

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

Diplomová práce

**Etické aspekty sociální práce s rizikovou mládeží**

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

Autor práce: Bc. František Juráš

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: prezenční

Ročník: 2.

2018

## **Prohlášení**

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

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

28.3.2018

.....

František Juráš

## **Poděkování**

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

## Obsah

Úvod .....	5
1. Sociální práce s rizikovou mládeží.....	8
1.1 Adolescence – období mnoha změn .....	8
1.2 Riziková mládež.....	12
1.3 Sociální práce s rizikovou mládeží a koncept resilience.....	15
2. Etické aspekty v sociální práci .....	20
2.1 Etika.....	20
2.2 Etika v sociální práci .....	21
2.3 Etický pohled na vztah sociální pracovník – klient.....	25
3. Etické aspekty z praxe sociálních pracovníků.....	29
3.1 Střet osobních a profesních hodnot.....	29
3.2 Dilemata v sociální práci s rizikovou mládeží.....	32
3.3 Hranice sociální pracovník a klient.....	34
3.4 Mlčenlivost sociálního pracovníka .....	39
3.5 Supervize jako pomoc v řešení etických problému.....	43
4. Rozbor jednotlivých etických problémů podle etických teorií.....	46
4.1 Střet osobních a profesních hodnot.....	46
4.2 Dilemata v sociální práci .....	49
4.3 Hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem.....	51
4.4 Oznamovací povinnost.....	52
Diskuze .....	54
ZÁVĚR .....	58
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	63
SEZNAM ZKRATEK .....	69
SEZNAM PŘÍLOH.....	70
Přílohy .....	71
Příloha 1. ....	71
Abstrakt.....	72
Abstract .....	73

## Úvod

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

V této diplomové práci jsou definovány tyto základní cíle:

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

Tyto cíle se v předkládané diplomové práci řeší jak z hlediska teoretických znalostí různých autorů, kteří se tomuto tématu věnují, tak také z hlediska konkrétních zkušeností pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Takto jsem vypracoval práci, která tedy čerpá jak z teorie, tak také z praxe. Takto různě získané informace jsem poté skloubil do uceleného textu, zabývající se konkrétním problémem.

Předpokládaný přínos pro praxi zní takto:

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

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

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

V další kapitole jsem se pak věnoval konkrétním případům z praxe sociálních pracovníků. Do této části jsem implikoval poznatky, zjištěné z výzkumné sondy mezi sociálními pracovníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, kteří se věnují práci sociální práce s rizikovou mládeží. Celkem respondentů bylo 5 a setkání s nimi probíhalo na pracovišti. Se všemi pracovníky jsem se domluvil předem na čas schůzky, tak abych nenarušoval chod pracoviště. Respondenti byli vyrozuměni o využití jejich odpovědí do diplomové práce a byl jim přislíben slib anonymity. Témata, která jsem vybral jako důležitá jsem poté popsal v diplomové práci a jde o tato témata:

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

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

Mezi základními zdroji, o které jsem se opíral patří, kromě vlastního výzkumu, také knihy od autorů, kteří se této problematice věnují jako např. Petr Macek, Arno Anzenbacher, Oldřich Matoušek a další. Dále také byl velice důležitý Etický kodex sociálních pracovníků v ČR.

## 1. Sociální práce s rizikovou mládeží

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

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

Nakonec je v této práci popsána sociální práce s rizikovou mládeží a koncept resilience. Definice sociální práce či sociálního pracovníka jsou také součástí. Sociální práce a koncept resilience je také zkoumán více do hloubky.

### 1.1 Adolescence – období mnoha změn

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

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

Další autor pak vnímá rozdílný začátek tohoto období u chlapců a dívek. U děvčat začíná kolem 16 roku života a u chlapců až kolem 17 roku života. Teprve až ke konci adolescence se vyrovnávají vývojové rozdíly mezi pohlavími. Horní věková hranice také nelze přesně stanovit. Ovlivňují jí celá řada skutečností. Mezi nejdůležitější vlivy patří bezesporu společenské a kulturní zvyklosti. V méně rozvinutých společnostech není

---

<sup>1</sup> Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 9.

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



dospělost dána dokončením přechozích vývojovým období, ale po dosažení určitého věku je jedinec pomocí rituálů a pravidel přijat mezi dospělé.<sup>3</sup>

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

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

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

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

Mezi hlavní charakteristiky patří

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

Rozvíjejí se základní schopnosti člověka jako

- symbolizace
- anticipace
- zástupné učení
- sebereflexe a seberegulace<sup>8</sup>

---

<sup>3</sup> Srov. BINARTOVÁ, I. *Období adolescence*. In Přehled vývojové psychologie. Olomouc: Ostravská univerzita, 2005. s 111.

<sup>4</sup> Srov. LANGMEIER, J. A KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, 2.vyd.Praha: Grada, 2006. s 144 - 145

<sup>5</sup> Tamtéž s. 146

<sup>6</sup> Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 9.

<sup>7</sup> Srov. PTÁČEK, R. A KUŽELOVÁ, H. *Vývojová psychologie pro sociální práci*. MPSV ČR, 2013. s. 48

<sup>8</sup> Srov. MACEK,P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 35.

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

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

Velká váha se přisuzuje také subjektivním představám adolescentů o vlastním dospívání. Nemůžou být opomíjeny názory, představy a pocity přímých aktéru dospívání.<sup>11</sup>

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

Důležitou součástí tohoto období je také socializace. Sociální vazby se rozvíjí jak po stránce kvalitativní, tak po stránce kvantitativní. Adolescence je obdobím extraverze, mladiství mají touhu být členem různých skupin a pohybovat se, co nejčastěji, ve společenských situacích. Tato touha je dána tím, že jedinec není již citově tolik vázán na své rodiče, ale pociťuje potřebu partnerství a citové sounáležitosti. Sklon ke sdružování se také projevuje potřebou navazováním erotických vztahů s druhým pohlavím.<sup>13</sup>

Důležitým úkolem je také volba povolání, která spadá do věku 18 let. Často může nastat střet mezi zájmem dospívajícího a jeho rodiči. Rozhodnutí bývá obtížnější pro

---

<sup>9</sup> BINARTOVÁ, I. *Období adolescence*. In *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Ostravská univerzita, 2005. s 111.

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

<sup>11</sup> Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 108.

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

<sup>13</sup> BINARTOVÁ, I. *Období adolescence*. In *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Ostravská univerzita, 2005. s 116.

chlapce než pro dívku, mimo jiné kvůli tomu, že na chlapce bývá vyvíjen tlak jako na pokračovatele rodinné tradice.<sup>14</sup>

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

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

Hodnoty dětí a mládeže jsou utvářeny sociálními podmínkami. Mezi tyto podmínky patří

- rodinná příslušnost,
- sociální původ,
- styl života,
- vrstevní zájmy a vrstevní identifikace.<sup>17</sup>

V primární rodině probíhá proces socializace a na budování hodnotového systému svých členů. Emocionální vztahy v rodině určují vztah jedince k realitě, citové vazby jsou důležitým faktorem rodinné koheze i hodnotové konzistence. Sociální původ se taktéž podílí na vývoji jedince a jeho společenského vědomí. Styl života se vytváří již v raném dětství a určují ho materiální možnosti a vlastnosti rodinné mentality. Styl života zahrnuje také kulturní a hodnotové dimenze. Mezi zájmy a hodnotami může být shoda, ale zájem tak může být hodnotově neutrální. Vrstevní identifikace je pak projevem psychologické reflexe objektivní stratifikace společnosti, zejména subjektivní představy o společenské struktuře a vědomí o vlastní příslušnosti k určité sociální skupině.<sup>18</sup>

---

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

<sup>15</sup> Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 27

<sup>16</sup> Tamtéž. s. 28.

<sup>17</sup> Srov. CAKIRPALOGLU, P. *Psychologie hodnot*. Olomouc, 2009. s 37

<sup>18</sup> Srov. CAKIRPALOGLU, P. *Psychologie hodnot*. Olomouc, 2009. s 39

Toto období je velice citlivé pro rozvoj rizikového a problémového chování jedince.<sup>19</sup>

Mezi specifické vývojové problémy dospívajících v dnešní společnosti patří:

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

## 1.2 Riziková mládež

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

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

---

<sup>19</sup> Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 77.

<sup>20</sup> LANGMEIER, J. A KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, 2.vyd.Praha: Grada, 2006. s 164 - 165

<sup>21</sup> LABÁTH, V. *Riziková mládež: možnosti potenciálních zmien*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. s 11.

<sup>22</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s 175.

