

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

Diplomová práce

**Etická dilemata sociálních pracovníků v nízkoprahových
zařízeních pro děti a mládež. Rozbor dilemat z hlediska
vybraných etických teorií.**

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

Autor práce: Bc. Jana Fleischmannová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: prezenční

Ročník: 2.

2020

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci s názvem Etická dilemata sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Rozbor dilemat z hlediska vybraných etických teorií jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů 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 bakalářské/diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské/diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 31. března 2020

.....

Bc. Jana Fleischmannová

Poděkování

Děkuji vedoucímu diplomové práce doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph. D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Poděkování také patří doc. Jakubu Sirovátkovi, Dr. phil. za jeho čas a ochotu při konzultaci etických aspektů této práce. V neposlední řadě také děkuji všem respondentům, kteří mi poskytli potřebné informace.

Obsah

ÚVOD	6
METODIKA	9
1 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	11
1.1 Definice pojmu.....	11
1.2 Poslání NZDM	13
1.3 Cíle NZDM	14
1.4 Cílová skupina NZDM.....	16
1.5 Princip nízkoprahovosti	16
2 KLIENTI NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	18
2.1 Charakteristika dětí a mládeže	18
2.2 Riziková mládež.....	23
2.3 Specifikace práce s klienty NZDM	25
3 ETIKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI	30
3.1 Etika	31
3.1.1 Vztah morálky a etiky	32
3.2 Etický kodex.....	34
3.2.1 Etický kodex sociálních pracovníků v České republice	34
3.2.2 Funkce etického kodexu	36
3.3 Uplatnění etiky v sociální práci.....	37
3.4 Etická dilemata.....	42
3.4.1 Vznik etických dilemat.....	44
3.4.2 Možnosti řešení etických dilemat	45
4 ETICKÁ DILEMATA PRACOVNÍKŮ V NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	47
4.1 Hranice oznamovací povinnosti	48
4.2 Pomoc versus kontrola	49
4.3 Zasáhnout versus nezasáhnout v konkrétní situaci	50
4.4 Zajistit materiální pomoc klientovi či nikoli.....	51
4.5 Přijímat nebo nepřijímat dary od uživatelů	52
4.6 Přímá práce versus administrativní práce	52
4.7 Striktní dodržování versus mírný pohled na nastavená pravidla	52

4.8 Umožnit závislému klientovi na službě pobyt či nikoli	53
4.9 Odmítnou klienta nebo neodmítnout.....	53
4.10 Kvalita nebo kvantita poskytované služby.....	54
5 ROZBOR ETICKÝCH DILEMAT DLE ETICKÝCH TEORIÍ Z POHLEDU UTILITARISMU, ETIKY PÉČE A DEONTOLOGIE	56
5.1 Rozbor etického dilematu z pohledu utilitarismu	60
5.2 Rozbor etického dilematu z pohledu etiky péče	62
5.3 Rozbor etického dilematu z pohledu deontologie.....	66
DISKUZE	70
ZÁVĚR	75
Seznam použitých zdrojů	78
Seznam příloh.....	86
Příloha I.....	87
Příloha II.....	88
Respondent č. 1	88
Respondent č. 2	90
Respondent č. 3	92
Respondent č. 4	94
Respondent č. 5	96
Respondent č. 6	98
Abstrakt	100
Abstract.....	101

ÚVOD

Téma mé diplomové práce jsem zvolila na základě několika zkušeností v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Na bakalářském studiu jsem měla možnost vykonávat praxi v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, kde jsem se po absolvování praxe stala dobrovolníkem, následně jsem dostala nabídku dohody o provedení práce a v současné době zde mám, byť malý, ale o to pro mě vzácnější malý úvazek. Praxi jsem si vybrala cíleně, a to z důvodu, abych si vyzkoušela přímou práci s dětmi, protože tato cílová skupina je mi nejbližší. Již od svého dětství vím, že chci pracovat s dětmi, protože jim chci především pomáhat. Proto jsem si zvolila téma diplomové práce, které souvisí s rizikovou mládeží.

Sociální práci s dětmi považuji za velmi podstatnou. Děti se často nacházejí v těžkých nepříznivých sociálních podmínkách, ať už z rodinných nebo jiných důvodů a neví, jakým způsobem to mají vyřešit. Z vlastní zkušenosti vím, že děti jsou velmi často bezradné a neví, na koho se mohou obrátit, nebo alespoň kdo by jim mohl poradit. Sociální práce s rizikovou mládeží má skutečný smysl. Sociální pracovník se každodenně setkává s řadou etických dilemat, které neví, jakým způsobem má vyřešit.

Jednou ze služeb sociální prevence jsou právě nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM), které jsou definované v zákoně č. 108/2006 Sb. Zařízení slouží pro děti, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou především vhodná ve městech, kde se nacházejí sociálně vyloučené lokality s dětmi a mládeží. Intenzivní spolupráce nízkoprahového zařízení s nehlídanými sociálně vyloučenými dětmi a mládeží, ovlivňuje jejich hodnoty a orientace vede k prevenci sociopatologie. Děti zde tráví svůj volný čas nevhodně, nebo se dokonce dopouštějí vandalství, kriminality či drobných krádeží. Hlavním cílem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je pozitivně ovlivňovat život dětí a dospívajících. Tato cílová skupina prochází vývojem, kdy se utváří jejich osobnost a stojí na počátku své životní cesty. Snahou nízkoprahových zařízení je primárně smysluplné trávení volného času dětí a mládeže a prevence kriminality. U mladistvých se také jedná o motivaci ke vzdělávání, zařazení mládeže na trh práce a zajištění poradenství v oblasti práva a sociálních věcí.¹

¹ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. *In Sociální práce/Sociálna práca.*

U sociálních pracovníků je možná až na každodenním pořádku, že se musejí při výkonu svého povolání často rozhodovat, protože se často dostávají do sporných situací. Následně na to musejí rozhodnout, jak situaci vyřeší, protože musejí jednat v zájmu klienta. Jedná se o morální rozhodování. Pro sociální pracovníky se jedná o těžké situace, při kterých jim mohou pomoci etické teorie.² Sociální pracovník se o ně může opřít a má možnost na základě jich vysvětlit své rozhodnutí.

Sociální práce je velmi specifické povolání. Velmi často se objevuje propojení s etikou a morálkou sociálních pracovníků. Pracovník by měl umět citlivě jednat s klienty a snažit se o jednání, které vede ve prospěch klienta a k jeho spokojenosti.

Tato diplomová práce se věnuje rozborům jednotlivých dilemat, které se vyskytují u pracovníků vybraných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Dilema u sociálních pracovníků vzniká v případě, kdy je pracovník uveden do situace, že musí vybrat alespoň ze dvou rozhodnutí, kdy ani jedno není naprosto správné a korektní.

Cílem mé diplomové práce je identifikovat etická dilemata, se kterými se pracovníci vybraných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež setkávají a následný rozbor jednoho z dilemat dle etických teorií (utilitarismu, etiky péče a deontologie).

V prvních kapitolách se budu věnovat definování nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, jaké jsou jejich poslání, cíle a principy. Dále se budu snažit definovat a popsat pojem riziková mládež a specifikace s touto cílovou skupinou. Dále ve své práci budu popisovat etiku v sociální práci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, etickému kodexu a následně se pokusím reflektovat zjištěná dilemata. Ve čtvrté kapitole se zabývám zjištěnými dilematy a snažím se je formulovat pomocí odborné literatury. V závěru práce se budu věnovat zjištěným dilematům a následnému rozboru dle teorií.

Nechala jsem se inspirovat seminářem, který jsme měli v prvním ročníku navazujícího studia Dilemata v sociální práci, kde jsme se zabývali odborným článkem, který byl publikován v časopise Sociální práce/ Sociální práca: Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce od Nečasové a spol.³ Uvědomuji si reakci na tento článek, který vyšel v dalším čísle časopisu Sociální práce/ Sociální práca, ale přesto jsem

² Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. str. 5.

³ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALÁŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*.

se rozhodla tento článek použít jako inspiraci své diplomové práce.⁴

Práci opírám primárně o odbornou literaturu českých i zahraničních autorů z oboru sociální práce s rizikovou mládeží a problematikou etických dilemat a teorií. Velmi často budu čerpat zejména z publikací Oldřicha Matouška, Libora Musila a Ivana Úlehly. Co se týče legislativních informací sociální práce v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež čerpám ze zákona č. 108/2001 Sb. o sociálních službách a výkladové vyhlášce č. 505/2006 Sb. Dalším velmi podstatným zdrojem informací jsou stránky České asociace streetwork, které sdružující nízkoprahové služby v České republice a můžeme zde nalézt podstatné a aktuální informace.

Jak už jsem zmínila výše, zásadní informace jsem čerpala z časopisu Sociální práce/Sociálna práca, kde se autoři zabývali využitím etických teorií, které přispívají k získání pohledů na různorodé situace a následné jejich řešení.

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

METODIKA

Diplomová práce je strukturovaná do několika kapitol. První kapitola, která se zabývá obecně nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež a je založená o znalostech a studiu odborné literatury o těchto zařízeních. V této kapitole se budu na základě nastudované literatury definovat pojem nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, dále pak posílání těchto zařízení, jaké mají cíle a principy. Považuji za podstatné věnovat se konkrétněji cílové skupině, a to definování pojmu riziková mládež. Proto se další kapitola bude věnovat tomuto tématu. Následně se budu zabývat etikou v sociální práci, která je specifická právě pro tuto cílovou skupinu. Dále se v této části kapitoly budu věnovat etickému kodexu. Cílem těchto kapitol je nastínit problematiku, které se chci ve své práci věnovat a současně ji propojit s použitými zdroji, s praxí a smyslem této práce.

V další kapitole, která je nazvána Zjištěná dilemata sociálních pracovníků v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež jsou popsány skutečná dilemata, která se vyskytují u sociálních pracovníků, kteří pracují v těchto zařízeních. Dovoluji si tvrdit, že tato kapitola je zásadní, protože je na ní založená celá podstata mé diplomové práce.

V závěru práce se budu zabývat rozбором jednoho etického dilema, které jsem se snažila rozebrat pomocí tří etických teorií – utilitarismu, etiky péče a deontologie. Nechala jsem se inspirovat seminářem, který jsme měli v prvním ročníku navazujícího studia Dilemata v sociální práci, kde jsme se zabývali odborným článkem, který byl publikován v časopise Sociální práce/ Sociální práca: Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce od Nečasové a spol.⁵

Pro svou práci jsem si vybrala kvalitativní výzkum na základě výzkumné sondy-metodou dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru. Předností této formy získávání informací je, že probíhá v přirozeném prostředí.⁶ Cílem výzkumu mé práce bylo, zformulovat jednotlivá dilemata, které se vyskytující u sociálních pracovníků, kteří pracují s rizikovou mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Na základě zjištěných dilemat, jsem provedla rozbor mnou vybraného dilematu pomocí tří etických teorií.

Výzkumná sonda byla realizována v prosinci roku 2019 a lednu roku 2020.

⁵ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*.

⁶ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. str. 53.

Prostřednictvím emailů jsem oslovila jednotlivé pracovníky, zda by byli ochotní poskytnout rozhovor pro zpracování mé diplomové práce. Všichni oslovení pracovníci na email nereagovali. Ti, kteří se ozvali, tak souhlasili s poskytnutím rozhovoru. Cílový výzkumný vzorek tedy činil šest sociálních pracovníků, pět žen a jeden muž. Výzkum jsem prováděla v zařízeních, které se nacházejí v Jihočeském kraji z důvodu mého bydliště.

S respondenty byl veden polostrukturovaný rozhovor v jednotlivých zařízeních. Respondenti byli obeznámeni o nahrávání a následném písemném zpracování našeho rozhovoru. Všichni byli s tímto postupem seznámeni a souhlasili s ním. Přepis všech rozhovorů s jednotlivými pracovníky uvádím v příloze.⁷ Schůzky s jednotlivými pracovníky byly vždy předem domluvené, především proto, aby nenarušovaly chod zařízení. Časové rozpětí rozhovorů s pracovníky se pohybovalo od 25 do 40 minut. Výzkum tvořil celkem pět otázek. Seznam otázek nebyl pracovníkům předem znám, seznámila jsem je s nimi až na samotném začátku rozhovoru. Tím pádem by nemělo tedy docházet k eventuálnímu zkreslení sebraných dat. Všichni respondenti byli ubezpečeni o tom, že bude zajištěna anonymita všech získaných dat a se zveřejněním dat pro účel mé diplomové práce všichni tázaní respondenti souhlasili.

Během výzkumné sondy bylo zjištěno celkem deset typů etických dilemat, které uvedli respondenti během rozhovorů. Některé z dilemat byly tematicky podobné a pro větší přehled přiřazeny k sobě. Ve čtvrté kapitole se zabývám tímto souhrnem a jednotlivá dilemata, které jsem sama pojmenovala zde rozebírám.

⁷ Příloha II. Přepis rozhovorů s respondenty. str. 88-99.

1 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Tato kapitola obsahuje vymezení pojmu nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. V úvodu této kapitoly se věnuji základním definicím nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, které jsou dostupné v současné době v literatuře či zákoně. Následně se zabývám posláním, cílem zařízení a cílovou skupinou. V závěru kapitoly se věnuji principu nízkoprahovosti, který je pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež z mého pohledu nejvíce specifický.

Obecně lze říci, že zařízení lze charakterizovat jako kluby, kde děti a mládež mohou trávit svůj volný čas, například hraním stolního fotbalu, výtvarným činnostem, sledováním filmů, poslechem hudby atd. Pro klienty jsou zde samozřejmě sociální pracovníci, kterým se mohou svěřit se svým problémem. Klienti mají svobodnou volbu, zda do klubu půjdou či nikoliv. Každý klub má zpracované principy a zásady, které musejí klienti respektovat.

1.1 Definice pojmu

Existuje několik druhů definic, které nám charakterizují tento pojem. Jako základ považuji definici ze zákona č. 108/2006. o sociálních službách. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem 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.*⁸

Sociální služba je určena dětem a mládeži, které se ocitli v těžké životní situaci nebo jsou jí ohroženy. NZDM je také určené pro děti a mládež, kteří nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Jedná se o navázání a udržování kontaktu, odbornou pomoc, udělování informací, podporu a vytváření podmínek pro sociální zapojení a pozitivní změnu ve způsobu života. Jedná se o ambulantní službu, ale případně i o terénní formu sociální služby nízkoprahového charakteru. Cílem služby je umožnit dětem a mládeži lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí. Dále vytvářet podmínky,

⁸ Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách, § 62.

tak aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci samostatně.⁹

Nejobecněji lze říci, že nízkoprahová zařízení jsou ta, která jsou plánována pro jedince či sociální skupiny, které se z různých důvodů vyhýbají standardní síti institucionální nabídky pomoci a péče. V některých případech se může jednat také o to, že jsou pro ně nedostupná pro své požadavky a nároky (tím může být samotný fakt přijetí problému či způsobu jeho řešení).¹⁰

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou z velké části zaměřené na činnosti, které se snaží vyhledávat a navazovat nové vztahy, především komunikací mezi klienty. Snahou je primárně udržet žádoucí kontakty po celou dobu, aby děti či mladiství rozpoznali a zjistili, v čem jsou pro ně kontakty přínosem.¹¹ Z vlastní zkušenosti z praxí a dobrovolnické činnosti mohu posoudit, že děti mají velký problém mezi sebou komunikovat. Velká část neví, jakým způsobem se má zformulovat věta, aby byla pro všechny srozumitelná. Děti jsou zvyklé mezi sebou komunikovat přes různé sociální sítě online, ale přímá komunikace je velký problém. Dle mého názoru by se na tuto problematiku měl začít klást větší důraz.

Činnosti, které nízkoprahové zařízení pro děti a mládež mají vykonávat, jsou uvedené ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Mezi první činnosti řadí výchovné, vzdělávací a aktivizační (zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity, pracovní výchovná práce s dětmi, nácvik a upevňování motorických, psychických, sociálních schopností a dovedností, zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání).¹² První okruh těchto činností, má velmi výrazný výchovný vliv, protože směřují k upevňování a rozvíjení tělesných či duševních schopností. Pedagogický vliv na děti a mládež je téměř stejný s posláním v tradičně výchovných institucích, jako jsou rodiny a školy.¹³

Jako druhou činnost, vyhláška řadí zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (aktivity, které umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se

⁹ Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, *Pojmoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* (NZDM), str. 5. [online]. [cit. 2019-12-21]. Dostupné na WWW:

<https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>.

¹⁰ Srov. KLÍMA, P., BODLÁK, V. *Nízkoprahovost jako fenomén a mýtus*. č. 22, str. 61

¹¹ Srov. JEDLIČKA R. a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*., str. 386.

¹² Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. §27

¹³ Srov. JEDLIČKA R. a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, str. 387

ve společenském prostředí).¹⁴

Jako třetí činnosti jsou ve vyhlášce zařazeny sociálně terapeutické (socioterapie, která vede k rozvoji nebo udržení osobních, sociálních dovedností a schopností, které podporují sociální začleňování osob).¹⁵

Jako poslední činnost, kterou vyhláška uvádí pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Jedná se o pomoc při vyřizování běžných denních záležitostí, podpora při obnovení nebo utužení kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách, které podporují sociální začleňování osob.¹⁶

1.2 Poslání NZDM

V této kapitole bych se ráda věnovala, jaké je poslání nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Každé zařízení si poslání své činnosti definuje samostatně. Obecně platí, že v poslání musí být obsáhnuto komu bude sociální služba poskytována, kde se bude služba poskytovat a jakou formou.

„Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.“¹⁷

Všechny sociální zařízení, včetně nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, mají mít písemně stanovené poslání, cíle a definovanou cílovou skupinu, a to ukládají Standardy kvality sociálních služeb. Samotné poslání by mělo obsahovat, zdůvodnění a vysvětlení existence konkrétního zařízení.¹⁸

Standardy, o kterých jsem se zmiňovala již výše vymezují poslání NZDM jako doprovázení rizikových a neorganizovaných dětí a mládeže v jejich obtížných životních situacích a snažit se přispívat ke zlepšení jejich kvality života. V Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je poslání těchto zařízení formulováno

¹⁴ Srov. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. §27.

¹⁵ Tamtéž. §27.

¹⁶ Tamtéž. §27.

¹⁷ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* (NZDM), str. 16. [online]. [cit. 2019-12-21]. Dostupné z: <https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>.

¹⁸ Srov. Pracovní skupina NZDM při ČAS. *Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [online]. [cit. 15.12. 2019]. Dostupné z <http://www.nzdm.cz/index.php?page=standardy_nzdm>

mnohem podrobněji. Jedná se o zařízení, která se snaží o sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života dětí a mládeže. Cílová skupina těchto zařízení je charakterizována tak, že se ocitla v nepříznivé životní a sociální situaci. Úkolem NZDM je tedy poskytovat informace, odbornou podporu a pomoc a snahu předcházet sociálnímu vyloučení.¹⁹

1.3 Cíle NZDM

Cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež primárně vycházejí z obecné definice, která je uvedená v zákoně o sociálních službách. Sociální služba je činnost nebo komplex činností, které mají zajišťovat pomoc a podporu osobám za záměrem sociálního začlenění.²⁰

Ministerstvo práce a sociálních věcí definuje cíle nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, jako sociální službu, která se snaží zlepšit kvalitu života cílové skupiny, předcházením a snížením sociálních a zdravotních rizik, které souvisejí s jejich způsobem života. Snaha umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet jim podmínky tak, aby mohli řešit svoji nepříznivou sociální situaci. Sociální služba nízkoprahové zařízení pro děti a mládež poskytuje zdarma výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Dále se snaží o zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a poskytnutí pomoci při prosazování práv a zájmů klientů.²¹

Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež definuje několik cílů, které mají NZDM dětem a mládeži poskytnout a zabezpečit:²²

- správnější orientaci v sociálním prostředí klientů,
- podmínky k řešení nepříznivé sociální situace,
- podporu a pomoc pro zdoání obtížných životních událostí,
- zlepšení kvality života,

¹⁹ Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, str. 5. [online]. [cit. 2019-12-21]. Dostupné z:

<https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>.

²⁰ Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, §3.

²¹ Srov. MPSV.CZ [online]. c2019 [cit. 2019-15-12]. Sociální služby. Dostupné z:

<<https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby-1#zkss>>.

²² Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, str. 20. [online]. [cit. 2019-12-21]. Dostupné z:

<https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>.

- psychická, fyzická, právní a sociální ochrana během pobytu v zařízení a zajištění podmínek pro realizaci osobních aktivit,
- snížení sociálních rizik, které vyplývají z konfliktních situací, společenského a životního způsobu,
- snížení rizikového chování,
- sociální začlenění do společnosti i do skupiny vrstevníků,
- snaha o zvýšení sociálních dovedností a schopností,
- zamezení nebo snížení zdravotního rizika, které souvisí se způsobem života.²³

Základním cílem je navazovat a udržovat kontakt s jednotlivci a skupinami. Jedná se o ty, kteří nevyužívají nebo také nechtějí využívat běžné nabídky služeb v jejich oblasti. Důležité u těchto osob, které dospívají je konat základní podporu samostatného rozvoje a snažit se je vést k svéprávnosti a soběstačnosti. Dalším rovněž významným cílem je snížení škod, které si způsobují svým rizikovým chováním. Snahou nízkoprahových zařízení je také individuální změna, ale také snaha o změnu skupinové normy všech, kteří využívají službu.²⁴

Každá jednotlivá zařízení si samostatně stanovují cíle, ale musí to být stanovená takovým způsobem, aby měly reálně měřitelné kroky, které následně vedou k naplnění poslání pracoviště. Jedná se o snahu předcházet, redukovat a omezovat rizika dopadu sociálně patologických jevů. Nízkoprahová zařízení mají při definování cílů postupovat od stanovení hlavních cílů postupně k dílčím cílům. Primárně hlavním cílem je zlepšit kvalitu života cílové skupiny. Snaha o předcházení a snížení sociálních, zdravotních rizik, které souvisejí se způsobem života. Dále pak lepší orientace v sociálním prostředí, ve kterém klienti žijí a snaha vytvářet podmínky, takovým způsobem, aby si v případě zájmu mohli řešit svou nepříznivou sociální situaci. Následně si pracoviště dílčí cíle stanovují samostatně, například pro poskytování volnočasových aktivit, které mají dát možnost smysluplně trávit volný čas, rozvíjet individuální schopnosti a podporovat vlastní dovednosti. Jedná se o podporu realizace vlastních nápadů.²⁵

²³ Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, *Pojmoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, str. 20. [online]. [cit. 2019-12-21]. Dostupné z: <https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>.

²⁴ Srov. RACEK J., HERZOG, A., *Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. In: Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork. str. 319-329.

²⁵ Srov. HERZOG, A. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. str. 77-87.

Pokud celkově shrnu cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, tak za nejdůležitější považují předcházení rizikům, které vyplývají ze životního způsobu a chování klientů. Za velmi podstatné považují také vést klienty k samostatnému řešení jejich obtížných životních situacích a podporovat realizaci smysluplných aktivit klientů. Klientovi je také důležité ukázat, že existuje několik možností, jak využívat volný čas, ukázat mu jiné hodnoty, řešení konfliktů, způsoby komunikace a poskytnout mu svobodnou volbu, zda tuto nabídku přijme či nikoli.

1.4 Cílová skupina NZDM

Cílovou skupinou nízkoprahových zařízení pro děti a mládež jsou ti, kteří: ²⁶

- a) zažívají nepříznivé sociální situace, jako jsou konfliktní společenské situace, náročné životní události a události, které omezují životní podmínky,
- b) jsou ve věkových skupinách od 6 do 12 let, od 13 do 18 let nebo od 19 do 26 let,
- c) žijí nebo se objevují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit sociálně nebo geograficky
- d) se nemohou nebo nechtějí zapojit se do běžných volnočasových aktivit, snaží se vyhnout standardním formám institucionalizované pomoci a péče, upřednostňují neproduktivní trávení volného času, velmi často tráví svůj volný čas mimo rodinu či jinou sociální skupinu, nepřicházejí do zařízení s jasnou zakázkou anebo ji nedokáží definovat, jejich životní styl je často dostává do konfliktů, které jsou ohrožující pro ně samotné i pro jejich okolí.²⁷

1.5 Princip nízkoprahovosti

Nízkoprahovost primárně spočívá v maximální přístupnosti a fyzické dostupnosti celé cílové skupině, pro kterou je zařízení určeno. Jedná se o správné zorganizování a uspořádání služby takovým způsobem, který zaručuje nejvíce možnou dostupnost. Pracovníci mají za úkol sledovat, posuzovat a následně odstraňovat všechny překážky,

²⁶ Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, str. 4. [online]. [cit. 2019-12-21]. Dostupné z: <https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>.

²⁷ Srov. Tamtéž, str. 4.

které by mohly bránit klientům navštěvovat sociální službu.²⁸

Snahou nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry. Tyto bariéry by bránily cílové skupině vyhledat konkrétní zařízení a plně využít nabídky služeb. Zařízení jsou vytvářena v prostředí, které je umístěné v blízkosti cílové skupiny. Všichni uživatelé služby mají možnost zůstat v anonymitě. Veškerá dokumentace, která obsahuje osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem klienta a zároveň má právo do dokumentace nahlížet. Uživatelé nízkoprahových zařízení pro děti a mládež nemají podmíněné jakékoli členství ani jinou formu registrace. Dále je na rozhodnutí klientů, zda budou do zařízení docházet pravidelně. Klienti mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby podle svého rozhodnutí. Uživatelé dále nejsou povinni se zapojovat do činností, které připraví pracovníci zařízení, ale mohou svůj volný čas prožít dle svého uvážení. Odlišné názory uživatele nejsou důvodem, aby mu byl omezen přístup do zařízení. Provozní doba nízkoprahových zařízení pro děti a mládež odpovídá potřebám klientů především v době, kdy mají děti a mládež možnost přijít do zařízení, především v odpoledních hodinách. Provozní doba má stabilní řád a nedochází k častým změnám. Službu může v provozní době využít kdokoli, kdo spadá svým věkem do cílové skupiny. Během služby nesmí nikdo svým chováním a jednáním omezovat a ohrožovat sám sebe, ani ostatní uživatele a pracovníky zařízení. Samozřejmostí je bezplatnost služby.²⁹

²⁸ Srov. JEDLIČKA, R. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. str. 478.

²⁹ Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* (NZDM), str. 5. [online]. [cit. 2019-12-23]. Dostupné z: <https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>.

