

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

Diplomová práce

Etické aspekty sociální práce s rizikovou mládeží

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

Autor práce: Bc. František Juráš

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: prezenční

Ročník: 2.

2018

Prohlášení

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

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

8. 8. 2018

.....

František Juráš

Poděkování

Rád bych poděkoval vedoucímu práce doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D., za vstřícné vedení diplomové práce a také konzultantovi doc. Jakubu Sirovátkovi, Dr. phil., za pomoc v etické stránce této diplomové práce.

Obsah

Úvod	5
1. Sociální práce s rizikovou mládeží.....	8
1.1 Adolescence – období mnoha změn	8
1.2 Riziková mládež.....	12
1.3 Sociální práce s rizikovou mládeží a koncept resilience.....	15
2. Etické aspekty v sociální práci.....	20
2.1 Etika.....	20
2.2 Etika v sociální práci	21
2.3 Etický pohled na vztah sociální pracovník – klient.....	25
3. Etické aspekty z praxe sociálních pracovníků.....	29
3.1 Střet osobních a profesních hodnot.....	29
3.2 Dilemata v sociální práci s rizikovou mládeží.....	32
3.3 Hranice sociální pracovník a klient.....	34
3.4 Mlčenlivost sociálního pracovníka	40
3.5 Supervize jako pomoc při řešení etických problémů	43
4. Rozbor jednotlivých etických problémů podle etických teorií.....	46
4.1 Střet osobních a profesních hodnot.....	46
4.2 Dilemata v sociální práci	50
4.3 Hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem.....	54
4.4 Oznamovací povinnost.....	56
Diskuze	60
ZÁVĚR	64
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	69
Přílohy	75
Přepis rozhovorů výzkumné sondy.	75
Abstrakt.....	84
Abstract.....	85

Úvod

Téma Etické aspekty sociální práce s rizikovou mládeží jsem si vybral z několika důvodů. Jedním z nich bylo to, že jsem byl na praxi v rámci vysoké školy v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, kde je cílovou skupinou riziková mládež. S touto praxí jsem byl nadmíru spokojen, a chtěl jsem tedy proniknout do větší hloubky sociální práce i z pohledu teoretického. Dalším z důvodů je také to, že se domnívám, že mladí lidé v této složité fázi života potřebují pomoc, která jim může pozitivně ovlivnit jejich další život. V neposlední řadě si také myslím, že mladiství jsou budoucností naší země a naší společnosti a měla by se věnovat zvýšená pozornost takového jejich začlenění do společnosti, které je přínosné pro nás všechny. Domnívám se, že právě v období dětství a adolescence může být práce sociálního pracovníka velmi pozitivně vnímána jak z hlediska klientů, tak také z hlediska společenského. Právě mladý člověk je podle mého názoru nejvíce formovatelný z hlediska sociální práce. Adolescenti, kteří navštěvují nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, mají možnost trávit svůj čas smysluplně. Pracovníci jim mohou pomoci s obtížnými situacemi v životě, v rodině či ve škole a také s postupným procesem začlenění se do pracovního života. Sociální pracovníci se tak mohou při své práci s klienty setkat s různými eticky problematickými situacemi. Z toho důvodu je důležité, aby si je plně uvědomovali a uměli s nimi pracovat. Každý takový pracovník by měl vědět, jak problémy řešit pro dobro všech zúčastněných.

V této diplomové práci jsou definovány tyto základní cíle:

- Zjistit, jaké etické problémy se vyskytují v práci s rizikovou mládeží.
- Zjistit, jak tyto problematické jevy v praxi řešit.

Tyto cíle se v předkládané diplomové práci řeší jak z hlediska teoretických poznatků různých autorů, kteří se tomuto tématu věnují, tak také z hlediska konkrétních zkušeností pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Takto získané informace jsem poté skloubil do uceleného textu, zabývajícího se konkrétním problémem.

Předpokládaný přínos pro praxi zní takto:

- Objasnit eticky problematické části sociální práce s rizikovou mládeží a nastínit teoretická východiska pro jejich řešení.

Postup řešení jsem se snažil logicky strukturovat pro co nejvyšší kvalitu této práce. V první části jsem ve zkratce shrnul všechny důležité informace, týkající se sociální práce s rizikovou mládeží. Nejprve jsem představil mládež jako takovou a definici pojmu mládež z pohledu různých autorů. Poukázal jsem na konkrétní problematiku tohoto životního období, které podle mého názoru zásadně ovlivňuje další fáze života jednotlivce. Dále jsem se vysvětlil pojem riziková mládež a sociální aspekty s ní spojené. V poslední části této kapitoly jsem nastínil, jak vypadá sociální práce s touto cílovou skupinou a také jsem popsal velice důležitý koncept resilience.

V další kapitole jsem se věnoval obecně etickým aspektům sociální práce s rizikovou mládeží. Nejprve jsem se zaměřil obecně na etiku. Pokusil jsem se vysvětlit některé základní pojmy a důležité informace pro lepší pochopení další části diplomové práce. V další podkapitole jsem pak nastínil problematiku etiky v sociální práci. Popsal jsem hodnoty, kterými se sociální pracovník řídí a mezi nimiž může být leckdy rozpor. Také jsem popsal Etický kodex sociálních pracovníků, kterými se sociální pracovník musí ve své práci řídit. V poslední části této kapitoly jsem se obecně věnoval eticky velmi důležitému vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Popsal jsem, jak sociální pracovník může jednat ve vztahu ke klientovi a jaké principy by měl dodržovat.

V další kapitole jsem se pak věnoval konkrétním případům z praxe sociálních pracovníků. Do této části jsem implikoval poznatky zjištěné z výzkumné sondy mezi sociálními pracovníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, kteří se věnují sociální práci s rizikovou mládeží. Setkání s 5 zúčastněnými respondenty probíhala na jejich pracovištích. Se všemi jsem si domluvil předem čas schůzky, abych nenarušoval chod pracoviště. Respondenti byli vyrozuměni s využitím jejich odpovědí pro potřeby diplomové práce a byla jim přislíbena anonymita. Témata, která jsem vybral jako důležitá, jsem poté popsal v diplomové práci. Jedná se o tato témata:

- Střet osobních a profesionálních hodnot;
- Dilemata v sociální práci s rizikovou mládeží;
- Hranice sociální pracovník – klient;
- Mlčenlivost sociálního pracovníka;
- Supervize jako pomoc v řešení etických problémů;

V poslední kapitole jsem pak tyto eticky problematické situace analyzoval pomocí etických teorií. Mezi hlavní etické teorie, které jsem při tom využil, byly deontologie, utilitarismus a etika péče.

1. Sociální práce s rizikovou mládeží

V této části je nejprve popsána a charakterizována mládež. Je důležité si uvědomit, že pojem mládež má v jiných odvětvích různá synonyma. Stejně tak není jednotný ani pohled na věkové rozpětí mládeže. V této práci jsem zvolil pro vymezení jejího věku 15 – 20 let, stejně ji charakterizuje ve své knize Macek.

Poté je definován pojem riziková mládež, její znaky a charakteristiky. Je osvětleno, jaké faktory ovlivňují rizikovost mládeže. V této části je také zmíněno, jaké projevy toto rizikové chování má.

Nakonec je v této práci popsána sociální práce s rizikovou mládeží a koncept resilience. Součástí je také definice sociální práce a sociálního pracovníka. Sociální práce a koncept resilience je zkoumán více do hloubky.

1.1 Adolescence – období mnoha změn

Věkové vymezení pojmu mládež se u jednotlivých autorů odlišuje. Na životní období nazývané mládež se dá jiným pojmoslovím pohlížet také jako na období adolescence. Adolescence pochází z latinského slovesa *adolescere*, což se dá přeložit jako dorůstat, dospívat či mohutnět. Jako termín pro vývojovou etapu člověka bylo poprvé použito v 15. století. Pojem mládež je pak velice častý v sociologii či pedagogice, adolescence se používá v psychologii a pojmy dospívající a dorost jsou typické v lékařské péči. Podle Macka je pak adolescence (mládí) datována od 15 do 20 (22) let.¹

Dle Úmluvy o právech dítěte se dítě věkově vyhraničuje až do 18 let a mládež od 18 do 26 let. Tak to je i z hlediska právních předpisů v České republice. Ale z hlediska běžného chápání mladí lidé ve věku 16–18 let již za děti považováni nejsou a ani oni sami se za děti nepovažují. Z hlediska právních norem ČR jim také již náleží některá práva a povinnosti.²

Další autor pak vnímá rozdílný začátek tohoto období u chlapců a dívek. U děvčat začíná kolem 16. roku života a u chlapců až kolem 17. roku života. Teprve až ke konci adolescence se vyrovnávají vývojové rozdíly mezi pohlavími. Horní věkovou hranici také nelze přesně stanovit. Ovlivňuje ji celá řada skutečností. Mezi nejdůležitější

¹ Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 9.

² Srov. *NÁRODNÍ INSTITUT DĚTÍ A MLÁDEŽE MŠMT*. Mládež České republiky: Informační publikace o dětech a mládeži v České republice. [online]. © 2011 [cit. 2018-01-15]. Dostupné na WWW: <<http://userfiles.nidm.cz/file/oddeleni-propagace/mladez-cr-web.pdf>>.

vlivy patří bezesporu společenské a kulturní zvyklosti. V méně rozvinutých společnostech není dospělost dána dokončením předchozích vývojových období, ale po dosažení určitého věku je jedinec prostřednictvím rituálů a pravidel přijat mezi dospělé.³

Za posledních 100 let se v rozvinutých evropských a amerických zemích urychlil nástup dospívání a zrychlil se také celkový růst. Tento jev se nazývá sekulární akcelerace. První známky dospívání se dnes objevují v nižším věku, ale jiné známky, svědčící spíše pro dokončení dospívání, se naopak objevují ve věku pozdějším. To, zda sekulární akcelerace s sebou přinesla také urychlený nástup duševního vývoje, není úplně jasné. Jedno stanovisko tvrdí, že sekulární akcelerace je naopak spíše spojena s opožděním psychického vývoje, druhé stanovisko tvrdí, že akcelerace je v obou oblastech paralelní. Většina empirických nálezů nasvědčuje spíše druhému názoru.⁴

Sekulární akcelerace tedy způsobila rychlejší začátek tělesného i duševního dospívání, ale zároveň umožnila také delší dobu pro dokončení plného rozvoje všech potencií. Dá se tedy říci že „zkracuje se doba dětství a oddaluje nástup plné dospělosti“.⁵

Obecně se dá říci, že toto období je obdobím mezi dětstvím a dospělostí.⁶

„Adolescence je jakési přechodné období, které člověku slouží k urovnání vlastních hodnot, postojů a cílů, aby následně dokázal dobře nakládat se dvěma základními atributy dospělosti – se svobodou a odpovědností.“⁷

Mezi hlavní charakteristiky patří:

- dokončení pohlavního dozrávání,
- fyzický a duševní rozvoj,
- sociální učení.

Rozvíjejí se základní schopnosti člověka jako

- symbolizace,
- anticipace,

³ Srov. BINARTOVÁ, I. *Období adolescence*. In Přehled vývojové psychologie. Olomouc: Ostravská univerzita, 2005. S. 111.

⁴ Srov. LANGMEIER, J. A KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, 2. vyd. Praha: Grada, 2006. s. 144–145

⁵ Tamtéž s. 146

⁶ Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 9.

⁷ PTÁČEK, R. A KUŽELOVÁ, H. *Vývojová psychologie pro sociální práci*. MPSV ČR, 2013. s. 48

- zástupné učení,
- sebereflexe a seberegulace.⁸

Hlavní úkol mládeže je vytvořit si pocit vlastní identity. Měla by přijmout normy a morální principy společnosti, vytvořit si vlastní hodnoty, začít vytvářet vztahy a stát se nezávislou na rodičovské autoritě.⁹

Mezi další znaky toho období je možné dále zařadit stabilizaci tělesného vývoje, dosažení vrcholu intelektuálního potenciálu, flexibilitu uvažování, kognitivní komplexnost, abstraktní myšlení, utváření strategií chování ve vztahu k výkonu i vlastní sociální pozici, zlepšení sebeovládání, schopnost přijímání odpovědnosti, proměnu sebepojetí a sebehodnocení a potřeba emočních prožitků.¹⁰

Velká váha se přisuzuje také subjektivním představám adolescentů o vlastním dospívání. Nemůžou být opomíjeny názory, představy a pocity přímých aktérů dospívání.¹¹

Adolescenti si obvykle nejsou schopni zajistit základní potřeby sami, ani to není do 18 let žádoucí. V oblasti biologických a základních potřeb bývají stále vázáni na svou rodinu. Mezi základní potřeby adolescentů patří potřeba bezpečí, sociálních interakcí odpovídajících věku, potřeba podpory při zvládání školních nároků, potřeba prostoru pro vlastní iniciativu, potřeba akceptace a respektu své osobnosti, potřeba sociálních vzorů a identifikace se sociální skupinou, potřeba korekce sociálního chování, potřeba vlastního sebeurčení a seberozvoje, potřeba vlastní identity a potřeba samostatnosti.¹²

Důležitou součástí tohoto období je také socializace. Sociální vazby se rozvíjí jak po stránce kvalitativní, tak po stránce kvantitativní. Adolescence je obdobím extraverze, mladiství mají touhu být členy různých skupin a pohybovat se co nejčastěji ve společenských situacích. Tato touha je dána tím, že jedinec není již citově tolik vázán na své rodiče, ale pociťuje potřebu partnerství a citové sounáležitosti. Sklon ke

⁸ Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 35.

⁹ Srov. BINARTOVÁ, I. *Období adolescence*. In *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Ostravská univerzita, 2005. s. 111.

¹⁰ Srov. PTÁČEK, R. A KUŽELOVÁ, H. *Vývojová psychologie pro sociální práci*. MPSV ČR, 2013. s. 50

¹¹ Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 108.

¹² Srov. PTÁČEK, R. A KUŽELOVÁ, H. *Vývojová psychologie pro sociální práci*. MPSV ČR, 2013. s. 50

sdužování se také projevuje potřebou navazováním erotických vztahů s druhým pohlavím.¹³

Důležitým úkolem je také volba povolání, která spadá do věku 18 let. Často může nastat střet mezi zájmem dospívajícího a jeho rodiči. Rozhodnutí bývá obtížnější pro chlapce než pro dívku mimo jiné kvůli tomu, že na chlapce bývá vyvíjen tlak jako na pokračovatele rodinné tradice.¹⁴

Jak adolescenti překonávají svůj egocentrismus v mezilidských vztazích, tak rozvíjejí svoji osobní morálku. Uvědoměním si hodnoty vztahů se mění jejich pojetí péče, starosti o druhé a pomoci. Konvenční morálka je pak založena na principech, které adolescent odvozuje od jednání lidí ve svém okolí. Velkou hodnotu pro něj má, aby byl vnímán dobrý lidmi, na kterých mu záleží. Jen někteří adolescenti si osvojí také postkonvenční morálku, která je zvnitřněním a individualizovaným pojetím svobody a spravedlnosti, založené na převzetí zodpovědnosti za sebe samého.¹⁵

S morálním vývojem jedince je také spojeno utváření si hodnotové orientace. Její vývoj nemusí být kontinuální, mohou do něj promluvit různé změny v životě. Dá se ale říci, že vytvoření hodnot v adolescenci je determinující pro život v dospělosti.¹⁶

Hodnoty dětí a mládeže jsou utvářeny sociálními podmínkami. Mezi ně patří

- rodinná příslušnost,
- sociální původ,
- styl života,
- vrstevní zájmy a vrstevní identifikace.¹⁷

V primární rodině probíhá proces socializace a budování hodnotového systému jejich členů. Emocionální vztahy v rodině určují vztah jedince k realitě, citové vazby jsou důležitým faktorem rodinné koheze i hodnotové konzistence. Sociální původ se taktéž podílí na vývoji jedince a jeho společenském vědomí. Styl života se vytváří již v raném dětství a určují ho materiální možnosti a vlastnosti rodinné mentality. Styl života zahrnuje také kulturní a hodnotové dimenze. Mezi zájmy a hodnotami může být shoda, ale zájem také může být hodnotově neutrální. Vrstevní identifikace je pak

¹³ Srov. BINARTOVÁ, I. *Období adolescence*. In Přehled vývojové psychologie. Olomouc: Ostravská univerzita, 2005. s 116.

¹⁴ Srov. BINARTOVÁ, I. *Období adolescence*. In Přehled vývojové psychologie. Olomouc: Ostravská univerzita, 2005. s 116.

¹⁵ Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 27

¹⁶ Tamtéž. s. 28.

¹⁷ Srov. CAKIRPALOGLU, P. *Psychologie hodnot*. Olomouc, 2009. S. 37

projevem psychologické reflexe objektivní stratifikace společnosti, zejména subjektivní představy o společenské struktuře a vědomí o vlastní příslušnosti k určité sociální skupině.¹⁸

Toto období je velice citlivé pro rozvoj rizikového a problémového chování jedince.¹⁹

Mezi specifické vývojové problémy dospívajících v dnešní společnosti patří:

- Rozpor mezi fyzickou a sociální zralostí – sociální akcelerace tělesného vzrůstu a pohlavní zralosti posunuje dolní hranici dospívání stále do nižšího věku, naproti tomu složitost společenských požadavků a nároky na vzdělání oddalují dosažení sociální zralosti.
- Rozpor mezi rolí a statusem – od dospívajících, kteří jsou již skoro úplně fyzicky zralí, se očekává vyspělé a plně odpovědné jednání, přitom jejich status je v mnoha ohledech nízký.
- Rozpor mezi hodnotami mladé a staré generace – z důvodu technických, vědeckých i společenských změn jsou stále větší rozdíly v názorech a hodnotách generací, které vyrůstaly ve zcela odlišných podmínkách.
- Rozpor mezi hodnotami rodiny a vnější společností – dospívající již není tolik vázán na normy a hodnoty svých rodičů a je schopen je kriticky posuzovat. Přesto je na svých rodičích v mnoha ohledech závislý.²⁰

1.2 Riziková mládež

Termín riziková/ý pochází z anglického at risk. Synonyma pro něj mohou být ohrožený nebo v nebezpečí. Pojem riziková mládež se dá vnímat z více pohledů. V literatuře bývalo pod tímto pojmem vnímáno i zneužívání nebo zvýšené riziko nemoci. Nakonec se došlo k tomu, že pojem riziková mládež je vnímán spíše z hlediska sociálního, v souvislosti s problematikou sociální adaptace. Rizikovost v tomto smyslu znamená větší náchylnost k poškození, k ohrožení psychosociálního vývoje jedince oproti standardní populaci.²¹

¹⁸ Srov. CAKIRPALOGLU, P. *Psychologie hodnot*. Olomouc, 2009. s 39

¹⁹ Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 77.

²⁰ Srov. LANGMEIER, J. A KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, 2.vyd.Praha: Grada, 2006. s. 164–165

²¹ Srov. LABÁTH, V. *Riziková mládež: možnosti potenciálních změn*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. s 11.

Riziková mládež je „*tedy mládež, u níž je vyšší riziko sociálního selhání. Je to jedna z cílových skupin sekundární prevence*“. ²²

Na vzniku fenoménu rizikové mládeže se podílejí různé společenské změny, které ve společnosti probíhají v posledních dvou staletích.²³

- Slábne vliv systému sociální kontroly, která tradičně ovlivňovala jednotlivé části života. Je omezen vliv církve, vliv starší rodiny či vliv sousedů.
- Rodina je zakládána výhradně z důvodu emočního uspokojování dospělých, je málo stabilní a často bývá v rodině pouze jeden rodič. Také rozvod je velice složitý pro děti. A v neposlední řadě také existují děti, které nemají ani jednoho rodiče.
- Rodiče také často tráví většinu svého času v zaměstnání a na výchovu dětí nezbyvá čas. Děti a mládež pak tráví čas s vrstevníky, bez dozoru rodičů.
- Důležitým faktorem je také vliv médií, zejména televizní pořady spojující zábavu a násilí. Vedle prokazatelného vlivu na agresivitu dětí a mladých lidí mají také vliv propagací „idolů“, jejichž chování je částečně za hranicí normality.
- Také život ve městě dává mladým lidem příležitosti k rizikovému chování. Mladým lidem jsou také velice dostupné různé návykové látky.
- Dalšími faktory mohou být „tvrdá realita“ pracovního procesu nebo třeba příslušnost k některé z etnických menšin.

Faktorů, které ovlivňují rizikové chování mládeže, existuje více. Patří mezi ně také:

- Dědičnost: Genetické vlohы snižují, nebo zvyšují odolnost vůči působení vlivů prostředí na jedince.
- Konstituce: Např. jedinec s ADHD je více náchylný k rizikovému chování.
- Rodina, která ve své funkci selhává, je také činitelem, jenž dětem umožňuje rizikové chování. Dalším faktorem je osobnost. U rizikové mládeže je velice často narušená morálka a nedostatečné sebehodnocení.
- Škola by pak také měla brát v potaz jak postoje mládeže, tak jejich rodičů.

²² MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s 175.

²³ Srov. MATOUŠEK, O, KODYMOVÁ, P a KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. s. 267.

