema řešil/a? Povězte mi o tom.“

(Respondentka zodpověděla již v první otázce)

Otázka č. 4

„Co Vás vedlo k tomu, že jste se rozhodl/a nejednat v souladu s právní normou?“

Určitě to je moje osobnost, jsem hodně empatický a mám silné sociální citění. Také byly rozhodující mé zkušenosti, které mám. S těmito klienty se setkávám denně. Jsem svědkem toho, jak je pro rodiny situace náročná, zvláště když jde o matku samoživitelku. Pokud je dítě nemocné a matka s ním musí být doma, přichází o plat. To má samozřejmě i psychické dopady jak na matku, tak na dítě. Navíc mám pocit, že tím té rodině opravdu pomohu a chuť pomáhat druhým je velká motivace.

Otázka č. 5

„V čem vnímáte etický kodex jako oporu v řešení dilemat a v čem nikoliv?“

Etický kodex vyloženě jako oporu v řešení nějakých dilemat nevnímám. Přijde mi, že v něm jsou hodně obecné a přirozené věci. Zdá se mi, že jsou v něm stanovena taková základní pravidla slušného chování mezi lidmi.

Otázka č. 6

„Máte nějaký návrh na úpravu etického kodexu, aby byl vhodnější oporou pro sociální pracovníky?“

Myslím, že by etický kodex měl být rozdělen pro jednotlivé obory sociálních pracovníků, aby se jednotlivé body v něm daly přímo aplikovat na konkrétní službu, nebo cílovou skupinu, protože každý sociální pracovník ve své práci potřebuje pracovat s jiným problémem, dostávají se do různých situací a ty by

mohly být zpracovány konkrétněji. Alespoň nějaké nejtypičtější pro každou cílovou skupinu.