

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Diplomová práce

Konflikt odpovědností u sociálních pracovníků  
z organizace Fokus České Budějovice

Vedoucí práce: PhDr. Vojtěch Šimek, Th.D.

Autor práce: Bc. Michaela Kubatová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Ročník: 2.

2019

**Prohlášení:**

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

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

.....

29. 3. 2019

Bc. Michaela Kubatová

**Poděkování:**

Děkuji vedoucímu diplomové práce PhDr. Vojtěchu Šimkovi, Th.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

# Obsah

Úvod.....	6
1. Charakteristika organizace a cílové skupiny .....	8
1.1 FOKUS ČB, z. ú.....	8
1.2 Zdraví a nemoc.....	10
1.3 Duševní onemocnění.....	11
1.3.1 Psychóza .....	12
1.3.2 Schizofrenie .....	13
1.3.3 Afektivní poruchy (poruchy nálady).....	15
1.4 Práce a role sociálního pracovníka.....	16
1.4.1 Syndrom vyhoření.....	20
1.4.2 Duševní hygiena .....	21
2 Etická východiska.....	23
2.1 Konflikt .....	27
2.2 Etický problém.....	30
2.3 Etické dilema.....	31
2.4 Svědomí.....	32
2.5 Hodnoty.....	35
2.6 Odpovědnost .....	37
2.6.1 Odpovědnost v etickém kodexu.....	40
2.6.2 Odpovědnost prospektivní a retrospektivní .....	40
3 Konflikt odpovědností sociálních pracovníků.....	43
3.1 Výzkumné otázky.....	44
3.2 Charakteristika výzkumného souboru.....	44
3.3 Povědomí odpovědnosti u sociálních pracovníků.....	45
3.4 Normativní předpisy.....	50
3.5 Koexistence odpovědností a konflikt odpovědností .....	52
4 Závěrečné vyhodnocení.....	59

Zdroje.....	65
Literatura.....	65
Seznam příloh .....	69
Abstrakt.....	90
Abstrackt.....	91

## Úvod

Má diplomová práce nese název: „*Konflikt odpovědností u sociálních pracovníků organizace Fokus ČB*“. Téma jsem si vybrala z důvodu, protože si myslím, že je velice blízké mému oboru, a to Etika v sociální práci. Také si myslím, že odpovědnosti a jejich konflikty jsou nejen v sociální práci časté a někdy možná ne tolik uvědomované. Souvislost s tématem vidím i jako přínos do mé budoucí práce sociálního pracovníka. Cílem diplomové práce je identifikovat, analyzovat a pokusit se vyhodnotit konflikty odpovědností u vybraných sociálních pracovníků z organizace Fokus ČB (dále jen „Fokus“).

V první kapitole v diplomové práci se zabývám nejen charakteristikou organizace, její cílovou skupinou, ale i rolí sociálního pracovníka v organizaci. Pomáhající profese jsou hlavně psychicky velice náročným povoláním. Proto v této kapitole upozorňuji na syndrom vyhoření a pokouším se před ním varovat. Důležité je si uvědomit, že role sociálního pracovníka se odvíjí a zakládá na etickém povědomí každého z nich. Podle tohoto etického základu, si každý pracovník stanovuje své hranice.

Proto navazuji následující kapitolou, která se věnuje etickým východiskům. Zaměřuji se zde jak na etický konflikt, tak na etický problém a dilemata. S tím samozřejmě souvisí i lidské svědomí a osvojené hodnoty, které je primární instancí morální odpovědnosti. Jak už jsem výše naznačila, etické povědomí je podstatnou a nedílnou součástí každého sociálního pracovníka. Proto je pro tuto profesi důležité být seznámen s Etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky (dále jen „etický kodex“ či „kodex“). Ten ve své druhé části popisuje pravidla etického chování sociálního pracovníka ke klientovi, k zaměstnavateli, k povolání, k odbornosti, ale i ke společnosti. Podle Etického kodexu sám sociální pracovník vyžaduje uznání, za svou odpovědnost v jednání vůči klientům i kolegům (jak se píše v bodě 2.5.6.). Zdůrazňuje tedy trojmístný vztah odpovědnost mezi subjektem („kdo“ je odpovědný) – předmětem („za co“) – instancí („před kým“ nebo „vůči komu“). Nezapomíná upozornit na to, že tyto zmiňované odpovědnosti mohou být také ve vzájemném konfliktu. Etický kodex nezapomíná na problémové okruhy, které se v této profesi mohou objevit vzhledem k interakci vztahů. Rozděluje je na základní etické problémy a další. V závěrečné části kodex navrhuje možný postup při řešení vzniklých problémů. Neobsahuje však přesná řešení konfliktních

situací, pouze navrhuje možné kroky. V práci upozorním i na to, že v kodexu je pominut například pojem svědomí člověka.

Etický kodex sociálních pracovníků vychází z Listiny základních práv a svobod České republiky, ze zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, Všeobecné deklarace lidských práv a navazuje na Mezinárodní federaci sociální práce, která definuje základy etiky sociální práce.

Třetí část diplomové práce je částí praktickou. Pomocí kvalitativního výzkumu, při kterém jsem použila metodu polostrukturovaného rozhovoru, popisuji, jak sociální pracovníci vnímají odpovědnost ve své profesi, s jakými konflikty morální odpovědnosti se při svém výkonu pomáhající profese setkávají a jak ho řeší. Spolupracujícím respondentům byly nejprve pokládány předem připravené otázky, od kterých se další rozhovor odvíjel a byl rozšiřován doplňujícími otázkami. Rozhovory byly nahrávány na elektronický zapisovač a následně přepsány do textového programu. Poté byly rozhovory analyzovány a vyhodnocovány.

Další a poslední částí je závěrečné vyhodnocení, kde se pokouším o prohloubení vlastního vyhodnocení na základě teoretické části diplomové práce. A shrnu zde nejčastěji vyskytující se konflikty u sociálních pracovníků organizace Fokus.

Doufám, že tato diplomová práce přinese odpovědi na otázky nejen odborníkům, ale i veřejnosti, která se tématem konfliktu odpovědností u sociálních pracovníků nějakým způsobem zabývá. Práce by mohla být také inspirací pro další výzkumy.

# 1. Charakteristika organizace a cílové skupiny

V této kapitole se budu věnovat představení organizace, kterou jsem si vybrala pro spolupráci v mé diplomové práci. Zaměřím se také na přiblížení termínů zdraví a nemoc a na cílovou skupinu dané organizace, která je pro jejich práci důležitá. Neopomenu ani práci sociálních pracovníků jako takovou.

## 1.1 FOKUS ČB, z. ú.

Pro mou diplomovou práci jsem si vybrala spolupráci s organizací FOKUS České Budějovice, z. ú. (dále jen FOKUS nebo FOKUS ČB). Jedná se o neziskovou organizaci, která obhajuje práva a prosazuje zájmy osob s duševním onemocněním. Poskytuje zázemí jim i jejich rodinám. Organizace vznikla v roce 2006. Cílovou skupinou jsou lidé s chronickým duševním onemocněním od 16 let (především schizofrenie a afektivní poruchy).

FOKUS vznikl na základě podnětu lidí, kteří mají zkušenosti s duševním onemocněním. I lidé s duševním onemocněním chtějí žít běžným životem. Jsou ovšem náchylnější na stres, psychicky zranitelnější a nároky dnešní doby jsou pro ně moc vysoké. Cílem organizace je tedy podpora lidí s duševním onemocněním na cestě k zotavení a samostatnosti. Organizace podporuje rozvoj sociálních a pracovních dovedností, návyků, pomáhá také se začleněním do společnosti. Vizí organizace je být nejlepším týmem v oblasti podpory duševního zdraví. Celkovým posláním organizace je *„podporovat osoby s vážným duševním onemocněním při zvládnání jejich života, vytvářet příležitosti pro uplatnění našich klientů ve společnosti. S veřejností diskutujeme a dlouhodobě prosazujeme moderní zejména mimo nemocniční formy péče o duševní zdraví.“*<sup>1</sup>

Zakladatelem organizace FOKUS ČB je FOF – Friends of Fokus, z. s. Na vrcholu hierarchické pyramidy je správní rada složená ze tří členů. Pod správní radu spadají ředitelé a pod ně vedoucí sociální pracovníci, sociální pracovníci, administrativní pracovníci a externí pracovníci.

---

<sup>1</sup> FOKUS ČB [online]. [cit. 2019-03-25]. (Dále jen FOKUS ČB)



FOKUS ČB poskytuje služby dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Organizace poskytuje službu sociální rehabilitace (§70), službu sociálně terapeutické dílny (§67) a službu chráněné bydlení (§51). Také poskytuje domácí ošetrovatelskou péči – zdravotní péče poskytovaná ve vlastním sociálním prostředí pacienta – dle zákona o specifických zdravotních službách č. 373/2011 Sb.<sup>2</sup>

Posláním komunitního týmu neboli sociální rehabilitace je *podporovat „lidi s duševním onemocněním na cestě k zotavení“*. Jeho cílem je posilovat znalosti a dovednosti klientů, které jim napomohou k dosažení co největší samostatnosti. Sociální pracovníci podporují klienty ve snaze žít běžným životem. Poskytují emoční podporu, pečují a rozvíjí sociální kontakty klientů. Podporují v rozhodování, snaží se pomoci klientovi s orientací v jeho současné životní situaci a nemoci. Pracovníci sociální rehabilitace jsou v pravidelném kontaktu s psychiatrickým oddělením i s psychiatrickými léčebnami. Pracují nejen s klientem, ale i s jeho rodinou a okolím.

Posláním sociálně terapeutické dílny je *„podporovat lidi s duševním onemocněním z Českobudějovicka při nácviku, posilování a rozvoji pracovních a sociálních dovedností a návyků.“* Cílem je umožnit klientům získávat nové mezilidské kontakty, pomoci jim s harmonogramem, alespoň na část dne smysluplným programem. Je zde snaha o obnovení a posílení sociálních a pracovních návyků, a připravit klienty na možné budoucí zaměstnání.

Posláním pracovníků chráněného bydlení je *„je podpora osob s duševním onemocněním, které chtějí samostatně bydlet, aby získaly dovednosti k tomu potřebné, a mohly tak žít život podle vlastních představ a možností. Zajistit jim možnost bydlet samostatně, jak je to obvyklé u běžné populace dospělých osob, a poskytnout jim k tomu takovou denní míru podpory, aby to dokázaly dlouhodobě zvládat.“* I chráněné bydlení má stanovené cíle. Patří mezi ně i pomoc klientům s navazováním a udržováním běžných kontaktů. Chráněné bydlení pomáhá klientům získat potřebné zručnosti k vedení samostatného bydlení. Projeví-li klient zájem, pracovníci jsou mu nápomocni při shánění bydlení od obce.

---

<sup>2</sup> FOKUS ČB

Všichni sociální pracovníci se podílejí na vyjednávání o spolufinancování služby s obcemi, ve kterých mají klienti trvalé bydliště.<sup>3</sup>

FOKUS České Budějovice poskytuje své služby nejen v Českých Budějovicích, ale působí a spolupracuje i s dalšími obcemi s rozšířenou působností a jejich správními obvody. Spolupráce tedy probíhá s městy jako je Český Krumlov, Kaplice, Týn nad Vltavou, Trhové Sviny, Vodňany a Třeboň.

## 1.2 Zdraví a nemoc

*„Zdraví (i nemoc) jsou výslednicí vzájemných vztahů mezi organismem, psychikou a osobností člověka.“*<sup>4</sup> Neméně důležitou roli také vliv prostředí na jedince. Světová zdravotnická organizace (WHO) definuje zdraví jako: *„Stav úplné fyzické, duševní a sociální pohody, nikoli pouze nepřítomnost nemoci nebo zdravotního postižení.“*<sup>5</sup> Kdežto nemoc je: *„Stav, kdy je změněna či porušena stavba nebo funkce jednoho nebo více orgánů.“*<sup>6</sup> Z medicínského pohledu se na nemoc pohlíží jako na reakci organismu na psychické trauma, na nerovnováhu v organismu nebo infekci.<sup>7</sup>

V dnešní době se již běžně používají pojmy jako „duševní zdraví“ a „duševní nemoc.“ Málokdo ale ví, co přesně se pod těmito pojmy skrývá. Je velice těžké určit systém hodnot a norem „normálního“ člověka.<sup>8</sup> Duševně zdravý člověk je schopný adaptace, umí se přizpůsobit okolnostem na které je také schopný reagovat. Je v kontaktu s okolím a snaží se být součástí společnosti – plánuje, komunikuje, pracuje, navazuje vztahy.<sup>9</sup> Podle odborníků by měl duševně zdravý člověk znát a přijmout své slabé i silné stránky. Měl by mít reálné názory, zájem o sebe i o své okolí, přiměřeně jednat i v nečekaných situacích, měl by věřit svému nitru, naslouchat svým potřebám a umět jim vyhovět.<sup>10</sup>

---

<sup>3</sup> FOKUS ČB

<sup>4</sup> VELEMÍNSKÝ, M. *Zdraví a nemoc*, s. 30.

<sup>5</sup> ADÁMEK, T. *Přístupy k definování pojmu zdraví*. Studijní text Zdraví a nemoc pohledem psychologie.

<sup>6</sup> VELEMÍNSKÝ, M. *Zdraví a nemoc*, s. 24.

<sup>7</sup> Srov. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, s. 345.

<sup>8</sup> Srov. STYX, P. *O psychiatrii*, s. 19.

<sup>9</sup> Srov. MARKOVÁ, E., VENGLÁŘOVÁ, M., a kol. *Psychiatrická ošetrovatelská péče*, s. 15.

<sup>10</sup> Srov. STYX, P. *O psychiatrii*, s. 19.

### 1.3 Duševní onemocnění

Matoušek definuje duševní zdraví jako: „*Stav tělesné, duševní a sociální pohody; nikoli pouze nepřítomnost nemoci. V užším slova smyslu potenciál, který má každý člověk – tedy i osoba trpící duševní nemocí.*“ Duševní nemoc je podle něho: „*Nemoc projevující se poruchami prožívání a mezilidských vztahů.*“<sup>11</sup> I když jsou příznaky duševního onemocnění vesměs všude stejné, v každé kultuře se na toto onemocnění pohlíží rozdílně.<sup>12</sup>

Osoby se stejným typem diagnózy mohou mít jiné projevy a odlišné prognózy. Diagnózy mohou být podobné, nicméně člověk není univerzální, a tedy i prožívání poruchy je u každého člověka jedinečné.<sup>13</sup>

Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotnických problémů v páté kapitole popisuje poruchy duševní a poruchy chování pod písmenem F do jedenácti kategorií:

- *F00-F09 Organické duševní poruchy včetně symptomatických*
- *F10-F19 Poruchy duševní a poruchy chování způsobené užíváním psychoaktivních látek*
- *F20-F29 Schizofrenie, poruchy schizotypální a poruchy s bludy*
- *F30-F39 Afektivní poruchy (poruchy nálady)*
- *F40-F48 Neurotické, stresové a somatoformní poruchy*
- *F50-F59 Syndromy poruch chování, spojené s fyziologickými poruchami a somatickými faktory*
- *F60-F69 Poruchy osobnosti a chování u dospělých*
- *F70-F79 Mentální retardace*
- *F80-F89 Poruchy psychického vývoje*
- *F90-F98 Poruchy chování a emocí s obvyklým nástupem v dětství a v dospívání*
- *F99 Neurčená duševní porucha<sup>14</sup>*

---

<sup>11</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 54.

<sup>12</sup> Srov. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, s. 346-347.

<sup>13</sup> Srov. MÁHROVÁ, VENGLÁŘOVÁ a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. s. 28.

<sup>14</sup> Poruchy duševní a poruchy chování. Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR. [online]. [cit. 2019-02-22]. Dostupné na WWW:< <https://www.uzis.cz/cz/mkn/F00-F99.html>>

FOKUS ČB má za cílovou skupinu lidi s diagnosami F20 (schizofrenie, schizofrenní poruchy a poruchy s bludy) a F30 (poruchy nálady – afektivní poruchy).<sup>15</sup>

### 1.3.1 Psychóza

Psychózou se označuje situace, při níž dochází k poruše kontaktu s realitou. Při psychóze jinak vnímáme, myslíme a prožíváme. Jedná se o závažně psychické onemocnění, které ovlivňuje nejen danou osobu trpící psychózou, ale také její okolí a především rodinu.<sup>16</sup>

WHO definuje psychiatrický případ jako „*zjevnou poruchu duševní činnosti, natolik specifickou ve svých klinických projevech, že je spolehlivě rozpoznatelná jakožto jasně definovaný soubor znaků a natolik závažná, aby způsobila ztrátu pracovní schopnosti, nebo obou, a to v takovém stupni, který může být hodnocen jako selhání.*“<sup>17</sup>

Za psychózu je považované i duševní onemocnění, které ovlivňuje prožívání člověka jak k sobě samému, tak k okolí. Psychické poruchy jsou velmi různorodé a mají rozdílnou míru závažnosti. Zjednodušeně můžeme říci, že na jedné straně máme zdravého člověka, na straně druhé lidi s psychózou a mezi nimi člověka s neurotickými obtížemi.<sup>18</sup>

Psychiatrickou diagnosu určuje psychiatr. Sociální pracovník má klientovi pomáhat v rozvoji jeho silných stránek a snažit se o co největší zařazení do společnosti. Cílem je co největší socializace klienta. Není to jednoduchý cíl a často je velmi náročný nejen pro klienta samotného, ale také pro jeho rodinu, blízké okolí i zainteresovaného sociálního pracovníka.<sup>19</sup>

Duševní onemocnění není totéž jako mentální postižení. Mentální postižení je popisováno jako ohraničení rozumového nadání a obtížné zvládnutí základních životních dovedností. Toto postižení je neléčitelné a stálé. Kdežto u osob s duševním onemocněním je intelekt – tedy rozumové nadání – stejné jako u většinové populace. Duševní onemocnění se dá léčit a má různorodý vývoj.<sup>20</sup>

---

<sup>15</sup> MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 69.

<sup>16</sup> PRAŠKO, J. *Léčíme se s psychózou*, s. 7.

<sup>17</sup> MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 69.

<sup>18</sup> PRAŠKO, J. *Léčíme se s psychózou*, s. 8.

<sup>19</sup> MAHROVÁ, G. VENGLÁŘOVÁ, M. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 69.

<sup>20</sup> Srov. BERGUIVINOVÁ, L., BERANOVÁ, N. a kol. *Proč, jak, kde zaměstnávat lidi s duševní nemocí*, s. 7.

Projevy duševního onemocnění se mohou ukazovat mnoha způsoby, například strachem, nejistotou, pochybováním, problémy s pamětí, ztrátou bezpečí, pozměněným citěním, rychlými změnami a kolísáním nálad, těžkým prožíváním, nesnadným sebeuvědomováním, nevázaným myšlením a vnímáním věcí ostatním lidem nedostupné.<sup>21</sup> Vnímání je narušeno halucinacemi (sluchovými, zrakovými, tělesnými, čichovými nebo chuťovými). Klienti s touto diagnosou jsou mnohdy přesvědčeni o tom, že jejich pocity, myšlenky a činy znají a sdílejí jiní lidé. Může se rozvinout bludová interpretace a klient se tak bizarním způsobem domnívá, že jeho myšlenky a chování pozměňují přírodní nebo nadpřirozené síly. Nemoc postihuje především takové funkce člověka, které mu dávají pocit jedinečnosti, celistvosti a individuality. Osoby s touto diagnosou se tak mohou jevit jako lenivé nebo jako osoby negativně naladěné. Jejich nálada bývá často lhostejná a nepřiměřená.<sup>22</sup>

Vážná duševní nemoc je proces, jehož vývoj je těžko předvídatelný. Obzvláště u mladých lidí, nebo u lidí, u kterých se nemoc projevila poprvé. Jak už jsem výše zmiňovala, duševní nemoc je léčitelná. Je tedy možné, že se nemoc podaří vyléčit úplně a akutní potíže odezní. Jedinec však může trpět trvalým poškozením. Nemoc se může také opakovat. Mezi akutními fázemi je období klidnější a těžkosti, které nemoc přináší a omezují klienta méně.<sup>23</sup>

### 1.3.2 Schizofrenie

Z řeckého překladu „schizo“ znamená štěpit se, rozdělovat a „fronein“ znamená vnímat a cítit. Doslovný překlad může tedy znít jako rozdělené vnímání nebo štěpení, citění. Zmínky o schizofrenii můžeme najít již ve starých antických medicínských textech. Eugen Bleuler, německý psychiatr, jako první uvedl a pracoval s názvem schizofrenie. Chtěl tak zdůraznit přítomnost rozštěpení mezi myšlením, emocemi a chováním. Název schizofrenie je ovšem často mylně vykládán (hlavně u laiků). Spousta lidí vnímá „rozštěpení osobnosti“ jako existenci dvou a více osobností v jednom celku. Podstata je ale složitější. Rozštěp osobnosti je tedy zavádějící.<sup>24</sup>

---

<sup>21</sup> Srov. BERGUIVINOVA, L., BERANOVA, N. a kol. *Proč, jak, kde zaměstnávat lidi s duševní nemocí*, s. 6-7.

<sup>22</sup> Srov. MAHROVA, G., VENGLAŘOVA, M. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 75-76.

<sup>23</sup> MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*.

<sup>24</sup> PRAŠKO, J. *Léčíme se s psychózou*, s. 9.

Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR charakterizuje schizofrenní poruchy takto: „*Schizofrenní potuchy jsou charakterizované podstatnou a typickou deformací myšlení a vnímání. Jasně vědomí a intelektuální kapacita jsou obvykle zachovány, ačkoliv v průběhu doby se mohou vyvinout určité kognitivní defekty.*“<sup>25</sup>

Schizofrenie ovlivňuje myšlení, vnímání, cítění a chování. Takto nemocní lidé ztrácejí kontakt s realitou.<sup>26</sup> Je velice obtížné stanovit, kdy je člověk duševně zdravý a kdy duševně nemocný. Duše a tělo jsou na sebe velmi úzce navázané.<sup>27</sup>

Nesmíme zapomenout na to, že schizofrenie je komplexní onemocnění. Postihuje nejen psychickou a fyzickou stránku člověka, ale zasahuje také do sféry sociální, pracovní a finanční.<sup>28</sup> Na vzniku této nemoci se podílejí nejen biologické, ale také psychosomatické faktory. Biologické faktory se nemusí vůbec projevit. Je ale možné, že během dětství se k biologickým faktorům přidají i faktory psychosociální, a může tak dojít k propuknutí psychózy.<sup>29</sup> Nejčastěji se první symptomy schizofrenního onemocnění projevují mezi 15. a 35. rokem života. Nejčastěji se začne nemoc projevovat náhlou skepsí, vztahovačností a samomluvou. Začne se jim v hlavě rodit svět, který je přístupný jen jim samotným.<sup>30</sup> Ztráta kontroly nad kontaktem s realitou je největším znakem pro rozpoznání psychotického stavu a důvodem k vyhledání odborné pomoci.<sup>31</sup>

Schizofrenii můžeme rozdělit na paranoidní, simplexní, hebefrenní a katonní. Paranoidní schizofrenie je forma bouřlivých atak nemoci. Klienta doprovázejí halucinační a bludové představy. Tato forma nemoci většinou dobře reaguje na léčbu. V případě, kdy je klient ochotný s lékaři spolupracovat, je možné uchovat člověka v takovém stavu v jakém byl před vypuknutím nemoci. V případě simplexní schizofrenie se člověk uzavírá před okolím do vlastního světa. Zde má svou důležitou roli psychiatrická rehabilitace, která pracuje s negativními symptomy nemoci (snížená motivace, snaha, činnost apod.), které se léčí hůře než u předchozí formy. Hebefrenní je méně obvyklá, většinou se projevuje již během 15. roku života. Projevuje se jako

---

<sup>25</sup> *Poruchy duševní a poruchy chování*. [online]. [cit. 2019-02-22].

<sup>26</sup> PRAŠKO, J. *Léčíme se s psychózou*, s. 9.

<sup>27</sup> Srov. BERGUIVINOVÁ, L., BERANOVÁ, N. a kol. *Proč, jak, kde zaměstnávat lidi s duševní nemocí*, s. 6.

<sup>28</sup> Srov. JAROLÍMEK, M. *Já blázním s vámi*, s. 150.

<sup>29</sup> Srov. Tamtéž, s. 165.

<sup>30</sup> Srov. MALÁ, M. *Homo psychoticus*, s. 11.

<sup>31</sup> Srov. JAROLÍMEK, M. *Já blázním s vámi*, s.167.

extrémní puberta. Asi nejzávažnější formou je katatonní forma schizofrenie. Pacient je většinou ztuhlý a nereaguje na okolí, může ho však vnímat. Někdy může tělo klienta přijít až do mohutného neklidu. Katatonní schizofrenie často končí smrtí klienta. Při projevu této formy nemoci je většinou záchranou tzv. elektrokonvulzivní terapie, široce známá jako elektrošoky.<sup>32</sup>

Je podstatné pacienty dobře motivovat k léčbě. V případě pečlivé léčby schizofrenního onemocnění nastává možnost lepšího odhadu dalšího vývoje nemoci do budoucna. Čím menší počet atak klient zažije, tím lepší bude jeho stav.<sup>33</sup>

### 1.3.3 Afektivní poruchy (poruchy nálady)

Do afektivních poruch se řadí chování vychylující se z normy a přiklánějící se k některému z extrémů, které jsou nazývány jako manické anebo depresivní.

Mánie je příliš vysoká aktivita jedince. Jedná se o životní období, ve kterém dominuje zvýšené sebevědomí, euforická nálada, nesoustředěnost, snížená potřeba spánku, proměnlivá chuť k jídlu, apod. Klient mnohdy přeceňuje své schopnosti, nepřemýšlí nad následky svého jednání a dostává se tak do špatné sociální situace. Klient může být někdy až vlezlý a neodkladný, pokud se mu odporuje, může dojít k vyjadřování zlosti z jeho strany. Klienti jsou nezvykle přátelští, navazují nesčetný počet nových kontaktů s cizími lidmi. Rozdávají svůj majetek. Kontaktují své blízké bez ohledu na časovou bilanci. Myšlenkové pochody jsou kvapné, jejich řeč je velice hlasitá, rychlá a těžko přerušitelná. Zvyšuje se sexuální libido i konzumace alkoholu.<sup>34</sup> Mánie trvá někdy 4 - 5 týdnů s náhlým začátkem.<sup>35</sup>

Deprese (myšlená jako chorobná nálada), se projevuje smutkem, ztrátou zájmu o obvyklé činnosti a potěšení. Je protipólem mánie. Mezi její symptomy patří zejména úbytek energie, pocit bezmoci, pocit beznaděje, sklíčenosti, viny, zpomalené a nesnadné přemýšlení, sebevražedné myšlenky či dokonce pokusy o sebevraždu. Klient neprojevuje žádný zájem, upadá interakce s okolím. Deprese může být spojena i se somatickými obtížemi jako bolesti svalů a kloubů. Řeč klienta je pomalá a jednotvárná. Každodenní činnosti jsou pro klienta obtížné, má pocit méněcennosti, neschopnosti. Dává si za vinu

---

<sup>32</sup> Srov. MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 76-77.

<sup>33</sup> Srov. Tamtéž, s. 77.

<sup>34</sup> Srov. Tamtéž, s. 77-78.

<sup>35</sup> Srov. Tamtéž, s. 79.

věci, které logicky nemohl spáchat (přírodní katastrofy).<sup>36</sup> Délka depresí se pohybuje mezi 6 - 12 měsíci.<sup>37</sup>

Bipolární afektivní porucha je porucha, ve které se střídají stádia mánií a depresí, které ovlivňují nálady a jednání. Bipolární afektivní porucha se může projevovat více jako manická nebo více depresivní. Mezi těmito stádii je období klidu.