- Vrstevnická skupina, která je pro mládež nejdůležitější referenční skupinou. Děti frustrované svou rodinou jsou velice aktivní v tom, aby byli přijati do vrstevnické skupiny.²⁴

Mladý člověk může být buď zvýšeně zranitelný, nebo svým chováním může naopak ubližovat sám sobě, ať už poškozováním tělesného, ale i duševního zdraví, anebo se provinuje proti ostatním lidem a společnosti. Zřetel je brán také na vrozené faktory inklinující k sociálnímu selhání, jako jsou např. hyperaktivita, deficit rozumových a komunikačních dovedností a také neatraktivní vzhled. Selhávání rodiny je nejpravděpodobnější v rodinách, kde chybí jeden z rodičů, rodiče jsou nezletilí, rozvedení nebo je-li rodič závislý. Ekonomické selhávání rodiny týkající se bydlení, špatné hygieny či nedostatečné výživy také dítě silně ohrožuje. Problémem může být také vypadnutí ze standardního vzdělávacího systému nebo nezaměstnanost. V dnešní době patří mezi ohrožující rizika závislost na návykových látkách, zejména jde-li o tvrdé drogy.²⁵

Existují však také faktory, které pomáhají adolescentovi vyhnout se rizikovému chování a zkvalitnit adaptaci do společnosti. V tomto směru je důležitá alespoň minimální míra sebeocení, pocit, že je mladistvý alespoň částečně pánem svého života, pocit že v jejich rodině vládne duch soudržnosti a schopnost dobře komunikovat alespoň s jedním ze svých rodičů.²⁶

Mezi oblasti problémového chování se tak nejčastěji zařazují:

- Predeliktivní chování a páchaní trestné činnosti;
- Agrese, násilí, šikana a týrání (včetně rasové nesnášenlivosti a diskriminace některých skupin);
- Užívání drog (včetně alkoholu a cigaret);
- Sexuální rizikové chování (včetně předčasného mateřství a rodičovství);
- Poruchy příjmu potravy;
- Sebevražedné pokusy a dokonané sebevraždy.²⁷

Od 90. let je možné v České republice zaznamenat skutečný nárůst problémového a rizikového chování adolescentů. K tomuto jevu přispěly mimo jiné i větší benevolence, tolerance a respekt k „subkultuře teenagerů“. Mezi další příčiny pak lze

²⁴ Srov. MATOUŠEK, O a MATOUŠKOVÁ A, *Mládež a delikvence*, 2001. s 20.

²⁵ Srov. MATOUŠEK, O, KODYMOVÁ, P a KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. s. 268–270.

²⁶ Srov. ORVIN, G. *Dospívání: kniha pro rodiče*, 2001 s. 126.

²⁷ Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 109–114.

zařadit větší důraz na výkonovou orientaci, zvýšenou preferenci materiálních hodnot, větší tlak na rozhodování, názorovou pluralitu a osobní svobodu. To je sice vnímáno jako pozitivní hodnota, ale může to vést ke zvýšené úzkosti z neznámého světa a z nejasných možností.²⁸

Projevy rizikového a problémového chování mohou být:

- Delikventní chování a kriminalita;
- Konzumace alkoholu a dalších drog;
- Rizikové sexuální chování;
- Poruchy příjmu potravy;
- Problém a krize identity.²⁹

1.3 Sociální práce s rizikovou mládeží a koncept resilience

„Sociální práce je společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost aj.). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potencionálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. Sociální práce je hlavním přístupem při poskytování sociální pomoci.“³⁰

Sociální práce napomáhá v oblasti sociálního fungování. Tento pojem, spojovaný především s Bartlettovou, označuje sociální interakce mezi požadavky prostředí a lidmi. Podle ní je nutné rozlišit dimenzi schopnosti řešit problémy a dimenzi sociálního kontextu.³¹

Navrátil pak vymezuje sociální fungování jako *„vztah mezi očekávanými jednotlivce a soc. prostředí. Jsou-li tato vzájemná očekávání v souladu (komplementarita), interakce probíhají harmonicky, nejsou-li, v interakcích nastávají obtíže.“³²*

²⁸ Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 109–114.

²⁹ Tamtéž s. 109–114

³⁰ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 200–201.

³¹ Srov. ŠIŠLÁKOVÁ, M. IN *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. 2005. s. 117

³² NAVRÁTIL, P. *Romové v české společnosti*, 2003. s. 194.

„Sociální pracovník je definován v zákoně 108/2006 jako pracovník vykonávající sociální šetření, zabezpečující sociální agendy včetně řešení sociálně-právních problémů, poskytující sociální poradenství, provádějící analytickou koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízení služeb sociální prevence, depistážní činnost, poskytující krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci.“³³

Pro pomoc rizikové mládeži jsou státem zajišťovány orgány sociálně právní ochrany dětí, které se zaměřují na děti a mládež, o něž se nemá kdo postarat, či o děti, jejichž rodiče zanedbávají své rodičovské povinnosti. Důležitou součástí je také kurátor pro mládež, který monitoruje život mladého člověka.³⁴

Roli sehrává také probační a mediační služba, která podporuje odklon od trestního stíhání a napomáhá hledání možností pro alternativní tresty.³⁵

V České republice jsou také velice aktivní výchovné a diagnostické ústavy.³⁶

Mezi sociální služby, které se zaměřují na děti a mládež se dají zařadit:

- Azylové domy;
- Denní stacionáře;
- Domy na půl cesty;
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež;
- Průvodcovské a předčitatelské služby;
- Služby následné péče;
- Sociálně terapeutické dílny;
- Sociální rehabilitace;
- Centra denních služeb;
- Kontaktní centra;
- Osobní asistence;
- Telefonická krizová pomoc;
- Odborné sociální poradenství.³⁷

³³ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 201.

³⁴ Srov. MATOUŠEK, O, KODYMOVÁ, P a KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. s. 267.

³⁵ Tamtéž, s. 268.

³⁶ Srov. LABÁTH, V. *Riziková mládež: možnosti potenciálních změn*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. s. 121.

³⁷ Zákon č. 108/2006 sb. zákon o sociálních službách

Ovšem mezi sociální služby, které se zaměřují konkrétně na rizikovou mládež ve věku od 15 do 20 let, se dá zařadit pouze **Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež**.³⁸

„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem a mladistvým ve věku od 6 do 26 let, ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti: výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“³⁹

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou určena dětem a mládeži, které svůj volný čas tráví nevhodně, např. touláním se po ulicích, v partě dalších dětí nebo jinak neorganizovaně či rizikově. Fungují na principu nízkoprahovosti, každý ho teda může navštěvovat bez rozdílu. Dá se říct, že nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je volnočasovou alternativou k různým zájmovým kroužkům a jiným organizovaným aktivitám.⁴⁰

Koncept resilience

„Termín „resiliency“ znamená doslova pružnost (elastičnost, houževnatost, mrštnost, nezlomnost – schopnost rychle se vzpamatovávat apod).“⁴¹

„Resilience je, podle Wenera, konceptem pro popis procesů, díky nimž je jedinec, rodina či komunitní systém schopný se adaptovat a dobře fungovat uvnitř kontextu signifikantní nepřízně či rizika.“⁴²

Monika Šišláková pak považuje resilienci za *„koncept označující popis dynamických vývojových procesů, díky nimž se jedinec (či jiné systémy jako např. rodina, komunita) adaptuje a dobře funguje v rámci kontextu vystavení signifikantním*

³⁸ Zákon č. 108/2006 sb. zákon o sociálních službách

³⁹ Tamtéž

⁴⁰ Srov. Česká asociace streetwork [online]. © 2006–2015 [cit. 2018-01-17]. Dostupné na WWW: <<http://www.streetwork.cz>>.

⁴¹ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. 2001 s. 71.

⁴² ŠIŠLÁKOVÁ, M. In: *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. 2005. s. 111–112.

tlakům (nepřízním, rizikům, stresorům), ať už v něm samotném, nebo v jeho prostředí.“⁴³

Další podstatnou charakteristikou je také to, že „v jejím rámci nejde pouze o přežívání, ale také o prospívání, blaho (wellbeing) a zisk z vystavení nepříjemné okolnosti.“⁴⁴

Tento koncept byl vyvinut z psychiatrie a psychologie, aby bylo pochopeno individuální chování jedince. V tomto konceptu je bráno na zřetel vyvážení rizikových a protektivních faktorů.⁴⁵

Rizikové faktory jsou takové faktory, které do určité míry ovlivňují negativní výsledek chování jedince. Protektivní faktory naopak napomáhají úspěšnější adaptaci v stresujících a rizikových situacích.⁴⁶

Resilience je podobná ekologické perspektivě v sociální práci.⁴⁷

„Ekologický model se zaměřuje na transakce a kontakty jedinců a jejich prostředí, přičemž se předpokládá stav stálé vzájemnosti, reciprocit a vzájemného utváření a ovlivňování. Nehledají se pouze problémy, konflikty a slabé stránky, ale také silné stránky, zdroje, kvalita a ctivost.“⁴⁸

„Resilience není jednorázovým rysem jedince či jiného ekosystému, ale spíše soustavou procesů, jež jsou ve vzájemné, dynamické interakci.“⁴⁹

Resilienci je možné rozdělit do tří úrovní:

- Mikroúroveň – tato úroveň zahrnuje individuální faktory jedince a také vliv rodiny na něj.
- Mezoúroveň – do této úrovně patří nejbližší okolí adolescenta.
- Makroúroveň – do této úrovně se mohou zařadit široké socioekonomické prostředí adolescenta a možnost přístupu ke zdrojům a příležitostem v jeho životě.⁵⁰

Mikroúroveň zahrnuje:

- Individuální faktory – povaha, inteligence, genetické předpoklady, míra sebedůvěry atd. Např. nízká inteligence, obtížný temperament nebo

⁴³ ŠIŠLÁKOVÁ, M. *Využití resilience v sociální práci s rizikovou mládeží*. 2008. s. 54.

⁴⁴ ŠIŠLÁKOVÁ, M. *Využití resilience v sociální práci s rizikovou mládeží*. 2008. s. 54.

⁴⁵ Srov. CORCORAN, J. A. NICHOLS-CASEBOLT, A. *Child and Adolescent Social Work Journal. Risk and Resilience Ecological Framework for Assessment and Goal Formulation*, 2004. s. 212.

⁴⁶ Srov. ŠIŠLÁKOVÁ, M. IN *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. 2005. s. 112

⁴⁷ Srov. ŠIŠLÁKOVÁ, M. IN *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. 2005. s. 112

⁴⁸ MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, 2001. s. 249.

⁴⁹ Tamtéž s. 112

⁵⁰ Srov. ŠIŠLÁKOVÁ, M. IN *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. 2005. s. 112.

nepřizpůsobivé chování mohou být rizikovými faktory a správná míra sebedůvěry naopak faktorem protektivním.

- Rodina – bezpečí domova, dobré vztahy a stabilita a socioekonomický status mezi členy rodiny jsou např. brány jako protektivní faktory, naopak mezi rizikové faktory se dají zařadit např. násilí v rodině, rozvod či různé závislosti.

Mezouroveň zahrnuje:

- Sousedství – širší prostředí, ve kterém jedinec vyrůstá, může přinášet jak protektivní, tak rizikové faktory. V sousedství existuje určitá míra sociální kontroly. Proti tomu mohou být naopak krizová sociálně a ekonomicky znevýhodněná sousedství.
- Škola – je důležité bezpečí ve škole a např. také dobrá komunikace mezi školou a rodiči.
- Vrstevníci – záleží na povaze vrstevnické skupiny, zda nabízí faktory protektivní a rizikové.
- Podpůrné organizace – existence těchto organizací může napomáhat konceptu resilience.

Makrouroveň zahrnuje:

- Příjem a zaměstnanost – nezaměstnanost a chudoba mohou podporovat mnoho krizových situací.
- Diskriminace – diskriminace má velký vliv na psychický tlak jednotlivce.
- Segregace – segregace také ovlivňuje chování jednotlivců.⁵¹

Koncept resilience vytváří strategie, které mohou být využity jednak pro prevenci rizikovosti, jednak při redukci účinků těchto již projevených faktorů.⁵²

⁵¹ Srov. ŠIŠLÁKOVÁ, M. IN Možnosti sociální práce na počátku 21. století. 2005. s. 112–114.

⁵² Srov. CORCORAN, J. – NICHOLS-CASEBOLT, A. *Child and Adolescent Social Work Journal*. Risk and Resilience Ecological Framework for Assessment and Goal Formulation, 2004. s. 215–216.

2. Etické aspekty v sociální práci

V této části se zajímám o etické aspekty v sociální práci spíše z obecného hlediska pro lepší orientaci v dalších částech diplomové práce.

Nejprve si pokládám otázku, co to vlastně etika znamená, a pokusím se ji definovat. Dále se pak zaměřuji na její dělení a v neposlední řadě také na schopnost mravního předporozumění.

Další část je věnována etice v sociální práci –jak se etika v sociální práci projevuje, jak ji vnímá sociální pracovník, jak ovlivňuje jeho praxi. Důležitou součástí je také Etický kodex sociálního pracovníka České republiky. Prostor je zde také pro hodnoty, jak v oblasti osobního života, tak také v oblasti sociální práce. Hodnoty ovlivňují sociální práci jak z hlediska hodnot osobních, tak také např. hodnot profesionálních.

Poslední část etiky zkoumá vztah sociální pracovník a klient. Je důležité, jak silný vztah se mezi nimi vytvoří a jaká rizika mohou v tomto procesu nastat. Další důležitou částí vztahu je vytyčení hranic a v neposlední řadě také komunikace.

2.1 Etika

Pojem etika pochází z řeckého „éthos“, což je možné přeložit jako mrav, zvyk, obyčej.⁵³ Etika je filosofická disciplína, jejímž předmětem jsou hodnotící soudy, týkající se rozlišování toho, co je dobré, co je naopak zlé.⁵⁴

Etika je teorií morálky. Je to věda o morálce, která je částí společenského života člověka, a také o původu a podstatě morálního vědomí a jednání.⁵⁵

Morálka je pak soubor pravidel lidského jednání.⁵⁶

Etika se dělí na:

- Deskriptivní – popisuje mravní rozhodnutí a hodnoty v konkrétní společnosti. Tato etika nehodnotí, nezjišťuje ani nerozhoduje, co je a co není správné. Cílem deskriptivní etiky je pouze popis hodnotových systémů.
- Normativní – zkoumá a zjišťuje normy, kterými se řídí lidé ve svém rozhodování, a také jak odlišují, co je správné a co nesprávné. Cílem normativní etiky je kriticky reflektovat hodnotové systémy.
- Metaetika – analyzuje jazyk etiky.

⁵³ Srov. BRUGGER, W a BENYOVSZKY, L. *Filosofický slovník*, 1994. s. 111.

⁵⁴ Tamtéž. S 73.

⁵⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, 2001. s. 11.

⁵⁶ Srov. PŘÍKASKÝ, V. *Učebnice základů etiky*, 2000. s. 8.

- Aplikovaná – zkoumá konkrétní mravní rozhodnutí a hodnoty z hlediska etických teorií. Do této části se dá zařadit například také etika sociální práce či jiných profesních oborů.⁵⁷

V každodenním životě používáme mravní slova zcela běžně. Ukazuje to, že máme určité mravní předporozumění o významu mravních skutečností. Toto předporozumění se dá vystihnout některými jeho prvky. Mezi ně patří:

- Mravní hodnocení – jde o fakt, že svému vlastnímu jednání a jednání jiných lidí připisujeme mravní hodnotu. Hodnotíme vlastní jednání a jednání druhých lidí jako dobré, nebo špatné, mravné, nebo nemravné, svědomité, nebo nesvědomité. Nejprve hodnotíme činy a až následně osoby.
- Svědomí – pokud někoho mravně hodnotíme, tak předpokládáme, že jednající osoba poznává rozdíl mezi dobrem a zlem.
- Dobrovolnost – při hodnocení jiného člověka také předpokládáme, že jeho jednání je dobrovolné. Pokládáme tedy sami sebe i jiné lidi za schopné se samostatně rozhodovat.
- Odpovědnost – očekáváme od člověka, že může odpovědět na otázku, proč se zachoval tak, jak se zachoval, ne jinak. Činy pak schvalujeme tehdy, když usoudíme, že mohou být rozumově ospravedlněny.
- Sociální zřetel – naše mravní hodnocení má velice často mezilidský event. sociální aspekt. Morální soud se pak často týká vztahu mezi vlastními potřebami a zájmy s potřebami a zájmy druhých lidí.
- Vlastní hodnota – mravní kvalifikace člověka se týká hodnoty a důstojnosti člověka.⁵⁸

2.2 Etika v sociální práci

Etika sociální práce se dá charakterizovat jako „*Soubor mravních zásad, které by měl pracovník v sociálních službách dodržovat. V současnosti je v západních zemích formalizován do podoby kodifikovaných pravidel (standardů) schválených profesní komorou či jinou reprezentativní národní asociací sociálních pracovníků. Tato pravidla fixují žádoucí způsob profesionálního chování, zejména s ohledem na náročné resp. konfliktní situace. Týkají se klientova práva na seburčení, ochrany klientova soukromí, klientova přístupu k záznamům, klientova nároku na služby, na způsob jejich*

⁵⁷ Srov. JANOUŠKOVÁ, K a NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, 2008. s. 377.

⁵⁸ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, 2001. s. 13–16.

poskytování (včetně platby za služby), způsobu ukončování kontaktu, způsobu kontaktu s klientovou rodinou a okruhem blízkých osob, ohlašovací povinnost v případech, kdy klient překračuje zákon atd.“⁵⁹

Nově standardy upravují i poskytování služeb elektronickými médii, dále pak kontakty sociálních pracovníků se sdělovacími prostředky, pořizování elektronických záznamů a přístup k nim a také fyzický kontakt s klientem a další.⁶⁰

Pro sociálního pracovníka je odpovědnost etickým standardem nejen vůči klientovi, ale také vůči kolegům, vlastní profesi a vůči celé společnosti. Překročení definovaných standardů řeší komise odborné komory, která může svého člena postihnout i odebráním licence k výkonu povolání.⁶¹

Důležitou součástí praxe sociálního pracovníka je také ***Etický kodex sociálního pracovníka České republiky***. V tomto kodexu jsou řešeny různé etické aspekty sociální práce jako takové, sociální pracovník by měl tento kodex znát a jednat podle něj. Dá se říci, že je to určitý vzor, jak by měl sociální pracovník ve své práci jednat a zároveň na co by měl brát zřetel.

Pod pojmem kodex si představme soubor písemných etických principů, hodnot a standardů pro jednotlivé profese, instituce a organizace.⁶²

Etický kodex sociálního pracovníka České republiky je rozdělen na tyto části:

- Preambule – v té se mimo jiné píše, že hlavním cílem je snaha o naplnění sociální práce tak, jak je uvedena v mezinárodní definici Mezinárodní federace sociálních pracovníků a Mezinárodní asociace škol sociální práce z roku 2014.
- Hodnoty sociální práce – Mezi ně patří:
 - Lidská důstojnost – sociální pracovník přistupuje ke každé osobě důstojně a podporuje vlastní zodpovědnost a autonomii.
 - Sociální změna – sociální pracovník zajišťuje všem osobám rovný přístup k informacím a potřebným zdrojům.
 - Sociální rovnost – sociální pracovník zajišťuje rovnost všem osobám bez rozdílu.
 - Mezilidské vztahy – sociální pracovník chápe důležitost těchto vztahů a podporuje klienta v jejich udržení.

⁵⁹ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 55–56.

⁶⁰ Tamtéž s. 55–56.

⁶¹ Tamtéž s. 56.

⁶² Srov. MÁTEL, A, CICHÁ, M a BRUKKEROVÁ, D. *Etika sociální práce*, 2010. s. 58.

- Mlčenlivost a diskrétnost – sociální pracovník respektuje povinnou mlčenlivost.
- Etická zodpovědnost – etická zodpovědnost se projevuje při výkonu profese zodpovědným rozhodováním a konáním. Dělí se na:
 - Etickou zodpovědnost ke klientovi sociální služby.
 - Etickou zodpovědnost k zaměstnavateli.
 - Etickou zodpovědnost ke kolegům v sociální práci.
 - Etickou zodpovědnost k profesi a odbornosti sociálního pracovníka.
 - Etickou zodpovědnost ke společnosti.
- Etické problémy a dilemata – sociální pracovník musí eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i rozhodovat v různých etických problémech a dilematech při výkonu své práce.
- Závaznost etického kodexu – kodex je jedním ze základních předpokladů k výkonu sociální práce a důvěryhodnosti ve společnosti.
- Závěr.⁶³

Etický kodex nám ale neposkytne přesný návod, jak jednat a rozhodovat se v určité situaci. V tomto rozhodování musíme použít také svůj vlastní úsudek. Na některé problémy neexistuje přesný návod, ale pracovník se musí rozhodnout sám.⁶⁴

Etika a profesní hodnoty hrají důležitou roli v sociální práci mj. ve vztahu mezi pracovníkem a klientem. V pomáhající profesi je velice důležité si uvědomit způsoby, jak pomáháme klientovi a jak tím také zasahujeme do jeho života. Profesionální pracovník zakládá svoji práci s klientem na ohleduplnosti, citlivosti a na svých znalostech a dovednostech.⁶⁵

Definice pojmu hodnota není úplně jednotná. Známa je definice Kluckhohna, který ji vymezuje takto: „*hodnoty jako explicitní nebo implicitní koncepci žádoucího, která ovlivňuje výběr jednotlivce nebo skupiny z dostupných modů, prostředků a cílů akcí.*“ Max Scheler v odkazech na emoční složku tvrdí: „*výška hodnoty je určena emocionální*

⁶³ Srov. Etický kodex sociálního pracovníka ČR.

⁶⁴ Srov. FISCHER, O a MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, 2008. s. 18–19.

⁶⁵ Srov. JANOUŠKOVÁ, K a NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, 2008. s. 377.

odezvou, a že hodnota je nejlepší možností situace.“ Frankl pak tvrdí, že „všechny hierarchie hodnot mají jedno společné, a to je život jako absolutní hodnota.“⁶⁶

Reamer definoval šest základních hodnotových orientací sociální práce:

- Paternalistická orientace – je založena na předpokladu, že veřejným posláním je pozdvihnout charakter klientů a umožnit jim žít prospěšný a činný život, nezávislý na podpoře z veřejných či soukromých zdrojů.
- Orientace na sociální spravedlnost – tento pohled poukazuje na strukturální chyby v kulturním a ekonomickém životě společnosti.
- Náboženská orientace – vnímá jako úkol přetransformovat náboženské přesvědčení do smysluplných sociálních služeb.
- Klinická orientace – charakteristickým znakem je důraz na etické rozhodování a řešení konfliktů a etických dilemat mezi hodnotami klienta a pracovníka.
- Defenzivní orientace – zaměřuje se na rizika vedení a ochranu pracovníka.
- Amoralistická orientace – poukazuje na absenci konceptů založených na hodnotách a normách, ale pouze vnímá sociální práci v zásadě technicky.⁶⁷

Definuje také šest základních principů sociální práce:

- Jednotlivec je prvořadým zájmem společnosti.
- Jednotlivci žijící spolu, jsou na sobě závislí.
- Tito jednotlivci mají vzájemnou sociální odpovědnost.
- Existují společné potřeby pro všechny lidi, ale každá osoba je jedinečná bytost.
- Důležitým znakem demokratické společnosti je naplnění plného potenciálu každého jednotlivce a převzetí sociální zodpovědnosti prostřednictvím aktivní účasti na životě společnosti.
- Společnost má zodpovědnost poskytovat možnosti k zabránění nebo překonání překážek bránících v této seberealizaci.⁶⁸

Mezi hodnoty v sociální práci patří:

- Osobní hodnoty – tyto hodnoty je potřeba vnímat v systému hodnot jako hodnoty primární. Sociální pracovník řeší situaci z pozice sebe samého, intuitivně a na základě svých zkušeností.