2 KLIENTI NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

V této kapitole bych se chtěla zabývat charakteristikou klientů, kteří jsou cílovou skupinou pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Mezi problematické klienty bych zařadila ty, kteří zrovna prožívají období dospívání. Sociální pracovníci při práci s rizikovou mládeží čelí etickým dilematům, a proto si musíme na začátek ozřejmit určitou charakteristiku klientů těchto zařízení. Velmi známý je výraz adolescent, který se objevuje v psychologické literatuře. V pedagogické a sociologické literatuře se více využívá pojem mládež. Považuji fázi dospívání jako jednu z nejtěžších.

Dospívání je velice zdoluhavé a složité období, kdy dochází k přeměně osobnosti a osobních hodnot. Před jedincem tak stojí spousta složitých úkolů a je vystaven mnoha nepříznivým sociálním vlivům. Mladého jedince ovlivňuje několik faktorů a hrozí zde zvýšená tendence k sociálně patologickým jevům chování. Považuji za podstatné věnovat se rozvoji dospívání komplexně.³⁰

V druhé polovině této kapitoly bych se více zaměřila na specifika sociální práce v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Od sociálních pracovníků s touto cílovou skupinou se očekává, že budou pomáhat svým klientům překonávat nepříznivé životní situace, které vychází z nesouladu mezi očekáváním jejich sociálního prostředí a schopností klientů dané očekávání zvládat. Předpokladem je, že se služba bude svou činností vykonávat takovým způsobem, který bude přijatelný pro sociální prostředí i pro samotného klienta.

2.1 Charakteristika dětí a mládeže

Za dítě se dle Úmluvy o právech dítěte v České republice (dále ČR) se považuje osoba ve věku do 18 let. Mládež je definována ve věkovém rozmezí od 18 do 26 let věku. Zletilou neboli plnoletou osobou se pak stává člověk od dosažení 18 let věku. Tímto způsobem je rozdělená charakteristika dětí a mládeže podle právního řádu ČR. Myslím si, že většina lidí již jedince ve věku od 16 do 18 let za děti nepovažuje, ať už jejich rodiče, učitelé a další, neboť se tak nechovají ani necítí. Tato věková skupina je zohledňována i v zákonných normách, protože jsou jim stanovena některá

³⁰ Srov. MACEK, P. *Adolescence: psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. str. 11.

práva, ale i povinnosti. Nemají však plnou trestněprávní odpovědnost.³¹

Období mezi dětstvím a dospělostí je nazýváno jako obdobím hledání vlastní identity. Jedinci mají pocit, že jsou již dospělý a chtějí se vyprostit od závislosti na svých rodičích a zaujímat vlastní postoje a názory. Adolescence byla dříve chápána jako období vzdoru, ale já se přikláním spíše k formulaci období polemiky, protože ne vždy toto období musí znamenat vzpouru.³²

Problematický a konfliktní průběh dospívání zapříčiňují více osobností nebo situační faktory. Macek také zpochybňuje chápání dospívání jako období negace všech hodnot a hluboké ztráty důvěry v sám sebe. Macek se přiklání k pojetí přehodnocení a hledání, kdy dospívající postupně přetváří své pocity, hodnoty a názory.³³

Dále Macek ve své publikaci dělí adolescenci na tři období, která jsou nám velmi známá, a to na ranou, střední a pozdní. Raná adolescence je v rozmezí věku od 10, případně od 11 do 13 let věku. V tomto období dominují pubertální změny např. zvyšování zájmu o vrstevníky opačného pohlaví. Střední adolescence je od 14 do 16 let věku. Charakteristické pro toto období je, že dospívání se stává objektem zamyšlení a hodnocení. Dále typickým znakem je, že adolescenti se v tomto období snaží odlišit od svého okolí. Nejobvyklejší je změna stylu oblékání nebo zaměření na určitý hudební styl. Pozdní adolescence je od 17 do 21 let věku, která nejvíce směřuje k dospělosti. V tomto období je důležitý proces socializace, pocit, že někam patřím a podílím se na něčem a něco s druhými mohu sdílet.³⁴

Dle Matouška se mladý člověk může projevovat také tím, že je zvýšeně zranitelný. Tímto problémem může být dítě vybaveno již v době příchodu na svět. K sociálnímu selhání vede několik vrozených faktorů, například syndrom hyperaktivity, vrozená anomálie osobnosti, deficit rozumových schopností, neatraktivní zevnějšek a deficit komunikačních dovedností. Další situací zvýšené zranitelnosti, která může u dětí také nastat je odpadnutí ze standardní vzdělávací dráhy, případně u mladých lidí je to pak nezaměstnanost. Mezi náročné situace můžeme dále zařadit přechod od vzdělávání k zaměstnání. Mladý člověk může svým chováním ubližovat sám sobě, může

³¹ Srov. NÁRODNÍ INSTITUT DĚTÍ A MLÁDEŽE MŠMT. *MLÁDEŽ České republiky: Informační publikace o dětech a mládeži v České republice*. [online]. [cit. 2020-01-14]. Dostupné z: <<http://userfiles.nidm.cz/file/oddeleni-propagace/mladez-cr-web.pdf> >

³² Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie I. Dětsví a dospívání*. str. 42.

³³ Srov. MACEK, P. *Adolescence: Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. str. 19-20.

³⁴ Srov. Tamtéž. str. 35-36.

se provinovat proti jiným lidem nebo může docházet k provinění proti společenským zájmům.³⁵

Chtěla bych se také zmínit o tom, že na období dospívání má také vliv pohlaví jedinců. U dívek můžeme považovat začátek kolem 16. roku a u chlapců až kolem 17. roku života. Vývojové rozdíly mezi pohlavími se vyrovnávají až u samotného konce adolescence. Nelze přesně stanovit horní věkovou hranici dospívání, protože ji ovlivňuje velké množství skutečností. Mezi ty nepodstatnější vlivy patří společenské a kulturní zvyklosti. V rozvojových zemích je dospělost od dosažení požadovaného věku, kdy je jedinec prostřednictvím rituálů a pravidel přijat mezi dospělé.³⁶

V rozvinutých evropských a amerických zemích se za posledních 100 let zrychlil nástup dospívání. Tento úkaz se nazývá sekulární akcelerace. Znamená to, že první známky dospívání se dnes objevují v nižším věku než dříve. Je ale důležité podotknout, že jiné známky, svědčící spíše pro dokončení dospívání, se naopak objevují ve věku pozdějším. Je však otázkou, zda sekulární akcelerace přinesla také urychlený nástup duševního vývoje. To však není úplně jasné. Existují dvě stanoviska, která jsou v rozporu. První stanovisko tvrdí, že sekulární akcelerace je spojena s opožděním psychického vývoje. Druhé stanovisko tvrdí, že akcelerace je v obou oblastech rovnocenná. Ovšem většina empirických nálezů se přiklání spíše k druhému názoru. Sekulární akcelerace tedy zapříčinila rychlejší začátek tělesného i duševního dospívání. Můžeme tedy tvrdit, že v současné době se zkracuje doba dětství a oddaluje nástup plné dospělosti.³⁷ Mladistvý člověk je věkově vyspělý, proto není považován za dítě, ale naopak není ani považován za dospělého jedince. Slovo mladistvý je zajímavé, na rozdíl od slova dítě, a proto je používán k popisu jednotlivce v určité fázi jeho životního cyklu a sociální kategorie, která je ekvivalentem dětství.³⁸

Mezi hlavní charakteristiky období mezi dětstvím a dospělostí patří:³⁹

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

³⁵ Srov. MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. str. 268-269.

³⁶ Srov. BINARTOVÁ, I. *Období adolescence*. In *Přehled vývojové psychologie*. str. 111.

³⁷ Srov. LANGMEIER, J. A KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, str. 144-146.

³⁸ Srov. JAMES, A., JAMES A., *Key Concepts in Childhood Studies*, str. 140.

³⁹ Srov. MACEK, P. *Adolescence*. str. 35.

Základní schopnosti, které rozvíjí člověka: ⁴⁰

- zástupné učení,
- symbolizace,
- anticipace,
- sebereflexe a seberegulace.

„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.“⁴¹

Mezi další znaky období dospívání můžeme zařadit stabilizaci tělesného vývoje, dosažení vrcholu intelektuálního potenciálu, flexibilitu uvažování, utváření strategií chování ve vztahu k výkonu i vlastní sociální pozici, zlepšení sebeovládání, kognitivní komplexnost, abstraktní myšlení, schopnost přijímání odpovědnosti, proměnu sebepojetí a sebehodnocení a potřeba emočních prožitků. Jedinci v tomto věku si obvykle nejsou schopni zajistit základní potřeby sami, a není to do 18 let ani žádoucí. V uspokojování biologických a základních potřeb bývají stále vázáni na své rodiče. Mezi základní potřeby můžeme zařadit potřebu bezpečí, sociální interakce, které odpovídají jejich věku, potřeba korekce sociálního chování, potřebu sociálních vzorů a identifikace se sociální skupinou, potřebu podpory a pomoci při zvládání školních nároků, potřeba prostoru pro vlastní iniciativu, potřebu akceptace a respektu své osobnosti, potřeba vlastního sebeurčení a seberozvoje, potřeba vlastní identity a potřeba samostatnosti.⁴²

Velmi podstatnou potřebou v tomto období je potřeba socializace. Vyvíjí se sociální vazby, které rozvíjí po stránce kvalitativní, tak i po stránce kvantitativní. Mladí lidé se nejčastěji pohybují ve společenských skupinách a mají touhu být členy různorodých sociálních skupin. Adolescence je obdobím extravertze. Jedinci mají potřebu partnerství a citové sounáležitosti, protože již nejsou tolik vázáni na své rodiče. Typické pro tuto skupinu je sklon ke sdružování a potřeba navozováním erotických vztahů s druhým pohlavím. Podstatným úkolem v tomto období je volba povolání, která spadá do věku 18 let. Tato situace může přispět ke střetům mezi dospívajícím a rodičem, protože rodiče mají velmi často jinou představu než jejich děti. Na chlapce bývá v těchto situacích

⁴⁰ Srov. MACEK, P. *Adolescence*. str. 35.

⁴¹ PTÁČEK, R., KUŽELOVÁ, H. *Vývojová psychologie pro sociální práci*. str. 48.

⁴² Srov. Tamtéž, str. 50.

vyvíjen větší tlak než na dívky, protože chlapci mohou být chápáni jako pokračovatelé rodinné tradice.⁴³

Vytváření si hodnotové orientace u těchto jedinců je bezesporu spojeno s morálním vývojem. V životě mohou nastat různé změny, protože vývoj nemusí být zcela kontinuální a vytváření hodnot v adolescenci je předurčující pro život v dospělosti.⁴⁴ Jedním z faktorů, který může bránit získání komplexního pohledu na populaci ohrožené mládeže, je skutečnost, že pojmy ohrožená mládež a dospívání jsou používány poněkud zaměnitelně. Ohrožená věková skupina je od 13 do 18 let. Takové parametry jsou pochopitelné, když si uvědomíme, že v tomto období dochází k vývoji a dospívání.⁴⁵

Hodnoty dětí a mládeže jsou utvářeny na základě sociálních podmínek a prostředí ve kterém žijí, např.:⁴⁶

- rodinná příslušnost,
- sociální původ,
- životní styl,
- zájmy vrstevníků a vrstevní identifikace.⁴⁷

Na základě psychoanalýzy Erikson rozpracoval epigenetický model vývoje, podle kterého probíhá ontogenetický vývoj celkově v osmi fázích neboli etapách. Během vývoje se v každé etapě vytvářejí nové jevy, které se v předchozích nevyskytovaly. Pátou fází ontogenetického vývoje je adolescence. Úkolem této fáze je utváření si vlastního já (osobní identity).⁴⁸

Dospívání je období konfliktu mezi potřebou integrace sebe samého neboli ego identity a potřebou vyrovnat se s nejasnými požadavky společnosti. Adolescent by měl být schopen najít a přijmout svoje vlastní místo a hodnotu jako člen společnosti.⁴⁹

Dospívající lidé procházejí procesem, kdy se snaží určit, co je dobré. Jelikož tato otázka dosud zůstává nejasná, je pro ně mnohem těžší mít o sobě kladné smýšlení, když se nemohou opřít o žádné správné měřítko. Dospívající často ve snaze najít si své vlastní hodnoty odmítají za každou cenu pravidla a zásady autorit. Velmi často dochází

⁴³ Srov. BINARTOVÁ, I. *Období adolescence*. In *Přehled vývojové psychologie*. str. 116.

⁴⁴ Srov. MACEK, P. *Adolescence*. str. 27

⁴⁵ Srov. CAPUZZI, D., GROSS, D. R., *Youth at Risk: A Prevention Resource for Counselors, Teachers, and Parents*, str. 8.

⁴⁶ Srov. CAKIRPALOGLU, P. *Psychologie hodnot*. str. 37.

⁴⁷ Srov. Tamtéž, str. 37.

⁴⁸ Srov. MACEK, P. *Adolescence*. str. 35-36.

⁴⁹ Srov. Tamtéž, str. 19.

k případům, že jejich sebeúcta je nakonec ovlivněna hodnocením ze strany jiných lidí, protože je označují za nemorální např. škola, policie a rodiče.⁵⁰

Dospívání pro mladého člověka je velmi složité období, protože často naráží na rozpory mezi očekáváním vlastním a tím, co od něj očekává okolí. Dospívající mají často problém s tím, co od nich jejich okolí očekává, ale stejně potřebují někoho, nebo něco, co jim pomůže zformulovat jejich pohled na svět a ujasnit své názory. Velký vliv na mladého jedince má prostředí, ve kterém žije, kamarádi, spolužáci a rodina.⁵¹

2.2 Riziková mládež

V této kapitole bych se chtěla více věnovat termínu „riziková mládež“, protože tento pojem je velmi úzce spjat s prací v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Termínem „riziková mládež“ se myslí dospívající, u kterých je vyšší pravděpodobnost výskytu sociálně patologického chování. Označení této skupiny v sobě nese dva významy, kdy první odkazuje na ohrožení vývoje mladého jedince a současně poukazuje na nebezpečí, které tito dospívající mohou znamenat pro společnost.⁵²

Termín „riziková“ pochází z anglického sousloví „at risk“. Pro lepší vysvětlení termínu jsou vhodná synonyma, jako ohrožený případně nebezpečný. V literatuře bývalo pod tímto slovním spojením vnímáno i zneužívání nebo i zvýšené riziko nemoci. Postupem času se došlo k tomu, že pojem riziková mládež je vnímán spíše ze sociálního hlediska, ve spojení s problematikou sociální adaptace. Rizikovost můžeme chápat jako větší náchylnost k poškození nebo ohrožení psychosociálního vývoje jedince oproti obvyklé populaci.⁵³

Příčina problematiky rizikové mládeže se také nalézá i ve společnosti, protože naše společnost je nazývána jako „riziková společnost“. Společnost, kterou považujeme za rizikovou charakterizujeme jako společnost, kde se vyskytuje absence autorit, závislost na vlastní volbu, silný vliv masmédií na chování mládeže, nadprodukce zboží a silná nadprodukce informací.⁵⁴ Rizikovou mládež můžeme také definovat tímto způsobem: *„tedy mládež, u níž je vyšší riziko sociálního selhání. Je to jedna z cílových skupin*

⁵⁰ Srov. WARD, P. *Jak se připravovat na práci s mládeží*. str. 62.

⁵¹ Srov. BARTLETT, H. *The common base of social work practice*. Silver Spring, MD: National association of Social Workers, str. 98.

⁵² Srov. LABÁTH, V. a kol. *Riziková mládež: Možnosti potenciálních zmien*. str. 41.

⁵³ Srov. Tamtéž, str. 11.

⁵⁴ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. str. 348.

sekundární prevence“.⁵⁵ Lze definovat pět konkrétních kategorií, které odrážejí některé z hlavních problémových oblastí ohrožené mládeže, jsou to například předčasné ukončení školní docházky, užívání návykových látek, rizikové sexuální chování, delikvence a násilí mládeže a sebevražda mládeže.⁵⁶

V posledních dvou staletích se na vzniku fenoménu rizikové mládeže podílejí různé společenské změny, například: ⁵⁷

- dnešní rodiny jsou velmi často málo stabilní a značné množství rodin tvoří pouze jeden rodič, čemuž předcházela rozvod, který pro děti představuje velmi stresové období,
- podstatným faktorem, který má velmi silný vliv je dědičnost, neboť genetické vlohy snižují, nebo zvyšují odolnost vůči vlivům prostředí, které působení na jedince,
- také slábne vliv systémů sociální kontroly, které tradičně ovlivňovaly části života, které jsou dnes pokládány za soukromé, jako je vliv církve, vliv starší rodiny a vliv sousedů,
- v dnešní době rodiče tráví většinu svého času v zaměstnání a na výchovu dětí jim nezbyvá čas, proto pak děti tráví čas s vrstevníky, bez dozoru rodičů,
- městský život dává mladým lidem lepší příležitosti k rizikovému chování, protože mají mnohem lepší možnosti dostat se k návykovým látkám,
- dalším rizikovým faktorem může být rodina, která selhává ve své funkci, protože dětem umožňuje rizikové chování,
- narušení morálky a nedostatečného sebehodnocení jedinců, protože je velmi často narušená osobnost jedince,
- dalším důležitým faktorem je také vliv médií, především televizní pořady, které spojují zábavu zároveň s násilím,
- dále bychom neměli zapomenout na školu, který by pak také měla brát v potaz jak postoje mládeže, tak jejich rodičů.⁵⁸

Mladí lidé mohou být buď zvýšeně zranitelní, nebo svým chováním mohou naopak

⁵⁵ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. str. 175.

⁵⁶ Srov. MCWHIRTER, J. et al., *At Risk Youth*. str. 147.

⁵⁷ Srov. MATOUŠEK, O., KODÝMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. str. 267.

⁵⁸ Srov. MATOUŠEK, O., MATOUŠKOVÁ A., *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. str. 20.

ubližovat sami sobě, ať už se jedná o poškozování tělesného, ale i duševního zdraví. V některých případech se může jednat i o to, že se proviňuje proti ostatním lidem a společnosti. Ohled se musí také brát na vrozené faktory a genetiku jedinců, kteří inklinují k sociálnímu selhání, jako jsou např. hyperaktivita, ztráta rozumových a komunikačních dovedností, případně i neatraktivní vzhled. Selhávání rodiny a rodinného zázemí je nejvíce pravděpodobné v rodinách, které jsou neúplné, protože zde chybí jeden z rodičů. Eventuálně rodiny, kde jsou rodiče nezletilí, rozvedení nebo je-li rodič závislý na návykových látkách. V rodinách může docházet také k ekonomickému selhávání rodiny a na základě toho nemá rodina vyhovující bydlení, špatné hygienické návyky či nedostatečná výživa dětí, která také dítě silně ohrožuje. Mezi problémy můžeme také zahrnout vypadnutí ze standardního vzdělávacího systému nebo nezaměstnanost. V dnešní době nemůžeme opomenout ohrožující rizika a závislosti na návykových látkách, zejména jde-li o tvrdé drogy.⁵⁹

2.3 Specifikace práce s klienty NZDM

V této kapitole bych se chtěla zabývat specifiky práce s klienty nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Nejdříve bych se věnovala sociální práci obecně a následně konkrétně s cílovou skupinou v NZDM.

O sociální práci bychom mohli říci, že napomáhá v oblasti sociálního fungování. Bartlettová, která je s tímto pojmem spojována, označuje sociální interakce mezi lidmi a požadavky prostředí, které jsou na ně kladeny. Považuje za nutné rozlišovat dimenzi schopnosti vyřešení problémů a dimenzi sociálního kontextu.⁶⁰

Sociální práce je považována za společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti. Cílem sociální práce je odkrývání, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů, jako jsou např. chudoba, zanedbávání výchovy dětí, nezaměstnanost, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže atd. Sociální práce se opírá o rámec společenské solidarity, ale i o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pracují s různými cílovými skupinami. Sociální práce je rozdělena na pomoc jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám, tak aby dosáhli nebo se

⁵⁹ Srov. MATOUŠEK, O, KODYMOVÁ, P, KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. str. 268–270.

⁶⁰ Srov. ŠIŠLÁKOVÁ, M. In *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. str. 117.

navrátili k způsobilosti k sociálnímu začlenění. Dále se snaží pomoci vytvářet příznivé společenské podmínky, tak aby sociální práce byla hlavním přístupem při poskytování sociální pomoci.⁶¹ Klienti se musí především cítit dostatečně bezpečně, aby mohli komunikovat s profesionály, což vede k problémům důvěrnosti k rodičům či jiným osobám se kterými dítě žije. Sociální pracovníci se jim snaží poskytnout informace tak, aby zvýšili jejich dovednosti a ty následně mohou podpořit psychické, emoční, kognitivní, sociální a duchovní zdraví.⁶²

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“⁶³

V České republice jsou orgány sociálně právní ochrany dětí, kteří jsou určeni pro pomoc rizikové mládeži a zaměřují se na děti a mládež, o které se nemá kdo postarat, nebo o děti, jejichž rodiče zanedbávají a opomíjí své rodičovské povinnosti. Důležitou součástí orgánu sociálně právní ochrany dětí je také kurátor pro mládež, který monitoruje život dětí a mladých lidí. Další sociální službou je také probační a mediační služba, která podporuje odklon mladých lidí od trestního stíhání a napomáhá hledat případné možnosti alternativních trestů.⁶⁴

Zákon č. 108/2006 Sb. nám definuje několik sociálních služeb. Mezi ty, které se zaměřují na děti a mládež můžeme považovat:⁶⁵

- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež;
- Azylové domy;
- Centra denních služeb;
- Služby následné péče;
- Denní stacionáře;

⁶¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. str. 200–201.

⁶² Srov. WALKER, S., *Effective Social Work with Children, Young People and Families: Putting Systems Theory Into Practice*, str. 82.

⁶³ Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách. § 109.

⁶⁴ Srov. MATOUŠEK, O, KODYMOVÁ, P, KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. str. 267-268.

⁶⁵ Zákon č. 108/2006 Sb. zákon o sociálních službách.

- Domy na půl cesty;
- Sociální rehabilitace;
- Telefonická krizová pomoc;
- Kontaktní centra;
- Osobní asistence;
- Průvodcovské a předčitatelské služby;
- Sociálně terapeutické dílny;
- Odborné sociální poradenství.

Za sociální služby, které se zaměřují konkrétně na rizikovou mládež, se dá zařadit pouze Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, protože velmi často pracují s mladými lidmi ve věku od 15 do 20 let.

Na základě vlastní zkušenosti mohu říci, že cílem práce v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež je vypracování individuálního plánu s každým klientem. Aby pracovník došel ke stanovení individuálního plánu musí s klientem udělat několik intervencí, které mu pomohou nasměrovat, jak individuální plán vytvoří. Druhy intervencí, kteří sociální pracovníci využívají jsou popsány v Pojmosloví NZDM z roku 2008.

Jako základ můžeme považovat kontaktní práci. Tato metoda je založena na tom, že se snaží vytvářet prostor a vhodné situace, takovým způsobem, aby došlo k vytvoření individuálního plánu. V zařízeních je kladen důraz na vytvoření si vzájemné důvěry mezi klientem a pracovníkem, na základě právě kontaktní práce. Jedná se o snahu hledání a upevňování hranic komunikace s uživatelem. Sociální pracovník učí klienta využívat existující nabídky, která mu je k dispozici a vyjádřit své potřeby. Kontaktní práce je rozhovor v přirozeném prostředí uživatele, tato forma je nejběžnější (na klubu, na ulici nebo v konzultační místnosti). Dalším druhem intervence práce s klienty je situační intervence, která nastává v prostoru zařízení v okamžiku, pokud se jedná o situaci s výchovným obsahem a pracovník vstoupí do interakce. Cílem je přinášet podněty, reflektovat situaci a vytvářet či zvýraznit výchovný efekt situace. Pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež mohou klientům poskytnout také informační servis či poradenství. Tyto intervence probíhají nejčastěji formou rozhovoru, převážně v samostatné místnosti. Informační servis může být doplněn také písemnou formou, a to prostřednictvím vytištěných údajů, či poskytnutí letáků. V souvislosti na tyto služby mohou pracovníci navrhnout klientovi i případný doprovod nebo zajistit kontakt

s institucemi. Se souhlasem klientů mohou pracovníci zařízení uskutečňovat také práci s blízkými osobami.⁶⁶

Pokud pracovník dlouhodobě plánuje individuální práci, tak se jedná o případovou práci. Jedná se o interakci, kdy pracovník společně s uživatelem vydefinují zakázku uživatele a na základě zakázky vytvoří individuální plán a podmínky jeho splnění, aby dosáhli stanoveného cíle. Pracovník vede dokumentaci, o které je uživatel obeznámen, a pravidelně individuální plán reviduje a reflektuje závěry, zda jsou cíle plněny, či nikoliv. U případové práce je vždy stanoven začátek a konec individuálního plánu. V nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je ve velké míře využívána práce se skupinou. Je to cílená aktivita, která je poskytována skupině klientů a cílem této aktivity je rozvoj psychosociálních dovedností uživatelů. Velmi populární aktivitou v zařízeních jsou volnočasové aktivity, které jsou velmi různorodé. Jedná se o běžné aktivity, jako je poslech hudby, hraní her, pouštění filmu atd. Do volnočasových aktivit lze zařadit také akce, které si vymysleli samotní uživatelé např.: sportovní turnaj, hudební vystoupení, divadelní vystoupení a setkání s promítáním fotografií. Dále se může jednat o výjezdní akce, různé výlety či dílny. Dalšími výkony jsou významné preventivní, výchovné a pedagogické programy, které slouží k osobnímu rozvoji uživatelů a jsou vytvářeny dle specifických potřeb cílové skupiny. Programy se mohou týkat například oblastí užívání drog, alkoholu, komunikace, vztahy, kouření, sexuálního chování atd. Programy jsou velmi často zahrnuty do dlouhodobých projektů, které obsahují předávání specifických znalostí a nácvik určitých dovedností, či chování. Dále považuji za nutné uvést intervenci doučování školní či mimoškolní látky. Samotné doučování může probíhat krátkodobě (pomoc klientům se splněním domácího úkolu či referátu) a také dlouhodobě (pravidelná pomoc s přípravou na hodiny). Na základě individuálního doučování může pracovník navázat bližší vztah s uživatelem, získat o něm více informací a dosáhnout pak výrazně lepších výsledků v další práci s ním.⁶⁷

Z vlastní zkušenosti mohu potvrdit, že doučování je v současné době nezbytností. Děti, kteří navštěvují druhý stupeň základní školy mají velmi často problémy se samotným čtením, vyjmenovanými slovy a základy cizího jazyka (např. počítání do deseti

⁶⁶ Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, *Pojmoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* (NZDM), str. 5-6. [online]. [cit. 2019-12-23]. Dostupné z: <https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>.

