

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Etické aspekty sociální práce s osobami
s mentálním postižením v sociální službě
chráněné bydlení**

Diplomová práce

Autor: Bc. Pavla Vargová

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

Hradec Králové

2020

Zadání diplomové práce

Autor: Pavla Vargová, DiS.

Studium: U18094

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název diplomové práce: **Etické aspekty sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení**

Název diplomové práce: Ethical aspects of social work with people with mental disabilities in the social service of sheltered housing

AJ:

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Diplomová práce se bude zabývat etickými aspekty sociální práce s osobami s mentálním postižením v pobytové sociální službě chráněné bydlení. Teoretická část diplomové práce se zaměří na klíčové pojmy - etika, osoby s mentálním postižením, etický kodex, etické dilema a prevence. Úkolem diplomové práce bude popsat a shrnout etická dilemata vyskytující se při práci s osobami s mentálním postižením v pobytové sociální službě chráněné bydlení. Cílem diplomové práce je pomocí kvalitativního výzkumu zjistit postoj sociálních pracovníků pracujících v pobytové sociální službě chráněné bydlení na území Středočeského kraje k etickým dilematům v rámci jejich práce s osobami s mentálním postižením.

BANDIT, Rad, Ivana DAVIDOVÁ, Martina MACUROVÁ a Michal OPATRŇY. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-089-1 VALENTA, Milan, Jan MICHALÍK a Martin LEČBYCH. Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3829-1 INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS. Global Social Work Statement of Ethnical Principles [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

Oponent: prof. PhDr. Jana Levická, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 29.6.2018

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.“

V Hradci Králové dne

.....

Poděkování

Ráda bych poděkovala Mgr. Zuzaně Truhlářové Ph.D., za odborné vedení v průběhu zpracování mé diplomové práce.

Abstrakt

VARGOVÁ, Pavla. *Etické aspekty sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení*. Hradec Králové, 2020. 63 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta/Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

Anotace

Diplomová práce na téma – Etické aspekty sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení se bude zabývat problematikou etiky a etických aspektů sociální práce s osobami s mentálním postižením. Cílem diplomové práce bude popsat problematiku sociální práce s osobami s mentálním postižením z etického pohledu, zaměřit se na realizaci sociální práce s těmito klienty v kontextu základních etických norem a zformulovat návrhy na možné způsoby prevence či předcházení vzniku etických dilemat. V empirické části diplomové práce bude pomocí kvalitativního výzkumu se sociálními pracovníky, pracujícími v sociální službě chráněné bydlení s cílovou skupinou osob s mentálním postižením zjišťováno, jak vnímají problematiku etických aspektů v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením v jejich organizaci.

Klíčová slova

Etika, osoby s mentálním postižením, etický kodex, etické dilema, prevence.

Abstract

VARGOVÁ, Pavla. *Ethical aspects of social work with people with mental disabilities in the social service of sheltered housing*. Hradec Králové, 2020. 63 p. Diploma Thesis. University of Hradec Králové, Faculty of Philosophy/Institute of Social Work. Leader of the Diploma Thesis: Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

Annotation

Diploma thesis - Ethical aspects of social work with people with mental disabilities in the social service of sheltered housing will deal with issues of ethics and ethical aspects of social work with people with mental disabilities. The aim of the thesis will be to describe the issue of social work with people with mental disabilities from the ethical point of view, focus on the implementation of social work with these clients in the context of basic ethical standards and formulate suggestions for possible ways to prevent or prevent ethical dilemmas. In the empirical part of the thesis, qualitative research with social workers working in social service of sheltered housing with the target group of people with mental disabilities will determine how they perceive the issue of ethical aspects of social work with people with mental disabilities in their organization.

Keywords

Ethics, people with mental disabilities, code of ethics, ethical dilemma, prevention.

Obsah

Úvod	9
1 Etika jako základní východisko pro práci s klientem.....	11
1.1 Význam etiky v sociální práci	11
1.2 Koncept sociální práce s osobami s mentálním postižením.....	12
1.3 Specifika sociální práce v sociální službě chráněné bydlení z etického pohledu	15
2 Etické aspekty sociální práce s osobami s mentálním postižením v kontextu	
základních etických norem v sociální službě chráněné bydlení	17
2.1 Vývoj profesní etiky v sociální práci	17
2.2 Významné etické normy při poskytování sociální práce s osobami s mentálním	
postižením.....	18
2.2.1 Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod	19
2.3 Etické aspekty sociální práce v kontextu Etického kodexu sociálních	
pracovníků ČR.....	22
2.3.1 Pravidla etického chování sociálního pracovníka.....	23
2.3.2 Etické problémy definované Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR	24
2.4 Etické aspekty sociální práce v kontextu Globálního etického kodexu sociální	
práce	25
3 Možnosti prevence vzniku etických problémů při poskytování sociální péče	
v sociální službě chráněné bydlení	28
3.1 Vzdělávání sociálních pracovníků jako prevence.....	28
3.2 Supervize sociálních pracovníků	29
3.3 Tvorba potřebných postupů, metodik a standardů kvality poskytování	
sociálních služeb v chráněném bydlení	31
4 Shrnutí teoretické části	33
5 Metodologie výzkumu.....	34
5.1 Formulace hlavního výzkumného cíle a dílčích výzkumných cílů.....	34
5.2 Transformace dílčích výzkumných cílů do tazatelských otázek.....	36
5.3 Volba metodologie výzkumného šetření	41
5.4 Etické hledisko výzkumného šetření	41
5.5 Charakteristika informantů výzkumného šetření	42
5.6 Shrnutí výsledků předvýzkumu a organizace zpracování dat.....	42

6	Analýza a interpretace dat	45
6.1	DVC 1 – Jakým způsobem mají dle sociálních pracovníků problematiku etických aspektů ošetřenou zařízení sociální služby chráněné bydlení?	45
6.2	DVC 2 – Jakým způsobem dle sociálních pracovníků dochází k dodržování a naplňování etických norem v jejich sociální službě chráněné bydlení?	47
6.3	DVC 3 – Na jaké problematické situace se musejí sociální pracovníci v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení připravit?.....	49
6.4	DVC 4 – Jaké možnosti prevence vzniku etických dilemat mají sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení?	52
7	Shrnutí praktické části a návrhy do praxe	55
	Závěr	58
	Seznam tabulek.....	60
	Seznam použité literatury	61
	Seznam příloh	64

Úvod

Téma diplomové práce – Etické aspekty sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení. V dnešní době začíná problematika etických aspektů nabývat na důležitosti. Vzhledem k okolnostem dnešního světa je nutné zabývat se etickými aspekty, problémy a nástrahami, které se mohou objevit. Dnešní uspěchaný svět s lidmi, ať už to jsou, či nejsou osoby s mentálním postižením, nezachází s úctou a zapomíná se na etické chování, na základní práva a svobody.

Téma diplomové práce bylo vybráno z několika důvodů. Mezi první patří již výše zmíněný, že se domnívám, že etika a určité etické zásady jsou v dnešní době odstaveny na „druhou“ kolej. Dochází k odsouvání osobního jednání s klientem na úkor větší důležitosti na správnost administrativy a jejího množství. Ve většině případů tu narážím na to, že je s klientem nakládáno jinak v realitě, než jak je poté uvedeno ve vyplněných tabulkách, předtištěných formulářích či bezchybně vyplněných individuálních plánech.

Se sociální prací s osobami s mentálním postižením jsem se setkala v rámci předešlého studia prostřednictvím praxe, a to již praxe při studiu na vyšší odborné škole, posléze na bakalářském oboru. Největší „zážitek“ nebo „dojem“ ve mně zanechala právě praxe v sociální službě chráněné bydlení s osobami s mentálním postižením. Myslím si, že právě tito klienti jsou cílová skupina, která potřebuje v této oblasti pozornost.

V tuto chvíli sama, ač nepracuji v oblasti sociální práce, se pohybuji ve větší míře v prostředí, kde etika a etické aspekty jsou velice důležité. Jedná se o zdravotnictví, kde klienta nahradí pacient a jsem v obdobné situaci dodržování etických norem a zacházení s nimi. A jistě mi dají za pravdu i jiní sociální pracovníci, odborníci či široká veřejnost.

Hlavním cílem mé diplomové práce je popsat problematiku sociální práce s osobami s mentálním postižením z etického pohledu, zaměřit se na realizaci sociální práce s těmito klienty v kontextu základních etických norem a na základě zjištěných údajů zformulovat návrhy na možné způsoby prevence či předcházení jejich vzniku.

Cílem teoretické části je zaměřit se na etiku jako základní východisko pro sociální práci s klientem, na jednotlivá specifika sociální práce v sociální službě chráněné

bydlení z etického pohledu, na etické aspekty napříč jednotlivými etickými normami, které jsou nejzásadnější při sociální práci a v neposlední řadě se zaměřit na možnosti prevence vzniku etických problémů při poskytování péče osobám s mentálním postižením v chráněném bydlení.

Cílem empirické části diplomové práce je pomocí kvalitativního výzkumu formou rozhovoru se sociálními pracovníky, působícími v sociální službě chráněné bydlení s cílovou skupinou osob s mentálním postižením zjistit, jak dané organizace pracují s problematikou etických aspektů právě v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením. A to u organizací fungujících na území Středočeského kraje. Pomocí dílčích výzkumných cílů bude z pohledů sociálních pracovníků zjišťováno, jakým způsobem mají organizace ošetřenou problematiku etických aspektů, jakým způsobem dochází k dodržování a naplňování etických norem, na jaké problematické situace se musejí sociální pracovníci v rámci sociální práce v sociální službě chráněné bydlení s osobami s mentálním postižením připravit a jaké možnosti prevence vzniku etických dilemat mají sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení.

Aplikačním cílem diplomové práce je nástin problematiky pro studenty sociální práce nebo budoucí sociální pracovníky v této oblasti a pro širokou veřejnost. Existuje zde i možnost předložit ji daným organizacím jako možnost zpětné vazby v rámci výzkumného šetření této problematiky a možné vyvolání diskuze nad tím, co zlepšit, nebo naopak, jaké postupy se osvědčily a bylo by dobré se o ně podělit.

Diplomová práce se skládá celkově ze sedmi kapitol, které jsou rozděleny do teoretické a empirické části. Teoretická část diplomové práce se zabývá podrobněji teoreticky nosnými informacemi, které jsou poté shrnuty v závěru teoretické části. Empirická část potvrzuje či vyvrací možné předpoklady, které vycházejí z jednotlivých teoretických kapitol, a dokresluje situaci v dané problematice z praxe.

Myslím si, že každá organizace, dokonce každý pracovník, má vlastní způsob vnímání etiky a je důležité mít nastavený a ošetřený základní rámec toho, co je a co není etické ať už v rámci práv každého jednotlivce či skupiny.

1 Etika jako základní východisko pro práci s klientem

Tato kapitola představuje informace týkající se etiky, jejího ukotvení v rámci sociální práce, a to nejenom obecně, ale i v rámci jednotlivých specifik v sociální práci s osobami s mentálním postižením. Jankovský (2008) uvádí, že z minulosti je zřejmé, že etika má své původní kořeny již v řeckém slově „ethos“, což v překladu znamená zvyk, mrav, obyčej. Z těchto slov lze odvodit, že se jedná o nauku, která se zabývá správným jednáním lidské společnosti. Vyvíjela se ruku v ruce s filozofií, to dokládá i fakt, že největší zásluhu na vytvoření samotné etiky má zejména filozof Aristoteles. Etika je charakterizována jako filozofická disciplína, která se zabývá mravností, je původem a podstatou morálního vědomí a jednání. Je brána jako filozofie v praxi a v každodenních životních situacích. Lze říci, že posuzuje vztahy v rámci společnosti a z hlediska morálky stanovuje to, co je a být by mělo. (Kutnohorská, 2011)

Jankovský (2018) doplňuje, že etika samotná skrývá mnoho podob a možných pohledů na ni. Od etiky náboženské, ekologické, environmentální, autonomní, heteronomní přes etiku individuální, bioetiku po sociální a profesní etiku, kdy jednotlivá podoba etiky či pohled na ni vychází z hodnotové orientace či přesvědčení každého z nás.