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

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

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

- Dědičnost: Genetické vlohy snižují nebo zvyšují odolnost vůči působení vlivů prostředí na jedince.
- Konstituce: Např. jedinec s ADHD je více náchylný k rizikovému chování.
- Rodina, která ve své funkci selhává je také činitelem, jenž dětem umožňuje rizikové chování. Dalším faktorem je osobnost. U rizikové mládeže je velice častá narušená morálka a nedostatečné sebehodnocení.
- Škola by pak také měla brát v potaz, jak postoje mládeže, tak jejich rodičů.
- Vrstevnická skupina, které je pro mládež nejdůležitější referenční skupinou. Děti frustrované svou rodinou jsou velice aktivní v tom, aby byli přijati do vrstevnické skupiny.<sup>24</sup>

Mladý člověk může být buď zvýšeně zranitelný, nebo svým chováním může naopak ubližovat sám sobě, ať už poškozováním tělesného, ale i duševního zdraví, anebo

---

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

<sup>24</sup> MATOUŠEK, O a MATOUŠKOVÁ A, *Mládež a delikvence*, 2001. s 20.

se provinuje proti ostatním lidem a společnosti. Zřetel je brán také na vrozené faktory inklinující k sociálnímu selhání jako např. hyperaktivita, deficit rozumových a komunikačních dovedností a také neatraktivní vzhled. Selhávání rodiny je nejpravděpodobnější v rodinách, kde chybí jeden z rodičů, rodiče jsou nezletilí, při rozvodu nebo je-li rodič závislý. Ekonomické selhávání rodiny týkající se bydlení, špatné hygieny či nedostatečné výživy také dítě velice ohrožuje. Problémem může být také vypadnutí ze standartního vzdělávacího systému nebo nezaměstnanost. V dnešní době mezi ohrožující riziko patří závislost na návykových látkách, zejména jde-li o tvrdé drogy.<sup>25</sup>

Existují však také faktory, které pomáhají adolescentovi vyhnout se rizikovému chování a zkvalitnit adaptaci do společnosti. V tomto směru je důležité alespoň minimální míra sebeocení, pocit, že jsou alespoň částečně pány svých životů, pocit že v jejich rodině vládne duch soudržnosti a schopnost dobře komunikovat alespoň s jedním ze svých rodičů.<sup>26</sup>

Mezi oblasti problémového chování se tak nejčastěji zařazují:

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

Od 90. let je možné v České republice zaznamenat skutečný nárůst problémového a rizikového chování adolescentů. K tomuto jevu přispělo mimo jiné i větší benevolence, tolerance a respekt k „subkultuře teenagerů“. Mezi další příčiny pak lze zařadit větší důraz na výkonovou orientaci, zvýšenou preferenci materiálních hodnot, větší tlak na rozhodování, názorovou pluralitu a osobní svobodu. To je sice vnímáno jako pozitivní hodnota, ale může vést ke zvýšené úzkosti z neznámého světa a z nejasných možností.<sup>28</sup>

Projevy rizikového a problémového chování mohou být:

---

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

<sup>26</sup> ORVIN, G. *Dospívání: kniha pro rodiče*, 2001 s. 126.

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

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

- Delikventní chování a kriminalita
- Konzumace alkoholu a dalších drog
- Rizikového sexuální chování
- Poruchy příjmu potravy
- Problém a krize identity<sup>29</sup>

### 1.3 Sociální práce s rizikovou mládeží a koncept resilience

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

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

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

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

<sup>29</sup> Tamtéž s 109 - 114

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

<sup>31</sup> ŠIŠLÁKOVÁ, M. IN *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. 2005. s 117

<sup>32</sup> NAVRÁTIL, P. *Romové v české společnosti*, 2003. s. 194.

<sup>33</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s 201.

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

Dále také Probační a mediační služba, která podporuje odklon od trestního stíhání a napomáhá hledání možností pro alternativní tresty.<sup>35</sup>

V České republice jsou také velice aktivní výchovné a diagnostické ústavy.<sup>36</sup>

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

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

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

*„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem a mladistvým ve věku od 6 do 26 let, ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních*

---

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

<sup>35</sup> Tamtéž, s 268.

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

<sup>37</sup> Zákon č. 108/2006 sb.

<sup>38</sup> Zákon č. 108/2006 sb.



*a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.*

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

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

### **Koncept resiliece**

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

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

Monika Šišláková pak považuje resilienci za *„koncept označující popis dynamických vývojových procesů, díky nimž se jedinec (či jiné systémy, jako např. rodina, komunita) adaptuje a dobře funguje v rámci kontextu vystavení signifikantním tlakům (nepřízním, rizikům, stresorům) ať už v něm samotném, nebo v jeho prostředí.“<sup>43</sup>*

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

---

<sup>39</sup> Tamtéž

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

<sup>41</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. 2001 s. 71.

<sup>42</sup> ŠIŠLÁKOVÁ, M. In: *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. 2005. s. 111 - 112.

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

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

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

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

Resilience je podobná ekologické perspektivě v sociální práci.<sup>47</sup>

*„Ekologický model se zaměřuje na transakce a kontakty jedinců a jejich prostředí, přičemž se předpokládá stav stálé vzájemnosti, reciprocit a vzájemného utváření a ovlivňování. Nehledají se pouze problémy, konflikty a slabé stránky, ale také silné stránky, zdroje, kvality a ctnosti.“<sup>48</sup>*

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

Resilienci je možné rozdělit do tří úrovní:

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

Mikroúroveň zahrnuje:

- Individuální faktory – povaha, inteligence, genetické předpoklady, míra sebedůvěry atd. Např. nízká inteligence, obtížný temperament nebo nepřizpůsobivé chování může být rizikovým faktorem a správná míra sebedůvěry naopak faktorem protektivním.
- Rodina – bezpečí domova, dobré vztahy a stabilita a socioekonomický status mezi členy rodiny jsou např. brány jako protektivní faktory, naopak mezi rizikové faktory se dají zařadit např. násilí v rodině, rozvod či různé závislosti.

Mezoúroveň zahrnuje:

---

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

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

<sup>47</sup> ŠIŠLÁKOVÁ, M. IN *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. 2005. s. 112

<sup>48</sup> MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, 2001. s. 249.

<sup>49</sup> Tamtéž s. 112

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

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

Makroúroveň zahrnuje:

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

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

---

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

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

## 2. Etické aspekty v sociální práci

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

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

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

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

### 2.1 Etika

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

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

Morálka je pak soubor pravidel lidského jednání.<sup>56</sup>

Etika se dělí:

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

---

<sup>53</sup> Srov. BRUGGER, W a BENYOVSZKY, L. *Filosofický slovník*, 1994. s. 111.

<sup>54</sup> Tamtéž. S 73.

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

<sup>56</sup> Srov. PŘÍKASKÝ, V. *Učebnice základů etiky*, 2000. s. 8.

- Metaetika – analyzuje jazyk etiky.
- Aplikovaná – zkoumá konkrétní mravní rozhodnutí a hodnoty z hlediska etických teorií. Do této části se dá zařadit například také etika sociální práce či jiných profesních oborů.<sup>57</sup>

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

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

## 2.2 Etika v sociální práci

Etika sociální práce se dá charakterizovat jako „*Soubor mravních zásad, které by měl pracovník v sociálních službách dodržovat. V současnosti je v západních zemích formalizován do podoby kodifikovaných pravidel (standardů) schválených profesní komorou či jinou reprezentativní národní asociací sociálních pracovníků. Tato pravidla*

<sup>57</sup>JANOUSHKOVÁ, K a NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, 2008. s. 377.

<sup>58</sup> ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, 2001. s. 13 – 16.

*fixují žádoucí způsob profesionálního chování, zejména s ohledem na náročné resp. konfliktní situace. Týkají se klientova práva na seburčení, ochrany klientova soukromí, klientova přístupu k záznamům, klientova nároku na služby, na způsob jejich poskytování (včetně platby za služby), způsobu ukončování kontaktu, způsobu kontaktu s klientovou rodinou a okruhem blízkých osob, ohlašovací povinnost v případech, kdy klient překračuje zákon atd..“<sup>59</sup>*

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

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

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

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

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

- Preambule – v té se mimo jiné píše, že hlavním cílem je snaha o naplnění sociální práce, tak jak je uvedena v mezinárodní definici Mezinárodní federace sociálních pracovníků a Mezinárodní asociace škol sociální práce z roku 2014.
- Hodnoty sociální práce – Ty jsou dále rozděleny na
  - Lidská důstojnost – sociální pracovník přistupuje ke každé osobě důstojně a podporuje vlastní zodpovědnost a autonomii.
  - Sociální změna – sociální pracovník zajišťuje všem osobám rovný přístup k informacím a potřebným zdrojům.

---

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

<sup>60</sup> Tamtéž s. 55 -56.

<sup>61</sup> Tamtéž s. 56.

<sup>62</sup> MÁTEL, A, CICHÁ, M a BRUKKEROVÁ, D. *Etika sociálnej práce*, 2010. s. 58.

- Sociální rovnost – sociální pracovník zajišťuje rovnost všem osobám bez rozdílu.
  - Mezilidské vztahy – sociální pracovník chápe důležitost těchto vztahů a podporuje klienta k jejich udržení.
  - Mlčenlivost a diskrétnost – sociální pracovník respektuje povinnou mlčenlivost.
- Etická zodpovědnost – etická zodpovědnost se projevuje při výkonu profese zodpovědným rozhodováním a konáním. Dělí se na:
    - Etická zodpovědnost ke klientovi sociální služby
    - Etická zodpovědnost k zaměstnavateli
    - Etická zodpovědnost ke kolegům v sociální práci
    - Etická zodpovědnost k profesi a odbornosti sociálního pracovníka
    - Etická zodpovědnost ke společnosti
  - Etické problémy a dilemata – sociální pracovník musí eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i rozhodovat v různých etických problémech a dilematech při výkonu své práce.
  - Závaznost etického kodexu – kodex je jedním ze základních předpokladů k výkonu sociální práce a důvěryhodnosti ve společnosti.
  - Závěr <sup>63</sup>

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

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

---

<sup>63</sup> Etický kodex sociálního pracovníků ČR.