⁶⁶ LHOTOVÁ Marie. *Hodnoty a hodnocení z pohledu psychopatologie a psychoterapie*. In: *Caritas et Veritas*. 2014/4, s. 78.

⁶⁷ Srov. MÁTEL, A., ČIČHÁ, M. a BRUKKEROVÁ, D. *Etika sociální práce*, 2010. s. 76–78.

⁶⁸ Srov. MÁTEL, A., ČIČHÁ, M. a BRUKKEROVÁ, D. *Etika sociální práce*, 2010. s. 78–79.

- Společenské hodnoty – hodnoty společnosti, které se projevují v individuálním jednání s klienty, v legislativě, v úmluvách, profesních kodexech a strategiích organizací.
- Legislativní hodnoty – tyto hodnoty představují právo a legislativa, které jsou dané systémem zákonů.
- Profesní hodnoty – snaží se chránit klienta i sociálního pracovníka vytvořením pravidel profese, kterou vykonává.
- Hodnoty organizace – jsou vymezovány konkrétní organizací. Pracovník je zodpovědný za jednání v souladu se specifickými hodnotami dané organizace.⁶⁹

Etika v sociální práci by měla budovat schopnost kritického rozboru profesních situací, které mají vztah k dobru či újmě klientů či jiných zúčastněných. Důležitým aspektem je respektovat svobodu a autonomii klienta. Etika také napomáhá k zdravému sebevědomí sociálního pracovníka, k jeho vědomí zodpovědnosti vůči klientům, vůči zadavateli zakázky i vůči sobě samému, při zachování pracovní pohody a osobní integrity.⁷⁰

Smyslem etiky v sociální práci je však především umožnit sociálnímu pracovníkovi rozeznat příslušné principy a hodnoty a také naučit, aby s nimi dovedl pracovat.⁷¹

Etika v sociální práci předpokládá schopnost analýzy problematických situací a vynášení etických a hodnotových soudů nad uskutečněným nebo zamýšleným jednáním.⁷²

2.3 Etický pohled na vztah sociální pracovník – klient

Sociální interakce neboli vzájemné působení jednoho člověka na druhého má v sociální práci klíčový význam. Sociální interakce je vyjádřena komunikací. Sociální komunikace je výpovědí o tom, jak člověk vnímá, chápe, interpretuje sebe a jiné lidi i vztahy mezi nimi.⁷³

Vzájemná interakce ovlivňuje prožívání obou účastníků. Každý zúčastněný vnímá svou vlastní představu tohoto vztahu podle svých nároků. Kvalita lidského vztahu má v pomáhající profesi prvořadý význam. Důležitou součástí je také lidský zájem

⁶⁹ Srov. FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 66–67.

⁷⁰ Tamtéž s. 17–18.

⁷¹ Tamtéž s. 18–19.

⁷² Srov. BECKETT, CH., MAYNARD, A. *Values and ethics in social work*. London: Sage, 2005. s. 69.

⁷³ Srov. KOMÁRKOVÁ, R., SLAMĚNÍK, I., VÝROST, J. *Aplikovaná sociální psychologie III*. 2001 s. 61.

a důvěra. Důležitou součástí je také sociální zralá osobnost, která dokáže odhadnout své reálné možnosti a meze, je schopna si také vytyčit dosažitelné cíle a odpovědně plní zadané úkoly. Taková osobnost si dokáže v rámci sociální interakce získat přirozený respekt.⁷⁴

Klienti mimo jiné chtějí cítit ze strany pracovníka přijetí, spoluúčast, porozumění a pocit, že nejsou na obtíž. Kvalitu prožitku při vzájemném kontaktu můžeme nacházet v drobných neverbálních projevech pracovníka. Tyto projevy mohou napomáhat k vytváření lepší atmosféry. V pomáhající profesi je velice důležitý vztah mezi pracovníkem a klientem. Chceme-li klienta poznat a porozumět mu, měli bychom nejprve být schopni porozumět sami sobě. Každý člověk má totiž tendenci posuzovat druhé podle sebe, ale každý jedinec je individualitou. Vytváření vztahu mezi klientem a pracovníkem je postupný proces. Pracovník by měl být schopný svými znalostmi, postojem a opravdovým zájmem o život klientů získat jejich důvěru, ale také autoritu. Už tento samotný vztah může mít terapeutický účinek.⁷⁵

V sociální práci je také možné setkávání se s různými etnickými menšinami. V takové situaci může nastat mnoho problémů a nedorozumění, vycházejících z odlišného etnického prostředí sociálního pracovníka a klienta. Sociální pracovníci by měli být schopni tyto odlišnosti respektovat a také vnímat rozdíly mezi muži a ženami, sexuální preferencí, rasou, věkem, třídou a kulturou.⁷⁶

Kopřiva dělí pracovníky do dvou kategorií:

- **Neangažovaný pracovník** – sociální pracovník pracuje bez osobního zájmu o klienta. Tito pracovníci vnímají sociální práci jako výkon.
- **Angažovaný pracovník** – sociální pracovník vnímá své povolání jako smysluplné. Je aktivní při řešení klientova problému a ochotně mu napomáhá a podporuje ho. Klienta vnímá jako jedinečnou bytost a snaží se mu porozumět. Pomáhání vnímá jako součást svého života.⁷⁷

⁷⁴Srov. VALIŠOVÁ, A. *Komunikace a vzájemné porozumění*. 2005. s. 33.

⁷⁵Srov. NOVOTNÁ, V A SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*. 1991. s. 78.

⁷⁶Srov. KUZNÍKOVÁ, I. a kol., *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada, 2011 s. 154.

⁷⁷Srov. KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*. 2011 Praha: Portál. s. 77.

Banksová definuje čtyři typy přístupů k práci:

- **angažovaný sociální pracovník** – snaží se pečovat o klienty, respektuje jejich osobnost, ve vztahu s klientem sebe vnímá především jako osobu a až poté jako sociálního pracovníka.
- **radikální sociální pracovník** – jeho aktivita je především snaha o změnu zákonů, které považuje za nespravedlivé v oblasti sociální politiky a sociální práce.
- **byrokratický sociální pracovník** – odděluje osobní hodnoty od hodnot profesních.
- **profesionální sociální pracovník** – je profesionál, který je vedený etickým kodexem, vnímá práva a zájmy klientů jako prioritu.⁷⁸

C. R. Rogers zdůrazňuje následující kvality pomáhajících pracovníků:

- schopnost vnímat člověka jako individualitu,
- důvěřovat člověku a v jeho schopnost změnit se,
- zvládnout vytvořit podmínky ke kultivaci schopností klienta,
- ovládat terapeutické schopnosti, které vycházejí z tréninku vlastního prožívání.

Tyto kvality charakterizoval pomocí třech proměnných, které pojmenoval:

- **Opravdovost** – soulad mezi tím, co pracovník prožívá, a tím, co vyjadřuje navenek vůči klientovi.
- **Nepodmíněné pozitivní přijetí** – takový postoj sociálního pracovníka ke klientovi, kdy klienta vnímá bez hodnotových soudů.
- **Odpovídající empatické porozumění** – základ pro empatii, vcítění se do klientova světa předpokládá nejen porozumění sdělovanému obsahu, ale i pochopení jeho postoje k dané situaci.⁷⁹

Sociální pracovník stejně jako každý jiný člověk prochází změnami. Rozlišování toho, co je u klientů přijatelné a nepřijatelné, je často proměnlivé. Na sociálním pracovníkovi se totiž projevuje momentální rozpoložení. Pracovník tak musí rozvíjet svou osobnostní stránku, aby se takovému jevu ubránil. Chování klienta pak pracovník rozlišuje různě podle toho, v jakém rozpoložení se právě nachází. Také chování u dvou

⁷⁸Srov. BANKS S. *Ethics and Values in Social Work*. 2001 s. 154–162.

⁷⁹Srov. HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profesie*. 2007. s. 66.

klientů může sociální pracovník vnímat odlišně podle toho, jak vnímá rozdíly v jejich rysech nebo jak jsou si vzájemně sympatičtí.⁸⁰

Při setkání klienta a sociálního pracovníka se setkávají dva vnitřní světy. Vzájemné pochopení pak může být velice obtížné. Sociální pracovník musí vnímat své reakce a reakce klienta, aby se vyvaroval omylů.⁸¹ Každý sociální pracovník by měl mít pro kvalitní zvládnutí sociální práce osvojený soubor postupů, jednání a dovedností, které k této profesi patří. Mezi nejdůležitější patří schopnost komunikace,⁸² jež je zjednodušeně chápána jako proces předávání informací mezi dvěma či více komunikujícími subjekty. Dá se říci, že znamená prakticky základ všech lidských vztahů.⁸³ Každá mezilidská komunikace zahrnuje přenos sdělení a výměnu informací mezi jednotlivými účastníky. Mohou být předány verbálně, či neverbálně. Každá komunikace je jedinečnou, neopakovatelnou událostí.⁸⁴

V pomáhajících profesích sociální pracovník vytyčuje hranice mezi ním a klientem. Vztah je v sociální práci považován za výrazný prvek. Kvalitní vztah mezi klientem a pracovníkem je předpokladem efektivní práce s klientem. Sociální pracovník musí mít svůj vztah ke klientovi vnitřně vymezen, aby byl schopný udržet jeho hranice tak, aby byl pro všechny strany bezpečný a konstruktivní. Nejasné, příliš slabé, či silné hranice mohou ohrožovat jak klienta, tak pracovníka samotného. Hranice mohou být tenké a křehké, kdy pracovník bere záležitosti klienta příliš za vlastní. Navázání empatického vztahu ke klientovi může bránit také příliš silná, neproniknutelná hranice.⁸⁵

⁸⁰Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 1999. s. 121.

⁸¹Srov. MAHROVÁ, G., *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. 2008. s. 94

⁸²Srov. PLÁŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací*. 2005, s. 83.

⁸³Srov. POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. 2010, s. 11.

⁸⁴Srov. PLÁŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací*. 2005, s. 15.

⁸⁵Srov. JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. 2008, s. 384.

3. Etické aspekty z praxe sociálních pracovníků

V této části diplomové práce se zabývám konkrétními etickými problémy, které jsem zjistil v rámci výzkumné sondy při rozhovorech se sociálními pracovníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Praktické zkušenosti sociálních pracovníků jsem spojil s odbornou literaturu, abych popsal tyto problémy co možná nejvíce do hloubky z více pohledů.

Nejprve se zaměřuji na střet osobních a profesních hodnot. Je to velice důležité téma, kdy sociální pracovník může zažívat rozpor mezi tím, co mu říká jeho osobnost, jeho světonázor a celkově jeho myšlení, a tím, jaké profesní hodnoty by měl uznávat a jak dle nich jednat.

Dále se pak zabývám etickými dilematy v sociální práci, která jsou podle mého názoru pro každého sociálního pracovníka „denním chlebem“.

Poté jsem zkoumal hranici mezi sociálním pracovníkem a klientem, která je bezesporu velice důležitou součástí vztahu mezi oběma. Bez kvalitně vytyčené hranice je složité vést smysluplnou práci s klientem.

Také mlčenlivost sociálního pracovníka je podstatnou součástí sociální práce s rizikovou mládeží. Sociální pracovník se může ve své praxi setkávat s tím, že získá informace, které bude důležité poskytnout dalším lidem či např. úřadům.

V poslední části se pak věnuji supervizi, která může napomáhat při řešení různých etických situací. Pomáhá nejen v konkrétní situaci, ale také jako určitý návod, který si sociální pracovník může odnést do budoucna.

3.1 Střet osobních a profesních hodnot

Někdy se může stát, že hodnotová orientace sociálního pracovníka je v rozporu s hodnotami profesními. V takové situaci je důležité se rozhodnout, jakými hodnotami se řídit. Pracovník pak má možnost se rozhodnout podle svých vlastních hodnot nebo podle hodnot své profese.⁸⁶

Myslím si, že v takovéto situaci by se měl sociální pracovník rozhodovat spíše podle svého svědomí, podle svých osobních hodnot. Práce s klientem je přece jen individuální a profesní pravidla nemusí zcela přesně reflektovat danou situaci.⁸⁷

⁸⁶ Vlastní výzkum

⁸⁷ Vlastní výzkum

Podle jednoho z respondentů závisí také na zkušenostech sociálního pracovníka, přičemž ten zkušenější může mít lepší vhled do dané situace než méně zkušený pracovník a díky tomu se dokáže lépe rozhodnout.⁸⁸

Jeden z respondentů vnímá jako nejlepší, když osobní a profesní hodnoty jsou v souladu. V takovém případě totiž nemusí žádný střet mezi osobními a profesními hodnotami vůbec nastat.⁸⁹

Na otázku, jak se v takové situaci rozhodnout, odpověděli 3 respondenti, že by brali na zřetel spíše své osobní hodnoty, naopak dva respondenti vnímají jako důležitější hodnoty profesní.⁹⁰

Povinností profesní etiky je neustále reagovat, odpovídat, obhajovat či aktualizovat své hodnotové pojetí. Avšak proti přílišnému upřednostňování profesních hodnot v sociální práci stojí v opozici důraz na svědomí a vlastní etické jednání sociálních pracovníků na základě osobních hodnot.⁹¹

Pokud by sociální pracovník jednal přesně podle kodexu, zmizel by prostor pro vlastní úsudek a rozhodování a tím by se etická dimenze u jeho jednání úplně vytratila.⁹²

Osobní hodnoty pak zabraňují sociálnímu pracovníkovi přistupovat k profesi mechanicky, ale umožňují ji vnímat jako osobní poslání a vytvářet vztahy s klienty založené na principu opravdovosti, na empatickém porozumění či upřímnosti.⁹³

„Promítání osobních hodnot do profesních vizí však může být problematické. Hodnoty obecně představují ideál, univerzální představu o tom, co je žádoucí. Přestože sociální práce nevylučuje osobní hodnotové a etické orientace pracovníka při řešení situací, kterými se zabývali např. Reamer nebo Musil, ba právě tyto ovlivňují především praxi, při pojmenování základních profesních hodnot nelze vycházet pouze z vlastních hodnotových orientací sociálních pracovníků a jejich profesního pojetí. Jednotlivé typy profesního pojetí Reamera či Musila totiž představují spíše soubor charakteristik typů sociálních pracovníků, tj. toho, jaký „materiál“ v sociální práci je skutečně k dispozici. Pak by ale podle výzkumu měla být hlavní hodnotou sociální práce empatie, která ovšem nepředstavuje žádný profesní ideál, je obvykle označována pouze jako vhodná

⁸⁸ Vlastní výzkum

⁸⁹ Vlastní výzkum

⁹⁰ Vlastní výzkum

⁹¹ Srov. REAMER, F. *Social work values and ethics*. 1999. s. 28.

⁹² Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika* In: *Metody a řízení sociální práce*. 2003 s. 42.

⁹³ Tamtéž s. 42.

komunikační dovednost, na jejímž základě se např. utváří vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem.“⁹⁴

Hodnoty by měly být úzce propojeny s profesní vizí.⁹⁵ Vztahují se ke smyslu a poslání sociální práce. Osobní hodnoty však mají vliv i na samotný výběr profese sociální práce. „Základní rysy osobnosti sociálního pracovníka“ by měl mít každý, kdo se chce této profesi věnovat, již před nastoupením do vzdělávání a poté do pracovního procesu, ve kterém je pracovník odpovědný a povinný jednat podle profesních i specifických organizačních hodnot.⁹⁶

Sociální pracovník *„zároveň musí počítat s tím, že se ocitne v tenzi mezi svými osobními hodnotami a hodnotami klienta, svého zaměstnavatele a vůbec celé profese sociální práce. Tak vznikají určité konflikty hodnot, jejichž příčinou je střet hodnot při řešení konkrétního problému. Také se může dostat do konfliktu s typem organizačního vedení, zejména v těch organizacích, v nichž je kladen důraz na pravidla, která jsou jasně vymezena, a je jasně určená hierarchie spolu s pravomocemi jednotlivých pracovníků: ‚Sociální pracovníci zaměstnaní v mechanických‘ byrokratických organizacích mají menší možnost profesní autonomie než jejich kolegové, kteří pracují v menších nezávislých, příp. nestátních organizacích. Mají také k dispozici menší prostor pro udržení etického kodexu jako primárního závazku profese.“⁹⁷*

Avšak podle českého kodexu by měl zaměstnavatel vytvářet *„takové podmínky, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky, vyplývající z tohoto kodexu“*.⁹⁸

Schopnost samostatného jednání sociálního pracovníka vychází z vlastní pevné identity na základě poznání sebe sama a ztotožnění se s profesní identitou či posláním organizace. Sociální pracovník je často nucen spíše jednat intuitivně, řídit se svými hodnotami, které zaměňuje za profesní hodnoty. Přesto Mezinárodní kodex přenáší zodpovědnost etického jednání na pracovníky, kteří se zaručují, *„že jejich rozhodnutí budou eticky podložena“*.⁹⁹

Problém ale je, že v žádném z etických kodexů se asociace nezamýšlejí nad tím, že se pracovníkovi nedaří stanovené hodnoty dodržovat. Pomáhající by měl být připraven

⁹⁴ FLÍDROVÁ, M. *Problematika aplikace profesních hodnot v sociální práci*. Caritas et veritas.2015/5. (online). cit. 12. 2. 2018.

⁹⁵ Srov. FREDERIC G. REAMER, *Social work values and ethics*, s. 17–18.

⁹⁶ Srov. Pavel HARTL, *Poradenství*, in: *Metody a řízení sociální práce*, ed.2003, s. 111.

⁹⁷ NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*, In: *Metody a řízení sociální práce*. 2003. s. 43.

⁹⁸ Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR

⁹⁹ Společnost sociálních pracovníků ČR, *Etika sociální práce*.

kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný“.¹⁰⁰

3.2 Dilemata v sociální práci s rizikovou mládeží

Etické dilema je označováno jako obtížná, někdy neodkladná volba mezi stejně nepřijatelnými možnostmi. Je to situace, „kdy si sociální pracovník uvědomuje dvě nebo více vzájemně konfliktních možností, jak rozhodnout, přičemž tyto možnosti představují vzájemně neslučitelné morální principy.“¹⁰¹

Jínek a Křišťan osvětlují rozdíl mezi pojmem dilema užitým pro oblast sociální práce a jeho vztahu k etice. „V sociální práci zpravidla užíváme pojmu „dilema“ pro popis situace, ve které se pracovník musí rozhodnout mezi dvěma vzájemně neslučitelnými možnostmi; v etice naproti tomu tento pojem obvykle označuje situaci, kdy jednající stojí před dvěma nepřijatelnými možnostmi konání.“¹⁰²

Etická dilemata vznikají ve čtyřech fázích. První fáze je, že se sociální pracovníci setkávají s nesourodými pracovními podmínkami, jako je velký počet klientů, časové možnosti a možnosti jednotlivých pracovníků. V druhé fázi se střetávají dvě odlišná očekávání. Sociální pracovníci se snaží zároveň pracovat s tím, co klienti vyžadují, ale také se zaměřují jen na to důležitější. Třetí fáze nastiňuje sociálním pracovníkům situace a konflikty, ve kterých je obsažena morální povaha dané dilematické situace. Poslední fází pak je, že se sociální pracovníci zabývají dilematy, která vnímají jako jejich osobní odpovědnost. Tyto fáze na sebe navzájem navazují.¹⁰³

K etickým problémům a dilematům může docházet ve třech oblastech:

- oblast týkající se práv a kvality života jednotlivců (vztah pracovník a klient);
- oblast týkající se obecného blaha (vztah ke společnosti, požadavky zaměstnavatele apod.);
- oblast týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku (dosahování určitých změn v určité skupině, který přinesou vliv do společnosti).¹⁰⁴

¹⁰⁰ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*, Praha: Portál, 1997, s. 91.

¹⁰¹ Srov. NEČASOVÁ, M. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. Sociální práce, 2010. s. 76

¹⁰² JÍNEK, J.; KŘIŠŤAN, A. *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*. Sociální práce, 2011. s. 126

¹⁰³ Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In: ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. 2008. s. 88–89.

¹⁰⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: 2001. s. 85.

Dilemata mohou být rozdělena do čtyř kategorií:

- rozhodování mezi protichůdnými cíli (zakázka uživatele versus zakázka veřejné instituce, zájem uživatele versus veřejný zájem, členové téže rodiny mají protichůdné zájmy, pracovník pracuje současně s klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě)
- dilemata pomáhajícího vztahu (otázky hranic ve vztahu ke klientům, dilema pomoci a kontroly);
- dilemata volby způsobů řešení (tendence zasahovat pod tlakem okolností do témat, na která nedostačuje kvalifikace pracovníka, volba strategií, které mohou pro klienta představovat riziko);
- dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit (dilema nároků profese a vlastní bezpečí, dilemata vycházející z vlastních nezpracovaných témat či osobnostního nastavení).¹⁰⁵

Dilemata mohou být tak rozdělena podle profesních zkušeností sociálních pracovníků – jiná dilemata řeší začínající pracovníci a jiná dilemata pak řeší ti zkušenější. Pro začínající pracovníky představuje každý klient „nový případ“, při řešení bývají nejistí a zmatení, často se proto obracejí na zkušenější kolegy a kopírují jejich postup. Začínající pracovník má nedostatek zkušeností a nakonec i praktických znalostí pro práci s klienty.¹⁰⁶

Důležité je také řešení etických dilemat. Rozhodnutí v dilematických situacích se dělají jen velmi těžko. V mnohých případech se nám může zdát, že některá dilemata jsou totožná, a tudíž jejich řešení přenositelná, není tomu ale tak. Dilemata jsou jedinečná a neopakovatelná (jiné prostředí, osoby aj.). Z tohoto důvodu můžeme říct, že jasně dané řešení na všechny dilematické situace neexistuje. Klíč leží zejména v samotné osobě sociálního pracovníka, v jeho osobnosti, zkušenostech, zručnosti a vědomostech.¹⁰⁷

¹⁰⁵Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Dilemata terénní sociální práce*. In JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. (Eds.) *Profesní dovednosti sociálního pracovníka*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 381–384

¹⁰⁶Srov. BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. 2001 s. 154–162

¹⁰⁷Srov. MÁTEL, A, CICHÁ, M a BRUKKEROVÁ, D. *Etika sociální práce*, 2010. s. 113.