1.1 Význam etiky v sociální práci

Etika v sociální práci má určitě opodstatnění. Sociální práce je jakýmsi složitým fenoménem, který představuje soubor idejí, přístupů a aktivit, na které lze pohlížet z různých úhlů pohledu, a to jako na vědní obor, na profesionální činnost nebo na studijní obor. Kutnohorská (2011) říká, že sociální práce, jakož i zdravotnictví, posléze zdravotně sociální práce se vyznačuje důrazem na respekt k lidské důstojnosti jako základního lidského práva. Sociální práce je představována jako systémově, státem organizované pojetí podpory a pomoci. Mühlpachr (2006) naopak považuje sociální práci za odbornou disciplínu, která zajišťuje profesionální péči o člověka a lze ji vymezit jako soubor činností, jejichž úkolem je usilovat o zachování celistvosti člověka (ve vztahu ke společnosti, k nejbližšímu prostředí, ke vzdělání, nebo například k práci). Uvádí, že etické hodnoty byly již od svého počátku implicitně obsaženy ve vznikajících aktivitách směřujících k pomáhání druhým. Etické hodnoty jsou reflexí hodnoty lidství.

Explicitně jsou etické hodnoty vyjádřeny v podobě příkazů např.: desatero přikázání, a mimo jiné např.: i v podobě etických kodexů sociálního pracovníka.

U Mühlpachra (2011) jsem narazila i na kapitolu ohledně souboru etických norem, který přímo nepřikazuje, jak žít mravní život, nicméně dává návod k tomu, jak žít šťastnější život – Desiderata. Mühlpachr uvádí, že slovo Desiderata znamená požadované, žádoucí, vysněné, něco, co je přáním. Za autora tohoto textu se v novodobé historii označuje Max Hermann. Existuje ale legenda, která říká, že se jedná o anonymní text, který pochází již ze 17. století a který byl nalezen v kostele sv. Pavla v Baltimoru. Významné je v tomto kontextu obsažené poselství se zvláštním zřetelem právě na sociální práci. Myšlenky byly implementovány v sociální a terapeutické práci s psychicky nemocnými, alkoholiky a jinými skupinami osob. Samotné dílo je velmi krátké, psané jasným, prostým jazykem a obsahuje moudrost biblických knih.

Mühlpachr dále říká, že etické hodnoty v sociální práci určují její povahu, a to nejen v rámci vztahu sociálního pracovníka a klienta, ale ovlivňují výběr metod sociální práce, vnímání samotné významnosti sociální práce, jednotlivé postoje každého sociálního pracovníka i jeho osobnostní růst. S největším podílem ovšem ovlivňují řešení etických dilemat. Kutnohorská (2011) se zabývá tím, že úkolem etiky není moralizovat nebo nastavit mravní povinnosti a přikázání, ale hledat pro člověka platná kritéria, podle kterých dokáže rozlišit, co je mravní od nemravního, co je dobré od zlého a kladné od záporného. Jak autorka uvádí, je třeba si uvědomit, že ne vždy musí být názor většiny eticky správný, i když jde o rozhodnutí vyplývající z demokratického systému.

1.2 Koncept sociální práce s osobami s mentálním postižením

Pipeková (2014) uvádí, že lidé s mentálním postižením tvoří jednu z nejpočetnějších skupin mezi lidmi s jakýmkoliv postižením a jejich počet se zvyšuje nejen u nás, ale i ve světovém měřítku. Tento nárůst počtu osob s mentálním postižením se přisuzuje tomu, že je přesnější evidence osob s mentálním postižením, zvyšuje se kvalita zdravotnictví a tím se zamezuje vyšší novorozenecké úmrtnosti, to tudíž vede k záchraně těch, kteří by bez této péče nezůstali naživu. Mühlpachr (2006) říká, že sociální práce s osobami s mentálním postižením je do určité míry ovlivněna nejzásadnějším faktorem, a to stupněm mentálního postižení, který může být u každého

klienta individuální a jedinečný. Sociální práce je poté uměním jednat s lidmi a vést je pomocí získaných odborných znalostí i praktických zkušeností. Podle autora lze sociální práci shrnout do pojmů – péče, pomoc, podpora. Dle definice Mezinárodní statistické klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů (MKN-10, 2018) je „*mentální postižení stav zastaveného nebo neúplného duševního vývoje, který je charakterizován především narušením schopností projevujících se v průběhu vývoje podílejících se na celkové úrovni inteligence. Jedná se především o poznávací, řečové, motorické a sociální dovednosti. Mentální retardace se může vyskytnout s jakoukoliv duševní, tělesnou či smyslovou poruchou, anebo bez nich. Adaptivní chování je vždy narušeno, ale v chráněném sociálním prostředí s dostupnou podporou nemusí být toto narušení u jedinců s lehkým mentálním postižením nápadné.*“ Lečbych (2008) uvádí stupně mentálního postižení. Tyto stupně mentálního postižení, jsou určovány pomocí posouzení struktury inteligence a posouzení schopnosti adaptability neboli adaptačního chování, který nám poté rozdělí stupně do skupin:

- F70 Lehká mentální retardace,
- F71 Středně těžká mentální retardace,
- F72 Těžká mentální retardace,
- F73 Hluboká mentální retardace,
- F78 Jiná mentální retardace.

Valenta (2012) zmiňuje, že kromě stupně mentálního postižení MKN – 10 se v kódu rozlišuje i chování u osob s mentálním postižením (afekty vzteku, sebepoškozování) a to přidáním další číslice za tečku s číslicí vyjadřující stupeň postižení např.:

- 0 – žádné či minimálně postižené chování,
- 1 – výrazně postižené chování vyžadující intervenci,
- 8 – jiná postižená chování,
- 9 – bez zmínky o postižení chování.

Švarcová Slabinová (2011) nazývá „mentálním postižením nebo mentální retardací“ trvalé snížení rozumových schopností, které vzniklo v důsledku poškození mozku nebo nedostatečné funkce centrální nervové soustavy. Mentální postižení tedy

není nemoc, je to trvalý stav způsobený neodstranitelnou vrozenou vývojovou vadou nebo poškozením mozku. Každý stupeň mentálního postižení poté vyžaduje různý způsob a styl sociální práce, mohou mu být nabídnuty rozdílné sociální služby a potřebuje rozdílnou úroveň sociální práce. Koncept sociální práce musí u osob s mentálním postižením pracovat s danými stupni mentálního postižení jako hlavním ukazatelem, ať už v ohledu na potřebnou péči, pozornost, tak možnost dalšího růstu a rozvoje. Švarcová Slabinová (2011) v rámci vymezení lehké mentální retardace uvádí, že osoby s lehkým mentálním postižením většinou dosáhnou schopnosti užívat řeč, a to účelně v každodenním životě, udržovat konverzaci a verbálně komunikovat. Dochází k úplné nezávislosti v osobní péči (jídlo, mytí, oblékání, hygienické návyky) a v praktických domácích dovednostech. Samozřejmě, že vývoj schopnosti sebeobsluhy je oproti normě mnohem pomalejší. Hlavní potíže se u nich obvykle projevují při teoretické výuce ve škole. U osob se středně těžkým mentálním postižením je výrazně opožděn rozvoj chápání a užívání řeči i jejich konečné schopnosti v této oblasti jsou individuálně rozdílné. Také je opožděna a omezena schopnost soběstačnosti a zručnosti. Ve škole jsou limitované, ale jsou schopni si osvojit základy trivia. V dospělosti jsou osoby se středním mentálním postižením obvykle schopni vykonávat jednoduchou manuální práci, v případě, že úkoly jsou pečlivě strukturovány a jestliže je zajištěn odborný dohled. V dospělosti je zřídka možný úplně samostatný život. Zpravidla bývají plně mobilní a fyzicky aktivní a většina z nich prokazuje vývoj schopností k navazování kontaktu, ke komunikaci s druhými a podílí se na jednoduchých sociálních aktivitách. Osoby s těžkým mentálním postižením školní trivium nezvládají, ale jsou schopni si osvojit mnoho užitečných dovedností. Většina z této kategorie trpí značným stupněm poruchy motoriky nebo jinými přidruženými vadami, které prokazují přítomnost signifikantního poškození či vadného vývoje ústředního nervového systému. Osoby, u kterých je diagnostikována hluboká mentální retardace, jsou těžce omezeni ve své schopnosti porozumět řeči, požadavkům či instrukcím a v nejlepším případě jsou schopni pouze rudimentární neverbální komunikace (úsměv, radost ze společnosti, pláč). Většina osob z této kategorie je imobilní, nebo výrazně omezená v pohybu. Bývají inkontinentní, mají nepatrnou či žádnou schopnost pečovat o své základní potřeby a vyžadují stálou pomoc a stálý dohled. Možnosti jejich výchovy a vzdělávání jsou velmi limitované. Z výše uvedených informací a poznatků je zřejmé, že rozlišovat

způsob, koncept sociální práce s ohledem na stupeň mentálního postižení u jednotlivých osob je nutné. Navíc v rámci etického hlediska mají všechny osoby s mentálním postižením stejná práva a je nutné s nimi podle toho pracovat.

1.3 Specifika sociální práce v sociální službě chráněné bydlení z etického pohledu

Kutnohorská (2011) říká, že cílem sociální práce v nejširším pojetí je začlenění osob se zdravotním postižením do společnosti, zařazení do přirozeného prostředí, dosažení optimální kvality života a vyrovnání příležitostí těchto osob s osobami bez zdravotního postižení (vzdělávání, bydlení, pracovní uplatnění, cestování). Řešení problému nám může naznačit rovnostranný trojúhelník, na jehož vrcholech jsou touha, schopnosti a možnosti. U těchto vrcholů si můžeme představit jisté proměnné. Například u lidské touhy se nám může zobrazit touha po uplatnění ve společnosti, v práci, v osobním a rodinném životě – takovéto proměnné si můžeme představit u všech těchto vrcholů. Vyplývá z toho, že sociální péče v tomto kompletním pojetí je celospolečenský proces. Pokud se zaměříme na specifika sociální práce v sociální službě chráněné bydlení, je nejdříve nutné si uvědomit, že chráněné bydlení jako pobytová sociální služba má svá specifika.

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů je chráněné bydlení definováno jako pobytová služba, která je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, a to včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení. Jednotlivé základní činnosti, které sociální služba chráněné bydlení obsahuje, jsou uvedeny v daném zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Doplňující informace ohledně vymezení, nebo spíše charakteristiky jednotlivých činností, které sociální služba chráněné bydlení poskytuje, najdeme ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Sociální práce v sociální službě chráněné bydlení se může potýkat s etickými dilematy. Urban (2018) vnímá dilema jako volbu. Volbu mezi různými protichůdnými tendencemi, kdy ani jedno z daných řešení není ideální. Takovouto volbu považuje za

každodenní součástí práce sociálního pracovníka. Zdrojem daných dilemat může být kultura organizace, její pravidla a postupy, které má nastavené, a ne úplně s každým pravidlem, „zajetým“ postupem může sociální pracovník souhlasit, ať už ze svého přesvědčení či názoru. Dalším zdrojem pro vznik dilemat mohou být nadřízení nebo spolupracovníci z jiných oborů, vezměme v potaz například nesoulad ve zdravotně sociální oblasti, ne vždy se zdravotník shodne se sociálním pracovníkem. Velkým iniciátorem etického dilematu může být zadavatel. Tento trend a moc v rámci vedení je nedílnou součástí každodenní práce sociálního pracovníka. Nutnost plnit tabulky, směrnice, plány, společenské akce na úkor přání zadavatele, politika, posléze investora může utlačit etické hranice a profesní přesvědčení sociálního pracovníka ve výkonu samotné sociální práce. Samotný klient může být zdrojem etického dilematu, a to například jeho motivace, hranice a rozpor ve vnímání hranic se sociálním pracovníkem. Mimo výše zmíněné může být zdrojem etického dilematu i sám sociální pracovník, jeho míra pracovního nasazení a jeho morální hodnoty.