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

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

Definice pojmu hodnota není úplně jednotná. Známá je definice Kluckhohna, který je vymezuje takto: „*hodnoty jako explicitní nebo implicitní koncepci žádoucího, která ovlivňuje výběr jednotlivce nebo skupiny z dostupných modů, prostředků a cílů akcí.*“ Max Scheler v odkazech na emoční složku tvrdí: „*výška hodnoty je určena emocionální odezvou, a že hodnota je nejlepší možnost situace.*“ Frankl pak tvrdí, že „*všechny hierarchie hodnot mají jedno společné, a to je život jako absolutní hodnota.*“<sup>66</sup>

Reamer definoval šest základních hodnotových orientací sociální práce:

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

Definuje také šest základních principů sociální práce:

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

Mezi hodnoty v sociální práci patří:

---

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

<sup>67</sup> Srov. MÁTEL, A, ČIČHÁ, M a BRUKKEROVÁ, D. *Etika sociální práce*, 2010. s. 76 - 78.

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



- Osobní hodnoty – tyto hodnoty je potřeba vnímat v systému hodnot jako hodnoty primární. Sociální pracovník řeší situaci z pozice sebe samého, intuitivně a na základě svých zkušeností.
- Společenské hodnoty – hodnoty společnosti, které se projevují v individuálním jednání s klienty, v legislativě, v úmluvách, profesních kodexech a strategiích organizací.
- Legislativní hodnoty – tyto hodnoty představují právo a legislativa, která je daná systémem zákonů.
- Profesní hodnoty – snaží se chránit klienta i sociálního pracovníka vytvořením pravidel profese, kterou vykonává.
- Hodnoty organizace – jsou vymezovány konkrétní organizací. Pracovník je zodpovědný za jednání v souladu se specifickými hodnotami dané organizace.<sup>69</sup>

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

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

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

### **2.3 Etický pohled na vztah sociální pracovník – klient**

Sociální interakce neboli vzájemné působení jednoho člověka na druhého má v sociální práci klíčový význam. Sociální interakce je vyjádřena komunikací. Sociální

---

<sup>69</sup> Srov. FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 66-67.

<sup>70</sup> Tamtéž s. 17 - 18.

<sup>71</sup> Tamtéž s. 18 – 19.

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

komunikace je výpovědí o tom, jak člověk vnímá, chápe, interpretuje sebe a jiné lidi i vztahy mezi nimi.<sup>73</sup>

Vzájemná interakce ovlivňuje prožívání obou účastníků. Každý zúčastněný vnímá svou vlastní představu tohoto vztahu, podle svých nároků. Kvalita lidského vztahu má v pomáhající profesi prvořadý význam. Důležitou součástí je také lidský zájem a důvěra. Důležitou součástí je také sociální zralá osobnost, která dokáže odhadnout své reálné možnosti a meze, je schopna si také vytyčit dosažitelné cíle a odpovědně plní zadané úkoly. Taková osobnost si dokáže v rámci sociální interakce získat přirozený respekt.<sup>74</sup>

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

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

Kopřiva dělí pracovníky do dvou kategorií:

- **Neangažovaný pracovník** – sociální pracovník pracuje bez osobního zájmu o klienta. Tito pracovníci vnímají sociální práci jako výkon.
- **Angažovaný pracovník** – sociální pracovník vnímá své povolání jako smysluplné. Je aktivní v řešení klientova problému a ochotně mu napomáhá a

---

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

<sup>74</sup>Srov. VALIŠOVÁ, A. *Komunikace a vzájemné porozumění*. 2005. s. 33.

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

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

podporuje ho. Klienta vnímá jako jedinečnou bytost a snaží se mu porozumět. Pomáhání vnímá jako součást svého života.<sup>77</sup>

Banksová definuje čtyři typy přístupů k práci:

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

C.R.Rogers zdůrazňuje následující kvality pomáhajících pracovníků:

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

Tyto kvality charakterizoval pomocí třech proměnných, které pojmenoval:

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

---

<sup>77</sup>Srov. KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*. 2011 Praha: Portál. S.77.

<sup>78</sup>Srov. BANKS S. *Ethics and Values in Social Work*. 2001 s. 154-162.

<sup>79</sup>Srov. HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. 2007. s. 66.

Sociální pracovník stejně jako každý jiný člověk prochází změnami. Rozlišování toho co, je u klientů přijatelné a nepřijatelné je často proměnlivé. Na sociálním pracovníkovi se totiž projevuje momentální rozpoložení. Pracovník tak musí rozvíjet svou osobnostní stránku, aby se takovému jevu ubránil. Chování klienta pak pracovník rozlišuje různě podle toho, v jakém rozpoložení se právě nachází. Také chování u dvou klientů může sociální pracovník vnímat odlišně, podle toho, jak vnímá rozdíly v jejich rysech nebo jak jsou si vzájemně sympatičtí.<sup>80</sup>

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

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

---

<sup>80</sup>Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 1999. s. 121.

<sup>81</sup>Srov. MAHROVÁ, G., *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. 2008. s. 94

<sup>82</sup>Srov. PLÁŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací*. 2005. s. 83.

<sup>83</sup>Srov. POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. 2010, s. 11.

<sup>84</sup>Srov. PLÁŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací*. 2005 s. 15.

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

### **3. Etické aspekty z praxe sociálních pracovníků**

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

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

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

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

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

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

#### **3.1 Střet osobních a profesních hodnot**

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

Myslím si, že v takovéto situaci by se měl sociální pracovník rozhodovat spíše podle svého svědomí, nebo jinak podle svých osobních hodnot. Přeci jen práce s klientem je individuální a profesní pravidla nemusí zcela přesně reflektovat danou situaci s klientem.<sup>87</sup>

---

<sup>86</sup> Vlastní výzkum

<sup>87</sup> Vlastní výzkum

Podle jednoho z respondentů, závisí také na zkušenostech sociálního pracovníka, kdy zkušenější pracovník může mít lepší vhled do dané situace než méně zkušený pracovník a díky tomu se lépe rozhodnout.<sup>88</sup>

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

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

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

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

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

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

---

<sup>88</sup> Vlastní výzkum

<sup>89</sup> Vlastní výzkum

<sup>90</sup> Vlastní výzkum

<sup>91</sup> REAMER, F. *Social work values and ethics*. 1999. s. 28.

<sup>92</sup> NEČASOVÁ, M. *Profesní etika* In: *Metody a řízení sociální práce*. 2003 s. 42.

<sup>93</sup> Tamtéž s. 42.

*komunikační dovednost, na jejímž základě se např. utváří vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem.“<sup>94</sup>*

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

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

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

Schopnost samostatného jednání sociálního pracovníka vychází z vlastní pevné identity na základě poznání sebe sama a ztotožnění se s profesní identitou či posláním organizace. Sociální pracovník je často nucen spíše jednat intuitivně, řídit se svými hodnotami, které zaměňuje za profesní hodnoty. Přesto Mezinárodní kodex přenáší zodpovědnost etického jednání na pracovníky, kteří se zaručují, „že jejich rozhodnutí budou eticky podložena“.<sup>99</sup> Problém ale je, že v žádném z etických kodexů se asociace nezamýšlejí nad tím, že se pracovníkovi nedaří stanovené hodnoty dodržovat. Pomáhající by měl být připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost

---

<sup>94</sup> FLÍDROVÁ, M. *Problematika aplikace profesních hodnot v sociální práci*. Caritas et veritas.2015/5. (online). cit. 12.2. 2018.

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

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

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

<sup>98</sup> Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR

<sup>99</sup> Společnost sociálních pracovníků ČR, *Etika sociální práce*.

a zranitelnost a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný“.<sup>100</sup>

### 3.2 Dilemata v sociální práci s rizikovou mládeží

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

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

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

K etickým problémům a dilematům může docházet ve třech oblastech:

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

Dilemata mohou být rozdělena do čtyř kategorií:

---

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

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

<sup>102</sup> Srov. JINEK, J.; KŘIŠŤAN, A. *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*. Sociální práce, 2011. s.126

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

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



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

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

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

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

- první krok - důležitá identifikace etického dilematu, včetně povinností a hodnot sociální práce, které se ocitli v konfliktu
- druhý krok - identifikace jednotlivců, skupin nebo organizací, kterých se bude etické rozhodnutí pravděpodobně dotýkat

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

<sup>106</sup>Srov. BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. 2001 s. 154-162

<sup>107</sup>Srov. MÁTEL, A, ČIČHÁ, M a BRUKKEROVÁ, D. *Etika sociální práce*, 2010. s. 113.

- Třetí krok - předběžná identifikace všech realizovaných směrů konání a následků všech účastníků, včetně potencionálních přínosů a rizik pro každého z nich
- Čtvrtý krok - důkladné prozkoumání důvodů výhod a nevýhod každé z variant, řešení s ohledem na etický kodex a platnou legislativu, etické teorie, principy a směrnice, praktické teorie, principy sociální práce, osobní hodnoty (včetně náboženství, kultury, etických hodnot a politických idejí).
- Pátý krok - konzultace s kolegy a příslušnými odborníky (zaměstnanci organizace, supervizoři, právní zástupci a odborníci na etiku).
- Šestý krok - udělení rozhodnutí a dokumentace celého procesu rozhodování.
- Sedmý krok - monitorování, zhodnocování a zdokumentování rozhodnutí.