⁶⁷ Srov. Tamtéž, str. 6-7.

v anglickém jazyce). Velká skupina klientů také neumí klasické ručičkové hodiny, znají pouze digitální a další věci, které jsou dle mého názoru v dnešní době samozřejmostí. Proto považuji doučování v nízkoprahových zařízeních za velmi podstatné, protože uživatelé mají podporu a vědí, že se mají kam obrátit, pokud mají problémy i v těchto záležitostech.

3 ETIKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI

V této kapitole se budu zabývat etikou v sociální práci. Nejdříve se budu věnovat etice, jako vědní disciplíně, kdy obecně můžeme říci, že etika se zabývá lidským jednáním, zda je správné nebo ne.

Nejprve bych chtěla upřesnit pojmy morálka a etika. Morálka totiž hodnotí lidské jednání a chování z hlediska dobra a zla, a to tím způsobem, že dochází k porovnání se svědomím člověka, ale etika je věda, která se zabývá správným způsobem života. Etika vychází z racionálních přístupů a snaží se objevit společné základy, na kterých morálka stojí. Můžeme tedy říci, že etika je teorií morálky, nebo také filozofickou disciplínou, která morálku zkoumá.⁶⁸

Je jasné, že etika stojí v základu pomáhajících profesí. Etika, jako věda teoreticky zkoumá principy a hodnoty, které ovlivňují naše jednání i jednání ostatních jedinců. Každý z nás se může svobodně rozhodovat mezi několika možnostmi jednání. Sociální práce je povolání, které je velmi úzce spjaté s etikou, především v komunikaci a jednáním s klientem. U sociálních pracovníků je velký předpoklad, že bude ke svým klientům empatický a bude se jim snažit pomoci v nepříznivých životních podmínkách. V další kapitole se zaměřuji na etický kodex sociálních pracovníků, protože je nedílnou součástí jejich profese.

V současné době platí, že u lidského bytí se předpokládá odpovědnost ve všech rovinách, a to k sobě samému, k okolnímu světu a zejména pak k ostatním lidem. Všechny tyto roviny se dotýkají pomáhajících profesí, a to jsou nejrůznější profese, které se zabývají prací s lidmi v zdravotnických, výchovně-vzdělávacích nebo sociálních oblastí. U lidí, které vykonávají tyto profese, se očekává, že jsou vybavení zcela spontánním prosociálním počínáním, které respektuje prospěch ostatních, obsahuje ochotu pomoci druhému, empatické chování, prosazování pozitivních společenských cílů, schopnost sdílet problémy druhých atd.⁶⁹

Sociální pracovník by měl svou práci vykonávat svědomitě, řádně a vždy jednat ve prospěch zájmů klienta. Důležitým a neopomenutelným úkolem sociálního pracovníka je, aby rozeznal principy a hodnoty a dovedl s nimi patřičně pracovat. Při své práci se

⁶⁸ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. str. 21-22.

⁶⁹ Srov. Tamtéž, str. 9.

sociální pracovník může setkat s průnikem systémů hodnot, tedy hodnot osobních, společenských, legislativních a profesních. V závěru této kapitoly se budu věnovat všeobecně etickým dilematům a jakým způsobem je můžeme dělit. Dilema vzniká v případě, kdy se člověk dostane do situace, že se musí rozhodnout minimálně mezi dvěma možnostmi a ví, že ani jedna z možností není správná.

3.1 Etika

V naší společnosti slova, jako etika nebo etické se dle mého názoru používají poměrně často aniž by lidé vlastně přemýšleli, jaký je přesný význam těchto slov. V našem podvědomí máme utkvěno, že se jedná o označení toho, co je správné a dobré. Sociální pracovníci se ve své profesi každý den dostávají do kontaktu s lidmi a ti od nich očekávají, že se k nim budou chovat s úctou, pochopením a empatií. Považuji za základ kvalitní spolupráce s klienty takový, který je založený na etickém přístupu.

Původ pojmu etika pochází z řeckého „ethos“, který v překladu znamená „zvyk, mrav, obyčej“. Jednoduše můžeme říci, že etika se zabývá obvyklým a správným jednáním v lidské společnosti. Předmětem etiky je morálka. Morálka posuzuje lidské chování z hlediska dobra a zla, v souvislosti s lidským svědomím.⁷⁰ Dále můžeme říci, že etika je filozofickou disciplínou a jejím předmětem jsou také hodnotící soudy, které se týkají odlišování dobrého a zlého konání. Jako součást tradiční filozofie se snaží poskytnout pravidla a normy lidského chování a jednání.⁷¹

Etika představuje určité principy, podle kterých se formují všeobecně platné normy, které určují správnost jednání. Etika vychází z předpokladu, že je člověk vybaven svědomím, svobodnou vůlí a odpovědností. V každém morálním soudu je zřejmý sociální aspekt, protože vždy dochází k posouzení vlastních potřeb, nároků a zájmů ve vztahu k ostatním jedincům.⁷²

Myslím si, že mohu tvrdit, že převážně v sociální sféře je etické chování nezbytnou podmínkou. Je důležité pro navázání vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, protože tento vztah musí být založený na důvěře a respektu. Samozřejmě, že etika není důležitá jen pro sociální práci, ale i pro více oblastí života, jak uvádí Thompson. Etika se

⁷⁰ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. str. 21-22.

⁷¹ Srov. BRUGGER, W. *Filosofický slovník*. str. 11

⁷² Srov. JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. str. 74.

zabývá mravním rozhodnutím a různými způsoby, kterými lidé své rozhodnutí obhajují a zkoumá, co je správné a co nikoliv.⁷³

Etiku můžeme dělit na:

- **Deskriptivní** – cílem je popsat mravní rozhodnutí a hodnoty, které zastává konkrétní společnost. Nezkouší se zjistit, co je a není správné, ani hodnotit a zjišťovat. Úkolem deskriptivní etiky je popis dané skutečnosti a uznávaných hodnotových systémů.⁷⁴
- **Normativní** – zkoumá normy, ze kterých lidé vycházejí, při mravním rozhodování. Určuje, jaké jsou normy chování a jakým způsobem se lidé na jejich základě odlišují, co je správné a co ne. Dále zkoumá otázky povinností a hodnot, co by měl člověk dělat, a které mravní rozhodnutí vyjadřuje, co vytváří dobrý život.⁷⁵
- **Metaetika** – jejím úkolem je diskuze o jazyce, kterým o morálce mluvíme a jak tento jazyk vysvětlujeme. Snaží se o přesné určení toho, co si lidé myslí.⁷⁶
- **Aplikovaná** – tato etika se zabývá konkrétními problémy, které se vybízejí ke zjišťování mravních rozhodnutí a hodnot z pohledu teorií etiky. Příkladem této etiky je lékařská etika, etika života a smrti, etika životního prostředí a právní etika.⁷⁷

3.1.1 Vztah morálky a etiky

Vysvětlit, jaký je vztah mezi etikou a morálkou považuji jako nutnost, a proto bych se jí v této podkapitole chtěla věnovat. Etiku můžeme definovat, jako filozofickou disciplínu, která se snaží přijít na to, podle čeho zjistíme, zda je naše jednání mravně hodnotné či nikoliv. Dále také, zda je naše jednání v souladu s mravními pravidly nebo jim naopak odporuje. Pokud celá společnost chce žít mravně, tak potřebujeme pravidla a zákony, abychom jsme se vyvarovali různým nesrovnalostem a střetům. Tím pádem morálku můžeme definovat jako soustavu pravidel lidského jednání a etiku jako disciplínu, která ta pravidla zkoumá. Každý z nás má v sobě nastavený určitý morální program, kterým se

⁷³ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. str. 11.

⁷⁴ Srov. NEDELNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. In Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků. str. 377.

⁷⁵ Srov. Tamtéž, str. 377.

⁷⁶ Srov. Tamtéž, str. 378.

⁷⁷ Srov. Tamtéž, str. 378.

můžeme svobodně řídit a ten se projevuje prostřednictvím svědomí. Tento jev je označován jako přirozený mravní zákon. Na člověka dále vedle tohoto zákona má vliv společnost, výchova, jeho zvyky, lidské zákony a lidské vztahy. Všechny tyto aspekty vycházejí z vlastních zkušeností a jsou ovlivněné individuálním prožíváním a na základě toho můžeme definovat to nejobecnější morální pravidlo: „*Co nechceš, aby ti činil jiný, nečiň ty jemu.*“⁷⁸

Bláha se ve své publikaci zmiňuje o podrobnějším zaměření na zkoumání mravnosti, které podle něj v sobě obsahuje tři podstatné složky:⁷⁹

- **Svědomí** – mravní síla se předávána z generace na generaci na základě výchovy. Svědomí nás určitým způsobem svazuje s mravní podstatou lidského rodu, ale také se současnými pravidly společnosti.
- **Čin** – podmínkou je, aby se mravní jednání naplnilo, musí se stát skutkem, protože nestačí pouze dobrý úmysl.
- **Vyšší řád** – mravní lidské jednání je podřízeno duchovnímu řádu a to pravdě, lásce a spravedlnosti. Vyšší řád zajišťuje nesmrtelnost národa.⁸⁰

Holmes (1984) uvádí tři specifické důvody, které vedou k morálnímu chování na základě motivace. První důvod je založen na uvědomění si v každého jedince, protože pouze on je zodpovědný za utváření vlastního bytí. Druhým motivem morálního jednání jsou společensky stanovené závazky, které zajišťují soudržnost. Posledním důvodem k morálnímu chování je samotná víra v Boha, protože určuje význam a smysl lidské existence.⁸¹ Morální a etické hodnoty se vyvíjejí spíše v naší vlastní psychice, než aby byly získány prostřednictvím vzdělávání. Svědomí je větší zdroj pro morální a etické poznání než jakýkoli druh podnětu, který bychom mohli získat od ostatních.⁸²

⁷⁸ PŘÍKASKÝ, J. V. *Učebnice základů etiky*. str. 7-13.

⁷⁹ Srov. BLÁHA, I. A. *Etika jako věda: úvod do dějin a teorie mravnosti*. str. 81-85.

⁸⁰ Srov. Tamtéž, str. 81-85.

⁸¹ Srov. BECKETT, CH. MAYNARD, A. *Values & Ethics in Social Work: an introduction*. str. 8.

⁸² Srov. THAYER, L. *Communication: Ethical and Moral Issues*, str. 343.

3.2 Etický kodex

Etické normy a hodnoty jsou nejčastěji formulovány v etických kodexech. Jsou v nich uváděny poslání a cíle organizací. Jedním z hlavních požadavků výkonu práce sociálního pracovníka je, že musí být velmi dobře seznámen s obsahem etického kodexu. Obecně je dle mého názoru problematika etických kodexů ve společnosti brána na lehkou váhu, i když v životě každého z nás hraje důležitou roli, primárně etický kodex lékařství, který se dotýká většiny lidí ve společnosti.

3.2.1 Etický kodex sociálních pracovníků v České republice

V roce 1995 vznikl v České republice první Etický kodex sociálních pracovníků, který zpracovala Společnost sociálních pracovníků, což je česká společnost založená v roce 1990 dobrovolně sdružující sociální pracovníky a jiné odborné pracovníky působící v sociálních službách. Tento etický kodex, který je platný od 1.1.1995, má primárně představovat záměr poskytnout sociálním pracovnícům a pracovníkům rámcovou, etickou, morální a profesní oporu. Od 1.1. 1995, kdy byl tento dokument schválen prošel jen několika drobnými úpravami.⁸³

Z vlastní zkušeností mohu říci, že etický kodex obsahuje určité návody, jakým způsobem bychom měli jednat, ale v reálném životě se setkáváme s mnohem více komplikovanějšími situacemi. V sociální práci existuje mnoho cílových skupin, se kterými lze pracovat a veškeré situace, které pracovníci zažívají nelze uvést v jednom etickém kodexu, proto většina organizací má vlastní dokumenty. Úlehla ve své učebnici základních postupů práce s lidmi upozorňuje, že etický kodex sociálních pracovníků České republiky je vhodný k prvotnímu seznámení se. V této učebnici jsou shrnuté základní pravidla etiky v sociální práci, ale primárně jsou zde zjednodušené individuální jednání každého pracovníka, který je ovlivněný svým životem, životními zkušenostmi, výchovou, hodnotami a morálkou. Následně však upozorňuje na to, že není možné etiku práce vymezit pouze kodexem, protože etické kodexy jsou užitečné k prvotnímu seznámení s danou profesí a k prvotnímu nahlédnutí do problematiky etického hodnocení práce. Etický kodex je sice užitečný, ale dle Úlehly zjednodušující model. Do profesionální práce se

⁸³ Srov. JANEBOVÁ, R. Úvod. In: BANDIT, R. et al. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. str. 7–9.

promítá pracovníkův přístup k životu a samotná osobnost sociálního pracovníka, a to etický kodex nedokáže obsáhnout.⁸⁴

Matoušek ve své publikaci uvádí, že pravidla uvedená v kodexech by měla fixovat žádoucí způsob profesionálního chování a jednání každého sociálního pracovníka.⁸⁵ Dále pak například Haškovcová a Pavlicová připomínají, že je nutné, abychom vnímali etický kodex jako ideál, nikoliv jako „bezduché pravidlo“, které je možné autoritou vynutit.⁸⁶ Na co bych chtěla upozornit je fakt, že i když v organizaci existuje etický kodex, tak to ještě neznamená, že je etika organizace v pořádku. Etické kodexy byly dle Fischera a Milfaita vytvořeny jako nástroj, které poskytují jednotlivcům návod, kteří sami mohou stavět na velmi rozdílných normativních základech. Přitom zároveň společně sdílejí identitu člena stejné profese, například právě sociálního pracovníka, kdy jim Etický kodex vytváří zázemí pro adekvátní morální hodnocení svého jednání. Díky tomu poskytují etické kodexy především ideové vedení k odpovídajícímu způsobu naplňování profesního poslání. Poskytují pomoc při určování si profesních cílů, ale i konkrétní pravidla profesionálního jednání. Etické kodexy nám říkají, jak mohou být práva klientů, ale i pracovníků, realizována a chráněna.⁸⁷ Etických kodexů je celá řada, stejně jako různých odborností.

Sociální práce zaujímá mezi pomáhajícími profesemi velmi významnou pozici. Etické kodexy obsahují základní hodnoty profese. Vytvářeny jsou především proto, že slouží jako průvodce etické praxe v sociální práci. Etické kodexy považuje Nečasová, jako kritéria pro hodnocení etičnosti aktuální praxe. Primárně, jako podklad pro posouzení etičnosti sociální práce a rozhodnutí případných stížností na neetičnost praxe. Dále etický kodex zabezpečuje svým členům vedení a inspiraci, chrání před zneužitím péče, zdůrazňují status profese v komunitě a širší společnosti, pomáhají udržovat identitu profese a zároveň slouží jako regulace v oblasti profesního chování svých členů. Opět je zde třeba zmínit, že v žádném případě se nejedná o detailního průvodce, který jasně říká, jak se má pracovník zachovat, ale spíše o nabídku obecných principů lidského jednání.⁸⁸

⁸⁴ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. str. 114-115.

⁸⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. str. 43.

⁸⁶ Srov. HAŠKOVCOVÁ, H. PAVLICOVÁ, J. *Ošetrovatelství: ideály a realita v ambulantní péči*. str. 100.

⁸⁷ Srov. FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. str. 105.

⁸⁸ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. str. 65-

Jak už bylo několikrát zmíněno, pokud organizace má vlastní etický kodex, tak to v žádném případě neznamená, že je v organizaci dodržován. Problém, který může nastat s etickým kodexem je i v případě, že ho sociální pracovníci budou respektovat dle vlastního uvážení. Tato situace se může samozřejmě dostat do konfliktu s organizačními pravidly, která by sociální pracovníci měli dodržovat.

3.2.2 Funkce etického kodexu

Formulování etického kodexu pro pomáhající profese, včetně sociální práce, má několik důležitých významů, které jsou podstatné pro samotný výkon činnosti, ochranu klientů, ale i samotných sociálních pracovníků. Proto jsou stanoveny určité funkce, které musí Etický kodex splňovat. Chtěla bych zde zmínit, dle mého názoru ty nejdůležitější funkce Etického kodexu sociální pracovníků: ⁸⁹

- Etický kodex by měl být takovým „průvodcem“ etické praxe pro profesionální sociální pracovníky, což je především důležité pro začínající pracovníky v sociálních službách,
- Etický kodex pomáhá při řešení etických dilemat,
- Etický kodex pomáhá zajistit ochranu klientů, ale i ostatních členů společnosti,
- Etický kodex plní významnou úlohu v profesní identitě sociální práce, a to na různých úrovních, např. akademické, politické, komunitní, společenské,
- Etický kodex můžeme také chápat, jako důležitou zárukou kvality sociální služby, kterou se zabývají Standardy kvality sociálních služeb,
- Etický kodex stanovuje pravidla a normy toho, jaké chování sociálního pracovníka je možné posuzovat jako eticky přijatelné a jaké nikoliv,
- Etický kodex dále slouží, jako podklad pro hodnocení aktuální praxe a případných stížností,
- Etický kodex napomáhá upřesňovat výkon profese sociální práce,
- Etický kodex upozorňuje na morální nebezpečí konfliktů, vlastních hodnot a hodnot profesních, či konflikt veřejného zájmu.⁹⁰

Etický kodex je vystaven také kritice, kde je velmi často vytýkáno, že není pravidelně

⁸⁹ Srov. MATELNÉ, A. et al. *Etika sociální práce*. str. 58-70.

⁹⁰ Srov. Tamtéž, str. 58-70.

aktualizovaný a nebere ohled na současnou situace prostředí, ve kterém sociální pracovník koná své povolání. Dalším kritickým bodem kodexu je pokrytí široké škály možných situací, které může sociální pracovník zažít a z toho vyplývá, že zhoršuje jednoduché užití v konkrétních situacích. Za velký problém je považována uplatitelnost etického kodexu pouze u individuální práce s klienty. Pokud se jedná o problém, který musí řešit více odborníků, tak se každý řídí, dle své profesní etiky a tím pádem význam etického kodexu jde do ústraní. Další výtkou etického kodexu je, že nelze v něm zajistit nezbytné předpoklady sociálního pracovníka, jako je empatie, kvalitní sebereflexe a zdravé sebevědomí.⁹¹

Sýkorová považuje za jednu z největších chyb etického kodexu to, že opomíjí ekonomickou stránku sociálních služeb. Etický kodex nezmiňuje ani závislost na daňovém systému státu, který zajišťuje velkou část financí pro fungování sociálních služeb. Velká část poskytovaných služeb jistě několikrát pocítila finanční závislost na státu, protože bez ní nemůže konat svou práci. Sociální služby mají následně nedostatek potřebných prostředků pro fungování a zajištění kvalitní služby. Je všeobecně známo, že platové ohodnocení v této oblasti není příliš vysoké a může nastat situace, kdy pracovníci nemají dostatečnou motivaci k vykonávání této profese. Kodex všeobecně předpokládá, že všichni občané vyznávají stejné morální přesvědčení a hodnoty.⁹²

3.3 Uplatnění etiky v sociální práci

V této podkapitole se pokusím rozebrat význam etiky pro sociální práci a pro samotného sociálního pracovníka a jakým způsobem využít etiku při jednání s klienty.

Každý lidský jedinec se projevuje jako sociální bytost, protože jsme schopni na základě komunikace a spolupráce s dalšími lidmi uplatňovat svou svobodu. Všechny hodnoty, které upevňují lidství vznikají v mezilidské sociální interakci. Člověk si jako individuální bytost nevystačí. Prostřednictvím spolupráce s ostatními lidmi následně vzniká kulturní život stejně tak jako ekologické zabezpečení existence. Člověk je schopný žít jen jako součást sociální interakce.⁹³

Sociální práce je specifická primárně tím, že je založená na kontaktu sociálního

⁹¹ Srov. SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*. str. 78.

⁹² Srov. Tamtéž, str. 78-79.

⁹³ Srov. ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika: Úvod a principy*. str. 185-186.

pracovníka s klienty, kteří se nacházejí v obtížné situaci a nevědí, jakým způsobem ji mají vyřešit. Sociální pracovník se ve svém povolání musí pohybovat v rámci morálních norem a zákonem předepsaných předpisů. Dle Culleyho a Bonda není určení toho, co je etické lehká záležitost, protože vše se odvíjí od konkrétní situace a jakou roli má sociální pracovník a zda je schopen ochotně potýkat se s etickými otázkami. Podle postojů klientů se dá velmi dobře identifikovat, zda je chování sociálního pracovníka etické a jestli se na chování bude moci stavět další spolupráce. Od sociálních pracovníků klienti očekávají profesionální přístup, který je založený na poskytování poradenství a pomoci, která je založená na uctivosti, důvěryhodnosti a odpovědnosti.⁹⁴

V sociální práci hraje velice výraznou roli etika a osobní hodnoty, které tvoří základ vztahu mezi pracovníkem a klientem. U pomáhajících profesí je důležité si uvědomit způsob, jakým chceme klientům pomáhat a zda tím budeme následně zasahovat do jejich života. Odborná pomoc klientům je velmi úzce spojena s obtížnou náročností na prožívání či rozhodování. Profesionální sociální pracovník svou práci s klientem zakládá na několika faktorech, jako jsou například: citlivost a opora v kvalitních znalostech, dovednost a ohleduplnost.⁹⁵

Dle Fischera můžeme etiku v sociální práci chápat jako: ⁹⁶

- a) Teoretickou disciplínu, která dává sociálnímu pracovníkovi možnosti kriticky hodnotit dilemata a problémy své práce.
- b) Soubor norem, hodnot a postupů, které jsou přijatelné pro profesi sociálního pracovníka a dává pracovníku možnost, aby příslušné hodnoty a principy rozlišil a dokázal s nimi zacházet v náležitém kontextu, protože to považuje autor za smysl sociální etiky.⁹⁷

V evropských zemích se s etikou v sociální práci v literatuře setkáváme velmi často, ale v naší zemi méně. Situaci se ovšem v posledních letech zlepšila a etika v sociální práci se naopak zabývá více než tomu bylo dříve. Dle Matouška je tomu z toho důvodu, že si více všímáme morálních selhání sociálních pracovníků. U nich totiž etika pomáhá hlavně při rozhodování pomocí etických teorií. Etické teorie jsou nápomocné sociálním

⁹⁴ Srov. CULLEY, S. BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. str. 15-16.

⁹⁵ Srov. DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, str. 471.

⁹⁶ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. str. 22.

⁹⁷ Srov. Tamtéž, str. 22.

pracovníkům, při rozhodování v neshodných situacích. Teorie vznikaly ze zkušeností z praxe a dlouholetých průzkumů.⁹⁸

Jako jeden z příkladů etických teorií mohu uvést teorii přirozeného zákona, která tvrdí, že mravní zákon je zcela přirozeně udělen, protože pochází přímo od Boha a v rámci něj neexistují žádné výjimky. Pokud člověk jedná dle své přirozenosti a v souladu s božími zákony, bude ztělesněním morálky. Proto pokud se sociální pracovník ocitne v rozporných situacích, měl by je vyřešit s pomocí božího zákona.⁹⁹

Matoušek sestavil klasifikaci sociálních pracovníků v praxi, kterou již předním zavedla Banksová v letech 1995 a 1998 a to na:¹⁰⁰

- a) Angažovaného sociálního pracovníka, který klade důraz na morální hodnoty. Své klienty chápe a uznává a bere je jako sobě rovné lidské bytosti. Sociálního pracovníka se vnímají více jako jejich přitele.
- b) Radikálního sociálního pracovníka, kterému jde primárně o uplatnění zákonů do praxe. I tento typ pracovníka však při své práci klade důraz na morální hodnoty.
- c) Byrokratického sociálního pracovníka, který je charakteristický tím, že vytváří zdánlivý pocit v péči o klienta. Dokáže s klientem manipulovat a ve většině případů necítí žádnou vinu.
- d) Profesionálního pracovníka, jenž se řídí striktně etickým kodexem a je značně vzdělaný. Jako prvotní uznává vždy klienta a jeho práva, bere ho rovnocenně a ke každému klientovi přistupuje individuálně.¹⁰¹

Z vyhodnocení této typologie sociálních pracovníků můžeme tvrdit, že Matoušek dává ve většině případů u každého typu pracovníka poměrně velký důraz na morální hodnoty a etická pravidla.

Nejzákladnější etický principy v sociální práci dle Žilové:¹⁰²

- **Úcta:** na základě této vlastnosti je sociální pracovník spravedlivý a ke svým klientům rovný, protože mezi nimi nedělá rozdíly. Prostřednictvím úcty projevuje sociální pracovník svou zdvořilost, a proto je úcta brána za morální

⁹⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. str. 23.

⁹⁹ Srov. SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*. str. 70.

¹⁰⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. str. 46.

¹⁰¹ Srov. Tamtéž, str. 46.

¹⁰² Srov. MÁTEL, A. SCHAVEL, M. MÜHLPACHR, P. *Aplikovaná etika v sociální práci*. str. 86-88.

hodnotu.

- **Zdvořilost:** vědomé jednání a vystupování, který vyjadřuje respekt a úctu ke druhým a je charakteristické přizpůsobení se pravidlům.
- **Dobročinnost:** klade důraz na blahodárnost a dobročinnost, která musí být ve prospěch klienta.
- **Diskrétnost:** zachovávat důvěrné informace v mlčenlivosti.
- **Náklonnost:** osobní vlastnost sociálního pracovníka, díky které projevuje klientovi svou spolehlivost.
- **Ohleduplnost:** morální kvalita, která vyjadřuje soustředěnost k potřebám klienta.
- **Autonomie:** uznává svobodné rozhodování. Klient je brán, jako soběstačný, nezávislý a samostatný jedinec.
- **Slušnost:** smýšlení sociálního pracovníka, takovým způsobem, že je schopný na úkor svých věcí přinášet osobní oběti, či sebezapření se.
- **Takt:** míra zdvořilosti. U tohoto principu sociální pracovník musí vycítit, co si ke každému jednotlivci může dovolit, protože každého se stejná věc dotkne v jinou chvíli.
- **Odpovědnost:** princip, který se zajímá o vztahy mezi člověkem a celou společností. Může obsahovat i určité přistupování sociálního pracovníka k výkonu profese.¹⁰³

Jako další dělení principů sociální práce bych zde chtěla uvést rozdělení dle Nečasové, která uvádí čtyři principy:¹⁰⁴

1. Sebeurčení, čestnost, důstojnost a nezávislost klientova rozhodování, protože klient se může rozhodovat podle své vůle a není v závislém postavení,
2. principem je podpora dobra a dobrého života, kdy sociální pracovník je povinen respektovat klientovu vidinu o dobrém životě,
3. principem je rovnost zamýšlená jako ovládnutí nedostatků, kdy výsledkem je služba dostupná pro všechny klienty,
4. posledním principem je podílná spravedlnost, např.: problematika starobních

¹⁰³ Srov. MÁTEL, A. SCHAVEL, M. MÜHLPACHR, P. *Aplikovaná etika v sociální práci*. str. 86-88.