2 Etické aspekty sociální práce s osobami s mentálním postižením v kontextu základních etických norem v sociální službě chráněné bydlení

Etické chování a profesní etika je v rámci poskytování sociální práce s osobami s mentálním postižením ukotvena v zástupu počtu závazných norem, ať už v rámci mezinárodního měřítko, vnitrostátního, nebo u samotných organizací. Etické chování jako jistý sociální zvyk je něco, jako shrnutí naučených kulturních modelů jednání a chování, ke kterým vede daná společnost své členy a to buď více či méně důrazně. (Sokol, 2016)

2.1 Vývoj profesní etiky v sociální práci

Vývoj profesní etiky a sociální práce identifikoval Reamer (1998, in Levická, 2014) do čtyř období a to do období morálky, období hodnot, období budování etické teorie zaměřené na hledání řešení a období etických norem a managementu rizik. V období morálky se sociální pracovníci orientovali na morální nedostatky klientů. Pomoc, která byla klientům poskytována, měla za cíl pomoci jednotlivcům či rodinám vymanit se z chudoby tím, že sociální pracovníci bojovali s individuální neschopností chudých a s jejich zvyky. Období hodnot bylo ve znamení zjišťovat, které hodnoty jsou reflektované sociálními pracovníky a to především klinickými sociálními pracovníky a to jako klíčové hodnoty profese. To zapříčinilo, že morálce klienta už nebyla věnovaná taková pozornost. V období nazvaném budování etické teorie zaměřené na hledání řešení se odrazila pozornost věnující se významu občanských práv a sociální spravedlnosti. Tato pozornost vyústila k vydání prvního etického kodexu (rok 1960 v USA). Vydání etického kodexu mělo zajistit, aby se v profesi upevnily základní hodnoty. Mimo jiné se do popředí diskuzí opět dostala problematika přístupu sociálních pracovníků ke klientovi. Období etických norem a managementu rizik je typické aplikací etického kodexu do konkrétních oblastí sociální práce. Po revizích etického kodexu ať už na vnitrostátní či globální úrovni a dohodnutých konsenzech bylo dohodnuto, že mezi základní etické principy sociální práce patří – služba, sociální spravedlnost, lidská důstojnost, význam lidských vztahů, integrita a kompetentnost. (Levická, 2014)

Kutnohorská (2011) upozorňuje na to, že etické dimenze profese souvisejí s obecnými principy morálky a morálním jednáním. Tyto principy jsou formulovány formou etických zásad chování a jsou zakotveny v etických kodexech, které určují rámec, ve kterém by se měl profesionál pohybovat a v souladu s ním činit svá vlastní etická rozhodnutí. Jak říká Levická (2014) etické kodexy napomáhají k úspěšnému řešení úloh dané profese.

Sociální pracovník tedy eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických patřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život. (Kutnohorská, 2011)

2.2 Významné etické normy při poskytování sociální práce s osobami s mentálním postižením

Sociální práce je označována jako ambivalentní profese – dvojsmyslná, dvojstranná a to může vést k řadě dilemat. Při řešení těchto dilemat by jako opora mohl sloužit Etický kodex sociálních pracovníků. (Janebová, 2018)

Z velkého počtu mezinárodních úmluv a různých chart, ač jsem si vědoma jejich důležitosti a nutnosti jsem si v rámci české společnosti a českého právního státu mezi významné zařadila Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, který se opírá především o Ústavu ČR a Listinu základních práv a svobod. V rámci zastoupení sociální práce na mezinárodní úrovni jsem mezi významné normy v rámci sociální práce vybrala Globální etický kodex sociální práce. Janebová (2015) říká, že etické kodexy obecně mají vymezovat hodnoty, principy a zásady chování a jednání osob v profesním či institucionálním kontextu. Mimo jiné Kutnohorská (2011) uvádí, že jejich počty a různých doporučení přibývá v závislosti na nově vznikajících dilematických situacích při poskytování sociální práce.

Jako klíčový prvek pro vznik etických kodexů používaných v sociální práci vnímám Ústavu ČR a Listinu základních práv a svobod. Lejsak (2015) uvádí, že základní lidská práva nás prolínají všemi systémy sociální práce v České republice. Na makroúrovni se jedná o celkové systémové nastavení sociálních služeb, na mezoúrovni o metody sociální práce v daných organizacích nebo sociální službě a na mikroúrovni v každodenní praxi.

Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky jako základní zákon naší republiky ve třetím článku první hlavy základního ustanovení říká, že součástí ústavního pořádku České republiky je i Listina základních práv a svobod. Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod je z mého pohledu, jako jistý „garant“ v oblasti práv každého člověka. Každá část neboli hlava tohoto právního dokumentu je důležitou součástí vymezení práv našich a samozřejmě i našich klientů. Je tedy nedílnou součástí sociální práce. Listina základních práv a svobod řeší základní lidská práva a svobody, politická práva, práva národnostních a etnických menšin, hospodářská práva, sociální a kulturní práva, právo na soudní a jinou právní ochranu a některé zásadní věci uvádí v obecných a společných ustanoveních. Tomeš (2015) říká, že odlišné členění lidských práv přijala Evropská unie ve své Listině základních práv a svobod, a to členění podle principů, evropských hodnot, které jsou prostřednictvím ní realizována. Lidská práva jsou uspořádána podle kapitol: důstojnost, svoboda, právo, rovnost, solidarita, participace a soudnictví. Tato Listina EU má širší rejstřík sociálních práv, nicméně je s naší Ústavní listinou v souladu.

2.2.1 Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod

Listina základních práv a svobod (1993) uvádí velké množství článků, kdy v každém z těchto článků jsou uvedena jasně daná kritéria pro splnění základních etických okruhů. Z těchto důvodů zde budou zdůrazněna jen některá, která se odrážejí v prostředí sociální služby chráněné bydlení.

V rámci obecných ustanovení je dáno, že:

„Lidé jsou svobodní a rovni v důstojnosti i v právech. Základní práva jsou nezadatelná, nezczizitelná, nepromlčitelná a nezrušitelná.“

„Každý může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.“

„Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvi pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.“

„Nikommu nesmí být způsobena újma na právech pro uplatňování jeho základních práv a svobod.“

Jak uvádí Listina základních práv a svobod, mezi základní lidská práva a svobody patří mimo jiné:

„Každý má právo na život.“

„Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena.“

Právo na soukromí vnímám jako jedno z klíčových práv v prostředí sociální služby chráněné bydlení. Materiálně technický standard (2016), který popisuje nemovitost a technickoprovozní vlastnosti budov pro zřízení sociální služby chráněné bydlení, zabývá se kvalitou bydlení klientů, říká, že maximální počet klientů v jedné domácnosti nesmí překročit počet čtyř klientů. Standardem jsou jednolůžkové pokoje, které nesmí být průchozí, připouští se zde možnost i dvojlůžkových, ovšem na žádost dvojice (manželů, sourozenců, příbuzných, přátel). Tento požadavek se týká pouze domácností, jiné požadavky jsou samozřejmě na rodinný dům, nebo malý bytový dům, nicméně nesmí se vytvořit vyloučená lokalita ani segregovaná část obývaná pouze klienty sociálních služeb.

Listina základních práv a svobod (1993) do dalších základních práv a svobod řadí:

„Nikdo nesmí být mučen, podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu.“

„Nikdo nesmí být podroben nuceným pracím nebo službám.“

„Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.“

„Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života.“

„Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním nebo jiným zneužíváním jeho osobních údajů.“

„Každý má právo vlastnit majetek.“

„Obydlí je nedotknutelné. Není dovoleno do něj vstoupit bez souhlasu toho, kdo v něm bydlí.“

„Svoboda pobytu a pohybu je zaručena.“

Z politických práv Listina základních práv a svobod mimo jiné řadí:

„Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.“

„Každý má právo vyjadřovat své názory slovem, písmem, tiskem, obrazem.“

„Právo pokojně se shromažďovat je zaručeno.“

„Právo svobodně se sdružovat je zaručeno.“

Práva národnostních a etnických menšin nezmíním, ne snad z toho důvodu, že by se nemohlo stát, že klientem nemůže být osoba s mentálním postižením, která pochází z etnické či národnostní menšiny, ale podle mého názoru, jsou to informace, které se dají v případě nutnosti dohledat v Listině základních práv a svobod.

Obsáhlou kapitolou jsou hospodářská, kulturní, především tedy sociální práva. Mezi tyto práva patří:

„Každý má právo na svobodnou volbu povolání a přípravu k němu, jako i právo podnikat a provozovat jinou hospodářskou činnost.“

„Zaměstnanci mají právo na spravedlivou odměnu za práci a na uspokojivé pracovní podmínky.“

„Ženy, mladiství a osoby zdravotně postižené mají právo na zvýšenou ochranu zdraví při práci a zvláštní pracovní podmínky.“

„Občané mají právo na přiměřené hmotné zabezpečení ve stáří a při nezpůsobilosti k práci, jakož i při ztrátě živitele.“

„Každý, kdo je v hmotné nouzi má právo na pomoc, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních potřeb.“

„Každý má právo na ochranu zdraví.“

„Každý má právo na vzdělání.“

„Každý má právo na příznivé životní prostředí.“

Z práva na soudní a jinou právní ochranu bych vyzdvihla pouze to, že:

„Každý má právo na právní pomoc v řízení před soudy, jinými státními orgány či orgány veřejné správy, a to od počátku řízení.“

„Všichni účastníci jsou si v řízení rovni.“

Etické aspekty z pohledu těchto právních norem jsou jasně definovaná práva na dané věci v různých oblastech života každého člověka, každého klienta, každé osoby s mentálním postižením.

2.3 Etické aspekty sociální práce v kontextu Etického kodexu sociálních pracovníků ČR

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky vznikl v roce 1995 a vytvořila ho Společnost sociálních pracovníků. Janebová (2015) říká, že v daném roce to byl přelomový krok pro české sociální pracovnice deklarující záměr vytvořit pro sociální práci alespoň částečnou etickou a profesní oporu. Etické kodexy sociální práce se v různých zemích mohou lišit nejenom rozsahem, strukturou ale i vztahem k dalším subjektům sociální práce. (Janebová, 2018)

Etický kodex sociálních pracovníků ČR je obsáhlejší dokumentem vytvořený Společností sociálních pracovníků, který nabyt účinnosti 20. května 2006. Obsahuje především etické zásady a pravidla etického chování sociálního pracovníka, a to ve vztahu ke klientovi, ke svému zaměstnavateli, ke kolegům, ke svému povolání a odbornosti, ke společnosti. Dále obsahuje základní etické problémové okruhy. Mezi tyto okruhy patří základní etické problémy a další problémové okruhy, které vyplývají ze situací, kdy se loajalita sociálního pracovníka s klientem dostane do střetu zájmů. Obsahem jsou i jiné problematické okruhy, které se týkají náplně role pracovníka, který klientům pomáhá a zároveň je kontroluje. Na konci etického kodexu jsou postupy při řešení etických problémů, které slouží jako návod, jak v dané situaci postupovat. Kalábová (2011) uvádí, že etický kodex mezi etické zásady řadí to, že sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských právech a sociální spravedlnosti. Odkazuje na dokumenty relevantní pro praxi sociálního pracovníka. Mezi tyto dokumenty řadí etický kodex především Všeobecnou deklaraci lidských práv, Chartu lidských práv

Spojených národů, Úmluvu o právech dítěte, Ústavu ČR, Listinu základních práv a svobod, které jsou vymezeny o kapitole výše.