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

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

### 3.3 Hranice sociální pracovník a klient

Jako jednu z eticky problémových situací vyřkli respondenti vytyčení hranice sociálního pracovníka a klienta. Jako podstatnou jí ve svých odpovědích popsalo tři z pěti respondentů.<sup>110</sup>

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

Další z respondentů přidává, že při práci s rizikovou mládeží může být vymezení hranice složitější než u jiné cílové skupiny, kdy příliš „vzdálená“ hranice může snižovat chuť ke spolupráci, a naopak pokud hranice není vymezena dostatečně, přestane ho klient respektovat a někdy také se s ním klienti pokoušejí manipulovat. Tento nedostatek

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

<sup>109</sup> Tamtéž s 29

<sup>110</sup> Vlastní výzkum

<sup>111</sup> Vlastní výzkum

respektu pak mohou odkoukat také ostatní klienti a poté je již velice složité získat respekt zpátky.<sup>112</sup>

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

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

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

Ideální hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem je tzv. bezpečná hranice. Hranice jsou pro oba bezpečné. V tomto vztahu jde o empatickou, reflektovanou a neohrožující práci s klientem. Pracovník musí být vybaven schopnostmi jako uvědomění si vlastních limitů, využití svých zkušeností, schopnost zpracovávat nové zkušenosti a další.<sup>116</sup>

Mezi chyby, které pracovník může udělat při vytváření vztahu s klientem respondenti uvedli nedostatek empatie, stereotypické vnímání klienta, nedostatečné naslouchání, řešení problémů za klienta, nedostatek času, špatná komunikace a neschopnost najít si ke klientovi cestu.<sup>117</sup>

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

---

<sup>112</sup> Vlastní výzkum

<sup>113</sup> Vlastní výzkum

<sup>114</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s.78.

<sup>115</sup> ŠIMKOVÁ, L. *Hranice a profesní role v praxi sociálního pracovníka*. (online) cit. dne 27.2.2018. s. 8. dostupné z: <https://www.slideshare.net/Lenkaimkov/hranice-a-profesni-role-v-praxi-sociálního-pracovníka>

<sup>116</sup> Tamtéž

<sup>117</sup> Vlastní výzkum

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

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

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

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

---

<sup>118</sup> NOVOSAD, L. *Základy sociálního poradenství*. 2006. S. 84 – 85.

<sup>119</sup> Vlastní výzkum

<sup>120</sup> Vlastní výzkum

<sup>121</sup> Vlastní výzkum

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

Abychom mohli smysluplně pracovat s klientem je komunikace základ. Komunikace musí být srozumitelná pro mladého klienta. Je potřeba si dávat pozor, jak s klientem komunikujeme, někdy je potřeba se několikrát ptát, zda rozumí tomu, co se mu snažím říct, a třeba i několikrát opakovat.<sup>123</sup>

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

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

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

Respondent uvedl, že mezi důležité předpoklady ke kvalitní komunikaci patří srozumitelnost.<sup>126</sup> Další respondenti vnímají jako důležitý předpoklad v tzv. aktivním nasloucháním.<sup>127</sup>

Aktivní naslouchání je technika užívaná sociálními pracovníky k povzbuzení klientovy schopnosti vyjádřit se, k překonání zábran a studu, k navození pocitu důvěry. Klientovy zábrany je možné překonat výzvou k volnému projevu, empatickým

---

<sup>122</sup> Vlastní výzkum

<sup>123</sup> Vlastní výzkum

<sup>124</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s.85.

<sup>125</sup> DEVITO, J. *Základy mezilidské komunikace*. 2001. s. 313.

<sup>126</sup> Vlastní výzkum

<sup>127</sup> Vlastní výzkum

reflektováním toho, co klient sděluje, parafrázemi, shrnováním. Velký význam má přitom neverbální chování sociálního pracovníka.<sup>128</sup>

Mezi techniky aktivního naslouchání patří:

- Povzbuzování
- Objasňování
- Parafrázování
- Zrcadlení
- Shrnutí
- Uznání, potvrzování<sup>129</sup>

V neposlední řadě vnímají respondenti důležitou součástí pro vytvoření bezpečné hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem empatii.<sup>130</sup>

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

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

Dalším důležitým aspektem komunikace a vytváření hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem je asertivita.<sup>133</sup>

Asertivita je schopnost prosadit se bez zjevné agresivity.

Jednat asertivně znamená jednat tak, abychom své myšlenky a pocity vyjadřovali přímo a přiměřeně, bez toho abychom zasahovali do práv druhých.<sup>134</sup>

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

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

K dosažení domluvy a kompromisu s druhými lidmi nebo k prosazení svých oprávněných požadavků používáme tzv. asertivní techniky. Tyto techniky slouží

---

<sup>128</sup> MATOUŠEK, O. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2003. 22 – 23.

<sup>129</sup> *Techniky aktivního naslouchání.* (online) citováno dne: 25.2. 218. Dostupné z: <http://osobnostnirozvojdvdv.cz/moduly/m2/08-1-techniky-aktivniho-naslouchani.html>

<sup>130</sup> Vlastní výzkum

<sup>131</sup> Vlastní výzkum

<sup>132</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví.* 2001 s. 75.

<sup>133</sup> Vlastní výzkum

<sup>134</sup> JANIŠ, K., BÁRTOVÁ, Z. *Uplatnění asertivity v sociální komunikaci.* Gaudeamus. 2006. str. 6

<sup>135</sup> BEDRNOVÁ, E. A KOL. *Management osobního rozvoje.* Praha: Management Press. 2009. str. 220

především jedincům, kteří nejsou asertivní přirozeně. Mezi nejčastěji uváděné asertivní techniky patří:

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

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

### **3.4 Mlčenlivost sociálního pracovníka**

Dalším etickým aspektem je mlčenlivost sociálního pracovníka. Tento etický problém vyslovalo tři z pěti respondentů.<sup>137</sup>

Klienti u nás v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež docházejí anonymně a pracovníci jsou zavázáni k mlčenlivosti, ale samozřejmě známe jména a v některých případech i rodinu našich klientů.<sup>138</sup>

---

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

<sup>137</sup> Vlastní výzkum

<sup>138</sup> Vlastní výzkum

Nejčastěji řešíme, zda oznámit orgánu sociálně právní ochrany dětí některé informace, které při práci s klienty zjistíme. Obvykle se jedná o podezření ze zanedbávání výchovy dítěte, ale také jiné problémy v rodině.<sup>139</sup>

Vždy se rozhodujeme skupinově po důkladném promyšlení a prodiskutování. Na OSPOD oznámíme skutečnost pouze pokud jsme si jistí, nebo pokud máme podezření na vážné následky, kterými by klient mohl být ohrožen. Obecně se dá říci, že se ale snažíme spíše do těchto rodinných problémů nezasahovat.<sup>140</sup>

Je důležité si nejprve promluvit s klientem a zkusit od něj vyzískat nějaké informace, bohužel ale většinou o tomto tématu nechtějí příliš mluvit.<sup>141</sup>

V případě oznámení skutečnosti je možné zamezit dalším negativním jevům v rodině, protože pracovník orgánu sociálně právní ochrany dětí má větší kompetence, než máme my. Oznámením by sociální pracovník porušil mlčenlivost, anonymitu klienta a především důvěru klienta v něj. Dalším problémem by také mohlo být, že by se tato informace dostala i mezi ostatní rodiče a ti by pak mohli přestat pouštět své děti a mladistvé k nám.<sup>142</sup>

V případě neoznámení některé skutečnosti vystavujeme klienty riziku s dalším setkáváním se s patologickými jevy v rodině. Problémy v rodině by se navíc mohly i nadále zvětšovat.<sup>143</sup>

Obecně se dá říci, že jak postupovat v takovémto případě je hodně dáno pracovníkovou zkušeností.<sup>144</sup>

Ať už se pracovníci rozhodnou jakkoli, je příhodné prodiskutovat tento problém při supervizi. Sice se ten konkrétní problém už nevyřeší, ale pracovník může získat určitý pohled na to, jak v takové situaci postupovat v budoucnu při další takové události.<sup>145</sup>

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

Tuto mlčenlivost je možno prolomit v těchto případech:

- S předchozím písemným souhlasem klienta

---

<sup>139</sup> Vlastní výzkum

<sup>140</sup> Vlastní výzkum

<sup>141</sup> Vlastní výzkum

<sup>142</sup> Vlastní výzkum

<sup>143</sup> Vlastní výzkum

<sup>144</sup> Vlastní výzkum

<sup>145</sup> Vlastní výzkum



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

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

Stanoví-li tak jiný zvláštní zákon. Mezi zvláštní zákony, které tuto mlčenlivost prolamují, patří:

- Trestní zákoník
- Trestní řád

Prolomení mlčenlivosti v trestním řízení je možné v těchto případech:

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

*„Zákon o sociálně-právní ochraně dětí stanoví, bez ohledu na povinnost zachovávat mlčenlivost, povinnost poskytnout informace OSPOD bez souhlasu klienta v případech předpokládaných v ustanovení § 53 odst. 1 zákona. Těmito případy jsou informace týkající se podezření z týrání, zneužívání dítěte či zanedbávání péče o něj. Povinnost není formulována na rozdíl od trestního zákoníku jako oznamovací, ale spočívá pouze v povinnosti poskytnout na žádost informace. Obsah žádosti by měl mít konkrétní podobu, neměl by být formulovaný obecně. A pokud jde o rozsah poskytovaných informací, mělo by se jednat pouze o ty informace, které souvisí s podezřením z týrání, zneužívání dítěte či zanedbávání péče o něj. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí dále prolamuje mlčenlivost v § 10 odst. 4, pokud jde o tzv. pověřené osoby (s pověřením k výkonu sociálně-právní ochrany dětí), kterými může být i některý poskytovatel soc. služeb. Oznamovací povinnost se týká skutečností, které nasvědčují tomu, že jde o děti uvedené v § 6 odst. 1 zákona – což jsou v podstatě všechny ohrožené nebo problémové děti. Na mlčenlivost se přitom nelze odvolávat. Přestože je tato povinnost vymezená velmi široce, nelze ji zřejmě interpretovat tak, že by pověřená osoba v těchto všech případech měla povinnost poskytovat jakékoliv informace. Smyslem této oznamovací povinnosti je poukázat na možnost, že nějaké dítě může být dítětem dle § 6 odst. 1, aby si OSPOD sám začal zjišťovat, jaký je stav věci. V těchto intencích je třeba toto prolomení zákonné povinnosti mlčenlivosti vnímat“.*<sup>146</sup>