Mánie i deprese se většinou objevují po prožití nějakého traumatu či po velké stresové události, v jakémkoli věku. Jejich původ je však různý. Můžeme říci, že za vznik těchto poruch mohou jak vnitřní (endogenní) tak vnější (exogenní) stresory. K léčbě těchto poruch se používají farmakologické výrobky, psychoterapeutické techniky a v nejlepším možném případě obě formy dohromady.<sup>38</sup>

#### 1.4 Práce a role sociálního pracovníka

I v dnešní době se mohou najít lidé, kteří si pod označením sociální pracovník představí nesamostatného byrokrata zabývajícího se jen administrativou. Bez vlastních cílů, hodnot a podnětů. Ve skutečnosti by to takto být nemělo.<sup>39</sup>

Sociální práci je možné chápat jako profesionální aktivitu, která má za úkol pomáhat nejen jednotlivcům, ale i skupinám či celým komunitám. Tato činnost má za úkol renovovat či zdokonalit fungování klienta ve společnosti a vytvářet k tomu i podmínky. Cílem sociální práce je pomáhat, poskytovat poradenství a potřebnou službu klientům. Sociální pracovník by měl mít zájem i o legislativní proces a přispívat k jeho zlepšení.<sup>40</sup>

Mezinárodní definice sociální práce určuje „*sociální práci jako profesi podporující změny, řešení problémů v oblasti mezilidských vztahů a umožňující lidem zvyšovat kvalitu jejich životů. Sociální práce s využitím teorií lidského chování a sociálních systémů uplatňuje v situacích, kdy lidé a prostředí na sebe vzájemně působí. Základními principy sociální práce jsou lidská práva a sociální spravedlnost.*“<sup>41</sup> Sociální práci můžeme v praxi chápat jako službu, která má klientovi napomoci ve vlastní svépomoci.<sup>42</sup>

---

<sup>36</sup> Srov. Tamtéž, s. 78.

<sup>37</sup> Srov. Tamtéž, s. 79

<sup>38</sup> Srov. Tamtéž, s. 79

<sup>39</sup> Srov. BAJER, P., TOKÁROVÁ, A. *Široká veřejnost stále vnímá sociálních pracovníků jako úředníky*, s. 12-16.

<sup>40</sup> Srov. Tamtéž, s. 13-14.

<sup>41</sup> Tamtéž, s. 14.

<sup>42</sup> Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 14.



V současné době má moderní komunitní psychiatrie vizi o nepřetržitém poskytování služeb pro své pacienty/klienty. Sociální pracovníci mají v tomto kontextu také své místo. Role sociálního pracovníka je velice rozmanitá. Za náplň práce sociálního pracovníka můžeme považovat:

1. *Vztah založený na respektu a partnerství*
2. *Má roli advokáta, spojky mezi klientem a komunitou do které se má klient integrovat*
3. *Chápe individualitu každého klienta – vlastní diagnóza, životní zkušenosti*
4. *Snaží se pochopit a respektovat vnitřní svět klienta, zároveň se snaží ovlivnit životní prostředí klienta tak, aby pro něho bylo přívětivější*
5. *Mapuje zdravotně-sociální potřeby klienta, rozlišuje naplněné a nenaplněné potřeby klienta, potřebu podpory, vliv a možnosti prostředí.*
6. *Chápe a podporuje koncept úzdravy*
7. *Podporuje sociální integraci*<sup>43</sup>

Podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách je: „*Sociálním pracovníkem ten, kdo 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.*“<sup>44</sup> Mimo jiné jsou určeny i jiné předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka, které jsou uvedeny v z. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v části osmé, v hlavě první, v paragrafech 109 a 110, jako je například bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost, apod.<sup>45</sup>

Sociální práce není jen o přímém kontaktu s klientem, ale jde i o to, aby sociální pracovník pracoval i sám na sobě a zlepšoval své schopnosti a dovednosti. V této práci je důležitá etická stránka týkající se práce s klientem. Důležité je vědět, jak zacházet s osobními a citlivými údaji klienta. Každý kompetentní sociální pracovník by se měl

---

<sup>43</sup> MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 135-136.

<sup>44</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>45</sup> Srov. Tamtéž.

orientovat v sociální politice, legislativě, systému sociální ochrany<sup>46</sup> a také by měl mít doplněné znalosti z jiných oborů jako je psychologie, sociologie, speciální pedagogika a podobně.<sup>47</sup>

Existují modely popisující ideálního pracovníka. Banks vymezil čtyři typy, které se v praxi překrývají:

1. Pracovník se považuje za pomáhajícího. Nad klienta se nepovyšuje, bere ho jako rovnocenného a snaží se mu pomoci při dosažení současných biologických, praktických, emočních nebo sociálních potřeb. Pracovník spoléhá na svou individualitu. Svou práci zakládá na respektu, ryzích úmyslech a empatii. Vkládá do své práce své morální hodnoty. Dodržuje však vnitřní pravidla organizace, ve které pracuje, uvědomuje si také svá práva a respektuje společenské způsoby.
2. Dalším typem může být radikální sociální pracovník. Pohybuje se spíše na rovině politické a rovině soustav názorů. Chce docílit společenské a sociální změny a napravit nespravedlivost. Ke klientovi má také rovnocenný přístup.
3. Byrokratický pracovník s lidmi spíše manipuluje. Měl by tedy umět izolovat profesi od osobních hodnot. Jeho náplní práce je spíše v úřednickém smyslu. Vyřizuje žádosti, rozhoduje na základě předem daných postupů, dodržuje různá služební opatření. Jeho pracovní náplní je spravedlivé rozdělení zdrojů a podpora veřejného blaha.
4. Profesionální sociální pracovník je samostatný, dosáhl potřebného odborného vzdělání a řídí se etickým kodexem. Upřednostňuje práva a zájmy jednotlivých klientů. Je pro něho důležitý vztah s jeho klienty. Řeší jejich celkovou životní situaci. Kterou i samostatně posuzuje. Navrhuje cíle a kroky dlouhodobé spolupráce, provádí intervence a celou spolupráci postupně vyhodnocuje. Pro jeho práci je důležitá důvěra, akceptace, klientova práva na seberealizaci a také respektuje, jakým směrem by chtěl klient jít. Profesionální sociální pracovník by se měl i nadále ve své práci vzdělávat, zdokonalovat a snažit se přijímat nové poznatky.<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. a kol. *Sociální práce v praxi*, s. 137.

<sup>47</sup> Srov. GULOVÁ, L. 2011. *Sociální práce*, s. 14.

<sup>48</sup> NEČASOVÁ, M., MUSIL, L. *Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků*, s. 57-71.

Mezi důležité dovednosti sociálního pracovníka patří schopnost navazovat kontakty s novými i stávajícími klienty, mezi jeho schopnosti by měly patřit schopnosti jako vedení rozhovoru, empatie, pozorovat a vnímat verbálního i neverbálního vyjádření nejen u klienta, ale i jeho blízkých a okolí. Získává tak informace potřebné k práci s klientem – zázemí, intervence, hodnocení, ukončení spolupráce. Další velkou roli v práci sociálního pracovníka hraje komunikace a předávání informací nejen kolegům ale i jiným zařízení, se kterými organizace i klienti spolupracují.<sup>49</sup> Pro práci sociálního pracovníka jsou důležité i osobnostní dispozice. Řezníček uvádí, že mezi tyto dispozice by mělo patřit naslouchání a komunikace, empatie, vyrovnanost, vytrvalost, nadhled a sebehodnocení.<sup>50</sup>

V případě, kdy je klient hospitalizován a jeho hospitalizace se blíží ke konci, je důležité, aby mu byla nabídnuta pomoc při návratu do jeho přirozeného prostředí. Tento krok preventivně napomáhá zamezení tzv. „syndromu otáčivých dveří,“ kdy klient navštěvuje lůžková zařízení v určitých intervalech na krátkou dobu. Cílem je, aby klient dokázal být co nejsamostatnější. Nesmíme čekat velké kroky hned na začátku. Důležité je být trpělivý a postupovat takovým tempem, které klientovi vyhovuje a které zvládá. Mohou tomu napomoci stacionáře či centra denních aktivit. Důležitá je systematická podpora, kterou sociální pracovník klientovi poskytuje. Pomáhá klienta správně nasměrovat k jeho cíli a zajišťuje služby sociálního zabezpečení.<sup>51</sup>

Sociální pracovníci se s klienty nesetkávají pouze v kancelářích, stacionářích a ambulantních službách, jak by se mohlo zdát, ale také v jejich přirozeném prostředí. Těmto sociálním pracovníkům říkáme terénní sociální pracovníci. Ti provádějí předběžné šetření, hledají a kontaktují potenciální klienty. Využívají strategie pro organizování a koordinaci poskytovaných služeb pro daného klienta k dosažení jeho cíle. Spolupracuje s dalšími organizacemi a institucemi. Sociální pracovník se neustále vzdělává, zdokonaluje a účastní se různých vývojových aktivit. Samozřejmě i pro terénního sociálního pracovníka platí, jako pro všechny ostatní sociální pracovníky, dodržování mlčenlivosti a zpracovávání osobních a citlivých údajů s klientovým souhlasem. Mlčenlivost platí i po ukončení pracovního poměru.<sup>52</sup>

---

<sup>49</sup> MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. a kol. *Sociální práce v praxi*, s. 137.

<sup>50</sup> Srov. ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 24.

<sup>51</sup> MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. a kol. *Sociální práce v praxi*, s. 137.

<sup>52</sup> Srov. JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Sborník studijních textů*, s. 28-30.

Každý sociální pracovník by si měl umět nastavit hranice ve spolupráci s klientem. Schůzky by měly mít předem stanovené místo a čas. Obě strany by měly dodržovat předem určené podmínky a respektovat osobní zóny. Jestliže klient přichází za sociálním pracovníkem s určitou zakázkou, pak mu pracovník nabízí možnosti, ze kterých si může klient vybrat. Spolupráce spočívá v dohodě mezi stranami a jde tedy o princip pomoci. Ten se liší od principu kontroly, kde sociální pracovník nebo zařízení definuje problém a určí cíle, kterých by se mělo společnými silami dosáhnout. Sociální pracovník by si měl dát pozor na příliš velkou angažovanost a měl by mít na paměti svou profesionalitu. V příliš velké otevřenosti by mohl začít klient zneužívat pomoci pracovníka v mnoha směrech.<sup>53</sup>

U každého sociálního pracovníka se profesionalita odvíjí od dosaženého vzdělání, vlastní praxe a zdokonalování osobnostních dispozic. Každý sociální pracovník by měl být profesionálem. Měl by tedy jednat odpovědně ke klientům i k celé společnosti. Profesionálnost u sociálního pracovníka by měla spočívat i v rozdělení osobního a pracovního života. Osobní pocity a zájmy by neměl spojovat s osobními příběhy svých klientů. Existují tedy určité standardy jednání, které jsou v klasickém pojetí professionalism.<sup>54</sup> Nejde jen o všeobecně známé předpisy jako je etický kodex a zákon, ale i o vnitřní předpisy organizace, se kterými by měl být sociální pracovník vždy seznámen a měl by vědět, kde je má hledat.

#### **1.4.1 Syndrom vyhoření**

Jak už jsem výše zmiňovala, pomáhající profese vyžadují od pomáhajících osob určité osobní dispozice a vzdělání. S touto profesí jsou však spojeny i určité problémy, těžkosti a zklamání. Jedním z předpokladů sociálního pracovníka je bezpochyby i ochota k pomoci dalším lidem. Mezi dalšími podmínkami pro vykonávání pomáhajících profesí je složení slibu. V takových to profesích se předpokládá opravdovost charakteru, mravní neposkvrněnost, vědomí odpovědnosti k mravnímu řádu.<sup>55</sup>

Při syndromu vyhoření dochází ke stagnaci někdy až k rezignaci pracovníka. Existuje celá řada znaků, která nás před syndromem vyhoření může varovat. Jde například

---

<sup>53</sup> Srov. MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 99-100.

<sup>54</sup> FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 81.

<sup>55</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s.157–158.

o pokles radosti ze života, úpadek energie a zápalu pro vykonávání pomáhající profese. To může způsobit frustraci, depresi, podrážděnost, vyčerpání a řadu dalšího.

*„Syndrom vyhoření je důsledkem chronické zátěže spojené s dlouhodobým nasazením pro jiné lidi.“<sup>56</sup>*

Syndrom postihuje tělesnou, emoční i mentální stránku člověka. Za fyzické projevy se považuje chronická únava nebo také celková slabost. Pracovníci mají více oslabenou imunitu, častější úrazy a sklony k selhávání. Trpí tělesnými bolestmi, mají problém se spánkem, stravováním, apod.

Emoční vyčerpání bývá velice nebezpečné. Nejen, že je člověk nepříjemný na své blízké lidi ve svém okolí, ale i sám k sobě. Má také pocit bezmoci a beznaděje. Může být agresivní a v těžších případech může mít až suicidní myšlenky. Činnosti běžného života jsou natolik náročné a vyčerpávající, že nezvládá nic jiného.

Mentální vyčerpání zaujímá negativní postoj zejména k práci. V pracovníkově přístupu se vytrácí veškerá lidskost. Uzavírají se do sebe, nemají o nikoho zájem. Mají hrůzné nepředvídané myšlenky a představy, které u nich nejsou obvyklé.<sup>57</sup>

K syndromu vyhoření může dojít po prožití obtížných situací. Můžeme mu předcházet dostatkem supervizí, dobrým zácvikem pracovníka při zaškolování, zpětnou vazbou na provedenou práci, apod.<sup>58</sup>

#### **1.4.2 Duševní hygiena**

Duševní hygienu můžeme definovat jako „systém vědeckých pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení anebo znovuzískání duševního zdraví či duševní rovnováhy.<sup>59</sup> Duševní zdraví je potřebný stav, který je výsledkem vědomých či nevědomých pečujících principů o duševní zdraví.

Psychohygienu má za úkol pomoci člověku aktivně zvládat stresové situace, eliminovat problémy a zamezit tím tak selhávání. Psychohygienu tak nemá za úkol stresové situace ze života zcela odstranit.<sup>60</sup>

---

<sup>56</sup> Tamtéž, s. 158.

<sup>57</sup> Srov. Tamtéž, s. 159.

<sup>58</sup> Srov. JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Sborník studijních textů*, s. 499-500.

<sup>59</sup> Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 9.

<sup>60</sup> Srov. MACHÁČ, M., MACHÁČOVÁ, H. *Psychické rezervy výkonnosti*, s. 29.

Soustředění pozornosti má důležitý úkol při upevňování duševní rovnováhy a seberealizace. Koncentrace pozornosti je považována spolu s relaxací, úpravou dechu spolu s úpravou pohybových aktivit za jeden z hlavních prvků či zásad autoregulačních cvičení.<sup>61</sup> Relaxačních technik je celá řada. Je to z důvodu odlišných podmínek a kulturního prostředí. Tyto podmínky se pak projevují i ve výběru způsobu relaxačních technik.<sup>62</sup> Můžeme využít například techniky umožňující lepší zvládnání náročných životních situací, napjatých emočních situací, popřípadě nastavení lepší duševní rovnováhy skrz relaxační cvičení.

Práce v pomáhajících profesích je především psychicky velice náročná a práce s duševně nemocnými není výjimkou. V první části diplomové práce jsem shrnula funkci organizace a problematiku její cílové skupiny. Zaměřila jsem se i na role pracovníků v organizaci. Jak jste si mohli všimnout, od role sociálních pracovníků se očekávají velké předpoklady, je vytvářen velký nátlak, jsou pokládány velké požadavky, a nejen to ze všech stran. Je důležité, aby si uměl sociální pracovník stanovit hranice podle svých etických zásad i zásad organizace. Jinak mu hrozí například syndrom vyhoření. Proto jsem problematiku syndromu vyhoření zařadila na konec této kapitoly a následující část diplomové práce věnuji etickým východiskům.

---

<sup>61</sup> Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 22.

<sup>62</sup> Srov. NEŠPOR, K. *Uvolněně a s přehledem: relaxace a meditace pro moderního člověka* s. 14.

## 2 Etická východiska

V této kapitole se budu zabývat etikou a s ní souvisejícími tématy, abych si připravila teoretické poznatky pro řešení konfliktů odpovědností, kterým se věnuji ve třetí kapitole. Můžeme si myslet, že etika není nic důležitého. Ovšem opak je pravdou. I když se úmyslně etikou nezabýváme, jsme s ní v kontaktu každý den a všichni se podle určitých etických teorií chováme. Etika je tedy součástí každého člověka. V profesích, kde se pracuje s lidmi, má etika ještě větší význam. Sociální práce není výjimkou. Je obsažena v zákonech, podle kterých se řídíme. Etika usměrňuje postavení a kompetence sociálního pracovníka. Přináší větší jistotu a důvěru klienta vůči sociálnímu pracovníkovi a zároveň jistotu a spokojenost samotného sociálního pracovníka. Větší podporu a zisk ze strany zadavatele.

**Morálka** je systém řízení lidského chování, který rozlišuje dobré a zlé. Podle těchto záměrů člověk jedná a přejímá je do oblasti svých vlastních hodnot, norem, postojů a chování.<sup>63</sup> Morálka je soubor respektovaných mravních vzorů, které vycházejí z charakteru a systému mravních hodnot. Tyto hodnoty jsou ovlivňovány kulturou a historií. Mravní hodnoty podléhají kontrole sociální a kontrole svědomí. Sociální identita člověka v dané společnosti je vytvářena vztahem jedince k morálce.<sup>64</sup> Morálka je ryze lidskou složkou.<sup>65</sup>

Je-li chování jedince ve shodě s jeho svědomím, je považováno za mravně dobré. Neexistuje však možnost, nahlédnutí do svědomí jiných lidí. Chování jedince, může být tedy hodnoceno pouze podle daných norem – morálky. „*Morálka má tedy funkci poznávací, regulativní a humanizační.*“<sup>66</sup>

Můžeme ji rozdělit do dvou rovin. První rovinou je rovina přirozená (empirický přístup). Má za to, že původ morálky spočívá v člověku, jeho přirozenosti a existenci. Záleží na přirozeném poznání člověka, bez víry.<sup>67</sup> Podle empirismu je jediným pramenem poznání lidská zkušenost.<sup>68</sup> Člověk je tak smyslově - empirickou bytostí. Rozum je zde

---

<sup>63</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 21-22.

<sup>64</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 24.

<sup>65</sup> Srov. JANOTOVÁ, H. *Profesní etika*, s. 12.

<sup>66</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 24.

<sup>67</sup> Srov. JANOTOVÁ, H. *Profesní etika*, s. 20.

<sup>68</sup> Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 19.

uplatňován jako nástroj. A jeho smyslovou motivací je libost či nelibost.<sup>69</sup> Základem přirozené morálky je povinnost, být lidský. Každý člověk by měl konat dobro pro dobro samé. Vnitřní kázeň každého člověka by ho měla vést k mravnímu chování hlavně kvůli sobě samému.<sup>70</sup> Druhou rovínou je rovina nadpřirozena (transcendentní přístup), přesahuje lidské bytí. Zastává názor, že počátek morálky je mimo člověka, spočívá například ve víře (v Bohu).<sup>71</sup> I zde hraje roli rozum, ale jiný než v předchozí rovině. Tedy, tzv. čistý rozum, který není ovlivněn libostí.<sup>72</sup> Ať tak či onak, morálka je řídicí složkou chování, kterou má pouze člověk.<sup>73</sup>

Morálce se přisuzuje individuální i sociální rozměr, díky kterému společnost drží pohromadě a umožňuje spolupráci mezi jednotlivými příslušníky.<sup>74</sup> Zlaté pravidlo říká: „*Jak chcete, aby se lidé chovali k Vám, tak se chovejte Vy k nim.*“<sup>75</sup> Člověk jedná mravně hlavně kvůli sobě samému, ne kvůli vnějšímu okolí.<sup>76</sup> Z psychologického hlediska chce být každý člověk šťastný, ale splnění určitého cíle nemusí přinést očekávaný pocit uspokojení. Daný objekt, o který usilujeme, aby nás učinil šťastnými, ztratí důležitost a člověk se začíná soustředit na jiný předmět, o kterém si myslí, že by mu mohl přinést pocit štěstí a uspokojení. Tento koloběh honby za štěstím, se může opakovat do nekonečna, a přesto se spokojenost a štěstí nemusí dostavit.<sup>77</sup>

Etický kodex definuje morálku jako soustavu příkazů lidského jednání, která rozlišuje správné a nesprávné jednání. Důležité je praktické chování v těchto situacích a vytvoření nezbytného návodu zainteresovaného do norem, hodnot vzorů, postojů a jednání.<sup>78</sup> Podle Fuchse plní morálka funkci regulační a legitimační. Regulační funkce morálky odpovídá potřebám společnosti. Její pravidla se snaží o zajištění fungování společnosti a mezilidských vztahů, zatímco legitimní funkce se ptá na hodnoty důležité jak pro jednotlivce, tak pro společnost. Legitimní funkce je tedy nazývána jako etika.<sup>79</sup>

---

<sup>69</sup> Srov. Tamtéž, s. 49.

<sup>70</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 25.

<sup>71</sup> Srov. JANOTOVÁ, H. *Profesní etika*, s. 20.

<sup>72</sup> Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 49.

<sup>73</sup> Srov. JANOTOVÁ, H. *Profesní etika*, s. 12.

<sup>74</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 22.

<sup>75</sup> ŠRAJER, J. *Antropologický a etický rozměr náboženství*. Studijní text Aplikovaná etika a náboženství.

<sup>76</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 25.

<sup>77</sup> Srov. Tamtéž, s. 26.

<sup>78</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 11.

<sup>79</sup> Srov. FUCHS, E., *Co dělá naše jednání dobrem?* s.27.



*„Etika je teorií morálky, vědou o morálce jako stránce života společenského člověka, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání. Etika se zabývá studiem morálky a rozumovým odůvodněním morálního jednání.“<sup>80</sup>*

Etika se pokouší stanovit hodnoty lidského chování tak, aby se dalo určit, zda se jedná o dobré nebo špatné jednání. Předpokladem etiky je vytvářet dobro a vyvarovat se co nejvíce zlu.<sup>81</sup> V sociální práci je v první řadě vymezena hlavně důležitost vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Sociální pracovník má klientovi pomáhat k seberealizaci a socializaci. Měl by tedy rozeznat, co je pro klienta dobré a pomáhá mu k dosažení těchto cílů, měl by se vyvarovat opačnému a předejít závislosti klienta na sociální službě. Klient ovšem není středobodem všeho. Sociální pracovník se pohybuje mezi několika dimenzemi různých hierarchických i vyrovnaných vztahů. Jeho úkolem je najít si „vyrovnaný“ bod a snaha si tento bod udržet. Každý sociální pracovník by v sobě měl mít vyjasněné priority podle kterých by se řídil a pomocí nich dosahoval co největšího dobra.

V sociální práci můžeme na etiku pohlížet jako na teoretickou disciplínu, která umožňuje sociálnímu pracovníkovi kriticky hodnotit dilemata a problémy ve své práci. Druhý pohled, na etiku v sociální práci, může být brán jako soubor norem, hodnot a postupů vedoucí dění sociální práce k určitému cíli.<sup>82</sup>

Význam etiky v sociální práci je důležitý, i když si ho ne každý může uvědomovat a připouštět. Etické vzdělání přináší sociálnímu pracovníkovi lepší kvalifikaci v některých pohledech. Díky teoretickému etickému vzdělání by měl být sociální pracovník schopen posoudit svůj morální vztah a své jednání případně nejednání ke všem zainteresovaným stranám ve smyslu dobra a zla. Také by měl dbát a respektovat jejich samostatnost a svobodnou vůli. Etika samozřejmě nezapomíná ani na samotného sociálního pracovníka. Snaží se podpořit jeho zdravé sebevědomí a vědomí odpovědnosti (ke klientům, zaměstnavateli, kolegům i k sobě samému).<sup>83</sup> *„Smyslem etiky v sociální práci je však především sociálnímu pracovníkovi umožnit, aby příslušné principy a hodnoty rozeznal a dovedl s nimi pracovat v příslušném kontextu.“<sup>84</sup>*

---

<sup>80</sup> MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 22.

<sup>81</sup> Srov. MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 48.

<sup>82</sup> Srov. BANKS, S., *Ethics, Accountability and the Social Professions*, s. 3.

<sup>83</sup> Srov. FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 19.

<sup>84</sup> Tamtéž. s. 20

U sociálních pracovníků se vyžaduje určitá výše vzdělání a dovedností. Pro pomáhající profese je však důležité se s profesí do určité míry i identifikovat. Tato profese je také založena na důvěře mezi lidmi. Je tedy zřejmá a důležitá odpovědnost mezi těmito spolupracujícími subjekty. Sociální pracovník by se měl však udržet v mezích své profese. Profesní etika vyjadřuje etické principy vycházející z hodnot dané společnosti. Dá se tedy říci, že „*profesní etika je morální nasměrování, které provází vztah sociálního pracovníka s ostatními subjekty. Profesní etika může být vyjádřena ve formálních kodexech a jako neformální porozumění. Ideální stav nastává tehdy, když je formální i neformální porozumění totožné.*“<sup>85</sup>

### **Tři problémové okruhy etiky:**

- I. Analytická etika (meta-etika) analyzuje etické teorie. „*Každá reflexe, která se bezprostředně nevztahuje na samotné jednání, nýbrž na strukturu etické reflexe samotnou jakož i na způsob, jakým etika o svém předmětu hovoří. Taková reflexe, která jednání kriticky analyzuje s ohledem na její východiska a meze, je meta-etická ve vlastním slova smyslu.*“<sup>86</sup> Kritická reflexe myšlení a jednání je důležitá nejen v práci sociálního pracovníka, ale v každodenním životě každého člověka. Můžeme tak své jednání a myšlení vyhodnotit, obhájit, popřípadě se z něho poučit do budoucna.
- II. Základní (fundamentální) etika zkoumá základy etiky. Celkové předpoklady mravního předepisování určitých způsobů jednání a zavrhování jiných. Mezi problémová témata patří např.: svědomí, svobodná vůle, teorie povinností a ctností.
- III. Normativní (aplikovaná) etika hodnotí již existující předpisy a navrhuje jejich zlepšení.<sup>87</sup>

Existují čtyři tzv. roviny praxe, jsou to aspekty lidského jednání. Základní rovinou je moralita. Jejím měřítkem je svědomí jednajícího. Variantou morality může tedy být buď morální dobro, které je ve shodě se svědomím, nebo zlo, odporující svědomí. Druhou rovinou je mravnost. Měřítkem je sociální mravní charakter (étos) shodný se sociálně normativními standardy. Další rovinou je právo – zákony / legalita, liší se od mravních norem tím, že je garantované státní mocí. Právo je bráno za spravedlivé v případě, kdy je

---

<sup>85</sup> NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky*, s. 66.

<sup>86</sup> PIEPER, A. M., *Einführung in die Ethik*, s. 86.

<sup>87</sup> Srov. ANZENBACHER, A., *Křesťanská sociální etika*, s. 9.

sociálně přijaté a zároveň mravné. Měřítkem práva je zákon, jednáme-li podle něho, jednáme legálně v opačném případě nelegálně. Poslední rovina je víra. Jednáme podle našeho věřícího svědomí (podle náboženství, které vyznáváme). Dodržujeme tuto shodu. Jde o lásku v případě, kdy oponujeme mravnímu charakteru našeho náboženství, dopouštíme se hříchu. Filosofická etika zkoumá moralitu a mravnost, nikoli víru a právo.<sup>88</sup> Znamená to tedy, že etika je filosofickou vědou, jejímž předmětem je moralita – ta se týká jednání jedné osoby; a mravnost – jejím předmětem je pospolitost v normách společenství.<sup>89</sup>

**Meta – etika** zkoumá etiku. Zkoumá charakter mravních rozhodnutí a zásad správného chování. Meta - etika neposkytuje rady, jak správně jednat. V meta – etice se můžeme seznámit s dvěma směry, a to s kognitivismem a s nonkognitivismem.