2.3.1 Pravidla etického chování sociálního pracovníka

Etický kodex sociálních pracovníků (2005) obsahuje pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi a zahrnují například to, že sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí své vlastní odpovědnosti, jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů, pomáhá se stejným úsilím bez jakéhokoliv druhu diskriminace všem svým klientům, jedná s každým klientem jako s celostní bytostí, zaměřuje se na silné stránky a podporuje jejich zmocnění. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení, žádnou informaci neposkytne bez klientova vědomí. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které má nárok, podporuje klienty při hledání možností řešení jejich problémů. Sociální pracovník si je vědom svých odborných a profesních omezení. V případě, že s klientem nedokáže, nebo s ním nemůže dále pracovat, předá mu informace o jiných možnostech.

Další etická pravidla, která najdeme v etickém kodexu sociálních pracovníků, jsou pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu k zaměstnavateli, ke kolegům, k povolání a odbornosti.

Pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke svému zaměstnavateli se zabývají tím, že sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vůči zaměstnavateli, spolupůsobí při vytváření podmínek, které umožní přijmout a uplatňovat dané závazky, snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatnění s ohledem na nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

Pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke kolegům spočívají v tom, že sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů, vyhledává a rozšiřuje s nimi spolupráci, respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů, případné připomínky ovšem vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem. Sociální pracovník se zapojuje do diskuzí ohledně etiky, je ale zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

Pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke svému povolání a odbornosti řeší to, že sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání, neustále se snaží o zvyšování odborné úrovně a uplatňování nových přístupů a metod, působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním, je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik.

Pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke společnosti říkají, že sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů, že se sociální pracovník má zasazovat o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti, upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a zajistit přístup těm, kteří to potřebují. Sociální pracovník působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby se zřetelem na znevýhodněné či postižené jedince i skupiny. Dále působí na zlepšení podmínek zvyšující vážnost a úctu ke kulturám, které již dávno lidstvo vytvořilo.

2.3.2 Etické problémy definované Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR

K základním etickým problémům etický kodex sociálních pracovníků řadí:

- Kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce?
- Kterým sociálním případům dát přednost a věnovat jim čas?
- Kolik pomoci a péče poskytnout, aby to stačilo k stimulaci klienta ke změně postojů a k odpovědnému chování?
- Kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci?

Problémové okruhy, které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování, vycházející ze situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů.

Mezi tyto situace patří:

- konflikt zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- konflikt klienta a jiného občana,

- konflikt mezi institucí, organizací a skupinou klientů,
- konflikt zájmů klientů a ostatní společnosti,
- konflikt mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

Etické problémy, které vzniknou v případě rozporu v náplni roli sociálního pracovníka, jakož toho, kdo pomáhá a toho, kdo kontroluje. Etický kodex nezapomněl ani na to, jak postupovat při řešení etických problémů. Etický kodex vytváří postup, jak budou řešeny závažné etické problémy a to tak, že závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR. Základním kritériem řešení etických problémů je to, že sociální pracovník má mít možnost diskutovat, zvažovat, analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a jinými odborníky, eventuálně i za účasti stran, kterých se tyto problémy týkají. Doplňující informace jsou uvedeny v příloze č. 1.

2.4 Etické aspekty sociální práce v kontextu Globálního etického kodexu sociální práce

Globální etický kodex sociální práce, původně známý pod názvem Mezinárodní etický kodex je návrh přijatý valným shromážděním Mezinárodní federace sociálních pracovníků z roku 2004. Název na Globální etický kodex – Global Social Work Statement of Ethical Principles se používá od 2. července 2018, kdy došlo k jeho inovaci. (Janebová, 2018)

Kalábová (2011) říká, že s ohledem na obsah návrhu můžeme zjistit, že je rozdělen do pěti kapitol, kdy každá kapitola se věnuje jiné problematice. V prvních kapitolách je zdůrazněno etické uvědomění a důležitost etického jednání jakož základní aspekt kvality služby, která je nabízena uživatelům služeb sociální práce. Je zde vysvětleno, proč se právě Mezinárodní federace sociálních pracovníků věnuje etice. A to především proto, aby podpořila diskuzi a reflexi v oblasti etiky ve členských organizacích, ve školách sociální práce a mezi studenty sociální práce. Mezinárodní federace sociálních pracovníků chce tímto povzbudit sociální pracovníky na celém světě k tomu, aby reflektovali výzvy a dilemata, na které v rámci své práce narazí a aby jejich rozhodnutí, jak jednat v daných situacích, bylo eticky podloženo.

Globální etický kodex do problémových situací zahrnuje například loajalitu sociálních pracovníků, jako možný důvod ke střetu zájmů, dále to, že sociální pracovníci působí mimo jiné jako pomocníci i kontroloři. Jako problémovou situaci zahrnuje i konflikty mezi povinnostmi sociálních pracovníků chránit zájmy lidí, se kterými pracují, a požadavky společnosti na jejich efektivitu a užitečnost v rámci společnosti a skutečnost, že zdroje ve společnosti jsou limitované. Po patřičném zařazení a vysvětlení ukotvení etiky a nutnosti etických principů zde najdeme definici sociální práce jako profese, která klade důraz na principy lidských práv a sociální spravedlnosti. Další část Globálního etického kodexu odkazuje na různé deklarace a úmluvy o lidských právech, které vytvářejí obecné standardy a poukazují na práva, která jsou globální společností akceptována. Jsou jimi například Všeobecná deklarace lidských práv, Mezinárodní pakt o občanských právech, Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech, Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace, Úmluva o právech dítěte a mnohá další.

Nejnornější částí Globálního etického kodexu jsou kapitoly věnující se obecným principům zahrnující dvě široké oblasti – lidská práva, lidská důstojnost a sociální spravedlnost. Mezi základní principy lidských práv a lidské důstojnosti patří:

- respektovat právo na sebeurčení,
- podporovat právo na participaci,
- jednat s každým člověkem jako s celostní bytostí,
- identifikovat a rozvinout silné stránky jednotlivce, skupin a komunit.

Mezi základní principy sociální spravedlnosti patří:

- čelit negativní diskriminaci, uznat diverzitu,
- spravedlivě distribuovat zdroje,
- čelit nespravedlivé politice a praktikám,
- pracovat na základě solidarity.

Kutnohorská (2011) uvádí, že v poslední části jsou poté uvedeny některé základní principy k profesionálnímu jednání z důvodu toho, že národní členské organizace mají

za povinnost rozvíjet a pravidelně aktualizovat svoje vlastní etické normy. Sociální pracovníci by měli jednat v souladu s etickým kodexem nebo směnicemi platnými v jejich zemi, jelikož obsahují detailnější pravidla v etické praxi. Obecná doporučení pro profesionální jednání se týkají toho, že sociální pracovníci: budou rozvíjet a udržovat požadované dovednosti a kompetence v oblasti své práce, nedopustí, aby jejich dovednosti byly využity k nehumánním účelům (mučení, terorismus), jednají bezúhonně (nezneužívání důvěry mezi nimi a klientem, rozeznávání svých hranic mezi profesním a osobním životem a nezneužívání svého postavení pro osobní obohacení nebo zisk), jednají s lidmi, kteří užívají jejich služby s účastí, empatií a péčí. Nepodřizují své potřeby a zájmy před potřebami a zájmy lidí, kteří užívají jejich služby, mají za povinnost učinit nezbytné kroky v profesionální i osobní péči o sebe, aby byli schopni poskytovat odpovídající služby, zachovávají důvěrnost informací, vyžadují uznání toho, že jsou zodpovědní za své jednání vzhledem k lidem, se kterými pracují, ke kolegům, zaměstnavatelům, profesní asociaci a vzhledem k zákonným ustanovením. Mají povinnost spolupracovat se školami sociální práce, iniciují a zapojují se do diskuzí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a jsou odpovědní za to, že jsou jejich rozhodnutí eticky podložena, jsou připraveni uvést důvody svého rozhodnutí a jsou odpovědní za svoje volby a jednání, pracují na vytváření vhodných podmínek k tomu, aby mohly být principy tohoto prohlášení diskutovány, hodnoceny a prosazovány.

3 Možnosti prevence vzniku etických problémů při poskytování sociální péče v sociální službě chráněné bydlení

Mezi možnosti prevence vzniku etických problémů při poskytování sociální péče v sociální službě chráněné bydlení podle mého názoru patří vysoká úroveň vzdělání sociálních pracovníků, tím se zvyšující profesní prestiž sociální práce a poté metody, které napomohou k ochraně jak samotného sociálního pracovníka, tak posléze i k ochraně klienta. Brožová Doubková (2010) uvádí, že zmíněnou metodou, která napomůže k ochraně sociálního pracovníka i klienta je supervize. Pojem supervize je nejvíce skloňovaným termínem nejenom v sociální práci, ale napříč spektrem pomáhajících profesí. Za základní nástroje managementu kvality sociální práce Holasová (2014) považuje profesní standardy, kodexy etického jednání a úroveň vzdělávání sociálních pracovníků. Jsem si vědoma toho, že existuje celá řada jiných možností prevence a každý autor by jistě vyjmenoval celou řadu dalších, nicméně já tyto vybrané řadím mezi nejpodstatnější.

3.1 Vzdělávání sociálních pracovníků jako prevence

Vzdělání sociálních pracovníků vnímám jako důležitou součást výkonu profese sociálního pracovníka. Podle mého názoru sociální pracovník, který je vzdělaný v dané problematice, dokáže pracovat se svou osobou, dokáže se připravit na stresové situace, umí jednat s klienty a je si vědom svých hranic, tak jde o možnost, jak dokázat pracovat a předcházet nejenom etickým dilematům, ale i syndromu vyhoření.

Jak uvádí ve své knize autor Dickens (2016), role a úkoly sociálních práce se již od roku 1920, 1968 a 1982 neustále mění a přinášejí nové příležitosti a výzvy. Tím, že dochází k demografickým změnám zejména ke zvyšování počtu seniorů, ke zvyšování počtu lidí s tělesným i mentálním postižením, k výrazněji etnicky rozmanitější společnosti a v rámci společnosti se utvářejí nové vzorce rodinného života a mění se role mužů a žen ve společnosti musí na to tyto skutečnosti sociální práce a potažmo sociální pracovníci reagovat.

U vysokých škol nabízející studijní obory tzv. prakticky orientované např.: medicína, pedagogika a sociální práce, je žádoucí, aby tyto školy řešily propojení teoretických a praktických dovedností prostřednictvím odborných praxí, které budoucí

sociální pracovníky vedou k hledání odpovědí, které v budoucnosti sociálním pracovníkům minimalizují případné omyly. Většina teoretiků i praktiků sociální práce se shodnou, že vzdělávání budoucích sociálních pracovníků se neobejde bez promyšleného praktického výcviku. (Truhlářová, 2016) Tento praktický výcvik neboli praxi vnímají jako nenahraditelný a jedinečný zdroj učení, prostřednictvím kterého dojde k seznámení s realitou výkonu sociální práce, k osvojení praktické profesní dovednosti, k identifikování se s profesí, k rozvinutí sociální vnímavosti a naučení se integrovat a reflektovat teoretické a praktické aspekty sociální práce. (Havrdová, 1997, Navrátilová, 2007, Truhlářová, 2008, Maroon a kol., 2007 in Truhlářová, 2016)

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vymezuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. V prvních paragrafech definuje, jaké činnosti sociální pracovník vykonává a jaké má mít předpoklady. Těmi je odborná a zdravotní způsobilost a bezúhonnost. Odbornou způsobilostí k výkonu sociálního pracovníka je buď vyšší odborné vzdělání, které je získané absolvováním prostřednictvím vzdělávacího programu akreditovaného v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitní práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost, nebo vysokoškolské vzdělání získané v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeného na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku. Zákon myslí na to, že zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání, které obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Formou dalšího vzdělávání jsou specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami, účast v kurzech s akreditovaným programem, odborné stáže, účast na školicích akcích. Minimální rozsah toho dalšího vzdělávání je určen zákonem.