Systematický přístup k řešení dilematických situací je dán v následujících krocích:

- první krok – důležitá identifikace etického dilematu, včetně povinností a hodnot sociální práce, které se ocitly v konfliktu;
- druhý krok – identifikace jednotlivců, skupin nebo organizací, kterých se bude etické rozhodnutí pravděpodobně dotýkat;
- třetí krok – předběžná identifikace všech realizovaných směrů konání a následků všech účastníků, včetně potencionálních přínosů a rizik pro každého z nich;
- Čtvrtý krok – důkladné prozkoumání důvodů výhod a nevýhod každé z variant, řešení s ohledem na etický kodex a platnou legislativu, etické teorie, principy a směrnice, praktické teorie, principy sociální práce, osobní hodnoty (včetně náboženství, kultury, etických hodnot a politických idejí);
- Pátý krok – konzultace s kolegy a příslušnými odborníky (zaměstnanci organizace, supervizoři, právní zástupci a odborníci na etiku);
- Šestý krok – udělení rozhodnutí a dokumentace celého procesu rozhodování;
- Sedmý krok – monitorování, zhodnocování a zdokumentování rozhodnutí.

Prostředí sociální práce je typické vždy přítomnou možností pádu do etického dilematu. Jde o prostředí nerealistického očekávání, že se podaří vyřešit všechny problémy, jež však mají kořeny hlouběji, než sahají možnosti intervence sociální práce.¹⁰⁸

„Každé řešení etického dilematu znamená neuspokojivý výsledek pro zúčastněné, na kterém nezmění nic ani citlivá a důsledná analýza situace. Sociální pracovník mnohdy jako jediný zůstává v této situaci s jednou výhodou; je si totiž bezvýhodnosti díky hlubšímu vhledu do povahy etického dilematu – a nakonec i povahy sociální práce jako takové – dopředu vědom.“¹⁰⁹

3.3 Hranice sociální pracovník a klient

Jako jednu z eticky problémových situací vyřkli respondenti vytyčení hranice sociálního pracovníka a klienta. Jako podstatnou ji ve svých odpovědích popsali tři z pěti respondentů.¹¹⁰

¹⁰⁸ Srov. FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. In FISCHER, O.; JANDEJSEK, P.; KROUPOVÁ, A. *Etika a lidská práva v sociální práci*. s. 17

¹⁰⁹ Tamtéž s 29

¹¹⁰ Vlastní výzkum

Jeden z respondentů tvrdí, že vymezení hranic ve vztahu s klientem je důležitou součástí pro další práci s klientem, kdy špatně vymezené hranice ji mohou znesnadňovat, naopak pevné hranice práci velice usnadňují. ¹¹¹

Další z respondentů přidává, že při práci s rizikovou mládeží může být vymezení hranice složitější než u jiné cílové skupiny, kdy příliš „vzdálená“ hranice může snižovat chuť ke spolupráci, naopak pokud hranice není vymezena dostatečně, přestane ho klient respektovat a někdy také se s ním klienti pokoušejí manipulovat. Tento nedostatek respektu pak mohou odkoukat také ostatní klienti a poté je již velice složité získat respekt zpátky. ¹¹²

Další respondent zdůrazňuje, že je důležité skloubit individuální přístup ke každému klientovi a zároveň mít s každým položené hranice obdobně. Mít ve skupině s každým klientem jinak položenou vzájemnou hranici můžou ostatní klienti vnímat negativně. ¹¹³

Jedním z problémů v pomáhající profesi je splývání, kdy sociální pracovník bere záležitosti klienta za své vlastní. Splývání je problém nejen pro klienta, ale i pro celý proces pomáhání. Proti tomu se pracovník může bránit netečností, která je ale taktéž problematická. A v neposlední řadě je ve vztahu problematika uhájení své hranice vůči manipulaci ze strany klienta. ¹¹⁴

Odtažený vztah mezi klientem a pracovníkem se projevuje velmi nízkou mírou empatie a nízkou mírou profesní angažovanosti. Tento vztah neumožňuje plně využít potenciál profesionálního a přitom mezilidského vztahu mezi pracovníkem a klientem. Opakem je tzv. prostoupení hranic. Pracovník se v takovém vztahu natolik vcítí do klienta, že nedokáže odlišit, kdy jde o klienta a kdy o jeho vlastní projekce. Pracovníkovi například hrozí, že nedokáže odhalit manipulaci ze strany klienta, přebírání odpovědnosti za něj a tím dochází k jeho zneschopňování a v neposlední řadě se vystavuje hranici syndromu vyhoření. ¹¹⁵

Ideální hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem je tzv. bezpečná hranice. Hranice jsou pro oba bezpečné. V tomto vztahu jde o empatickou, reflektovanou a neohrožující práci s klientem. Pracovník musí být vybaven schopnostmi jako

¹¹¹ Vlastní výzkum

¹¹² Vlastní výzkum

¹¹³ Vlastní výzkum

¹¹⁴ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 78.

¹¹⁵ Srov. ŠIMKOVÁ, L. *Hranice a profesní role v praxi sociálního pracovníka*. (online) cit. dne 27. 2. 2018. s. 8. dostupné z: <https://www.slideshare.net/Lenkaimkov/hranice-a-profesionln-role-v-praxi-socilno-pracovnika>

uvědomění si vlastních limitů, využití svých zkušeností, schopnost zpracovávat nové zkušenosti a další.¹¹⁶

Mezi chybami, které pracovník může udělat při vytváření vztahu s klientem, respondenti uvedli nedostatek empatie, stereotypické vnímání klienta, nedostatečné naslouchání, řešení problémů za klienta, nedostatek času, špatnou komunikaci a neschopnost najít si ke klientovi cestu.¹¹⁷

Novosad uvádí chyby, kterých se pracovník může dopustit ve vztahu ke klientovi:

- Dogmatismus a dirigování – pracovník má tendence přebírat za klienta odpovědnost.
- Blesková diagnóza – pracovník si udělá závěr během krátké chvíle v souladu s problematikou, s níž se již setkal.
- Zevšeobecňování, bagatelizace – pracovník vnímá klientův problém jako nedůležitý.
- Nachytání – pracovník si vybere neúplnou informaci a učiní z ní nesprávný závěr.
- Zveličování zásluh – pracovník zveličuje své zásluhy při řešení klientova problému.
- Moralizování a kategorické hodnocení – pracovník hodnotí a soudí klienta.
- Monologizace – pracovník vede před klientem monolog a nemá zpětnou vazbu.
- Přísná racionalizace – pracovník upřednostňuje rozumovou stránku nad stránku emoční.
- Projekce a identifikace – pracovník ztrácí odstup od klientova problému a silně vnáší svou osobnost do problému.
- Abstrakce – pracovník komunikuje v abstraktních a odborných termínech, kterým klient nemusí rozumět.
- Chození kolem horké kaše – pracovník obchází klientův problém.¹¹⁸

K vytvoření bezpečné hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem jsou velice důležité schopnosti, vlastnosti, vědomosti, zkušenosti a další kvality sociálního pracovníka.¹¹⁹

¹¹⁶ Tamtéž

¹¹⁷ Vlastní výzkum

¹¹⁸ Srov. NOVOSAD, L. *Základy sociálního poradenství*. 2006. s. 84–85.

Dle respondentů je základem vytvoření hranice především komunikace s klientem. Komunikaci jako důležitou součástí procesu vytvoření hranic uvedli všichni tři respondenti, kteří vidí v hranici sociální pracovník – klient možný etický problém jejich praxe.¹²⁰

Komunikace pomáhá zjistit úplně základní informace pro práci s klientem, ať už jde o jméno, věk a podobně.¹²¹

Bez komunikace by vlastně ani žádný vztah nemohl začít, jak jinak se klient domluví s pracovníkem, když ne právě pomocí vzájemné komunikace.¹²²

Abychom mohli smysluplně pracovat s klientem, musíme komunikovat. Komunikace ale musí být srozumitelná pro mladého klienta. Je potřeba si dávat pozor, jak s klientem komunikujeme, někdy je potřeba se několikrát ptát, zda rozumí tomu, co se mu snažíme říct, a třeba i několikrát opakovat.¹²³

„V případě sdělování informací mezi lidmi zahrnuje komunikace všechny existující prostředky (slovní i mimoslovní). Komunikace mezi lidmi má vždy stránku obsahovou a stránku vztahovou. Při každém komunikačním aktu člověk definuje sám sebe a očekává, že tato definice bude opětována.“¹²⁴

Mohou vzniknout také komunikační bariéry mezi sociálním pracovníkem a klientem. Mezi hlavní komunikační bariéry patří:

- Fyzikální – jde o nepříznivé podmínky, které ovlivňují přenos informací mezi pracovníkem a klientem.
- Osobnostní – psychické bariéry, které se častěji objevují u klientů (např. strach se otevřít), ale také na straně sociálního pracovníka (např. předsudky)
- Sémantické – jde o používání takových odborných termínů, kterým nemusí klient porozumět.
- Fyziologické – jde o smyslové bariéry, které ovlivňují přenos informací mezi pracovníkem a klientem (např. vada suchu, řeči atd.).¹²⁵

¹¹⁹ Vlastní výzkum

¹²⁰ Vlastní výzkum

¹²¹ Vlastní výzkum

¹²² Vlastní výzkum

¹²³ Vlastní výzkum

¹²⁴ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 85.

¹²⁵ Srov. DEVITO, J. *Základy mezilidské komunikace*. 2001. s. 313.

Respondent uvedl, že mezi důležité předpoklady ke kvalitní komunikaci patří srozumitelnost.¹²⁶ Další respondenti vnímají jako důležitý předpoklad tzv. aktivní naslouchání.¹²⁷

Aktivní naslouchání je technika užívaná sociálními pracovníky k povzbuzení klientovy schopnosti vyjádřit se, k překonání zábran a studu, k navození pocitu důvěry. Klientovy zábrany je možné překonat výzvou k volnému projevu, empatickým reflektováním toho, co klient sděluje, parafrázemi, shrnováním. Velký význam má přitom neverbální chování sociálního pracovníka.¹²⁸

Mezi techniky aktivního naslouchání patří:

- Povzbuzování;
- Objasňování;
- Parafrázování;
- Zrcadlení;
- Shrnutí;
- Uznání, potvrzování.¹²⁹

V neposlední řadě vnímají respondenti jako důležitou součást pro vytvoření bezpečné

hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem empatii.¹³⁰

Pracovník musí být empatický, musí umět vnímat problém klienta a také se vcítit do toho, jak svůj problém vnímá také klient.¹³¹

Pojmem empatie se rozumí schopnost vcítit se do situace druhého člověka a cítit to, co cítí on.¹³²

Dalším důležitým aspektem komunikace a vytváření hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem je asertivita.¹³³

Asertivita je schopnost prosadit se bez zjevné agresivity.

Jednat asertivně znamená jednat tak, abychom své myšlenky a pocity vyjadřovali přímě a přiměřeně, aniž abychom zasahovali do práv druhých.¹³⁴

¹²⁶ Vlastní výzkum

¹²⁷ Vlastní výzkum

¹²⁸ Srov. MATOUŠEK, O. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2003. s. 22–23.

¹²⁹ Srov. *Techniky aktivního naslouchání*. (online) citováno dne: 25. 2. 2018. Dostupné z: <http://osobnostnirozvojlav.cz/moduly/m2/08-1-techniky-aktivniho-naslouchani.html>

¹³⁰ Vlastní výzkum

¹³¹ Vlastní výzkum

¹³² Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. 2001 s. 75.

¹³³ Vlastní výzkum

¹³⁴ Sov. JANIŠ, K., BÁRTOVÁ, Z. *Uplatnění asertivity v sociální komunikaci*. Gaudeamus. 2006. s. 6

Asertivita bývá popisována jako dovednost „tří P“. Jde tedy o:

- Poznání – rozeznání svých vlastních pocitů a potřeb.
- Projevení – vyjádření vlastních pocitů, stavů, potřeb, názorů a schopnost vnímat je také u druhých lidí.
- Prosazení – považováno za klasické téma asertivity.¹³⁵

K dosažení domluvy a kompromisu s druhými lidmi nebo k prosazení svých oprávněných požadavků používáme tzv. asertivní techniky. Ty slouží především jedincům, kteří nejsou asertivní přirozeně. Mezi nejčastěji uváděné asertivní techniky patří:

- Technika pokažené gramofonové desky – principem této techniky je opakování našeho požadavku, dokud nám není vyhověno na úrovni pro nás přijatelné.
- Technika sebeotevření a volných informací – principem této techniky je schopnost mluvit o sobě a svých pocitech, což nám usnadní pozdější komunikaci s druhým člověkem. Tato technika napomáhá k odbourání pocitu strachu a úzkosti při rozhovoru.
- Technika přijatelného kompromisu – principem této techniky je schopnost ustoupit z našeho zájmu v zájmu dohody s druhou stranou. Napomáhá schopnosti nabídnout i přijmout kompromis.
- Technika negativního dotazování – principem této techniky je aktivní vyžadování dalších (negativních) informací. Používá se v případě kritiky druhého člověka.
- Technika otevřené dveře – principem této techniky je naučit se přijímat kritiku klidně, bez protiútoků a obrany. Používá se především v kontaktu s agresivním jedincem.¹³⁶

Respondenti přiznávají, že někdy je vytyčení správné hranice a komunikace s klientem problematické. Na otázku, jak tento problém řeší, respondenti shodně odpověděli, že velice důležitá je komunikace s ostatními pracovníky, kdy si mohou navzájem pomoci, a také supervize, kde mohou o svých problémech otevřeně promluvit a poslechnout si názor někoho jiného.¹³⁷

¹³⁵ BEDRNOVÁ, E. A KOL. *Management osobního rozvoje*. Praha: Management Press. 2009. s. 220

¹³⁶ Srov. LAHNEROVÁ, D. *Asertivita pro manažery*. Praha: Grada Publishing a. s. 2009. s. 83–91

¹³⁷ Vlastní výzkum

3.4 Mlčenlivost sociálního pracovníka

Dalším etickým aspektem je mlčenlivost sociálního pracovníka. Tento etický problém vyslovili tři z pěti respondentů.¹³⁸

Klienti u nás v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež docházejí anonymně a pracovníci jsou zavázáni k mlčenlivosti, ale samozřejmě známe jména a v některých případech i rodinu našich klientů.¹³⁹

Nejčastěji řešíme, zda oznámit orgánu sociálně právní ochrany dětí některé informace, které při práci s klienty zjistíme. Obvykle se jedná o podezření ze zanedbávání výchovy dítěte, ale také jiné problémy v rodině.¹⁴⁰

Vždy se rozhodujeme skupinově po důkladném promyšlení a prodiskutování. Na OSPOD oznámíme skutečnost pouze tehdy, pokud jsme si jisti, nebo pokud máme podezření na vážné následky, kterými by klient mohl být ohrožen. Obecně se dá říci, že se ale snažíme spíše do těchto rodinných problémů nezasahovat.¹⁴¹

Je důležité si nejprve promluvit s klientem a zkusit od něj získat nějaké informace, většinou ale nechtějí o citlivých tématech příliš mluvit.¹⁴²

V případě oznámení skutečnosti je možné zamezit dalším negativním jevům v rodině, protože pracovník orgánu sociálně právní ochrany dětí má větší kompetence, než máme my. Oznámením by sociální pracovník porušil mlčenlivost, anonymitu a především důvěru klienta. Dalším problémem by také mohlo být, že by se tato informace dostala i mezi ostatní rodiče a ti by pak mohli přestat pouštět své děti a mladistvé k nám.¹⁴³

V případě neoznámení některé skutečnosti vystavujeme klienty riziku dalšího ohrožení patologickými jevy v rodině. Problémy v rodině by se navíc mohly i nadále zvětšovat.¹⁴⁴

Obecně se dá říci, že v takovém případě je správný postup dán pracovníkovou zkušeností.¹⁴⁵

Ať už se pracovníci rozhodnou jakkoli, je příhodné prodiskutovat tento problém při supervizi. Daný konkrétní problém se sice už nevyřeší, ale pracovník může získat

¹³⁸ Vlastní výzkum

¹³⁹ Vlastní výzkum

¹⁴⁰ Vlastní výzkum

¹⁴¹ Vlastní výzkum

¹⁴² Vlastní výzkum

¹⁴³ Vlastní výzkum

¹⁴⁴ Vlastní výzkum

¹⁴⁵ Vlastní výzkum

určitý pohled na to, jak v takové situaci postupovat v budoucnu při další takové události.¹⁴⁶

Mlčenlivost sociálních pracovníků je upravena v § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Tuto mlčenlivost je možno prolomit v těchto případech:

- S předchozím písemným souhlasem klienta.
- Stanoví-li tak zákon o sociálních službách v návaznosti na zákon o sociálně-právní ochraně dětí (č. 359/1999 Sb.).

Podle tohoto zákona má poskytovatel sociálních služeb povinnost poskytovat potřebné údaje orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Mezi zvláštní zákony, které povinnou mlčenlivost prolamují, patří:

- Trestní zákoník;
- Trestní řád.

Prolomení mlčenlivosti v trestním řízení je možné v těchto případech:

- oznámit vyjmenované trestné činy a povinnost přezkazit vyjmenované trestné činy,
- souhlas soudce s poskytnutím informací,
- dožádaná osoba je současně oznamovatelem trestného činu.

„Zákon o sociálně-právní ochraně dětí stanoví, bez ohledu na povinnost zachovávat mlčenlivost, povinnost poskytnout informace OSPOD bez souhlasu klienta v případech předpokládaných v ustanovení § 53 odst. 1 zákona. Těmito případy jsou informace týkající se podezření z týrání, zneužívání dítěte či zanedbávání péče o něj. Povinnost není formulována na rozdíl od trestního zákoníku jako oznamovací, ale spočívá pouze v povinnosti poskytnout na žádost informace. Obsah žádosti by měl mít konkrétní podobu, neměl by být formulovaný obecně. A pokud jde o rozsah poskytovaných informací, mělo by se jednat pouze o ty informace, které souvisí s podezřením z týrání, zneužívání dítěte či zanedbávání péče o něj. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí dále prolamuje mlčenlivost v § 10 odst. 4, pokud jde o tzv. pověřené osoby (s pověřením k výkonu sociálně-právní ochrany dětí), kterými může být i některý poskytovatel soc. služeb. Oznamovací povinnost se týká skutečností, které nasvědčují tomu, že jde o děti uvedené v § 6 odst. 1 zákona – což jsou v podstatě všechny ohrožené nebo problémové děti. Na mlčenlivost se přitom nelze odvolávat. Přestože je tato povinnost vymezená

¹⁴⁶ Vlastní výzkum

*velmi široce, nelze ji zřejmě interpretovat tak, že by pověřená osoba v těchto všech případech měla povinnost poskytovat jakékoliv informace. Smyslem této oznamovací povinnosti je poukázat na možnost, že nějaké dítě může být dítětem dle § 6 odst. 1, aby si OSPOD sám začal zjišťovat, jaký je stav věci. V těchto intencích je třeba toto prolomení zákonné povinnosti mlčenlivosti vnímat“.*¹⁴⁷

V sociální práci může nastat také tzv. kontrola. Ta je potřebná v situacích, kdy je nutné usměrnit chování klienta nebo jiných osob nebo řídit jeho jednání v krizových situacích. Profesionálně prováděná účinná kontrola se může stát nezbytnou a užitečnou cestou k otevření následné spolupráce s klientem.¹⁴⁸

Rozhodnutí pracovníka týkající se např. oznámení o podezření z týrání může klient chápat např. jako projev nepřátelství a tím může dojít i ke ztrátě důvěry a nakonec také kontaktu. Sociální pracovník však musí v určitých situacích tyto pravomoci uplatnit.¹⁴⁹

Mohou nastat čtyři typy rozhodnutí sociálního pracovníka. Jedná se o situace, kdy se dostává do souladu, nebo rozporu s etickými standardy a právními předpisy. Jednou z těchto situací je rozhodnutí sociálního pracovníka, které je v souladu s právními předpisy, ale odporuje etickým principům profese. V této situaci může sociálnímu pracovníkovi vzniknout dilema (např. sociální pracovník dodrží oznamovací povinnost, která se netýká osob bez způsobilosti k právním úkonům ani nejde o ohrožení další osoby). V takové situaci sociální pracovník zasáhne a oznámí ji. Opačným příkladem může být situace čtvrtá, kdy rozhodnutí sociálního pracovníka je v souladu s etickými standardy, ale není s právními předpisy. V tomto případě se jedná o dilema ohrožující porušení práva.¹⁵⁰

Např. Musil popisuje ve své knize podobné dilema s názvem Zasáhnout, či nezasáhnout. V tomto dilematu zmiňuje, že je důležité klienta upozornit na omezenost důvěrnosti informací. Je tedy nezbytně nutné klienty již na začátku upozornit, že mlčenlivost, kterou je sociální pracovník povinen zachovávat, se nevztahuje na zcela všechny svěřené informace. Samozřejmě by měl být také každý klient seznámen

¹⁴⁷ *Mlčenlivost sociálního pracovníka.* (online), cit. dne 19. 2. 2018, Dostupné z: <http://www.clovekvpravu.cz/mlcenlivost-socialniho-pracovnika-1232>

¹⁴⁸ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 20–21

¹⁴⁹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s. r. o., 2000. s. 41.