Kognitivisté tvrdí, že je možné najít objektivní měřítko pro určení dobrého a zlého. Nonkognitivisté tvrdí, že vědecké znalosti, které se obracejí na logické matematické tvrzení, pozorování nebo pokusy v oblasti mravních skutečností není možné. Podle nonkognitivistů by každý takto vytvořený princip byl subjektivně zabarvený naším osobním přáním, doporučením a preferencemi.<sup>90</sup>

## 2.1 Konflikt

Definice konfliktu zní: „*Srážka nebo vzájemný střet proti sobě stojících nebo neslučitelných sil nebo vlastností (vůle, zájmy, myšlenky).*“<sup>91</sup> Jednodušeji můžeme říct, že při konfliktu dochází k nedorozumění mezi lidmi.<sup>92</sup> Obecně ho můžeme definovat jako střet zájmů, potřeb nebo cílů. Vzniká z různých důvodů. Nutí člověka rozhodovat se a jít k určitému cíli.<sup>93</sup> Je neoddelitelnou součástí lidského života. Společným rysem konfliktů je napjatá atmosféra. Proto se mnoho lidí domnívá, že konflikt je negativní a ničivá věc.<sup>94</sup>

Konflikt můžeme vnímat jako neustále se opakující cyklus. Tedy, že v případě konfliktní situace budou naše reakce podobné. Jejím zkoumáním vytváříme zázemí, které nám umožňuje zlepšit jednání v konfliktních situacích. Nejprve záleží na postoji

---

<sup>88</sup> Srov. ANZENBACHER, A., *Úvod do etiky*, s. 110-112.

<sup>89</sup> Srov. Tamtéž, s. 106.

<sup>90</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 23-25.

<sup>91</sup> WEBSTER, 3. *mezinárodní slovník*

<sup>92</sup> Srov. RABIŇÁKOVÁ, D., MIČIENKA, M. *Konflikt, kořeni života*, s. 24.

<sup>93</sup> MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, s. 88.

<sup>94</sup> Srov. Srov. RABIŇÁKOVÁ, D., MIČIENKA, M. *Konflikt, kořeni života*, s. 21.

zainteresovaných osob – jak se staví k určité situaci. Pak přichází samotný konflikt, po kterém následuje odezva, ve které podnikáme kroky, abychom se s konfliktem vyrovnali. Tyto kroky jsou u každého člověka individuální. Může se jednat například o křik, pláč, útěk. Konečnou fází je pak následek.<sup>95</sup>

V případě, kdy se pokoušíme vyřešit konflikt čínorodým způsobem, můžeme se naučit novým dovednostem. Můžeme zjistit, jak v konfliktních situacích reagujeme. Řešení konfliktu tak vytváří pevnější a dlouhodobější vztahy a pomáhá nám dozvědět se více nejen o ostatních ale i o nás samých.<sup>96</sup>

Chceme-li změnit naše chování v konfliktních situacích, je nutné si nejprve uvědomit naše zažité vzory, poté projevit ochotu ke změně a nechat promluvit dovednosti, jako je komunikace a naslouchání.<sup>97</sup> Pro mnohé z nás je konflikt spojen s negativním významem. Konflikt může mít destruktivní účinky, pokud se neřeší nebo se stupňuje do násilí. Konflikt může být pozitivní a tvořivý tím, že nám umožní vyjádřit naše odlišné pohledy, zabývat se problémy a snažit se je řešit.<sup>98</sup>

Konflikt může být v člověku samotném, označujeme ho pak jako intrapersonální konflikt, nebo se jedná o konflikt, který se týká dvou a více lidí, tento konflikt nazýváme interpersonální (může se jednat také o menší i velké skupiny). Ke konfliktu můžeme přistupovat jako k věci, kterou chceme vyřešit. Nabízí nám nové pohledy na věc, pomáhá nám k dalšímu vývoji a také ke zpětnému nalezení ztracené rovnováhy. Další možností je konflikt ignorovat a neřešit ho. To ale vede spíše k chaosu v životě než k vyřešení konfliktu a k úspěšnému a šťastnému životu.<sup>99</sup>

Konflikt je ve slovníku sociální práce definována jako „*Střet potřeb, který je nutným a dynamizujícím prvkem lidského života. Konflikt může mít povahu intrapersonální (střet motivů), interpersonální (mezi osobami) nebo se mohou střetnout skupinové zájmy. Destruktivní konflikt je konflikt neřešený, neřízený, směřující k chaosu. Konstruktivní*

---

<sup>95</sup> Srov. Tamtéž, s. 24

<sup>96</sup> Srov. Tamtéž. S.21

<sup>97</sup> Srov. Tamtéž, s. 24

<sup>98</sup> Srov. Tamtéž s. 26

<sup>99</sup> Srov. ŠIMEK, V. *Konflikt, etický problém a etické dilema z pohledu sociální práce*. Studijní text tve\_11.

*konflikt vede k novému stavu rovnováhy systému, k přechodu do dalšího vývojového studia.* <sup>100</sup>

Sociální konflikt v obvyklém pojetí střet zájmů mezi společenskými vrstvami, který může být skrytý nebo může mít povahu otevřené konfrontace. Soudobé státy mají vytvořené instituce a postupy, jimiž se tyto konflikty mají řízeně řešit, čímž se má předcházet jejich destruktivnímu průběhu. Konflikty, které probíhají podle předem odsouhlasených pravidel, se nazývají institucionalizované konflikty. Některé typy tzv. radikální sociální práce prováděné v západních zemích jsou pokusem o řešení.<sup>101</sup>

Můžeme říci, že konflikt je všudypřítomný. Každý člen sociální skupiny, bez ohledu na velikost a důvěrnost, se snaží žít svůj život podle svých představ. Tyto představy se u každého člena skupiny liší. Tyto rozdíly se týkají jak obyčejných věcí (jaký program bude puštěn v televizi), tak věcí důležitých (změnit v současném zaměstnání nebo jej změnit a najít si nové).<sup>102</sup>

Konflikt u sociálních pracovníků může vzniknout v důsledku povinností, které sociální pracovník má. Banks zmiňuje tři problémové okruhy, které považuje za hlavní příčiny vzniku etického konfliktu:

- I. Okruh individuálních práv a kvality života klienta
- II. Okruh týkající se veřejného blaha
- III. Okruh nerovnoprávnosti a strukturálního tlaku

I když jsou tyto oblasti uměle vytvořené, může k nim docházet velice často. Vzhledem k tomu, že sociální práce je prací komplexního působení, tak v praxi může docházet ke konfliktům ve všech oblastech najednou.<sup>103</sup>

Problémové okruhy konfliktů, které se mohou vyskytnout v situacích, kdy čestnost plnění práce sociálního pracovníka vůči klientovi se dostala do střetu zájmů:

- Konflikt zájmů sociálního pracovníka a klienta
- Konflikt klienta a jiného občana

---

<sup>100</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 95.

<sup>101</sup> Srov. Tamtéž. s. 208–209.

<sup>102</sup> Srov. JACKSON, N. A. *Encyclopedia of domestic violence*, s. 190.

<sup>103</sup> BANKS, S. *Ethics And values in social work*.

- Konflikt mezi organizací a klienty
- Konflikt zájmů klientů a ostatní společnosti
- Konflikt mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky

## 2.2 Etický problém

Myslí se tím stav, který požaduje nový přístup v řešení. V sociální práci podle Nečasové „*etické problémy vznikají v situaci, kdy je evidentní, jak by sociální pracovník měl rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně přičí.*“<sup>104</sup> Sýkorová je definuje jako: „*Situace, kterých se účastní klient, pracovník a problém. Zároveň je součástí dané situace také řešení problému.*“<sup>105</sup>

Na řešení problému určitě existuje spousta pohledů a názorů. Ty jsou určeny charakterem osobnosti, vnímáním dané situace, svědomí člověka, systém hodnot a souvislostí.<sup>106</sup>

V Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky jsou definovány základní etické problémy:

- Kdy vstupovat a zasahovat do života klienta a jeho sociálního prostředí
- Kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas
- Kolik pomoci a péče klientovi poskytnout, aby byla povzbuzena změna jeho postoje, k odpovědnému jednání a vyhnuli se zneužití
- Kdy službu ukončit<sup>107</sup>

Etický kodex může být brán i jako nápověda při řešení problémů. Obecně je v něm naznačeno, jak by měl postup při řešení problému probíhat: „*Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.* „*Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním*

<sup>104</sup> Tamtéž, s. 6.

<sup>105</sup> SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 80.

<sup>106</sup> ŠIMEK, V. *Konflikt, etický problém a etické dilema z pohledu sociální práce*. Studijní text tve\_11.

<sup>107</sup> Etický kodex [online]. [2019-03-02]

*pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.* “<sup>108</sup> Je zde nechaný prostor pro kreativitu sociálních pracovníků pro jejich morální a etické vybavení. Primárně jde o individuální subjekt a pak o kolektivní (sekundární) subjekt jednání.<sup>109</sup>

Kolektivním (politickým) jednáním je zde myšlen hlavně vědecko - technický rozvoj, který přesahuje jedince. Vědecko - technický vývoj, na kterém se podílíme všichni, je rychlejší než vývoj člověka, a to s sebou přináší určité hrozby, které bychom si měli uvědomit. Tato odpovědnost se stává globální.<sup>110</sup>

Etický problém se může přeměnit v etické dilema, jsou-li všechna řešení problému stejně nevhodná či nepřijatelná.<sup>111</sup>

### **2.3 Etické dilema**

Etické dilema není to samé jako etický problém. Vzniká v případě, kdy má sociální pracovník možnost vyřešit konflikt nebo problém několika způsoby, ale není jasné, který ze způsobů je dostatečně vyhovující.<sup>112</sup> Někteří autoři uvádějí, že přijatelné řešení etického dilematu neexistuje. Protože všechna nabízející se řešení jsou stejně nepřijatelná. Sociální pracovník tak volí rozhodnutí menšího zla.<sup>113</sup> Ze zmíněných popisů etického dilematu můžeme cítit určitou bezvýchodnost a obtížně řešitelná východiska.<sup>114</sup>

Dilema můžeme rozdělit do několika druhů: formálně - logické – jsou možná dvě řešení, ale obě dvě řešení mají stejný závěr; dilema preskriptivní – dva současně nesplnitelné úkony, které sociální pracovník nemůže zvládnout fyzicky anebo psychicky. Musíme dokázat nesplnitelnost daných požadavků; instrumentální dilema – dilema kdy má sociální pracovník rozhodnout mezi dvěma stejně vyhovujícími situacemi přinášející stejně uspokojivý výsledek;<sup>115</sup> monologické dilema – jen v jedné osobě; strategické

---

<sup>108</sup> Etický kodex. [online]. [cit.2019-03-02].

<sup>109</sup> ŠIMEK, V. *Morální odpovědnost a její filosofické a spekulativněteologické poznání v díle Hanse Jonase*, s. 260-26.

<sup>110</sup> MACGALOVÁ, T. *Hans Jonas*, s. 690.

<sup>111</sup> Srov. BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*, s. 7.

<sup>112</sup> NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 6.

<sup>113</sup> Srov. SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese.*, s. 80.

<sup>114</sup> Srov. ŠIMEK, V. *Konflikt, etický problém a etické dilema z pohledu sociální práce*. Studijní text tve\_11.

<sup>115</sup> Srov. Tamtéž.

dilema – v případě, kdy se sociální pracovník musí rozhodnout pod tlakem, následky jednání závisí na rozhodnutí jiných, rozhodování bez znalostí.<sup>116</sup>

Nečasová uvádí, že při řešení etických dilemat je důležité seřazení osobních i profesních hodnot. Ty vycházejí z morálky a jsou osobním normativním standardem ovlivňující naše rozhodování. Existují principy, podle kterých by se měl sociální pracovník při práci s klientem řídit. Jsou to: individualizace, projevy pocitů, empatie, akceptování, nehodnotící postoj, sebeurčení, diskrétnost.<sup>117</sup>

Nečasová uvádí, že by sociální pracovník měl umět „*identifikovat etická dilemata i to, jak vznikají. Je si jistější svými vlastními hodnotami a tím, jak je projevovat v praxi, snaží se o integraci znalostí, hodnot a dovedností, reflektuje praxi a učí se z ní, je připraven nést riziko. Uvědomuje si, že osobní hodnoty a hodnoty zaměstnavatele mohou být v konfliktu a že sociální pracovník jako osobnost má morální odpovědnost za to, aby se rozhodoval.*“<sup>118</sup>

## 2.4 Svědomí

Definice svědomí, jak uvádí J. Křivohlaví: „*Svědomí je integrovaný systém morálních hodnot, který se vyjadřuje k tomu, co dělám, co jsem dělal či co chci dělat, například tím, že to schvaluje nebo odmítá.*“<sup>119</sup> Svědomí můžeme jinak nazvat jako „vnitřní hlas“, který posuzuje naše chování.<sup>120</sup> Jak píše Jankovský J.: „*Svědomí dává člověku schopnost morálně hodnotit své jednání.*“ Avšak převládající představy lidí ve společnosti se nemusí shodovat se svědomím jedince.<sup>121</sup> Svědomí je především úsudkem, je vyjádřením našeho nitra a zároveň nás nutí posouvat se dál.<sup>122</sup> Svědomí nám umožňuje orientovat se v situacích nám neznámým nebo novým.<sup>123</sup> Křivohlavý zmiňuje i E. Frankla, který považuje svědomí za orgán, díky kterému nacházíme správný smysl v jedinečných situacích.<sup>124</sup>

---

<sup>116</sup> Srov. BRUNE, J., P. Dilemma. In DÜWELL, M., HÜBENTHAL, Ch., WERNER, M. H. (Hrsg.) Handbuch Ethik. s. 332

<sup>117</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. Úvod do filozofie a etiky v sociální práci, s. 49–50.

<sup>118</sup> Tamtéž, s. 89.

<sup>119</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. Mít pro co žít, s. 30.

<sup>120</sup> Srov. SOKOL, J. Malá filosofie člověka a Slovník filosofických pojmů, s. 363.

<sup>121</sup> JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese, s. 31.

<sup>122</sup> Srov. Tamtéž, s. 32.

<sup>123</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. Mít pro co žít, s. 31.

<sup>124</sup> Srov. Tamtéž, s. 33.



Svědění je úsudkem praktického rozumu. Aristoteles rozlišoval rozum na teoretický rozum (jak věci jsou) a rozum praktický (jak by věci měly být). Tomáš Akvinský charakterizuje lidskou přirozenost podle tří přirozených dober, o která se má člověk snažit. Je jimi sebezáchova, rodinný život a poznání pravdy, a nakonec život ve společnosti. Všechny tyto body předpokládají vyhýbání se zlu, hledání a činění dobra.<sup>125</sup> Svědomí je součástí každého člověka. Tedy bychom mohli říct, že s určitými dispozicemi svědomí se již narodíme a dotváříme je v průběhu života.<sup>126</sup> V psychologii jde o přivlastnění si a identifikaci norem během dětství a dospívání, které přijímáme od rodičů, blízkého okolí, apod. V psychologii je tedy svědomí bráno jako vyvíjející se jev.<sup>127</sup>

Svědění můžeme rozdělit na svědomí před činem a na svědomí po činu. Svědomí předcházející činu, to je kritériem správnosti nebo nesprávnosti chování člověka. Vykonaný čin pak svědomí hodnotí zpětně. Může ho obhajovat, schvalovat, omlouvat či nám špatné činy vyčítat. Je-li naše následné svědomí špatné, podněcuje nás k tomu, abychom se v budoucnu takovému chování vyhnuli.<sup>128</sup>

Existují i rysy svědomí, které lze výchovou ovlivnit. Jedná se především o sebevýchovu, kdy používáme rozum a rozvíjíme ho v praxi. Dva extrémní protipóly těchto rysů jsou laxnost a rigidita. Laxní svědomí má malou citlivost pro podněty. Nejde-li o patologii, je tento fenomén ovlivněn z vnější (např.: výchova v dětství). Přesvědčení našeho svědomí zahrnuje rozmluvu mezi tím, co je objektivně a subjektivně skutečné. Jsme-li o něčem přesvědčeni, bereme to jako objektivně pravdivé (dobré, vhodné). Neznamena to však, že tomu tak je. Může se jednat jen o naše subjektivní přesvědčení. Můžeme ale narazit na odlišné přesvědčení u jiných lidí, se kterými budeme naše přesvědčení porovnávat, protože i přesvědčení u druhých je pro nás nějakým způsobem důležité. Naše přesvědčení si můžeme potvrdit, je-li ve shodě s ostatními. Je-li tomu naopak, jde o neshodu, která nám bere naši jistotu a nutí nás ji znovu nalézt.<sup>129</sup> Člověk jednající podle svého svědomí koná to, co sám považuje za objektivně dobré. Jak píše Spaemann: „*Skutečně dobré je jen to, co je objektivně, ale také subjektivně správné.*“ Musíme však brát ohled i na ostatní jedince v našem okolí a respektovat také jejich

---

<sup>125</sup> Srov. ŠIMEK, V. *Způsob morální argumentace v sociální práci IV*. Studijní text tve\_7.

<sup>126</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 33-34.

<sup>127</sup> Srov. Tamtéž, s. 33.

<sup>128</sup> Srov. Tamtéž, s. 34-35.

<sup>129</sup> Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 106-107.

práva.<sup>130</sup> Rigidní svědomí je protipólem laxního svědomí. Jde o lidi, kteří jsou na sebe velice nároční a tvrdí.<sup>131</sup> U pomáhajících profesí je svědomí velice důležité. Každý člověk vykonávající tuto profesi by měl mít dobře vzdělané<sup>132</sup>, zformulované a zdravé svědomí, které mu pomůže v jeho vztahu ke klientům i k sobě samému jako profesionálovi. Pracovník s celistvou osobností a přiměřenými osobnostními sklony má lepší dispozice pro správné mravní chování. Zdravé svědomí slouží k posouzení celkové souvislosti daného jednání s vlastním svědomím – mravností.<sup>133</sup>

Z výše zmíněného lze vyvodit, že i svědomí se může mýlit. T. Akvinský popisoval svědomí pojmy *conscientia* a *lex naturalis*.

*Conscientia* jako *aplikace určitého vědění na určitý úkol*. Aplikujeme ho při právě vykonávané činnosti anebo při činnosti, kterou jsme již vykonali. Další využití tohoto pojmu je v situaci, kdy chceme zjistit, zda je naše jednání mravně dobré nebo mravně dobré není. Tomuto využití *conscientia* říkáme svědomí. Můžeme říci, že svědomí je předcházející činu a svědomí po činu, tedy svědomí následné.<sup>134</sup> *Lex naturalis* jako přirozený zákon zkoumající mravní a přirozený řád s ohledem k věčnému zákonu.<sup>135</sup> Toto vědění může být mylné, a může tak dojít k chybě anebo může dojít ke špatnému probíhání použití našeho vědění.<sup>136</sup>

V různých zemích, státech, společnostech i u jednotlivých lidí se normy liší. Jedná se jak o normy právní, tak o normy mravní. Mohou mít jiná pravidla a motivace, která se nemusí s danými normami shodovat. Chování těchto jednotlivců je pak bráno jako nesprávné a jejich svědomí je pak na tomto základě mylné.<sup>137</sup> Z psychologického hlediska každý sám sebe hodnotí mírněji než druhé.<sup>138</sup>

---

<sup>130</sup> Srov. SPAEMANN, R., *Základní mravní pojmy a postoje*, s. 70.

<sup>131</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 36.

<sup>132</sup> Dnešní doba je velice rychlá, a proto je potřeba se neustále vzdělávat abychom s ní udrželi krok. Proto bychom na vzdělávání neměli zapomínat ani po dokončení školy. U sociálních pracovníků je zákonem stanovené vzdělávání (24 hodin za rok). Vzdělávání je pro nás pokrokem v naší profesi a díky němu můžeme svědomitě naší práci vykonávat.

<sup>133</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 37.

<sup>134</sup> Srov. ANZENBACHER, A., *Úvod do etiky*, s. 78-79.

<sup>135</sup> Srov. Tamtéž, s. 84.

<sup>136</sup> Srov. AKVINSKÝ, T. *Otázky o svědomí*, s. 199.

<sup>137</sup> Srov. WEBER, H. 1998 *Všeobecná morální teologie*, s. 213.

<sup>138</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 36.

Svědění je bráno jako primární instance našeho jednání. Neznamená to však, že jde o první a poslední soud. Existují další normativní instance, podle kterých bychom se měli řídit a které naše jednání hodnotí. Viz. Obr.1<sup>139</sup>

Obrázek č. 1

<b>Zákony – širší normativní standard odpovědnosti (oblast legality)</b>		
<b>EK – užší normativní standard odpovědnosti (oblast profesní mravnosti)</b>		
<b>Primární instance odpovědnosti (oblast morality)</b>	<b>předmět odpovědnosti</b>  jednání/následky jednání	<b>Sekundární instance odpovědnosti – zasažené objekty odpovědnosti</b>
Úsudek svědomí osoby		Zasažené osoby Jednáním/následky jednání
<b>subjekt odpovědnosti</b>		
osoba		

ŠIMEK, V. tve\_2

Za rozhodností a směrem našeho svědomí jsou hodnoty, které jsou tvořeny seskupením společnosti, ve které se člověk nachází. S. Freud mluvil o tzv. superegu. Tedy hodnotové nadstavbě, která danému člověku říká, jak se chovat, aby byl součástí určitého společenství.<sup>140</sup>

## 2.5 Hodnoty

Hodnoty jsou pro nás v řešení konfliktů velice důležité. Nečasová popisuje hodnoty jako normativní standardy vycházející z morálky, které usměrňují naše rozhodování mezi více variantami. V sociální práci jsou důležité, protože určují charakter samotné práce. Hodnoty můžeme rozdělit na relativní a absolutní. Relativní hodnoty jsou kolísající. Absolutní hodnoty nemění svůj vnitřní podstatný obsah, který je v harmonii s lidskou přirozeností. (spravedlnost, věrnost). Jsou vždy posuzovány jako dobré.<sup>141</sup>

<sup>139</sup> ŠIMEK, V. *Východiska, význam etiky pro sociální práci, profesní etika, etické kodexy, odpovědnost sociálního pracovníka*. Studijní text tve\_2.

<sup>140</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Mít pro co žít*, s. 32.

<sup>141</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 49.

Jde-li nám o osvojení si určitých (řádných) morálních hodnot, které mají proniknout do našeho svědomí, je potřeba aby se daný člověk s těmito hodnotami setkal nebo k nim svým rozjímáním sám dospěl, osvojil si je a vytvořil si k nim určitý citový vztah.<sup>142</sup>

E. Frankl rozděluje hodnoty do tří oblastí k lepší orientaci smysluplného života Jsou jimi hodnoty zážitkové, tvořivé a postojové.

Do zážitkových hodnot patří vztahy, které jsme emocionálně prožili nebo prožíváme. Řadí se sem například láska. K hodnotám zážitkovým patří i estetické hodnoty, tedy i pocit libosti a nelibosti. Do hodnot tvořivých patří vše, co sami aktivně vytváříme. Jde o činnosti, které jsou pro člověka smysluplné a obohacující. On sám jim věří a dávají mu smysl. Třetí kategorií jsou postojové hodnoty. Jde hlavně o postoj k životu i v nepříznivých situacích, kdy člověk bojuje a nevzdává se, dokud má alespoň trochu síly.<sup>143</sup>

Existuje seznam hodnot, kterými by se měl sociální pracovník při své práci s klientem řídit:

1. Individualizace, poznání speciální kvality daného klienta a uznání
2. Umožnit klientovi vyjádřit jeho pocity – pozitivní, negativní, pracovník by měl naslouchat, popřípadě jej i povzbudit
3. Pracovník by měl umět kontrolovat své emoce vůči klientovi – empatie, pochopení, přiměřené reagování
4. Akceptace – přijímat klienta takového jaký je, přizpůsobit komunikaci jeho možnostem, poskytnout mu podporu a snažit se o co největší zachování jeho důstojného života
5. Nemoralizovat – sociální pracovník má hodnotit pouze jednání a postoje klienta, neměl by hodnotit jeho osobnost
6. Sebeurčení – sociální pracovník by měl uznávat a bránit práva a povinnosti klienta na svobodné rozhodování ve vzájemné spolupráci
7. Důvěrnost – mezi sociálním pracovníkem a klientem.<sup>144</sup>

---

<sup>142</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Mít pro co žít*, s. 32.

<sup>143</sup> Srov. Tamtéž, s. 36-37.

<sup>144</sup> Srov. BANKS, S. 2001, s. 57.

Je však možné, že se dostanou do konfliktu i osobní hodnoty sociálního pracovníka s hodnotami profesionálními, s hodnotami organizace, s klientovými hodnotami, atd.

## 2.6 Odpovědnost

Odpovědnost se vyskytuje v mnoha profesích a směrech. Už samo slovo odpovědnost nám napovídá, že směřuje k nějaké odpovědi.<sup>145</sup> Nás ovšem zajímá hlavně morální dimenze odpovědnosti. Morálně dobré jednání je v souladu s platnými předpisy a vlastním svědomím (viz výše).<sup>146</sup> S odpovědností souvisí spravedlnost, která je jednou z předpokladů odpovědnosti.<sup>147</sup> Být spravedlivý vyžaduje vědění a lásku. Abychom jednali správně, musíme vědět kdo a co je člověk a co mu prospívá. Láskou rozumíme blahovůli. Vše, co je dobré nejen pro člověka, ale pro vše živé.<sup>148</sup> Za pravidlo lásky můžeme považovat takzvané zlaté pravidlo: „Jak chceš, aby se lidé chovali k tobě, chovej se tak ty k nim.“<sup>149</sup>

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že zvažování o odpovědnosti a její reálné uplatnění by mělo být vždy minimálně trojmístné: subjekt – předmět – instance. „*Někdo je odpovědný za něco před někým / vůči někomu.*“<sup>150</sup> Trojmístnost odpovědnosti je minimální podmínka smysluplnosti odpovědnosti, to znamená, že musíme mít vyjasněno kdo, za co a před kým je odpovědný, abychom mohli danou odpovědnost smysluplně přisoudit, analyzovat a vyhodnotit.<sup>151</sup>

Každý člověk má morální odpovědnost. Je tedy schopen si praktickým rozumem přisuzovat vinu či zásluhu za své chování. Převzít odpovědnost za následky svého jednání a je schopen odhadnout a zavázat se k určitému jednání do budoucna.<sup>152</sup> Odpovědnost je vždy založena na určitých vztazích. K jejímu jasnému definování musí být určeny všechny vzájemné vztahy.<sup>153</sup>

---

<sup>145</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Mít pro co žít*, s. 20.

<sup>146</sup> Srov. KUTNOHORSKÁ, J. CICHÁ, M. GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 21.

<sup>147</sup> Srov. SPAEMANN, Robert. *Základní mravní pojmy a postoje*, s. 53.

<sup>148</sup> Srov. Tamtéž, s. 54.

<sup>149</sup> ŠRAJER, J. *Antropologický a etický rozměr náboženství*. Studijní text Aplikovaná etika náboženství.

<sup>150</sup> ŠIMEK, V. *K problematice morální odpovědnosti vůči budoucím generacím v sociálním učení církve*: Pokus o filosofický přístup, s. 146–147.

<sup>151</sup> Srov. ŠIMEK, V. *Východiska, význam etiky pro sociální práci, profesní etika, etické kodexy, odpovědnost sociálního pracovníka*. Studijní text tve\_2.

<sup>152</sup> Srov. ŠIMEK, V. *Morální odpovědnost*. In FIZAMI [online]. [cit. 2019-02-27].

<sup>153</sup> Srov. ŠIMEK, V. *Východiska, význam etiky pro sociální práci, profesní etika, etické kodexy, odpovědnost sociálního pracovníka*. Studijní text tve\_2.