3.2 Supervize sociálních pracovníků

Slovo supervize je složeno ze dvou latinských slov: „super“ – nad, nej, přes a „vize“ – pohled či také vidina či zjevení. Na rozdíl od latiny v angličtině znamená slovo dohled, dozor nebo také řízení a vedení. Kalábová (2011) uvádí, že supervize je metoda, která umožňuje pracovníkovi pochopit porozumění s klientem a účinně ho chránit před syndromem vyhoření. O supervizi se začínalo hovořit již na konci 19. století, nicméně

vlivem průběhu historie i v supervizi docházelo k cyklickým návratům zájmu a nezájmu o danou metodu. U nás se počátky supervize objevily v 60. letech a jsou spojeny se jmény Skála, Urban, Rubeš. V 90. letech byla založena Pražská psychoterapeutická fakulta, kde supervize byla součástí vzdělávání psychoterapeutů.

Pettes (1967) uvádí, že historie supervize začala v největším měřítku ve Spojených státech amerických, nicméně sama o sobě supervize sahá až do počátků sociální práce jako profese a je s jejím rozvojem neoddelitelně spjata i v jakékoliv jiné zemi. Autor říká, že role supervizora je náročná a díky tomu, že techniky, dovednosti a dobrá vůle vždy nestačí k dobrému fungování, bývá supervize ne vždy jasně pochopena. Supervizor byl v minulosti vnímán jako jedinečná kombinace administrativních, výukových a pomocných funkcí. Supervizoři nejenom řídili práci, učili sociální pracovníky způsobům pomoci lidem na základě jejich vlastních zkušeností a využívali své znalosti k umožnění nebo pomoci sociálním pracovníkům při výkonu jejich práce.

Bártlová (2007) říká, že podstatou supervize v rámci pomáhajících profesí je převážně reflexe, podpora a rozvoj. Vztah mezi supervizorem a supervizantem je pro představu prostředí, ve kterém se odehrává interakce těchto osob s daným cílem rozvoje supervidovaného. V žádném případě by nemělo skrze supervizi docházet k využívání moci nebo vlivu supervizora, ale použít supervizi k rozvoji a učení méně zkušeného. Stejného názoru je i Hawkins (2016) který uvádí, že pro každý supervizní vztah je důležité vytvořit si jednoznačnou smlouvu ohledně stanovení odpovědnosti supervizora. Zda tato odpovědnost bude řídicí, vzdělávací či podpůrnou. Z toho vyplývá, že mezi druhy supervize patří výuková supervize, výcviková supervize, řídicí neboli manažerská supervize, anebo poradenská supervize.

Havrdová (1999, in Bártlová 2007) říká, že supervize má své různé modely – autosupervize, což je zásadní věc v případě práce v pomáhajících profesích. Každý by se měl zamýšlet nad motivy toho, co ho přivedlo k dané profesi. Zásadním je kladení si otázek směřujících k reflexi svých vlastních aktivit, pocitů, reakcí na chování a pocity klienta. Baštecká (2016) rozlišuje další modely supervize díky počtu a uskupení supervize na supervizi individuální, skupinovou a týmovou. Podle obsahu poté rozlišujeme supervizi případovou, týmovou, a supervizi řízení. Forma supervize může být přímá nebo zprostředkovaná. Kalábová (2011) považuje za cíl supervize zlepšení

pracovní situace, pracovní atmosféry, organizace práce a kompetencí odpovídající specifickým úkolům.

3.3 Tvorba potřebných postupů, metodik a standardů kvality poskytování sociálních služeb v chráněném bydlení

Tvorba potřebných postupů, metodik a standardů kvality poskytování sociálních služeb obecně souvisí s nutností zvyšování kvality poskytování sociální služby. Je stále důležitější, aby sociální služby poskytovaly své služby kvalitně a hospodárně, nejenom z důvodu toho, že dochází k snižování veřejných výdajů na sociální oblast.

Tvorba standardů kvality začala v roce 1999 prostřednictvím prvních výzkumných zpráv Ministerstva práce a sociálních věcí. V roce 2000 vzniklo dvacet pracovních skupin podle typů pokrokových sociálních služeb a prostřednictvím těchto skupin došlo k vytvoření typových standardů. Tento proces trval dva roky a nastartoval vznik standardů sociálních služeb, které vznikly z přímé zkušenosti tam, kde se poskytují. To, co bylo společné v typových standardech, se zformulovalo do jedné společných národních standardů. Národní standardy nepopisují prostředí, ale procesy, které v zařízeních probíhají. Kritéria uvedená ve standardech jsou měřitelná, aby bylo možné je objektivně posoudit. Tyto standardy se vyznačují orientací na klienta s důrazem na zachování jeho důstojnosti a ochranu jeho práv. Dále orientací na existenci odpovídajících řídicích procesů, včetně neustálého zvyšování kvality a ekonomické udržitelnosti prostřednictvím zajištění a rozvoje personálu a odpovídajících podmínek sociální služby. (Hrdá, 2007)

Malík Holasová (2014) uvádí, že je v rámci sociální práce při použití standardizace kvality nutné stanovit minimální úroveň profesionálního jednání. Standardy kvality se vždy týkají pouze měřitelných pracovních procesů, při kterých by měl být brát zřetel na cíle sociálních služeb, legislativní prostředí, etické normy a společenské hodnoty, na stav odborných poznatků, analýzu trhu, individuálního regionu a také na potřeby klientů. Matoušek (in Malík Holasová, 2014) chápe standardy kvality jako „*dynamicky se rozvíjející normativní podmínky pro řízení a vedení procesu sociálních služeb, indikátory umožňující určit úroveň sociálních služeb v konkrétním prostoru a čase.*“ Malík Holasová (2014) vidí standardy jako přínos v rámci sociální práce, a to nejen pro poskytovatele ale i pro uživatele sociální služby. Prostřednictvím nich se mohou

srovnávat praxe poskytovatelů a získat prostřednictvím nich i nové podněty. Umožňují tím přímé srovnání s ostatními organizacemi navzájem. Obecným problémem při definování standardů kvalit, jsou všeobecně definovaná měřítka a jsou v nejširším rozsahu, které jsou vyjádřeny neurčitě a je zapotřebí mít množství dalších definic, manuálů a prováděcích předpisů. Podoba Standardů kvality sociálních služeb je uvedena v Příloze č. 2 – Standardy kvality sociálních služeb.

K Národním standardům vytvořilo Ministerstvo práce a sociálních věcí průvodce, který od roku 2003 slouží jako pomocník při zavádění Standardů do procesu poskytování sociální služby. Standardy kvality sociálních služeb vznikaly s myšlenkou toho, že budou sloužit jako pomoc organizacím poskytujícím sociální služby a budou přesnými ukazateli kvality, které pomohou zlepšovat, či rozvíjet sociální službu správným směrem a budou sloužit jako měřítko pro kontrolu poskytování sociální služby. (Hrdá, 2007)

Základními nástroji managementu kvality sociální práce lze považovat profesní standardy, kodexy etického jednání a úroveň vzdělávání sociálních pracovníků.

4 Shrnutí teoretické části

V teoretické části své diplomové práce pracuji s pojmy etika, mentální postižení, koncept sociální práce s osobami s mentálním postižením, základní etické normy, etické kodexy, vzdělávání, supervize a standardy kvality z pohledu sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení. V první kapitole je popisována etika jako základní východisko pro práci s klienty. Etika je zde představena jako filozofická disciplína, která se zabývá mravností, původem a podstatou morálního vědomí a jednání. Etika posuzuje vztahy v rámci společnosti a z hlediska morálky stanovuje to, co je a být by mělo. Je brána jako filozofie v každodenních životních situacích. V podkapitole je poté podrobněji poukázáno na význam etiky v sociální práci, který je určitě opodstatněný z hlediska rozmanitosti sociální práce. Sociální práce se sama o sobě vyznačuje důrazem na respekt k lidské důstojnosti jako základního lidského práva. Informuji o sociální službě chráněné bydlení a zaměřuji se na koncept sociální práce s klienty s mentálním postižením vzhledem ke stupni mentálního postižení. Je zřejmé, že jednotlivé stupně mentálního postižení zásadním způsobem ovlivní možnosti sociální práce a to, jak je klient schopný samostatně fungovat. V druhé kapitole teoretické části se věnuji etickým aspektům sociální práce s osobami s mentálním postižením v kontextu základních etických norem v sociální službě chráněné bydlení. I když si uvědomuji, jak velké množství etických norem existuje, ať už na mezinárodní či národní úrovni, mezi základní etické normy jsem zařadila Ústavu ČR, Listinu základních práv a svobod a poté Globální etický kodex sociální práce a Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. V rámci podkapitol jsou zde podrobně vyjmenována jednotlivá etická hlediska a zaručená práva osob, která podle mého názoru jsou nejvíce potřebná v sociální službě chráněné bydlení. Ve třetí kapitole se zabývám možnostmi prevence vzniku etických problémů, mezi které řadím vzdělání sociálních pracovníků, supervizi a tvorbu potřebných postupů, metodik a standardů kvality. V podkapitolách jsou uvedeny jednotlivě dané možnosti a popsáno jejich vymezení. Teoretická část mé diplomové práce obsahuje rozbor pojmů, které se vztahují k problematice etických aspektů sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení. Vyvolává otázky, které budou nosnými okruhy empirické části, zabývající se etikou, etickým zacházením s klienty a posléze i přípravu sociálních pracovníků, umět pracovat s etickými dilematy.

5 Metodologie výzkumu

Hlavním cílem empirické části je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají problematiku etických aspektů v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením v jejich organizacích, které poskytují sociální službu chráněné bydlení pro osoby s mentálním postižením fungující na území Středočeského kraje. Pomocí dílčích výzkumných cílů bude zjišťováno, jakým způsobem mají dle sociálních pracovníků jejich organizace ošetřenou problematiku etických aspektů, jakým způsobem dochází k dodržování a naplňování etických norem, na jaké problematické situace se musejí sociální pracovníci v rámci sociální práce v sociální službě chráněné bydlení s osobami s mentálním postižením připravit a jaké možnosti prevence vzniku etických dilemat mají sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení.

5.1 Formulace hlavního výzkumného cíle a dílčích výzkumných cílů

Hlavní výzkumný cíl (dále také „HVC“): **Jak z pohledu sociálních pracovníků pracujících organizace s problematikou etických aspektů v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením v jejich sociální službě chráněné bydlení na území Středočeského kraje?**

Dílčí výzkumné cíle (dále také „DVC“):

DVC 1: Jakým způsobem mají dle sociálních pracovníků problematiku etických aspektů ošetřenou zařízení sociální služby chráněné bydlení?

Cílem tohoto dílčího výzkumného cíle je prostřednictvím rozhovorů se sociálními pracovníky zjistit, jakým způsobem a v jakých dokumentech mají daná zařízení sociální služby chráněné bydlení zakomponovanou problematiku etiky, etických problémů a etických dilemat. Zda sociální pracovníci vnímají jisté nedostatky v této oblasti, nebo jsou se stávající úrovní dokumentů spokojeni.

DVC 2: Jakým způsobem dle sociálních pracovníků dochází k dodržování a naplňování etických norem v jejich sociální službě chráněné bydlení?

Cílem tohoto dílčího výzkumného cíle je pomocí rozhovorů se sociálními pracovníky zjistit jakým způsobem dochází k dodržování a naplňování etických norem v sociální službě chráněné bydlení, zda jsou vytvořeny podmínky pro řešení etických problémů.