¹⁵⁰ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, s. 379–380.

s omezenou důvěrností informací už při vstupu do služby a být si tak vědom možných důsledků.¹⁵¹

3.5 Supervize jako pomoc při řešení etických problémů

Respondenti se shodují v tom, že velice důležitou podporou při řešení etických problémů, dilemat a dalších eticky složitých situacích poskytuje supervize.¹⁵²

Jeden z respondentů vnímá supervizi jako nejdůležitější součást řešení etických dilemat. Tvrdí, že mu pomáhá vyrovnat se s různými složitými situacemi, které při své práci zažívá. Pomáhá nejen při řešení konkrétního problému, ale představuje také určitý návod, jak postupovat v podobné situaci i do budoucna.¹⁵³

„Výraz supervize byl odvozen od anglického výrazu supervision, a ten z latinského slova super – nad a videre – hledět, vidět, zírat. V angličtině se vztahoval původně na každou situaci, v níž pověřená či zkušenější osoba dohlíží /dozírá na jinou osobu či osoby při provedení nějakého úkolu nebo průběhu činnosti. Chápání pojmu supervize v pomáhajících profesích se ovšem postupně proměňovalo tak, jak se proměňovala celá konkrétní kultura dohlížení na práci v různých oblastech.“¹⁵⁴

„Pro někoho tajemný pojem, pod kterým si neumíme nic představit, pro jiného frustrující zkušenost z odhalení vlastní profesionální nejistoty, pro dalšího zajímavý tvůrčí zážitek a velká podpora v nesnázích při výkonu povolání. Dnes jsou u nás profesionální pomáhající organizace, pro něž je supervize běžnou součástí jejich práce.“¹⁵⁵

Supervize je tedy: *„Kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků. Supervize se používá při výuce sociálních pracovníků i při sledování pracovníků v rámci organizace“¹⁵⁶*

Význam supervize tkví mimo jiné také v možnosti reflexe vlastního profesního chování. Nemá tedy být vnímána pouze jako kontrola, instruování, informování, poskytování rad či jako diskuze nad případem. Supervize by měla mít vliv na osobní a odborný rozvoj pracovníků, měla by být zaměřena na podporu pracovníka, vyjasnění případu, uvědomění si neuvědomovaných souvislostí, pocitů a emocí a také by měla

¹⁵¹ Srov. MUSIL, L. „Ráda bych vám pomohla, ale ...“, s. 142.

¹⁵² Vlastní výzkum

¹⁵³ Vlastní výzkum

¹⁵⁴ HAVRDOVÁ Z, HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize. Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 17.

¹⁵⁵ Tamtéž

¹⁵⁶ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 218.

příspěť ke stanovení dalších strategií. Jejím výsledkem je reflexe vlastní práce supervidovaných, uvědomění si jejich případných vědomých nebo nevědomých chyb, vyplývajících z jejich nereflektovaných dispozic osobnosti nebo životního vývoje.¹⁵⁷

Supervize může být rozdělena podle její formy na:

- Interní a externí;
- Individuální a skupinovou;
- Pravidelnou, příležitostnou a krizovou;
- Peer supervizi;
- Tandem;
- Autosupervizi;
- Manažerskou;
- Supervizi řízení;
- Týmovou – řazena ke skupinové.¹⁵⁸

Důležitou součástí supervize je také tzv. balintovská skupina. Hlavním principem této skupiny je upřímnost a otevřenost jejích členů, ale zároveň také mlčenlivost. V této skupině jde především o předávání zkušeností.¹⁵⁹

Aby supervize splnila efektivní funkci, měla by vždy plnit tři základní funkce.

- Vzdělávací (formativní) funkci, která se vyznačuje porozuměním, rozvojem dovedností a schopností supervidovaných. Supervizor by měl pomáhat supervidovaným porozumět svým klientům, dále si uvědomovat své reakce a zpětnou vazbu na klienty, chápat proměny vztahu s klientem, také umět hodnotit dopady intervencí a zkoumat i jiné způsoby práce s klienty. Při takové pomoci jim supervizor může pomoci lépe porozumět klientovi, uvědomovat si, jaká je zpětná vazba reakce a odezvy na klienta, zkoumat jiné způsoby práce s podobnými situacemi klientů, zjistit, jak intervenují a jaké jsou dopady jejich intervencí.
- Podpůrná (restorativní) funkce vychází ze skutečnosti, že na všechny pracovníky účastníci se důvěrné práce s klienty nevyhnutelně působí zoufalství, bolest a roztržštěnost klienta. Jedině čas jim pomůže uvědomit si, jakým způsobem je může ovlivnit tak, aby své reakce zvládali. To je nezbytné, pokud nemají být

¹⁵⁷ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk, 2003, s. 68 - 69

¹⁵⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Profesní etika* In: *Metody a řízení sociální práce*. 2003.

¹⁵⁹ Srov. MICHKOVÁ, A. *Supervize*. 2008.

pracovníci přeplněni emocemi, které však vznikají v důsledku empatie s klientem.

- Řídící (normativní) stránka supervize plní funkci kontroly kvality. Supervizor přináší určitou část odpovědnosti za kvalitu práce v organizaci. Pracovníci však mohou pociťovat nejistotu, citlivá a hluchá místa, nedostatek vědomostí, dovedností a zkušeností při práci s klienty. Potřebují mít někoho, kdo bude společně s nimi jejich práci hodnotit, případně korigovat.¹⁶⁰

Cíle supervize se liší podle jednotlivých oblastí, kterým se supervize věnuje. Mezi tyto oblasti patří:

- Profesionální kompetence – zaměřuje se na:
 - vlastní odbornou kompetenci,
 - koncepci pro konkrétní případy,
 - metodické kompetence.
- Profesionální identita – zaměřuje se na:
 - profesní role, hranice, kompetence,
 - osobní stránku povolání, vlastní představy, cíle a možnosti,
 - emocionální vnímání a sebehodnocení,
 - smysluplnost vlastního jednání, etické otázky,
 - moc, status a zájem.
- Vztah ke klientům – zaměřuje se na:
 - vztah s konkrétním klientem,
 - role a vliv instituce,
 - emocionální odstup od klienta,
 - očekávání, cíle a požadavky klienta.
- Institucionální včlenění – zaměřuje se na:
 - interakční síť,
 - působení mezi psychickými a institucionálními komponenty v práci s klientem,
 - očekávání, cíle a požadavky instituce či zaměstnavatele,
 - spolupráci s kolegy a nadřízenými,
 - loajalitu.¹⁶¹

¹⁶⁰ Srov. HAWKINS, P, SHONET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004, s. 60

¹⁶¹ Srov. BOCKELMANN, CH. *Supervision im Schulfeld*. s. 94.

4. Rozbor jednotlivých etických problémů podle etických teorií

V této kapitole rozeberu jednotlivé konkrétní případy etických aspektů v sociální práci pomocí etických teorií, které mohou sociálnímu pracovníkovi nastínit určitý pohled na řešení daného problému. Konkrétní příběhy a problémy z praxe jsem zjistil z výzkumné sondy. Zjištěné informace jsem podrobil analýze z pohledu deontologie, utilitarismu a etiky péče.

4.1 Střet osobních a profesních hodnot

Tuto situaci uvedl jeden z respondentů jako velice častou, eticky problematickou součást jeho profese spočívající ve střetu osobních a profesních hodnot. Tento respondent je mladšího věku, a jeho zkušenosti tedy nejsou příliš vysoké, což je možná jedna z příčin tohoto problému, který se u něj vyskytuje.¹⁶²

Jde o etickou situaci, kdy sociální pracovník vnímá některého z klientů buďto jako sympatičtějšího, nebo jako klienta, který potřebuje větší pozornost než jiný, nebo naopak některého z klientů vnímá jako méně ochotného ke spolupráci či z nějakého důvodu nepocituje ke klientovi přílišné sympatie.¹⁶³

Sociální pracovník se setkává v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež s mnohými klienty, každý je jedinečný, a proto se tak k němu musí také přistupovat. Je ale pravda, že nelze u nás věnovat prakticky každému stejné množství času, když je například zřejmé, že některý z klientů vyžaduje větší pozornost nebo že jeho problém může být větší než u jiných klientů.¹⁶⁴

Respondent přidává i jeden konkrétní případ této problematiky. Měli jsme u nás v klubu dva klienty podobného věku. Od začátku mezi nimi byly určité problémy. Jeden z klientů – klient A byl spíše tišší, bezproblémový, dobře spolupracoval a svěřil se také s tím, že rodinná situace u něj není ideální, což je ale velmi častý problém našich klientů. Naopak druhý klient – klient B se velice snadno naštvál a práce s ním nebyla úplně snadná. Nedá se však říci, že by byl vyloženě problémový, v klubu, kam docházel, se choval v rámci možností slušně. Mezi těmito dvěma vznikaly rozpory, kdy klidnější z nich býval často terčem posměchu. Jednoho dne přišel klient A s tím, že

¹⁶² Vlastní výzkum

¹⁶³ Vlastní výzkum

¹⁶⁴ Vlastní výzkum

klient B mu ukradl nějakou hotovost. Zkoušeli jsme to řešit s oběma najednou a také mluvit s klientem B, zda je to pravda, či nikoliv.¹⁶⁵

Samozřejmě jsme neměli žádné důkazy, ale za sebe musím říct, že jsem věřil klientovi A. Bylo pro mě velice těžké oddělit mé osobní pocity od profesního vnímání klienta. I přestože jsem se snažil, stále jsem určitým způsobem vnímala každého z nich jinak. To se odráželo také na další práci s těmito dvěma, kdy pokud byl mezi nimi nějaký problém, měl jsem nutkání být na straně klienta A, i přestože vím, že to není tak úplně správné.¹⁶⁶

Samozřejmě jsem se snažil být po celou dobu co nejvíce nestranný a uchovat si profesní odstup a myslím, že navenek se mi to dařilo, ale já sám v sobě jsem to vnímal úplně jinak.¹⁶⁷

Tento osobní pohled se úplně neslučuje s kodexem sociálních pracovníků, ve kterém je psáno: „*Sociální pracovník zajišťuje rovnost každé osobě bez ohledu na původ, barvu pleti, rasu, etnickou příslušnost, národnost, jazyk, věk, pohlaví, rod, sexuální orientaci, zdravotní stav, náboženské vyznání, politické přesvědčení, manželský a rodinný stav a sociálně-ekonomický status. Přispívá k odstranění projevů a příčin sociální nespravedlnosti, diskriminace, útlaku a bariér vedoucích k sociálnímu vyloučení.*“ Sociální pracovník se samozřejmě vyvaruje jakékoliv diskriminace klienta.¹⁶⁸

V tomto případě je hlavním etickým problémem to, že sociální pracovník vnímá rozpor mezi tím, co cítí jako člověk, a tím, co považuje za profesionální jednání sociálního pracovníka. Podle mého názoru jde o velmi častý jev, se kterým se setkává mnoho pracovníků v pomáhajících profesích. Nutné je zmínit, že hlavním pracovním nástrojem sociálního pracovníka je on sám, takže není možné, aby všichni pracovníci nejen jednali stejně, ale aby také stejně prožívali situace, protože vždy hraje nějakou roli osobní prožitá zkušenost. Není žádoucí se této skutečnosti bránit, ale vědomě ji reflektovat, což pracovník z uvedeného příkladu dělá. Otázkou, kterou si pracovník může položit, je, do jaké míry nechat průchod své osobnosti a kdy už své osobní pocity potlačit.

Z pohledu Kantovy deontologické etiky je rozhodujícím prvkem dobrá vůle – rozhodnutí tedy vychází z rozumově zdůvodněného objektivního zákona, ne ze

¹⁶⁵ Vlastní výzkum

¹⁶⁶ Vlastní výzkum

¹⁶⁷ Vlastní výzkum

¹⁶⁸ Etický kodex sociálních pracovníků ČR.

subjektivních motivů či náklonnosti. V jednání pracovníka tedy nemá místo soucit s klientem, ale mělo by se řídit podle povinnosti, tedy čistě podle rozumu.¹⁶⁹ Kantová deontologie také vnímá rozum jako jeden ze základních pilířů. Další podstatnou součástí deontologie je také svobodná vůle každého člověka. Tato teorie neupřednostňuje blaho společnosti, ale naopak se zaměřuje na jednotlivce.¹⁷⁰

Deontologie je tzv. etika povinnosti. Předpokládá tedy, že povaha člověka je rozumová. Podle Kanta by etika měla být založená na čistě rozumovém poznání mravů, nikoli na zkušenosti. Pouze rozumová bytost je schopna jednat podle zákona, tedy podle principů.¹⁷¹

Kantova etika je vnímána jako čistě autonomní neboli sebeurčující. Kant považuje za dobré také jednání, které vychází z úplného ctění a respektování morálních norem a z úcty k nim.¹⁷²

Je ovšem nutné si stanovit, co je vlastně v této situaci povinností pracovníka. Má poskytovat sociální službu, tedy sociální poradenství, aktivizovat klienta, zprostředkovávat kontakt se společenským prostředím a také individuálně plánovat. Myslím si, že právě individuální přístup je hlavní podstatou práce v nízkoprahových zařízeních, z toho vyplývá, že nelze, aby všichni klienti dostali to samé a pracovníci k nim měli stejný přístup, to ovšem nelze zaměňovat za to, že by se neřídili stejnými pravidly. V kantovské deontologii je klíčový požadavek univerzality, jedná se o to, že řešení situace je všeobecně akceptovatelné. Podle této teorie tedy jedná správně, když potlačí své osobní sympatie či antipatie a při řešení situací se řídí pouze rozumem.¹⁷³

Riziko tohoto přístupu však spočívá v tom, že verbální vyjádření není v souladu s neverbálním, což klient velmi dobře vnímá, takže pracovník pak přestává být důvěryhodný. V uvedené situaci může pracovník na základě rozumu vyřešit situaci tak, že oběma sdělí, že nemá dostatek informací (důkazů, svědků, atd.), ale zároveň může být patrné, že je na straně klienta A. Když takové riziko hrozí a pracovník si ho uvědomuje, může řešení situace předat jinému kolegovi anebo svůj postoj otevřeně

¹⁶⁹ Srov. NEČASOVÁ, M. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. s. 78–79.

¹⁷⁰ SIROVÁTKA, J. *Bezpodmínečně platný mravní zákon. Etika Immanuela Kanta*. IN: *Přístupy k etice II* s. 77–111.

¹⁷¹ NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In *Sociální práce/Sociální práce*, s. 78.

¹⁷² Srov. GOLDMANN R., CICHÁ M. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2004. s. 28.

¹⁷³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. s. 78–79.

přiznat a například říct, že s ohledem na předchozí zkušenosti může být obtížné věřit tomu, co klient B říká.

Důležitější profesní rovinou hodnot můžeme tedy potlačovat osobní hodnoty, které jsou z dlouhodobého hlediska pro další práci sociálního pracovníka důležitější. Uvědomění si tohoto střetu hodnot může být prvním krokem k řešení konfliktu mezi hodnotami.¹⁷⁴

V rámci utilitarismu jsou důležité následky. Hlavní myšlenkou utilitarismu je, že žádné chování není dobré, nebo špatné samo o sobě, ale důležité jsou následky, které vyvolává.¹⁷⁵ Utilitarismu tvrdí, že: *„Když posuzujeme jednání, nemůžeme upřednostňovat dobro jedné osoby před kteroukoli jinou. Ať jde o šlechtice nebo o chud'ase bez domova, jeho štěstí a utrpení má z etického pohledu vždy stejnou váhu. Benthamův „princip největšího štěstí“ říká, že se máme snažit o co největší štěstí co největšího počtu, bez ohledu na to, kdo konkrétně je učiněn šťastným.“*¹⁷⁶ Podle utilitarismu by měl tedy sociální pracovník brát v úvahu nejen pozitiva jednání, ale i negativa a v konečném důsledku by měla pozitiva převažovat. Užitek má pak ještě další roviny, může se jednat o užitek okamžitý, krátkodobý nebo dlouhodobý a individuální či kolektivní a je potřeba určit prioritu, což může například probíhat v souladu s pravidly organizace.¹⁷⁷ Pokud se znovu podíváme na uvedenou situaci, můžeme se zamyslet nad možnými následky pracovníkova jednání. Jaké bude mít následky, pokud se pracovník bude držet striktně své představy o profesionalitě – tedy nezaujatosti, spravedlnosti, rovnosti atd. a potlačí své pocity a předchozí osobní zkušenosti? Klient A možná bude mít pocit, že mu pracovník není schopen v některých situacích pomoci a příště si raději vyřeší situaci sám. Proto je velmi důležité celou situaci dobře komunikovat a dobře vysvětlit, proč nelze označit za pachatele klienta B, a nabídnout klientovi A další řešení, např. nahlášení krádeže na policii, samozřejmě s ohledem na výši částky a další okolnosti. Tím dává pracovník zprávu nejen klientům A a B, ale i všem dalším klientům zařízení, že jedná spravedlivě a nezaujatě, ale zároveň je krádež závažná věc, která se v zařízení netoleruje. Následkem pak pravděpodobně bude to, že se klienti budou obracet na pracovníka se svými problémy, protože uvidí, že ač není schopen vždy situaci vyřešit nebo rozhodnout, dělá v rámci

¹⁷⁴ Srov. FISCHER, O a MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, 2008. s. 77.

¹⁷⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. s. 80–82.

¹⁷⁶ HILL, J. *Soudný utilitarismus Johna Stuarta Milla*. IN: *Přístupy k etice II*, 2005 s. 177–201

¹⁷⁷ Srov. NEČASOVÁ, M. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. s. 78–79.

svých kompetencí maximum. A jaký by mělo pro klienta B důsledek, kdyby pracovník do jednání vložil více své osobnosti a řekl, že je těžké klientovi B věřit s ohledem na jeho předchozí chování? Bez ohledu na to, zda klient B peníze ukradl, či nikoli, by přímým následkem pravděpodobně bylo, že se klient B naštve, že mu pracovník nevěří. Ovšem pokud celou situaci a svůj postoj pracovník správně vysvětlí, může být pro klienta B a potažmo i pro další klienty zařízení jeho chování zprávou, že pokud máme s někým opakovaně špatnou zkušenost, těžko se mu důvěřuje. Důležité, ale je, aby pracovník bez důkazů opravdu nedělal žádné závěry a už vůbec neuděloval sankce.

Další etickou teorií je etika péče. Tato teorie vychází z přesvědčení, že morální vývoj se vyvíjí ve dvou základních liniích, a to podle pohlaví. U dívek souvisí s péčí a potřebami osob, u chlapců se týká spíše abstraktních principů. Z toho jsou pak označovány dva různé přístupy – etika péče a etika spravedlnosti. Etika péče vychází z toho, že by nikomu nemělo být ublíženo, a etika spravedlnosti z předpokladu rovnosti, že by měl být každý posuzován stejně. Pro etiku péče jsou pak nejdůležitějšími oblastmi zájmu vztah, odpovědnost, komunikace a kontextualita. Odpovědnost v rámci etiky péče vychází z nutnosti reakce a vědomí toho, že na nás druzí spoléhají a my jim musíme pomoci. V etice péče hrají na rozdíl od jiných teorií roli emoce. Podle této teorie má také vliv, zda je pracovník žena, nebo muž, protože jak je již zmíněno, postup dle etiky péče si vybírá spíše žena.¹⁷⁸

Sociální pracovník by se snažil z hlediska etiky péče, vcítit do obou zúčastněných a představit si, co aktuálně prožívají. Zároveň by to na pracovníka kladlo nárok se situací něco udělat a vyřešit ji. Rizikem je v tomto případě také přílišná identifikace s jedním z klientů, a to pravděpodobně s tím, kdo má pracovníkovy větší sympatie, z toho důvodu je žádoucí mít dobře nastavené hranice.

4.2 Dilemata v sociální práci

Toto dilema vypověděl jeden z respondentů a vnímám ho jako velice časté v sociální práci s rizikovou mládeží. Do zařízení přichází mnoho klientů a sociální pracovník se musí věnovat všem, ale zároveň nemá dostatek času na to, aby mohl

¹⁷⁸ Srov. NEČASOVÁ, M. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. s. 83–85.

pracovat s každým klientem individuálně. Jde o dilema kvalita vs. kvantita poskytovaných služeb.¹⁷⁹

Je velice složité vyhovět všem individuálním potřebám klientů při jejich velkém množství. Samozřejmě se snažím přistupovat individuálně ke všem klientům, ale z důvodu omezeného času to není tak úplně snadné. Obvykle to dopadá tak, že obcházím všechny klienty a snažím se jim co nejvíce vyjít vstříc, uvedl respondent.¹⁸⁰

Na jednu stranu si uvědomují, že s některými klienty by byla vhodnější delší individuální práce, ale pak by bylo možné, že by se někteří cítili naopak odstrčeni a opomíjeni a nebyli by spokojeni. Naproti tomu si jako sociální služba nemůžeme dovolit o klienty přicházet. Dá se říci, že individuální práce s klientem je poněkud upozaďována vzhledem ke kvantitě poskytovaných služeb. Je důležité si uvědomit, že nedostatečný počet klientů by mohl znamenat i ukončení činnosti.¹⁸¹

Domnívám se, že dilema kvalita versus kvantita přináší do sociální práce především nastavení systému financování, kdy záleží především na počtu klientů, což pracovníka, který chce svoji práci dělat co nejlépe, staví do nepříjemného postavení.