Speamann ve své knize také uvádí charakteristiku etiky odpovědnosti podle M. Webera, jako postoj člověka podle hodnot. Těmito hodnotami se člověk řídí. Podle obsahu těchto daných hodnot může člověk očekávat následky po uskutečnění jeho jednání. Měl by tedy vybrat to jednání, které se jeví jako nejlepší v dané situaci.<sup>154</sup>

Speamann připouští, že neexistuje etika, která by neřešila následky činů. Uvádí příklad na lži: „*Ten, kdo například považuje lež za zavrženíhodnou, neodhlíží od všech jejích následků, nýbrž přihlíží jen k jednomu následku, a to k tomu, který činí lež lži – k tomu, že následkem lži je oklamání člověka. Bez tohoto následku nejde o lež, neboť jinak by byla lži každá pohádka. Nejde tedy ani o alternativu „smýšlení, nebo odpovědnost“, ani o to, zda se k následkům přihlíží, nebo od nich odhlíží, nýbrž jde o otázku: Za jaké následky nese jednající odpovědnost a k jak vzdáleným následkům až tato odpovědnost sahá?*“<sup>155</sup>

I morální odpovědnost je formována pravidly a určitými principy chování v dané společnosti. Morální a nemorální jednání každého člověka je ovlivněno hlavně individuální výchovou. Jeden může považovat určité chování za morální, kdežto druhý nikoli. Morální pravidla, jsou v každé společnosti důležitá. V případě, kdy je jedinec nedodrhuje, společnost mu dá sama najevo, že jeho chování je nevhodné a že s ním nesouhlasí. Jedinec tak může být potrestán za jeho nemravní chování odsunutím na okraj společnosti. Člověk ale může být za své chování také společností oceněn a uznáván, je-li jeho chování odpovídající mravním pravidlům dané společnosti.<sup>156</sup> Neodpovědný člověk je osobnostně nevyspělý. Svou odpovědnost v některých případech nepocítuje, přehlíží anebo nechápe. V jiných ji zase nemusí brát vážně.<sup>157</sup>

Mravní odpovědnost je správná jen v případě, kdy je ohraničená. Nemůžeme neustále odpovídat za všechny následky našeho jednání, popřípadě nejednání. Kdybychom se pokaždé zabývali hledáním jiné a lepší možnosti, nebylo by v našich silách takovéto situace zvládnout. Byli bychom fyzicky i psychicky přetížení a následně i vyčerpaní.<sup>158</sup>

---

<sup>154</sup> Srov. SPAEMANN, R. *Základní mravní pojmy a postoje*, s. 55.

<sup>155</sup> Tamtéž, s. 56.

<sup>156</sup> Srov. MAWSON, T. J. *Free Will: A Guide for the Perplexed*, s. 21-25.

<sup>157</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Mít pro co žít*, s. 22.

<sup>158</sup> Srov. SPAEMANN, R. *Základní mravní pojmy a postoje*, s. 60-61.

Jonas tvrdí, že odpovědnost se nachází mezi dvěma ontologickými póly. Mezi lidskou svobodou a hodnotovostí bytí. Každý pól doplňuje a zároveň je jejich společnou funkcí. „*Samotné jednání však předpokládá svobodu. Mezi těmito dvěma ontologickými póly, tedy mezi lidskou svobodou a hodnotovostí bytí, se nachází odpovědnost jako etické zprostředkování. Je komplementární k jednomu i k druhému a je společnou funkcí obou. To je stěžejní pro to, čím je odpovědnost tak jí rozumím, co do své podstaty.*“<sup>159</sup>

Za základní podoby odpovědnosti se považuje odpovědnost rodičovská a politická. S prvními znaky a zkušenostmi s odpovědností se můžeme setkat již v dětství, kdy rodiče mají odpovědnost starat se a vychovávat své děti. Uvádí se tři charakteristické vlastnosti, které můžeme zaznamenat jak u rodičovské, tak politické odpovědnosti. Jsou jimi totalita, kontinuita a budoucnost.

První vlastností odpovědnosti je tzv. totalita. V tomto smyslu to znamená, že odpovědnost je aplikována na celý objekt, na to, co se s ním děje, popřípadě co se s ním může stát. Další vlastností je kontinuita. Odpovědnost je navazující a souvislý postoj, kterého se člověk nemůže zbavit. Poslední vlastností u rodičovské odpovědnosti je budoucnost, tedy prosperita odpovědnosti. Nejde tedy jen o působení na objekt v přítomnosti, ale jde také o jeho vlastní existenci v budoucnosti. Tato vlastnost se nachází původně právě u výchovy dítěte.<sup>160</sup>

Druhou základní odpovědností je tedy již zmíněná odpovědnost politická. Ta je odvozena od výše zmíněné odpovědnosti rodičovské a odpovědnosti vůči přírodě. Subjektem zodpovědnosti jsou jednotliví politikové, objektem je (politické) společenství, resp. občané a jejich budoucnost. Je tedy i kvalitativním kritériem.<sup>161</sup>

Může nastat situace, kdy se zachováme nemorálně a následkem toho bude nějaké „zlo.“ V takovýchto situacích se často dostavuje pocit viny za něco, co jsme udělali nebo právě naopak neudělali.<sup>162</sup> Vinou můžeme také označit pochybení či zklamání odpovědnosti. Žebříček hodnot je u každého člověka jiný. Proto se vina, jako reakce na zlé jednání, dostavuje u každého rozdílně.<sup>163</sup>

---

<sup>159</sup> JOHNAS, H. *K ontologickým základům etiky budoucnosti*, č. 6.

<sup>160</sup> Srov. ŠIMEK, V. *Morální odpovědnost*. s. 37.

<sup>161</sup> Srov. Tamtéž, s. 38.

<sup>162</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Mít pro co žít*, s. 24.

<sup>163</sup> Srov. Tamtéž, s. 25.

### 2.6.1 Odpovědnost v etickém kodexu

Odpovědnost je založena na vztazích. K jejímu určení potřebujeme znát všechny její relace.<sup>164</sup> V etickém kodexu nenajdeme bližší specifikum odpovědnosti, jak bychom se mohli původně domnívat. Pouze se o ni zmiňuje celkem v šesti bodech, ale více ji nerozvádí. V Etických zásadách se setkáme s odpovědností v bodě 1.5.: *Sociální pracovník dává přednost profesní odpovědnosti před svými soukromými zájmy*. Ve vztahu ke klientovi v bodě 2.1.1.: *Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti*. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli v bodě 2.2.1 *Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli*. Ve vztahu ke svým kolegům je odpovědnost popsána v bodě 2.3.3. se uvádí: *Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena*. Ve vztahu ke svému povolání a odpovědnosti bod 2.4.4. říká, že *je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy*. Důležitým bodem v etickém kodexu je bod 2.5.6., který uvádí, že *sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu*.<sup>165</sup>

### 2.6.2 Odpovědnost prospektivní a retrospektivní

Etika prospektivní odpovědnost je odpovědnost subjektu za jeho činy ve prospěch určité věci. Jednáme pro prospěch určité věci. I to s sebou nese následné dopady tohoto jednání.<sup>166</sup> „*Věc se stává mou věcí, protože má je moc, a ta má příčinný vztah právě k této věci. To, co je závislé, se svým vlastním právem stává tím, co přikazuje; to, co je mocné, se v tom, čeho je příčinou, stává tím, co na sebe vzalo povinnost*.“<sup>167</sup>

Prospektivní odpovědnost je odpovědnost za to, jak máme jednat v současnosti a do budoucnosti. Je to tedy odpovědnost „k“ a „vůči.“ Moderní svět a jeho obyvatelé myslí hlavně na přítomnost. Odpovědnost s ohledem na budoucí generace a samotnou přírodu

---

<sup>164</sup> Srov. ŠIMEK, V. *Východiska, význam etiky pro sociální práci, profesní etika, etické kodexy, odpovědnost sociálního pracovníka*. Studijní texty tve\_2.

<sup>165</sup> Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR. [online]. [cit.2019-02-11].

<sup>166</sup> JONAS, H., *Princip odpovědnosti*, s. 144.

<sup>167</sup> ŠIMEK, V. *Morální odpovědnost*, s. 232.



nepatří mezi hlavní zájmy. Tato situace je brána jako morální krize, která zjišťuje nedostatky tradiční etiky. Chybí v ní odpovědi na nově vzniklé otázky zaměřující se na budoucí existenci lidstva.<sup>168</sup>

Odpovědnost retrospektivní prezentuje především individuální odpovědnost člověka za to, jak jednal.<sup>169</sup> Nejedná se o účelové jednání, ale o příčinné jednání mezi lidmi. Retrospektivní odpovědnost můžeme rozdělit na legální: jde spíše o právní význam odpovědnosti než o morální smysl. Škoda tohoto jednání musí být napravena i když příčinou byl dobrý záměr. Hlavní podmínkou je původ od činitele. Druhým typem je retrospektivní odpovědnost morální: zde jde o vnitřní kvalitu chování, určitý motiv jednatelova. I zde je nevyhnutelným předpokladem potencionální moc jednatelova.<sup>170</sup>

Primární instancí odpovědnosti je u každé osoby úsudek jejího vlastního svědomí. Podle tohoto úsudku vlastního svědomí člověk jedná. Toto jednání pak hodnotí další osoby, kterých se jednání dotklo, tzv. sekundární instance odpovědnosti. Subjektem odpovědnosti je tedy osoba (jednatel). Předmětem je jednání určitého člověka a následky tohoto jednání. Podle toho, jak se toto jednání dotkne a ovlivní ostatní osoby, vzniká sekundární instance reagující na určité jednání.

Toto ovšem nejsou jediné parametry odpovědnosti. Můžeme říci, že primární a sekundární instanci odpovědnosti tvoří tzv. normativní standardy – zákonná nařízení a předpisy, podle kterých bychom se měli řídit a dodržovat je. Existuje vždy více standardů, kterými bychom se měli řídit. Co se týká odpovědnosti sociální práce, jde zejména o Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. Ten je brán jak užší předpis standardního chování profesionálů v sociální sféře. Vychází z širšího pojetí norem odpovědnosti, které jsou zákonitě uznávané – jde tedy o všeobecně platná pravidla, kterými se musí každý člověk řídit.<sup>171</sup>

Každý člověk má ve svém životě více rolí. Sociální pracovníci nejsou výjimkou. Setkáváme se tedy s koexistencí různých odpovědností různých rolích v jedné osobě. Může se jednat o odpovědnosti profesní, rodinné, studentské, partnerské, apod. Může

---

<sup>168</sup> KOLÁŘSKÝ, R. *Odpovědnost a devastace Země*, s. 132.

<sup>169</sup> Srov. HÁLA, V. *Autenticita a odpovědnost*. In HÁLA, V. a kol. *Morální odpovědnost a její aspekty*, s. 105.

<sup>170</sup> Srov. JONAS, H. *Princip odpovědnosti*, s. 142-143.

<sup>171</sup> Srov. ŠIMEK, V., *Východiska, význam etiky pro sociální práci, profesní etika, etické kodexy, odpovědnost sociálního pracovníka*. Studijní texty tve\_2.

však dojít ke střetu těchto odpovědností a vzniknout tak konflikt. Chceme-li dosáhnout eticky zdařilého řešení konfliktu koexistenčních odpovědností, je potřebné na konfliktní situaci nahlížet přiměřeně minimálně z trojmístného konceptu odpovědnosti. Kterákoli morální odpovědnost musí být jasně definovaná, nesmí přesáhnout reálné fyzické ani psychické schopnosti daného člověka (viz obrázek č. 1).<sup>172</sup>

Etický kodex není dokonalý a najdou se věci, které bychom mu mohli vytknout. Pravidla chování vycházejí z etických principů, které nevycházejí z etické teorie. Etický kodex jasně a rozlišně nepojednává o různých druzích instancí odpovědnosti. V kodexu sociálních pracovníků například schází bližší upřesnění pojmu „svědomí.“ Jak už víme, svědomí je primární instancí odpovědnosti. Můžeme se tedy domnívat, že kodex počítá se zdravým a dobře zformulovaným sebevědomím sociálních pracovníků. Díky tomu mohou posuzovat, zda je jejich chování mravné nebo nemravné. Etický kodex tak předpokládá shodu sociálních pracovníků a veřejnosti.

V moderní sociální práci se však zapojuje více členů s různým zaměřením a týmy sociálních pracovníků jsou brány jako multidisciplinární. Je velmi obtížné tuto práci formulovat do určité struktury, jelikož je velice flexibilní a proměnlivá. Vytýká se také nevyváženost kodexu. Zabývá se totiž převážně jen vztahem mezi sociálním pracovníkem a klientem. Je tedy velice důležité, aby každý sociální pracovník ve své práci zapojil i zdravý lidský rozum, a nejen aby jednal bezmyšlenkovitě podle předepsaných pravidel.<sup>173</sup>

---

<sup>172</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>173</sup> Srov. FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. s. 102.

### 3 Konflikt odpovědností sociálních pracovníků

V teoretické části jsem se snažila představit neziskovou organizaci FOKUS ČB, z. ú. a její cílovou skupinu klientů. Tedy klienty, kteří mají diagnostikovanou nemoc duševního onemocnění – schizofrenii a bipolární poruchu. Také jsem se snažila přiblížit práci sociálních pracovníků s těmito klienty. V další části práce jsem nastínila základní etická východiska a více objasnila pojem a problematiku morální odpovědnosti v sociální práci. Myslím si, že teoretická část je pro práci sociálního pracovníka velice důležitá. Leckdy se k ní můžeme vrátit anebo se podle ní řídit v praxi. Zároveň vím, že teorie nemusí být vždy v souladu s reálnou praxí. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla do mé práce zakomponovat i výzkumnou část a zjistit, do jaké míry se tyto dvě části v oblasti konfliktu odpovědnosti shodují či rozcházejí.

V této kapitole se pokusím identifikovat a analyzovat konflikty se kterými se sociální pracovníci v organizaci Fokus setkávají. Při praktické části mé práce jsem využila kvalitativního výzkumu. Zaměřila jsem se tak na osobní interpretaci každého respondenta. Výzkumem nepotvrzují předem vytvořené odhady. Spolupracující respondenti se k položeným otázkám vyjadřují na podkladě svých vlastních názorů, postřehů a zkušeností ze své praxe.<sup>174</sup> Závěrem výzkumu je seznámit se s nejčastějšími konflikty se kterými se sociální pracovníci střetávají. Zjistit, jak postupují při řešení těchto konfliktů a na co nebo koho se v těchto případech obracejí.

Zvolila jsem metodu dotazování s využitím polostrukturovaného rozhovoru. Respondentům jsem pokládala předem připravené otázky, které jsem stanovila po vytvoření teoretické části, kde jsem získala bližší informace o tématu. Tyto otázky mi pomohly určit strukturu a směr rozhovorů. Podle podoby a průběhu individuálních rozhovorů jsem následně pokládala doplňující otázky. Otázky u polostrukturovaného rozhovoru nebyly pokládány vždy ve stejném pořadí. Důležité zde je projednat všechna témata k dané oblasti.<sup>175</sup> Pro analýzu dat jsem zvolila metodu vytváření trsů. Metoda slouží k seskupení a k významnému vymezení konceptů získaných tvrzení do skupin, které mají podobné opakující se vlastnosti vyplývající z jednotlivých částí.<sup>176</sup>

---

<sup>174</sup> Srov. GULOVÁ, L. a ŠÍP, R. 2013 *Výzkumné metody v pedagogické praxi*, s. 53.

<sup>175</sup> Srov. HENDL, J.. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*, s. 85.

<sup>176</sup> Srov. MIOVSKÝ, M.. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s. 62.

### 3.1 Výzkumné otázky

Ke svému výzkumu jsem si předem připravila několik otázek, kterých jsem se při rozhovorech držela:

- Víte, co je morální / odpovědnost? Zkuste ji definovat svými slovy.
- Víte, že každá morální odpovědnost musí být minimálně určena 3 termíny – „kdo“, „za co“, a „před kým“?
- Dokážete na tomto teoretickém základě popsat nějakou situaci z vaší praxe soc. práce a přesně vymezit tyto tři termíny?
- Víte, že termín „před kým“ se dále zpravidla rozlišuje? Víte jak? A dokázali byste uvést příklad?
- Víte, že k těmto třem nutným termínům se přidávají další termíny „na základě jakého normativního standardu“ a proč?
- Promýšleli jste v této souvislosti bod 2.5.6 etického kodexu? *„Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.“*<sup>177</sup>
- Víte, co je koexistence odpovědností? Dokázal(a) byste uvést příklad ze své praxe?
- Víte, jaký je rozdíl mezi koexistencí a konfliktem odpovědností?
- Co pro vás znamená konflikt odpovědnosti?
- Setkáváte se s konfliktem ve své práci? Můžete uvést příklad?

Ne vždy jsem otázky pokládala ve stejném pořadí. V průběhu rozhovoru mě napadaly další otázky, které jsem svým respondentům podle průběhu našeho rozhovoru pokládala.

### 3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumným souborem mi bylo celkem sedm sociálních pracovníků z neziskové organizace FOKUS České Budějovice, z. ú., z toho jeden muž a šest žen. Většina rozhovorů probíhala v kancelářích organizace a některé v přirozeném prostředí sociálních pracovníků. S každým sociálním pracovníkem jsem si předem domluvila schůzku s požadavkem o poskytnutí rozhovoru. Před zahájením rozhovoru jsem respondenty

---

<sup>177</sup> Etický kodex. [online]. [cit.2019-02-11].

seznámila s tématem mé diplomové práce. Rozhovory probíhaly během měsíců února a března roku 2019 v rozsahu 35–50 minut. Se svolením sociálních pracovníků (respondentů), jsem si rozhovory nahrávala na elektronický zapisovač, abych s nimi mohla později pracovat a lépe je zaznamenat. Všichni respondenti souhlasili s uveřejněním záznamů rozhovorů v mé diplomové práci.

Audionahrávky rozhovorů jsem po jejich pořízení přepsala do textového pole, abych s nimi mohla dále pracovat. Pak jsem pomocí kódování text rozdělila do určitých okruhů.

### **3.3 Povědomí odpovědnosti u sociálních pracovníků**

Při sdělení tématu a položení první výzkumné otázky většina sociálních pracovníků byla podle mého názoru zaskočena a plná obav, že mi nebudou mít co říct k tomuto tématu. To mě samotnou zaskočilo a moc nepotěšilo. Obavy byly tedy oboustranné. Přesto jsem se snažila respondenty uklidnit s tím, že otázky kladou důraz na jejich subjektivní vnímání a myšlení. Ze začátku museli někteří respondenti chvíli přemýšlet. Nakonec všichni odpověď na otázky našli.

Všichni sociální pracovníci vědí, že mají odpovědnost. Berou ji jako součást své práce i svého života. Tedy nejen v roli sociálního pracovníka, ale také v ostatních rolích, které ve svém osobním životě zaujímají. Pracují s ní každý den, aniž by se na ni cíleně zaměřovali a dopodrobna ji rozebírali. Konkrétní a přímé otázky byly tedy ze začátku pro respondenty trochu náročné a obtížné k formulování odpovědí v rozhovoru. Každý má morální odpovědnost trochu rozdílnou a nikdo nemá přesně stanovenou definici. Nejprve se respondenti trochu ostýchali, ale po krátkém přemýšlení dokázali morální odpovědnost popsat svými vlastními slovy podle vlastních názorů.

Někteří sociální pracovníci přirovnávají odpovědnost k určitým normám, kterými se řídí od dětství a které převzali ze své kultury. *„Mám morální kodex, podle kterého se řídím. To je ta odpovědnost. Vyplynulo z desatera a kodexu sociálních pracovníků... Nevím, měl by to mít prostě každý sám v sobě.“*

Uvědomují si jak prospektivní odpovědnost, tak odpovědnost retrospektivní. *„... můj vnitřní hlas, který mi napovídá, co a jak bych měla dělat a co ne. Jsem prostě odpovědná za to, jak se chovám a ke komu. Taký jsem odpovědná za to, co to chování přinese.“*

*„Morální odpovědnost pro mě znamená, že nesu odpovědnost za to, jak jednám. Moje jednání může nějakým způsobem mít dopad na druhé lidi a může ovlivnit jejich život. A jsem pochopitelně odpovědná za to, co svým jednáním vyvolám nebo cítím to tak ...“*

*„Odpovědnost beru v podstatě jako povinnost, nepsanou povinnost. Myslím si, že souvisí i s lidským svědomím. Vnitřně cítím, že bych měla nějaké věci dodržovat. No, a to morální tomu dodává právě to vnitřní hodnocení určitý situace nebo věci. Takže morální odpovědnost je mé vnitřní hodnocení určitý situace.“*

Respondenti byli schopní si morální odpovědnost rozebrat i detailněji. Neberou jí jen jako subjektivní věc, která je jasně daná a určená. Berou ji i jako jeden z cílů spolupráce se svými klienty.

*„Když si vezmu obecně morálku, tak je to nějaký vyšší princip odpovědnosti. Tak to asi vnímám já. Etika je něco, co je v praxi žitá morálka. Takže morální odpovědnost bude vyšší princip odpovědnosti. Je to jeden z cílů, na kterém s těma klientama pracujem, a podle toho bysme se měli sami chovat no.“*

Zmíněna byla i dnešní doba demokracie a byrokracie, která se samozřejmě dotýká i práce sociálních pracovníků ve větší míře než se může zdát. Každý klient využívající služeb organizace má svou složku, ve které sociální pracovníci shromažďují všechny potřebné dokumenty ke spolupráci. Klienti musejí mít podepsanou nejen smlouvu o využívání dané služby, ale také dojednání, vyjádření ošetřujícího lékaře, kartu klienta apod. Mezi další důležité písemnosti patří také individuální plán klienta, který ve složce nesmí chybět. Sociální pracovník je tedy odpovědný jak za seznámení klienta s těmito dokumenty, tak za jejich evidenci (ve fyzické i elektronické podobě) a celou kartotéku klientů. Odpovídají za ní klientům, kteří mají právo do své karty nahlédnout, ale také ostatním kolegům, vedoucím organizace a také dalším kontrolujícím osobám.

*„Podle mě morální odpovědnost souvisí se svobodou člověka, Tam kde je svoboda je i odpovědnost. A protože je to morální, tak tam člověk lavíruje mezi dobrem a zlem a svým svědomím. Cítím se být odpovědná někdy za výsledek, někdy za průběh spolupráce s klientem. Za vztah mezi námi.“*

*„Když něco udělám, nějaké rozhodnutí, tak jsem si toho vědoma a jsem schopná nést následky. ... je v mé práci určitě důležitá. V tom, že mi to dává smysl. ... Jsem odpovědná určitě za vedení nějaké agendy, co se týká administrativy.“*

Menší část respondentů se zmínila i o odpovědnosti samotných klientů. *„Pokládám si otázku, do jaké míry zodpovídám za to, jestli se bude klient léčit nebo ne a kdy je odpovědnost klienta? Mám za to, že moje odpovědnost je v tom, že klienta budu mít aby léčbu dodržel.“*

Nebo zmínila odpovědnost jako proces a cíl ve spolupráci s klientem. *„Naučit i ty klienty nějaké odpovědnosti nebo aby si ji alespoň uvědomovali.“*

Ze zjištěného lze tedy vyvodit, že termín morální odpovědnosti v sobě mají oslovení sociální pracovníci do určité míry definovaný a zvládají ho využívat v praxi.

Ovšem teoretická část morální odpovědnosti není zas tak silnou stránkou respondentů. V teoretické části jsem se zmiňovala o tom, že morální odpovědnost má být minimálně trojmístným vztahem. K těmto vztahům patří již zmiňované termíny: „kdo“ – „za co“ – „před kým“ nebo „vůči komu.“ Někteří ze sociálních pracovníků o této teorii neslyšeli vůbec nebo si ji nepamatují.

*„Myslím si, že tuhle teorii neznám.“*

*„Pokud jsem to někdy viděl, tak už jsem to zapomněl. Tenhle ten rámeček morální odpovědnosti si myslím, že neznám.“*

Některým respondentům tyto termíny související s morální odpovědností, po položení významné otázky, přišly logické. Nicméně sami přiznávají, že samotné by je nenapadlo zmiňovaný vztah takto vyjádřit a formulovat.

*„Asi z logiky věci to vyplývá. Když jsi zaměstnaná tak musíš být někomu zodpovědná za to co děláš, že jo...“*

*„No přijde mi to logický, ale sama nevím, jestli bych to přímo takhle vymyslela.“*

Další respondenti se snažili teorii sami odůvodnit. Využili k tomu vlastní zkušenosti a logické uvažování, které jim napomohlo k určení zmíněných termínů.

*„Kdo jsem já. Za co.... Jestli vidím tu odpovědnost v tu spolupráci tak to je asi tím za co. A před kým... To souvisí asi s nějakýma hodnotama bych to viděla. Před nějakým vyšším cílem.“*

Našli se i tací, kteří si vzpomněli, že tuto teorii probírali ve škole, ale nepřišlo jim samozřejmě její využívání v praxi. *„No... to jsme se učili. Vím, že to existuje. Určitě to v hlavě nemám abych nad tím takhle přemýšlela při všem, co dělám.“*

Našel se i účastník, který zprvu tvrdil, že odpovědnost je jen mezi subjektem a objektem. Tedy ve dvoumístném vztahu. V průběhu rozhovoru si uvědomil, co všechno do vztahu morální odpovědnosti patří. Lépe ji poznal a připustil, že se jedná o trojmístný vztah. V případě teoretických základů o morální odpovědnosti se tedy výsledky mezi respondenty dost liší.

Ve výzkumu mě nezajímala jen teoretická stránka, ale taky praktická. Zajímalo mě tedy, jak sociální pracovníci morální odpovědnost praktikují a jak funguje morální odpovědnost v praxi. Zajímalo mě, jak moc velké jsou dopady rozdílných teoretických znalostí, popřípadě neznalostí a jak toto ovlivňuje práci zaměstnanců v organizaci.

Sociální pracovníci uváděli příklady ze své praxe a následně, po krátkém zamýšlení, se snažil určit všechny tři termíny nutné k určení morální odpovědnosti.

*„No tak „kdo“ jsem já. „Za co“ ... Za ten můj přístup k zájemci, za předání těch informací, za presentování té organizace, apod. A před kým... To je asi zase ten klient, pak asi ta organizace, ve které pracuji a kterou prezentuji, takže i další kolegové v té organizaci... Určitě i sama před sebou, za dobře odvedenou práci... A určitě by se toho našlo víc. Tohle mě napadá teď.“*

*„Jsem odpovědná za ten můj přístup, jestli ho k tomu povedu... Jako že já jsem zodpovědná za moji práci Fokusu a tomu zaměstnavateli. A taky trošku svému svědomí určitě. Pak ještě dalším subjektům, se kterými my i klienti přicházejí do styku.“*

*„Takže jsem já odpovědná tomu kolegovi, že budu pokračovat v těch jeho intervencích a stejně tak jsem odpovědná do dalších týmů, dalším kolegům. ... Pak jsem určitě zodpovědná celé organizaci v některých aspektech. Určitě klientům, ... A určitě sám sobě. Si myslím.“*



*„Tak třeba já mám odpovědnost za to, že klientovi poskytnu základní sociální poradenství. Před kým... To asi, řekla bych že asi sama před sebou ... třeba nějaký ten zákon, myslím právní, nebo nějaká další osoba, jak klient, tak kolega apod.“*

Někteří účastníci dobře reflektují vlastní odpovědnost nejen uvnitř organizace a v práci s klienty. Dokáží se ponořit hlouběji k jádru věci a rozšířit i termín „před kým.“ V této ukázce je hezky zachycena poslední instance odpovědnosti, tedy víra. V tomto případě víra v nadpřirozeno, víra v Boha.

*„Cítím odpovědnost vůči klientovi, to už jsem vlastně řekla. Cítím se odpovědná za to moje jednání. Kam to moje jednání vede. A zároveň cítím odpovědnost vůči svému zaměstnavateli. Protože zrovna tak dopad mé práce má vliv na pověst mého zaměstnavatele. No ale pak docela obyčejně cítím i nějakou jako... odpovědnost ve vztahu k nějakému univerzálnímu principu, Bohu... Takže nekončím u odpovědnosti ke krajskému úřadu nebo ministerstvu. To mi naopak může být v některých situacích může být dost jedno. Protože je pro mě důležitá ta nejvyšší rovina toho morálního rozhodování.“*

Z této části výzkumu vyplývá, že sociální pracovníci v praxi nevědomky znají všechny tři termíny, které jsou nutné pro určení morální odpovědnosti i bez podrobnějších znalostí této teorie.