Dalším cílem tohoto dílčího výzkumného cíle je zjistit, jakým způsobem dochází k osvětě ohledně základních lidských práv a jakým způsobem může sociální pracovník ze své pozice pomoci ke zlepšení vnímání etického chování v zařízení.

DVC3: Na jaké problematické situace se musejí sociální pracovníci v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení připravit?

Cílem tohoto dílčího výzkumného cíle je zjistit problematické situace v rámci etických hledisek, na které se sociální pracovník v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení musí připravit a jakým způsobem s těmito situacemi pracují. Mimo jiné i možné způsoby, kterými je možné se na určité problematické situace připravit a zda je znalost etického kodexu v těchto situacích přínosná.

DVC 4: Jaké možnosti prevence vzniku etických dilemat mají sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení?

Cílem tohoto dílčího výzkumného cíle je zjistit co si sociální pracovníci představují pod pojmem etické dilema, jakým způsobem či dokumentem má daná organizace ošetřenou oblast řešení etických dilemat, jaká je dostupnost prevence vzniku etických dilemat pro sociální pracovníky obecně, případně jaké možnosti prevence mohou využívat v rámci organizace. K dalším cílům tohoto dílčího výzkumného cíle patří, co by sociálním pracovníkům pomohlo v prevenci vzniku etických dilemat a v čem vidí nejúčinnější nástroj pomoci při řešení etických dilemat.

5.2 Transformace dílčích výzkumných cílů do tazatelských otázek

Níže uvedené otázky znázorňují transformaci dílčích výzkumných cílů do tazatelských otázek. Pro větší přehlednost je každý dílčí cíl znázorněn v samostatné tabulce.

DVC 1: Jakým způsobem mají dle sociálních pracovníků problematiku etických aspektů ošetřenou zařízení sociální služby chráněné bydlení?

DVC 2: Jakým způsobem dle sociálních pracovníků dochází k dodržování a naplňování etických norem v jejich sociální službě chráněné bydlení?

DVC 3: Na jaké problematické situace se musejí sociální pracovníci v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení připravit?

DVC 4: Jaké možnosti prevence vzniku etických dilemat mají sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení?

Tabulka č. 1 – Transformace 1. dílčího výzkumného cíle do tazatelských otázek

Dílčí výzkumný cíl	Výzkumná technika	Zdroj zjištění	Tazatelské otázky
<p>Jakým způsobem mají dle sociálních pracovníků problematiku etických aspektů ošetřenou zařízení sociální služby chráněné bydlení?</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p>	<p>Sociální pracovník</p>	<p>TO1: Co si představujete pod pojmem etické aspekty sociální práce?</p>
			<p>TO2: Ve kterých základních dokumentech Vaší organizace lze nalézt problematiku týkající se etických aspektů?</p>
			<p>TO3: Myslíte si, že vaše zařízení má dostatečně ošetřená etická hlediska práce s klienty s mentálním postižením?</p>

Zdroj: Vlastní

Tabulka č. 2 – Transformace 2. dílčího výzkumného cíle do tazatelských otázek

Dílčí výzkumný cíl	Výzkumná technika	Zdroj zjištění	Tazatelské otázky
<p>Jakým způsobem dle sociálních pracovníků dochází k dodržování a naplňování etických norem v jejich sociální službě chráněné bydlení?</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p>	<p>Sociální pracovník</p>	<p>TO4: Jakou formou má Vaše zařízení ošetřeno dodržování a naplňování etických norem včetně ochrany základních lidských práv a svobod?</p>
			<p>TO5: Jaké jsou vytvořeny ve Vašem zařízení podmínky pro řešení etických problémů?</p>
			<p>TO6: Jak by podle Vašeho názoru měla být řešena problematika etiky?</p>
			<p>TO7: Kdo a jakým způsobem provádí osvětu ohledně základních lidských práv a svobod u Vašich klientů?</p>
			<p>TO8: Čím Vy sám/sama přispíváte z pozice sociálního pracovníka ke zlepšení vnímání etického chování ve Vašem zařízení?</p>

Zdroj: Vlastní

Tabulka č. 3 – Transformace 3. dílčího výzkumného cíle do tazatelských otázek

Dílčí výzkumný cíl	Výzkumná technika	Zdroj zjištění	Tazatelské otázky
<p>Na jaké problematické situace se musejí sociální pracovníci v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení připravit?</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p>	<p>Sociální pracovník</p>	<p>TO9: Na jaké problematické situace narážíte v rámci sociální práce s klienty s mentálním postižením týkající se etiky?</p>
			<p>TO10: Jak s těmito problematickými situacemi v rámci sociální práce v sociální službě chráněné bydlení s osobami s mentálním postižením pracujete?</p>
			<p>TO11: Jaké znáte způsoby, díky kterým by bylo možné se na určité problematické situace připravit?</p>
			<p>TO12: Jak Vám pomáhá znalost etického kodexu v problematických situacích při sociální práci s klientem s mentálním postižením?</p>

Zdroj: Vlastní

Tabulka č. 4 – Transformace 4. dílčího výzkumného cíle do tazatelských otázek

Dílčí výzkumné cíle	Výzkumná technika	Zdroj zjištění	Tazatelské otázky
<p>Jaké možnosti prevence vzniku etických dilemat mají sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení?</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p>	<p>Sociální pracovník</p>	<p>TO13: Co si představujete pod pojmem etické dilema?</p>
			<p>TO14: Jakým způsobem, či dokumentem, máte ve Vašem zařízení ošetřenou oblast řešení etických dilemat?</p>
			<p>TO15: Jak nahlížíte na dostupnost prevence vzniku etických dilemat pro sociální pracovníky?</p>
			<p>TO16: Jaké možnosti, druhy prevence vzniku etických dilemat můžete v rámci Vašeho zařízení využívat?</p>
			<p>TO17: Co by podle Vás pomohlo v prevenci vzniku etických dilemat?</p>
			<p>TO18: V čem vidíte nejúčinnější nástroj pomoci při řešení etických dilemat?</p>

Zdroj: Vlastní

5.3 Volba metodologie výzkumného šetření

Pro realizaci výzkumného šetření v této diplomové práci jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. „*Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a prování zkoumání v přirozených podmínkách.*“ (Creswell in Hendl, 2005)

Mezi přednosti kvalitativního výzkumu patří to, že získává podrobný popis a vzhled při zkoumání jedince, skupiny, události nebo fenoménu, který zkoumá v přirozeném prostředí. Kvantitativní výzkum umožňuje studovat procesy, umožňuje navrhnout teorie, přičemž dobře reaguje na místní situace a podmínky, které mu dokreslují lokální příčinné souvislosti. Nevýhodami kvalitativního výzkumu je to, že získaná znalost nemusí být zobecnitelná na populaci a do jiného prostředí, sběr a analýza dat jsou časově náročné etapy výzkumu a dané výsledky jsou snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho preferencemi. (Hendl, 2005)

Pro realizaci kvalitativního výzkumu jsem zvolila techniku rozhovoru. Rozhovor je nejčastěji používanou metodou sběru dat a můžeme ho definovat jako dotazování badatele pomocí otevřených otázek. V rámci rozhovoru jsou zkoumáni členové určitého prostředí, kdy cílem badatele je porozumět pohledu jiných lidí, aniž by byl limitován pouze výběrem položek v dotazníku. (Švaříček, 2007)

5.4 Etické hledisko výzkumného šetření

Z etického hlediska výzkumného šetření byli zástupci zapojených organizací informováni v úvodním emailu o anonymitě zařízení, o zakódování základních informací a o nutnosti použití nahrávek. Poté všichni informanti z řad sociálních pracovníků pracujících v sociální službě chráněné bydlení s cílovou skupinou osob s mentálním postižením byli před začátkem výzkumného šetření opět seznámeni o nutnosti nahrávání rozhovoru. Informantům bylo vysvětleno, že nahrávání rozhovoru je pro nutné pro objektivitu a přesnou interpretaci dat zjištěných při výzkumném šetření. Ještě jednou došlo k ujištění, že data získaná z rozhovoru budou použita pouze pro účel výzkumu diplomové práce a poté smazány.

5.5 Charakteristika informantů výzkumného šetření

Informanti tohoto výzkumného šetření jsou sociální pracovníci pracující v sociální službě chráněné bydlení, kde cílovou skupinou jsou osoby s mentálním postižením a daná zařízení se nacházejí na území Středočeského kraje.

V rámci výzkumného šetření bylo osloveno celkem 6 zařízení, které poskytují sociální službu chráněné bydlení pro osoby s mentálním postižením na území Středočeského kraje.

Výzkumného šetření se zúčastnilo 9 informantů, 8 žen a 1 muž. Tito informanti pracují na pozicích sociální pracovník v daných zařízeních.

Níže uvedená tabulka představuje základní informace o informantech, které se týkají pohlaví, věku, vzdělání a délce praxe se sociální prací v sociální službě chráněné bydlení s cílovou skupinou osob s mentálním postižením.

Tabulka č. 5 – Základní informace o informantech výzkumu

Číslo informanta	Pohlaví	Věk	Vzdělání	Délka praxe
I1	Žena	43 let	Vysokoškolské	11 let
I2	Žena	59 let	Vysokoškolské	44 let
I3	Žena	46 let	Středoškolské	1,5 rok
I4	Žena	44 let	Středoškolské	1 rok
I5	Žena	40 let	Středoškolské	3 roky
I6	Muž	35 let	Vysokoškolské	8 let
I7	Žena	24 let	Vysokoškolské	5 let
I8	Žena	51 let	Středoškolské	13 let
I9	Žena	38 let	Vysokoškolské	18 let

Zdroj: Vlastní

5.6 Shrnutí výsledků předvýzkumu a organizace zpracování dat

Za účelem ověření vhodnosti výzkumné techniky jsem oslovila sociální pracovníci, která pracuje v sociální službě chráněné bydlení s cílovou skupinou osob

s mentálním postižením na možnost spolupráce v rámci předvýzkumu. Tuto sociální pracovníci jsem seznámila s tím, že rozhovor bude anonymní, bude nahráván a použit pouze pro účely další analýzy. Použila jsem připravený rozhovor k výzkumnému šetření, kterým jsem si ověřovala časovou náročnost a to, zda připravené otázky jsou srozumitelné a dokáží mi poskytnout potřebná a zpracovatelná data pro hlavní výzkumný cíl diplomové práce. Po provedení předvýzkumu jsem některé otázky upravila a některé otázky zrušila pro duplicitu.

Sběr dat pro diplomovou práci začal v první polovině ledna 2020. Nejprve byl tedy proveden předvýzkum, poté probíhaly samotné rozhovory se sociálními pracovníky v sociální službě chráněné bydlení. Rozhovory ve všech případech probíhaly v organizacích, kde informanti pracují a to buď u nich v kanceláři, nebo ve společenském prostoru, který sami určili. Před začátkem rozhovoru byli informanti znovu seznámeni s tím, že rozhovor bude anonymní, bude nahráván a nahrávky budou použity pouze pro účely další analýzy k potřebě diplomové práce. V rámci začátku výzkumného šetření jsem informanty seznámila s tématem diplomové práce, upřesnila hlavní cíl výzkumného šetření a jeho budoucího využití. Ještě před samotným rozhovorem jsem měla zjištěné informace o pohlaví, věku, vzdělání a délce praxe informantů, takže jsem zhruba věděla, jaký informant bude čelit mým otázkám a sledovat, zda tyto základní informace o informantech budou mít vliv na průběh rozhovoru.