V etickém kodexu pak můžeme najít trochu rozporuplné pasáže týkající se této problematiky. Na jedné straně jde o hodnoty, kdy v etickém kodexu najdeme že: „*Sociální pracovník přistupuje ke každé osobě důstojně, s ohledem na individuální rozdíly a v kontextu respektování a dodržování lidských práv. Podporuje vlastní zodpovědnost a autonomii každé osoby s ohledem na nejen individuální potřeby osoby, ale i její možnosti, schopnosti a dovednosti,* což podporuje individuální práci s klientem a naproti tomu také se dočteme, že: „*Sociální pracovník zajišťuje rovnost každé osobě bez ohledu na původ, barvu pleti, rasu, etnickou příslušnost, národnost, jazyk, věk, pohlaví, rod, sexuální orientaci, zdravotní stav, náboženské vyznání, politické přesvědčení, manželský a rodinný stav a sociálně-ekonomický status. Přispívá k odstranění projevů a příčin sociální nespravedlnosti, diskriminace, útlaku a bariér vedoucích k sociálnímu vyloučení.*“ To naopak upřednostňuje práci se všemi klienty na stejné úrovni.¹⁸²

Musil uvádí, že snaha zvládnout velký počet klientů vede k tomu, že poskytované služby nevycházejí vstříc potřebám všech klientů a také na jejich problémy

¹⁷⁹ Vlastní výzkum

¹⁸⁰ Vlastní výzkum

¹⁸¹ Vlastní výzkum

¹⁸² Etický kodex sociálních pracovníků ČR.

a potíže adekvátně nereagují. Tento problém je označován jako rys nepřiměřenosti služeb.¹⁸³

Podívejme se na dilema optikou Kantovy deontologické etiky. Některé náležitosti této etické teorie jsem přiblížil již výše. Rozhodnutí, zda upřednostnit kvalitu před kvantitou, či naopak, by měl pracovník udělat čistě na základě rozumového zdůvodnění. V tomto případě se pracovník vyjadřuje tak, že ač se snaží najít rovnováhu mezi kvalitou a kvantitou, dává nakonec přednost udržení co největšího počtu klientů. Argumentuje tím, že pokud by bylo klientů málo, byla by ohrožena existence celé služby. Ovšem když se opět vrátíme k otázce, co je povinností pracovníka, můžeme si na ni odpovědět, že poskytování individuální práce, jež je základem poskytování služeb v takovýchto zařízeních. Ze strachu ze ztráty klientů je tato povinnost pak naplňována pouze povrchně. Co by tedy pracovník mohl udělat, aby dostal své povinnosti, zajistil dostatečný počet klientů pro fungování služby a zároveň se v celé situaci cítil komfortně? Kantova deontologická etika na to dává odpověď v podobě stanovení univerzálně platného pravidla, které budou všichni akceptovat, a to jak klienti, tak pracovníci. Realita je taková, že ač je v nízkoprahovém zařízení v jeden okamžik mnoho klientů, nepotřebují všichni najednou řešit své záležitosti individuálně, navíc by v každém zařízení měli být pracovníci minimálně dva. Když si tedy pracovníci společně s klienty stanoví jasná pravidla pro individuální práci, přinese to užitek všem. Může být například stanoveno, že každému klientovi věnují za určitý časový úsek předem určený čas, např. půl hodiny jednou měsíčně, zároveň si každý z klientů může o individuální práci říct, kdykoliv potřebuje, a s pracovníkem se pak domluví, jestli je to vzhledem k situaci v zařízení možné, či zda se například sejdou druhý den. O takových pravidlech můžeme říct, že jsou univerzálně akceptovatelná. Klienti se utvrdí v tom, že je jim pravidelně věnován čas a že je zde prostor pro řešení jejich problémů, i přestože se jim pracovník nevěnuje individuálně pokaždé, když jsou v zařízení. Pracovník pak získá dostatek prostoru pro individuální práci tam, kde je to potřeba, a nemusí se obávat, že se někteří klienti budou cítit odstrčeni.

Kant také nastínil dva základní kategorické imperativy. „*Jednej tak, jakoby se maxima tvého jednání měla na základě tvé vůle stát obecným přírodním zákonem.*“ „*Jednej tak, abys používal lidství jak ve své vlastní osobě, tak i v osobách každého*

¹⁸³ Srov. MUSIL, L. „Ráda bych vám pomohla, ale ...“, s. 71.

druhého člověka vždy zároveň jako účel, a nikdy jako prostředek. ¹⁸⁴ Domnívám se, že výše popsané řešení je v souladu i s těmito dvěma kategorickými imperativy.

Na tento problém je možné také nahlížet z pozice utilitarismu. Utilitarismus vychází z těchto čtyř principů.

- *„Princip následků (teleologický princip): Jednání není hodnoceno samo o sobě, ale na základě následků.“*
- *„Princip užitečnosti: Následky se hodnotí podle užitečnosti pro dobro jako takové (tedy nejde o svévolnou užitečnost).“*
- *„Princip hédonismu: Dobro jako takové spočívá v uspokojování lidských potřeb (slast, štěstí). Přitom to, co je dobré pro člověka, si daný člověk určuje sám.“*
- *„Sociální princip: Hédonismus nesmí být egoistický, ale musí jít o uspokojení co nejvyššího počtu lidí.“* ¹⁸⁵

Pracovník uvádí, že se snaží obcházet všechny klienty a vyjít jim maximálně vstříc, ovšem sám si uvědomuje, že někteří z nich by potřebovali pro řešení svých záležitostí více času. Pracovník však předpokládá, že pokud by se nevěnoval každému klientovi alespoň chvíli, mohli by se někteří cítit odstrčeni a úplně by přestali využívat služby. A pokud by takových klientů bylo hodně, mohlo by to mít vliv na zachování fungování celé služby. Ovšem je potřeba se zamyslet nad tím, jaké následky bude mít na klienta, pokud bude mít pocit, že jeho záležitosti byla věnována pozornost pouze povrchně a nedostalo se mu tolik času, kolik by potřeboval. V takovém případě je velmi pravděpodobné, že příště již nebude své záležitosti s pracovníky řešit a bude zařízení využívat pouze na trávení volného času a postupem času možná přestane služby využívat úplně. Užitek pracovníkova jednání tak bude pouze krátkodobý a v dlouhodobé perspektivě přinese spíše negativa. Co by tedy pracovník měl udělat? Stanovit si priority. Je pravděpodobné, že klienti lépe snesou, když se jim dostane jen málo individuální pozornosti, když jsou zrovna „v pohodě“ a nic neřeší, než když dostanou málo prostoru v okamžiku, kdy opravdu potřebují podporu.

Z hlediska etiky péče by se dalo říci, že sociální pracovník projevuje obavu, že pokud se nebude věnovat každému klientovi, klienti nebudou spokojeni a přestanou využívat službu. Má tedy pocit, že je zodpovědný za spokojenost klientů a že musí být

¹⁸⁴ FISCHER, O. a MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. 2008. s. 59

¹⁸⁵ FISCHER, O. a MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. 2008. s. 60.

aktivní a vždy reagovat, protože se to od něj očekává, což přesně koresponduje s teorií etiky péče. Opět je v takové situaci nezbytné mít dobře nastavené hranice pracovníka, aby uměl rozlišovat, kdy ho klienti pouze využívají k uspokojování svých potřeb. Také je potřeba zhodnotit, jaké služby je pracovník schopen klientům poskytnout a na základě zpětné vazby poskytované služby zhodnotit. Další z charakteristik etiky péče je, že se snaží o vnímání účastníků dilematu jako nezbytné součásti sítě vztahů, ne jako protivníků. Tento náhled by mohl pomoci pracovníkovi ulehčit jeho situaci tím, že zaktivuje síť vztahů, v tomto případě mezi jednotlivými klienty. Klienti tak budou zapojeni do interakcí mezi sebou navzájem a pracovník nebude mít pocit, že je někdo odstrčený, a bude mít více prostoru pro individuální práci. Síť vztahů se aktivuje prostřednictvím komunikace.¹⁸⁶

4.3 Hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem

K tomuto tématu popsal jeden z respondentů tuto situaci. Někteří klienti mají zájem o bližší vztah s pracovníkem. Chtějí, aby se jim sociální pracovník více věnoval a dožadují se větší pozornosti. Chtějí také například konkrétní radu a způsob, jak vyřešit nějaký problém. Zjednodušeně chtějí, aby jim pracovník řekl: „Udělej to tak a tak.“ Často se klienti v případě nějakého neúspěchu odvolávají na to, že právě to jsem jim poradil a že to nefungovalo, že je to tedy má vina. Konkrétně jsme měli jednoho mladistvého klienta, který si chtěl najít nějakou brigádu. Samozřejmě jsem se mu snažila pomoci, ale bohužel ho do práce nevzali. Klient pak měl pocit, že to je má chyba, že jsem mu špatně poradila. Sociální pracovník ale nemůže brát zodpovědnost za každé rozhodnutí klienta, ale naopak by měl pomáhat k vlastním, ideálně správným rozhodováním klienta. Sociální pracovník si musí udržet hranici jednat s klientem tak, aby byl schopen sám a bez pomoci se rozhodovat.¹⁸⁷

Domnívám se, že tato uvedená situace obsahuje dvě dilematické situace. První z nich je dodržení hranice klient pracovník, druhou pak je přehození zodpovědnosti z klienta na pracovníka. V tomto případě spolu souvisí, ale často se vyskytují i odděleně. Podle mě je u klientů nízkoprahových zařízení problém s přijetím odpovědnosti za vlastní jednání.

¹⁸⁶ Srov. NEČASOVÁ, M. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. s. 83–85.

¹⁸⁷ Vlastní výzkum

Z pohledu deontologie se opět dostáváme k tomu, že pracovník pocítuje k některým klientům větší sympatie než k jiným a zároveň někteří z klientů mají potřebu bližšího vztahu než ostatní. To vše je v pořádku, ovšem za předpokladu, že o těchto skutečnostech pracovník ví, reflektuje je a pracuje s nimi. Udržení transparentní hranice mezi pracovníkem a klientem je pro správné fungování služby naprosto klíčové. V této situaci jsou hlavní myšlenky Kantovy deontologické etiky velice užitečné. Jedná se hlavně o to, že pracovník nemůže brát v potaz soucit s klientem a v důsledku toho např. překročit v určitých ohledech hranici, musí se opět rozhodovat na základě rozumu. Klient oprávněně požaduje, aby se mu pracovník více věnoval, pracovník však musí dobře rozlišit motivace tohoto požadavku. V rozhodování mu mohou pomoci opět pravidla, která jsou univerzálně přijímaná a jasná pro všechny. To znamená, že pokud pracovník situaci vyhodnotí tak, že klient opravdu potřebuje více času pro vyřešení svých záležitostí, je mu tento čas poskytnut. Pokud však pracovník dojde k závěru, že klientovi jde pouze o jeho „získání“ pro sebe za účelem budování nadstandardního vztahu, je klientovi vysvětleno, že to ze strany pracovníka není možné. Zároveň by měla být jasně stanovená i pravidla pro udržení hranice klienta a pracovníka, ač je jasné, že každý z pracovníků má hranici nastavenou trochu jinak, základní pravidla by měla být společná pro všechny pracovníky zařízení, případně organizace.

Nyní se podíváme na uvedenou situaci prostřednictvím utilitarismus a zhodnotíme následky. Hlavní otázkou je, jaké následky může mít překročení hranice klient a pracovník. Krátkodobě a individuálně může mít překročení hranice pro daného klienta pozitivní následky. Bude mít dobrý pocit, že získal nějakou výhodu či navázal osobnější vztah atd. Ovšem z kolektivního a dlouhodobého hlediska převažují následky negativní. V první řadě pocítí negativní následky sám pracovník, protože nastavená hranice je především ochrana pro něj. Pokud uvidí ostatní klienti, že pro jiného platí jiná pravidla, nebudou ta stávající chtít také dodržovat a budou vyžadovat stejný přístup jako zvýhodněný klient. A i když dojde k překročení hranice pouze jednou, může to vnést do poskytování služby velký zmatek. Co se týče dlouhodobého dopadu na klienta, kterého se týkalo překročení hranic, bude pravděpodobně také negativní. Klient tak dostane zprávu, že pravidla neplatí za všech okolností, a tuto zkušenost si může přenášet do života mimo nízkoprahové zařízení, kde mu může působit další problémy. Navíc může

po pracovníkovi vyžadovat další a další ústupky vůči pravidlům a pracovník nebude mít pádné argumenty proti těmto požadavkům.

Co se týče přehození odpovědnosti z klienta na pracovníka, jsou následky jasné, opět mohou být dočasně a individuálně pozitivní, kdy se klientovi uleví tím, že on za situaci není zodpovědný a zodpovědnost za ni nese někdo jiný. Dlouhodobý následek je však jasně negativní, a pokud se klient nenaučí brát zodpovědnost za svá rozhodnutí na sebe a stále bude ze svých neúspěchů vinit své okolí, nemůže dojít v jeho životě k žádné pozitivní změně.

Hranice mezi pracovníkem a klientem je určitě tématem také etiky péče. Jak jsem již výše popsal, pracovníci vycházející z teorie etiky péče hodně zapojují své emoce, empatii, vciťují se do klientů a mají často pocit, že jsou zodpovědní za řešení jejich situace. Také je zde velké riziko identifikace s klientem. Nastavení hranice, se kterou vstupují do interakcí s klienty, je pak naprostou nezbytností. Hranice je pro pracovníka ochranným štítem, ale zároveň chrání i klienta, protože pracovník v případě narušení hranice nemůže dobře poskytovat sociální službu.

Při řešení situace klienta by si pracovník měl dát velký pozor na to, aby nepřebíral odpovědnost za vyřešení situace místo klienta, zvláště v případě, když jsou do toho od klientů navíc manipulováni, jako je patrné z popsaného problému. Klienti by měli mít dostatek prostoru pro samostatné řešení situace a měli by být pracovníkem pouze vedeni a postupně zplnomocňováni, aby při ukončení poskytování služby dokázali převzít zodpovědnost za svoje jednání a rozhodování a měli kontrolu nad vlastním životem.

4.4 Oznamovací povinnost

K tématu mlčenlivosti a oznamovací povinnosti popsal jeden z respondentů zajímavou zkušenost, která může být při práci s rizikovou mládeží velice častá. Klientkou byla asi 16letá dívka romského původu žijící s rodiči. Pravidelně navštěvovala naše zařízení. Sociální pracovníci matku nikdy neviděli, ale otec někdy přišel za svou dcerou na pracoviště. Sociální pracovníci z těchto návštěv nebyli příliš nadšeni. Sice bylo přínosné, že se otec o svou dceru zajímal, ale na druhou stranu přicházel v době, ve které to nebylo vhodné, a narušoval normální chod a aktivity klientů v klubu. Měli jsme podezření na zanedbání výchovy ze strany rodičů. Přemýšleli jsme, zda zjištěnou informaci podat orgánu sociálně právní ochrany dětí, ať už jako

podnět k prošetření, nebo jako námět k diskuzi pouze mezi sociálním pracovníkem nízkoprahového zařízení a pracovníkem OSPODu.¹⁸⁸

V případě oznámení této skutečnosti je možné zamezit další negativní jevy v rodině, pracovník OSPODu má větší pravomoci než sociální pracovník v NZDM. Pracovník OSPODu by mohl rodině pomoci a poradit s výchovou dítěte. V jeho pravomoci je také svolat odborníky z různých oborů, jako jsou lékaři, psychologové, učitelé a další a společně se zamyslet a najít pro rodinu řešení. Pokud by ani tyto zásahy nepomohly, je také možné s povolením soudu odebrat dítě z nefunkční rodiny nebo jiné soudní opatření. Toto řešení může skýtat ale také možné problémy. Oznámením by sociální pracovník porušil mlčenlivost, anonymitu klienta, především však důvěru klienta v něj. Tuto informaci o oznámení dané skutečnosti by pak ale také mohli zjistit rodiče dalších klientů a mohli by zakázat svým dětem tuto službu navštěvovat.

V případě neoznámení této skutečnosti všechna negativa popsaná výše odpadají, ale vystavujeme klientku riziku dalšího setkávání se s patologickými jevy v rodině.

Z pohledu deontologie se domnívám, že v takových případech, jaký je zde popsán, je velice těžké se oprostít od soucitu, pracovník vidí těžkou rodinnou situaci dívky a rád by jí pomohl, ovšem i zde je vhodnější při rozhodování postupovat na základě rozumových důvodů. Pokud by se nechal pracovník vést pouze soucitem, mohl by celou situaci ještě zhoršit. Nejprve by bylo vhodné celou situaci probrat jak s dívkou, tak využít toho, že do zařízení přichází také otec. Také je vhodné situaci před konečným rozhodnutím probrat v týmu a zvážit všechna pro a proti. Obecně ale takovéto situace pomáhají řešit opět pravidla. Když bude v zařízení, případně organizaci jasně nastaveno, za jakých podmínek dochází k ohlášení na OSPOD, bude to srozumitelné jak pro klienty, tak pro pracovníky. Vzhledem k tomu, že každý sociální pracovník má oznamovací povinnost, která je nadřazená dalším pravidlům, neporušuje tím ani mlčenlivost, ani anonymitu, je ovšem žádoucí, aby na to byl každý klient při sjednávání služby upozorněn.

Pravidla pomohou vyřešit i situaci s nevhodnými návštěvami otce, ideální je, aby zařízení mělo nastaveno, za jakých podmínek mohou do zařízení docházet ti, kteří nejsou klienti, např. že mohou navštěvovat pouze akce pro veřejnost nebo mohou vstupovat pouze do jedné z místností a zdržet se pouze omezenou dobu atd.

¹⁸⁸ Vlastní výzkum

Pracovníkům může při rozhodování, zda oznamovat, nebo neoznamovat podezření o zanedbání péče, pomoci také využití teorie utilitarismu, tedy zvážit všechny následky, které dané rozhodnutí přináší. Nejdůležitější osobou, na kterou dopadnou následky rozhodnutí, je klientka. Pokud je podezření založeno na opravdu zjištěných faktech a byly vyčerpány všechny další možnosti, jako je například nabídka dobrovolné spolupráce rodiny se službou sanace rodiny atd., je velmi pravděpodobné, že rozhodnutí oznámit celou záležitost na OSPOD bude mít na dívku v dlouhodobém horizontu pozitivní následky. Rodina bude nucena změnit svůj přístup k výchově a péči o dceru a mělo by to vést ke zlepšení celé situace. K tomu, abychom předešli dočasným negativním následkům ze strany klientky, tedy tomu, že by se například cítila naštvaná nebo podvedená, je nutné celou záležitost s klientkou dobře komunikovat, vysvětlit jí, proč jsme k takovému názoru došli, a netajit před ní, že své podezření oznámíme na OSPOD.

K dalším následkům můžeme počítat také vliv na ostatní klienty a jejich rodiče. Sociální pracovník může mít obavu, že by oznámení mohlo vrhnout špatné světlo na celé zařízení a rodiče by pak bránili svým dětem ve využívání jeho služeb. To by byl rozhodně negativní následek. Této situaci jde však předejít dobrou komunikací a především zveřejněním pravidel spojených s oznamováním na OSPOD. Obecně je důležité komunikovat především to, že pracovníci nezavírají oči před těžkými situacemi a aktivně je řeší.

Je možné, že se pracovníci rozhodnou záležitost neoznámit. V tomto případě je také nutné zvážit následky. Pokud budeme předpokládat, že byly využity všechny jiné možnosti, pravděpodobně nedojde k žádné změně v rodině a navíc může mít dívka pocit, že i když se se svou situací svěřila pracovníkům, nic s tím neudělali.

Z pohledu etiky péče je tato situace také velice problematická. Tento případ vyvolává velké emoce a na pracovníka klade velký požadavek na reakci. Pracovník má pocit, že situaci musí co nejdříve vyřešit a cítí se být za ni zodpovědný. Také se zde projevují emoce a pravděpodobně vcítění se do pocitů dívky. Pracovníkovi by zde opět mohlo pomoci zaktivizování sítě vztahů a zmapování všech dostupných zdrojů. Může komunikovat nejen s dívkou, ale i s jejím otcem a oba narovinu seznámit se svými podezřeními a nechat je se k nim vyjádřit. Dále může nabídnout spolupráci s nejrůznějšími návaznými službami, jako jsou služby pro aktivizaci a sanaci rodiny atd.

Ovšem zde je velmi důležité, aby pracovník opět dodržoval své hranice a především se držel svých kompetencí a pravomocí a opět jen vedl a zplnomocňoval. Pokud se i tak rozhodne pro nahlášení svých podezření na OSPOD, je opět nezbytné dobře o celé situaci komunikovat, a to především s klientkou.

Diskuze

V této části se pokusím zjištěné informace shrnout a dát je do kontextu s odbornou literaturou různých autorů a také vlastními poznatky, které jsem při psaní diplomové práce podchytil. Nejprve se pokusím zanalyzovat problematiku vyčlenění pojmu mládež a s tím spojené začlenění do určité fáze věku člověka, v čemž se různí autoři liší. V další části se pokusím promyslet konkrétní, mnou získané informace z rozhovorů s respondenty. V této části bude tedy diskuze obsahovat témata: střet osobních a profesních hodnot, etická dilemata v sociální práci s rizikovou mládeží, hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem, mlčenlivost sociálního pracovníka a supervize jako řešení etických problémů.

Již na začátku mě překvapilo, že se dá diskutovat již nad tím, v jakém období se vlastně mluví o mládeži a také jak se v jednotlivých oborech nazývá. Například podle Úmluvy o právech dítěte se dítě věkově vymezuje až do 18 let a mládež od 18 do 26 let.¹⁸⁹ Autor Macek vnímá adolescenty spíše od 15–20 let.¹⁹⁰ Souhlasím s tím, že věkové vymezení pojmu mládež může být nejasné a že každý vnímá období adolescence jiným způsobem. Z mého hlediska souhlasím s Mackem a vnímám jako mládež jedince ve věku od 15 do 20 let. Také označení mládež či adolescence se v určitých oborech liší, i přestože jde vlastně o synonymum. Myslím si, že není úplně podstatné, které z těchto synonym spíše používat, a proto v diplomové práci používám všechny možnosti.

V dalších částech diplomové práce jsem se obecně zabýval mládeží, rizikovou mládeží, etikou jak obecně, tak i etikou v sociální práci, abych lépe porozuměl možným etickým aspektům sociální práce s rizikovou mládeží. Čerpal jsem z odborné literatury a vytvořil jsem poté polostrukturovaný dotazník, který jsem pak použil k rozhovoru s respondenty. Zjištěné informace jsem poté aplikoval do diplomové práce.