¹⁰⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. str. 56-58.

důchodů a rovná přístupnost sociálních nebo humanitárních služeb.¹⁰⁵

Sociální práce zahrnuje jak etické, právní, technické či ideologické stránky, které jsou vzájemně propojeny a mají vliv na rozhodování při tomto povolání. Etické principy a hodnoty, které sociální pracovník vyznává, budou vždy určovat formu, jakým způsobem bude vykládat zákony či nařízení.¹⁰⁶ Aby rozhodnutí sociálního pracovníka mohlo být považováno za morální, musí splňovat příznačné obecné rysy, jako jsou:¹⁰⁷

- kvalita života lidí, snaha jim pomoci ke spokojenému životu a uspokojovat jejich potřeby,
- jednání, protože pokud se člověk rozhodne, že bude jednat určitým způsobem, měl by se zároveň snažit o to, aby se právě toto jednání zrealizovalo,
- univerzálnost, ve smyslu obdobného přístupu a postupu ke klientům, kteří jsou ve shodné životní situaci,
- oprávněnost, která náleží k obecným morálním principům a daného morálního systému.¹⁰⁸

Rozhodnutí sociálního pracovníka by neměly být v rozporu s potřebami lidí a na to by měl pracovník brát vždy ohledy. Své rozhodnutí musí vždy směřovat, tak aby se uskutečnilo jeho naplnění a vždy musí dokázat své rozhodnutí zdůvodnit. Pracovníci by si měli ujasnit svá stanoviska a názory, kterých se i v budoucnu budou držet, aby nedocházelo k nějakému upřednostňování. Pracovníkova stanoviska by neměla být v rozporu se základními lidskými právy, uznávanými normami a obecně platnými hodnotami. Sociální pracovník ve výkonu svého povolání by se měl řídit podle určitých hodnot, jako jsou např.:¹⁰⁹

- jedinečnost osobnosti každého jedince,
- poskytnout prostor pro vyjádření pocitů, ať už pozitivních či negativních a snaha klienta podpořit a povzbudit,
- snaha o vcítění se a pochopení pocitů klienta, být empatický,
- brát zřetel na silné a slabé stránky klienta a zachovávat lidskou důstojnost a lidské hodnoty,

¹⁰⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. str. 56-58.

¹⁰⁶ Srov. Tamtéž, str. 6.

¹⁰⁷ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. str. 83.

¹⁰⁸ Srov. Tamtéž, str. 83.

¹⁰⁹ Srov. Tamtéž, str. 83-84.

- zhodnocení celkového chování klienta, nikoliv pouze osobnost,
- uznání práv klienta na svobodné rozhodování,
- zachování diskrétnosti.¹¹⁰

Pro lepší pochopení posledního bodu bych chtěla doplnit, že sociální pracovníci podléhají dalším předpisům a povinnostem, které omezují etickou hodnotu, jako je například ohlašovací povinnost.

Pokud se jedná o postavení ve vztahu sociální pracovník a klient, tak sociální pracovník je v mocnější pozici oproti klientovi a klient v postavení závislém. Tento problém poukazuje na mnoho etických otázek a etických konfliktů.¹¹¹

Profesní etiku lze chápat, jak tvrdí Clark jako „*specifický normativní soubor závazků, na jejichž základě je možno definovat průběh posuzovaných událostí jako etický nebo neetický*“.¹¹²

3.4 Etická dilemata

V následující podkapitole se budu věnovat vymezení etických dilemat, se kterými se pracovníci v pomáhajících profesích setkávají velmi často, a to v souvislosti s Etickým kodexem Společnosti sociálních pracovníků České republiky. Při samotném řešení dilematických situací není možné najít jasně stanový postup, který nám řekne, jakým způsobem dilema vyřešit, protože každý člověk má jinak vnitřně nastavené hodnoty a tím pádem i jiné možné řešení. Pracovník je především ovlivněn zkušenostmi, vědomostmi a schopnostmi. Každý pracovník má ke klientům jiný přístup a ten se také odvíjí ze situace ve které se sociální pracovník nachází. Může být ovlivněn osobními či zdravotními problémy, momentální životní situací atd.

Sociální pracovníci se během své profese velmi často dostávají do situací, že se musejí rozhodnout minimálně mezi dvěma možnými řešeními. Přesněji řečeno, tyto obtížné situace označujeme jako dilemata a jednotná definice není jasně definována. „*Sociální pracovníci nebo pracovník se mohou ocitnout v nezáviděníhodné situaci, když mají dělat rozhodnutí v dilematických situacích své profesní činnosti.*“¹¹³

¹¹⁰ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. str. 84.

¹¹¹ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, str. 13.

¹¹² CLARK, C. L. *Social work ethic: Politics, Principles and Practice*, str. 126.

¹¹³ MÁTEL, A. et al. *Aplikovaná etika v sociální práci*. str. 110.

Nyní bych chtěla představit několik možných definic, které se nacházejí v odborných publikacích. Dilema můžeme chápat jako nutnou volbu, někdy samozřejmě velmi obtížnou, mezi dvěma možnostmi, které se navzájem naprosto vylučují.¹¹⁴ Další možnou definici dilemat popsal Rejman, jako: „*nutnost volby mezi dvěma stejně nepříjemnými nebo navzájem se vylučujícími možnostmi*“.¹¹⁵ Například Banksová uvádí, že etická dilemata vznikají v případě, když sociální pracovník musí odolávat obtížnému rozhodnutí mezi dvěma nebo více možnostmi jednání.¹¹⁶ Na závěr bych chtěla zmínit definici, která vyjadřuje dilema jako: „*volbu mezi dvěma stejně přijatelnými možnostmi*.“¹¹⁷ Z těchto definic můžeme vyvodit, že dilema je bod, na kterém se sociální pracovník nachází a před sebou má rozcestí a musí se rozhodnout po které z cest se vydá.

U této problematiky existuje několik možností, jak dilema můžeme dělit. Velmi známé dělení je možnost dělení dle Matouška, který definuje tyto dilemata: formalizace nebo deformalizace, profesionalizace nebo deprofesionalizace, pomoc nebo sociální kontrola, normativnost nebo nenormativnost, polyvalence nebo specializace, sociální práce jako věda nebo umění.¹¹⁸ Jedna z respondentek během výzkumné sondy přímo uvedla název svého dilema, jako sociální pomoc a sociální kontrola.

Dále bych zde uvedla rozdělení, které uvádějí Jinek a Křišťan, kteří dilemata rozdělují na: každodenní, formalizovaná, vývojová a existenciální.¹¹⁹ Jako další například Nedělníková formuluje dilemata do čtyř základních kategorií:¹²⁰

- 1) rozhodování mezi několika rozporupnými cíli,
- 2) dilemata pomáhajícího vztahu,
- 3) dilemata volby způsobu řešení,
- 4) dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit pracovníka.¹²¹

Další z odborníků ve své publikaci rozděluje dilemata na zjevná a latentní, všední

¹¹⁴ Srov. KLIMEŠ, L. *Slovník cizích slov*. str. 112.

¹¹⁵ REJMAN, L. *Slovník cizích slov*. str. 75.

¹¹⁶ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. str. 13-14.

¹¹⁷ HARTL, P. HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. str. 114.

¹¹⁸ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. str. 182-192.

¹¹⁹ Srov. JINEK, J. & KŘIŠŤAN, A. *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*. str. 125-132.

¹²⁰ Srov. JANOUŠKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: Sborník studijních textů*. str. 40-41.

¹²¹ Srov. Tamtéž, str. 40-41.

a strategická.¹²²

Ve spojitosti s etickými dilematy se objevuje i pojem etické problémy. Na první pohled se zdá, že jsou tyto pojmy shodné, ale ve skutečnosti tomu tak není. Tyto dva pojmy rozlišuje Banksová, která popisuje, že etické problémy vznikají ve chvíli, kdy je předurčené, jakým směrem má sociální pracovník jít, ale on sám se s touto volbou neidentifikuje. Rozdíl mezi dilematem a problémem vzniká v tom případě, kdy je sociální pracovník postaven před několik špatných možností a neví, která z nich je ta nejpříjemnější.¹²³

3.4.1 Vznik etických dilemat

V této podkapitole bych se chtěla v malé míře věnovat možnostem vzniku etických dilemat. Etická dilemata vznikají převážně na základě čtyř fází.¹²⁴

- 1) Sociální pracovníci se setkávají s různorodými pracovními podmínkami. Jedná se o časové možnosti pracovníka a velké množství klientů.
- 2) V této fázi přichází na řadu střet dvou odlišných očekávání. Sociální pracovníci vědí, co všechno mají dělat pro své klienty a co klienti vyžadují, ale přitom se zaměřují jen na to, co je nejdůležitější.
- 3) Sociální pracovníci se dostávají do situace, kdy začínají přicházet různé konflikty a začínají si uvědomovat morální povahu dané dilematické situace.
- 4) Poslední fází vzniku dilematu je, že sociální pracovníci se zabývají dilematy, které vnímají jako jejich osobní odpovědnost. Všechny tyto čtyři fáze na sebe postupně navazují.¹²⁵

¹²² Srov. MUSIL, L. "Ráda bych Vám pomohla, ale-": dilemata práce s klienty v organizacích. str. 38-40.

¹²³ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. str. 16.

¹²⁴ Srov. MUSIL, L. NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. str. 88-89.

¹²⁵ Srov. Tamtéž, str. 88-89.

3.4.2 Možnosti řešení etických dilemat

V souvislosti s etickými dilematy je důležité zmínit také možná řešení. Pro většinu sociálních pracovníků vyjádřit konečné rozhodnutí v dilematických situacích není lehkým úkolem. Může se zdát, že některá dilemata jsou naprosto identická a případné řešení jsou u těchto dilemat shodné. Toto tvrzení není ovšem pravda. U etických dilemat nemůžeme mluvit o žádné podobnosti, protože každý případ je jedinečný a neopakovatelný. Dilemata se vyskytují v různých prostředích a týkají se rozdílných bytostí. Z těchto důvodů nemůže existovat žádné univerzální pravidlo. „*Klíč leží zejména v samotné osobě sociálního pracovníka nebo pracovnice, v jejich osobnosti, zkušenostech, zručnosti a vědomostech.*“¹²⁶ Dilemata se nemusí vyřešit v okamžiku jeho vzniku, protože lidé mají často tendence se nepříjemným věcem vyhýbat. Konečný výsledek přichází ve chvíli, kdy se řešení již nedá odkládat a pracovníci mají snahu o nalezení přijatelného vysvětlení.¹²⁷

Existuje systematický postup, který navrhl americký profesor sociální práce a specialista na etiku Reamer. Tento postup může být návodem pro sociální pracovníky při zvládnutí etických dilemat. Slovenský profesor Mátel souhlasí se systematickým přístupem a ve své publikace se pokouší tento postup přístupu vysvětlit. Zásadní v prvním kroku je přesná identifikace dilematu, společně s hodnotami sociální práce, které se objevily v konfliktu a veškeré povinnosti. Druhý krok je založený na identifikaci jednotlivců, skupin nebo organizací, zkrátka všech, kterých se bude etické rozřešení zřejmě dotýkat. Ve třetím kroku by mělo docházet k předběžné identifikaci veškerých uskutečněných směrů konání a následků všech účastníků. Zároveň se nesmí opomenout na potencionální rizika a přínosy pro každého z účastníků. Čtvrtý krok obsahuje pečlivé prozkoumání všech výhod a nevýhod každé z variant řešení. Musí se brát ohled také na etický kodex i platnou legislativu, praktické teorie, etické teorie, principy a směrnice, principy sociální práce, osobní hodnoty, např.: náboženské vyznání, kultura, etické hodnoty a politické ideje. V pátém kroku se dle postupu mají konat rozhovory a konzultace se všemi zaměstnanci organizace, supervizory, odborníky na etiku a právními zástupci. Předposlední krok je určený k zajištění potřebné dokumentace kompletního procesu rozhodování a vyhotovení rozhodnutí dilematu. V samotném

¹²⁶ MÁTEL, A. et al. *Aplikovaná etika v sociální práci*, str. 113.

¹²⁷ Srov. MUSIL, L. "Ráda bych Vám pomohla, ale-": dilemata práce s klienty v organizacích. str. 36.

závěru systematického přístupu řešení možných dilemat musí proběhnout veškeré monitorování, zhodnocování, posouzení a zdokumentování rozhodnutí.¹²⁸

Dle mého názoru systematický postup při řešení dilemat má pochopitelné a logicky uspořádané kroky. Nejdříve by si každý sociální pracovník měl samotné dilema uvědomit a následně ho dokázat identifikovat a až pak se začít věnovat konkrétním fázím systematického postupu. V rozhovorech, které jsem vedla s pracovníky nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, tak všichni splnili první bod postupu, protože dokázali konkrétně mluvit o svém dilematu. Všichni věděli, jakých konkrétních klientů se dilema týká a tím pádem splnili druhou fázi systematického postupu. Odborník Mátel však dodává, že uvedený systematický postup není stoprocentním klíčem řešení na vše, protože jak zmiňuji výše, každá situace je jedinečná a neopakovatelná. Současně může systematický postup po jeho poznání a praktické aplikaci sloužit jako důležitá pomoc v kritické situaci, které jsou svou povahou dilematické.¹²⁹

¹²⁸ Srov. MÁTEL, A. et al. *Aplikovaná etika v sociální práci*, str. 114-117.

¹²⁹ Srov. Tamtéž, str. 118.

4 ETICKÁ DILEMATA PRACOVNÍKŮ V NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

V této kapitole se budu věnovat konkrétním etickým dilematům, která jsem zjistila během rozhovorů se sociálními pracovníky, kteří pracují v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Realizovaná výzkumná sonda probíhala v prosinci 2019 a v lednu 2020. Zjištěné dilemata jsem získala na základě výzkumné sondy. Zvolila jsem metodu dotazování a techniku polostrukturovaného rozhovoru.

Výzkumnou sondu jsem prováděla v zařízeních, které se nacházejí v Jihočeském kraji. Celkem jsem provedla šest rozhovorů, z toho byly pět žen a jeden muž. Dilemata, které pracovníci uváděli se často opakovaly, jen konkrétní příklady možných dilemat se lišily. Z propracování rozhovorů vzniklo celkem deset druhů dilemat. Tento jev je ovlivněn různou klientelou nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, protože některé jsou specifické tím, že mají pouze romskou klientelu. Naopak jsem rozhovory s pracovníky dělala také v zařízeních, kde ani jeden není romského původu a věk uživatelů se nejčastěji pohybuje od 9 do 15 let. Tyto skutečnosti mají také vliv na možné etické dilema, se kterými se sociální pracovníci během praxe setkávají. V následujících podkapitolách se budu každému dilematu věnovat, jakým způsobem jej respondenti definovali, jaký konkrétní příklad uvedli a jakým způsobem se dilema snažili vyřešit.

S respondenty byl veden polostrukturovaný rozhovor v jednotlivých zařízeních. Respondenti byli obeznámeni o nahrávání a následném písemném zpracování našeho rozhovoru. Všichni byli s tímto postupem seznámeni a souhlasili s ním. Přepis všech rozhovorů s jednotlivými pracovníky uvádím v příloze v závěru mé diplomové práce.¹³⁰ Schůzky s jednotlivými pracovníky byly vždy předem domluvené, především proto, aby nenarušovaly chod zařízení. Časové rozpětí rozhovorů s pracovníky se pohybovalo od 25 do 40 minut. Seznam otázek nebyl pracovníkům předem znám, seznámila jsem je s nimi až na samotném začátku rozhovoru. Tím pádem by nemělo tedy docházet k eventuálnímu zkreslení získaných dat. Všichni respondenti byli ubezpečeni o tom, že bude zajištěna anonymita všech získaných dat a se zveřejněním dat pro účel mé diplomové práce všichni tázaní respondenti souhlasili.

¹³⁰ Příloha II. Přepis rozhovorů s respondenty. str. 88-99.

Realizovaná sonda o zjištění možných dilemat u sociálních pracovníků v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež tvořila pět základních okruhů otázek.¹³¹

4.1 Hranice oznamovací povinnosti

Mezi nejčastěji uváděné etické dilema respondentů bylo právě dilema, které se týká oznamovací povinnosti. Respondenti si velmi často nevěděli rady, kdy nastává ta správná chvíle oznamovací povinnosti. Jako ukázkou toto dilematu jsem si vybrala příklad, který uvedla respondentka č. 5. Jednalo se o situaci, kdy se sociální pracovnice dozvěděla, že jedna z jejích klientek dostala a následně také odeslala intimní fotky přes sociální sítě cizímu muži. *„Jedná se o případ, který jsme s kolegy řešili minulý týden. Jednalo se o situaci, kdy jedna z uživatelky služby (dívka A), přišla za jednou z našich kolegyní a svěřila se s tím, že se svojí kamarádkou (dívkou B), která je také uživatelkou služby, si založily účet na seznamce Badoo a na Instagramu. První dívce je 10 a druhé 11 let. Tím pádem si ani jedna tyto účty zatím nesmějí založit. Na těchto sociálních sítích si obě začaly psát s několika muži a jeden té druhé uživatele (dívce B), která se s tímto problémem nesvěřila, poslal intimní fotku a vyžadoval ji od ní také. Dívka B chtěla pomoci od dívky A, aby ji vyfotila a ta jí vyhověla. Muži fotku poslaly. A teď co s tím? Jakým způsobem se máme zachovat? Jedná se o situaci, kterou máme ohlásit?„*

U oznamovací povinnosti může docházet k tomu, že je narušena důvěra mezi klientem a sociálním pracovníkem. Od sociálních pracovníků se očekává zachování mlčenlivosti o poskytnutých informacích. Pro klienta nemusí být vůbec jednoduché svěřovat se o svém životě cizímu člověku. Dochází k navázání důvěrného osobního vztahu k sociálnímu pracovníkovi, který je vázán mlčenlivostí. Neohlášená informace, která je již za hranicí zákona dělá ze sociálního pracovníka spolupachatele.¹³²

V rámci oznamovací povinnosti se u respondentů objevovalo dilema, které je spojeno s anonymitou klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Jedná se o jeden z principů, dle kterého se tyto zařízení řídí. Například respondentka č. 6 uvedla: *„Otázku anonymity versus nezletilí klienti si myslím, že je dilematem, které řeší velká většina pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti mládež. Jakým způsobem máme, jako*

¹³¹ Příloha I. Okruhy otázek rozhovorů se sociálními pracovníky, str. 87.

¹³² Srov. KUTNOHORSKÁ, J. CICHÁ, M. GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, str. 58.

pracovníci rozpoznat, co je pro samotného klienta to nejlepší? Máme klienta vyslechnout a pak nic neudělat, nebo do situace zasáhnout a danou věc oznámit, protože se jedná o nezletilého klienta.“

Dále respondentka č. 6. uvedla „*Se svou klientkou jsem řešila domácí násilí ze strany nového přítele její matky, který s nimi sdílel společnou domácnost. Klientka si od začátku s přítelem matky nerozuměla a postupem času jí prý začal bít. Řešila jsem dilema, pokud se situace bude znovu opakovat, zda ji nahlásit policii a začít ji nějak řešit. Mám jen informace od naší klienty a z těch musím také vycházet. Jednalo se o dívku, které bylo 11 let a víme o ní, že si ráda věci vymýšlí a často i lže, protože zařízení navštěvuje již čtvrtým rokem. Následující den jsem si ji vzala do konzultační místnosti, abych s ní celou věc znovu probrala a ptala jsem se jí, jestli má celou situaci hlásit na OSPOD, případně na policii. Musela jsem samozřejmě klientce vysvětlit, co je to OSPOD a jakou funkci by v tomto případě měl. Klientka s tímto postupem ale nesouhlasila. Hned říkala, jak je doma situace v pohodě a nic se u nich neděje. Nevěděla jsem tedy, čemu mám věřit. Rozhodla jsem se na základě vlastního přesvědčení a situaci jsem konzultovala s OSPODem.“* Pracovnice uznává, že tento způsob není zcela etický, ale protože se jednalo o nezletilou klientku, tak jednala v její prospěch.

4.2 Pomoc versus kontrola

U sociální práce jsou pojmy jako je pomoc a kontrola značně protichůdné. Jedna část sociálních pracovníků za svůj cíl považuje pomáhat a druhá naopak si klade za cíl sociální kontrolu.¹³³ Pojetí pomoci dle Matouška je, že pomoc představuje určitý akt, při kterém jednotlivec nebo skupina dávají něco jinému jednotlivci nebo skupině a ten tuto pomoc využije k řešení svého problému.¹³⁴ Dále Matoušek kontrolu definuje, jako: „*soubor formálních i neformálních postupů, kterými společnost vyvíjí na jedince tlak, aby se choval v souladu s normami. Cílem je zajištění řádu a stability.*“¹³⁵ Dle Laana se sociální pracovníci musí s tímto dilematem smířit, protože v této profesi je nutné vykonávat jak pomoc, tak i kontrolu. Vliv na pracovníkovo rozhodování, zda se přiklonit k pomoci či kontrole mají tlaky z vnějšku. V případě, že se pracovník ztotožňuje s požadavky

¹³³ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. str. 20.

¹³⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. str. 150.

¹³⁵ Tamtéž, str. 209.

společnosti, tak se začíná přiklánět na stranu kontroly. Laan považuje za jasně dané, že k sociální práci patří, jak pomoc i kontrola, protože obojí je součástí této profese.¹³⁶ Já osobně se s názory od Úlehly ztotožňuji, protože všechno, co pracovník v rámci své profese provede patří buď to do pomoci nebo kontroly.¹³⁷

Jako příklad tohoto dilematu jsem si vybrala od respondentky č. 4., která své dilema přesně nazvala sociální pomoc a sociální kontrola. „*Velmi často mám problém právě se sociální kontrolou a pomocí. Když jsem začala pracovat v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, tak jsem měla snahu u některých z klientů o to, aby pokračovali ve vzdělání či si dokončili aspoň základní vzdělání, i když oni o to sami nestáli. Nebyla to pro mě vůbec lehká a pochopitelná situace, hlavně v případech, kdy jsem věděla, že klient je nadaný a ve škole se mu daří. Bylo mi jasné, že je nezmění a přišlo mi to i líto. Přemýšlela jsem, proč nechtějí mít lepší život a jak mám udělat to, abych je přesvědčila?*“ Během rozhovoru tatáž respondentka uvedla ještě další příklad sociální kontroly a pomoci. „*Snažila jsem se přesvědčit klienta, aby nepracoval na černo a nechal se alespoň evidovat na ÚP, i když on sám nechtěl.*“

4.3 Zasáhnout versus nezasáhnout v konkrétní situaci

Sociální pracovníci si často nemohou být jistí, jestli jejich reakce přichází v pravou chvíli, nebo reagují pouze na „falešný poplach“ a jejich zásah může napáchat více škody než užitku. Musíme si uvědomit, že pracovníci se snaží předcházet situacím, aby jejich zásah nepřišel až příliš pozdě. Pracovník nad každým případem musí přemýšlet a zvažovat, jakým způsobem se má zachovat, aby nedocházelo ani k jedné z chyb.

Pro sociální pracovníky je velmi důležité umět správně posoudit situaci, ve které se klient zrovna nachází. Sociální pracovník musí všechna svá jednání umět zdůvodnit, i varianty mezi kterými se rozhodoval umět obhájit, a to buď předem nebo po vyřešení klientovi situace.¹³⁸

V tomto případě uvádím dilema, se kterým se setkal respondent č. 3. „*Velké dilema pro mě bylo řešení šikany u mého klienta. Šikana se odehrávala ve škole, ze strany jednoho ze spolužáků. Našemu uživateli je 9 let a chodí do 4. třídy. Jeho spolužák se mu*

¹³⁶ Srov. LAAN, G. *Otázky legitimity sociální práce: (pomoc není zboží)*. str. 58.

¹³⁷ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. str. 20.

¹³⁸ Srov. LAAN, G. *Otázky legitimity sociální práce: (pomoc není zboží)*. str. 60.

často vysmívá a ponižuje ho před ostatními spolužáky ve třídě. V první řadě jsem postupoval tak, že jsem chtěl vědět od uživatele veškeré informace. Jak dlouho tato situace trvá, co všechno mu spolužák dělá, jestli to dělá i před ostatními spolužáky, ví o tom třídní učitelka a jakým způsobem to řeší. S naším uživatelem jsem si promluvit a nyní jsem nevěděl, co mám dělat. Mám kontaktovat rodiče klienta, nebo přímo školní zařízení? Pro mě tato situace nebyla vůbec lehká a nevěděl jsem, jak s ní naložit.“

4.4 Zajistit materiální pomoc klientovi či nikoli

Materiální pomoc můžeme chápat jako dávkovou neboli hospodářskou a nemateriální jako poradenskou či výchovnou pomoc. Dilema v tomto případě tkví v tom, zda má pracovník poskytnout finanční částku (dávky), nebo zda mu má metodicky vysvětlit, jakým způsobem má s financemi hospodařit. S tímto dilematem je možná další situace a to taková, zda by se materiální pomoc měla poskytovat společně s nemateriální pomocí, nebo odděleně. Pracovníci se v tomto případě dopouštějí dvou chyb:

- psychologizace – velké zaměření na nemateriální pomoc,
- ekonomizace – velké zaměření na materiální.¹³⁹

Pokud nastane situace, kdy má klient velmi nízké příjmy a nemůže zvládat existenční podmínky, tak sociální pracovník nejdříve klientovi poskytne materiální pomoc a postupem času naváže na nemateriální pomoc. V případě, že klient získává příjmy, které jsou dostačující k zajištění existenčních podmínek, tak v tomto případě sociální pracovník poskytne nemateriální pomoc, kdy vysvětlí klientovi, jakým způsobem má s financemi hospodařit a posléze se přejde i na pomoc materiální.¹⁴⁰

Tuto možnost dilematu uvedla respondentka č. 1, která uvádí příklad: *„Několik z dětí, které navštěvují naše nízkoprahové zařízení pro děti a mládež dojíždějí do okolních vesnic a velmi často se stává, že nemají peníze na autobus, aby se dostaly domů. Tak a jak se v takové situaci zachovat? Mam dítěti půjčit peníze nebo ne? Děti, kterých se tento problém týká se neustále opakují.“*

Dále pracovnice uvádí další možnosti materiální pomoci vůči klientovi. *„Co máme dělat v případě, že ve službě je dítě hladové, evidentně nemá oblečení, kartáček na zuby a další základní potřeby. Mám mu je poskytnout i přesto, že to není zákonná služba*

¹³⁹ Srov. LAAN, G. *Otázky legitimace sociální práce: (pomoc není zboží)*. str. 58.