<sup>146</sup> *Mlčenlivost sociálního pracovníka.* (online), cit. dne 19.2.2018, Dostupné z: <http://www.clovekvpravu.cz/mlcenlivost-socialniho-pracovnika-1232>

I kontrola může být v řadě situací nevyhnutelná a potřebná zejména v případech, kdy je nutné usměrnit chování klienta nebo jiných osob, případně řídit jeho jednání v krizových situacích. Profesionálně prováděná účinná kontrola je často nezbytnou a užitečnou cestou k otevření následné spolupráce. Úlehla zmiňuje, že není možné posoudit, zda je lepší pomoc nebo kontrola. Jedná se o dvě různé činnosti, které by měl sociální pracovník umět rozlišit.<sup>147</sup>

Kopřiva uvádí, že rozhodnutí pracovníka týkající se např. oznámení o podezření z týrání, může klient v určitých situacích chápat jako projev nepřátelství a konec konců může dojít i ke ztrátě kontaktu a důvěry. Nicméně pracovník často musí určité pravomoci vykonat.<sup>148</sup>

Nedělníková uvádí, že mohou být čtyři typy uvážených rozhodnutí sociálního pracovníka. Jedná se o čtyři situace rozhodnutí, kdy se sociální pracovník střídavě dostává do souladu nebo rozporu s etickými standardy a právními předpisy. Třetí situací je zmíněno rozhodnutí sociálního pracovníka, které je v souladu s právními předpisy, ale odporuje etickým principům profese. V této situaci sociální pracovník může zažívat výrazné dilema (např. sociální pracovník dodrží oznamovací povinnost, která se netýká osob bez způsobilosti k právním úkonům ani nejde o ohrožení další osoby). V takové situaci sociální pracovník zasáhne a oznámí ji. Opačným příkladem je čtvrtá situace, kdy rozhodnutí sociálního pracovníka je v souladu s etickými standardy, nikoli s právními předpisy. V tomto případě se jedná o velmi výrazné dilema zakládající porušení práva.<sup>149</sup>

Musil ve své knize popisuje podobné dilema v kapitole s názvem Zasáhnout, či nezasáhnout, kdy zmiňuje, že je důležité klienta upozornit na omezenou důvěrnost informací. Je tedy nezbytně nutné klienty již na začátku upozornit, že mlčenlivost, kterou je sociální pracovník povinen zachovávat, se nevztahuje na zcela všechny svěřené informace. Samozřejmě by měl být každý klient seznámen s omezenou důvěrností informací i při vstupu do služby a být si tak vědom možných důsledků.<sup>150</sup>

---

<sup>147</sup> Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 20-21

<sup>148</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s. r. o., 2000. s. 41.

<sup>149</sup> Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, s. 379-380.

<sup>150</sup> Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale ...*“, s. 142.

### 3.5 Supervize jako pomoc v řešení etických problému

Respondenti se shodují, že velice důležitou podporou při řešení etických problémů, dilemat a dalších eticky složitých situací poskytuje supervize.<sup>151</sup>

Jeden z respondentů vnímá supervizi jako nejdůležitější součást řešení etických dilemat. Tvrdí, že supervize mu pomáhá vyrovnat se s různými složitými situacemi, které při své práci zažívá. Napomáhá nejen při řešení konkrétního problému, ale také jako určitý návod, jak postupovat v podobné situaci i do budoucna.<sup>152</sup>

*„Výraz supervize byl odvozen od anglického výrazu supervision, a ten z latinského slova super – nad a videre – hledět, vidět, zírat. V angličtině se vztahoval původně na každou situaci, v níž pověřená či zkušenější osoba dohlíží /dozírá na jinou osobu či osoby při provedení nějakého úkolu nebo průběhu činnosti. Chápání pojmu supervize v pomáhajících profesích se ovšem postupně proměňovalo tak, jak se proměňovala celá konkrétní kultura dohlížení na práci v různých oblastech.“<sup>153</sup>*

*„Pro někoho tajemný pojem, pod kterým si neumíme nic představit, pro jiného frustrující zkušenost z odhalení vlastní profesionální nejistoty, pro dalšího zajímavý tvůrčí zážitek a velká podpora v nesnázích při výkonu povolání. Dnes jsou u nás profesionální pomáhající organizace, pro něž je supervize běžnou součástí jejich práce.“<sup>154</sup>*

Supervize je tedy: *„Kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků. Supervize se používá při výuce sociálních pracovníků i při sledování pracovníků v rámci organizace“<sup>155</sup>*

Význam supervize tkví mimo jiné také v možnosti reflexe vlastního profesního chování. Supervize nemá být vnímána pouze jako kontrola, instruování, informování, poskytování rad, či jako diskuze nad případem. Supervize by měla mít vliv na osobní a odborný rozvoj pracovníků, měla by být zaměřena na podporu pracovníka, vyjasnění případu, uvědomění si neuvědomovaných souvislostí, pocitů a emocí a také by měla přispět ke stanovení dalších strategií. Výsledkem supervize je reflexe vlastní práce supervidovaných, uvědomění si jejich případných vědomých nebo nevědomých chyb, vyplývajících z jejich nereflektovaných dispozic osobnosti, nebo životního vývoje.<sup>156</sup>

---

<sup>151</sup> Vlastní výzkum

<sup>152</sup> Vlastní výzkum

<sup>153</sup> HAVRDOVÁ Z, HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize. Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 17.

<sup>154</sup> Tamtéž

<sup>155</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s 218.

<sup>156</sup> Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk, 2003, s. 68 - 69

Supervize může být rozdělena podle její formy a to na:

- Interní a externí
- Individuální a skupinová
- Pravidelná, příležitostná a krizová
- Peer supervize
- Tandem
- Autosupervize
- Manažerská
- Supervize řízení -
- Týmová – řazena ke skupinové<sup>157</sup>

Důležitou součástí supervize je také tzv. Balintovská skupina. Hlavním principem této skupiny je upřímnost a otevřenost členů této skupiny, ale zároveň také mlčenlivost. V této skupině jde především o předávání zkušeností.<sup>158</sup>

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

- Vzdělávací (formativní) funkce, která se vyznačuje v porozumění, v rozvoji dovedností a schopností supervidovaných. Supervizor by měl pomáhat supervidovaným s pomocí porozumět svým klientům dále si uvědomovat své reakce a zpětnou vazbu na klienty. Chápat proměny vztahu s klientem, také umět udělat hodnocení a dopady jejich intervencí a zkoumat jiné a další postupné způsoby práce s klienty. Při takové pomoci jim supervizor může pomoci - lépe porozumět klientovi. Uvědomovat si, jaká je zpětná vazba reakce a odezvy na klienta. Zkoumat jiné a další způsoby práce s touto i podobnými situacemi klientů. Zjistit, jak intervenují a jaké jsou dopady jejich intervencí
- Podpůrná (restorativní) funkce vychází ze skutečnosti, že na všechny pracovníky účastníci se důvěrné práce s klienty nevyhnutelně působí zoufalství, bolest a roztržštěnost klienta. Jedině čas jim pomůže uvědomit si, jakým způsobem je může ovlivnit, tak aby své reakce zvládali. To je nezbytné, pokud nemají být pracovníci přeplněni emocemi, které však vznikají v důsledku empatie s klientem. Klient je mohl oživit, případně mohly být reakcí na klienta. Nevěnovat pozornost k takovým emocím vede k tomu, že se pracovníci začnou s klienty identifikovat,

---

<sup>157</sup>MATOUŠEK, O. *Profesní etika* In: Metody a řízení sociální práce. 2003.

<sup>158</sup> MICHKOVÁ, A. *Supervize*. 2008.

ztrácet zájem o práci a podléhat stresu, který až následně vede k syndromu vyhoření.

- Řídící (normativní) stránka supervize plní funkci kontroly kvality. Supervizor přináší určitou část odpovědnosti za kvalitu práce v organizaci. Pracovníci však mohou pociťovat nejistotu, citlivá a hluchá místa, nedostatek vědomostí, dovedností a zkušeností při práci s klienty. Potřebují mít někoho, kdo bude společně s nimi jejich práci hodnotit případně korigovat.<sup>159</sup>

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

- Profesionální kompetence – zaměřuje se na:
  - vlastní odbornou kompetenci
  - koncepci pro konkrétní případy
  - metodické kompetence
- Profesionální identita – zaměřuje se na:
  - profesní role, hranic, kompetencí
  - osobní stránku povolání vlastní představy, cíle a možnosti
  - emocionální vnímání a sebehodnocení
  - smysluplnost vlastního jednání, etické otázky
  - moc, status a zájem
- Vztah ke klientům – zaměřuje se na:
  - vztah s konkrétním klientem
  - role a vliv instituce
  - emocionální odstup od klienta
  - očekávání, cíle a požadavky klienta
- Institucionální včlenění – zaměřuj se na:
  - interakční síť
  - působení mezi psychickými a institucionálními komponenty v práci s klientem
  - očekávání, cíle a požadavky instituce či zaměstnavatele
  - spolupráci s kolegy a nadřízenými
  - loajalitu<sup>160</sup>

---

<sup>159</sup> HAWKINS, P, SHONET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004, s. 60

<sup>160</sup> BOCKELMANN, CH. *Supervision im Schulfeld*.s.94.