Prvním eticky problematickým tématem, které jsem zjistil z rozhovorů s respondenty během výzkumné sondy, byl střet osobních a profesních hodnot. Myslím si, že se nedá přesně říct, jaké hodnoty jsou důležitější, ale závisí na konkrétní situaci anebo také, jak říká jeden z respondentů, na zkušenosti sociálního pracovníka. S tímto problémem souhlasí také mnoho autorů. Příkladem může být článek v časopisu *Caritas et Veritas* od Moniky Flídrové, která vnímá střet osobních a profesních hodnot jako

¹⁸⁹ Srov. *NÁRODNÍ INSTITUT DĚTÍ A MLÁDEŽE MŠMT*. Mládež České republiky: Informační publikace o dětech a mládeži v České republice. [online]. © 2011 [cit. 2018-01-15]. Dostupné na WWW: <<http://userfiles.nidm.cz/file/oddeleni-propagace/mladez-cr-web.pdf>>.

¹⁹⁰ Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 9.

problematický.¹⁹¹ Také další autoři tento problém vnímají. Jak jsem již v předchozí kapitole přiblížil, pokud by sociální pracovník jednal přesně podle kodexu, tak by zmizel prostor pro vlastní úsudek a rozhodování a tím by se etické dimenze u jeho jednání úplně vytratila.¹⁹² Osobní hodnoty pak zabraňují sociálnímu pracovníkovi přistupovat k profesi mechanicky, ale umožňují vnímat ji jako osobní poslání a vytvářet vztahy s klienty, které jsou založené na principu opravdovosti, na empatickém porozumění či upřímnosti.¹⁹³

Dalším etickým aspektem, který respondenti označili jako podstatný, jsou etická dilemata v sociální práci s rizikovou mládeží. Z rozhovorů s respondenty jsem měl pocit, že právě ta ve své práci vnímají jako nejsložitější a zároveň nejčastější etický aspekt jejich praxe. Každý pracovník může vnímat odlišná etická dilemata, což respondenti také potvrdili, každý jmenoval jiné. S tím souhlasí také jedna z autorek, a to M. Nečasová, která ve své knize tvrdí, že vše závisí na osobnosti sociálního pracovníka, jeho chápání dané situace a také jeho zkušenosti v morálním rozhodování a jeho žebříčku hodnot.¹⁹⁴ V procesu vzniku a zvládnutí dilemat pak sehrává základní roli morální orientace sociálního pracovníka.¹⁹⁵

Další velice důležitou součástí praktické sociální práce je také vymezení hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem. Jak je již výše zmíněno, jeden z respondentů tvrdí, že vymezení hranic ve vztahu s klientem je důležitou součástí pro další práci s klientem, přičemž špatně vymezené hranice mohou znesnadňovat práci s ním, naopak pevné hranice práci velice usnadňují.¹⁹⁶ Další z respondentů přidává, že při práci s rizikovou mládeží může být vymezení hranice složitější než u jiné cílové skupiny, kdy příliš „vzdálená“ hranice může snižovat chuť ke spolupráci, naopak pokud hranice není vymezena dostatečně, přestane ho klient respektovat a někdy také se s ním klienti pokoušejí manipulovat. Tento nedostatek respektu pak mohou vyzorovat také ostatní klienti a poté je již velice složité získat respekt zpátky.¹⁹⁷ K tomuto téma se vyjadřuje mimo jiné také autorka Šiklová, která o významu vztahu sociální pracovník – klient

¹⁹¹ Srov. LHOTOVÁ Marie. *Hodnoty a hodnocení z pohledu psychopatologie a psychoterapie*. In: *Caritas et Veritas*. 2014/4, s. 78.

¹⁹² Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*, s. 42.

¹⁹³ Tamtéž s. 42.

¹⁹⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 7.

¹⁹⁵ Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládnutí nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In: Šrajer, J., Musil, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice, Brno: Albert, 2008. s. 83.

¹⁹⁶ Vlastní výzkum

¹⁹⁷ Vlastní výzkum

píše: „*V profesích, které druhým lidem mají pomáhat, čeká klient, student, žák nebo pacient, že ten, kdo mu pomáhá, o něj projeví také osobní zájem. Klient nechce být pro pomáhajícího jen objektem pomoci, ale i přítelem, blízkým, s nímž soucítí. (...) Klient čeká na osobní vztah, žárí na projevovaný zájem o druhého člověka ze strany toho, kdo pomáhá.*“¹⁹⁸

Dalším problematickým jevem v praxi sociálních pracovníků s rizikovou mládeží je mlčenlivost sociálního pracovníka. Podle výzkumné sondy sociální pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež nejčastěji řeší, zda určitou situaci nebo informaci oznámit orgánu sociálně právní ochrany dětí. Jeden z respondentů k tomu vypověděl, že v případě oznámení skutečnosti je možné zamezit další negativní jevy v rodině, protože pracovník orgánu sociálně právní ochrany dětí má větší kompetence, než máme my. Oznámením by sociální pracovník porušil mlčenlivost, anonymitu klienta, ale především ohrozil důvěru klienta v něj. Dalším problémem by také mohlo být, že by se tato informace dostala i mezi ostatní rodiče a ti by pak mohli přestat pouštět své děti a mladistvé k nám.¹⁹⁹ Kopriva k tomuto tématu dodává, že rozhodnutí pracovníka oznámit např. podezření z týrání může klient chápat jako projev nepřátelství a může dojít ke ztrátě kontaktu a důvěry. Pracovník však musí často určité pravomoci vykonat.²⁰⁰ Musil vnímá problematiku oznámení či neoznámení jako etické dilema zasáhnout – nezasáhnout. Zmiňuje, že je důležité klienta informovat a upozornit ho na určité omezení důvěrnosti informací, že se tedy mlčenlivost nevztahuje úplně na všechny zjištěné informace. Klient by si tak měl být vědom možných následků.²⁰¹

Jako východisko řešení eticky problematických situací může pomoci také supervize. Jak jsem již výše zmínil, respondenti se shodují, že velice důležitou podporu při řešení etických problémů, dilemat a dalších eticky složitých situací poskytuje supervize.²⁰² Jeden z respondentů vnímá supervizi jako nejdůležitější součást řešení etických dilemat. Tvrdí, že supervize mu pomáhá vyrovnat se s různými složitými situacemi, které při své práci zažívá. Napomáhá nejen při řešení konkrétního problému, ale také jako určitý návod, jak postupovat v podobné situaci i do budoucna.²⁰³ S tím

¹⁹⁸KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2006, s. 8.

¹⁹⁹ Vlastní výzkum

²⁰⁰ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s. r. o., 2000. s. 41.

²⁰¹ Srov. MUSIL, L. „Ráda bych vám pomohla, ale ...“, s. 142.

²⁰² Vlastní výzkum

²⁰³ Vlastní výzkum

víceméně souhlasí také Úlehla, který tvrdí, že pracovníci potřebují získat ve své práci určitý nadhled, když cítí, že situaci sami nezvládají. Sociální pracovník v takové situaci potřebuje pomoc od někoho, komu důvěřuje. Při rozebírání dané situace pak pracovník může získat určitý nadhled a může si uvědomit jiný pohled na daný problém.²⁰⁴

²⁰⁴ Srov. ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, s. 117

ZÁVĚR

Tato diplomová práce se zabývá etickými aspekty v sociální práci s rizikovou mládeží. Tato cílová skupina se vyskytuje v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, kam docházejí klienti obvykle ohrožení sociálním vyloučením, často tam docházejí také děti a mladiství romského původu či děti a mladiství, kteří jsou ohroženi zanedbáváním ze strany rodičů. Sociální pracovník se tam může setkávat s různými eticky problematickými situacemi ve své praxi.

V této diplomové práci jsou definovány tyto základní cíle:

- Zjistit, jaké etické problémy se vyskytují v práci s rizikovou mládeží.
- Zjistit, jak tyto problematické jevy v praxi řešit.

Předpokládaný přínos praxi zní takto:

- Objasnit eticky problematické části sociální práce s rizikovou mládeží a nastínit teoretická východiska, jak je řešit.

V úvodu je stručně popsána také metodika výzkumné sondy, která byla důležitá pro zjištění praktických informací od sociálních pracovníků, kteří se věnují cílové skupině riziková mládež.

První kapitola – sociální práce s rizikovou mládeží se dělí na 3 podkapitoly.

První z nich se jmenuje Adolescence – období mnoha změn. V této kapitole jsou nejprve popsány rozdílné názory autorů na životní období adolescence. Autoři v různých vědeckých disciplínách používají pro toto období různé termíny. V diplomové práci není používán pouze jeden termín, ale všechna jeho synonyma. Také je vysvětlen pojem adolescence. Různí autoři také toto období odlišně datují. V práci je použito věkové ohraničení 15–20 let, a to dle jednoho z autorů. Obecně se dá ale říci, že adolescence je přechodné období mezi dětstvím a dospělostí. V poslední době se ve vědeckých kruzích mluví o tzv. sekulární akceleraci, která je velmi podstatnou součástí vývoje mladého jedince. V tomto období se také rozvíjí základní schopnosti a dovednosti člověka. Mládež by měla být schopná si v tomto období vytvořit pocit vlastní identity. Také by měl přijmout normy společnosti a vytvořit si vlastní hodnoty. Obecně se dá říci, že by se měl osamostatnit a stát se nezávislým na rodičovské autoritě. V tomto období se rozvíjí či stabilizuje tělesný a intelektuální vývoj a další. Také subjektivní představy adolescentů o vlastním dospívání nemůžou být opomíjeny. Důležitou součástí tohoto období je také socializace, kdy se rozvíjejí sociální vazby.

Mladiství mají touhu být členem různých skupin a součástí společenských událostí. V tomto období je také důležitá volba povolání, jež může ovlivnit i další život. Toto období je podstatné také pro utváření hodnotové orientace mladého člověka. Tyto hodnoty jsou utvářeny sociálními podmínkami, ve kterých žije. Toto období je také velice citlivé pro rozvoj rizikového a problémového chování jedince. Adolescent se může setkávat se specifickými vývojovými problémy tohoto období.

Druhá podkapitola je nazvána Riziková mládež. Nejprve je vysvětlen pojem riziková mládež, který je poté vnímán v souvislosti s problematikou sociální adaptace mládeže. U rizikové mládeže je vyšší riziko sociálního selhání. Mladý člověk může být rizikem jak pro sebe, tak také pro své okolí. Podstatné jsou také vrozené faktory, které mohou napomáhat sociálnímu selhávání. Na situaci mladého člověka má podstatný vliv také rodina. Kromě tradičních problémů, jako je vypadnutí ze standardního vzdělávacího systému a nezaměstnanost, je v dnešní době ohrožujícím rizikem také závislost na návykových látkách. Existují však také faktory, které naopak napomáhají vyhnout se rizikovému chování a adaptaci do společnosti. Projevy rizikového a problémového chování mohou být např. delikvence, konzumace alkoholu a dalších drog, rizikové sexuální chování, poruchy příjmu potravy a problém a krize identity.

Další a poslední podkapitola je nazvána Sociální práce s rizikovou mládeží a koncept resilience. Nejprve je vymezena sociální práce jako taková, což je důležité pro další pochopení diplomové práce. Důležitou součástí sociální práce je také pojem sociální fungování, který označuje sociální interakce mezi požadavky prostředí a lidmi. Může být chápáno také jako vztah mezi očekáváními jednotlivce a sociálním prostředím. Ideální je, když jsou tato očekávání v souladu. Sociální pracovník je definován zákonem č. 108/2006 sb. V České republice je zřizováno mnoho organizací či úřadů, které se zabývají problematikou rizikové mládeže. Jako nejdůležitější a v podstatě jediná sociální služba, která má rizikovou mládež jako cílovou skupinu, jsou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, která jsou středem zájmu této práce. Nízkoprahová zařízení poskytují ambulantní nebo terénní sociální služby dětem a mládeži od 6 do 26 let. Služba je definována zákonem č. 108/2006 sb. a obsahuje tyto základní činnosti: výchovné činnosti, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkovávání kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobní záležitosti.

Poté je vysvětlen termín resilience v práci s rizikovou mládeží. V rámci konceptu resilience nejde pouze o přežívání, ale také prospívání a blaho. Tento koncept je podobný ekologické perspektivě v sociální práci, protože se také zaměřuje na sociální kontakty jedinců a jejich prostředí.

Další, třetí kapitolou jsou Etické aspekty v sociální práci.

První podkapitolou této kapitoly je Etika. Nejprve je vysvětlen samotný pojem. Dá se říci, že etika je filosofická disciplína, jejímž předmětem jsou hodnotící soudy při rozlišování, co je dobré a co zlé. Etika je tedy věda o morálce a ta se pak zabývá pravidly lidského jednání. Poté je etika rozdělena dle odborné literatury. Dalším důležitým krokem je pochopení pojmu mravní předporozumění. Zjednodušeně se dá říci, že ho v sobě máme všichni, když používáme mravní slova v běžném životě. Tato podkapitola je zařazena z důvodu pochopení dalších, složitějších etických aspektů, které se v této práci vyskytují.

Další podkapitolou je Etika v sociální práci. Nejprve je etika v sociální práci charakterizována. S tím souvisí také etické standardy, které jsou v praxi sociální práce často využívány. Důležitou součástí praxe sociálních pracovníků je také Etický kodex sociálních pracovníků ČR. Řeší různé etické problémy sociální práce a sociální pracovník by ho měl znát a jednat dle něj. Dále je kodex rozdělen a jeho jednotlivé části jsou důkladně popsány. Etický kodex se zabývá nejen etickými problémy, ale také dilematy a etickou zodpovědností. Je pro všechny sociální pracovníky závazný. Další část se zabývá hodnotami. Dá se říci, že hodnoty představují to, co je pro konkrétního jedince důležité a podstatné. Také v sociální práci jsou definovány určité hodnoty, které jsou pro sociální pracovníky důležité, a také základní principy sociální práce. Etika v sociální práci by měla napomáhat v řešení kritických profesních situací. Důležitým prvkem etiky v sociální práci je respektování svobody a autonomie klienta. Měla by pomoci sociálnímu pracovníkovi rozeznat příslušné principy a hodnoty a naučit ho s nimi pracovat.

Poslední podkapitolou je pak etický pohled na vztah sociální pracovník – klient. Klíčový význam v sociální práci má interakce mezi dvěma jedinci, mezi sociálním pracovníkem a klientem. V sociální interakci je nejdůležitějším prvkem komunikace. Kvalitně zvládnutá sociální komunikace je základem pro kvalitní vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem. Pracovník by měl skrze komunikaci získat jeho důvěru, ale

také autoritu. Již právě samotný vztah může mít terapeutický účinek. Existuje různé pojetí sociálního pracovníka a také odlišené přístupy k sociální práci. Sociální pracovník by měl disponovat určitými kvalitami, které mu pomáhají v jeho práci. Je důležité si uvědomit, že při setkání klienta a sociálního pracovníka se setkávají dva vnitřní světy, které mohou znesnadnit vzájemné pochopení. Důležitou součástí vztahu mezi nimi je také hranice, kterou si sociální pracovník vytvoří při práci s klientem.

Další kapitola se jmenuje Etické aspekty z praxe sociálních pracovníků. V této kapitole jsou použity informace získané z praxe sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, s nimiž byl pořízen rozhovor. V této kapitole tedy dávám do souvislostí názory respondentů s odbornou literaturou. Tato problematika je více obsažena v kapitole Diskuze, a proto je jí v této kapitole věnována pozornost spíše z obecného hlediska.

První podkapitolou je Střet osobních a profesních hodnot. V praxi sociální práce se může stát, že hodnoty sociálních pracovníků jsou v rozporu s hodnotami profesními. V takové situaci je pro sociálního pracovníka pravděpodobně obtížné se rozhodnout, jak se zachovat. Z výzkumné sondy vyplývá, že tato situace je u respondentů velice častá. Je důležité si ale uvědomit, že pokud by pracovník jednal jen podle kodexu, ztratil by prostor pro vlastní úsudek. Osobní hodnoty zabraňují sociálnímu pracovníkovi přistupovat ke své profesi mechanicky.

Druhou podkapitolou jsou Dilemata v sociální práci s rizikovou mládeží. Etické dilema je obtížná volba mezi stejně nepřijatelnými možnostmi. Sociální pracovník se tedy musí rozhodnout mezi dvěma nebo více vzájemně konfliktními možnostmi. Etická dilemata mohou se nacházet ve více oblastech a mohou být rozdělena do více kategorií.

Třetí podkapitola se nazývá Hranice sociálního pracovníka a klient. Tuto problematiku vyřkli respondenti jako jednu z eticky problémových situací. Je velice důležité, aby sociální pracovník nastavil tzv. bezpečnou hranici, která napomáhá kvalitní práci s klientem. Při takto nastavené hranici je v bezpečí jak sociální pracovník, tak i klient. Sociální pracovník nesmí mít příliš velký odstup od klienta, ale zároveň nesmí klienta vnímat jako přítele a brát jeho problémy za své. V této podkapitole jsou zmíněny i takové aspekty, které napomáhají k vytvoření kvalitní hranice jako např. komunikace, technika aktivního naslouchání, empatie a asertivity.

Další podkapitolou je pak Mlčenlivost sociálního pracovníka. Do nízkoprahových zařízení docházejí klienti anonymně, a proto je velice důležité umět s mlčenlivostí pracovat. V tomto zařízení řeší sociální pracovníci nejčastěji problém, zda určitou informaci oznámit orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Poslední podkapitolou je pak Supervize jako pomoc v řešení etických problémů. V supervizi je možné řešit nejen problémy, které právě řeší sociální pracovníci, ale také mohou sloužit jako pomoc do budoucna. Supervize by měla mít vliv na osobní a odborný rozvoj pracovníků. Výsledkem je reflexe vlastní práce a uvědomění si případných chyb.

Poslední kapitola s názvem Rozbor jednotlivých etických problémů podle etických teorií je rozdělena na tyto podkapitoly: Střet osobních a profesních hodnot, Dilemata v sociální práci, Hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem, Oznamovací povinnost. Nejprve jsou popsány konkrétní situace, se kterými se sociální pracovníci setkali a vypověděli je v rámci výzkumné sondy. Poté jsem tyto situace podrobil analýze prostřednictvím etických teorií a našel možnosti řešení.

Na základě zjištěných informací jsem dospěl k názoru, že etické aspekty sociální práce jsou velice podstatné a je důležité, že si je sociální pracovníci uvědomují. Další zjištění je také zřetelně pozitivní, a sice ta skutečnost, že mezi sociální prací a etikou je úzká provázanost.

Tato práce by mohla čtenářům přiblížit nejčastější etické aspekty, které sociální pracovníci řeší ve své práci s rizikovou mládeží. Dále může sloužit jako určitý pomocník při řešení těchto problémů a možná si i čtenář uvědomí, že určitý problém neřeší pouze on, ale že je to něco, co bezpochyby patří k sociální práci.

Domnívám se, že cíle, které byly na začátku práce vytyčeny, se povedlo naplnit. Její snahou bylo nejen zpracovat teoreticky dané téma, ale nabídnout také praktické návody, postřehy a také inspiraci, a to nejen dalším zájemcům pracujícím v oblasti sociálních služeb, ale i laickým čtenářům.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

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

BANKS S.. *Ethics and Values in Social Work*. 2.vyd. New york: Palgrave, 2001.ISBN 0-333-94798-3.

BECKETT, CH., MAYNARD, A. *Values and ethics in social work*. London: Sage publications, 2006. ISBN 1-4129-0140-5.

BEDRNOVÁ, E. A KOL. *Management osobního rozvoje*. Praha: Management Press. 2009. ISBN 978-80-7261-381-6.

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

BINARTOVÁ, I. *Období adolescence*. In *Přehled vývojové psychologie*. 2.vyd. Olomouc: Ostravská univerzita, 2005. ISBN: 80-244-0629-2.

BOCKELMANN, CH. *Supervision im Schulfeld*. Stuiden Verlag. 2002. ISBN 978-3706516396.

BRUGGER, W a BENYOVSZKY, L. *Filosofický slovník*, Praha: Naše vojsko, 1994. ISBN 80-206-0409.

CAKIRPALOGLU, P. *Psychologie hodnot*. 2.vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2009. ISBN: 978-80-244-2295-4.

CÍBIK, M. *Kant v současné etice a politické teorie*. IN: *Přístupy k etice III*, Praha: Filosofia, 2016. ISBN 978-80-7007-482-4.

CORCORAN, J. & NICHOLS-CASEBOLT, A. *Child and Adolescent Social Work Journal* (2004) 21: 211. (online), cit. dne 1.2.2018, ISSN 1573-2797 dostupné z: <https://doi.org/10.1023/B:CASW.0000028453.79719.65>

Česká asociace streetwork [online]. © 2006–2015 [cit. 2018-01-17]. Dostupné na WWW: <<http://www.streetwork.cz>>.

DEVITO, J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-7169-988-8.

FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.

HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. 2.vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-346-8.

HILL, J. *Soudný utilitarismus Johna Stuarta Milla*. IN: *Přístupy k etice II*, Praha: Filosofia, 2015. ISBN 978-80-89271-89-4.

HAWKINS, P, SHONET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

JANIŠ, K., BÁRTOVÁ, Z. *Uplatnění asertivity v sociální komunikaci*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005. ISBN 80-7041-379-4.

JANOŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.

KOMÁRKOVÁ, R., SLAMĚNÍK, I., VÝROST, J. *Aplikovaná sociální psychologie III*. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0180-4.

JINEK, J.; KŘIŠŤAN, A. *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*. Sociální práce, 2011. ISSN 1213-6204.

KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*. 5.vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 978-80-7367-922-4.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. 3.vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.

KUZNÍKOVÁ, I. a kol., *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3676-1.

LABÁTH, V. *Riziková mládež: možnosti potenciálních zmien*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. ISBN 80-85850-66-4.

LAHNEROVÁ, D. *Asertivita pro manažery*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4406-3

LANGMEIER, J. A KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, 2.vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1248-9.

LHOTOVÁ Marie. *Hodnoty a hodnocení z pohledu psychopatologie a psychoterapie*. In: *Caritas et Veritas*. 2014/4, ISSN: 1805-0948

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

MAHROVÁ, G., *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. ISBN: 978-80-247-2138-5.

MÁTEL, A, CICHÁ, M a BRUKKEROVÁ, D. *Etika sociálnej práce*, Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2010. ISBN 978-80-89271-85-6.

MATOUŠEK, O a MATOUŠKOVÁ A, *Mládež a delikvence*, Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-825-8.