¹⁴⁰ Srov. Tamtéž, str. 61.

NZDM? Dále pokud se jedná například o vánoční dárky, máme dětem dávat nějaké malé drobnosti? Víme, že by se správně dávat neměly, ale jsou to děti.

4.5 Přijímat nebo nepřijímat dary od uživatelů

Toto dilema uvedla respondentka č. 1. Pracovnice popsala, že se s tímto dilematem setkala již po několikáté. *„Je to nepříjemné, protože člověk neví, jak klienta odmítnout, aby to nebral jako zklamání.“* Sociální pracovníci si musejí uvědomit, že pokud si vezmou od jednoho klienta, byť malou drobnost, musejí si následně vzít i od ostatních, aby jim to nebylo líto. *„Za dar může být považováno i to, že pracovníkovi dítě nabídne například bonbon nebo i nějakou hodnotnější věc. U mladších dětí si musíme uvědomit, že neznají hodnotu peněz a záleží na každém z pracovníků, zda dar přijme nebo nepřijme.“*

4.6 Přímá práce versus administrativní práce

Tento druh dilematu uvedla respondentka č. 1. a dle jejich slov pro pracovníci největší dilema. Jedná se o pracovníci, která je vedoucí zařízení a tím pádem její úvazek je rozdělen. Část úvazku má respondentka jako vedoucí zařízení a druhou část jako sociální pracovníce v přímé práci. *„Své dilema nazývám „praxe vs papíry“. Velmi často musím řešit, zda upřednostnit potřeby klienta a jeho aktuální situaci, nebo předpisy dané povahou služby a dokumentací. Zda upřednostním „selský mozek“, nebo se striktně držet SQSS a dalších dokumentů. Je třeba myslet na to, že sociální služba by měla sloužit lidem, sociální pracovník by měl pracovat pro lidi, ne pro dokumenty.“*

4.7 Striktní dodržování versus mírný pohled na nastavená pravidla

Jedna z respondentek uvedla dilema, které se týká nastavení pravidel na Klubu. V jejich zařízení pracují celkem čtyři sociální pracovníci a každý z nich vnímá míru dodržování pravidel jinak. *„Občas se stává, že, co je pro jednoho z nás ještě v pohodě, tak druhý to vnímá zcela opačně.“* Pracovnice přiznává, že tyto odlišnosti pak samozřejmě velice vnímají klienti, kteří se vždy snaží najít, pro ně nejschůdnější cestu. *„Často se pak při konfliktu odkazují na jiného pracovníka, který jim určitou činnost dříve povolil.“* V těchto případech pak v zařízení dochází k nesouladu mezi pracovníky a klienty.

Pracovnice uvedla, že pokud řeší nějaké nesrovnalosti, vždy jsou si všichni

pracovníci nápomocni. V zařízení mají pravidelné porady a každý z nich může přijít s problémem, který zrovna řeší a společně se snaží dojít k nejlepšímu závěru.

4.8 Umožnit závislému klientovi na službě pobyt či nikoli

Dalším možným dilematem, které jsem dle výzkumné sondy zjistila je, jak naložit se závislostí klienta na službě. Toto dilema zmínila respondentka č. 1. Do jejich nízkoprahového zařízení dochází klient, již od jeho 6 let a nyní mu je 12 let. Službu navštěvuje každý den a nepřijde jen v případě, že je nemocný. *„My bychom měli klienty podporovat v jejich aktivitách a snažit se jim najít i jiné alternativy, jak trávit svůj volný čas, ale u tohoto klienta nám to nejde“.*

Případ pracovníci neustále diskutují na jejich poradách a na supervizích a klienta již považují za závislého na službě. *„Tento klient má doma dvě mladší sestry, tak před nimi utíká a neví o jiné možnosti, než je naše zařízení. S ostatními si až říkáme, jestli je to normální, že je tady každý den, ale nemůžeme mu zakázat do Klubu chodit, protože se chová spořádaně a neporušuje naše nastolený pravidla.“*

4.9 Odmítnou klienta nebo neodmítnout

Pro vysvětlení tohoto dilematu jsem se nechala inspirovat dle Metodiky nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Kotelna. Pokud je klient z jakéhokoli důvodu odmítnut, musí mu být srozumitelně vysvětlen důvod. V již zmíněné Metodice jsou definovány důvody odmítnutí klienta. Jako jednou z možností je, že klient nespadá do cílové skupiny zařízení, buďto věkem nebo je aktivním uživatelem drog. Dále, že služba neposkytuje činnosti, které si zájemce žádá nebo není možné se s potencionálním klientem domluvit, například kvůli jeho zdravotnímu stavu, či intelektu. Odmítnout klienta sociální pracovníci mohou také za hrubé porušování pravidel. Pracovník může také odložit pobyt klienta na službě z kapacitních důvodů.¹⁴¹

Toto dilema uvedly dvě respondentky během výzkumné sondy. Respondentka č. 2 uvedla situace, která vyžadovala okamžité řešení a neměla si s kým poradit, protože ten den byla jediná z pracovníků na službě. *„Na klub přišla jedna z dívek a všimla jsem si, že má ve vlasech vši. Jednalo se o romskou dívku (romská populace není pro toto zařízení*

¹⁴¹ Srov. *Metodiky nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Kotelna*. str. 21. dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/wp-content/uploads/dokumenty/Methodika%20NZDM%20Kotelna.pdf>

typická) a v tuto chvíli jsem nevěděla, jak se mám zachovat. V tomhle případě hrozila diskriminace romské dívky, ale z druhé strany rozmnožení vši na klienty i pracovníky. Poprosila jsem dívku, aby se mnou odešla do konzultační místnosti, a tam jsem se snažila jí opatrně situaci vysvětlit. Pak jsem jí poprosila, aby klub opustila a situaci společně s rodiči vyřešila. Samozřejmě jsem jí připomněla, že poté může klub opět navštěvovat. Dívka o zavšivených vlasech věděla, vyslechla mě a poté v klidu odešla.“

Obdobnou situaci řešila také respondentka č. 1. Pokud na službu přijde dítě, které má například vši, je nemocné, špinavé, nebo jiným způsobem ohrožuje ostatní děti, jakým způsobem se má pracovník zachovat? „Pracovník musí vždy jednat v zájmu klienta, ale jaký záměr má upřednostnit, jestli záměr jednoho klienta, nebo ostatních klientů“. Pracovnice dále uvedla, že tyto situace jsou v podstatě na denním pořádku v jejich zařízení, ale stejně nemají jasné pravidlo, jak v těchto situacích postupovat. Některí pracovníci jsou proto, aby dítě, které má plnou hlavu vši a hnid poslali domů, protože hrozí nakažení i všech ostatních klientů, ale někteří naopak s tímto postupem zase nesouhlasí, protože vědí, že to dítě za to nemůže a je z rodiny, kde se s tímto problémem potýkají všichni členové rodiny a když by ho odmítneme, je jasné, že příště na službu znovu přijde v úplně stejném stavu.

4.10 Kvalita nebo kvantita poskytované služby

Tato situace nastává ve chvíli, kdy se na organizaci obrací více klientů, než je kapacita organizace. Můžeme tedy říci, že se jedná o dilema mezi kvantitou a kvalitou služby. Pokud organizace pracuje s vyšším počtem klientů, než je jejich kapacita, tak na základě toho se snižuje čas, pozornost a energie, kterou pracovníci mohli věnovat individuální práci. Pracovník se dostává do situace, kdy se má rozhodnout, jestli bude poskytovat kvalitnější službu méně klientům, nebo zda se bude snažit vyjít vstříc všem, ale služba nebude stoprocentní.¹⁴²

Dilema množství klientů vs kvalita služby během rozhovoru zmínila respondentka č. 6. Jejich zařízení se nachází na největším sídlišti ve městě a v tom spatřuje jejich velké množství klientů. Je si vědoma, že při velkém množství klientů nemůže vykonávat kvalitní individuální práci, protože nemá dostatek prostoru se klientovi věnovat,

¹⁴² Srov. MUSIL, L. "Ráda bych Vám pomohla, ale-": dilemata práce s klienty v organizacích. str. 61-62.

především v případě, kdy na službě je málo pracovníků. „V našem zařízení se všichni pracovníci se snaží nějakou chvíli věnovat každému klientovi a běhají od jednoho k druhému a nemají čas se jednomu věnovat na 100 %. Několikrát jsme přemýšleli, jak to budeme řešit. Probírali jsme otázku, zda se věnovat za celou službu třeba jen pěti klientům a zbylých 30 si nevšímat? Často je mi i líto, že nemám čas na více klientů, ale nevím, jak to správně udělat.“

5 ROZBOR ETICKÝCH DILEMAT DLE ETICKÝCH TEORIÍ Z POHLEDU UTILITARISMU, ETIKY PÉČE A DEONTOLOGIE

V této kapitole si na základě vlastního výběru zvolím jedno z dilemat, které jsem získala prostřednictvím výzkumné sondy a budu se snažit představit, jakým způsobem by pro sociální pracovníky mohly být nápomocné etické teorie při jejich řešení. Nechala jsem se inspirovat seminářem, který jsme měli v prvním ročníku navazujícího studia Dilemata v sociální práci, kde jsme se zabývali odborným článkem, který byl publikován v časopise Sociální práce/ Sociální práca: Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce od Nečasové a spol.¹⁴³ Uvědomuji si reakci na tento článek, který vyšel v dalším čísle časopisu Sociální práce/ Sociální práca, ale i přesto jsem se rozhodla tento článek použít jako inspiraci své diplomové práce.¹⁴⁴ Konkrétní situace, které sociální pracovníci uvedli budou v následujících kapitolách analyzovány dle etických teorií – utilitarismus, etika péče a deontologie. Cílem této kapitoly je ukázat na konkrétním příkladu z praxe, jakým způsobem je možné využít etické teorie pro lepší pochopení problematické situace a jejich následné řešení.

Během výkonu profese sociálního pracovníka nastávají situace, kdy se musí rozhodovat, jakým způsobem se zachovat v určitých situacích. Jedná se o morální rozhodování, kterým zasahuje do života klientů. Potřeby klientů považujeme jako relativní zdroj informací. Požadavky klientů se mění v závislosti na několika aspektech, jako je například typ společnosti, ideologický systém, osobnost klienta a na místě i čase. Za správné rozhodnutí můžeme považovat takové, které je oprávněné vzhledem k obecným morálním principům. Dále je možné také využít univerzální princip, kdy sociální pracovník zažil podobnou situaci a bude případ řešit stejným způsobem. Nečasová uvádí, že rozhodnutí sociálního pracovníka je založené na rozumovém zdůvodnění morálního rozhodnutí na základě obecných etických principů.¹⁴⁵ Obsahová rozdílnost jednotlivých etických teorií není založená na tom, k čemu nás přivádí, ale nabízejí nám možnosti upozornit a zdůraznit rozmanité prvky našeho rozhodování.¹⁴⁶

¹⁴³ Srov. NEČASOVÁ, M. DOHNALOVÁ, Z, TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In Sociální práce/Sociálna práca.

¹⁴⁴ Srov. JINEK, J. KŘIŠŤAN, A. *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*. In Sociální práce/Sociálna práca.

¹⁴⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. str. 6.

¹⁴⁶ Srov. JINEK, J. KŘIŠŤAN, A. *Etická teorie a její aplikace-problém pro sociální práci*. In Sociální práce/Sociálna práca,

Poskytovat sociální práci dětem či dospívajícím, je neodmyslitelnou součástí sociální práce, protože právě tato cílová skupina je silně ovlivněna různými společenskými vlivy a jevy, které mohou být jak pozitivní, tak i negativní. Děti a mládež jsou specifické svou náchylností k ohrožení a potřebují ochranu a pomoc, která je primárně očekávaná od nejbližších, tedy rodičů a rodiny a pokud toho nejsou oni schopni, tuto roli přebírají jiní lidé, např. sociální pracovníci v odpovídajících sociálních službách. Tyto okolnosti staví sociálního pracovníka do situace, kdy se musí rozhodovat jakou z možností si vybere. Tento okruh sociální práce je velmi citlivý, a proto je podstatné si uvědomit její etická úskalí.¹⁴⁷

Vyspělost a zralost mladého člověka je závislá na psychosociálních a biologických vlivech. Záleží, jakým způsobem je jedinec zpracuje a vytvoří si na základě nich vlastní hodnotový systém. Každý člověk je zcela výjimečný a má svůj osobní příběh, i navzdory určité obecně zmapované průběhy morálního dozrávání.¹⁴⁸

Snaha správně zvolit eticky správný přístup v konkrétní věci klienta bývá spojena s velkým množstvím vlivů, které do rozhodování vstupují. S pomocí etických teorií a přístupů je pravděpodobnější, že sociální pracovník dokáže lépe vystihnout jednotlivé vlivy. Je nezbytné, aby si sociální pracovník uvědomil kombinaci několika argumentů. Vyhodnocení etického aspektu, by mělo znamenat více možných pohledů na náš problém. Sociální pracovník by měl vzít v úvahu jednotlivé hodnoty a jakým způsobem své vyhodnocení etického problému odůvodní, aby mohl stanovit eticky správné nebo dobré jednání. Volba strategie nebo teorie eticky správného jednání je výběr hodnoty, která v naší úvaze dominuje.¹⁴⁹

Pro rozbor dilematu dle etických teorií jsem si zvolila dilema, které jsem získala z rozhovoru s respondentem č. 5. Respondent byla žena, která v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež pracuje rok a půl. Abych splnila cíl této kapitoly, vybrala jsem dilema, které se týká oznamovací povinnosti. Zvolila jsem si ho z důvodu aktuálnosti v současné době. Aktuálnost tohoto problému vystihuje i nový dokumentární film *V síti*, který o tomto problému pojednává. Proto výběr dilematu, který se týká této problematiky byl pro mě zcela jasnou volbou a chtěla jsem se nad ním více zamyslet. Problémy

¹⁴⁷ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, str. 96.

¹⁴⁸ Srov. FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, str. 104.

¹⁴⁹ Srov. FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. In *Etika a lidská práva v sociální práci*. (kol.), str. 17-18.

s oznamovací povinností se také během rozhovorů s respondenty několikrát opakovaly. Pro celistvost kapitoly a pro objasnění dilema jej podrobněji vylíčím.

Sociální pracovnice řešila dilema, jakým způsobem se zachovat v situaci, pokud se jedná o nezletilé dítě. Konkrétně pracovnice zmínila případ, který v zařízení řešili v současné době. Jednalo se o situaci, kdy jedna z uživatelék služby (dívka A), přišla za jednou kolegyní a svěřila se s tím, že se svojí kamarádkou (dívka B), která je také uživatelkou služby, si založily účet na seznamce Badoo a na Instagramu. Nutno podotknout, že jedné z dívek je 10 a druhé 11 let. Tím pádem si ani jedna tyto účty zatím nesmějí založit. Na těchto sociálních sítích si obě začaly psát s několika muži a jeden z nich druhé uživatele (dívka B), která se s tímto problémem nesvěřila, poslal intimní fotku a vyžadoval ji od ní také. Dívka B chtěla pomoci od dívky A, aby ji vyfotila a ta jí vyhověla. Muži fotku poslaly. „*A ted' co s tím? Jakým způsobem se pracovníci mají zachovat? Jedná se o situaci, kterou májí ohlásit?*“ Nastává situace, kdy pracovníci nevědí, co mají dělat. V současné době je zcela běžné, že děti na základních školách posílají intimní fotografie. Berou to jako sport a baví se nad tím. Tyto případy z 95 % končí s dobrým koncem a potom je těch 5 %, které takové štěstí nemají. A nyní pracovníci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež řeší, jakým způsobem budou postupovat. Zda si s dívkou B promluví individuálně, ale tím pádem by mohli ztratit důvěru s dívkou A, nebo situaci nebudou nijak řešit, protože v současné době je to v podstatě „běžná“ věc mezi dětmi a mladistvými. Pokud dívkám osoba poslala pouze fotku a ony mu jí poslaly zpět, tak v tomto případě nemají ohlašovací povinnost, oni mají hlavně dbát na to, aby nebyla porušena lidská práva. V rámci preventivních programů se pracovníci zaměří na tento problém, aby uživatelům služby připomněli možná rizika. Dále v těchto případech je důležité, aby si děti nechávaly důkazy (udělaly printscreeny atd.), kdyby se situace začala zhoršovat (obtěžování, výhrůžky a vydírání) a situace se musela začít řešit s policií. Pro pracovníky zařízení je to úplně nová situace a neví, jak se mají zachovat. Pracovnice přiznala, že jsou bezradní a vidí velkou výhodu v tom, že se o celé situaci radí všichni pracovníci zařízení společně a ví, jakým způsobem by se zachovali i ostatní.¹⁵⁰

Frederic G. Reamer navrhuje sociálním pracovníkům postup, díky kterému je možné dilema promýšlet. Na základě tohoto postupu se pokusím mnou vybrané dilema

¹⁵⁰ Příloha II. Přepis rozhovorů s respondenty. str. 88-99.

podrobněji analyzovat. Reamer ve své publikaci uvádí čtyři fáze postupu.¹⁵¹ První fáze se zabývá rozborem vlastní identifikace etického dilematu, nebo také povinností a hodnotami, které jsou v rozporu. V této fázi se sociální pracovnice rozhoduje na základě svého svědomí. Díky němu se rozhodujeme, zda je naše jednání dobré nebo špatné. Tato fáze se také zabývá osobním či morálním přesvědčením samotné sociální pracovnice, která se rozhoduje v dané situaci zakročit a řešit ji dle oznamovací povinnosti. Naproti tomu pak stojí klient, který má právo na důstojné jednání a sebeurčení. Každý klient má nárok svobodně se rozhodnout a vybrat si řešení svého osobního problému. Úkolem sociálního pracovníka je klientovo rozhodnutí respektovat. Může také nastat situace, že klient svou situaci odmítá řešit a pracovník musí rozhodnutí klienta ctít, i když jedná proti svému svědomí. Druhá fáze je založená na identifikaci jednotlivců, organizací a všech institucí, kterých se rozhodnutí bude dotýkat. Mnou reflektované dilema může mít vliv na sociální pracovníci, klientku, rodiče klientky, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, organizaci ale také na orgán sociálně právní ochrany dětí a policie.¹⁵²

V další fázi se identifikují všechny eventuální možnosti, současně se zohledněnými následky jednání, které se budou týkat všech zúčastněných. V této etapě se nesmí opomenout případná rizika a přínosy jednání. Tato situace by se dala vyřešit tak, že sociální pracovnice klienta informuje o svém názoru a objasní mu, proč chce do situace zasahovat. Pracovnice začne situaci řešit buďto s orgánem sociálně právní ochrany dětí, či policií. Nesporným pozitivem této situace je soulad se svědomím sociální pracovnice, protože situaci nepodcenila. Negativní stránka této situace je ztráta důvěry klienta k sociální pracovnici či nízkoprahového zařízení, což může vést až k ukončení kontaktu s klientem. Další možnost, jak se může sociální pracovnice zachovat je, že bude respektovat požadavky klienta. Nebude tedy situaci ohlašovat orgánu sociálně právní ochrany dětí ani policii. Pozitivní stránkou této situace je zajištění klientovi důvěry a práva na sebeurčení. Negativní stránkou této situace je svědomí sociální pracovnice. Může se stát, že sociální pracovnice začne o sobě pochybovat, protože situaci podcenila. Čtvrtá, tedy poslední fáze dle Reamera je založená na zhodnocení situace. Uvědomění si všech pozitiv a negativ, které způsobilo naše jednání a konečné rozhodnutí.¹⁵³

Další možností, jak nahlížet na možná dilemata jsou etické teorie. V následujících

¹⁵¹ Srov. REAMER, F. G. *Social work values and ethics*. str. 248.

¹⁵² Srov. Tamtéž, str. 248-249.

¹⁵³ Srov. Tamtéž, str. 249.

kapitolách se pokusím rozebrat mnou vybrané dilema dle utilitarismu, etiky péče a deontologie a zvolit správné argumenty s pomocí těchto teorií.

5.1 Rozbor etického dilematu z pohledu utilitarismu

Nejdříve bych se chtěla věnovat tomu, na čem je tato teorie založená, kdo je jejím zakladatelem a co je smyslem této teorie. Utilitarismus je moderní formou tzv. teleologické etiky z řeckého slova „telos“, které znamená cíl, záměr a účel. Můžeme jí také nazývat etikou užitku dle latinského „utilitas“, což znamená užitek.

Princip užitečnosti, který může být nazýván, také jako princip největšího štěstí, jak ho označil Bentham, vychází z toho, že *“skutky jsou správné, nakolik přispívají ke štěstí, a jsou špatné, nakolik přispívají k opaku štěstí. Štěstím se myslí potěšení a nepřítomnost bolesti, neštěstím bolest a nedostatek potěšení.”*¹⁵⁴

Cílem této teorie je dávat představu o tom, co je nebo co by mělo být cílem a smyslem našeho počínání. Za hlavní představitele utilitarismu jsou považováni Angličané Jeremy Bentham (1748-832) a John Stuart Mill (1806–1873).

Utilitarismus klade důraz na užitky, které nám vykonaný čin přinese a na základně toho jsme při rozhodování ovlivněni. Člověk se dostává do situací, kdy si klade otázku, jaké jednání pro něj samotného bude to nejužitečnější. Nejlepší konání člověka, je to, které je pro něj nejvíce užitečné.¹⁵⁵ *„Sociální pracovník při svém jednání kalkuluje pozitiva i negativa, v následcích jeho jednání by pak pozitiva měla převážet. Z jeho rozhodnutí musí vyjít co nejvíce dobra.”*¹⁵⁶

Utilitarismus má čtyři základní hodnotící principy, dle kterých hodnotí jednání jako etické či neetické z pohledu mravního hodnocení.¹⁵⁷

- **Princip následků:** tento princip můžeme také nazývat jako teleologický, protože je odvozen z řeckého slova „telos“, což znamená cíl. Princip následků hodnotí jednání výhradně jen na základě následků a účinků, které můžeme od činu očekávat. Mravní soud se zaměřuje na co, co jednání způsobuje a co je samotným cílem konání.

¹⁵⁴ MILL, J. S. *Utilitarismus*, str. 42.

¹⁵⁵ Srov. HENKRIKSEN, J.O. - VETLESEN, A. J. *Blízke a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*. str. 148-149.

¹⁵⁶ NEČASOVÁ, M. *Etika sociální práce*. In: Sborník prací Fakulty sociálních studií Brněnské university. str. 98.

¹⁵⁷ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, str. 32-34.

Jedná se o posuzování důsledků mravního hodnocení jednání, které z jednání vznikají. Nemůžeme zhodnotit jednání, že by bylo jen správné nebo nesprávné, protože takové jednání neexistuje.

- **Princip užitečnosti:** tento princip je založený na tom, že se snaží posuzovat užitečnost a prospěšnost následků jednání, které je správné samo o sobě.
- **Princip hédonismu:** tento princip klade důraz na uspokojování lidských potřeb jako je zájem, štěstí, radost a slast. Tento princip se u každého jedince liší, protože každého člověka uspokojí něco jiného.
- **Sociální princip:** odmítá egoistický hédonismus a snaží se o dosažení štěstí všech, kterých se jednání týká, protože chce zaručit prospěch všech lidí. Výsledkem je zjištění dobra, štěstí, užitku a prospěchu pro co největší počet jedinců.¹⁵⁸

Sociální pracovník, který jedná striktně dle utilitarismu, se snaží o získání největšího blaha pro co největší počet klientů, ale snaží se o co největší blaho všech, kterých se dotyčné jednání týká, například i příbuzných klienta.

Klíčovým problémem utilitarismu je, že lidé budou pravděpodobně zvažovat různé faktory a budou na ně nahlížet jinak v důsledku různých životních zkušeností, hodnotách, politických ideologií atd. Jeden sociální pracovník by mohl klást značný důraz na důležitost soukromí, zatímco jiný pracovník by mohl klást větší důraz na důležitost dodržování zákona.¹⁵⁹ U dilema, které jsem si vybrala k rozboru by pracovnice měla zvážit, jaká jsou možná pozitiva a negativa, a to všech možných situacích, které se s dilematem pojí, jak ze strany klienta, pracovníka a také organizace. Pokud by nastala situace, že by muž od dívky vyžadoval další fotografie a následně jí s nimi vydíral, situace by byla daleko horší. Sociální predátor by na dívku mohl vyvíjet obrovský tlak, který by v tom nejhorším případě mohl skončit i ukončením života dívky. Pracovnice by z celé situace měla velké výčitky svědomí a celou situaci by si dávala za vinu, protože tomu mohla zabránit.

Sociální pracovníci se musejí rozhodnout, kterou cestou se vydají, aby jednání, které zvolí bylo ohleduplné a výhodné pro klienta, musejí nejdříve zjistit veškeré okolnosti a souvislosti, které se klienta týkají.¹⁶⁰ Sociální pracovníci mohou dělat rozdíly v

¹⁵⁸ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, str. 32-34.