## 4. Rozbor jednotlivých etických problémů podle etických teorií

V této kapitole rozeberu jednotlivé konkrétní případy etických aspektů v sociální práci pomocí etických teorií. Konkrétní příběhy a problémy z praxe jsem zjistil z výzkumné sondy. Nejprve jsem popsal daný problém, danou situaci či daný etický aspekt. V další fázi jsem promyslel různá řešení problémů a poté jsem tato řešení podrobil analýze z hlediska různých etických teorií.

### 4.1 Střet osobních a profesních hodnot

Tuto situaci vypověděl jeden z respondentů jako velice častou eticky problematickou součástí jeho profese ve střetu osobních a profesních hodnot. Tento respondent je mladšího věku a jeho zkušenosti tedy nejsou příliš vysoké, což je možná jedna z příčin tohoto problému, který se u něj vyskytuje.<sup>161</sup>

Jde o etickou situaci, kdy sociální pracovník vnímá některého z klientů buďto jako sympatičtějšího, nebo jako klienta, který potřebuje vyšší pozornost než jiný klient. Nebo naopak některého z klientů vnímá jako méně ochotného ke spolupráci či z nějakého důvodu nemá ke klientovi přílišné sympatie.<sup>162</sup>

Sociální pracovník se setkává v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež s mnohými klienty, každý je jedinečný, a tak se k němu musí také přistupovat. Je ale pravda, že nemůžeme u nás věnovat prakticky každému stejné množství času, kdy například cítím, že některý z klientů vyžaduje větší pozornost nebo jeho problém může být větší než u jiných klientů.<sup>163</sup>

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

---

<sup>161</sup> Vlastní výzkum

<sup>162</sup> Vlastní výzkum

<sup>163</sup> Vlastní výzkum

B mu ukradl nějakou hotovost. Zkoušeli jsme to řešit s oběma najednou a také mluvit s klientem B, zda je to pravda či nikoliv. <sup>164</sup>

Samozřejmě jsme neměli žádné důkazy, ale za sebe musím říct, že jsem věřil klientovi A. Bylo pro mě velice těžké oddělit mé osobní pocity od profesního vnímání klienta. I přesto, že jsem se snažil stále jsem určitým způsobem vnímala každého z nich jinak. To se odráželo také na další práci s těmito dvěma, kdy pokud byl mezi nimi nějaký problém měla jsem nutkání být na straně klienta A i přesto, že vím že to není tak úplně správné. <sup>165</sup>

Samozřejmě jsem se snažil být po celou dobu co nejvíce nestranný, a uchovat si profesní odstup a myslím, že na venek se mi to dařilo, ale já sám v sobě jsem to vnímal úplně jinak. <sup>166</sup>

Tento osobní pohled se úplně neslučuje s kodexem sociálních pracovníků, ve kterém je psáno: „*Sociální pracovník zajišťuje rovnost každé osobě bez ohledu na původ, barvu pleti, rasu, etnickou příslušnost, národnost, jazyk, věk, pohlaví, rod, sexuální orientaci, zdravotní stav, náboženské vyznání, politické přesvědčení, manželský a rodinný stav a sociálně-ekonomický status. Přispívá k odstranění projevů a příčin sociální nespravedlnosti, diskriminace, útlaku a bariér vedoucích k sociálnímu vyloučení.*“ A také že se sociální pracovník vyvaruje jakékoliv diskriminace klienta. <sup>167</sup>

Z takto podaného střetu osobních a profesních hodnot nám vyvěrá myšlenka, co by měl sociální pracovník dělat. Měl by věnovat stejné množství pracovní energie klientovi, který spíše nespolupracuje a je problémový jako klientovi, který spolupracuje a problémový není. Je pak otázkou, zda svou energii nevěnuje zbytečně klientovi, který jeho pomoc příliš nepřijímá na úkor klienta, který si z této práce opravdu něco odnese a může mu pomoci. Ve výpovědi respondenta je patrné, že by svou energii zaměřil spíše na klienta A, už možná z toho důvodu, aby mu pomohl vyrovnat se s problémy, které mu vznikají z jednání klienta B.

Profesní hodnoty, jak bylo výše, zmíněno tedy udávají, že v takové situaci je důležitá nestrannost. Sociální pracovník by měl tedy pracovat se všemi klienty stejně a všem věnovat stejné množství energie bez ohledu na jeho osobní hodnoty a dá se říci, že i jeho osobní prožívání, a to i přesto, že sociální pracovník může cítit, že jeden z klientů

---

<sup>164</sup> Vlastní výzkum

<sup>165</sup> Vlastní výzkum

<sup>166</sup> Vlastní výzkum

<sup>167</sup> Etický kodex sociálních pracovníků ČR.

potřebuje více pozornosti a také větší individuální přístup k jeho problémům. Takto postavené profesní hodnoty napomohou k tomu, aby byla pracovníkova pozornost a energie rozdělena mezi všechny klienty a nestávalo se to tedy, že by jedno z klientů byla poskytnuta péče v menší míře než ostatním, a to tedy i přesto že tato péče může mít na některého z klientů menší či dokonce žádný vliv.

Takovéto pojetí tedy vychází z pozice utilitarismu, který upřednostňuje blaho většiny před blahem jedince a také vnímá jako důležitý prvek nestrannost. Utilitarismu tvrdí že: „*Když posuzujeme jednání, nemůžeme upřednostňovat dobro jedné osoby před kteroukoli jinou. Ať jde o šlechtice nebo o chud'ase bez domova, jeho štěstí a utrpení má z etického pohledu vždy stejnou váhu. Benthamův „princip největšího štěstí“ říká, že se máme snažit o co největší štěstí co největšího počtu, bez ohledu na to, kdo konkrétně je učiněn šťastným.*“<sup>168</sup>

Opačná možnost je řídit se podle svých osobních hodnot. Pokud by tedy měl sociální pracovník pocit, že jeden z klientů potřebuje více jeho času a osobnější přístup učinil by tak dle svých osobních hodnot. V takové situaci by pak upřednostnil zájem jednoho z klientů nad jiným. V takové situaci by se sociální pracovník řídil mimo jiné také svým rozumem, protože pro sociálního pracovníka by pak bylo smysluplnější pomoci klientovi, který o jeho pomoc vážně stojí než klientovi, s kterým je práce složitá nebo až nemožná. Pracovník v takové situaci může vnímat větší podporu jednoho z klientů jako svou povinnost, právě proto, že se řídí svými vlastními hodnotami. Sociální pracovník se ale z toho úhlu pohledu vystavuje nebezpečí, že nerozezná problém u upozaďovaného klienta a tím se pak jeho situaci může stále více zhoršovat.

Tento pohled vychází pak spíše z Kantovy deontologie, které vnímá rozum jako jeden ze základních pilířů. Další podstatnou součástí deontologie je také svobodná vůle každého člověka. Tato teorie neupřednostňuje blaho společnosti, ale naopak se zaměřuje na jednotlivce.<sup>169</sup>

Deontologie je tzv. etika povinnosti. Předpokládá tedy, že povaha člověka je rozumová. Podle Kanta by etika měla být založená na čistém rozumovém poznání mravů, nikoli na zkušenosti. Pouze rozumová bytost je schopna jednat podle zákona, tedy podle principů.<sup>170</sup>

---

<sup>168</sup> HILL, J. *Soudný utilitarismus Johna Stuarta Milla*. IN: Přístupy k etice II, 2005 s. 177 - 201

<sup>169</sup> SIROVÁTKA, J. *Bepodmínečně platný mravní zákon. Etika Immanuela Kanta*. IN: Přístupy k etice II s. 77 – 111.

<sup>170</sup> NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociální práca*, s. 78.



Kantova etika je vnímána jako čistě autonomní, neboli sebe určující. Kant považuje za dobré také jednání, které vychází z úplného ctění a respektování morálních norem a z úcty k nim.<sup>171</sup>

Důležitější profesní rovinou hodnot můžeme tedy potlačovat osobní hodnoty, které jsou z dlouhodobého hlediska pro další práci sociálního pracovníka důležitější. Uvědomění si tohoto střetu hodnot může být prvním krokem k řešení konfliktu mezi hodnotami.<sup>172</sup>

## 4.2 Dilemata v sociální práci

Toto dilema vypověděl jeden z respondentů a vnímám ho jako velice časté v sociální práci s rizikovou mládeží. Do zařízení přichází mnoho klientů a sociální pracovník se musí věnovat všem, ale zároveň nemá dostatek času na to, aby mohl pracovat s každým klientem individuálně. Jde o dilema kvalita vs. kvantita poskytovaných služeb.

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

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

V etickém kodexu pak můžeme najít trochu rozporuplné pasáže týkající se této problematiky. Na jedné straně jde o hodnoty, kdy v etické kodexu najdeme že: „*Sociální pracovník přistupuje ke každé osobě důstojně, s ohledem na individuální rozdíly a v kontextu respektování a dodržování lidských práv. Podporuje vlastní zodpovědnost a autonomii každé osoby s ohledem na nejen individuální potřeby osoby, ale i její možnosti, schopnosti a dovednosti*, což podporuje individuální práci s klientem a naproti tomu také se dočteme že: „*Sociální pracovník zajišťuje rovnost každé osobě bez ohledu na původ,*

---

<sup>171</sup> Srov. GOLDMANN R., CICHÁ M. Etika zdravotní a sociální práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2004. s. 28.

<sup>172</sup> Srov. FISCHER, O a MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, 2008. s. 77.