Respondenti si jsou naprosto vědomi, za co jsou ve své práci (a nejen té) odpovědní. Tedy za své jednání především ke klientům, veřejnosti, spolupracujícím organizacím a kolegům. Jak respondenti často zmiňovali v rozhovorech. Uvědomují si, že tyto (i další) osoby nebo skupiny osob jsou i jejich sekundární instancí.

V rozhovorech bylo zmíněno vnímání „vnitřního hlasu,“ které říká co a jak by měl daný člověk dělat. Co dělá dobře a co ne. Proto je zajímavé, že pojem svědomí řadí „jen“ do sekundární instance. Samozřejmě máme i svědomí po činu, které naše chování schvaluje, obhajuje, omlouvá někdy dokonce i vyčítá.

Pohybujeme se ovšem na rovině morální a zde je svědomí, tedy úsudek praktického rozumu, brána jako primární instance, podle které se člověk řídí ve svém jednání. Toto je dobré si při svém jednání uvědomit nejen v případě vykonávání své profese.

### 3.4 Normativní předpisy

V této části jsem se zajímala, podle jakých normativních standardů se sám sociální pracovník nebo celá organizace řídí ve své práci a s ohledem na koho jsou tyto standardy zaměřené. Tato část výzkumu nebyla celkem časově náročná. Oslovení respondenti s ní neměli moc velké problémy. Odpovídali skoro ihned a bylo vidět, že při své práci, více či méně, normativní předpisy používají.

*„... Jako normativní předpisy беру z. č. 108/2006 Sb. + vyhlášku 505, etické kodexy a vnitřní předpisy organizace. S ohledem na koho ... To jsou asi všichni lidé a organizace, se kterými nějakým způsobem jednám.“*

*„Máme operační manuály ... ještě mě napadá etický kodex a pak vnitřní pravidla.“*

*„... Etický kodex Fokusu, kde vlastně nějaký normy toho chování jsou. Nebo alespoň výchozí body. Určitě se mluví o odpovědnosti v operačních manuálech jednotlivých služeb... Přemýšlím, že možná ještě nějaká hmotná odpovědnost...(dalším) je Etický kodex sociálních pracovníků, legislativa, apod.“*

Mimo určených normativních předpisů je pro sociální pracovníky důležitá i kultura organizace, vzájemná spolupráce mezi kolegy a jejich hodnoty:

*„... operační manuál, kde jsou nějaká pravidla, podle kterých máme jednat a jsou tam i principy naší práce. Úplně z paměti ti je nevyjmenuju, ale vím, že vždycky když je čtu tak si říkám, že jsem s nima celkem v souladu. ... nastavená pracovní kultura. ... Etickým kodexem sociálních pracovníků, ale i náš Fokusáckej.“*

*„Etickým kodexem sociálních pracovníků, Etický kodex Fokusu. Pak máme operační manuál a v něm stanovenou metodiku. Podle mě jsou důležitý hodnoty moje i organizace a soulad mezi těma hodnotama. Myslím si, že nejde, abych já měla hodně odlišný hodnoty než organizace, ... a pak asi nějakým svým názorem životním. Etickej rámeček a metodika vychází z nějakých zákonných norem, součástí jsou určitě i Standardy kvality sociálních služeb a zákonem o sociálních službách, apod.“*

Za hlavní a často používané interní stanovující předpisy jsou považovány hlavně operační manuály jednotlivých služeb a vnitřní etický kodex. Dalšími předpisy, které jsou pro sociální pracovníky důležitou součástí denní praxe je Etický kodex sociálních

pracovníků České republiky a zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Mimo tyto předpisy považují spolupracující respondenti také pracovní kulturu (neboli nepsané normativní standardy, které jsou v každé organizaci odlišné), osobní hodnoty i hodnoty organizace.

V souvislosti s výše zmíněnými normami, jsem se ve výzkumu zaměřila na Etický kodex sociálních pracovníků ČR, konkrétně na bod 2.5.6. kde se píše: „*Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.*“<sup>178</sup> Chtěla jsem vědět osobní názory zúčastněných respondentů na tento odstavec, jak na ně působí, co si myslí a co si pod tímto bodem v etickém kodexu představují.

*„... odpovědná sama sobě, ale i za to spektrum těch lidí. Nebo dá se říct i těch kategorií, které jsou tam popsány.“*

*„Konflikty mohou nastat, to je prostě život. Myslím si, že záleží hlavně na mně, jak se ke konfliktní situaci postavím a jak ji budu řešit. Řekla bych že dost spoléhám i na své kolegy a vnitřní předpisy organizace, které popisují postupy naší práce.“*

*„To by měl mít asi každý v sobě nějakou tu odpovědnost za svou práci, to, jak k ní přistupuje i to, jak se chová. Pro mě je to uznání jako důvěra zaměstnavatele, kterou mi dává v mé práci. I zpětná vazba, že svoji práci dělám dobře. Jinak to na mě působí strašně složitě a komplikovaně.“*

*„Z praxe to znám, že se člověk dostává do konfliktu mezi volbama. ... To se stává často. To potom je rozhodování mezi tím kdo ... komu sem vlastně víc odpovědná.“*

*„... Tohle je prostě ta potíž, že pracujeme s lidma a mezi lidma a tudíž prostě některé věci se nedají předem odhadnout a prostě ta pravděpodobnost, že dojde k nějakému konfliktu nebo kolizi tady vždycky je a bude no.“*

*„Působí to na mě tak, že sociální pracovník vydobývá právo být zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje. Bere to sám na sebe. No a vlastně požaduje i tu odpovědnost mezi vztahy v tom bodě uvedené. A určitě mezi nimi může být i konflikt.“*

---

<sup>178</sup> Etický kodex. [online]. [cit.2019-03-02].

*„No... Takže vůči každému tomu subjektu mám nějakou zodpovědnost, ale zároveň tím, že nějak jednám tak mezi těma jednotlivýma subjektama může vzniknout konflikt. V tý moji odpovědnosti.“*

Z uvedených ukázek je patrné, že ze zmíněného odstavce etického kodexu, každého respondenta zaujalo něco jiného. Na někoho působí odstavec moc složitě, nesrozumitelně nebo zdlouhavě a potřeboval ho při dotazování zopakovat nebo si ho sám párkrát ještě přečíst. Někdo se zmiňuje o uznání, které mu dává sekundární instance důvěrou i zpětnou vazbou. Další se zmiňuje o zaujetí postoje při konfliktních situacích, které bere jako součástí života.

Na těchto ukázkách si všímám toho, jak je seskupení nejen spolupracujících respondentů, ale také celé organizace různorodé. Každý svým přístupem a vnímáním přináší trochu něco jiného a díky tomu tvoří lepší celek.

### **3.5 Koexistence odpovědností a konflikt odpovědností**

V případě koexistence odpovědnosti nastal problém se samotným termínem „koexistence“. Někteří si dokázali odvodit význam koexistence, ale nezapadalo jim to do kontextu s odpovědností. Snažila jsem se tedy, aby se respondenti pokusili přijít na souvislost těchto termínů.

*„Tak nějaký spolu existující věci?“*

*„Asi jako, že jdou ty odpovědnosti vedle sebe?“*

*„Já bych řekla, že se bud' potkává několik odpovědností... Někdy se prolínají, jsou v souladu a někdy si odporují.“*

*„Koexistence odpovědností... To je něco jako souběh odpovědností. Asi.“*

*„Koexistence je nějaké společné existování, ale tohle je zase asi nějaký koncept... Takže asi nevím.“*

Ozřejmili jsme si tedy termín koexistence odpovědnosti a zkusili ho nahradit „souběhem“ nebo „existencí více odpovědností jednoho subjektu.“ Tyto termíny byly pro respondenty přijatelnější a lépe se jim s nimi pracovalo. Uvádí tedy koexistence odpovědností nejen ve své profesi, ale uvědomují si své role i v osobním životě, které

s sebou také nesou určitou odpovědnost Většinou respondenty jako první napadla odpovědnost rodičovská nebo odpovědnost celkově rodinná. Podle výzkumu jsou tyto odpovědnosti většinou v souladu, ale i tak nastávají situace, kdy se z koexistence odpovědností stává konflikt. Respondenti se pokusili uvést rozdíl mezi těmito dvěma termíny a povedlo se uvést i nějaké příklady.

*„No koexistence je ta společná existence odpovědností, jak už jsem řekla. A konflikt je nějaký střet těch odpovědností.“*

*„Když mám třeba klienta, který má dítě a ten ho nějakým způsobem vychovává. A z mého pohledu to není tak výchovné nebo aktivizační, jak si já myslím... Třeba. Takže si myslím, že se to překlomit určitě může.“*

*„Koexistenci беру tak že mi odpovědnost plyne vůči jednotlivým lidem nebo organizaci nebo společnosti a plynou vedle sebe v harmonii a v žádný tý sféře nepociťuju žádnou překážku. A ten konflikt je, když je v nějaké té sféře špatně. Třeba to že když pracuju s tím klientem nepodporuje ta organizace. Nebo tím, že budu spolupracovat s klientem a jinou organizací, tak bych se mohla dostat do konfliktu s těma našema pravidlami naší organizace.“*

*„Koexistenci nevnímám jako konflikt. Je to prostě určitý počet rolí mnou vykonávaných. Kdežto ten konflikt je střet něčeho – pocity / názory – to co se bije navzájem.“*

Jeden z konkrétních případů, který zúčastněný respondent uvedl, kde se koexistence stává konfliktem, se týkal střetnutí odpovědností jeho rolí jako sociálního pracovníka a jako občana v místě trvalého bydliště.

*„... Ty lidi mě znají, ví, co dělám, ví že jsem v kontaktu s tím určitým pánem. Tak jsem dostal vynadáno, jako že jsme k ničemu (jen víc vulgárně) a že co teda vlastně děláme, protože to nikam nespěje, apod. Takže to bylo jako trošku takový konfliktní. Myslí si, že ta paní (manželka) chtěla nějaké informace, které já jako sociální pracovník nemůžu poskytnout třetí straně, ale tím pádem jsem se nemohl nějak efektivně bránit tomu jejímu nařčení...“*

Tuto situaci se snažil sociální pracovník vyřešit tak, že daný problém převede do obecné roviny, aby mohl argumentovat bez uvedení konkrétních informací. Má však pocit, že se mu to moc nepovedlo a obě strany odcházely ne úplně spokojené.

V tomto příkladě je subjektem sociální pracovník v jeho volném čase. V jeho osobě se střetává hned několik rolí, tedy hned několik odpovědností. Jako sociální pracovník je zodpovědný za to co řekne, i za to, co neřekne manželce klienta, zda dodrží mlčenlivost vůči klientovi, jak bude prezentovat organizaci, jak se vyrovná s nátlakem zvenčí i s vnitřním pobízením.

Primární instancí je i v tomto případě svědomí sociálního pracovníka. To mu určuje, co je dobré a co ne. Co může sdělit a co už by si měl nechat pro sebe. I když na sociálního pracovníka naléhá vnější síla, neznamená to, že jí musí podlehnout. Dalšími instancemi, ale už sekundárními, jsou všechny dotčené osoby. Tedy manželka klienta, klient, sám subjekt, ale i všichni přítomní konfliktu – další spoluobčané, rodina subjekt, popřípadě další kolegové, kteří mohou situaci zhodnotit. V takovýchto případech záleží na otevřenosti dotčených osob k novým podnětům a věcem. Pokud se člověk nechce dozvědět nic nového a zatvrzele si stojí za svým názorem, ke kterému nemá dostatečné informace, může být situace velice náročná a může přerůst do nekontrolovatelných poměrů.

Další časté konflikty nastávají například mezi sociálním pracovníkem a rodinným příslušníky. Jako je tomu v následující ukázce:

*„Dost často to může být s rodinnými příslušníky klientů, kteří chtějí třeba něco vědět, ale my – já jako sociální pracovník máme povinnost mlčenlivost a pokud s tím ten klient nesouhlasí, tak nemáme možnost té rodině ty informace předávat. Ale zároveň je tam to riziko, že je klient zhoršenější a potřebovali bychom s tou rodinou komunikovat. Takže tam dochází i k etickému dilematu co teda dělat.“*

V tomto případě se snaží sociální pracovnice komunikovat s klientem. Snaží se mu vysvětlit, že spolupráce s dalšími členy rodiny může být přínosná a je důležitá nejen pro tento moment, ale i pro budoucí spolupráci.

Mezi uvedenými příklady nechybí ani konflikty mezi spolupracujícími organizací a morální odpovědností sociální pracovnice. Respondentka uvádí:

*„... k nám byla poslána klientka pracovníci z OSPODU. Její očekávání je, že vlastně se klientka srovná i ve vztahu ke svým dětem. Proto je klientkou OSPODU, protože tam to není taky úplně v pořádku. A zároveň naše spolupráce s klientkou se odvíjí trochu jiným směrem, podle toho, co klientka potřebovala. Pomohla jsem jí do práce a udržuju s ní kontakt. Ale úplně že bych dělala nějakou sanaci rodiny, to prostě asi dělat nebudu. Takže tam jsem se taky musela rozhodnout kterým směrem půjdeme no.“*

Sociální pracovníce si je vědoma určitého závazku k OSPODU, jako spolupracující organizaci. Ale je pro ni je důležitější vztah ke klientce. Proto se jejich spolupráce odehrává hlavně na bázi klientčinych potřeb.

Najde se i neshoda panující mezi krajem a poskytovanou službou.

*„... kraje nebo spíš ekonomický efektivity. Požadavek mít dvouložkové pokoje místo jednolůžkových, ze strany kraje. Aby se navýšila kapacita lidí ve službě. Takže spíš střet s ekonomickým požadavkem od kraje. Ten se třeba ne vždycky shoduje s potřebou klienta a nejen jeho, ale také třeba ze strany zaměstnavatele a kolegů. Je to nepřijatelné, protože klient má právo na soukromí. A to je z mého pohledu víc, než je v podmínce z toho ekonomického hlediska.“*

Samozřejmě jsme narazili i na téma konflikt sociálních pracovníků navzájem. Respondenti si tuto možnost uvědomují a připouštějí, že může nastat. Zmíněný konflikt vznikl mezi sociálními pracovníky pobytové služby. Zúčastněná respondentka uvádí:

*„... řešili otázku tykání a vykání klientů. ... V chráňáku, který je pobytová služba, kde lidé žijí ve skupině a ta má svoji dynamiku. Mám dojem, že někomu tykat a někomu vykat negativně přispívá k soužití v tý skupině. V utužení vztahů ve skupině.“*

Otázkou je, do jaké míry je tato situace morálním konfliktem. Tuto otázku si podle mě pracovníci v pomáhajících organizaci pokládají poměrně často. A pokud není striktně stanoveno vykání v organizaci, je na pracovníkovi, jak se s tímto konfliktem vyrovná on sám.

Respondentka přiznává, že tykání si například v sociální rehabilitaci je přijatelnější, protože se sociální pracovník pohybuje v přirozeném prostředí klienta, ale v chráněném bydlení se přiklání k vykání. Řešení tohoto konfliktu probíhá komunikací mezi kolegy i mezi vedoucími služeb. V operačním manuálu, se doporučuje vykání, ale tykání je

povoleno, pokud se na tom sociální pracovník s klientem dohodne. Proto tento konflikt není úplně uzavřen a počítá se s tím, že se k němu budou zaměstnanci ještě vracet. Osobně bych doporučila konzultaci k tomuto tématu s vedením organizace. Následně bych výsledek zaznamenala do příslušného operačního manuálu.

Je zde zmíněn i konflikt s klienty docházející do ambulantní služby a kolegy v této službě. *„Jeden čas se klienti naučili chodit třeba půl hodiny před otevírací dobou. Já byla proti, aby se klienti pouštěli do prostor dřív. Máme jasně stanovenou otevírací dobu, která je uvedená na dveřích i v registru... Prostě všude. Ale mám moc hodnou kolegyni i vedoucí, a ty byly pro, abychom klienty pouštěli klidně i dřív.“*

I v tomto případě sociální pracovníci zvolili řešení pomocí komunikace mezi kolegy a nahlédnutím do operačního manuálu služby. Nakonec se dohodli, že v případě nepříznivého počasí budou klienti moci navštívit ambulantní prostory i dříve (a to z důvodu, že někteří klienti jsou bez domova). V opačném případě nikoli. Musí tento přístup zaznamenat do operačního manuálu a také jej dodržovat.

Mezi konflikt koexistujících odpovědností patří i konflikt odpovědnosti sociálního pracovníka a již zmíněné role rodiče v jedné osobě.

*„... říkám OK, jako sociální pracovník to povedu takhle, ale třeba moje srdce matky se tomu vzpírá. Třeba. Konkrétní příklad mě teď asi nenapadá. Ale už se mi několikrát stalo, že jsem si říkala, že na některý věci je pro mě těžký se na ně dívat.“*

Při rozhovorech jsem se setkala i s názory, že sociální pracovníci za celou dobu působení neměli žádný větší konflikt mezi kolegy či vedením. Nebo byli tak minimální, že je za konflikt ani nepovažovali.

*„Přijde mi, že jsem v dost velkém souladu se svým zaměstnavatelem. Stává se mi, že třeba s něčím nesouhlasím nebo tak. Ale to si většinou s kolegy rovnou řekneme nebo to probereme na společné poradě a nějak se dohodneme. To úplně jako konflikt neberu.“*

*„Jako určitě tam bylo něco s čím sem třeba na 100 % nesouhlasila nebo někdo nesouhlasil se mnou, ale neřekla bych, že to bylo něco velkého. A řekla bych... Nevím teda jak je to možný, ale my jsme tam všichni tak jako nastavený stejně nebo dost podobně a máme dost velké porozumění k sobě zároveň s těmi kolegy.“*



Při řešení konfliktu je velice důležitý nejen jeho identifikace: „*Tak konflikt je střetnutí dvou protichůdných sil. Ne, no prostě střetnutí dvou a více osob nebo i vnitřních pocitů, odpovědností názorů a tak.*“ ale i přístup každého člověka. Proto mě zajímaly pohledy a názory respondentů na konflikt z jejich úhlu pohledu. Respondenti se shodli na tom, že konfliktní situace nevyhledávají a nemají je zrovna v oblibě. Zároveň to berou jako přirozenou věc, která k životu patří.

„*Myslím si, že je to prostě denní chléb tyhle situace, kde řešíme nějakou morální odpovědnost, aniž bychom si to uvědomovali.*“

Byl naznačen i symbol změny, který by měl nebo mohl konflikt přinést: „*Dneska už si vybavuju, nějaký proces proměny, změnu. Podle mě je přirozenou součástí při spolužití člověka s člověkem. Jako že je to jedna z nejpřirozenějších věcí.*“

Jedna respondentka v rozhovoru zmínila větu ze známého díla, kterým se řídí jak v profesním, tak v soukromém životě: „*Úplně to není situace, kterou bych vyhledávala a snažím se rychle hledat nějaký řešení. Člověk je odpovědný za to, co k sobě připoutal.*“ *To je tedy citát z Malého prince. To jsem si teď nevymyslela.*“

Byl zaznamenán i hlubší myšlenkový pochod, kde se názor na konflikt změnil. Respondentova první reakce na konflikt byla automaticky negativní. Pak se vlastním zamyšlením a rozborem dostal k trochu jinému tvrzení „*Nemám ho nejvíc rád jako většina lidí. Nebo ten vztah je nějaký ambivalentní. Jako svým způsobem jsem rád v konfliktu ve smyslu, že mě baví se přetahovat, argumentovat s těma ostatníma. Tím nemám namysli fyzický konflikt, ale jakoby verbální.... Já k tomu mám v celku asi kladný vztah no. Mám pocit, že je to součástí naší práce. Takže za mě si myslím, že je to něco, co běžně žijeme, řešíme, no.*“

Respondenti se tedy shodli na tom, že konflikt je řešitelný, přirozený, pro většinu z nich nepříjemnou situací, které se snaží vyhybat a předcházet. Jen jedna z oslovených respondentek je přesvědčena, že lze konfliktu předejít:

„*No jednoznačně. Dobrou komunikací. O tom jsem upřímně přesvědčená. Nemusíme se vždycky shodnout, ale můžeme si jít aspoň naproti.*“

Druhá respondentka tvrdí, že se snaží o předcházení konfliktů: *„Například tím, že budu předjímat co ten člověk může udělat. Ve Fokusu tomu předcházíme určitou supervizí, intervizí a téma našema vizema.“*

Někteří respondenti se shodli na tom, že vnějšímu konfliktu lze předejít, ale vnitřnímu ne: *„Jako nějakému konfliktu, mezilidskému, tomu se předejít dá – ústupem, kompromisem, apod. To je něco vnitřního a dost neočekávaný. Takže si myslím že konfliktu nejde předejít úplně.“*

Ostatní se přiklánějí spíš k opačnému tvrzení. A to k tomu, že konflikt nemůžeme odhadnout nikdy stoprocentně předem, tudíž mu nemůžeme ani předejít.

*„Podle mě je konflikt jeden z přirozených důsledků sociální interakce jakýkoliv. Jde o to, v jaký je míře, jestli eskaluje dál, apod. Myslím, že to souvisí s přirozenou dynamikou ve skupině. A já myslím, že to ten konflikt může být velmi obohacující. Protože ... může velmi rychle posouvat debatu o některých tématech. Prostě takový jako kreativní proces, protože na sebe navazují dva odlišný názory / pohledy, ale jakmile se dokážou dobře komunikovat, tak z toho může vzniknout něco velmi zajímavého a může to významně posunovat možnosti obou protagonistů, který na sebe narazí a nesou tyhle dva pohledy. Stejně tak jako celého týmu nebo celé organizace. Myslím si, že asi úplně ne. Jako snažíme se jim předcházet tím, že se snažíme věci řešit, nebát se mluvit, apod.“*

*„Myslím si, vnitřnímu konfliktu, jako přirozené věci člověka, se vyhnout nedá. Možná se dá vyhybat míře konfliktu jako takovému, ale ne samotnému konfliktu ... Můžu udělat nějaký předpis po prožití konfliktu, ne předtím, až po prožitém konfliktu. Myslím, že napřed byla sociální práce až pak vznikly zákony.“*

Koexistence odpovědností v roli sociálního pracovníka tedy nelze popřít. Stejně tak jako jejich střet. Každý z oslovených sociálních pracovníků má se střetem koexistujících odpovědností své zkušenosti. Některé jsou častější, některé náročnější. Konfliktní situace nepatří mezi oblíbené stavy, ale jako přirozené věci se jí ani tito pracovníci nevyhnou a musejí jim čelit. Většinou o konfliktech komunikují, spoléhají se na zkušenější kolegy, ale také na předpisy, které jim dávají směr.

## 4 Závěrečné vyhodnocení

V diplomové práci jsem se zaměřila na konflikt odpovědností u sociálních pracovníků organizace FOKUS České Budějovice, z. ú. V teoretické části jsem se věnovala seznámení s danou organizací a problematikou cílové skupiny. Také jsem se soustředila na shromáždění podstatných informací k praktické části. Výzkumná část byla realizována ve spolupráci se sociálními pracovníky vybrané organizace, ve spolupráci se zaměstnanci všech poskytovaných sociálních službách. Někteří oslovení respondenti zaujímali i místa vedoucích pracovníků. Práce se zabývá identifikováním, analyzováním a následným vyhodnocováním konfliktu odpovědností u vybraných respondentů.

Diplomová práce je tedy rozdělená do dvou úseků. První úsek je teoretický. Počáteční kapitola se zaměřuje na charakteristiku vybrané organizace a její cílovou skupinu. Zabývám se zde celkovým zdravím a také nemocí. Konkrétně se pak věnuji oblasti duševního onemocnění, blíže se pak soustředím na schizofrenní a afektivní poruchy, které jsou cílovou skupinou spolupracujících respondentů. Závěrečnou část této kapitoly věnuji sociálním pracovníkům. Jejich práci a roli ve vztahu s duševně nemocnými klienty. Upozorňuji i na náročnost této profese a varuji před syndromem vyhoření. Kterému se dá předejít dobrým etickým nastavením nejen organizace, ale také subjektivně u každého sociálního pracovníka.

Druhou kapitolu jsem věnovala teoretickým východiskům, které, jsou hlavním základem pro praktický výzkum. Nejprve se seznamuji s pojmy jako je morálka, etika a meta-etika. Dále analyzuji termíny podstatné pro empirickou část diplomové práce. Věnuji se konfliktu, etickému problému a dilematu. Neméně důležitou část zde zaujímá i pojem svědomí a hodnoty. Dále se podrobněji soustředím na popis odpovědnosti, která k práci v pomáhajících profesích neodmyslitelně patří. V této části se věnuji teoretickému přehledu dané problematiky.

Druhý úsek diplomové práce je věnován praktické části. Zaměřuji se zde na teoretické poznatky a praktické zkušenosti sociálních pracovníků v oblasti morální odpovědnosti.

Praktická část spočívá ve spolupráci celkem se sedmi respondenty pracující v organizaci FOKUS ČB. Před začátkem rozhovorů jsem si stanovila otázky, které jsem respondentům pokládala. Podle těchto otázek jsem se při vedení rozhovorů řídila. Během

rozhovoru jsem k těmto otázkám dodávány další dotazy, které rozhovor doplňovaly. Rozhovory byly se svolením respondentů nahrávány na elektronický zapisovač a později přepsány do textové formy. Data byla analyzována metodou tzv. trsů.

Z výzkumu vyplynulo, že mnou oslovení a spolupracující respondenti jsou toho názoru, že je v jejich práci odpovědnost důležitá. I když ji každý popisuje jinak, v jádru věci tím vyjadřují jeden a ten samý ráz. Všichni oslovení chtějí pomáhat svým klientům a nejen jim. Jsou si vědomi, že nesou odpovědnost za své jednání ve spolupráci se svými klienty, s dalšími organizacemi, ale i širokou veřejností. Uvědomují si i důležitost ve vnitřních vztazích organizace. Nezapomínají ani na své vnitřní nastavení, harmonii, ani na víru. Z výzkumu je patrné, že sociální pracovníci mají dostatečný základní etický přehled. Pozbývají však hlubší teoretickou informovanost v oblasti morální odpovědnosti. Jak ale z výzkumu vyplývá, jejich praxi to neovlivňuje. Při výkonu své práci se spoléhají na vnitřní předpisy a stanovy organizace, kde jsou popsány postupy jejich práce. Spoléhají se i na zákonem stanovené předpisy a standardy, podle kterých se mohou orientovat. Ve své práci se často nechávají inspirovat i zkušenějšími kolegy, ke kterým si chodí pro radu.

V rozhovorech jsem slýchávala: „*Měl by to mít každý v sobě.*“ Neurčité, ale zároveň výstižné. Již z teoretické části je patrné, že během života jsme si všichni osvojili určité normy, převzali je od blízkých, ze svého přirozeného okolí, od většinové společnosti, apod. Naučili jsme se vnímat co je dobré a co je špatné. A podle toho se řídí i mnou oslovení respondenti. Přemýšlí nad tím, co dělají, s kým jednají a proč. Snaží se uvědomit si následky svého jednání, vybrat tu nejlepší možnost a vyvarovat se zjevným problémům. I když je to pro ně někdy obtížné, vědí, že nemohou všechnu odpovědnost svých klientů brát na sebe. Mají určité hranice, které si ve své práci musí umět nastavit a dodržovat je, i když je to někdy velice nesnadné a namáhavé. Tímto nastavením předchází tak svému vlastnímu vyčerpání a syndromu vyhoření.