¹⁵⁹ Srov. REAMER, Frederic G. *Social work values and ethics*. str. 68

¹⁶⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, str. 33.

názorech na to, jaké hodnoty a povinnosti například ve vztahu k důvěrnosti klientů a k ochraně třetích stran mají uplatňovat. Frederic G. Reamer uznává, že v mnoha případech se sociální pracovníci dohodnou na pořadí konkurenčních hodnot nebo povinností. Ačkoli v těžkých případech vždy existují výjimky, kde by povinnosti měly mít přednost, pokud jsou v rozporu.¹⁶¹

Jak už bylo zmíněno, dle utilitarismu je eticky správné řešení našeho problému podřazeno maximálnímu užitku pro největší počet lidí.¹⁶² Dle utilitarismu by sociální pracovníce měla situaci začít ihned řešit, protože by se z „nevinné“ výměny fotek mohla stát mnohem horší situace, kdy se dívka může dostat do velkých problémů. Pokud si pracovníce neví rady, má možnost obrátit se na odborníka na kyberkriminalitu, který jí poradí, jakým způsobem se má zachovat a jak situaci vyřešit. Zda tato situace už je na hraně trestního zákona a tím pádem má pracovník ohlašovací povinnost a věc hlásit na policii, či nikoli. Situace si žádá dvě řešení, buďto situaci ohlásit na policii, nebo ne. Pokud se situace nahlásí, sociální pracovníci se vnitřně uleví, že udělala maximum pro danou situaci a nic nezanedbala. Pokud by situace nebyla ve stádiu, kdy je jí třeba ohlásit, mohla by pracovníce dostat do velkých nepříjemností klientku a celou její rodinu. Pokud by naopak věc nenahlásila a situace se postupem času stala velmi závažná, např. výhrůžky a vydírání ze strany predátora, u sociální pracovníce by hrozily velké výčitky svědomí, že se měla zachovat jinak a situaci rozpoznat. Neohlášená situace, která se dostala až do nejhorších možností by u klientky mohla vést k velkým psychickým problémům. U několika případů tyto příběhy končí až samotnou sebevraždou mladých lidí. Takže pokud by to sociální pracovníce neřešila a klient by byl skutečně psychicky týrán ze strany sociálního predátora, mohlo by mít daleko horší následky i za cenu toho, že by klient přestal do zařízení docházet. Tímto zvoleným řešením by pracovníce porušila i právo klienta na seburčení, ale neřešené týrání by mohlo působit negativně na klientovu psychiku.

5.2 Rozbor etického dilematu z pohledu etiky péče

Další teorií, kterou se budu zabývat je etika péče, která může být známá také jako etika

¹⁶¹ Srov. REAMER, F. G. *Social work values and ethics*. str. 72

¹⁶² Srov. FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. In *Etika a lidská práva v sociální práci*. (kol.), str. 13.

účasti. Tato teorie patří mezi nové modely etického myšlení, které mohou být feministicky laděné. Představitelkou této teorie je psychologka Carol Gilliganová. Svou teorii založila na kritice Kohlbergovy teorie morálního vývoje. Podstatou etiky péče je psychologická logika vztahů, která je v protikladu s formální logikou spravedlnosti.¹⁶³ Základní hodnotou etiky péče je účastenství, respektuje to, co je pro všechny společné. Odvolává se na vztahy a zaměřuje se na spolupráci, vztahy mezi lidmi, péči a sociálního člověka.¹⁶⁴ Gilliganová byla žákyní Kohlberga, ale postupem času se s ním názorově rozcházela a jeho dílo, ve kterém popisoval model morálního vývoje kritizovala.

Sociální pracovníci musí být schopni vymyslet strategie, které zajistí péči o mladistvé a péče se jim bude skutečně dostávat. Buď sociální pracovník je zdrojem péče, nebo musí zajistit, aby péči poskytoval někdo jiný, ať už pěstoun nebo rodič.¹⁶⁵ Za základ etiky péče osobně považují přirozenou snahu člověka pomoci druhému. Ke všem by měl člověk přistupovat empaticky, brát člověka takový, jaký je a sociální pracovník by se měl orientovat na potřeby klienta.

Představitelka etiky péče, jejímž základem je psychologická logika vztahů, která je v protikladu s formální logikou spravedlnosti, na základě vlastních studií vytvořila tři stádia etické teorie a mezi nimi dvě přechodné fáze.¹⁶⁶

1) **Předkonvenční stádium:** „péče o sebe sama“ charakteristické pro toto stádium je zaměření na individuální postoj neboli egocentrismus (sebestřednost).

- **Přechodná fáze:** nyní dochází k posunu od egocentrismu k odpovědnosti. Do popředí se dostává spojitosti mezi já a druhými a do pozadí ustupuje egocentrismus. Fáze je založená na společných normách a hodnotách, které zachovávají udržení vztahů.

2) **Konvenční stádium:** v tomto stádiu dochází k rozvoji odpovědnosti. Prosazování vlastního já je považováno za nemorální.

- **Přechodná fáze:** v této fázi začíná nevyváženost mezi sebeobětováním a péčí o samotného klienta. Zásluhou nevyváženosti mohou vznikat další

¹⁶³ Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*. str. 96.

¹⁶⁴ Srov. BANKS, S. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. str. 32.

¹⁶⁵ Srov. MONTIGNY, G., *Conversation Analysis for Social Work: Talking with Youth in Care*. Routledge, str. 243.

¹⁶⁶ Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*. str. 96

problémy ve vztazích, proto je třeba přehodnotit vztahy a srovnat si tento zmatek.

3) **Postkonvenční stádium:** tato fáze se zaměřuje primárně na dynamiku vztahů a reflektování společenských hodnot. V této fázi se formují morální principy, které se univerzálně prosazují. Tento princip obsahuje péči i o svou osobu.¹⁶⁷

Etika péče je založená na vztahu k druhým lidem. Na základě této skutečnosti s touto teorií souvisejí hodnoty např. odpovědnost za druhé, empatii, citlivost, schopnost žít, soucit, trpělivost, schopnost pozorně naslouchat a učit a ochotu vzdát se svého vlastního plánu za účelem věnovat svou pozornost potřebám nebo cílům ostatních lidí kolem sebe.¹⁶⁸ Etika péče vychází z podmínek, že lidé jsou vzájemně na sobě vázáni. Lidé jsou schopni z morální odpovědnosti reagovat na potřeby závislých jedinců na společnosti. Etika péče se od ostatních teorií liší tím, že nezapomíná na emoce, ale je na nich naopak založena. Celé pojetí etiky péče staví na tom, že lidé jsou provázaným celkem. Společnost je spojována díky vztahům mezi lidmi a jejich závislosti jednoho na druhém. Ve vztazích mezi lidmi vznikají emoce, které jsou součástí rozhodování a hledání správného řešení. Emoce jsou také důležité pro zlepšování péče o druhé.¹⁶⁹ S tímto pohledem na etiku péče souhlasí i Nečasová a kol. ve článku Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. Etika péče je založená na vztazích mezi lidmi, které nás provází celý život. Do morálních vztahů se dostáváme už od té chvíle, kdy jsme přišli na tento svět. Lidé jsou účastni ve vztazích, které jsou typické odpovědností a péčí. Péče o druhé znamená nejzákladnější morální hodnotu, která zahrnuje i spravedlnost mezi lidmi. Péče mezi lidmi se postupně vyvíjí. Malému dítěti je od narození péče poskytována a v dospělosti tuto péči bude poskytovat ono samo, dostane se do funkce dárce péče.¹⁷⁰

Etika péče je také charakteristická vztahovostí, přesněji řečeno závislostí mezi lidmi vzájemně a s tím souvisejícím pohledem etiky péče na člověka. Pojetí vztahu v etice péče je spíše o emocích a potřebnosti vztahu nebo možná ještě spíše o závislosti člověka na vztahu s druhými, člověk se v tomto pojetí bez druhého neobejde. Tato teorie je naprostý opak jiných etických teorií, protože ty se na člověka dívají, jako na autonomního

¹⁶⁷ Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*, str. 96.

¹⁶⁸ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. str. 129.

¹⁶⁹ Srov. HELD, V. *The ethics of care: personal, political, and global*. str. 23.

¹⁷⁰ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In *Sociální práce/Sociálna práca*, str. 84.

a nezávislého člověka. Lidé vytváření sociální sít' propletených lidských vztahů a tvoří jeden celek. Virginie Held dále tvrdí, že etika péče, se narodila od převládajících etických teorií, neočekává, že lidské vztahy mezi jednotlivci jsou uzavírány dobrovolně. Každý člověk se určitým způsobem zúčastňuje sociálních vztahů s druhými lidmi, primárně v rodině. Následně se člověk v síti vztahů účastní v různých komunitách a podobně. Člověk se s ostatními lidmi v těchto skupinách hledá a přebírá od nich své hodnoty. Člověk je součástí skupin, ve kterých společně s ostatními sdílí radost, štěstí, ale i smutek a žal. Na základě těchto zkušeností lidé přijímají a dávají péči druhým jedincům. Pokud si člověk tímto způsobem buduje vztahy, jsou pro něj zdrojem morální identity. Člověk si vytváří závazky vůči těmto vztahům, které jsou ústřední morální obavou jednotlivých lidí. Etika péče chápe lidi, jako ztělesnění prostřednictvím vztahů, ať už jsou rozdílné, protože každý jedinec má individuální sít'.¹⁷¹

U této teorie je také nutno říci, že se zaměřuje na vztahy mezi všemi účinkujícími, kterých se dilema týká, ale také na spolupráci, komunikaci a péči. V případě mého dilematu bych se primárně chtěla zaměřit na postavení sociální pracovníce. Jako u každého dilematu pracovníce je v pozici, kdy je před ní několik možností, jak s danou situací naloží. Pokud by pracovníce nezasáhla, mohly by se u ní postupem času objevovat výčitky svědomí a v některých případech i syndrom vyhoření. Mohla by situaci brát jako osobní selhání, v případě, že by sociální predátor dívku začal obtěžovat a vydírat. Sociální pracovníce by přemýšlela, jestli udělala vše, co měla a nic nezanedbala. V případě etiky péče je na místě zmínit i onu vztahovost, vztahy mezi lidmi, vzájemná spolupráce a péče. Nahlášení případu orgánu sociálně právní ochrany dětí, či policii by pravděpodobně znamenalo vyšetřování v rodině klientky, a to by mohlo způsobit psychické trauma některých členů domácnosti. Takové rozhodnutí je pro sociální pracovníci velmi těžké, protože může mít vliv na několik osob.

V případě, že by sociální pracovníce situaci chtěla řešit, i přes to, že by porušila důvěru klientky ať už k ní, nebo k samotnému zařízení, může cítit potřebu odpovědnosti za klienta a potřebu péče o ní. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež jsou služby, které děti navštěvují dobrovolně a tím pádem mohou také dobrovolně službu přestat navštěvovat. Sociální pracovníce by měla jednat a spolupracovat s klientkou a řešit její situaci, ale primárně by jí měla navést k tomu, aby situaci začala řešit sama a nebrala jí

¹⁷¹ Srov. HELD, V. *The ethics of care: personal, political, and global*. str. 45-46.

na lehkou váhu. Sociální pracovníce musí být srozuměna, že za jakékoli své rozhodnutí nese plnou odpovědnost. Odpovědnost je další významným faktorem etiky péče. V těchto situacích může hrozit, že klienta by mohla přestat navštěvovat zařízení a pracovníci by s ní již nadále nemuseli být v kontaktu. Sociální pracovníce by s klientem měla spolupracovat a komunikovat o jeho situaci, kterou nyní prožívá. Cílem spolupráce s klientem by mělo být nasměrování klienta takovým způsobem, kdy on sám bude chtít situace řešit. Sociální pracovníce si však musí být vědoma, že nese odpovědnost za jakékoliv rozhodnutí, které v tomto případě udělá.

5.3 Rozbor etického dilematu z pohledu deontologie

Slovo deontologie pochází z řeckého slova „deon“, což znamená „povinnost“. Deontologie vychází z přesvědčení, že jednání může být morální samo o sobě a také nezávisle na následcích jednání. Pokud je to, co dělám v pořádku, dělám to bez ohledu na to, jaký bude výsledek. Jestliže se například ukáže, že je něco pravda a je to správné, nezáleží na tom, zda někomu ublíží pocity.¹⁷²

Deontologie je známá také jako teorie etické povinnosti. Teorie je odvozena od humanismem prostoupené etiky německého filozofa Immanuela Kanta (1724-1804), který vychází především ze skutečné mravní přirozenosti člověka, která není podmíněna kulturním prostředím ani dobou, ve které se zrovna odehrává. Kant je přesvědčen, že lidská mravní přirozenost je totožná. Mravní zákon platí pro všechny stejně, ať už žijeme v jakékoli kultuře, či době.¹⁷³

Dle deontologie se člověk při etickém rozhodování řídí vlastním rozumem, nebo také motivací z povinnosti, než libostí či nelibostí. Motivace, která vychází z čistého rozumu nepředpokládá vlastní prospěch ani materiální odměnu, vyplývá z rozumové podstaty člověka.¹⁷⁴ Kantova etika vychází z představy autonomie rozumu či autonomie vůle. Kant považuje za dobré skutky a jednání ty, které vychází z úplného ctění a respektování mravního zákona, především z čisté úcty k nim.¹⁷⁵

Mravní zákon je zformulován v kategorickém imperativu, který vyjadřuje, že by naše konání mělo být bez ohledu na vlastní prospěch a následky. Jde o nejobecnější možný

¹⁷² Srov. CORRIGAN, R. H. FARRELL, M. E. *Ethics: A University Guide*. str. 207.

¹⁷³ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. str. 23.

¹⁷⁴ Srov. NEČASOVÁ in MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. str. 27-28.

¹⁷⁵ Srov. GOLDMANN R. CICHÁ M. *Etika zdravotní a sociální práce*. str. 28.

princip, že naše konání je správné pouze tehdy, pokud se může stát obecným pravidlem pro všechny, aniž by vznikl spor.¹⁷⁶ Imperativ, který jednání nařizuje se nazývá kategorický. Jedná se o imperativ mravnosti, který není nijak omezován podmínkami. Kategorický imperativ zní: „*Jednej jen podle té maximy, od níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem*“. Představme si, že existuje něco, čeho jsoucnost sama o sobě má absolutní hodnotu, co by mohlo být jako účel sám o sobě základem určitých zákonů. Následně by výhradně v něm byl základ možného kategorického imperativu neboli praktického zákona. Člověk a naprosto každá rozumná bytost existuje jako účel sám o sobě, nikoli pouze jako nástroj, který by mohla, jakkoliv užívat ta či ona vůle, naopak musí být považován vždy současně za účel ve všem svém jednání zaměřeném jak na sebe sama, tak i na jiné rozumné stvoření.¹⁷⁷ Jako možné „maxima“. Kant označuje subjektivní praktické zásady, které obsahují určení mé vlastní vůle. Lidé jsou v životě orientováni podle určitých všeobecných zásad, které subjektivně pokládáme za potřebné, přínosné, užitečné, vyzkoušené nebo přijatelné. Pokud se dostaneme do nových situací, řídíme se podle zmíněných zásad.¹⁷⁸

V souvislosti etiky a sociální práce je pro etiku povinnosti správné jednání to, které při řešení dilematu či vzniklém problému respektuje lidskou důstojnost a hodnotu člověka. Člověk se rozhoduje na základě svobodné vůle a promyšleně rozhoduje o svém jednání a nepodřizuje ho ani zájmu většiny, ani své osobní preferenci. Správné jednání závisí tedy na smýšlení člověka, ale dle Kanta jsou důležité i následky jednání. Nečasová také uvádí výhodu a nevýhodu deontologické etiky. Výhodu deontologické etiky spatřuje Nečasová v oddělení povinnosti od užitečnosti a osobního zájmu, tím pádem se předchází předpojatosti a diskriminaci. Jako nevýhodu autorka uvádí určitý formalismus, který se může projevit strnulým plněním toho, co je považováno za povinnosti a obtíže při určování toho, co je vlastně onou povinností v určité situaci.¹⁷⁹

Deontologie připomíná sociálním pracovníkům, že mohou existovat některá pravidla nebo povinnosti, které jsou tak zásadní, že by se měli řídit kvůli jejich vlastní hodnotě.¹⁸⁰

¹⁷⁶ Srov. SOKOL, J. *Etika a život. Pokus o praktickou filosofii*. str. 104

¹⁷⁷ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. str. 80-81.

¹⁷⁸ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. str. 51.

¹⁷⁹ Srov. NEČASOVÁ, M. *Etika sociální práce*. In: Sborník prací Fakulty sociálních studií Brněnské university. str. 97.

¹⁸⁰ Srov. BARSKY, A. E. *Ethics and Values in Social Work: An Integrated Approach for a Comprehensive Curriculum*. str. 327

Kant rozděluje dva typy imperativů, a to kategorický a hypotetický. Lidské jednání by se mělo řídit kategorickým imperativem, který je vyjádřením bezpodmínečné etické povinnosti bez vztahu k jinému účelu. Kategorický imperativ je objektivní, protože se nevztahuje na individuální potřeby a racionalitu. Člověk, který jedná racionálně je nucen rozumově kategorický imperativ akceptovat, protože je základním zákonem lidského rozumu. Motivem lidského jednání je samotný rozum. Dále pak hypotetický imperativ platí všeobecně, avšak je založen na subjektivní potřebě lidského jednání, které je vyjádřené předcházející podmínkou, musí být něčím podmíněno.¹⁸¹

Nyní bych zde chtěla zmínit možné výhody a nevýhody deontologie. Jako výhodu deontologické etiky můžeme považovat naprosté oddělení povinnosti od osobního zájmu. Nevýhodu deontologie můžeme spatřovat v tom, že se v této teorii projevuje určitý formalismus, který je ve formě neohybného plnění toho, co je považováno za povinnost, aniž by se hledělo na důsledky. Jako komplikovanost můžeme spatřovat v tom, že nevíme, co určit jako povinnost v konkrétní situaci.¹⁸²

V souvislosti s mnou vybraným dilematem a deontologickou teorií, je sociální pracovnice povinna jednat v zájmu klienta. Myslím si, že tento fakt můžeme považovat za nejdůležitější povinnost sociální pracovnice. V tomto případě může sociální pracovnice mít osobní zájem informovat o této situaci orgán sociálně právní ochrany dětí nebo policii. Jedná se o situaci, kdy sociální pracovnice se nachází v pozici, kdy neví, zda je její povinností tento případ ohlásit či nikoli. V tomto případě hrozí i ztráta důvěry ze strany klientky a porušení anonymity klienta, což je jeden z principů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Sociální pracovník by se neměl rozhodovat na základě subjektivních pocitů a osobní přízně, ale na základě objektivního zákona, dobré vůle a rozumového uvážení.¹⁸³ Dle deontologie je eticky správné řešené takové, které je založené na lidské důstojnosti a obecně přijatelných lidských hodnotách.¹⁸⁴

Sociální pracovnice má povinnost respektovat právo klienta na sebeurčení. V tomto

¹⁸¹ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. str. 53

¹⁸² Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. str. 28.

¹⁸³ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In *Sociální práce/Sociální práce*, str. 79.

¹⁸⁴ Srov. FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. In *Etika a lidská práva v sociální práci*. (kol.), str. 13.

případě by tedy pracovnice neměla zasahovat, protože její povinností respektovat právo na autonomii, takže pokud klient sám nechce situaci řešit, sociální pracovnice by neměla do případu zasahovat. Pokud by sociální pracovnice případ ohlásila, mohlo by se stát, že klientka by přestala zařízení navštěvovat, protože ztratila důvěru k pracovníkům zařízení. Pracovnice by tedy oddělila povinnost od osobního zájmu, protože povinnost je respektovat právo klienta na autonomii. Za osobní zájem sociální pracovnice můžeme považovat informovanost orgánu sociálně právní ochrany dětí nebo policie, aby předcházela případnému trestnému činu. Počínání pracovnice by nemělo být ovlivněno zaujatými podněty, tím pádem by pracovnice v tomto případě neměla pociťovat žádné výčitky svědomí. Teorie dodává pracovníkovi možnost argumentace a jasný řád, jakým způsobem vyřešit konkrétní rozhodnutí. Tyto přesvědčení nemusejí být ovšem dle pracovníka odpovídající, ale samotná situace si to vyžaduje.

V samotném závěru této kapitoly mohu říci, že ani z jedné z etických teorií nám nevyplývá jasná odpověď, jakým způsobem etická dilemata máme vyřešit, ani nám nenapoví, které řešení je správné. Nabízejí nám různé odůvodnění, jakým způsobem se můžeme na dilemata dívat a tím mohou být nápomocné. Během rozhovorů s respondenty, které jsem učinila, žádný z nich neuváděl ani jednu z možných teorií. Troufám si tvrdit, že pro sociální pracovníky by měly být více nabízeny různé vzdělávací kurzy a školení na toto téma, aby se etické teorie dostaly více do podvědomí sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

DISKUZE

V této kapitole učiním shrnutí výsledků rozhovorů s respondenty. Hlavním cílem bude shrnutí získaných informací a následné porovnání s odbornou literaturou a vlastními poznatky. Cílem mé diplomové práce bylo zjistit, jaké etické dilema mají pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, jakým způsobem je řeší a jestli mají nějaké nápady dalších možných řešení. V poslední kapitole mé práce jsem se zabývala rozbořem dilemat pomocí etických teorií. Nechala jsem se inspirovat seminářem, který jsme měli v prvním ročníku navazujícího studia *Dilemata v sociální práci*, kde jsme se zabývali odborným článkem, který byl publikován v časopise *Sociální práce/ Sociální práca: Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce* od Nečasové a spol.¹⁸⁵

Pro získání informací jsem si zvolila kvalitativní výzkum. Prostřednictvím výzkumné sondy-metodou dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru proběhlo celkem šest rozhovorů se sociálními pracovníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Výzkum byl realizován v prosinci roku 2019 a lednu roku 2020. Prostřednictvím emailů byli respondenti osloveni, zda by mi byli ochotni poskytnout rozhovor pro mou diplomovou práci. Všichni z oslovených pracovníků na email nereagovali. Ti, kteří se ozvali, tak souhlasili s poskytnutím rozhovoru. Cílový výzkumný vzorek tedy činil šest sociálních pracovníků, pět žen a jeden muž. Výzkum jsem prováděla v zařízeních, které se nacházejí v Jihočeském kraji z důvodu mého bydliště.

Výzkumnou sondu se sociálními pracovníky jsem uskutečnila celkem ve třech nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Otevřenost všech oslovených respondentů mě mile překvapila. Všichni z dotazovaných se snažili co nejpoctivěji odpovědět na mé otázky. Před zahájením rozhovoru jsem respondenty seznámila s tématem mé diplomové práce. Seznam otázek nebyl pracovníkům předem znám, seznámila jsem je s nimi až na samotném začátku rozhovoru. Tím pádem by nemělo tedy docházet k eventuálnímu zkreslení sebraných dat. Všichni respondenti byli ubezpečeni o tom, že bude zajištěna anonymita všech získaných dat a se zveřejněním dat pro účel mé diplomové práce všichni tázaní respondenti souhlasili.

První otázka byla čistě informativní, zda se dotazovaní respondenti během své praxe

¹⁸⁵ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In *Sociální práce/Sociálna práca*.

potkali s etickými dilematy. Všichni sociální pracovníci uvedli, že ano. Ve všech zařízeních, kde byly rozhovory prováděny se řídí dle vlastního etického kodexu. Kodex je pro zaměstnance závazný a porušení kodexu může být posuzováno jako porušení pracovní kázně se všemi vyplývajícími důsledky. Všichni z dotazovaných vnímají velmi výrazně souvislost mezi etikou a sociální prací.

Sociální pracovníci si význam etických aspektů, v souvislosti s jejich povoláním velmi dobře uvědomují, ale až při samotném výkonu práce. V průběhu studia, respektive při profesionální přípravě k výkonu sociálního pracovníka si studenti možné konkrétní situace nedokáží vybavit. Pouhá znalost etických norem a zásad, které jsou stanovené v etickém kodexu, není zárukou, že pracovníci budou dané normy a zásady dodržovat. Není tedy garantováno, že pracovníci budou jednat mravně. Výhodou ale je, že sociální pracovníky dané normy mohou přinutit alespoň o nich přemýšlet. Následné ztotožnění sociálního pracovníka se zásadami organizace může vzniknout soulad i se svědomím samotného pracovníka.¹⁸⁶ Všichni respondenti, se kterými byla uskutečněna výzkumná sonda pracují minimálně jeden rok v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Na základě tohoto zjištění se domnívám, že všichni mají relevantní etické dilemata. Nejdelší doba praxe respondentů byla šest let a nejkratší jeden rok. Netvrdím, že všichni z dotazovaných mají bohaté zkušenosti, ale pokud pracují v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež více jak půl roku, měli dostatečný prostor získat pracovní zkušenosti a řešit různá etická dilemata. Nečasová uvádí, že pokud sociální pracovník vykonává praxi po krátkou dobu, mohou vznikat problémy v případech, kdy se mají vykonávat morální rozhodnutí. Pracovníci mohou být popletení a nejistí, což může být způsobeno určitou rozporuplností. Naopak, pokud se jedná o zkušeného pracovníka tak u toho lze předpokládat, že již má vytvořen názor řešení. U těchto pracovníků mohou vznikat určité stereotypy.¹⁸⁷

Seznam dilemat, se kterými se sociální pracovníci nízkoprahových zařízení setkávají jsou definována v kapitole čtyři. Dilemata, která jsou uvedena v této diplomové práci můžeme celkově označit jako zjevná.¹⁸⁸ Nejčastěji zmiňované dilema, které se opakovalo u pěti respondentů se týká ohlašovací povinnosti. Z rozhovorů je patrné, že si jednotliví

¹⁸⁶ Srov. ŠKULECOVÁ, A. JANKOVSKÝ, J. *Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích*. In. Sociální práce/Sociální práce. str. 60-61. [online]. [cit. 2020-02-20].

¹⁸⁷ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. str. 91.

¹⁸⁸ Srov. MUSIL, L. *"Ráda bych Vám pomohla, ale-": dilemata práce s klienty v organizacích*. str. 38-39.

respondenti nejsou vědomi rozdílu mezi oznamovací a informační povinností. Oznamovací povinnost se vztahuje k povinnostem, které vyplývají z Trestního zákona č. 40/2009 Sb. Na rozdíl od informační povinnosti, která se vztahuje k Zákonu o sociálně právní ochraně dětí dle zákona č. 359/99 Sb. Oznamovací povinnost se týká například držení a distribuce návykových látek a sexuálního zneužívání dětí. Zatímco informační povinnost je kupříkladu týrání dětí. Jeden z respondentů zmínil konkrétní dilema, které se týkalo sexuálního obtěžování dítěte a kyberkriminality. Tento příklad spadá do oznamovací povinnosti. Respondenti se v těchto případech zabývali především tím, aby jednali v zájmu klienta a aby neztratili důvěru klienta. Dle mého názoru by k této problematice mělo být více informací pro sociální pracovníky. Jak uvedla jedna z respondentek, bylo by vhodné pořádat více vzdělávacích kurzů a seminářů, které by přispívali k většímu přehledu o dané problematice. Myslím si, že většina sociálních pracovníků z nízkoprahových zařízení pro děti a mládež by ocenili různá setkání s ostatními pracovníky, kde by si mohli předávat zkušenosti a věděli by, jakým způsobem řeší obdobné problémy ostatní zařízení.