*barvu pleti, rasu, etnickou příslušnost, národnost, jazyk, věk, pohlaví, rod, sexuální orientaci, zdravotní stav, náboženské vyznání, politické přesvědčení, manželský a rodinný stav a sociálně-ekonomický status. Přispívá k odstranění projevů a příčin sociální nespravedlnosti, diskriminace, útlaku a bariér vedoucích k sociálnímu vyloučení.“, což naopak upřednostňuje práci se všemi klienty na stejné úrovni.<sup>173</sup>*

Musil uvádí, že snaha zvládnout velký počet klientů vede k tomu, že poskytované služby nevycházejí vstříc potřebám všech klientů a také na jejich problémy a potíže adekvátně nereagují. Tento problém je nazýván jako rys nepřiměřenosti služeb.<sup>174</sup>

Na tuto dilematickou situaci se dá tedy pohlížet z dvou pohledů. Na jedné straně je možné upřednostnit individuální práci s klientem. Každému klientovi by se pak věnovalo tolik času, kolik skutečně potřebuje. Klienti, kteří potřebují více pozornosti pracovníka by pak byli se sociální službou více spokojeni, ale naopak by to mohlo ohrozit spokojenost klientů, kteří nepotřebují až tolik pomoci. Zároveň ale je tu riziko, že sociální pracovník podcení problém některého z klientů a nebude ho vnímat jako tolik důležitý i přesto, že klient ho vnímá jako velice podstatný. Sociální pracovník by pak upřednostnil jiného klienta před ním i přesto, že by to dělat neměl. Problém může být ale právě nespokojenost dalších klientů se službou. Pokud by se sociální pracovník věnoval více jednomu klientovi než ostatním, je pravděpodobné, že by to ostatní vnímali negativně. Vrcholem by pak mohlo být, že by tito klienti přestali službu využívat.

Takové nahlížení na tuto problematiku vychází z deontologie. Kant nastínil dva základní kategorické imperativy. „*Jednej tak, jakoby se maxima tvého jednání měla na základě tvé vůle stát obecným přírodním zákonem.*“ a „*Jednej tak, abys používal lidství jak ve své vlastní osobě, tak i v osobách každého druhého člověka vždy zároveň jako účel a nikdy jako prostředek.*“<sup>175</sup> Z toho jasně vyplývá, že sociální pracovník, pokud cítí, že některý z klientů potřebuje více péče je povinen mu jí poskytnout. Také můžeme vyčíst, že pracovník musí s klientem jednat tak, jak je opravdu potřeba a nemůže brát ohled na to, že jiní klienti by mohli ze sociální služby odejít a nesmí být klient pouze prostředek k tomu, aby sociální služba i nadále fungovala. Kant také upřednostňuje jednání, založené

---

<sup>173</sup> Etický kodex sociálních pracovníků ČR.

<sup>174</sup> Srov. MUSIL, L. „Ráda bych vám pomohla, ale ...“, s. 71.

<sup>175</sup> FISCHER, O. a MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. 2008.s 59

na rozumové složce osobnosti a pokud si pracovník rozumově uvědomuje, jak by se měl zachovat, měl by svůj rozum poslechnout.

Opačný případ, kdy by sociální pracovník věnoval všem klientům stejný čas bez ohledu na individuální potřeby vychází naopak z utilitarismu. Utilitarismus vychází z těchto čtyř principů.

- „*Princip následků (teleologický princip): Jednání není hodnoceno samo o sobě, ale na základě následků.*“
- „*Princip užitečnosti: Následky se hodnotí podle užitečnosti pro dobro jako takové (tedy nejde o svévolnou užitečnost).*“
- „*Princip hédonismu: Dobro jako takové spočívá v uspokojování lidských potřeb (slast, štěstí). Přitom to, co je dobré pro člověka, si daný člověk určuje sám.*“
- „*Sociální princip: Hédonismus nesmí být egoistický, ale musí jít o uspokojení co nejvyššího počtu lidí.*“<sup>176</sup>

Z toho vyplývá, že sociální pracovník musí vnímat možné následky svého jednání, které by mohlo snižovat počet klientů. Pracovník také musí vnímat problémy všech klientů jako stejně důležité. A v neposlední řadě se sociální pracovník musí snažit o uspokojení co nejvyšší počtu svých klientů a tedy není možné, aby některé upřednostňoval.

### **4.3 Hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem**

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

---

<sup>176</sup> FISCHER, O. a MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. 2008.s 60.

Udržet bezpečnou hranici mezi klientem a pracovníkem je správné pravděpodobně podle všech etických pohledů. Např. z utilitaristického hlediska sledujeme následky našeho jednání, které i přesto, že nevyhovíme klientovi v tom, že chce konkrétní způsob řešení situace, tak napomáháme tomu, aby v budoucnu byl schopný řešit problémy sám, což souhlasí se zásadou konsekvencialismu. „*Utilitarismus říká, že primárním předmětem morálního souzení nejsou skutky samy, nýbrž následky, k jejichž uskutečnění vedou. Termín „utilitarismus“ je odvozen z latinského utilitas, tedy užitečnost, a činy jsou posuzovány podle své relativní užitečnosti – podle toho, nakolik vedou k dobrým důsledkům. Etika se tak pro utilitariány primárně netýká motivace jednání ani různých ctností či nectností, které k jednání vedou, a také ne vnitřních vlastností daného činu. Všechny tyto věci budou utilitariána samozřejmě zajímat, ale jen do té míry, do jaké přispívají k důsledkům činu a nakolik nám pomáhají tyto důsledky chápat a předpovídat.*“<sup>177</sup>

Také z pohledu Kantových názorů je taková práce s klientem žádoucí, vzhledem k tomu, že klade důraz povinnost, odosobnění se a zaměření konkrétní jednání, a ne na charakter, který ho doprovází.<sup>178</sup>

#### **4.4 Oznamovací povinnost**

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

V případě oznámení této skutečnosti je možné zamezit dalším negativním jevům v rodině, pracovník OSPODu má větší pravomoci než sociální pracovník v NZDM.

---

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

<sup>178</sup> CÍBIK, M. *Kant v současné etice a politické teorie*. IN: Přístupy k etice III, 2005. s 149 – 179.

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

V případě neoznámení této skutečnosti všechny negativa popsané výše odpadají, ale vystavujeme klientku riziku s dalším setkáváním se s patologickými jevy v rodině.

Nejprve se na toto dilema podívám z pohledu utilitarismu, který zjednodušeně tvrdí, že správné jednání je takové, které je dobré pro co největší počet lidí a klade důraz na následky našich rozhodnutí.<sup>179</sup> Z pohledu utilitarismu je tedy, podle mého názoru, lepší spíše neoznamovat tuto situaci. Při oznámení této situace totiž sociální pracovník riskuje, že následky negativně postihnou větší počet lidí. Oznámení totiž může negativně postihnout nejen klientku a jejího otce, ale i ostatní klienty v klubu. A to z důvodu, že je možné, že by ostatní klienti ztratili v sociálního pracovníka důvěru, dále by se to mohlo rozkřiknout mezi ostatní rodiče a ti by pak by už nemuseli chtít posílat své děti do tohoto zařízení, protože by se báli, že i jejich dítě tam něco poví. A i pro samotného pracovníka by mohlo být toto jednání stresující a samozřejmě ještě k tomu riziko, že klientka – dívka nemluvila pravdu.

Naopak z pohledu deontologické etické teorie, která tvrdí, že člověk by měl jednat podle zásad a povinností<sup>180</sup>, by bylo lepší tuto informaci oznámit. Podle této teorie se sociální pracovník nemusí zaobírat následky, ale důležitá je pro něj právě konkrétní klientka, v tomhle případě mladá dívka. Jeho rozhodnutí by se mělo řídit tím, co je v dané situaci nejlepší pro klientku, a to je, podle mého, názoru oznámit tuto situaci orgánu sociálně – právní ochrany dětí. Mohlo by se totiž zabránit dalším negativním jevům v rodině, které by mohly dceru ovlivňovat.

---

<sup>179</sup>Srov. HILL, J. *Soudný utilitarismus Johna Stuarta Milla*. IN: *Přístupy k etice II*, 2005 s. 177 – 201.

<sup>180</sup>SIROVÁTKA, J. *Bezpodmínečně platný mravní zákon. Etika Immanuela Kanta*. IN: *Přístupy k etice II* s. 77 – 111.

## Diskuze

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

Již na začátku mě překvapilo že se dá diskutovat již nad tím, v jakém období se vlastně mluví o mládeži a také jak se v jednotlivých oborech nazývá. Například podle Úmluvy o právech dítěte se dítě věkově vyhraničuje až do 18 let a mládež od 18 do 26 let.<sup>181</sup> Autor Macek vnímá adolescenty spíše od 15 – 20 let.<sup>182</sup> Souhlasím s tím, že věkové vymezení pojmu mládež může být nejasné, a každý vnímá věkové období adolescence jiným způsobem. Z mého hlediska souhlasím s Mackem a vnímám mládež od 15 do 20 let věku. Také označení mládež či adolescence je v určitých oborech rozdílné, i přesto že jde o vlastně o synonymum. Myslím si, že není úplně podstatné, jaké z těchto synonym spíše používat, a proto v diplomové práci používám všechny možnosti.

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

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

---

<sup>181</sup> Srov. *NÁRODNÍ INSTITUT DĚTÍ A MLÁDEŽE MŠMT*. Mládež České republiky: Informační publikace o dětech a mládeži v České republice. [online]. © 2011 [cit. 2018-01-15]. Dostupné na WWW: <<http://userfiles.nidm.cz/file/oddeleni-propagace/mladez-cr-web.pdf>>.