Nejde totiž jen o odpovědnost sociálních pracovníků ve vztahu sociální pracovník a klient. Mají ve své osobě spoustu rolí související s prací i mimo ni. Aby byli odpovědnosti těchto rolí v koexistenci, je důležité mít nastavené již zmíněné hranice, a ani to někdy nestačí. I když se sociální pracovníci snaží sebevíc, vždy je překvapí nějaká situace, kdy se tyto odpovědnosti střetnou. Jak si můžete přečíst v příloze č. 1. S profesionální odpovědností se může střetnout odpovědnost rodičovská, občanská, apod.

Výjimkou nebývají ani rozdílné názory mezi kolegy. Podle respondentů se v organizaci dá vše vyřešit komunikací a otevřeností. Jedna z respondentek dokonce uvedla:

*„Nevím teda jak je to možný, ale my jsme tam všichni tak jako nastavený stejně nebo dost podobně a máme dost velké porozumění k sobě zároveň s těmi kolegy.“*

Toto nastavení je mi velice sympatické. Podle mého názoru, je velice důležitá harmonie uvnitř organizace i mezi kolegy. Je to podle mě základ, od kterého se dobrá práce zaměstnanců odvíjí. Jsou-li sociální pracovníci v souladu odráží se to na jejich spolupráci nejen s klienty a dalšími institucemi.

Konflikt berou všichni respondenti jako nepříjemnou a vyhrocenou situaci, které se snaží předcházet. Konflikt je, ale přirozený a v pomáhajících profesích běžnou záležitostí. Někdy nastanou situace, kdy je možné konflikt na nějakou dobu odložit, ale neznamena to, že zmizí úplně. Sociální pracovníci se tak snaží konflikt vyřešit, pokud možno co nejrychleji. Důležitost dávají nejen zmíněné komunikaci a otevřenosti, ale také supervizím, intervizím a pravidelným poradám v týmech. Řekla bych, že vedení si uvědomuje možnost výskytu takovýchto poměrů. Možná mají zkušenosti ze syndromem vyhoření z předchozí praxe a snaží se mu těmito kroky předejít.

Ve výzkumu jsem zjistila, že spolupracující respondenti řeší konflikt odpovědností hlavně v pěti oblastech. Mezi jedny z nejčastějších konfliktů patří **konflikty s rodinnými příslušníky** klientů. I v případě, kdy má v sobě sociální pracovník nutkání s rodinou klienta spolupracovat, svazuje ho mlčenlivost o osobních a citlivých údajích klientů. To znamená, že spolupráce s rodinou klienta i jeho širším okolím je nemožná, pokud je klient svéprávný a nedá ke spolupráci souhlas. Někteří rodinní příslušníci chtějí vědět bližší informace, aby mohli pomoci, ale klient si to z nějakého důvodu nepřeje. U některých rodinných příslušníků to může být však naopak a klient souhlas s udělením informací nechce udělit oprávněně.

Většinou sociální pracovník zná příběhy svých klientů a rodinné vztahy. Díky tomu také mohou zvolit další postup. V případě, kdy si myslí, že je situace v rodině klienta přívětivá, probere s ním souhlas o sdílených datech a možnost další spolupráce. V opačném případě s klientem souhlasí a podporuje jeho rozhodnutí o neposkytování informací.

Myslím si, že tento postup je dobře zvolen. U většiny lidí s duševním onemocněním není porušen jejich intelekt a takovéto situace je možné s nimi postupně probírat. Zároveň jde o velice citlivé téma, které by mohlo narušit pracovní vztah klienta se zaměstnancem pomáhající organizace. Proto je nutné postupovat opatrně a klienta nenutit sdílet informace i s rodinou, pokud to nebude zdraví ohrožující.

Mezi další patří **konflikt s veřejností**. Jedná se o konflikty objevující se jak u klientů tak u sociálních pracovníků. Řekla bych, že tyto konflikty jsou jedny z nejnáročnějších. Z jakého důvodu? Nedostatečná informovanost. Někteří lidé si myslí, že jsou specialisté i bez jakýchkoli znalostí nebo zkušeností. Nejsou otevření novým názorům, odlišným věcem a nesnaží se porozumět novým situacím. Takto zatvrzelé spoluobčany těžko někdo přesvědčí, dokud se s něčím podobným, tím myslím podobnou diagnosou, nesetká on sám nebo jemu blízká osoba.

Pracovníci Fokusu se snaží proti takovéto diskriminaci a neinformovanosti bojovat. Pořádají různé besedy, přednášky, vydávají různé brožury, chodí do škol a seznamují s touto problematikou mladé studenty. Snaží se o interakci mezi zúčastněnými osobami. Je to bezpochyby běh na dlouhou trať. Nicméně obnáší i velký potenciál pro větší boj s diskriminací, která je směřována k lidem s duševním onemocněním. Podání informací nebo dokonce zkušeností o dané problematice je jedna věc. Druhou věcí je, jakým způsobem se s těmito informacemi veřejnost vypořádá a jestli je přijme za své.

Mezi další časté situace respondenti řadili **konflikty se spolupracujícími organizacemi**. Spolupráce mezi organizacemi je velice důležitá, ale někdy se mohou názory rozcházet. Viz uvedený příklad se sociální pracovníci OSPOD. Tyto dvě organizace sice spolupracují, ale cílová skupina i náplň práce se rozchází. Konflikt tak může vzniknout velice rychle. V takovýchto situacích by se s konfliktem dalo počítat a do určité míry bychom mu mohli předejít.

Osobně bych pracovníci z jiné instituce poděkovala za doporučení a hned ji upozornila, že naše cíle spolupráce se mohou rozcházet. Snažila bych se tak předejít nadměrnému očekávání od naší spolupráce a potencionálnímu konfliktu, který by mohl v tomto případě nastat.

Skoro jako samozřejmost se mi zdály popisované **konflikty s klienty**. Jeden z respondentů popsal konflikt s klienty jako „denní chléb.“ Je to tedy něco, co k práci

sociálního pracovníka neodmyslitelně patří. Líbilo se mi zdůraznění, že samotný konflikt, s kterým se klient potýká, může být důvodem k navázání kontaktu a počátkem spolupráce.

Tato formulace by mě asi nenapadla, ale určitě to tak může být. Myslím si, že by to nemělo být bráno jako samozřejmost. Ať tak či onak v každém vztahu s klientem musejí existovat etické zásady. Pro dobrou spolupráci s klienty by měly být podle mého názoru stanoveny hranice, které budou obě strany znát a samozřejmě také dodržovat. Tím by se podle mého do určité míry dalo některým konfliktům předejít. Přátelský vztah s pevnými hranicemi by mohl některým nepříjemnostem zabránit. Každý sociální pracovník by podle mého měl mít na paměti, že i sám klient má morální odpovědnost. Tím chci říci, že sociální pracovníci na sebe nemohou brát všechnu odpovědnost, za všechny a za všechno. Hranice by měli být vytyčeny i v tomto smyslu. Pracovník si tak zachová nejen zdravý odstup, ale také zdravý rozum.

Minimálně zmíněný byl konflikt v organizaci **mezi kolegy**. Podle respondentů jsou tak minimální, že je jako konflikty pomalu ani nevnímají. Myslím si, že tato myšlenka je velice krásná, ale nepřeceňovala bych ji. I ten nejmenší konflikt je konflikt, který je potřeba řešit. I z malého konfliktu, který by se žádným způsobem neřešil, může vyrůst mnohem větší a obtížněji řešitelný problém.

Myslím si, že velkým přínosem k této myšlence jsou pravidelné supervize, které byly v rozhovorech zmiňovány, stejně jako intervize a porady. Neméně důležitou, ba naopak, je sebereflexe. Kterou podle mého názoru vykonává každý člověk zamýšlející se nad svým chováním. I tak bych doporučila, aby si čas od času vzal každý tužku a papír a proud těchto myšlenek zkusil zachytit. Možná se povede zachytit i myšlenka či idea, která konkrétnímu pracovníkovi po nějakou dobu uniká. Můžeme tak najít i nový pohled na věc nebo nové řešení.

Při řešení konfliktů morální odpovědnosti se pracovníci spoléhají na vnitřní předpisy organizace jako jsou: Operační manuály jednotlivých služeb, Etický kodex organizace a vnitřní pravidla. To ovšem nejsou jediné předpisy, kterými se řídí. Nezapomínají ani na Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, na zákon č. 108/2006 Sb, o sociálních službách a s ním spojenou vyhlášku 505/2006 Sb., vědí, že mohou také nahlédnout do Standardů kvality sociálních služeb. Tyto pravidla a normy jsou pro ně

někdy návodem, někdy odrazovým můstkem či mantinelem v jejich práci. V případě, kdy neví co dál mohou do nich nahlédnout a nechat se jimi inspirovat nebo podle nich přímo postupovat.

Pro mne samotnou bylo psaní diplomové práce obohacující a přínosné. Informace získané jak v teoretické, tak praktické části mne mohou inspirovat v mé následné praxi, ale i v osobním životě.

Výsledky práce mohou využít vedoucí pracovníci organizace, ale také i jiní sociální pracovníci, kteří se denně setkávají s konfliktem odpovědností. Mohou se inspirovat řešením konfliktů nebo se pokusit o jeho vylepšení. Práce může být inspirací pro další podrobnější výzkumy.



## Zdroje

### Literatura

AKVINSKÝ, T. *Otázky o svědomí*. Praha: Krystal, 2010. Aquinata, sv. 9. ISBN 9788087183199.

ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2004. ISBN 80-7325-030-6.

ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Přeložil ŠPRUNK. K. Praha: Academia, 1994. ISBN 80-200-0917-5.

BANKS, S. *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Basingstoke: Palgrave, 2004. ISBN 978-0333751664.

BRUNE, J., P., *Dilemma* In Düwell, M., Hübenthal, Ch., Werner, M. H. (Hrsg.) *Handbuch Ethik*, 3. aktualisierte Auflage. Stuttgart-Weimar: J.B. Metzler, 2011. ISBN 978-3-476-02388-9.

FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok-Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.

FUCHS, E. *Co dělá naše jednání dobrým? Uvedení do etiky*. Jihlava: Mlýn, 2003. ISBN 80-86498-03-4.

GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.

GULOVÁ, L., ŠÍP, R. 2013 *Výzkumné metody v pedagogické praxi*. Praha: Grada ISBN: 978-80-247-4368-4.

HÁLA, V. *Morální odpovědnost a její aspekty*. Praha: Filosofia, 2013. Filosofie a sociální vědy. ISBN 978-807007-412-1.

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-x.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6.

JACKSON, N. A. *Encyclopedia of domestic violence*. New York: Routledge, c2007. ISBN 978-0-415-96968-0.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.

JANOTOVÁ, H. *Profesní etika*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-42-2.

JANOŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, ISBN 978-80-7368-504-1.

JAROLÍMEK, M. *Já blázním s vámi*. Praha: Galén. 2017. ISBN 978-80-7492-313-5.

- JONAS, H. *Princip odpovědnosti: pokus o etiku pro technologickou civilizaci*. Praha: OIKOYMENH, 1997. ISBN 80-86005-06-2.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Mít pro co žít*. Brno: Návrat domů, 1994. ISBN 80-85495-33-3.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-774-4.
- KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
- MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2138-5.
- MACHAČ, M., MACHAČOVÁ, H. *Psychické rezervy výkonnosti: stres, hypnosugesce, autoregulace*. Praha: Univerzita Karlova, 1991. ISBN 9788070664858.
- MALÁ, M. *Homo psychoticus*. Praha: TRITON, 2015. ISBN 978-80-7387-845-0.
- MARKOVÁ, E., VENGLÁŘOVÁ, M., BABIAKOVÁ, M. *Psychiatrická ošetrovatelská péče*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1151-6.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, P. a kol. *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. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- MAWSON, T. J. *Free will: a guide for the perplexed*. New York: Continuum, c2011. ISBN 978-1441102096.
- MÍČEK, L. *Duševní hygiena: celostátní vysokoškolská učebnice pro studenty filozofické fakulty oboru psychologie*. Ilustroval PLECHATÝ, J. ilustroval JURSA., R. Praha: SPN, 1984. Učebnice pro vysoké školy.
- MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché. Grada. ISBN 80-247-1362-4.
- NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001, ISBN 80-210-2673-1.
- NEŠPOR, K. *Uvolněně a s přehledem: relaxace a meditace pro moderního člověka*. Praha: Grada, 1998. Psychologie pro každého. ISBN 80-7169-652-8.
- PRAŠKO, J. a kol. *Léčíme se s psychózou – Co byste měli vědět o schizofrenii a jiných psychózách*. Praha: Medical Tribune Group, 2005. ISBN 80-239-5482-2.

RABIŇÁKOVÁ, D., MIČIENKA, M. *Konflikt, kořeni života: průvodce řešením konfliktů pro učitele a studenty středních škol. 2., rev. vyd.* Praha: Partners Czech, 2004. ISBN 80-239-3339-6.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce.* In Mahrová, G. a kol., *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním.* Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2138-5.

SOKOL, J. *Malá filosofie člověka a Slovník filosofických pojmů.* Praha: Vyšehrad, 1998. ISBN 80-7021-253-5.

SPAEMANN, R. *Základní mravní pojmy a postoje.* Praha: Svoboda, 1995. *Filozofie a současnost (Svoboda).* ISBN 80-205-0484-2.

STYX, P. *O psychiatrii. Jak žít a jednat s duševně nemocnými lidmi.* Brno: Computer Press, 2003. ISBN 80-7226-828-7.

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

ŠIMEK, V. *Morální odpovědnost a její filosofické a spekulativněteologické pozadí v díle Hanse Jonase.* Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2018. ISBN 978-80-7325-429-2.

VELEMÍNSKÝ, M. a kol. *Zdraví a nemoc.* Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích: Zdravotně sociální fakulta, 2011. ISBN 978-80-7394-326-4.

WEBER, H. *Všeobecná morální teologie.* Praha: Zvon, 1998. *Theologica (Zvon).* ISBN 80-7021-292-6.

## **Periodika**

BAJER, P., TOKÁROVÁ, A. *Široká veřejnost stále vníma sociálních pracovníků jako úředníkov.* *Sociální Práce.* 2007. č. 1

BERGUIVINOVÁ, L., BERANOVÁ, N. a kol. *Proč, jak, kde zaměstnávat lidi s duševní nemocí.* Praha. 2007.

NEČASOVÁ, M., MUSIL, L. *Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků.* *Sociální práce.* 2006. č. 3.

ŠIMEK, V. *K problematice morální odpovědnosti vůči budoucím generacím v sociálním učení církve: Pokus o filosofický přístup* (*Studia Theologica* 19, č. 1. jaro 2017)

## **Elektronické zdroje**

FOKUS ČB [online]. [cit. 2019-02-11]. Dostupné z WWW:<<http://www.fokus-cb.cz/onasi-organizaci/>>

*Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků.* Společnost sociálních pracovníků ČR. [online]. [cit.2019-03-02]. Dostupné na WWW:<[https://www.socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspcr.pdf](https://www.socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf)>.

Poruchy duševní a poruchy chování. Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR. [online]. [cit. 2019-02-22]. Dostupné na WWW:< <https://www.uzis.cz/cz/mkn/F00-F99.html>>

ŠIMEK, V. *Morální odpovědnost*. In FIZAMI [online]. [cit. 2019-02-27]. Dostupné na WWW:< <https://www.fizami.cz/video/moralni-odpovednost/>>.

### **Legislativa**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. [cit. 2019-02-11]. Dostupné na WWW: <[https://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z\\_108\\_2006.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf)>

### **Studijní materiál**

ADÁMEK, T. *Přístupy k definování pojmu zdraví*. Studijní text Zdraví a nemoc pohledem psychologie.

ŠIMEK, V. *Východiska, význam etiky pro sociální práci, profesní etika, etické kodexy, odpovědnost sociálního pracovníka*. Studijní text tve\_2.

ŠIMEK, V. *Způsob morální argumentace v sociální práci IV*. Studijní text tve\_7.

ŠIMEK, V. *Konflikt, etický problém a etické dilema z pohledu sociální práce*. Studijní text tve\_11.

ŠRAJER, V. *Antropologický a etický rozměr náboženství*. Studijní materiál text Aplikovaná etika a náboženství.

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 Rozhovory v textovém dokumentu

## Příloha č. 2 Rozhovory v textovém dokumentu

Vysvětlivky:

- Tučně psané – mluví tazatel, normální písmo mluví respondent
- :D; 😊 - úsměv

### Respondent 1

**Co je morální odpovědnost? Zkus definovat.** Morální odpovědnost je něco jako můj vnitřní hlas, který mi napovídá, co a jak bych měla dělat a co ne. Jsem prostě odpovědná za to, jak se chovám a ke komu. Taky jsem odpovědná za to, co to chování přinese.

**Je v (morální) odpovědnosti sociálního pracovníka důležitý vztah? Proč? O kolikamístný vztah se jedná?** Určitě je vztah důležitý. Když mám vztah, tak mám i určité závazky – ke klientům a jejich rodinám, kolegům, organizaci, apod. Dostává se nám tak zpětná vazba našeho chování a také díky tomu formulujeme naše představy, které nám radí nebo říkají, jak máme postupovat. Co se týká profese sociálního pracovníka čerpám z Etického kodexu sociálních pracovníků, máme různé vnitřní předpisy – hlavně Operační manuál – kterými se řídíme a velice často se obracím i na své kolegy a vedoucí, obzvláště v případě, kdy si nejsem jistá, jak danou situaci řešit.

**Kolikamístný je tedy podle tebe vztah té odpovědnost?** Minimálně dvoumístný asi.

**Můžeš ho popsat?** No tak já a osoba nebo organizace, se kterou mám ten vztah. Ať už pracovní nebo přátelský.

**A mezi vámi je nějaká ta odpovědnost?** Jo. Myslím si, že odpovědnost je mezi vším a všema jsou-li v nějakém kontaktu. Vezmu to na práci tak já jsem odpovědná klientovi za to, že mu pomůžu v případě, kdy bude potřebovat. Nebo jsem odpovědná ředitelovi za to jak dobře provádím svou práci.

**Takže je to vlastně trojmístný vztah – „kdo“, „za co“, a „před kým“?** Vlastně asi jo. Ale samotná bych to takhle asi neřekla. Už jsem to asi i slyšela. Jako, že někdo je zodpovědný za to, že něco udělá a musí si to umět před někým obhájit.

**Zkus uvést příklad z praxe a určit všechny ty vztahy.** Tak například prvokontakt se zájemcem o službu: Jako sociální pracovník podávám informace zájemci o službu (popřípadě i jeho doprovodu). Snažím se vše vysvětlit tak, aby tomu zájemci rozuměli a vše pochopili. V případě jejich otázek se snažím odpovědět nebo odpovědi zjistit – od kolegů, spolupracujících zařízení, jiných validních zdrojů, apod. Podle mnou sdělených informací se klient může rozhodnout, zda bude naše služby využívat či nikoli. Důležité je i to, zda osoba spadá do naší cílové skupiny.

**Jaké vztahy z toho tedy vyplývají a proč to vůbec děláš?** Navázání vztahu se zájemcem o službu mojí osobou za celou organizaci. Dělán to proto, že je to má práce a existují určité postupy podle kterých se v organizaci řídíme.

**Můžeš určit ty termíny? Můžeš je zopakovat?**

**Jo. Jde o termín „kdo“ – „za co“ – „před kým/vůči komu“.** Jo, hm... No tak „kdo“ jsem já. „Za co“ ... Za ten můj přístup k zájemci, za předání těch informací, za presentování té organizace, apod. A před kým... To je asi zase ten klient, pak asi ta

organizace, ve které pracuji a kterou prezentuji, takže i další kolegové v té organizaci... Určitě i sama před sebou, ze dobře odvedenou práci... A určitě by se toho našlo víc. Tohle mě napadá teď.

**Víš, že termín „před kým“ se ještě rozlišuje? Jak? Můžeš uvést příklad?** Jsem odpovědná sama před sebou a pak před organizací, kterou prezentuji, před klienty... Před zákonem, podle kterého se všichni řídíme... A před všemi, se kterými spolupracuji jak já tak organizace... Víc mě teď nenapadá.

**Víš, že k těmto termínům se přidávají ještě další: „na základě jakého normativního standardu“ a „s ohledem na koho“?** Zajímavý... No jako normativní... Jako normativní předpisy беру z. č. 108/2006 Sb. + vyhlášku 505, etické kodexy a vnitřní předpisy organizace. S ohledem na koho ... To jsou asi všichni lidé a organizace, se kterými nějakým způsobem jednám.

**Zabývala jsi se v této souvislosti s bod 2.5.6 etického kodexu? Co pro tebe znamená, co si pod tím představujete?** Přijde mi jasné, že jsem zodpovědná za svoje jednání, a to nejen v práci. Jen když je to napsané v nějakém normativním předpise přijde mi to vážnější, asi že to má větší váhu no. Požaduji uznání za svou práci asi tak jako každý zaměstnanec. Konflikty mohou nastat, to je prostě život. Myslím si, že záleží hlavně na mně, jak se ke konfliktní situaci postavím a jak ji budu řešit. Řekla bych že dost spoléhám i na své kolegy a vnitřní předpisy organizace, které popisují postupy naší práce.

**Víš, co je koexistence odpovědností? Dokázala byste uvést příklad ze své práce?** Koexistence odpovědností? Nevím úplně co je ta koexistence, takže ne.

**Koexistence znamená souběh. V tohlehle příběhě souběh odpovědností. Zkus to prosím svými slovy popsat.** Aha... Dobře. Tak je to více odpovědností současně pro jednu osobu. Napadá mě třeba odpovědnost za provedení mé práce a zároveň zvládnání studia na škole. Nebo odpovědnost vůči mé rodině.

**A v případě tvé práce?** Z praxe je to hlavně odpovědnost vůči mým klientům a kolegům. Například jsem v naší službě klíčovým pracovníkem stejného klienta jako kolegyně v jiné službě. Tyto služby jsou provázané a spolupracujeme všichni dohromady. Jsem tedy odpovědná například za předání informací jak kolegyni, tak klientovi. Nebo v případě, kdy se mi klient bude zdát zhoršený, promluvím si o tom nejprve s ním, pak s kolegyní a pokusíme se najít řešení dané situace, aby klient mohl žít nadále co nejvíce spokojený život.

Jsem odpovědná za spolupráci jak s kolegyní, tak s klientem. Chci, aby má práce byla smysluplná a prospěšná. Je tedy důležité abychom měli s klientem určitý cíl, kterého chce dosáhnout a spolupracovali na tom i s kolegyní, ale zároveň nesmím narušovat její práci a měli bychom se domluvit na krocích podle, kterých budeme ke klientovu cíli postupovat.

**Dokážeš tedy popsat rozdíl mezi koexistencí a konfliktem odpovědností?** Takže... Koexistence jsou odpovědnosti, které existují současně a nějakým způsobem existují bok po boku. Konflikt je střet zájmů, víry, přesvědčení, apod. V konfliktu hledám způsob řešení tohoto střetu situace anebo se snažím situaci zlepšit.

**Můžeš uvést nějaký příklad?** No tak řešili jsme třeba pouštění klientu do prostor STD ještě před začátkem otevírací doby. Jeden čas se klienti naučili chodit třeba půl hodiny před otevírací dobou. Já byla proti, aby se klienti pouštěli do prostor dřív. Máme jasně stanovenou otevírací dobu, která je uvedena na dveřích i v registru... Prostě všude. Ale mám moc hodnou kolegyni i vedoucí a ty byli pro abychom klienty pouštěli klidně i dřív. Tak to byl podle mě konflikt odpovědností. Vlastně nejen s kolegy a klienty, ale i ve mně samé, protože jsem cítila, že to tak má prostě být.

**Jak se to řešilo?** Mluvili jsme o tom s kolegyní, vedoucím, řešilo se to na poradách... Dívali jsme se do operačního manuálu, apod. Nakonec jsme se shodli, že bude záležet hlavně na počasí. V případě, kdy bude venku mrznout nebo hodně pršet tak jim bude umožněn přístup před otevírací dobou. Ale pokud přijde dřív a nebude důvod, bude muset klient počkat. Můžeme ho pustit třeba do altánku na zahradu, kde může vydržet. A shodli jsme se na tom, že je potřeba to upravit i v operačním manuálu. Někdy mi ale i tak přijde, že klienti chodí dřív.

**Co pro tebe znamená konflikt?** Je to nějaká situace, kde se s někým neshoduju nebo mi třeba není něco jasné. Můžu mít konflikt s někým jiným nebo ho můžu mít i sama v sobě podle mě. Zároveň je to ale i něco co se musí vyřešit a nějakým způsobem probírat, aby se mohlo jít dál.

**Jak ke konfliktu přistupuješ?** No asi jak kdy. Někdy jdu do řešení po hlavě a snažím se ho vyřešit co nejrychleji. Ale jsou i konflikty kdy se mi do řešení nechce, prokrastinuju a pořád to odsouvám. Jinak beru konflikt asi většinou jako nepříjemnost, ale zároveň i nutnost. Protože vím, že všichni nemůžou mít vždy stejný názor ve všem.

**Dá se podle tebe konfliktu předcházet?** No předcházet... Dá se z něho poučit pro příští praxi, to určitě ano. Ale předcházet... Tím si nejsem úplně jistá, protože když nevím, co může nastat tak tomu nemůžu ani předejít, a to u konfliktu většinou tak je. Určitě je důležité o konfliktu mluvit, ale předejít mu podle mě úplně nejde. Zvláště když jde o vnitřní konflikt.

## Respondent2

**Víš, co je morální odpovědnost, zkus definovat.** Je to hodně subjektivní. Každý má morálku trochu jinou. To, co vnímám já za morální nemusí vnímat za morální jiný. Od toho se ta odpovědnost. Třeba ponižování klientů je pro mě dost morální téma. Cítím, že i v takovýchto případech mám odpovědnost k těm klientům. A měla bych se snažit takovýmto situacím zabraňovat. Mám morální kodex, podle kterého se řídím. To je ta odpovědnost. Vyplynulo z desatera a kodexu sociálního pracovníka... Nevím, měl by to mít prostě každý sám v sobě. Odpovědnost: všeobecně je to složitější, ale jako sociální pracovník budu dělat všechno možné pro to, aby klient našel svou cestu a posunul se dál.

**Jde jen o klienta?** Ne. Jde samozřejmě i o organizaci, aby vzkvétala, abychom i s kolegy odváděli dobrou práci a naše organizace měla dobré jméno. Já jako sociální pracovník jsem odpovědná za dodržování pracovní doby, zadaných úkolů, naplňování cílů organizaci, svojí role sociálního pracovníka ke své organizaci, vůči organizaci, ředitelce, ředitelovi, vedoucím, kolegům, klientům.

**Víš, že každá morální odpovědnost musí být minimálně určena 3 termíny – „kdo“, „za co“, a „před kým“?** Asi z logiky věci to vyplývá. Když jsi zaměstnaná tak musíš být někomu zodpovědná za to co děláš, že jo...



**Dokážeš na této teorii popsat nějakou situaci z praxe sociální práce a přesně vymezit 3 termíny? Můžeš mi ještě jednou ty termíny zopakovat?**

**Ano, subjekt – objekt – instance (kdo – za co – před kým / vůči komu).** Jsem odpovědná za to, jakou odvádím práci. Jako že já jsem zodpovědná za moji práci Fokusu a tomu zaměstnavateli. A taky trošku svému svědomí určitě. Pak ještě dalším subjektům, se kterými my i klienti přicházejí do styku.

Př.: klient má nařízenou soudní léčbu. Pokládám si otázku, do jaké míry zodpovídám za to, jestli se bude klient léčit nebo ne a kdy je odpovědnost klienta? Mám za to, že moje odpovědnost je v tom, že klienta budu mít aby léčbu dodržoval. Ale už není moje odpovědnost, jestli on ji bude dodržovat nebo ne. Protože to už je na něm, **je to jeho zodpovědnost.** A jsem zodpovědná jakoby té práci, kterou dělám, mému zaměstnavateli, protože chce abych odváděla nějakou dobrou práci a i společnosti. Jsem odpovědná za ten můj přístup, jestli ho k tomu povedu... Jestli budu nějaký sociální pracovník, kterej nad tím mávne rukou ... Tak jako... že jo...