Některá z dilemat jsou velmi ojedinělá a u dotazovaných pracovníků se neopakovaly. Shoda u zjištěných dilemat se objevovala velmi zřídka. Z této skutečnosti mohu vyvodit závěr, že každý z pracovníků je zcela individuální a jako etické dilema pociťuje něco jiného. Podobný problém uvedla respondentka č. 2. Ta uvedla, že má občas problémy s nastavenými pravidly na Klubu. Každý z pracovníků vnímá míru dodržování jednotlivých pravidel odlišně. V jejich zařízení dochází někdy k rozporu, protože co je pro jednoho pracovníka ještě v pořádku, tak druhý to může vnímat zcela opačně. Každý z pracovníků má jiným způsobem nastavené priority a hodnoty.

K rozboru dle etických teorií jsem si zvolila dilema, které se týká oznamovací povinnosti. Toto dilema uvedla respondentka č. 5.¹⁸⁹ Jednalo se o zaslání intimních fotek nezletilé uživatelky přes sociální síť. Dilema jsem si vybrala z důvodu, že se mi zdálo zajímavé a v dnešní době i velmi aktuální. Mám na mysli nový celovečerní dokumentární film *V síti*, který před pár dny měl premiéru. Projekce dokumentárního filmu jsem se zúčastnila a mohu říci, že je až děsivé, co se na internetu odehrává a čemu jsou nezletilé děti vystaveny. Jedná se o dokumentární film Barbory Chalupové a Víta Klusáka, který pojednává o experimentu se sexuálními predátory. Dle mého názoru všichni, kteří pracují

¹⁸⁹ Příloha II. Přepis rozhovorů s respondenty. str. 88-99.

s dětmi, ať už sociální pracovníci, preventisté, pedagogové, ale také i rodiče by se na tento snímek měli podívat, aby věděli, jakým možným nebezpečím jsou děti vystaveny.

Při komplikovaném rozhodování ať už při etickém dilematu či problému by z hlediska profesní etiky sociálním pracovníkům měla pomoci znalost etických teorií, etického kodexu, přehled o základních hodnotách pomáhajících profesí znalost svého vnitřního nastavení a svědomí.¹⁹⁰ Důležitá je také morální znalost, ale také i schopnost sebereflexe, což během rozhovorů zmínil respondent č. 3. Každý z nás má nastavené určité priority a osobní hodnoty, protože každý člověk je individuální bytost. V případě, že sociální pracovník není příliš schopen sebereflexe, jsou k dispozici k nápomoci sebezkušenostní výcviky. Kopriva podotýká, že nejvýznamnějším významem těchto výcviků je uvědomit si svá citlivá místa. Během těchto výcviků by si každý z účastníků měl dokázat svá bolestivá místa dokázat pojmenovat.¹⁹¹ Nedělníková také uvádí, že pro úspěšné řešení etických dilemat je sebereflexe. Některá z etických dilemat jsou natolik odlišná, že pro vyřešení jej nestačí výlučně jen etický kodex.¹⁹²

Při vyhodnocování otázky č. 3.¹⁹³ Nejčastěji respondenti odpovídali, že nejvíce nápomocný jim je jejich pracovní tým v zařízení. Většina pracovníků se na své kolegy může spolehnout, protože ví, že jim budou nápomocni při případném řešení dilemat. Následně respondenti také uváděli případné intervize a supervize. Jedna z respondentek také uvedla oporu v dokumentaci zařízení, tedy etický kodex, který mají přímo pro jejich organizaci, Standardy kvality sociálních služeb a další interní doklady organizace.

Kopriva supervizi označuje za nutnou složku profesionálního vzdělávání sociálních pracovníků. Pojmenovává jí jako proces praktického učení, kdy supervizor pomáhá supervidovaným osobám při řešení konkrétních problémových situací, které vznikají při práci s klienty.¹⁹⁴

Některá z dilemat, které se objevily v rozhovorech s respondenty, můžeme nalézt i v odborné literatuře. Například Navrátil¹⁹⁵ se ve své publikaci zabývá otázkou sociální pomoci a sociální kontroly. Během rozhovorů jedna z respondentek uvedla právě toto

¹⁹⁰ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. str. 26.

¹⁹¹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. str. 132.

¹⁹² Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. str. 44-45

¹⁹³ Příloha I. Okruhy otázek rozhovorů se sociálními pracovníky, str. 87.

¹⁹⁴ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. str. 136-138.

¹⁹⁵ Srov. NAVRÁTIL, P. *Vybrané teorie sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, str. 189-192.

dilema. Sama od sebe jej pojmenovala jako sociální pomoc a sociální kontrola. Podobnost nalézáme také u Dosoudilové a Francuchové.¹⁹⁶ Zabývají se tím, že etické dilema souvisí zejména na volbě přístupu ke klientovi. Avšak poukazují, že zneužívání pomoci má mnohdy opakovanou podobu, kdy pod záminkou pomáhání je prováděna kontrola.

Během provedených rozhovorů s respondenty se ani jeden z nich nezmínil, že by mu při řešení etických dilemat byly nápomocné etické teorie. Matoušek uvádí, že pokud se sociální pracovník orientuje a má přehled o základních etických teoriích, je schopen zhodnotit etický problém nebo dilema z více pohledů. Dle Matuška existuje mnoho způsobů, jakým způsobem může sociální pracovník s klientem jednat a také posoudit různé situace. Výsledkem tohoto procesu je rozhodnutí, které je odpovědnější. Současně zvažuje i základní hodnoty a normy pomáhajících profesí, protože jsou s etickými teoriemi úzce spjaty.¹⁹⁷ Nezbytné je shledávat náměty a potencionální argumenty, které nám etika zajišťuje. V praxi ale sociální pracovníci etické teorie většinou nepoužívají, což dokazují výsledky mé výzkumné sondy. Myslím si, že ve skutečnosti sociální pracovníci etické teorie při rozhodování používají, jen si toho nejsou zcela vědomi. Bezesporu se zabývají například vztahy mezi pracovníky, vztahy mezi klienty a vztahy mezi pracovníky a klienty, svými povinnostmi a následky svých rozhodnutí, což jsou jednotlivé aspekty etických teorií.

Ve výkonu profese sociálního pracovníka mohou etické teorie usnadnit komplikovanou volbu, minimálně mezi dvěma neslučitelnými možnostmi řešení situace. Každá z vybraných teorií utilitarismus, etika péče a deontologie přináší velké množství pohledů a argumentací, jak se s etickým dilematem vypořádat. Aby sociální pracovník vykonával svou práci profesionálně musí k tomu mít osobní předpoklady, dále pak potřebné vzdělání a také ochotu pomáhat potřebným lidem. K etickým zásadám by měl sociální pracovník přistupovat s úctou a respektem, protože je to základním předpokladem pro zdařilé vykonávání pomáhající profese.¹⁹⁸

¹⁹⁶ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, str. 492-493.

¹⁹⁷ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. str. 32.

¹⁹⁸ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. str. 157-158.

ZÁVĚR

Cílem mé diplomové práce bylo zjistit etická dilemata, se kterými se pracovníci vybraných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež setkávají a následný rozbor jednoho z dilemat dle etických teorií (utilitarismu, etiky péče a deontologie). Etická dilemata vznikají tím, že sociální pracovník je postaven minimálně před dvěma rozhodnutími a ani jedno z možných řešení není zcela bezchybné. Etická dilemata jsem zjistila prostřednictvím výzkumné sondy-metodou dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

V první kapitole je krátce popsána metodika práce i metodika výzkumné sondy. Výzkumná sonda byla realizována v prosinci roku 2019 a lednu roku 2020. Prostřednictvím emailů jsem oslovila jednotlivé pracovníky, zda by byli ochotní poskytnout rozhovor pro zpracování mé diplomové práce. Všichni oslovení pracovníci na email nereagovali. Ti, kteří se ozvali, tak souhlasili s poskytnutím rozhovoru. Cílový výzkumný vzorek tedy činil šest sociálních pracovníků, pět žen a jeden muž. Výzkum jsem prováděla v zařízeních, které se nacházejí v Jihočeském kraji z důvodu mého bydliště. S respondenty byl veden polostrukturovaný rozhovor v jednotlivých zařízeních. Respondenti byli obeznámeni o nahrávání a následném písemném zpracování našeho rozhovoru. Všichni byli s tímto postupem seznámeni a souhlasili s ním. Přepis všech rozhovorů s jednotlivými pracovníky uvádím v příloze.¹⁹⁹ Z výpovědí respondentů jsem mohla definovat jednotlivá etická dilemata.

V první kapitole jsem se zaměřila na definování nízkoprahových zařízení pro děti a mládež jako jednu ze služeb sociální prevence v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Tyto poskytované sociální služby slouží pro děti, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. V úvodu této kapitoly jsem se zabývala definicí těchto zařízení. Následně jsem zpracovala poslání, cíle, cílová skupina a princip nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Druhá kapitola pojednává o klientech nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Je zde definován termín riziková mládež a specifikace práce s rizikovou mládeží.

V pořadí třetí kapitola je zaměřená na etiku v sociální práci. Popisují zde vztah etiky

¹⁹⁹ Příloha II. Přepis rozhovorů s respondenty. str. 88-99.

a morálky a definování těchto pojmů. V krátkosti se zabývám i etickým kodexem a jeho funkcemi. Dále jsem se v této kapitole věnovala obecně etickým dilematům, jejich vzniku a možnostem jejich řešení dle jednotlivých autorů odborné literatury.

Čtvrtá kapitola pojednává o konkrétních etických dilematech, které jsem zjistila prostřednictvím výzkumné sondy sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, které vycházejí přímo z praxe. Výzkumný vzorek pro potřeby rozhovoru tvořilo šest sociálních pracovníků z nízkoprahových zařízení, z toho pět žen a jeden muž. Všechna zařízení se nacházejí v Jihočeském kraji. Konkrétní dilemata jsem stručně popsala, tematicky podobná přiřadila k sobě a pojmenovala. Mojí snahou bylo jednotlivé informace vyplývající z rozhovoru formulovat stejně jako respondenti pro udržení autentičnosti.

Z výzkumné sondy vyplynulo deset typů konkrétních dilemat. Některá z dilemat jsou velmi ojedinělá a u dotazovaných pracovníků se neopakovaly. Shoda u zjištěných dilemat se objevovala zřídka. Z této skutečnosti mohu vyvodit závěr, že každý z pracovníků je zcela individuální a jako etické dilema pociťuje něco jiného. Jak je vidí a vnímají sociální pracovníci při své práci s cílovou skupinou klientů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Každý z nás má nastavené určité priority a osobní hodnoty, protože každý člověk je individuální bytost. Všechny dilemata, které jsem zmínila lze označit jako zjevná, protože vyzývají sociálního pracovníka k volbě mezi dvěma navzájem neslučitelnými možnostmi řešení. Nejčastěji objevované dilema, které se u sociálních pracovníků objevovalo je dilema související s oznamovací povinností, které uvedla například respondentka č. 5. Jednalo se o zaslání intimních fotek nezletilé uživatelky přes sociální síť. Dilema jsem si vybrala z důvodu, že se mi zdálo zajímavé a v dnešní době i velmi aktuální, ale také proto, že se dilema, které se týká oznamovací povinnosti objevovalo u většiny respondentů.

Toto dilema jsem si také vybrala pro rozbor dle etických teorií– utilitarismus, etika péče a deontologie. Jednotlivě jsem etickou teorii charakterizovala a postupně uvedla rozbor mnou vybraného dilematu. Nechala jsem se inspirovat seminářem, který jsme měli v prvním ročníku navazujícího studia Dilemata v sociální práci, kde jsme se zabývali odborným článkem, který byl publikován v časopise Sociální práce/ Sociální práca:

Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce od Nečasové a spol. ²⁰⁰ Uvědomuji si reakci na tento článek, který vyšel v dalším čísle časopisu Sociální práce/Sociální práce, ale přesto jsem se rozhodla tento článek použít jako inspiraci své diplomové práce. ²⁰¹

Můžeme říci, že z předchozí diskuze je vyplývají výsledky, že zjištěná dilemata sociálních pracovníků, které jsem zjistila na základě výzkumné sondy se v nějakých případech podobají s odbornou literaturou. Z výzkumu je jasně patrné, že sociální pracovníci řeší etická dilemata a snaží se nad nimi přemýšlet a vyřešit je, co možná nejlepším způsobem. Nejčastějším způsobem ve vybraných zařízení respondenti uvedli, že nejvíce nápomocný jim je jejich pracovní tým v zařízení. Většina pracovníků se na své kolegy může spolehnout, protože ví, že jim budou nápomocni při případném řešení dilemat. Následně respondenti také uváděli případné intervize a supervize. Jedna z respondentek také uvedla oporu v dokumentaci zařízení, tedy etický kodex, který mají přímo pro jejich organizaci, Standardy kvality sociálních služeb a další interní doklady organizace.

Cílem mé diplomové práce bylo zjistit, jaké etické dilema mají pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, jakým způsobem je řeší a jestli mají nějaké nápady dalších možných řešení. Myslím si, že mohu konstatovat, že se cíl povedl naplnit. Celkem bylo definováno deset dilemat, které respondenti během rozhovorů uvedli. Jsem si vědoma, že toto téma diplomové práce bylo již vícekrát zpracované, ovšem každý má specifický výběr dilemat.

Získala jsem mnoho zkušeností, které mě obohatí v mém budoucím profesním životě. Diplomová práce mi rozšířila teoretický i praktický pohled na povolání sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, které bych chtěla po ukončení studia vykonávat. Děti se často nacházejí v těžkých nepříznivých sociálních podmínkách, ať už z rodinných nebo jiných důvodů a neví, jakým způsobem to mají vyřešit. Z vlastní zkušenosti vím, že děti jsou velmi často bezradné a neví, na koho se mohou obrátit, nebo alespoň kdo by jim mohl poradit. Sociální práce s rizikovou mládeží má skutečný smysl.

²⁰⁰ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In Sociální práce/Sociální práce.

²⁰¹ Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*. In Sociální práce/Sociální práce.

Seznam použitých zdrojů

- ALLPORT, W. G. *O povaze předsudků*. Praha: Prostor, Obzor. 2004. ISBN 80-7260-125-3.
- ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. 1.vyd. Praha: ZVON, 1994. ISBN 80-7113-111-3.
- ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika: úvod a principy*. 2. vydání. Přeložil Karel ŠPRUNK. Brno: CDK, Centrum pro studium demokracie a kultury, 2015. ISBN 978-80-7325-371-4.
- BANKS, S. 1995. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualizované a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 9788026202134.
- BANKS, S. *Ethics and values in social work*. 2. vyd. New York: British Association of Social Workers: PALGRAVE, 2012. ISBN 0-333-94798-3.
- BANKS, S. *Ethics and values in social work*. 3.er ed. Basingstoke : Palgrave MacMillan, 2006. ISBN 1-4039-9420-X.
- BARSKY, A. E. *Ethics and Values in Social Work: An Integrated Approach for a Comprehensive Curriculum*. Oxford University Press, 2009. ISBN 0199315027.
- BARTLETT, H. M., SAUNDERS, B. N. *The common base of social work practice*. New York: National Association of Social Workers, 1970. ISBN 0871010542.
- BECKETT, CH. MAYNARD, A. *Values & ethics in social work: an introduction*. Thousand Oaks, Calif.: Sage, 2005. ISBN 1412901405.
- BINARTOVÁ, I. *Období adolescence*. In Přehled vývojové psychologie. 2.vyd. Olomouc: Ostravská univerzita, 2005. ISBN: 80-244-0629-2.
- BLÁHA, A. I. *Etika jako věda: úvod do dějin a teorie mravnosti*. Brno: Atlantis, 1991. Prosum. ISBN 80-7108-023-3.
- BRUGGER, W. *Filosofický slovník*. 1. vyd. Praha: Naše vojsko, 1994. ISBN 80-206-0409-X.
- CAKIRPALOGLU, P. *Psychologie hodnot*. Olomouc: Votobia, 2004. ISBN 80-7220-195-6.

- CAPUZZI, D. GROSS, D. R. *Youth at Risk: A Prevention Resource for Counselors, Teachers, and Parents*, 6. dotisk, John Wiley & Sons, 2014. ISBN 1119026946.
- CORRIGAN, R. H., FARRELL, M. E. *Ethics: A University Guide*. Progressive Frontiers Pubs., 2010. ISBN 0956328822.
- CULLEY, S., BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2008. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-452-6.
- FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. In *Etika a lidská práva v sociální práci*. (kol.). Praha: CSSP, 2008.
- FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. JABOK, 2008. ISBN 9788090413733.
- GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-402-8.
- GOLDMANN R., CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2004. ISBN 80-244-0907-0.
- HARTL, P. HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 807178303x.
- HAŠKOVCOVÁ, H. PAVLICOVÁ, J. *Ošetřovatelství: ideály a realita v ambulantní péči*. Praha: Galén, 2013. ISBN 978-80-7492-063-9.
- HELD, V. *The ethics of care: personal, political, and global*. New York: Oxford University Press, 2006. ISBN 978-0-19-518099-.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.
- HENKRIKSEN, J.O. - VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*. 1.vyd. Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000. ISBN 80-85834-85-5.
- HERZOG, A. *Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež*. Praha: Éthum – Buletin pro sociální pomoc, prevenci a intervenci, 2003. č. 39.
- JAMES, A. JAMES A. *Key Concepts in Childhood Studies*, SAGE, 2012. ISBN 1446201899.

- JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-269-0.
- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- JANOŠKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: Sborník studijních textů*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-7368-504-1.
- JEDLIČKA, R. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-731-2038-0.
- KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. 2. vyd. Praha: Svoboda, 1990. Filozofické dědictví. ISBN 80-205-0152-5.
- KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.
- KLÍMA, P. BODLÁK, V. *Nízkoprahovost jako fenomén a mýtus*. Éthum, 1999, roč. 8, č. 22, s. 61-65.
- KLIMEŠ, L. *Slovník cizích slov*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1. vydání 1981, ISBN 14-545-83.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha, Portál, 2006. ISBN 80-767-181-6.
- KŘÍČKOVÁ, L. *Všední dilemata sociálních pracovníků v azylovém domě pro matky s dětmi*. Brno: Masarykova Univerzita, 2011, 103 s. Diplomová práce.
- KUTNOHORSKÁ, J. CICHÁ, M. GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha, Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
- LAAN, G. van der. *Otázky legitimace sociální práce: (pomoc není zboží)*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1998. ISBN 80-85834-41-3.
- LABÁTH, V. *Riziková mládež: možnosti potencionálních změn*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. Série učebnic pro obor sociální práce. ISBN 80-85850-66-4.
- LANGMEIER, J. KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha:

- Grada, 2006. ISBN 978-80-247-1284-0.
- MACEK, P. *Adolescence*. 2. upravené vydání. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-747-7.
- MACEK, P. *Adolescence: psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-348-x.
- MÁTEL, A. et al. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. ISBN 978-80-87182-13-0.
- MÁTEL, A. SCHAVEL, M. MÜHLPACHR, P. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. ISBN 978-80-87182-13-0
- MATELNÉ, A. et al. *Etika sociální práce*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžběty, 2010. ISBN 978-80-89271-85-6.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-473-7.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, O. MATOUŠKOVÁ, A. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Vyd. 3., aktualiz. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-825-8.
- MATOUŠEK, O. KŘIŠŤAN, A. ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, O. KODYMOVÁ, P. KOLÁČKOVÁ, J. ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.
- MCWHIRTER, J. J. et al. *At Risk Youth*, 5. vydání, Cengage Learning, 2012, ISBN 1133709583.

- MILL, J. S. *Utilitarismus*. Vyd. 1. Praha: Vyšehrad, 2011. ISBN 978-80-7429-140-1.
- MONTIGNY, G. *Conversation Analysis for Social Work: Talking with Youth in Care*. Routledge, 2018. ISBN 1351200739.
- MUSIL, L. "Ráda bych Vám pomohla, ale-": dilemata práce s klienty v organizacích. Vyd. 1. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070
- MUSIL, L. NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In: *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert, 2008, ISBN 978-80-7326-145-0.
- MUSIL, L. NEČASOVÁ, M. 2008: *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace pracovníků*. n: Šrajer, J., Musil, (eds.): *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Albert: Olomučany. s. 83-106
- NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
- NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita Brno, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
- NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.
- PŘÍKASKÝ, J. V. *Učebnice základů etiky*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2000. ISBN 80-7192-505-
- PTÁČEK, R. A KUŽELOVÁ, H. *Vývojová psychologie pro sociální práci*. MPSV ČR, 2013. Praha. ISBN 978-80-7421-060-0.
- RACEK, J. HERZOG, A. *Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. In: *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009, s. 319-329. ISBN 978-80-254-4001-8.
- REAMER, F. G. *Social work values and ethics. 2nd edition*. New York: Columbia University Press, 1999. 248 s. ISBN 0-231-11390-0.

REAMER, F. G. *Social work values and ethics*. 3rd ed. New York: Columbia University Press, c2006. ISBN 0231137893.

REJMAN, L. *Slovník cizích slov*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství. 1966. ISBN 14-190-71

SOKOL, J. *Etika a život. Pokus o praktickou filosofii*. Praha: Vyšehrad, 2010. ISBN: 978-807429-063-3.

SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2008. ISBN 978-80-7372-323-1.

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

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

THAYER, L. *Communication: Ethical and Moral Issues*, Routledge, 2015. ISBN 1317367065.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-69-9.

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-246-0956-8.

WALKER, S. *Effective Social Work with Children, Young People and Families: Putting Systems Theory Into Practice*, SAGE, 2012, ISBN 1446252248.

Periodika

DOSOUDILOVÁ, K.; FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In Profesní dovednosti terénních pracovníků; Sborník studijních textů pro terénní pracovníky. Ostravská univerzita v Ostravě: Ostrava, 2007. str. 471-518. ISBN 978- 80-7368-503-4.

JANEBOVÁ, R. 2015. Úvod. In: BANDIT, R. DAVIDOVÁ, I. MACUROVÁ, M.

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

NEČASOVÁ, M. DOHNALOVÁ, Z. TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In Sociální práce/Sociálna práca. 2010, č. 3. str.76-86. ISSN 1213-6204.

NEČASOVÁ, M. *Etika sociální práce*. In: Sborník prací Fakulty sociálních studií Brněnské university. Sociální studia 4. Brno: Masarykova univerzita, 1999. str. 91-104.

OPATRŇÝ, M. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-089-1

ŠKULECOVÁ, A. JANKOVSKÝ, J. *Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích*. In. Sociální práce/Sociální práce. 2004, č. 4. str. 60-61. ISSN 60-61. 1213-624.

Internetové zdroje

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). [online]. c2020 [cit. 2020-01-12]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625>.

Metodiky nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Kotelna. [online]. c2020 [cit. 2020-15-02]. str. 21. dostupné na: <<https://www.prostor-plus.cz/wp-content/uploads/dokumenty/Methodika%20NZDM%20Kotelna.pdf>>

MPSV.CZ [online]. c2019 [cit. 2019-15-12]. Sociální služby. Dostupné na: <https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby-1#zkss>

NÁRODNÍ INSTITUT DĚTÍ A MLÁDEŽE MŠMT. Mládež České republiky: *Informační publikace o dětech a mládeži v České republice*. [online]. © 2020 [cit. 2020-01-14]. Dostupné na: < <http://userfiles.nidm.cz/file/oddeleni-propagace/mladez-cr-web.pdf> >

NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež* [online]. c2019 [cit. 2019-22-12]. Dostupné na: <<https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/socialni-sluzby/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez/>>

Zákony

Vyhláška č. 505/2006 Sb. – prováděcí vyhláška k zák. č. 108/2006 Sb.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Seznam příloh

Příloha I. Okruhy otázek rozhovorů se sociálními pracovníky

Příloha II. Přepis rozhovorů s respondenty

Příloha I.

- 1) Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?
- 2) S jakým konkrétním dilematem máte zkušenost? Jakým způsobem jste dilema řešil/a?
- 3) Je něco, co vám pomáhá obvykle s řešením dilemat?
- 4) Kolik let máte praxi v sociální praxi? Kolik let máte praxi v NZDM?
- 5) Máte nějaký nápad, co jiného by bylo prospěšné pro případné řešení dilemat?

Příloha II.

Respondent č. 1

1) Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Ano, velmi často.

2) S jakým konkrétním dilematem máte zkušenost? Jakým způsobem jste dilema řešil/a?

Respondentka č. 1 uvádí několik dilemat, se kterými má vlastní zkušenost ze své praxe. Nejdříve se zaměřila na dilema, které jí dle jejích slov tíže nejvíce. Jedná se o konflikt mezi přímou prací a administrativou. Tato pracovnice vykonává na úvazek 0,7 přímou práci a na úvazek 0,3 vedoucí zařízení. Pracovnice své dilema nazývá „praxe vs papíry“ – někdy pracovník musí řešit, zda upřednostní potřeby klienta a jeho aktuální situaci, nebo předpisy dané povahou služby a dokumentací. Zda upřednostnit „selský mozek“, nebo se striktně držet SQSS a dalších dokumentů. Je třeba myslet na to, že sociální služba by měla sloužit lidem, sociální pracovník by měl pracovat pro lidi, ne pro dokumenty. Dokumentace má podporovat chod služby a dávat jí určitý rámec, ale neměla by být striktní, nepružná. Proto by dokumentace měla být živý dokument, který reaguje na aktuální potřeby klientů (např. poskytnou službu vymezené negativní skupině – v NZDM dítěti se smyslovým postižením, dítěti, které nerozumí a nemluví plyně česky, uzavřít smlouvu se zájemcem o službu, který nemá jasně definovanou zakázku).

Dále se pracovnice zamýšlela, jaké další dilemata musela řešit. Pokud na službu přijde dítě, které má například vši, je nemocné, špinavé, nebo jiným způsobem ohrožuje ostatní děti, jakým způsobem se má pracovník zachovat? Pracovník musí vždy jednat v zájmu klienta, ale jaký záměr má upřednostnit? Záměr jednoho klienta, nebo ostatní klienty? Pracovnice uvádí, že tyto situace jsou v podstatě na denním pořádku v jejich zařízení. Některé pracovnice jsou proto, aby dítě, které má plnou hlavu vši a hnid poslali domů, protože hrozí nakažení i všech ostatních klientů. Zbytek pracovníků s tímto postupem zase nesouhlasí, protože vědí, že to dítě za to nemůže a je z rodiny, kde se s tímto

problémem potýkají všichni členové rodiny a pokud by ho odmítli, je jasné, že příště na službu znovu přijde v úplně stejném stavu. Nebude mít v žádném případě čistou hlavu.

Další možné dilema, které pracovnice uvedla během rozhovoru jsou, jak například poznat závislost na službě ze strany klientů? Do jejich nízkoprahového zařízení dochází klient, již od jeho 6 let a nyní mu je 12 let. Službu navštěvuje každý den a nepříjde jen v případě, že je nemocný. Tento případ pracovníci neustále diskutují na jejich poradách a na supervizích a klienta již považují za závislého na službě. Tento klient má doma dvě mladší sestry, tak před nimi utíká a neví o jiné možnosti, než je zařízení.