V průběhu rozhovorů jsem se snažila o pocit bezpečí a přátelského rozhovoru, který zůstane pouze mezi mnou a informantem a nebude použit jako nástroj pro urážky, výsměch nebo po provedení nebude hrozbou pro informanta. Všichni zúčastnění informanti souhlasili s nahráváním na diktafon. Rozhovor byl v časovém rozmezí 30 – 40 minut, v některých případech rozhovorů byl čas s ohledem na stručnost informantů zkrácen například i na 16 minut. Dané nahrávky rozhovorů byly poté přepsány do počítače a podrobeny další analýze. V některých případech v průběhu rozhovoru docházelo k pomlčkám, kdy informant přemýšlel, jak nejlépe odpovědět. V jednom rozhovoru velmi často docházelo k odklonění od základní položené otázky, kdy jsem měla pocit, že odpovědi informantky neodpovídají tomu, na co se ptám, nicméně v konečném důsledku se sama vždy k otázce vrátila a nemuselo dojít z mé strany

k přerušení jejich odpovědí. Časový plán výzkumného šetření obsahující dílčí aktivity je uveden v níže přiložené tabulce.

Tabulka č. 6 – Časový plán výzkumného šetření

Aktivita	Časové období
Zajištění a prostudování podkladů pro vypracování diplomové práce	červen 2019 – září 2019
Vypracování teoretické části diplomové práce	říjen 2019 – prosinec 2019
Příprava empirického výzkumného šetření	konec prosince 2019 – začátek ledna 2020
Předvýzkum	½ ledna 2020
Realizace samotného výzkumného šetření – rozhovory	½ ledna 2020 – únor 2020
Zpracování výsledků výzkumu	únor 2020 – březen 2020
Dokončení diplomové práce	březen 2020

Zdroj: Vlastní

6 Analýza a interpretace dat

V této kapitole diplomové práce popisují a analyzují získané výsledky výzkumného šetření prostřednictvím odpovědí od informantů na jednotlivé okruhy otázek z dílčích výzkumných cílů. Postupně se věnují každému dílčímu výzkumnému cíli a na závěr této kapitoly analyzují hlavní výzkumný cíl práce a tedy to: **Jak z pohledu sociálních pracovníků pracují organizace s problematikou etických aspektů v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením v jejich sociální službě chráněné bydlení na území Středočeského kraje?**

Při interpretaci zjištěných dat výzkumného šetření nepoužívám jména informantů, ale čísla informantů, která jim byla přidělena již v tabulce č. 5 – Základní informace o informantech. Informanti tedy s ohledem na jejich počet dostali označení I1 – I9.

6.1 DVC 1 – Jakým způsobem mají dle sociálních pracovníků problematiku etických aspektů ošetřenou zařízení sociální služby chráněné bydlení?

Cílem tohoto dílčího výzkumného cíle je prostřednictvím rozhovorů se sociálními pracovníky zjistit, jakým způsobem a v jakých dokumentech mají daná zařízení sociální služby chráněné bydlení zakomponovanou problematiku etiky, etických problémů a etických dilemat. Zda sociální pracovníci vnímají jisté nedostatky v této oblasti, nebo jsou se stávající úrovní dokumentů spokojeni.

Odpovědi informantů

Abych v rámci odpovědi na problematiku etických aspektů sociální práce mohla rozpoznat, zda vůbec informanti vědí, o čem se bavíme, položila jsem jim na začátku rozhovoru základní otázku - Co si představujete pod pojmem etické aspekty sociální práce? *„Pod etickými aspekty si představuji to, jak přistupuje každý pracovník ke svojí práci konkrétně tedy k naší práci, tudíž ke klientům. Sociální práce je o práci s lidmi, takže to беру tak jak přistupuji já jako člověk a profesionál ke klientovi, jakým způsobem se k němu chovám, jakým způsobem řeším jeho situace, jeho nepříznivou situaci, jak akcentuji to, co mi říká, jakým způsobem to řeším, jakým způsobem nakládám s informacemi.“* (I1) Informant v tomto případě etické aspekty shrnul jako přístup pracovníka ke klientovi a jakým způsobem s ním pracuje. V dalších rozhovorech informanti uvedli: *„Pod pojmem etické aspekty si představuju nějaká morální hlediska*

sociální práce, které se objevují při práci.“ (I3) „Pod pojem etické aspekty sociální práce si představuji brát zřetel na potřeby klientů, chovat se k nim slušně a s respektem.“ (I4) a v poslední řadě: „Etické aspekty vnímám jako určitá etická pravidla.“ (I7) Informanti v této souvislosti správně popsali etické aspekty jako hlediska na sociální práci s ohledem na etiku. V převážné většině bylo uváděno, že problematiku etických aspektů mají ošetřenou „v etickém kodexu naší organizace“ (I3, I6), „v etickém kodexu, který jsem viděla poprvé a naposledy při nástupu do práce“ (I4) nebo „v etickém kodexu“, který používají (I5, I7, I8) a jeden z informantů řekl, že problematiku etických aspektů mají „skoro ve všech směrnících“ (I9). V konkrétnějších případech použili označení, že „Etické aspekty se nám prolínají ve všech dokumentech, které jsou zaměřeny na klienta“ (I1). Jiný informant uvedl, že „Problematiku etiky v našem zařízení můžeme najít v Etickém kodexu sociálních pracovníků obecně prospěšné společnosti, ve Standardu č. 2, kde se věnujeme oblasti ochrany práv uživatele, střetům zájmů a přijímání darů.“ (I2). V rámci jedné organizace to mají ošetřené i například tím, že „Máme vytvořený i tzv. Desatero pracovníka v sociálních službách, který mají pracovníci k dispozici před sebou a mohou do toho kdykoliv nahlédnout.“ (I2) Nedostatky v rámci ošetření etických aspektů jsem zaznamenala pouze v jednom případě, kdy ale informant uvedl: „Myslím si, že v písemné formě ano, ale při uvedení do praxe to bývá často nepoužitelné.“ (I3) V jiných případech jsem se setkala s tím, že „je to popsáno a hodně se na to dbá.“ (I2), „Myslím si, že naše zařízení má tuto administrativní stránku zajištěnou na dobré úrovni a všechny potřebné podklady jsou vedeny důkladně.“ (I6) Informanti uváděli i příklady, „Ano, má. A věnujeme se tady tomu i v rámci diagnosticko-metodického oddělení, kde máme i přímo psychologa, speciální pedagogy.“ (I9)

Shrnutí DVC 1

Sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení definují etické aspekty jako „morální hlediska sociální práce“ (I3) nebo jako „určitá etická pravidla, která vycházejí z etických hodnot a norem společnosti“ (I7) V průběhu analýzy popisu etických dilemat bylo zřejmé, že sociální pracovníci dovedou zařadit danou problematiku do kontextu sociální práce. Dále z provedené analýzy rozhovorů u sociálních pracovníků vychází, že organizace poskytující sociální službu chráněné

bydlení mají problematiku etických aspektů ošetřenou především v základních dokumentech organizace. Mezi tyto základní dokumenty v největším měřítku patří etické kodexy, standardy kvality a poté jednotlivé dokumenty, samostatné etické kodexy vytvořené jednotlivými zařízeními a také v metodikách pro práci s etikou v jednotlivých chráněných bydleních. Jak jsem již citovala I2: *„Máme vytvořený i tzv. Desatero pracovníka v sociálních službách, který mají pracovníci k dispozici před sebou a mohou do toho kdykoliv nahlédnout.“* V tomto případě by se jednalo a příklad samostatně vytvořeného nástroje pro práci s etikou v sociální službě chráněné bydlení, který vytvořila organizace pro své sociální pracovníky v úzké spolupráci spolu s nimi. Ve své podstatě až na jeden případ, který jsem zmiňovala již v odpovědích informantů, kdy bylo informantem uvedeno: *„Myslím si, že v písemné formě ano, ale při uvedení do praxe to bývá často nepoužitelné.“* (I3) jsou všichni spokojeni s úrovní platných dokumentů a jsou přesvědčeni o tom, že kvalita je na dobré úrovni.

6.2 DVC 2 – Jakým způsobem dle sociálních pracovníků dochází k dodržování a naplňování etických norem v jejich sociální službě chráněné bydlení?

Cílem tohoto dílčího výzkumného cíle je pomocí rozhovorů se sociálními pracovníky zjistit jakým způsobem dochází k dodržování a naplňování etických norem v sociální službě chráněné bydlení, zda jsou vytvořeny podmínky pro řešení etických problémů. Dalším cílem tohoto dílčího výzkumného cíle je zjistit, jakým způsobem dochází k osvětě ohledně základních lidských práv a jakým způsobem může sociální pracovník ze své pozice pomoci ke zlepšení vnímání etického chování v zařízení.

Odpovědi informantů

Odpovědi informantů ohledně dodržování a naplňování etických norem se ve většině případů odkazovala na písemnou formu dokumentů, které to zajišťují. *„Dodržování a naplňování etických norem je uvedeno v základních dokumentech organizace.“* (I3) *„Dodržování etických norem je opět dáno písemnými dokumenty.“* (I2) *„Řídí se dle standardů a dokumentů ke službám, ochranou práv a svobod, vnitřními pravidly pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušení lidských práv a postupy pokud dojde k porušení těchto práv.“* (I5) *„Ošetřené to máme především písemnou formou v Etickém kodexu a Standardech kvality sociálních služeb. Klienti*

jsou pravidelně o svých právech poučováni a jejich znalost vlastních práv je výborná, pokud se domnívají, že nejsou dodržovány, ihned podávají stížnost.“ (I7) Někteří informanti hned v úvodu řekli, že „Dodržování etických norem bylo v mém případě ošetřeno již při podpisu pracovní smlouvy, kdy jsem podepsala i dodržování etického kodexu.“ Vytvořené podmínky pro řešení etických problémů informanti vnímají jako dostatečné: „Podle mého názoru máme v našem zařízení podmínky příznivé.“ (I3) Další informanti v trochu praktickém duchu uvedli: „Máme knihu stížností, schránku důvěry, probíhají pravidelná setkávání a máme takové ty intervize, kdy vlastně řešíme ty problémy uvnitř a když je potřeba, tak máme nezávislého supervizora.“ (I2) „Diskuze. Je to vlastně na bázi intervize na tom oddělení, mezi sebou ti pracovníci nemusí to být ani přímo v týmu, nebo s tím vedoucím pracovníkem, ale vůbec kolegové si to vydiskutují.“ (I1) „Máme možnost konzultace s nadřízeným a pravidelné supervize.“ (I4) „V našem zařízení máme možnost supervize a intervize“ (I8) K osvětě ohledně základních lidských práv a svobod v zařízeních se sociální službou chráněné bydlení dochází především prostřednictvím klíčových sociálních pracovníků, kdy tuto variantu zmínila většina respondentů. Mezi odpověďmi zaznělo: „To dělají klíčový pracovníci, ve finále to děláme skoro všichni, abych Vám pravdu řekla.“ (I2) „Vedoucí sociální pracovník, samotní sociální pracovníci, kteří jsou klíčovými pracovníky klientů a poté i samotní pracovníci v sociálních službách. V rámci naší organizace si myslím, že by to měl být kdokoliv, kdo v organizaci pracuje.“ (I3) Sociální pracovník ze své pozice pomáhá ke zlepšení vnímání etického chování tím, že „Snažím se chovat eticky, aby viděli, že to tak je správně.“ (I9) „Dodržováním etického kodexu organizace a řešením etických dilemat v rámci týmu.“ (I7) Nebo v jiném případě „Myslím si, že se snažím chovat slušně a to i vyžadují od ostatních. Tudiž se snažím dodržovat etický kodex.“ (I8)

Shrnutí DCV 2

Ohledně dodržování a naplňování etických norem se informanti odkazovali přímo na písemné formy dokumentů, které mají ve své organizaci. K těmto základním dokumentům řadí například etický kodex, standardy kvality a vnitřní pravidla pro řešení mimořádných událostí. V některých případech zaznělo, že dodržování těchto dokumentů stvrdili svým podpisem již při podpisu pracovní smlouvy. Vytvořené podmínky pro řešení etických problémů informanti vnímají jako dostatečné z hlediska

připravenosti organizace. V organizacích fungují knihy stížností, schránky důvěry, probíhají zde pravidelná setkávání v rámci supervize nebo intervize. V organizacích funguje i možnost konzultace s nadřízeným či s kolegy na stejné úrovni. Osvěta ohledně základních lidských práv a svobod v zařízeních se sociální službou chráněné bydlení je z odpovědí informantů přenechána v kompetenci především klíčových pracovníků klientů, popřípadě na vedoucích sociálních pracovnících a v některých případech bylo zmíněno i to, že v konečném důsledku osvětu provádí každý pracovník dané organizace. V jedné z odpovědí zaznělo: *„Máme tady i takový diskusní klub, což vede sociální pracovníce a je to pro klienty, kteří jsou na určité mentální úrovni, a diskutujeme s nimi právě o těchto situacích ze života, které zažíváme tady s nimi, oni je zažívají v rámci služby a společně si tam o tom spolu povídají a hledají řešení, tak aby ti klienti si na to třeba přišli sami anebo, aby to přijali takovou příznivější formou s tím, že to tak prostě vydiskutujeme.“* (I1) Z analýzy rozhovorů vyplývá, že informanti ze své pozice pomáhají ke zlepšení vnímání etického chování například tím, že se sami snaží chovat eticky, vyžadují od ostatních slušné chování a přistupují ke klientům podle nejlepšího svědomí a vědomí.