<sup>182</sup> Srov. MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. s. 9.

problematický.<sup>183</sup> Také další autoři tento problém vnímají. Jak jsem již v předchozí kapitole přiblížil, pokud by sociální pracovník jednal přesně podle kodexu, tak by zmizel prostor pro vlastní úsudek a rozhodování a tím by se etické dimenze u jeho jednání úplně vytratila.<sup>184</sup> Osobní hodnoty pak zabraňují sociálnímu pracovníkovi přistupovat k profesi mechanicky, ale umožňují vnímat ji jako osobní poslání a vytvářet vztahy s klienty, které jsou založené na principu opravdovosti, empatickém porozumění či upřímnosti.<sup>185</sup>

Dalším etickým aspektem, který respondenti vypověděli jako podstatný jsou etická dilemata v sociální práci s rizikovou mládeží. Z rozhovorů s respondenty jsem měl pocit, že právě etická dilemata ve své práci vnímají jako nejsložitější a zároveň nejčastější etický aspekt jejich praxe. Každý pracovník může vnímat odlišná etická dilemata ve své praxi, což potvrdili také respondenti, kdy každý se vyslovil pro jiné etické dilema. S čímž souhlasí také jedna z autorek a to M. Nečasová, která ve své knize tvrdí, že vše závisí na osobnosti sociálního pracovníka, jeho chápání dané situace a také jeho zkušenosti v morálním rozhodování a jeho žebříček hodnot.<sup>186</sup> V procesu vzniku a zvládnutí dilemat pak sehrává základní roli morální orientace sociálního pracovníka.<sup>187</sup>

Další velice důležitou součástí praktické sociální práce je také vymezení hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem. Jak je již výše zmíněno jeden z respondentů tvrdí, že vymezení hranic ve vztahu s klientem je důležitou součástí pro další práci s klientem, kdy špatně vymezené hranice mohou znesnadňovat práci s ním, a naopak pevné hranice práci velice usnadňují.<sup>188</sup> Další z respondentů přidává, že při práci s rizikovou mládeží může být vymezení hranice složitější než u jiné cílové skupiny, kdy příliš „vzdálená“ hranice může snižovat chuť ke spolupráci, a naopak pokud je hranice není vymezena dostatečně, přestane ho klient respektovat a někdy také se s ním klienti pokoušejí manipulovat. Tento nedostatek respektu pak mohou odkoukat také ostatní klienti a poté je již velice složité získat respekt zpátky.<sup>189</sup> K tomuto téma se vyjadřují mimo jiné také autorka Šiklová

---

<sup>183</sup> Srov. LHOTOVÁ Marie. *Hodnoty a hodnocení z pohledu psychopatologie a psychoterapie*. In: *Caritas et Veritas*. 2014/4, s.78.

<sup>184</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*, s. 42.

<sup>185</sup> Tamtéž s. 42.

<sup>186</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 7.

<sup>187</sup> Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládnutí nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In: Šrajer, J., Musil, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice, Brno: Albert, 2008. s. 83.

<sup>188</sup> Vlastní výzkum

<sup>189</sup> Vlastní výzkum

, která o významu vztahu sociální pracovník klient píše: „*V profesích, které druhým lidem mají pomáhat, čeká klient, student, žák nebo pacient, že ten, kdo mu pomáhá, o něj projeví také osobní zájem. Klient nechce být pro pomáhajícího jen objektem pomoci, ale i přítelem, blízkým, s nímž soucítí. (...) Klient čeká na osobní vztah, žárí na projevový zájem o druhého člověka ze strany toho, kdo pomáhá.*“<sup>190</sup>

Dalším problematickým jevem v praxi sociálních pracovníků s rizikovou mládeží je mlčenlivost sociálního pracovníka. Podle výzkumné sondy sociální pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež nejčastěji řeší, zda určitou situaci nebo informaci oznámit orgánu sociálně právní ochrany dětí. Jeden z respondentů k tomu vypověděl, že v případě oznámení skutečnosti je možné zamezit dalším negativním jevům v rodině, protože pracovník orgánu sociálně právní ochrany dětí má větší kompetence, než máme my. Oznámením by sociální pracovník porušil mlčenlivost, anonymitu klienta, a především důvěru klienta v něj. Dalším problémem by také mohlo být, že by se tato informace dostala i mezi ostatní rodiče a ti by pak mohli přestat pouštět své děti a mladistvé k nám.<sup>191</sup> Kopřiva k tomuto tématu dodává že rozhodnutí pracovník oznámit např. podezření z týrání může klient chápat jako projev nepřátelství a může dojít ke ztrátě kontaktu a důvěry. Pracovník však musí často určité pravomoci vykonat.<sup>192</sup> Musil vnímá problematiku oznámení či neoznámení jako etické dilema zasáhnout – nezasáhnout. Zmiňuje, že je důležité klienta informovat upozornit na možnou omezenou důvěrnost informací. Je tedy nutné klienty na to upozornit, že mlčenlivost se nevztahuje úplně na všechny zjištěné informace. Klient by si tak měl být vědom možných následků.<sup>193</sup>

Jako východisko řešení eticky problematických situací může být velice nápomocná také supervize. Jak jsem již výše zmínil respondenti se shodují, že velice důležitou podporou při řešení etických problémů, dilemat a dalších eticky složitých situací poskytuje supervize.<sup>194</sup> Jeden z respondentů vnímá supervizi jako nejdůležitější součást řešení etických dilemat. Tvrdí, že supervize mu pomáhá vyrovnat se s různými složitými situacemi, které při své práci zažívá. Napomáhá nejen při řešení konkrétního problému, ale také jako určitý návod, jak postupovat v podobné situaci i do budoucna.<sup>195</sup> S tím

---

<sup>190</sup>Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2006, s. 8.

<sup>191</sup>Vlastní výzkum

<sup>192</sup>Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s. r. o., 2000. s. 41.

<sup>193</sup>Srov. MUSIL, L. „Ráda bych vám pomohla, ale ...“, s. 142.

<sup>194</sup>Vlastní výzkum

<sup>195</sup>Vlastní výzkum



víceméně souhlasí také Úlehla, který tvrdí že pracovníci potřebují získat ve své práci určitý nadhled, když cítí že situaci sami nezvládají. Sociální pracovník v takové situaci potřebuje pomoc od někoho, komu důvěřuje. Při rozebírání dané situace pak pracovník může získat určitá nadhled a může slyšet jiný pohled na daný problém.<sup>196</sup>

---

<sup>196</sup> Srov. ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, s. 117

## ZÁVĚR

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

V této diplomové práci jsou definovány tyto základní cíle:

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

Předpokládaný přínos praxi zní takto:

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

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

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

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

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

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

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

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

Další třetí kapitolou je Etické aspekty v sociální práci.

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

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

Poslední podkapitolou je pak etický pohled na vztah sociální pracovník – klient. Klíčový význam v sociální práci je interakce jednoho člověka na druhého, sociálního pracovníka na klienta. V sociální interakce je nejdůležitějším prvkem komunikace. Kvalitně zvládnutá sociální komunikace je základem pro kvalitní vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem. Pracovník by měl skrze komunikaci získat jejich důvěru, ale také

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

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

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

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

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

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

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

Poslední kapitola, jménem Rozbor jednotlivých etických problémů podle etických teorií. Tato kapitola je rozdělena na tyto podkapitoly: Střet osobních a profesních hodnot, Dilemata v sociální práci, Hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem. Oznamovací povinnost. Nejprve jsou popsány konkrétní situace se kterými se sociální pracovníci potkali a vypověděli je v rámci výzkumné sondy. Poté jsou nastíněny různé možnosti řešení dané situace. Tato různá řešení jsou poté analyzována, pomocí různých etických teorií.

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

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

Domnívám se, že cíle, které byly na začátku práce vytyčeny se povedly splnit a tato práce by tedy mohla mít nejen charakter teoretický, ale také by z ní mohli čtenáři prakticky čerpat.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

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

MICHKOVÁ, A. *Supervize*. České Budějovice: Jihočeská univerzita. Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-145-1.

*Mlčenlivost sociálního pracovníka*. (online), cit. dne 19.2.2018, Dostupné z: <http://www.clovekvpravu.cz/mlcenlivost-socialniho-pracovnika-1232>

MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In: ŠRAJER, J., MUSIL, L. Etické kontexty sociální práce s rodinou. České Budějovice: Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.

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

NAVRÁTIL, P. *Romové v české společnosti*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-741-8.

NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masaryková univerzita Brno, 2001. ISBN 80-210-2673-1.

NEČASOVÁ, M. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. Sociální práce, 2010. 1213-6204.

NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Zákon č. 108/2006 sb.

## **SEZNAM ZKRATEK**

OSPOD – ORGÁN SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha 1 – Otázky pro rozhovor s respondenty.

## **Přílohy**

### **Příloha 1.**

Jak dlouho máte praxi?

Vnímáte propojení etiky a sociální práce?

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

Vnímáte eticky problémově hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem?

Napadají Vás nějaké další etické aspekty v sociální práci s rizikovou mládeží?

## **Abstrakt**

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

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

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

V této diplomové práci jsou definovány tyto základní cíle:

Zjistit, jaké etické problémy se vyskytují v práci s rizikovou mládeží.

Zjistit, jak tyto problematické jevy v praxi řešit, či jim předcházet.

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



## **Abstract**

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

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

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

The following basic objectives are defined in this thesis:

To find out what ethical issues are encountered in dealing with risky youth.

To find out how to deal with these problematic phenomena in practice or how to prevent them.

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