Přijímat „dary“ od uživatelů (za dar může být považováno i to, že pracovníkovi dítě nabídne bonbon, nebo i jinou hodnotnější věc) nebo ne? Může se jednat i o obrácený případ. Několik z dětí, které navštěvují NZDM dojíždějí do okolních vesnic a velmi často se stane, že nemají na autobus, aby se dostaly domů. Jak se v takové situaci zachovat? Mají dítěti půjčit peníze či nikoli? Velmi často se to týká stejných dětí.

Co dělat v případě, že ve službě NZDM je dítě hladové, evidentně nemá oblečení, kartáček na zuby a další základní potřeby – poskytnout mu je, i přesto, že to není zákonná služba NZDM. Dávat uživatelům v NZDM dary (např. vánoční dárky) – správně by se to dítě nemělo.

Každé takové dilema je vždy individuální, je potřeba posuzovat aktuální situaci. Většinou pomáhá porada s kolegy a využití zdravého selského rozumu. Je nutné brát v potaz i normy služby (především zákonné), SQSS lze upravit dle zařízení.

3) Je něco, co vám pomáhá obvykle s řešením dilemat?

Pro respondentku č. 1 je prý nejdůležitější čas, protože má dostatek času si každý problém promyslet a může se na něj podívat ze všech možných úhlů. Dále se pak poradit s kolegy, případně požádat o pomoc supervizora nebo externího odborníka na danou problematiku (v případě NZDM Česká asociace Streetwork). Dále pomáhá dobře sepsaná dokumentace služby, jako jsou Standardy kvality služeb a interní směrnice zařízení.

4) Kolik let máte praxi v sociální praxi? Kolik let máte praxi v NZDM?

Cca 3,5 roku/3 roky – pouze v NZDM, je to má první práce v sociálních službách.

5) Máte nějaký nápad, co jiného by bylo prospěšné pro případné řešení dilemat?

Dilemata se dle pracovnice mohou řešit v různých pracovních skupinách, nejlepší jsou samozřejmě pracovní skupiny, kde jsou pouze pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a všichni řeší velmi obdobné problémy. Tyto pracovní skupiny pracovnice považuje za to nejlepší z možností, které mají k dispozici.

Respondent č. 2

1) Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Respondentka č. 2 samozřejmě uvádí, že rozhodně ano. Myslí si, že etická dilemata jsou nedílnou součástí všech pomáhajících profesí. V jejich zařízení mají pravidelné porady pracovníků, při kterých často řeší nějaké etické dilema. Často se týkají např. nastavených pravidel klubu, kdy každý z pracovníků vnímá míru dodržování jednotlivých pravidel někde jinde. Občas se stává, že, co je pro jednoho pracovníka ještě v pohodě, tak druhý to může vnímat zcela opačně. Tyto odlišnosti pak samozřejmě velice vnímají klienti, kteří se vždy snaží najít, pro ně nejschůdnější cestu. Často se pak při konfliktu odkazují na jiného pracovníka, který jim určitou činnost povolil. V těchto případech pak dochází k nesouladu mezi pracovníkem a klientem/klienty a zároveň mezi pracovníky. V případě, že taková situace nastane, ihned o tom při poradě či kdykoli jindy hovoří a snaží se nastavit míru jednotlivých pravidel tak, aby byla přijatelná pro všechny. Dalším velkým dilematem pro respondentku je otázka ohlašovací povinnosti. Konkrétně mám na mysli otázku toho, kdy zachovat mlčenlivost a kdy už vzniká ohlašovací povinnost. Ve své praxi se s touto situací ještě naštěstí nesešla, ale dříve nebo později to určitě řešit bude. Tyto dvě zmiňované oblasti (pravidla klubu a ohlašovací povinnost) jsou pro ni velkým dilematem v zaměstnání. Nicméně setkává se i s jinými dilematy.

2) S jakým konkrétním dilematem máte zkušenost? Jakým způsobem jste dilema řešil/a?

Pracovnice řešila situaci, která vyžadovala okamžité řešení a neměla se s kým poradit, protože na službě v té chvíli byla jediný pracovník. Jednalo se o situaci, kdy jedna z dívek měla ve vlasech vši. Ještě ke všemu šlo o romskou dívku, kdy romská populace není kupodivu pro toto nízkoprahové zařízení pro děti a mládež typická. V tento moment vyvstalo pro sociální pracovníci dilema: zavšivené vlasy a diskriminace? Zároveň věděla, že situaci musí řešit, protože vši by mohly být překážkou i pro ostatní klienty či pracovníky. Vzpomněla si na podobnou situaci, kdy se v minulosti na klubu vši vyskytly a bohužel se rozšířily. Tehdy se situace řešila, aby se dalšímu šíření zamezilo. Rozhodla se proto postupovat podobně. Poprosila dívku, aby s ní odešla do konzultační místnosti, a tam se jí snažila opatrně situaci vysvětlit. Poté jsem jí poprosila, aby klub opustila a situaci společně s rodiči vyřešila. Samozřejmě jí připomněla, že poté může klub opět navštěvovat. Dívka o zavšivených vlasech věděla, vyslechla mě a poté v klidu odešla. Druhý den situaci konzultovala s ostatními pracovníky, aby se ujistila, zda postupovala správně. Kolegové s jejím postupem souhlasili.

3) Je něco, co vám pomáhá obvykle s řešením dilemat?

Pracovnice vše řeší na konzultacích s jejími kolegy, zejména při společných poradách, kdy určitou situaci rozebírají a hledají různá řešení. V případě, kdy musí dilema řešit ihned a nemá nikoho s kým se poradit, snaží se jednat tak, jak nejlépe umí.

4) Kolik let máte praxi v sociální praxi? Kolik let máte praxi v NZDM?

V sociálních službách se pohybuje cca 2,5 roku. Stejnou dobu působí i v NZDM. V rámci studia na střední i vysoké škole prošla praxí v mnoha sociálních službách, zejména v domovech pro seniory, ale také např. na OSPODu, NZDM, Dětském centru apod.

5) Máte nějaký nápad, co jiného by bylo prospěšné pro případné řešení dilemat?

Pracovníci momentálně nic nenapadalo. Pracuje v zařízení, které hodnotí nadmíru kladně. Chválí jejich skvělý kolektiv. Ví, že pokud se najde jakákoliv věc a nebude si s ní vědět rady, všichni kolegové jsou jí nápomocni a nikdy jí v tom nenechají. Je si jistá, že se na ně může stoprocentně spolehnout. Dále mají v zařízení pravidelné týmové supervize a popřípadě každý pracovník i individuální supervizi, kdyby si samostatně v týmu nevěděli rady.

Respondent č. 3

1) Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Respondent se nejdříve ptá, jakým způsobem mám na mysli etické dilema. Pojem jsem mu vysvětlila a uvedla několik příkladů, aby mou otázku pochopil a mohl mi odpovědět. Pracovník se malou chvíli zamyslel a přemýšlel, jakou takovou situaci už musel řešit. Pro pracovníka v těchto situacích hraje důležitou roli tým, ve kterém pracuje, protože ví, že mu vždy někdo poradí. A během své praxe se s etickým dilematem setkal několikrát.

2) S jakým konkrétním dilematem máte zkušenost? Jakým způsobem jste dilema řešil/a?

V poslední době se například jednalo o "šikanu" dítěte (našeho uživatele) ve škole ze strany spolužáka. Uživatel je 9letý chlapec, který navštěvuje 4. třídu základní školy. Jeho spolužák se mu často vysmívá a ponižuje ho před ostatními spolužáky ve třídě. V první řadě pracovník postupoval tak, že chtěl vědět od uživatele veškeré informace. Jak dlouho tato situace trvá, co všechno mu spolužák dělá, jestli to dělá i před ostatními spolužáky, ví o tom třídní učitelka a jakým způsobem to řeší atd. Když klienta pracovník vyslechl, nevěděl si prý rady, co teď má dělat. Mám kontaktovat rodiče? Má kontaktovat školu?

Dále se pracovník uživateli nabídl pomoc při řešení daného problému tím, že pokud chce situaci začít řešit, tak pracovník půjde do školy a promluví si o situaci s třídní učitelkou, případně s ředitelkou školy. Dále pracovník uživateli řekl, že by bylo vhodné o této situaci informovat i rodiče. Klient na tuto informaci reagoval, že maminka to již v minulosti ve škole řešila, ale bohužel se nic moc nezměnilo a situace je stále stejná. Ještě tentýž den se klient matce svěřil a ta se den následující s pracovníkem telefonicky spojila. Matka

pracovníkovi řekla, že uživatel nikdy nebyl schopen prý říci, co se vlastně ve škole mezi ním a spolužákem stalo, a tudíž bylo těžké to řešit. Pracovník matce řekl, že k němu ovšem uživatel má velkou důvěru a vždy mu řekne všechno. Pracovník matce nabídl tedy možnou pomoc, kterou nabízí jako sociální služba. Uživatel dal souhlas s tím, aby pracovník všechno řekl mamince a ta znovu situaci začala řešit ve škole a od té doby má prý ve škole od spolužáka klid.

Většinu postupů, které pracovník v tomto případě uznal za vhodné nejprve raději řešil s jejich realizátorkou. Další jiné dilema většinou řeší s kolegyněmi a s již zmíněnou realizátorkou služby.

3) Je něco, co vám pomáhá obvykle s řešením dilemat?

Pokud pracovník musí nějakou situaci řešit okamžitě, tak kolegyně, které jsou s ním na službě a pokud je v práci sám, tak jeho „selský a zdravý rozum“. Následně pravidelné porady, intervize a supervize.

4) Kolik let máte praxi v sociální práci? Kolik let máte praxi v NZDM?

V sociálních službách pracuje celkem 6 let. V nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež 2 roky.

5) Máte nějaký nápad, co jiného by bylo prospěšné pro případné řešení dilemat?

Dle názoru pracovníka řešení dilemat je závislé na osobnosti pracovníka. Na jeho morálních hodnotách a nastavení osobnosti. Není to jen o nějaké morální vyspělosti, ale také o tom, jak se pracovník dokáže sebereflektovat. Dále prospěšné pro řešení dilemat pracovník uvádí pracovní rozvoj. Pokud pracovníci mohou navštěvovat více vzdělávacích kurzů a seminářů, určitě to přispívá k více zkušenostem a většímu přehledu o situacích, které je mohou během vykonávání pomáhající profese potkat. Neopomenutelnou složkou k řešení dilemat jsou samozřejmě supervize. Respondent č. 3 má možnost každodenní zpětné vazby se svými kolegyněmi, které jsou s ním na službě. Díky tomu se snaží možné dilema reflektovat a povídat si o nich.

Respondent č. 4

1) Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Respondentka uvádí, že setkává.

2) S jakým konkrétním dilematem máte zkušenost? A jakým způsobem jste dilema řešil/a?

Etických dilemat, které pracovnice zažívá je prý nepřehledné množství. Pracuje v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a jejich veškerou klientelu tvoří romské děti. Velmi často se dostává do situace, kam až může zatím, pokud chce klientovi nabízet pomoc. Dostává se do situací, kdy neví, jaké věci či problémy má ještě řešit za klienta a které už nechat pouze na něm a na jeho rozhodnutí. Má se pracovník uspokojit s klientovo rozhodnutím, i když jako pracovník ví, že je nesprávné a měl by se zachovat jinak? Situace tohoto typu prý několikrát řešili na týmových supervizích a vždy došli k závěru, že pracovník má určité hranice, kam až může zajít a tyto hranice musí pracovník respektovat.

Respondentka v návaznosti na první dilema uvádí, že má často problém právě se sociální kontrolou a pomocí. V počátku, když začala pracovat v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, tak měla snahu u některých z klientů o to, aby pokračovali ve vzdělání či si dokončili aspoň základní vzdělání, i když oni o to sami nestáli. Situace to pro pracovníci nebyla vůbec lehká, především v případech, kdy věděla, že klient je nadaný a ve škole se mu daří. Pracovnice věděla, že je nezmění, ale přišlo jí to i v několika případech líto. Kladla si otázky: Proč nechtějí mít lepší život? Jakým způsobem je mám přesvědčit? Opravdu jejich rozhodnutí nemůžu žádným způsobem ovlivnit? V této souvislosti respondentka uvedla další příklad a to takový, že se snažila přesvědčit klienta, aby nepracoval „na černo“ anebo se nechal alespoň evidovat na ÚP, i když on sám nechtěl. Existuje vůbec nějaká míra toho, co pro klienta chce pracovník a co chce on?

Pracovnice má stále tendence nějakým způsobem „radit“, jakým směrem by se měl klient vydat. Vždy se snaží klientům vysvětlit jaké jsou možné varianty, zhodnotit s nimi klady a zápory, ale ví, že konečné rozhodnutí je stejně vždy na klientovi. Uznává, že zatím s touto cílovou skupinou pracuje poněkud krátce a pořád má pocit, že klienty přesvědčí

i když s velmi malou pravděpodobností. Uznává, že klienti zařízení mají ve svém hodnotovém žebříčku vzdělání až na možném posledním místě, a to i platbu zdravotního i sociálního pojištění. U každého klienta se snaží projít, jaké problémy z toho klient může následně mít, jakým způsobem se to bude následně řešit a nabízí jim i možnost doprovodu například na úřad práce. Pracovnice tuto situaci hodnotí, tak že ví, že pokud nebude chtít sám klient, ona s tím nic neudělá, ale vždy klientovi pomoc nabízí. Dále uvádí, že již několikrát měla pocit, že to s důsledností možná až přehání a klienti mají pocit, že je vlastně kontroluje.

3) Je něco, co vám pomáhá obvykle s řešením dilemat?

Když pracovnice nastoupila do NZDM rozhodně ji s etickými dilematy pomohli různá vzdělávání a školení, která pracovníkovi pomohou ujasnit, jaké jsou jeho hranice a jakým směrem se má ubírat. Dále jsou to zkušenosti pracovnice a jejích kolegů, dále také etický kodex a Standardy kvality služeb.

4) Kolik let máte praxi v sociální praxi? Kolik let máte praxi v NZDM?

Respondentka č. 4 vykonává práci sociálního pracovníka 1 rok a pracuje právě tento 1 rok v NZDM.

5) Máte nějaký nápad, co jiného by bylo prospěšné pro případné řešení dilemat?

Sociální pracovník by měl mít velkou oporu, pokud se dostal do situace, že neví, jakým způsobem ji vyřešit, tak hledat odpověď v zákonech. Někteří mohou tvrdit, že orientace v zákonech není příliš jednoduchá, ale pokud si člověk opravdu neví rady měl by se dát na tuto cestu. Pracovnice si myslí, že lepší znalost zákonů by rozhodně nebyla na škodu. Dále pak uvádí sebereflexi, umět si uvědomit, že žádný člověk není dokonalý a přiznat si i vlastní chyby. Mít všeobecný přehled o sociálních službách, co přesně která nabízí a jakým směrem případně dále klienta může nasměrovat, protože NZDM na to není určené – Azylové domy atd.

Respondent č. 5

1) Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Ano, protože etická dilemata bezesporu patří k sociální práci. Pracovnice si myslí, že není týden v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, aby neřešila žádné etické dilema, ať už sama v sobě nebo i s ostatními pracovníky zařízení.

2) S jakým konkrétním dilematem máte zkušenost? Jakým způsobem jste dilema řešil/a?

Pracovnice uvedla dvě dilemata, které během své praxe řešila ona osobně, jak moc nabízet pomoc a kam až může pracovník zajít v ohlašovací povinnosti. Pracovnice se několikrát dostala do situace, kdy si nevěděla rady s tím, jaké problémy a záležitosti má řešit bez klienta a které naopak už nechat na něm. Jakým způsobem se mám jako pracovník zachovat, když vím, že tato volba není pro klienta správná? Má se pracovník snažit přesvědčit klienta ke správnému rozhodnutí, nebo ho neovlivňovat? Tento problém pracovnice řešila několikrát na poradách týmu, které v nízkoprahovém zařízení mají pravidelně každý týden v pátek, před otevřením služby. Při těchto poradách se pokaždé dojde k závěru, že máme nastavené určité hranice, kde končí naše kompetence, a i když bychom nejraději tyto pravidla nejraději porušili, musíme respektovat přání klienta. Pracovník má vždy jednat v zájmu klienta.

Dalším možným dilematem, se kterým se pracovnice dostává do konfliktu je otázka ohlašovací povinnosti. Kam až může pracovník zajít? Co už se má ohlásit a co ne? Jakým způsobem se zachovat v situaci, pokud se jedná o nezletilé dítě? Konkrétně pracovnice zmínila případ, který řešili s ostatními kolegy minulý týden. Jednalo se o situaci, kdy jedna z uživatelky služby (dívka A), přišla za jednou kolegyní a svěřila se s tím, že se svojí kamarádkou (dívka B), která je také uživatelkou služby, si založily účet na seznamce Badoo a na Instagramu. Nutno podotknout, že jedné z dívek je 10 a druhé 11. Tím pádem si ani jedna tyto účty zatím nesmějí založit. Na těchto sociálních sítích si obě začaly psát s několika muži a jeden té druhé uživatelce (dívka B), která se s tímto problémem nesvěřila, poslal intimní fotku a vyžadoval ji od ní také. Dívka B chtěla pomoci od dívky A, aby ji vyfotila a ta jí vyhověla. Muži fotku poslaly. A teď co s tím? Jakým způsobem se máme zachovat? Jedná se o situaci, kterou máme ohlásit? Nastává situace, kdy

pracovníci nevědí, co mají dělat. V současné době je zcela běžné, že děti na základních školách posílání intimních fotek berou za běžnou věc. Berou to jako sport a baví se nad tím. Tyto případy z 95 % končí s dobrým koncem a potom je těch 5 %, které takové štěstí nemají. A nyní pracovníci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež řeší, jakým způsobem budou postupovat. Zda si s dívkou B promluví individuálně, ale tím pádem by mohli ztratit důvěru s dívkou A, nebo situaci nebudou nijak řešit, protože v současné době je to v podstatě „běžná“ věc mezi dětmi a mladistvými. Pracovníci v tomto zařízení si sjednali schůzku s odborníkem na kyberkriminalitu a ten jim řekl, že v této situaci jsou zatím bezmocní. Pokud dívkám osoba poslala pouze fotku a ony mu jí poslaly zpět. V tomto případě nemají ohlašovací povinnost, oni mají hlavně dbát na to, aby nebyla porušena lidská práva. V rámci preventivních programů se pracovníci zaměří na tento problém, aby uživatelům služby připomněli možná rizika. Dále v těchto případech je důležité, aby si děti nechávaly důkazy (udělaly printscreeny atd.), kdyby se situace začala zhoršovat (obtěžování, výhrůžky a vydírání) a situace se musela začít řešit s policií. Pro pracovníky zařízení je to úplně nová situace a neví, jak se mají zachovat. Pracovnice přiznala, že jsou bezradní. Pracovnice vidí velkou výhodu v tom, že se o celé situaci radí všichni pracovníci zařízení a ví, jakým způsobem by se zachovali i ostatní.

3) Je něco, co vám pomáhá obvykle s řešením dilemat?

V tomto zařízení mají pravidelné porady, kde řeší provozní, personální a také clientské záležitosti. Pokud někdo z pracovníků má nějaký problém a neví, jakým způsobem ho má vyřešit nejčastěji ho řešíme právě při těchto poradách. Dále pak supervizní setkání. Další možností, kterou jsou osobně zažila je při vzdělávacích kurzech, kde pracovníci říkají své zkušenosti a jakým způsobem se zachovali.

4) Kolik let máte praxi v sociální praxi? Kolik let máte praxi v NZDM?

V sociálních službách pracuje rok a půl a tento čas pracovnice pracuje v NZDM.

5) Máte nějaký nápad, co jiného by bylo prospěšné pro případné řešení dilemat?

Dále pracovníci nic nenapadá, třeba jen zvýšit nabídku vzdělávacích kurzů a školení, které jsou zaměřené právě na dilemata v pomáhajících profesích.

Respondent č. 6

1) Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?

Ano, velmi často.

2) S jakým konkrétním dilematem máte zkušenost? Jakým způsobem jste dilema řešil/a?

Pracovnice jako první z možných dilemat uvádí velké množství klientů na službě a tím pádem nemůže vykonávat kvalitní individuální práci, protože nemá dostatek prostoru se klientovi věnovat, především v případě, kdy na službě je málo pracovníků. Pracovníci se snaží nějakou chvíli věnovat každému klientovi a běhají od jednoho k druhému a nemají čas se jednomu věnovat na 100 %. Pracovnice si pokládá otázku, jak ale takovou to situaci vyřešit? Snažit se věnovat za celou službu třeba jen pěti klientům a zbylých 30 si nevšímat? Jak mám reagovat a situaci vyřešit? Pracovníci je často i líto, že nemá čas na více klientů, ale neví, jak to vyřešit. Zrovna dva dny před tímto rozhovorem měli celkem 38 klientů a je jasné, že jakákoliv individuální práce s jedním klientem na více jak 30 minut není možná. Pracovníci na službě musí také dbát na bezpečnost klientů a v tomto počtu klientů to není úplně lehká situace.

Dle pracovnice dilema vzniká u každého pracovníka, pokud má řešit oznamovací povinnosti u svých klientů. Pracovnice uvedla, že nedávno řešila se svou klientkou domácí násilí ze strany nového přítele její matky, který s nimi sdílel společnou domácnost. Klientka si od začátku s přítelem matky nerozuměla a postupem času jí prý začal bít. Pracovnice řešila dilema, zda se situace bude znovu opakovat a nahlásit na policii a začít to nějakým způsobem řešit. Pracovnice pouze vycházela z toho, co věděla od samotné klientky. Jednalo se o dívku, které bylo 11 let a pracovníci o ní věděli, že si ráda věci vymýšlí a často i lže, protože zařízení navštěvuje již čtvrtým rokem. Další den na službě si pracovnice vzala klientku do konzultační místnosti, aby s ní celou věc znovu probrala a ptala se jí, jestli má celou situaci hlásit na OSPOD, případně na policii. Musela samozřejmě klientce vysvětlit, co je to OSPOD a jakou funkci by v tomto případě měl. S tím klientka nesouhlasila. Následně začala opakovat, že situace už je doma mnohem lepší a nic se u nich neděje. V této chvíli pracovnice řešila, čemu má vlastně věřit. Pracovnice tuto situaci vyřešila z vlastního přesvědčení, kdy případ konzultovala právě

s OSPODem. Pracovnice uznává, že tento způsob není zcela etický, ale protože se jednalo o nezletilou klientku, tak jednala v její prospěch.

Otázka anonymity versus nezletilí klienti považuje pracovnice za dilema, které řeší velká většina pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti mládež. Jakým způsobem může pracovník rozpoznat, co je pro samotného klienta to nejlepší? Zda si klienta vyslechnout a následně nic neudělat, nebo do situace zasáhnout a danou věc oznámit, protože se jedná o nezletilého klienta?

Pracovnice veškeré své dilemata řeší se svou vedoucí a dále konzultace s dalšími odborníky.

3) Je něco, co vám pomáhá obvykle s řešením dilemat?

Rozhovory s vedoucí a ostatními pracovníky. Dále pak supervize.

4) Kolik let máte praxi v sociální praxi? Kolik let máte praxi v NZDM?

Pracovnice pracuje celkem dva roky v sociálních službách, z toho 1 rok v NZDM.

5) Máte nějaký nápad, co jiného by bylo prospěšné pro případné řešení dilemat?

Pracovnice by nejvíce uvítala, kdyby docházelo k nějakým setkáním pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, protože by si s ostatními pracovníky mohli vyměňovat různé zkušenosti a následně si dávat i rady, protože ve většině zařízení pracovníci řeší obdobné případy. Považuje osobní zkušenosti ostatních za to nejpodstatnější.

Abstrakt

FLEISCHMANNOVÁ, J. *Etická dilemata sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Rozbor dilemat z hlediska vybraných etických teorií.* České Budějovice, 2020. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

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

Diplomová práce se věnuje rozboru etických dilemat sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, dle etických teorií. Cílem práce je zjistit etická dilemata, se kterými se pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež setkávají. Ve své práci se budu věnovat rozboru jednoho etického dilematu pomocí tří etických teorií, a to z pohledu utilitarismu, etiky péče a deontologie. Pro svou práci jsem si zvolila kvalitativní výzkum na základě výzkumné sondy-metodou dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru.

Práce je strukturovaná do pěti kapitol, které na sebe navazují. První kapitola je zaměřená na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Jejich definice, poslání cíle a principy. Druhá kapitola obsahuje charakteristiku klientů zařízení. Specifikace rizikové mládeže a součástí této kapitoly je specifikace práce s touto cílovou skupinou. Obsahem následující kapitoly je etika v sociální práci. Definování morálky a etiky, etického kodexu a uplatnění etiky v sociální práci. Ve čtvrté kapitole jsou popsána etická dilemata, která byla zjištěna prostřednictvím výzkumné sondy u sociálních pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Závěrečná kapitola diplomové práce se věnuje rozboru mnou vybranému etickému dilematu z hlediska vybraných etických teorií utilitarismu, etiky péče a deontologie.

Abstract

FLEISCHMANNOVÁ, J. *Ethical dilemmas of social workers in low-threshold facilities for children and youth. Analysis of dilemmas in terms of selected ethical theories.* České Budějovice, 2020. Diploma thesis. The University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Ethics, Psychology and Charity. Supervisor - doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

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

The thesis is devoted to the analysis of ethical dilemmas of social workers in low-threshold facilities for children and youth, according to ethical theories. The aim of the thesis is to find out the ethical dilemmas that workers of low-threshold facilities for children and youth encounter. In my work I will analyse one ethical dilemma using three ethical theories from the point of view of utilitarianism, ethics of care and deontology. For my work I chose qualitative research on the basis, of research probe-method of questioning, technique of semi-structured interview.

The thesis is structured into five chapters which are connected to each other. The first chapter is focused on low-threshold facilities for children and youth. Their definition, mission goals and principles. The second chapter contains characteristics of the clients of the device. Specification of youth at risk and part of this chapter is specification of work with this target group. The content of the next chapter is ethics in social work. Definition of morality and ethics, code of ethics and application of ethics in social work. The fourth chapter describes ethical dilemmas, which were found through a research probe of social workers of low-threshold facilities for children and youth. The final chapter of the thesis is devoted to the analysis of my chosen ethical dilemma in terms of selected ethical theories of utilitarianism, ethics of care and deontology.