**Víš, že termín „před kým“ se může dál rozlišovat? Jak? Dokázala bys uvést příklad?** Sponzoři, ministerstvo, kraj, ostatní spolupracující úřady, vláda atd.

**Víš, že k těmto termínům se přidávají další: „na základě normativního standardu“ řídíš/te a „s ohledem na koho“?** Máme operační manuály

**Existují jen vnitřní předpisy pro sociální pracovníky?** Ne, ještě mě napadá etický kodex a pak vnitřní pravidla, která máme napsaná na nástěnce. Ty jsou taky vnitřní, ale odvíjejí se z toho etického kodexu.

**Promýšlela jsi v této souvislosti bod 2.5.6. EK? Kde se píše:** To je strašný :D To by měl mít asi každý v sobě nějakou tu odpovědnost za svou práci, to, jak k ní přistupuje i to, jak se chová. Pro mě je to uznání jako důvěra zaměstnavatele, kterou mi dává v mé práci. I zpětná vazba, že svojí práci dělám dobře. Jinak to na mě působí strašně složitě a komplikovaně. Jinak ty odpovědnosti, určitě ty vztahy můžou být v konfliktu.

**Víš, co znamená koexistence odpovědnosti? Dokázala bys uvést příklad ze své práce?** Ani ne. Představuju si nějaký soulad věcí.

**Spíše to je více odpovědností, podle dalších rolí člověka (jak v profesních vztazích, tak ve vztazích osobních).** Jo tak nějak. Někdy se ty odpovědnosti ale i prolínají a vzniká z toho ten konflikt. Jako, že máme více odpovědností i ve své práci. Vůči kolegům, organizaci, klientům, apod.

**Jo. Dokážeš tedy popsat rozdíl mezi koexistencí a konfliktem odpovědnosti?** No v tom konfliktu odpovědností... To můžu třeba mít v tom, že jako matka bych dala dítěti domácí vězení, když něco provede. Ale jako sociální pracovník si to nemůžu dovolit, dát dítěti (jako klientovi, nebo dětem našich klientů) zaracha.

**Setkala jsi se někdy s konfliktem odpovědností koexistujících rolí?** To si myslím, že je všude nejen u sociálních pracovníků, ne?

Př.: S kolegyní jsem se domluvila na zaslání zprávy spolupracující společnosti. Řekla mi, že to pošle, ale neudělala to. Přijde mi, že to nebylo moc odpovědné vůči týmu a naší práci.

Pak mám třeba ještě pocit, že bych měla být odpovědná za pomoc s potravinami. Ale já jako sociální pracovník pracující mimo, nemůžu pomáhat a nechávám to na vás. Takže

vlastně cítím odpovědnost i za to nejednání / nepomáhání vám v tomhle směru – cítím spoluodpovědnost, kterou se mi moc nedaří plnit. Jsem odpovědná vůči kolegům, co mají tu potravinovou pomoc na starost, ty, co to dělají za mě.

**Co pro tebe tedy znamená konflikt?** Jsou různé... Vnitřní mám sama v sobě. Pak jsou konflikty například s klientem, když máme každý rozdílný postoj k dané věci. To platí i o kolegovi. Myslím si, že morální konfliktem pro mě byla a myslím si, že dosud je případ naší klientky, o kterou se měl starat partner, jako pečovatel. Ale nestaral se o ní dostatečně a léčbu zanedbal. Myslím si, že můj morální konflikt spočívá v tom, že nesouhlasím s postojem toho pečovatele, který se o naší, klientku nepostaral. A myslím si, že bych tomu mohla předejít, kdybych postupovala jinak. Například více tlačila na úřad, aby mu ty příspěvky na péči vzaly.

**Nemyslím si, že si zrovna tomuhle případu mohla předejít víc, než jsi předcházela.** To už se nedozvíme.

**To asi ne... Tak půjdeme dál. Jak jinak přistupuješ ke konfliktům?** Snažím se, pokud možno konfliktům vyhýbat.

**A jde ti to?** Myslím si, že celkem jo. Nebo spíš předcházet než vyhýbat.

**A jak se jim dá předcházet?** Například tím, že budu předjímat co ten člověk může udělat.

**To je ale strašně moc možností...** No právě. Ten život není vůbec jednoduše. ☺

Př.: S tím pečovatelem se tomu dalo předejít tím, že jsem mohla více tláčit na úřady. Sice jsem to oznámila, ale asi ne dostatečně.

**Tomu se nedalo, zas tolik předejít z tvé strany podle mě.** No já si myslím, že se dalo. Někteří kolegové si myslí, že nedalo. Nevím, třeba kdyby zasáhla nějaká úřední moc, tak by se to nemuselo stát. To já nevím.

**Podle mě jsi tomu nemohla úplně předejít ty... A myslíš si, že se dá konfliktu předcházet?** Ve Fokusu tomu předcházíme určitou supervizi, intervizi a těma našema vizema. **Napadá tě ještě něco na závěr, co by si chtěla říct?** Bylo to vyčerpávající.

### Respondent 3

**Co pro tebe znamená morální odpovědnost? Jak bys ji definovala?** Morální odpovědnost pro mě znamená, že nesu odpovědnost za to, jak jednám. Moje jednání může nějakým způsobem mít dopad na druhé lidi a může ovlivnit jejich život. A jsem pochopitelně odpovědná za to, co svým jednáním vyvolám nebo cítím to tak. Když něco dělám tak přemýšlím o tom, co dělám, jestli to mám takhle dělat a jestli je to tak dobře i pro ty druhé lidi.

**Je to tak i ve tvé práci?** Co se týče mé profese tak tam přemýšlím stejně. Jaký dopad bude mít moje jednání na toho klienta. Co mu to přinese.

**Víš, že morální odpovědnost musí být minimálně trojmístný?** Myslím si, že tuhle teorii neznám.

**Jde o termíny „kdo“ – „za co“ – „před kým/vůči komu“. Jako subjekt – objekt – instance. Jako komu se předtím zodpovídáš?**

**Jo, to je ta instance.** Aha. Jo dobře.

**Ptám se na to, protože by mě zajímalo, jestli bys byla schopna uvést nějaký příklad ze tvé praxe a určit tyto termíny.** Aha... No... Já jako sociální pracovník jsem odpovědná jak klientovi, tak vlastně... Cítím odpovědnost vůči klientovi, to už jsem vlastně řekla. Cítím se odpovědná za to moje jednání. Kam to moje jednání vede. A zároveň cítím odpovědnost vůči svému zaměstnavateli. Protože zrovna tak dopad mé práce má vliv na pověst mého zaměstnavatele. Vůbec na jeho fungování. Protože kdybych udělala něco špatně – hodně špatně – tak to může toho zaměstnavatele poškodit v očích zřizovatele, veřejnosti, apod. Za to všechno cítím odpovědnost. No... Takže já klient a případně další instituce... No ale pak docela obvykle cítím i nějakou jako... odpovědnost ve vztahu k nějakému univerzálnímu principu, Bohu... To určitě cítím, dycky si to srovnávám, jestli to moje jednání je třeba v souladu s... nebo neříkám si to tak, ale podle mě to má člověk tak v sobě, že to moje jednání je v souladu s etikou, kterou jsem si osvojila. Což nemusí být nutně spojené s vírou. Což v mém případě je, to spojený s vírou. Ale vlastně to máme dost v sobě, bych řekla, taky v naší civilizaci, v který žijeme. Takže nekončím u odpovědnosti ke krajskému úřadu nebo ministerstvu. To mi naopak může být v některých situacích může být dost jedno. Protože je pro mě důležitá ta nejvyšší rovina toho morálního rozhodování.

Pro mě je důležité si promyslet co mé chování bude přinášet dobrého i jaká s sebou nese úskalí. Podle toho se pak rozhoduju a když v tom vidím nějaké úskalí tak pak s tím klientem řeším, jestli do toho chce jít.

**Dobře. A jsou nějaké předpisy a normami, kterými se řídíš v práci ve Fokusu? Existuje něco takového?** No tak my máme operační manuál, kde jsou nějaká pravidla, podle kterých máme jednat a jsou tam i principy naší práce. Úplně z paměti ti je nevyjmenuju, ale vím, že vždycky když je čtu tak si říkám, že jsem s nima celkem v souladu. Ne že bych byla vždycky tak vzorná, ale prostě mi konvenují, jako že jsem schopná je přijmout.

Pak si myslím, že je tu tak nastavená pracovní kultura. Takže když přijde nový kolega tak na tebe ten tým působí tak, že si upevníš nebo osvojíš ten styl jednání, který mě osobně velice sedne. Takže vlastně i taková jakoby i naladěnost toho člověka, nového kolegy, jestli do toho týmu vůbec zapadne nebo ne... No, a to, jak jednají kolegové, zkušenější kolegové, apod. To na mě má určitě vliv při rozhodování, toho si všímám.

**Takže kromě těch předpisů, které máme ve Fokusu se snažíš komunikovat a řídit se radama i od svých kolegů?** Jo, určitě ano. Mnohdy mi pomůžou vidět danou věc z jiného úhlu.

**Znáš etický kodex?** Jasně, ten máme taky. Nejen Etickým kodexem sociálních pracovníků, ale i náš Fokusáckej.

**V EK sociálních pracovníků v bodě 2.5.6. se píše .... Zamýšlela jsi se někdy nad tímhle bodem?** Je to trochu složitý, ale je to tak. Z praxe to znám, že se čl. dostává do konfliktu mezi volbama. Můžu se třeba cítit pod tlakem, když vím, že třeba nějaký spolupracovník nebo spolupracující subjekt, má nějaké přání, jak by to s klientem mělo být, nebo představu a ta nekonvenuje s tím, co chce ten klient. To se stává často. To potom je rozhodování mezi tím kdo ... komu sem vlastně víc odpovědná. Ale já si myslím, že nejvíc jsem odpovědná tomu klientovi. Defacto ne že bych měla dělat všechno, co ten klient chce, ale když se rozhoduju, tak bych měla brát v úvahu, co ten klient chce a kam chce směřovat. Ted' nevím, jestli jsem odpověděla.

**Myslím si, že jo. A napadá tě nějaký příklad z praxe?** Nejvíc se s tím konfliktem setkávám spíš, když přichází zakázka zvenčí. Vůči organizaci, od nějakých spolupracujících úřadů nebo jiných organizací. Třeba když úřednice na magistrátu má představu, že má naše klientka měla být hospitalizována a my si to tak úplně nemyslíme, že by to bylo nutný. Protože může žít nějakým relativně běžným životem, ale ten tlak z úřadu je. Musím se prostě rozhodnout, jak s tím tlakem z úřadu naložím, protože i ten úřad je pro nás důležitý. Takže taky cítím určitou odpovědnost vzhledem k tomu, jak si v tom konkrétním případě vedeme a zároveň mezi tím co deklaruje ten klient, jak by rád žil, jaká je jeho představa jeho života a představa jeho běžného života se může rozcházet a může být nebo je jiná u té naší klientky o které ted' mluvím a je jiná zřejmě u té pracovnice toho úřadu. Tak třeba tam.

Anebo potom ještě co vytváří tlak je např. situace kdy k nám byla poslána klientka pracovníci z OSPODU. Její očekávání je, že vlastně se klientka srovná i ve vztahu ke svým dětem. Protože proto je klientkou OSPODU, protože tam to není taky úplně v pořádku. A zároveň naše spolupráce s klientkou se odvíjí trochu jiným směrem. Podle toho, co klientka potřebovala. Pomohla jsem jí do práce a udržuju s ní kontakt. Ale úplně že bych dělala nějakou sanaci rodiny. To prostě asi dělat nebudu. Takže tam jsem se taky musela rozhodnout kterým směrem půjdeme no.

**Můžeš tedy říct kdo je subjekt – objekt –instance?** Tak subjekt jsem já – objektem je mé chování ke klientce, OSPODU a asi ještě k organizaci, a to je zároveň i ta instance. V takovýchto případech cítím určitý závazek i vůči organizaci, která toho klienta doporučí. Ale primárně si myslím, že jsem odpovědná vůči klientce.

**Takže u tebe je vždy klientka na prvním místě?** Jo já bych řekla, že určitě pro mě jo.

**Dobře a víš, co je to koexistence odpovědnosti?** Koexistence je nějaké společné existování, ale tohle je zase asi nějaký koncept... Takže asi nevím.

**Říkáš to správně. Jen to vezmi z tvého pohledu nejen sociálního pracovníka, ale i osoby jako takové.** Aha. Takže jako to jsou odpovědnosti, i mých jiných rolí v životě jako matky, kamarádky, manželky, zaměstnankyně, apod.?

**Jo přesně tak.** Jo tak tomu už asi i rozumím.

**A jaký je tedy rozdíl mezi koexistencí a konfliktem?** No koexistence je ta společná existence odpovědností, jak už jsem řekla. A konflikt je nějaký střet těch odpovědností.

**Můžeš uvést něco z praxe?** Jo to už se mi asi párkrát stalo. Jako třeba, že si říkám OK, jako sociální pracovník to povedu takhle, ale třeba moje srdce matky se tomu vzpírá. Třeba. Konkrétní příklad mě teď asi nenapadá. Ale už se mi několikrát stalo, že jsem si říkala, že na některý věci je pro mě těžký se na ně dívat.

Ale co se týká organizace ... To úplně nevím. Přijde mi, že jsem v dost velkým souladu se svým zaměstnavatelem. Stává se mi, že třeba s něčím nesouhlasím nebo tak. Ale to si většinou s kolegy rovnou řekneme nebo to probereme na společné poradě a nějak se dohodneme. To úplně jako konflikt neberu.

**Co pro tebe osobně znamená konflikt? Zkus ho svými slovy definovat.** Je to srážka představ a názorů. Vyhrocená. Úplně to není situace, kterou bych vyhledávala a snažím se rychle hledat nějaký řešení. Jsem člověk, který se snaží dohodnout, nemám ráda konfrontace.

Člověk je odpovědný za to, co k sobě připoutal. > to je tedy citát z Malého prince. To jsem si teď nevymyslela. Ale to je pro mě strašně důležitá věc. Celej život. Že když má ke mně někdo vztah, ať už pracovní nebo soukromej, nebo klienti mají ke mně vztah, jako k někomu, kdo jim pomáhá, tak jsem odpovědná za to, co v tom vztahu vytvářím a jak se v tom vztahu chovám. To mám takhle celý život. Přijde mi to dobrý (ten citát), přijde mi pravdivý. Určuju si to všechno asi nějakou sebereflexí. Ale zároveň když už jsem v úzkých tak přemýšlím i v širším kontextu. Třeba co se týká křesťanský etiky, tak o tom hodně přemýšlím. V konkrétním kontextu jsem schopná se rozhodovat sama, ale musím si to odpřemýšlet v tom kontextu.

**Myslíš si, že se dá konfliktům předcházet?** No jednoznačně. Dobrou komunikací. O tom jsem upřímně přesvědčená. Spouště konfliktů se dá předejít tím, jak se věci komunikují a taky je důležitý přemýšlet o tom co ta druhá strana potřebuje nebo o co jí jde. Nemusíme se vždycky shodnout, ale můžeme si jít aspoň naproti.

**Myslíš, že existují návody na předcházení konfliktů?** Určitě návody existují. Bezpochyby existuje spousta knih, které se věnujou řešení konfliktu. Takže se to dá do nějaké míry osvojit, jako dovednost řešení konfliktů. Pak jsou různé etické kodexy, včetně toho křesťanského, které poskytují mnoho inspirace. No, jo myslím si, že návody a inspirace jsou. A také metodiky v organizaci, jak v takovýchto případech nakládat.

**Jak to vnímáš ve tvé práci?** V rámci organizace jsem poměrně dost spokojená. Takže nějaké velké konflikty nepociťuju, možná je ale potřeba dávat pozor i na takové latentní, skryté konflikty, kterým by měl zaměstnavatel předcházet. Což se tu převážně děje, ale je možný, že se sem tam něco přehlídne. Ale za mě nemám úplně takovýhle nějaký konflikt. Vím, že když se mi něco nelíbí tak mám tady šanci to vykomunikovat, docela dobře.

#### Respondent 4

**Víš, co je morální odpovědnost, zkus definovat.** Když si vezmu obecně morálku, tak je to nějaký vyšší princip odpovědnosti. Tak to asi vnímám já. Etika je něco, co je v praxi žitá morálka. Takže morální odpovědnost bude vyšší princip odpovědnosti. Jinak

odpovědnost pro mě znamená určitě nějaké téma. Co se týká práce tak určitě denní. Myslím i ve smyslu práce s klientama. Protože odpovědnost je něco o čem si myslím, že bychom se s nimi měli bavit a myslím že část času který s nima trávíme tomu opravdu věnujeme. To se bavíme o té jejich odpovědnosti. Ještě co bych k tomu řekl...

**Zkus to stáhnout k práci sociálního pracovníka.** Je to něco, co s tou prací úzce souvisí na odpovědnosti ta naše práce celá stojí a padá, žejo. Je to něco, co chceme od tich klientů a naší odpovědností je nést tu odpovědnost i ve vlastním chování a jednání. Něco, co bychom měli i žít. Je to jeden z cílů, na kterém s těma klientama pracujem a podle toho by jsme se měli sami chovat no.

**Super. Víš, že každá morální odpovědnost musí být minimálně určena 3 termíny – „kdo“, „za co“, a „před kým“? (Subjekt, předmět a instance)** Pokud jsem to někdy viděl tak už jsem to zapomněl. Tenhle rámec morální odpovědnosti si myslím že neznám.

**Můžeš to zkusit odvodit podle těch termínů?** No zkusit to můžu... No tak subjekt je nejspíš ten nositel té odpovědnosti. Předmětem je asi něco, co provádí, nebo za co provádí ten nositel. A za instanci může být považován nějaký soud, který to celé hodnotí.

**Dokážeš na této teorii popsat nějakou situaci z praxe sociální práce a vymezit 3 termíny?** Tak teď jsem mluvil třeba s manželkou jednoho pána. Pán utratil všechny peníze, co mu přišli z důchodu a teď vlastně nemá nic a nemá čím přispívat na domácnost. A táhne to jen ta jeho žena. Takže to jde o nějaké té odpovědnosti za sebe samého (myšlen klient), za tu domácnost, ve které žijou. A tou instancí se dá brát ta jeho manželka ve které žijou.

Každopádně tohle téma je tam opravdu tématem. Ta odpovědnost za sebe samého, za své chování a do značný míry za soužití s těma ostatníma.

**Zkus nějaký příklad, kde bys byl subjektem (tím „kdo“) ty jako sociální pracovník.** Myslím si, že v té naší práci je odpovědnost vztažená k různým lidem i dalším subjektům. Myslím si, že jsem odpovědněj... Takhle, jsem součástí komunitního týmu, tak jsem odpovědněj tomu týmu, pak třeba konkrétnímu kolegovi. Př. Kolega jede na dovolenou, za tu dobu já přebírám nějakého jeho klienta. Takže jsem já odpovědněj tomu kolegovi, že budu pokračovat v těch jeho intervencích a stejně tak jsem odpovědněj do dalších týmů, dalším kolegům. V případě, že jsem zataženej konkrétněji do nějaké spolupráce. Pak jsem určitě zodpovědněj celé organizaci v některých aspektech. Určitě klientům, pokud se domlouvám na nějaké podpoře, pomoci konkrétní a já tam mám nějaký úkol jako sociální pracovník v té naší spolupráci. Tak jsem odpovědněj jemu. A určitě sám sobě. Si myslím.

**Víš, že termín „před kým“ se může dále rozlišovat? Jak? Dokázala bys uvést příklad?** Jako komu všemu sem ještě odpovědněj?

**Jo, kdo ještě může dohlížet a dávat ti nějakou zpětnou vazbu.** No tak určitě ředitelka, nějakým způsobem i správní rada asi... Pak poskytovatelé dotací... Je toho určitě dost podle mě...

**Víš, že ke těmto termínům se ještě přidávají další: „na základě jakého normativního standardu“ řídíš/te a „s ohledem na koho“?** No určitě podle něčeho se řídíme. Máme tu EK Fokusu, kde vlastně nějaký normy toho chování jsou. Nebo alespoň výchozí body. Určitě se mluví o odpovědnosti v operačních manuálech jednotlivých služeb... Tam je to několikrát na různých místech vztažené k různým tématům. To jsou vnitřní předpisy

Fokusu, který mě teď momentálně napadají. Přemýšlím, že možná ještě nějaká hmotná odpovědnost... To tu taky máme. Pak se řídíme i takovými známými normami, které platí všude. Jako je EK sociálních pracovníků, legislativa, apod.

**Promýšlela jsi v této souvislosti bod 2.5.6. EK? Kde se píše:** Teď jsem se ztratil. Můžu si to přečíst? No jasně to asi můžou bejt no..

**A jak to na tebe působí a jak bereš tenhle odstavec?** No musel jsem si to několikrát přečíst abych to vůbec pobral. A jo jako no... Tohle je prostě ta potíž, že pracujeme s lidma a mezi lidma a tudíž prostě některé věci se nedají předem odhadnout a prostě ta pravděpodobnost, že dojde k nějakému konfliktu nebo kolizi tady vždycky je a bude no.

Jako v tom smyslu, klasika je, X-krát jsme řešili... že mi klient něco říká a rovnou k tomu dodává „Neříkej to někomu dalšímu.“ Občas se dostaneme k informacím, na který prostě nemáme ani právo a zároveň to není tak že bychom si je vyměňovali, ale prostě se k nim dostaneme no. Stejně tak klient. Pouští o sobě informace, který já nutně pro tu spolupráci nepotřebuju, ale najednou je mám, protože mi je dal, aniž bych se na to zeptal, že jo. A teď s tím musím naložit, že jo. Několikrát se nám tu objevilo téma takový tý ohlašovací povinnosti a vím, že už tým několikrát zvažoval, jestli se ta ohlašovací povinnost na to vztahuje nebo ne. Zatím myslím, že jsme nic nenahlašovali, protože podle dalších dohledanch a zjištěných informací jsme dospěli k tomu, že ta daná situace nespĺňuje ten rámec ohlašovací povinnosti. Žádné násili nedejbože vražda. Nic takového, ale už to kolikrát bylo na hraně. Ale prostě je to situace kam se ten sociální pracovník může dostat taky.

Napadá mě, ve chvíli kdy mám klienta, který užívá a ještě k tomu distribuuje nějaký omamný látky nebo podobný jedy, tak bych s tím měl něco dělat. Teď je ale otázka co, že jo. Jako sociální pracovník to asi není úplně košer abych naběhl na policajty a svého klienta napráskal. Myslím si, že je to prostě denní chléb tyhle situace, kde řešíme nějakou morální odpovědnost, aniž bychom si to uvědomovali.

**Víš, co znamená koexistence odpovědnosti? Dokázala bys uvést příklad ze své práce?** „Koexistence odpovědností... To je něco jako souběh odpovědností. Asi.“

**Jo, dá se to tak říct. Víš, jaký je rozdíl mezi koexistencí a konfliktem odpovědnosti?** Příklad mě napadá třeba... Jak jsem uváděl ten příklad s tím, jak mi volala manželka toho pána, co provařil peníze, tak je vlastně ze stejného města jako já. Ty lidi mě znají, ví, co dělám, ví že jsem v kontaktu s tím určitým pánem. Tak jsem dostal vynadáno, jako že jsme k ničemu (jen víc vulgárně) a že co teda vlastně děláme, protože to nikam nespěje, apod. Takže to bylo jako trošku takový konfliktní. Myslím si, že ta paní (manželka) chtěla nějaké informace, které já jako sociální pracovník nemůžu poskytnout třetí straně, ale tím pádem jsem se nemohl nějak efektivně bránit tomu jejímu nařčení... No... No tak mě trošku štvala no. Ale nakonec jsem se tomu konfliktu snažil nějak vyhnout. Snažil jsem se všechno převést na obecnou rovinu, ale vlastně to konflikt to byl no.

**Jak jsi se s tím vypořádal?** Snažil jsem se to převést do obecnější roviny. Snažil jsem se jí popsat systém péče a možnosti služeb, které máme v možnosti intervenovat a možnosti rozsahu těch intervencí. Ale vlastně to nebylo úplně dostatečný. Myslím si, že z toho konfliktu – kdy ona tam byla za tu našťvanou stranu, našťvaná na toho potíživistu a já tam byl za tu stranu toho potíživisty, kterej je „akorát“ nemocnej a ten systém péče... No prostě odcházela z toho konfliktu, že jsem jí stejně nepřesvědčil. A prostě celý tohle je špatně a vlastně kdokoliv je nějakým způsobem jinej měl by bejt někde zavřenej a byl by od něj klid. Tak to bylo takový blbý no. Ale jinak mě napadá, že ty konflikty, střety těch

odpovědností jsou i v běžném životě u nás všech. Napadá mě př. Že mladší dcera dostala telefon a žena nechtěla, aby ho dostala. Takže to je odpovědnost vůči dceři. Aby byla spokojená a vůči ženě a vůči celému systému té rodiny. To byla taková odbočka no.

**Co pro tebe znamená konflikt?** Heleď asi je to pro mě něco, co nemám nejvíc rád jako většina lidí. Nebo ten vztah je nějaký ambivalentní. Jako svým způsobem jsem rád v konfliktu ve smyslu, že mě baví se přetahovat, argumentovat s těma ostatníma. Tím nemám namysli fyzický konflikt, ale jakoby verbální.... Já k tomu mám v celku asi kladný vztah no. Mám pocit, že je to součástí naší práce, protože my jsme v těch konfliktech velmi často. Velmi často chceme po našich klientech, aby dělali něco jinak než do téhle doby dělají. Což sebou logicky ty konflikty nese. Ten člověk s tím nesouhlasí, tu změnu nechce a my jsme vyslanci té druhé strany, kteří říkají něco v tom smyslu, že pokud ta změna nebude tak přijde něco, co se klientovi nebude líbit. Takže za mě si myslím že je to něco, co běžně žijeme, řešíme, a tak no.

**Má tedy dojít k nějaké změně, když nastane konflikt?** Nemyslím si, že konflikt vždycky dospěje ke změně. Spíš ten konflikt, já jako sociální pracovník, v zásadě denně počítám, že prostě přijde ta situace, která bude konfliktní. Protože já prostě „přicházím“ denně za klientem, něco po něm chci a vlastně velká část našich klientů odmítá to co já po něm chci. Takže tam je vždycky na ten konflikt zaděláno. Možná ten konflikt je nějaký výchozí bod pro spolupráci s náma, mě ještě napadá. A není to konflikt jakoby s náma, ale konflikt se společností. Myslím si, že pracujeme s lidma který jsou prostě v konfliktu no.

**Co konflikty uvnitř organizace?** Tak k těm taky určitě dochází. Mezi kolegy navzájem, mezi vedoucími, apod.

**Myslíš si, že se dá konfliktu předcházet?** Podle mě je konflikt jeden z přirozených důsledků sociální interakce jakýkoliv. Jde o to, v jaký je míře, jestli eskaluje dál, apod. Myslím, že to souvisí s přirozenou dynamikou ve skupině. Pokud bude člověk sám, žít, tak těch konfliktů pravděpodobně nebude tolik jako je to ve skupině. A já myslím, že to ten konflikt může být velmi obohacující. Protože ve chvíli, kdy to není konflikt ve smyslu: „Musím někoho zničit a nazdar.“ Tak to může velmi rychle posouvat debatu o některých tématech. Pokud je ten konflikt vlastně jak bych to řekl, jako konstruktivní... Prostě takový jako kreativní proces, protože na sebe navazují dva odlišný názory / pohledy, ale jakmile se dokážou dobře komunikovat tak z toho může vzniknout něco velmi zajímavého a může to významně posunovat možnosti obou protagonistů, který na sebe narazí a nesou tyhle dva pohledy. Stejně tak jako celého týmu nebo celé organizace.