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

- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- NÁRODNÍ INSTITUT DĚTÍ A MLÁDEŽE MŠMT. *Mládež České republiky: Informační publikace o dětech a mládeži v České republice*. [online]. © 2011 [cit. 2018-01-15]. Dostupné z: [www. <http://userfiles.nidm.cz/file/oddeleni-propagace/mladez-cr-web.pdf>](http://userfiles.nidm.cz/file/oddeleni-propagace/mladez-cr-web.pdf).
- MICHKOVÁ, A. *Supervize*. České Budějovice: Jihočeská univerzita. Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-145-1.
- Mlčenlivost sociálního pracovníka*. (online), cit. dne 19.2.2018, Dostupné z: <http://www.clovekvpravu.cz/mlcenlivost-socialniho-pracovnika-1232>
- MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In: ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
- NÁRODNÍ INSTITUT DĚTÍ A MLÁDEŽE MŠMT. *Mládež České republiky: Informační publikace o dětech a mládeži v České republice*. [online]. © 2011 [cit. 2018-01-15]. Dostupné na WWW: < <http://userfiles.nidm.cz/file/oddeleni-propagace/mladez-cr-web.pdf> >
- NAVRÁTIL, P. *Romové v české společnosti*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-741-8.
- NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita Brno, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
- NEČASOVÁ, M. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. Sociální práce, 2010. 1213-6204.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.

NOVOSAD, L. *Základy sociálního poradenství: struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-174-3.

NOVOTNÁ, V A SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-483-5.

ORVIN, G. *Dospívání: kniha pro rodiče: adolescenti, rodiny a rodiče, normalnost a adolescence, riskantní chování adolescentů, přechod do dospělosti*. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0124-3.

PLÁŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2.

POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8.

PŘÍKASKÝ, V. *Učebnice základů etiky*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2000. ISBN 80-7192-505-5.

PTÁČEK, R. A KUŽELOVÁ, H. *Vývojová psychologie pro sociální práci*. MPSV ČR, 2013. ISBN 978-80-7421-060-0.

LANGMEIER, J. A KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, 2.vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN: 80-247-1284-9.

SIROVÁTKA, J. *Bezpodmínečně platný mravní zákon. Etika Immanuela Kanta. IN: Přístupy k etice II*. Praha: Filosofia, 2015. ISBN 978-80-89271-89-4.

ŠIMKOVÁ, L. *Hranice a profesní role v praxi sociálního pracovníka*. (online) cit. dne 27.2.2018. s. 8. dostupné z: <https://www.slideshare.net/Lenkaimkov/hranice-a-profesionln-role-v-praxi-socilneho-pracovnika>

ŠIŠLÁKOVÁ, M. IN *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. Hradec Králové, 2005.

ŠIŠLÁKOVÁ, M. *Využití resilience v sociální práci s rizikovou mládeží*. 2008.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 1999. ISBN 80-85850-69-9.

VALÍŠOVÁ, A. *Komunikace a vzájemné porozumění*. Praha: Grada Publishing. 2005. ISBN 80-247-0842-6.

Zákon č. 108/2006 sb. Zákon o sociálních službách. Dostupné na: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Přílohy

Přepis rozhovorů výzkumné sondy.

Respondent č.1

Jak dlouho máte praxi?

Tady pracuji třetím rokem. Před tím ještě rok na jiné pozici.

Vnímáte propojení etiky a sociální práce?

Ano, minimálně v rámci etického kodexu, který by měli znát sociální pracovníci a jednat podle něj. Ale i v samotném jednání se snažím přemýšlet, zda je eticky správně.

Setkáváte se ve své praxi s problematikou střetu osobních a profesních hodnot?

Ano, často se s tím setkávám,

Napadá Vás nějaký konkrétní případ?

Ano, někdy se stává, že cítím, že spolupráce s jedním klientem je lepší než s jiným. Každý je jedinečný, a tak se k němu musí také přistupovat. Je ale pravda, že nemůžeme u nás věnovat prakticky každému stejné množství času, kdy například cítím, že některý z klientů vyžaduje větší pozornost nebo jeho problém může být větší než u jiných klientů. Napadá mě i jeden nedávný případ. Měli jsme u nás v klubu dva klienty podobného věku. Od začátku mezi nimi byly určité problémy. Jeden z klientů – klient A byl spíše tišší, bezproblémový, dobře spolupracoval a svěřil se také s tím, že rodinná situace u něj není ideální, což je ale velmi častý problém našich klientů. Naopak druhý klient – klient B se velice snadno naštvál a práce s ním nebyla úplně snadná. Nedá se však říci, že tento klient byl vyloženě problémový, v klubu, kam docházel se choval v rámci možností slušně. Mezi těmito dvěma vznikaly rozpory, kdy klidnější z nich býval často terčem posměchu. Jednoho dne přišel klient A s tím, že klient B mu ukradl nějakou hotovost. Zkoušeli jsme to řešit s oběma najednou a také mluvit s klientem B, zda je to pravda, či nikoliv. Samozřejmě jsme neměli žádné důkazy, ale za sebe musím říct, že jsem věřil klientovi A. Bylo pro mě velice těžké oddělit mé osobní pocity od profesního vnímání klienta. I přestože jsem se snažil, stále jsem určitým způsobem vnímala každého z nich jinak. To se odráželo také na další práci s těmito dvěma, kdy

pokud byl mezi nimi nějaký problém, měla jsem nutkání být na straně klienta A i přesto, že vím, že to není tak úplně správné. Samozřejmě jsem se snažil být po celou dobu co nejvíce nestranný a uchovat si profesní odstup a myslím, že navenek se mi to dařilo, ale já sám v sobě jsem to vnímal úplně jinak.

Myslíte si, že by měl sociální pracovník jednat spíše podle svých osobních hodnot, anebo podle hodnot profesních?

Myslím si, že v takovéto situaci by se měl sociální pracovník rozhodovat spíše podle svého svědomí, nebo jinak podle svých osobních hodnot. Přeci jen práce s klientem je individuální a profesní pravidla nemusí zcela přesně reflektovat danou situaci s klientem.

Vnímáte eticky problémově hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem?

U nás v organizaci s tím nemáme problém. Při přijetí nových pracovníků nás na to vedoucí upozorňují, ale v praxi jsem se s tím nějak moc nasetkal.

Napadají Vás nějaké další etické aspekty sociální práce s rizikovou mládeží?

Tak třeba různá dilemata v sociální práci.

Co napomáhá řešení různých eticky problematických situací v praxi, s kterými se třeba sám nevíte rady?

Pomoc ostatních kolegů, ať už v době problému, nebo i později během supervize.

Respondent č.2

Jak dlouho máte praxi?

Jenom jeden rok. Před tím jsem na tomto pracovišti byl v rámci praxe na škole.

Vnímáte propojení etiky a sociální práce?

Asi ano. (zamyslí se) Tedy určitě. Sociální pracovníci se řídí dle etického kodexu.

Setkáváte se ve své praxi s problematikou střetu osobních a profesních hodnot?

Musím říct, že jsem se s takovýmto rozporem zatím nasetkal.

Myslíte si, že by měl sociální pracovník jednat spíše podle svých osobních hodnot, anebo podle hodnot profesních?

Řekl bych, že spíše podle profesních hodnot.

Vnímáte eticky problémově hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem?

Jisté hranice vnímám, ale nepovažuji je za problém.

Napadají Vás nějaké další etické aspekty sociální práce s rizikovou mládeží?

Tak určitě různá dilemata, o těch se i hodně mluví.

Napadá Vás nějaké konkrétní dilema?

Tak u nás asi největší dilema je, pokud si dobře vzpomínám ze školy, tak se jmenuje kvalita nebo kvantita poskytovaných služeb nebo nějak podobně. Musím říct, že je velice složité vyhovět všem individuálním potřebám klientů při velkém množství klientů. Samozřejmě se snažím přistupovat individuálně ke všem klientům, ale z důvodu omezeného času to není tak úplně snadné. Obvykle to dopadá tak, že obcházím všechny klienty a snažím se jim co nejvíce vyjít vstříc. Na jednu stranu si uvědomují, že s některými klienty by byla vhodnější delší individuální práce, ale pak by bylo možné, že by se někteří klienti cítili naopak odstrčeni a nebyli by s námi spokojeni. Naproti tomu jako sociální služba si nemůžeme dovolit o klienty přicházet. Dá se říci, že individuální práce s klientem je poněkud upozadována na úkor kvantitativního poskytování služeb. Je důležité si uvědomit, že nedostatečný počet klientů by mohl znamenat i ukončení činnosti.

Co napomáhá řešení různých eticky problematických situací v praxi, s kterými se třeba sám nevíte rady?

Supervize.

Respondent č.3

Jak dlouho máte praxi?

Tenhle rok tu pracuji čtvrtým rokem.

Vnímáte propojení etiky a sociální práce?

Vnímám etiku jako součást sociální práce.

Setkáváte se ve své praxi s problematikou střetu osobních a profesních hodnot?

Ano, setkávám se s tím docela často. Nejen u sebe, ale také u svých spolupracovníků.

Napadá Vás nějaký konkrétní příklad?

Někdy k nám přicházejí rodiče s prosbou o pomoc. Osobně vnímám, že bych jim měla pomoci. Ale věnovat jim příliš času by bylo na úkor našich klientů.

Myslíte si, že by měl sociální pracovník jednat spíše podle svých osobních hodnot, anebo podle hodnot profesních?

Spíš podle profesních. Od toho tu jsou.

Vnímáte eticky problémově hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem?

Ano, určitě. Podle mě je hranice důležitá. Pokud tu hranici dobře nastavím, je pak práce s klientem lepší. U mladších kolegů se stává, že hranici neodhadnou a pak mají s dětmi problémy.

Co je podle Vás důležité pro kvalitní hranici mezi sociálním pracovníkem a klientem?

Obecně bych řekl, že důležité jsou schopnosti, vlastnosti, vědomosti, zkušenosti a podobně, které má sociální pracovník. Jak s klientem komunikuju. Dál mě napadá třeba asertivita.

Jaké chyby může sociální pracovník udělat při vytváření hranice s klientem?

Může být málo empatický, nemít na klienta dostatek času. To by se dalo vymyslet více, tak možná ještě špatná komunikace.

Pokud se Vám nedaří vytyčit s klientem tu „správnou“ hranici mezi vámi, jak to řešíte?

Snažíme se vyřešit všechny možné problémy i tento ve skupině s ostatními kolegy.

Napadají Vás nějaké další etické aspekty sociální práce s rizikovou mládeží?

Já nejčastěji řeším asi mlčenlivost. Nejčastěji řešíme, zda oznámit orgánu sociálně právní ochrany dětí některé informace, které při práci s klienty zjistíme. Obvykle se jedná o podezření ze zanedbávání výchovy dítěte, ale také jiné problémy v rodině. Vždy se rozhodujeme skupinově po důkladném promyšlení a prodiskutování. Na OSPOD oznámíme skutečnost pouze, pokud jsme si jistí, nebo pokud máme podezření na vážné následky, kterými by klient mohl být ohrožen. Obecně se dá říci, že se ale snažíme spíše

do těchto rodinných problémů nezasahovat. Je důležité si nejprve promluvit s klientem a zkusit od něj vyzískat nějaké informace, bohužel ale většinou o tomto tématu nechtějí příliš mluvit. V případě oznámení skutečnosti je možné zamezit dalším negativním jevům v rodině, protože pracovník orgánu sociálně právní ochrany dětí má větší kompetence, než máme my. Oznámením by sociální pracovník porušil mlčenlivost, anonymitu klienta a především důvěru klienta v něj. Dalším problémem by také mohlo být, že by se tato informace dostala i mezi ostatní rodiče a ti by pak mohli přestat pouštět své děti a mladistvé k nám. V případě neoznámení některé skutečnosti vystavujeme klienty riziku s dalším setkáváním se s patologickými jevy v rodině. Problémy v rodině by se navíc mohly i nadále zvětšovat. Obecně se dá říci, že jak postupovat v takovémto případě, je hodně dáno pracovníkovou zkušeností.

Napadá Vás nějaký konkrétní případ?

Klientkou byla asi 16letá dívka romského původu, žijící s rodiči. Pravidelně navštěvovala naše zařízení. Sociální pracovníci matku nikdy neviděli, ale otec někdy přišel za svou dcerou na pracoviště. Sociální pracovníci z těchto návštěv nebyli příliš nadšeni. Sice bylo přínosné, že se otec o svou dceru zajímal, ale na druhou stranu přicházel v době, ve které to nebylo vhodné, a narušoval normální chod a aktivity klientů v klubu. Měli jsme podezření na zanedbání výchovy ze strany rodičů. Přemýšleli jsme, zda zjištěnou informaci podat orgánu sociálně právní ochrany dětí, ať už jako podnět k prošetření, nebo jako námět k diskusi pouze mezi sociálním pracovníkem nízkoprahového zařízení a pracovníkem OSPODu

Co napomáhá řešení různých eticky problematických situací v praxi, s kterými si třeba sám nevíte rady?

Ostatní kolegové. Pravidelně máme také supervizi.

Respondent č.4

Jak dlouho máte praxi?

7 let.

Vnímáte propojení eticky a sociální práce?

V jistých ohledech ji vnímám. Například musíme se řídit etickým kodexem.

Setkáváte se ve své praxi s problematikou střetu osobních a profesních hodnot?

Musím říci, že ano. Často se rozmýšlím, zda jednat podle pravidel naší organizace, nebo podle svého svědomí.

Napadá Vás nějaký konkrétní případ?

Úplně konkrétní ne. Ale někdy se stává, že vnímáme, že bychom měli s klientem pracovat trochu jinak, než jsme zvyklí. Ne vždy to ale jde.

Myslíte si, že by měl sociální pracovník jednat spíše podle svých osobních hodnot, anebo podle hodnot profesních?

Já se řídím více podle svých osobních hodnot. Každopádně si myslím, že ideální je, když se jak profesní, tak osobní hodnoty shodují. Nemusí pak k žádnému rozkolu vůbec dojít.

Vnímáte eticky problémově hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem?

Ano.

Můžete tuto problematiku nějak přiblížit?

Musím přistupovat ke každému klientovi a zároveň mít ke všem klientům podobně nastavenou hranici. Ostatní by mohli vnímat negativně, kdybych měl s některým z klientů jinak položenou hranici.

Co je podle Vás důležité pro kvalitní hranici mezi sociálním pracovníkem a klientem?

Toho by se dalo říct. Kdejaký detail může nějak napomoci. Tak třeba už samotný styl komunikace a komunikace jako taková. Už jen abychom zjistili od klienta základní informace jako věk, jméno a podobně. Pak dál je důležitá např. empatie. Musím umět vnímat problém klienta a vcítit se do toho, jak klient svůj problém chápe.

Jaké chyby může sociální pracovník udělat při vytváření hranice s klientem?

Tak těch je také hodně. Tak třeba mě teď napadá, že je důležité, aby pracovník nechal klienta samotného řešit své problémy a třeba aktivní naslouchání. Ale jak říkám, těch by se dalo vymyslet spoustu. Bez komunikace by vlastně ani žádný vztah nemohl začít, jak jinak se klient domluví s pracovníkem, když ne právě pomocí vzájemné komunikace. Abychom mohli smysluplně pracovat s klientem, je komunikace základ. Komunikace musí být srozumitelná pro mladého klienta. Je potřeba si dávat pozor, jak s klientem

komunikujeme, někdy je potřeba se několikrát ptát, zda rozumí tomu, co se mu snažím říct, a třeba i několikrát opakovat.

Pokud se Vám nedaří vytyčit s klientem tu „správnou“ hranici mezi vámi, jak to řešíte?

V tomto směru je určitě důležitá supervize, kde se o různých těžkostech promluvíme a řešíme je.

Napadá Vás nějaký konkrétní případ této problematiky?

Někdy se stane, že někteří klienti mají zájem o bližší vztah. Chtějí, abych se jim více věnovala, a dožadují se větší pozornosti. Často se dožadují nějaké konkrétní rady, abych jim řekla: „Udělej to tak a tak“. Pokud se pak něco nepovede, odvolávají se na mou radu, co jsem jim poradila, a že to nefungovalo, je tedy má vina. Konkrétně jsme měli jednoho mladistvého klienta, který si chtěl najít nějakou brigádu. Samozřejmě jsem se mu snažila pomoci, ale bohužel ho do práce nevzali. Klient pak měl pocit, že to je má chyba, že jsem mu špatně poradila. Sociální pracovník ale nemůže brát zodpovědnost za každé rozhodnutí klienta, ale naopak by měl pomáhat ve vlastním, ideálně správném, rozhodování klienta. Sociální pracovník si musí udržet hranici jednat s klientem tak, aby byl schopen sám a bez pomoci se rozhodovat.

Napadají Vás nějaké další etické aspekty sociální práce s rizikovou mládeží?

Určitě etická dilemata.

Co napomáhá řešení různých eticky problematických situací v praxi, s kterými se třeba sám nevíte rady?

Nejdříve se pokusím sama problém vyřešit. Pomoci mi mohou také spolupracovníci. A jak jsem už říkala, důležitá je také supervize.

Respondent č.5

Jak dlouho máte praxi?

9 let.

Vnímáte propojení eticky a sociální práce?

Samozřejmě. Pro mě je to jeden ze základů sociální práce. Snažím se v tomto ohledu také o prohlubování vědomostí.

Setkáváte se ve své praxi s problematikou střetu osobních a profesních hodnot?

Ano. Myslím, že se dá říct, že do určité míry se s tímto problémem setká každý při své práci. V našem oboru pravděpodobně více než jinde a musíme s tímto jevem pracovat. Každý se může rozhodnout, zda jednat podle sebe, nebo podle pravidel organizace.

Napadá Vás nějaký konkrétní případ?

Nevím, zda se to dá pokládat za střet, ale myslím, že ano. Vnímám, že bych ráda častěji pracovala s dětmi jiným způsobem než doposud. Více interaktivně, formou různých her a podobně. Už jsem to navrhla i vedoucím, ale bohužel s tím nesouhlasili. Často pracuji více u počítače než s dětmi, který sem dochází. Mělo by zde být více pracovníků, abychom se mohli klientům více věnovat.

Myslíte si, že by měl sociální pracovník jednat spíše podle svých osobních hodnot, anebo podle hodnot profesních?

Spíše bych řekla, že podle svých osobních hodnot. Ale často vidím nové pracovníky, kteří ještě nemají tolik zkušeností a rozhodují se podle zásad naší profese. Zkušenější pracovník má lepší vhled na danou situaci, a tak se může lépe rozhodnout.

Vnímáte eticky problémově hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem?

Vnímám. Zvláště u našich klientů je vymezení hranice možná i těžší než u jiných cílovek. Snažíme se tu nějak působit na naše klienty a právě bez dobře postavených hranic je to těžší. Když nemáme ke klientovi dostatečně blízko, tak často nespolupracuje, a naopak když si ho pustíme moc blízko, tak nás přestane respektovat, a jsou tu ti někteří klienti, kteří se s námi snaží manipulovat. Když to pak vidí ostatní klienti, často se pak chovají stejně. Ale při práci s touhle cílovou skupinou s tím člověk musí počítat.

Co je podle Vás důležité pro kvalitní hranici mezi sociálním pracovníkem a klientem?

Tak už třeba jen to, jak s klientem komunikuji, aby byla srozumitelná pro klienta. Dál aktivní naslouchání, styl jednání s klientem.

Jaké chyby může sociální pracovník udělat při vytváření hranice s klientem?

Tak třeba mě napadá nedostatek empatie anebo stereotypně vnímání klienta.

Pokud se Vám nedaří vytyčit s klientem tu „správnou“ hranici mezi vámi, jak to řešíte?

No, nejdřív si s ním „sednu“ a snažím se problém vyřešit právě s ním. Pomoci mohou být i ostatní kolegové u nás. Pokud by nějaký problém opravdu přerostl přes únosnou mez, tak to pak řešíme také na supervizi.

Napadají Vás nějaké další etické aspekty sociální práce s rizikovou mládeží?

Nevím, zda to sem přesně patří, ale třeba jak vnímají ostatní lidé tuto službu. Často slyším, že pomáháme dětem rodičů, který nepracují a podobně.

Co napomáhá řešení různých eticky problematických situací v praxi, s kterými se třeba sám nevíte rady?

Pravidelně máme od vedení domluvenou supervizi, kde můžeme probrat jakékoli problémy s kterými jsme se potkali. Mimo to se můžu spolehnout na pomoc kolegů, s kterými také řešíme složitější problémy.

Abstrakt

JURÁŠ, F. Etické aspekty sociální práce s rizikovou mládeží. České Budějovice, 2018. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Klíčová slova: riziková mládež, etické aspekty, sociální práce, etika, etické teorie.

Diplomové práce se věnuje konkrétním etickým aspektům, se kterými se sociální pracovník může setkat při práci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

V této diplomové práci jsou definovány tyto základní cíle: Zjistit, jaké etické problémy se vyskytují v práci s rizikovou mládeží a zjistit, jak tyto problematické jevy v praxi řešit.

Práce je rozdělena do 4 kapitol a každá z nich ještě do několika podkapitol. První kapitola se věnuje sociální práci s rizikovou mládeží. Druhá kapitola se pak zabývá etickými aspekty v sociální práci z obecného hlediska. Ve třetí kapitole jsou již použity výpovědi respondentů ke zjištění konkrétnějších etických aspektů jejich praxe. V poslední kapitole jsou pak jednotlivé etické aspekty podrobeny z pohledu etických teorií.

Abstract

JURÁŠ, F. Ethical aspects of social work with risky youth. České Budějovice, 2018. Diploma thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Department of Ethics, Psychology and Charity Work. Supervisor doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Key words: risky youth, ethical aspects, social work, ethics, ethical theories.

The diploma thesis deals with concrete ethical aspects, which a social worker can encounter when working in a low-threshold facility for children and youth.

The following basic objectives are defined in this thesis: To find out what ethical issues are encountered in dealing with risky youth and To find out how to deal with these problematic phenomena in practice.

The thesis is divided into 4 chapters and each chapter is divided into several subchapters. The first chapter deals with social work with risky youth. The second chapter deals with the ethical aspects of social work from a general point of view. In the third chapter, respondents' testimonies are used to identify more specific ethical aspects of their practice. In the last chapter, individual ethical aspects are subjected to the view of ethical theories.