Třeba bylo období, kdy jsme s ředitelkou seděli blízko sebe a třeba 3x týdně jsme se pohádali kvůli něčemu. A myslím si, že velkou část těch konfliktů jsme zvládli přetransformovat do něčeho co k něčemu pak fakt bylo. Já myslím, že to v posledních letech moc není. A byly to debaty související s prací a každé na to měl jiný pohled že jo... A myslím si, že to je regulérní konflikt, ale ne nějak dramatickej na krev. Takže jsem z toho neodcházel tak že bych z toho nespal nebo tak.

**Takže podle tebe se konfliktům předcházet úplně nedá?** Myslím si že asi úplně ne. Jako snažíme se jím předcházet tím, že se snažíme věci řešit, nebát se mluvit, apod. Aby nedocházelo k masivním konfliktům. Ale ty drobný si myslím, že prostě k té práci patří a do určitý míry k té práci patří.

**Existuje na to nějaký návod?** Určitě jsou postupy, i v psychiatrii, apod. jak z konfliktu vybruslit, jako návody určitě existují. Otázkou je, jestli jsou v praxi 100% využitelný.



Jestli existuje nějaký univerzální přístup nevím. Když pomínu pokaždý z něj utéct tak mě asi nic nenapadá, ale to není úplně řešení, nebo já to za řešení nepovažuji.

#### Respondent 5

**Víš, co je morální odpovědnost, zkus definovat.** Podle mě morální odpovědnost souvisí se svobodou člověka, s jeho svobodnou vůlí. Tam kde je svoboda je i odpovědnost. A to znamená, že mám odpovědnost. Realizuju jí v té svobodě. A protože je to morální, tak tam člověk lavíruje mezi dobrem a zlem a svým svědomím.

**Super. Zkus odpovědnost stáhnout na práci sociálního pracovníka.** Cítím se být odpovědná někdy za výsledek, někdy za průběh spolupráce s kliente. Za vztah mezi námi.

**Jako mezi tebou a klientem?** Jo mezi mnou a klientem, a i mezi mnou a kolegy. Vlastně s celou organizací.

**Víš, že každá morální odpovědnost musí být minimálně určena 3 termíny – „kdo“, „za co“, a „před kým“? (Subjekt, objekt a instance)** Kdo jsem já. Za co.... Jestli vidím tu odpovědnost v tu spolupráci tak to je asi tím za co. A před kým... To souvisí asi s nějakýma hodnotama bych to viděla. Před nějakým vyšším cílem.

Já se zodpovídám asi organizaci no. No jako vím že se zodpovídám organizaci, svým vedoucím a myslím si, že tou třetí instancí může být i mé svědomí. Někdo tam má Boha, někdo tam má něco jiného. Myslím, že se zodpovídám i samotnému klientovi.

**Dokážeš popsat nějakou situaci z praxe a přesně vymežit tyto 3 termíny?** To je podle mě běžnou praxí. To je furt si myslím. Už jen tím, když tvořím individuální plán. Tak cíle, které vyjednávám s klientem, jestli jsou v souladu se smyslem bydlení a se smyslem celého Fokusu. Jestli se držím hodnot, které jsme si zadali, jako organizace a jsou-li v souladu i s nějakými mými osobními hodnotami. Takže subjekt jsem jako já a předmět by měly být cíle, které jsou základem spolupráce. To vedení spolupráce. Instancemi jsou hodnoty při jednání, jsem otevřená klientovi... třeba.

**Tam je spíš myšleno, před kým a vůči komu jsi odpovědná.** Vůči tomu CHB jestli jsou cíle v souladu se smyslem CHB.

**Ještě vůči někomu / před někým?** Vůči klientovi, jestli já sama mám nějakou roli v naplnění jejich cílů. Vůči sobě, ale i kolegyním. Jestli stanovujeme kroky, které jsou v našich možnostech a jsou reálné.

**Víš, že termín „před kým“ se může dál rozlišovat? Jak? Dokázala bys uvést příklad?** Asi úplně nevím, jak je to myšleno... Ale jsem odpovědná sama před sebou, před organizací, nadřízenými... Někdo i před bohem třeba.

**Víš, že ke těmto 3 termínům se přidávají další: „na základě jakého normativního standardu“ řídíš/te a „s ohledem na koho“?** Úplně nevím, co přesně tím myslíš.

**Třeba nějaké předpisy, kterými se ve své práci řídíš.** Aha... Řídím se já a myslím si, že i všichni v organizaci, například Etickým kodexem sociálních pracovníků, Etický

kodeks Fokusu. Pak máme operační manuál a v něm stanovenou metodiku. Podle mě jsou důležité hodnoty moje i organizace a soulad mezi těma hodnotama. Myslím si, že nejde, abych já měla hodně odlišný hodnoty než organizace, to bychom se dostávali do střetu nejspíš. No, a to je asi to čím se řídím. No a pak asi nějakým svým názorem životním.

Předpokládám že pak ten etickej rámeček a metodika vychází z nějakých zákonných norem, součástí jsou určitě i standardy kvality, ale všechno je to jakoby v souladu. Takže se dá říct, že se řídím i SQSS a zákonem o sociálních službách, apod.

**Promýšlela jsi v této souvislosti bod 2.5.6. EK?** Na mě to působí jako by si měl sociální pracovník vydobývat právo být zodpovědný za své jednání vůči osobám se kterými pracuje. Vlastně ji požaduje a je odpovědný za své chování. Bere to sám na sebe. No a vlastně požaduje i tu odpovědnost mezi vztahy v tom bodě uvedené.

**A co ten zmíněný konflikt?** Jestli mezi nimi může být konflikt? Asi jo... určitě jo, bych řekla.

**Napadá tě nějaký příklad z praxe?** No těch by pár bylo, ale nevím, jestli se mi chce o všech mluvit.

**Vyber si jeden, který tě napadá a není pro tebe problém o tom mluvit a interpretovat ho.** Můžou tam patřit i klienti, že jo... Takže třeba, že zájem kraje nebo spíš ekonomický efektivity. Požadavek mít dvoulůžkové pokoje místo jednolůžkových, ze strany kraje. Aby se navýšila kapacita lidí ve službě. Takže spíš střet s ekonomickým požadavkem od kraje. Ten se třeba ne vždycky shoduje s potřebou klienta a nejen jeho, ale také třeba ze strany zaměstnavatele a kolegů. Je to nepřijatelné, protože klient má právo na soukromí. A to je z mého pohledu víc, než je v podmínce z toho ekonomického hlediska.

Nebo jsme například řešili otázku tykání a vykání klientů. Rozumím tykání v komunitním týmu, kde pracuješ individuálně v přirozeném prostředí člověka. Tam jsem svolnější být při tykání. Ale v chráňáku který je pobytová služba, kde lidé žijí ve skupině a ta má svou dynamiku. A mám dojem, že někomu tykat a někomu vykat negativně přispívá k soužití v té skupině. V utužení vztahů ve skupině. Obvyklé je vykat, občas si někdo začne s klienty tykat. To zakázané není, ale musí si to člověk nějakým argumentem obhájit. Otázkou je proč někomu tyká a někomu vyká. Takže subjektem je SPnák. Předmětem je to ne/tykání

**A před kým je odpovědný?** Je odpovědný tomu klientovi, kterému vyká i za tu skupinovou dynamiku, kterou ovlivňuje (jsou tam především ti klienti, ale i sociální pracovníci). Ještě je odpovědný vůči klientovi, kterému tyká, protože si to musí obhájit i v případě kdy řeší nějakou nepříjemnou věc. Všimla jsem si toho, že někteří klienti se pak odtahují a mají podle mě takový dá se říci pocit méněcennosti, když si s nimi sociální pracovník netyká. Zatím si myslím, že je to hranice, která do této pobytové služby patří.

**A jak se to řeší?** Občas se o tom mluví, aby si vyslechli argumenty a sjednotil se tým, jak a co je nejlepší. Myslím, že to směřuje k nějaké týmové jednotě. Řešili jsme to v týmu a s vedoucím a se supervizorem. Myslím si, že jestli se objeví negativní dopady v tom kolektivu a některý sociální pracovník si toho všimne tak se to v budoucnu ještě řešit bude.

**A je to někde ošetřeno?** Problematika tykání a vykání je zmíněn v operačním manuálu. Je doporučené vykání, ale tykání není úplně zakázané.

**Víš, co znamená koexistence odpovědnosti? Dokázala bys uvést příklad ze své práce?** Koexistence... Možná že tuším, ale asi bych hodně hádala...

**Tak zkus hádat a uvidíme.** Super, díky. Koexistence je spíš soulad, v tomhle případě soulad odpovědností. ale neznamena to, že se nemohou střetnout.

**Víš, jaký je tedy rozdíl mezi koexistencí a konfliktem odpovědnosti?** V konfliktu nemusí jít vždy o střet hodnot, tam toho může být víc... Konflikt... Nějaký střet zájmů potřeb názorů a tak podobně. Kdežto koexistence odpovědnosti ta souvisí vždy z odpovědností daných rolí, nějaký soužití, které se nestřetávají.

**Co pro tebe znamená konflikt?** No, ty jo... Dneska už si vybavuju, nějaký proces proměny, změnu... To si představím pod konfliktem.

**A je pro tebe konflikt pozitivní nebo negativní?** Úplně nevím, jestli bych mu dávala takovou dle konotaci dobrý nebo špatný. No... Subjektivně jsou konflikty, který jsou dobrý a který jsou špatný, ale jako z širšího úhlu si myslím, že prostě jsou. To, jestli jim dám přívlastek špatný nebo dobrý, to už záleží jako... Nevím, na mém úsudku...

**K čemu podle tebe je?** Podle mě je přirozenou součástí při spolužití člověka s člověkem. Jako že k němu musí docházet. Jako že je to jedna z nejpřirozenějších věcí.

**Myslíš, že má konflikt nějaký cíl?** Myslím si, že cíl mu dává člověk. Nevím, jestli má úplně cíl. Podle mě, by měl vést k proměně prostředí nebo k proměně vztahu mezi lidmi.

**Co myslíš tou proměnou?** Je stav, pak nastane konflikt a ten stav změní. Nemyslím si, že vždy ten stav vyřeší. Podle mě se konflikt nerovná vyřešení, ale je to jedna z možností. Spíš je to otevření nějakého tématu, upozornění na nějaké věci, které by stáli za to prosvětlit, vyřešit nebo tak něco.

**Myslíš si, že se dá konfliktu předcházet? Celkově?** Jak kterému. Myslím si, vnitřnímu konfliktu, jako přirozené věci člověka, se vyhnout nedá. Možná se dá vyhýbat míře konfliktu jako takovému, ale ne samotnému konfliktu. V organizaci ne všem konfliktům se dá vyhnout. A proč si to myslím? Protože ne každá situace, která vznikne ... Nelze ji narvat do etického kodexu nebo teoretického vysvětlení předtím, než vznikne. Můžu udělat nějaký předpis po prožití konfliktu, ne předtím, až po prožitém konfliktu. Myslím, že napřed byla sociální práce až pak vznikly zákony.

#### Respondent 6

**Víš, co je morální odpovědnost? Zkuste ji definovat svými slovy.** Odpovědnost beru v podstatě jako povinnost, nepsanou povinnost. Myslím si, že souvisí i s lidským svědomím. Vnitřně cítím, že bych měla nějaké věci dodržovat. No, a to morální tomu dodává právě to vnitřní hodnocení určitý situace/věci. Takže morální odpovědnost je mé vnitřní hodnocení určitý situace. Kdežto samotná odpovědnost může být třeba i odpovědnost trestní. Někaký psaný pravidlo.

**Víš, že každá morální odpovědnost musí být minimálně určena 3 termíny – „kdo“, „za co“, a „před kým“?** No... To jsme se učili. Vím, že to existuje. Určitě to v hlavě nemám abych nad tím takhle přemýšlela při všem, co dělám. Prostě dělám některé věci automaticky, podle toho, jak to cítím. A nezabývám se tím, jakou odpovědnost zrovna teď mám.

**A ty 3 termíny bys dokázala popsat?** Kdo má odpovědnost za co. Tak třeba já mám odpovědnost za to, že klientovi poskytnu základní sociální poradenství, který bych mu poskytnout měla. Před kým... To asi, řekla bych že asi sama před sebou. Že musím být já dostatečně uspokojená a spokojená se svým výkonem. Že tu práci dělám, jak mám. A vůči komu... To je dost individuální. Záleží na tom, s kým jednám, vůči komu mám ten závazek a ten vztah no...

**A ještě vůči někomu nebo něčemu?** Může to být třeba nějaký ten zákon, myslím právní, nebo nějaká další osoba, jak klient, tak kolega, apod.

**Jak bereš morální odpovědnost v roli sociálního pracovníka?** Jako obecně asi bych to řekla... Pomoc jak nejlíp umím. Abych si mohla říct, že jsem udělala všechno, co jsem mohla. A za to se cítím odpovědná. Ten klient za mnou přišel, protože potřebuje s něčím pomoci. Tak se snažím mu tu pomoc dát co nejlíp umím, protože prostě cítím nějakou povinnost a zároveň tedy i tu odpovědnost mu tu pomoc poskytnout, když ji hledá.

**Kdo nebo co tedy může být všechno tou instancí?** No tak určitě tam je nějaký to svědomí, který mi dokáže přinést i uspokojení z té mé práce, že dokážu pomoc. A to je podle mě to nejdůležitější při té odpovědnosti, uspokojit hlavně to svoje svědomí. Ta moje spokojenost je asi na tom prvním místě. Ale zároveň když jsem v nějakém rozporu. Tak jdu třeba i za kolegy, kteří mi můžou dát nějakou radu nebo zpětnou vazbu. Nebo to může být i nějaký zákon v případě nějaké právní věci.

**Víš, že k těmto 3 nutným termínům se přidávají další termíny „na základě jakého normativního standardu“ a proč?** Další termíny? To úplně asi nevím,

**Jsou ve FOKUSU nějaké normy a pravidla?** Normativní standardy nebo pravidla máme určitě. Například máme vlastní Etický kodex, se kterým se musí seznamovat všichni zaměstnanci kteří jsou přijímáni. A ten bychom měli dodržovat a naše vedení organizace nás k tomu vede a kontroluje, jestli ho dodržujeme. Ten je asi nejdůležitější. No a pak 108ka od které je asi všechno odvozeno – naše vnitřní pravidla a tak.

**A proč si myslíš, že tyhle předpisy vůbec existují?** No abychom se měli čeho držet a v případě, kdybychom nevěděli, co a jak dál, tak nám tyhle předpisy můžou pomoci k dalším krokům. Nebo pravidla zase nás taky i varují co bychom neměli dělat.

**Promýšleli jste v této souvislosti bod 2.5.6 etického kodexu?** No tak chápu to tak, že nejsem odpovědná sama sobě, ale i za to spektrum těch lidí. Nebo dá se říct i těch kategorií, které jsou tam popsány. No a zároveň tam může dojít k tomu střetu. Protože ty odpovědnosti se můžou nějak .... Příklad jo: Pracuju s klientem na něčem, určitým způsobem spolu spolupracujeme. A třeba kolega na to má jiný pohled, třeba by pracoval on jiným způsobem nebo tak. Tak tam vlastně dochází ke střetu s tím kolegou. Na jednu stranu jsem odpovědná za ten tým, kde je i ten kolega. A zároveň prostě třeba pro mě...

Nebo já za sebe si myslím, že je dobře to, jak s tím klientem jednám a pracuji. Tím pádem dochází k tomu konfliktu mezi mnou a tím kolegou. Samozřejmě ho na jednu stranu respektuju, vnímám to, že mi chce pomoci, že to myslí dobře. Ale stejně si pojeďu tu spolupráci s klientem podle svého.

**Víš, co je koexistence odpovědností? Dokázal(a) byste uvést příklad ze své práce?**

No už asi ne. **Tak to zkus odhadnout.** Hm... Tak nějaký spolu existující věci?

**Jo, třeba. Spíš v tomhle případě těch odpovědnosti no... Víš, jaký je rozdíl mezi koexistencí a konfliktem odpovědností?** No, jak to vysvětlit... No tak tu koexistenci nevnímám jako konflikt. Je to prostě určitý počet rolí mnou vykonávaných. Kdežto ten konflikt je střet něčeho – pocity / názory – to co se bije navzájem.

**Může z koexistence vzniknout konflikt?** Myslím si, že může. Když mám třeba, klienta, který má dítě a ten ho nějakým způsobem vychovává. A z mého pohledu to není tak výchovné nebo aktivizační, jak si já myslím... Třeba. Takže si myslím, že se to překlomit určitě může.

**Co pro vás znamená konflikt odpovědností?** Tak konflikt je střetnutí dvou protichůdných sil. ☺ Ne, no prostě střetnutí dvou a více osob nebo i vnitřních pocitů, odpovědností názorů a tak.

**Setkáváte se s konfliktem ve své práci? Můžete uvést příklad?** Jako určitě tam bylo něco s čím sem třeba na 100 % nesouhlasila nebo někdo nesouhlasil se mnou, ale neřekla bych, že to bylo něco velkého. A řekla bych... Nevím teda jak je to možný, ale my jsme tam všichni tak jako nastavený stejně nebo dost podobně a máme dost velké porozumění k sobě zároveň s těmi kolegy.

**Myslíš si, že se dá předejít konfliktu?** Úplně nevím, jestli se tomu dá předejít. Jako nějakému konfliktu, mezilidskému, tomu se předejít dá – ústupem, kompromisem, apod. A co se týče středu odpovědnosti to si nemyslím. To je něco vnitřního a dost neočekávaný. Takže si myslím že konfliktu nejde předejít úplně.

**Jak podle tebe vypadá dobré řešení konfliktu?** Nejlepší řešení je podle mě ten kompromis. Domluvit se tak aby byli spokojený všechny strany. A nenechávat si to pro sebe, ale prostě to řešit, když máme nějaký konflikt tak se snažíme to probírat.

## Respondent 7

**Víš, co je morální odpovědnost? Zkuste ji definovat svými slovy.** Odpovědnost pro mě znamená.... Když něco udělám, nějaké rozhodnutí tak jsem si toho vědoma a jsem schopná nést následky.

**A když tam přidáš tu morální stránku? Je to pro tebe to samé nebo v tom vidíš rozdíl?** Možná nějaké drobné niance jo. Ale odpovědnost jako taková pro mě už tu morálnost obsahuje, takže v tom moc rozdíl nevidím. Je to pro mě to samé.

**A když vztáhneš tu odpovědnost k tvé práci sociálního pracovníka?** No... Tak odpovědnost je v mé práci určitě důležitá. V tom, že mi to dává smysl. Že dělám práci, která je smysluplná. Mám nějaký kompetence, dělám něco, za co jsem odpovědná, takže to určitě jo. Konkrétně jsem odpovědná určitě za vedení nějaké agendy, co se týká administrativy... Samozřejmě za zápisy, za schůzky s klientama, že chodím do práce a trávím tu čas efektivně a možná u některých klientů odpovědnost i za ně. I když se to snažím nebrat tak, za tu spolupráci určitě. A možná se cítím zodpovědná i vůči dalším organizacím, když jako spolupracuju s nějakým klientem i s další organizací. Tak i k ní, aby to nějak navazovalo. A s tím souvisí i to, cítím odpovědnost i za to, jak ta naše organizace působí navenek. Jako, že se snažím působit profesionálně, snažím se přemýšlet co říkám, kde to říkám a tak.

**A jak to cítíš uvnitř organizace?** Jo, no... Na to jsem úplně zapoměla. Určitě i vůči kolegům cítím odpovědnost, hlavně vůči spolupráci s nimi.

**Víš, že každá morální odpovědnost musí být minimálně určena 3 termíny – „kdo“, „za co“, a „před kým“? Nebo také tzv. subjekt – předmět – instance?** No přijde mi to logický, ale sama nevím, jestli bych to přímo takhle vymyslela.

**A co to pro tebe znamená?** No, tak všechno je to asi důležitý. Je to součást mého jednání. Za co nesu tu odpovědnost. A to „vůči komu“ tak to s tím taky souvisí. Asi... Než něco dělám, tak se zamýšlím nad tím, koho to ovlivní, nebo co z toho plyne pro mě ...

**Dokážete na tomto teoretickém základě popsat nějakou situaci z vaší praxe soc. práce a přesně vymežit 3 termíny?** Tak když to vztáhnu na sebe tak... Třeba mám na starosti nějakou administrativu a jsem za to zodpovědná. Ale může se stát, že mi tam bude něco chybět. Jsem si vědoma a vím že můžu způsobit té organizaci nějaké potíže. Protože když přijde kontrola a bude mi tam něco chybět. Tím pádem tím ohrožuju svoje kolegy a vlastně celou organizaci. Protože vlastně můžeme dostat nějakou tu pokutu nebo tak. Takže v tomhle případě jsem odpovědná organizaci a kolegům.

**Víš, že termín „před kým“ se dále zpravidla rozlišuje? Víš jak? A dokázali byste uvést příklad?** Tak určitě se tam zahrnujou ti klienti, kolegové, vedení, další organizace, ale i veřejnost. Když popisuju svou práci tak i ostatní lidé mi mohou dát zpětnou vazbu.

**Víš, že k těmto 3 nutným termínům se přidávají další termíny „na základě jakého normativního standardu“ a proč? Jsou ve FOKUSU nějaké normy a pravidla?** Tak určitě se řídím Etickým kodexem. Pak standardy, operačním manuálem, ... zákon o sociálních službách, ... ministerstvo a určitě je tam ještě něco, ale teď mě nic nenapadá.

**Promýšleli jste v této souvislosti bod 2.5.6 etického kodexu?** No... Takže vůči každému tomu subjektu mám nějakou zodpovědnost, ale zároveň tím že nějak jednáme tak mezi těma jednotlivýma subjektema může vzniknout konflikt. V té moji odpovědnosti. Protože si třeba nemyslím, že je to morálně správně nebo tak.

**Víš, co je koexistence odpovědností? Dokázal(a) byste uvést příklad ze své práce?** Koexistence je, že ta odpovědnost, plyne vůči těm jednotlivým lidem... Vůči klientům, kolegům, vůči organizaci, společnosti... Plyne v harmonii vedle sebe, jako že v žádný té sféře nepocit'uju žádnou překážku. A ten konflikt je, když je tam něco špatně.

**Jo. A můžeš to zkusit vztáhnout nějak na sebe?** Jo, tak jako že mám odpovědnost vůči všem. Nemusí pokaždý dojít k nějakému konfliktu nebo nesouladu. Většinou by to mělo jít všechno v nějaké harmonii. Ale jsou i situace kdy ke konfliktu může dojít.

**Můžeš zkusit nějaký příklad?** Tak chvíli budu přemýšlet... Tak mojí náplní práce je pracovat s lidma s duševním onemocněním a ta organizace mě v tom podporuje a má zároveň nějaké požadavky. Zároveň pracuju s tím klientem na jeho zakázce a zároveň spolupracuji s kolegama v týmu. Prostě je to tak navzájem... Ty odpovědnosti a pokud to plyne tak nějak bez problémů tak to je ta koexistence...

**Víš, jaký je rozdíl mezi koexistencí a konfliktem odpovědností?** Koexistenci beru tak že mi odpovědnost plyne vůči jednotlivým lidem nebo organizaci nebo společnosti a plynou vedle sebe v harmonii a v žádný té sféře nepocit'uju žádnou překážku. A ten konflikt je, když je v nějaké té sféře špatně. Třeba to že když pracuju s tím klientem nepodporuje ta organizace. Nebo tím že budu spolupracovat s klientem a jinou organizací tak bych se mohla dostat do konfliktu s těma našema pravidlami naší organizace.

**Co pro tebe znamená konflikt odpovědnosti?** Konflikt je nějaký... No, definovat... Je to něco, co je špatně, nějaká překážka v komunikaci, mezi organizacema. Nebo tak.

**A má k něčemu ten konflikt sloužit?** Asi k tomu, aby se něco řešilo, aby došlo k nějaké změně.

**Setkáváte se s konfliktem ve své práci? Můžete uvést příklad?** Asi jo, ale teď mě nic úplně nenapadá... Tak dost často to může být s rodinnýma přísluníkama klientů, kteří chtějí třeba něco vědět, ale my / já jako sociální pracovník máme povinnost mlčenlivost a pokud s tím ten klient nesouhlasí tak nemáme možnost té rodině ty informace předávat. Ale zároveň je tam to riziko, že je klient zhoršený a potřebovali bychom s tou rodinou komunikovat. Takže tam dochází i k etickému dilematu co teda dělat. Pokud by to byl tedy vážnej stav tak tam už je to taky trochu jiný. Ale pokud by nebyl tak jak třeba jako postupovat. Tak to bych řekla že je konflikt.

**A jaké může být řešení tohoto konfliktu?** Já jako za sebe to hodně řeším s tím klientem. Jako že se snažím se s ním domluvit, že je komunikace s rodinou důležitá. Nebo se snažím domluvit společnou schůzku, ale takhle za zády... Prostě i mě by to bylo nepříjemný porušovat nějaký pouto mezi tím klientem a mnou.

**Dá se podle tebe těm konfliktům předcházet?** Tak jednak asi plnit svoje kompetence co mám mít a jednat otevřeně a čitelně. A o všem mluvit, nejen s kolegama ale i klientem. Myslím si, že touhle otevřeností se předchází nedorozuměním. A taky asi přemýšlet nad tím, když člověk něco dělá. Nejdřív nad tím přemýšlet a pak něco dělat.



**Jsou nějaké návody při řešení konfliktu?** Záleží na konfliktu. Snažím se nějaký konflikt řešit na poradě s dalšími kolegy anebo s tím vedením, ale záleží konflikt od konfliktu. Ale určitě nějaký řešení těch konfliktů je popsán v tom operačním manuálu a v zákoně je určitě taky nějaký obecný návod. Ale řadu věcí dělám nějak tak intuitivně. Prostě si myslím, že mám v sobě nastavený nějaký morální žebříček nebo žebříček hodnot a podle toho se řídím a myslím si, že to mám dobře nastavený a vycítím, že už je něco za hranou. Ale nedokážu popsat podle čeho to tak dělám.

## Abstrakt

KUBATOVÁ, M. *Konflikt odpovědností u sociálních pracovníků z organizace FOKUS*. České Budějovice 2019. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra filosofie a religionistiky. Vedoucí práce V. Šimek.

**Klíčová slova:** sociální práce, schizofrenie, bipolární porucha, sociální služby, morální odpovědnost

Práce se zabývá konfliktem odpovědností u sociálních pracovníků organizace Fokus. Teoretická část je zaměřena na charakteristiku organizace a problematiku její cílové skupiny, kterou je duševní onemocnění – schizofrenie a bipolární porucha. Popisuje práci sociálních pracovníků s touto cílovou skupinou. Přibližuje také problematiku konfliktu, etického problému, etických dilemat a odpovědnosti.

Další část diplomové práce je empirická. Zaměřená na výzkum, který má za cíl identifikovat, analyzovat a pokusit se vyhodnotit konflikt odpovědností u vybraných sociálních pracovníků z organizace Fokus ČB. Data byla získána pomocí polostrukturovaného rozhovoru. Pro analýzu dat byla použita metoda vytváření tzv. trsů, podle kterých jsem seskupila informace s podobnými rysy.

## **Abstrakt**

Conflict of social worker's responsibilities in the FOKUS organization. Czech Budweis.

**Key words:** social work, schizophrenia, bipolar disorder, social services, moral responsibility

The thesis deals with the conflict of social worker's responsibilities in the FOCUS organization. The theoretical part is focused on the characteristics of the organization and the issues of its target group, which is mental illness – schizophrenia and bipolar disorder. It describes the work of social workers with this target group. It also introduces issues conflict, ethical problem, ethical dilemmas and responsibility.

The other part of the thesis is empiric, research focused on identifying, analyzing and trying to evaluate the conflict of responsibilities of selected social workers of Focus ČB. For data-analysis I used a method of creating groups. According to them, I grouped the information with similar features.