6.3 DVC 3 – Na jaké problematické situace se musejí sociální pracovníci v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení připravit?

Cílem tohoto dílčího výzkumného cíle je zjistit problematické situace v rámci etických hledisek, na které se sociální pracovník v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení musí připravit a jakým způsobem s těmito situacemi pracují. Mimo jiné i možné způsoby, kterými je možné se na určité problematické situace připravit a zda je znalost etického kodexu v těchto situacích přínosná.

Odpovědi informantů

Mezi problematické situace v rámci etických hledisek řadí sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení s osobami s mentálním postižením tyto situace a odpovědi. *„V rámci sociální práce s klienty s mentálním postižením narážím na zneužívání klientů k různým potřebám jiných lidí, ať už se týkají financí nebo ukájení svých potřeb.“* (I5) *„Mezi problematické situace řadím všechny situace.“* (I3) *„Jako*

problematickou situaci vnímám například postoj okolí a pohled společnosti a způsob toho, jak nahlíží na naše klienty.“ (I2) Z praktické odpovědi tu informantka uváděla vyloženě příklady z praxe, u kterých bych byla ráda, aby zde zazněly a dokreslily dané situace. *„Na mnoho různých situací. Máme tu klienta, který prdí a krká na veřejnosti. Klientku, která chodí nahá po chodbě. Klienta, který si zavolal policii na kávu. Neměl za to žádný postih, myslím tím například zaplacení zbytečného výjezdu a teď si je vesele volá dál. Klienta, který při návštěvě rodiny jeho přítelkyně byl na bytě nahý. Setkaly jsme se tu také s klientkou, která měla rakovinu v pokročilém stádiu, a řešily jsme, zda máme doporučit lékaři, aby jí to neříkal, protože její psychický stav byl opravdu špatný. Měly jsme tu klienta, jenž se chtěl zabít a nakonec obrátil svou agresi vůči pracovníci v chráněném bydlení. Vidíte, že problémových situací je tu velké množství a každá z nich může mít nepřehledné množství řešení a pohledu řešení. Takže jen pro představu, na které situace tu narážíme.*“ (I7) K dalším názorům patří i tato situace: *„Mezi problematické situace bych v tuto chvíli zařadila to, že se u klientů rozmohl pocit nulové zodpovědnosti za následky špatného rozhodnutí klienta i přes upozornění sociálním pracovníkem na to, co může nastat. Jako další problematickou situaci vnímám to, že klienti mají pocit, že mají jen práva.*“ (I8) Sociální pracovníci jako způsoby, se kterými pracují v rámci problematických situací, uvedli například *„...diskuze, porady, společně nalezené řešení.*“ (I8), nejvíce mě zaujala odpověď, že se o nich nemlčí. *„Tak s těmi situacemi – nemlčíme o nich. Řešíme je, mluví se o nich. Vždycky je to nějaká týmová spolupráce vedoucí chráněného bydlení, klíčový pracovník, klient na prvním místě samozřejmě...*“ (I9) V jiném rozhovoru zazněla problematika času *„Pokud je čas, tak především konzultací s odborníky, s týmem chráněného bydlení, na supervizi.*“ (I7) A v opačném případě *„S takovými situacemi pracuji jako kolovrátek. Vysvětluji, opakuji a opakuji a vysvětluji.*“ (I4) Způsoby toho, jak se dá na tyto problematické situace připravit, vyvolalo několik odlišných odpovědí, kdy někteří informanti uvedli, že *„Určitým způsobem by podle mě bylo nastavení hranic a pravidel.*“ (I3) *„Pokud se na to podívám nejdříve z hlediska od klientů, ne od pracovníků, tak možným způsobem jak klienty připravit na pro ně problematické situace je správnou výchovou. Naučit klienty již od malička základní návyky, pevný řád, který má jasně daná pravidla. A u pracovníků tomu není jinak. Výchovou, vzdělání a přípravu budoucích sociálních pracovníků, aby byli připraveni na dané situace reagovat a vyřešit je...*“ (I4) *„Jedním*

velmi účinným způsobem, jak se na určité problematické situace připravit je psychická odolnost, pozitivní přístup.“ (I7) A protikladem byly odpovědi: „Připravit se na problémovou situaci? Nemyslím si, že je možné se na jakoukoliv situaci dostatečně připravit, ale věřím, že důležité je vůbec vědět, že by daná situace mohla vzniknout a vědět, že by bylo dobré ji vyřešit nejlépe, jak dokážeme.“ (I6) „No holka zlatá, to nevím. Jediný takový způsob je v tom začleňování osob s mentálním postižením do normální společnosti, aby je ti lidi vzali, ale vždy se najde někdo, kdo je nepřijme. A ať se budeme snažit použít jakoukoliv metodu, vždy se najde někdo, u koho to nepomůže.“ (I2) Znalost etického kodexu sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení vnímají tak, že „Tak etický kodex myslím si, že ho neumím odříkat z paměti, nicméně si myslím, že každý z pracovníků by ho měl mít co nejvíce pod kůží a mít ho tak v sobě zaběhnutý, aby podle něho jednal, pokud je toho schopen a ne si běžel vytáhnout dokument a koukal do něj, jestli tady jednal eticky, nebo jak má teda jednat...“ (I1) „Dokážu si představit, že mi pomáhá tím, že díky němu vím, na jaké oblasti práce si mám dát pozor. Jsou zde uvedena i některá etická dilemata, která mohou nastat při naší práci... etický kodex je pro mě určitým vodítkem k správně odvedené práci.“ (I6) „Znalost etického kodexu mě v mé práci pomáhá jako určitý návod, nebo pomůcka.“ (I8) V opačném případě zazněly reakce typu „Nepomáhá. Často se musím řídit situací, která nastala a selským rozumem.“ (I3) „Etický kodex jako takový mi nepomáhá nijak. Sama se řídím vlastními morálními zásadami.“ (I4)

Shrnutí DVC 3

Mezi problematické situace v rámci etických hledisek, řadí sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení s osobami s mentálním postižením například zneužívání klientů, postoj okolí a pohled společnosti, pocit nulové zodpovědnosti za následky vlastního rozhodnutí u klienta, klientův pocit, že má jen práva a žádné povinnosti. Sociální pracovníci mezi způsoby, prostřednictvím kterých pracují s problematickými situacemi, řadí například diskuze, porady, týmovou spolupráci, supervizi a intervizi. Jako způsoby toho, jak se dá na tyto problematické situace připravit, vyvolalo několik odlišných odpovědí, kdy někteří informanti uvedli, že u v případě klientů se musí nejprve nastavit hranice a určitá pravidla. Výhodou by v tom případě byla už správná výchova, která by poté usnadnila základní návyky slušného chování, dodržování řádů a nastavených pravidel. U pracovníků by se k připravenosti

hodilo vzdělání a kvalitní příprava budoucích sociálních pracovníků, která by jim zajistila připravenost na dané situace a kompetence k tomu je vyřešit. Z výzkumného šetření ovšem vyplývá, že někteří informanti k tomu přistupují i ve skeptickém duchu a tvrdí, že se na problémovou situaci připravit nelze, ale je nutné vědět, že mohou nastat. Znalost etického kodexu sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení vnímají jako základní dokument, který nastavuje základní pravidla, je jim oprou a inspirací při řešení etických problémů, ale na opačné straně zazněly i názory, existence etického kodexu jinak neovlivňuje rozhodování v etických dilematech a sociálních pracovník se musí i tak spoléhat na své svědomí, morálku a selský rozum.

6.4 DVC 4 – Jaké možnosti prevence vzniku etických dilemat mají sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení?

Cílem tohoto dílčího výzkumného cíle je zjistit co si sociální pracovníci představují pod pojmem etické dilema, jakým způsobem či dokumentem má daná organizace ošetřenou oblast řešení etických dilemat, jaká je dostupnost prevence vzniku etických dilemat pro sociální pracovníky obecně, případně jaké možnosti prevence mohou využívat v rámci organizace. K dalším cílům tohoto dílčího výzkumného cíle patří, co by sociálním pracovníkům pomohlo v prevenci vzniku etických dilemat a v čem vidí nejúčinnější nástroj pomoci při řešení etických dilemat.

Odpovědi informantů

Etické dilema je sociálními pracovníky vnímáno jako I9: *„To jsou právě takové ty situace, kdy jsme taky právě čtyři sociální pracovnice a je možné, že by na to každá nahlížela jinak. Je to takový ten náhled na tu situaci.“* I4: *„V konkrétním případě si pod tím představuji situaci, kdy se jako pracovník rozhoduje, co udělat anebo neudělat. Mám před sebou rozhodnutí, kde nevím, které je správné.“* Jiný informant to popisuje takto: *„Etické dilema vnímám jako určité varianty mého rozhodnutí, které jsou ovlivněny etikou.“* (I6) ve stejném duchu i *„Etické dilema vnímám jako rozpor možných variant řešení, kdy nám do rozhodnutí zasahuje i etika.“* (I3) Mezi dokumenty, které upravují oblast etických dilemat, patřily nejčastěji etické kodexy, vnitřní pravidla organizace, metodické postupy v rámci mimořádných událostí a standardy kvality.

Dostupnost prevence vzniku etických dilemat je dle informantů ovlivněna penězi. I8: *„Podle mého názoru je dostupnost prevence dostatečná, nicméně je ovlivněna tím, jak*

daná organizace je schopná umožnit svým zaměstnancům například vzdělávání, kurzy, školení nebo různé akce zaměřené na pomoc při řešení etických problémů.“ I6: „Myslím si, že trh práce již dobře reaguje na potřeby sociálních pracovníků a dostupnost možných druhů prevence, ať už by byla jakákoliv, nicméně se to poté odvíjí od možností jednotlivých organizací, kam jsou ochotni poslat své zaměstnance a investovat do jejich vzdělání a zkušeností.“ Mezi možnosti prevence, které nabízejí dané organizace, patří především supervize (I5, I7, I8), vzdělávací kurzy (I7), možnost rady od kolegy nebo zkušenějšího sociálního pracovníka (I4, I6, I7, I9) Ve výzkumném šetření se objevila i odpověď I3: „ Nejsm si vědoma žádné možnosti, nebo druhu prevence etických dilemat v rámci naší organizace.“ Podle názoru informantů, by v prevenci vzniku etických dilemat pomohlo „... pořádání zážitkových vzdělávacích akcí“ (I6) mimo jiné i „... osvěta, více zkušeností, edukovaný nadřízený...“ (I4) „... daná základní pravidla, jejich dodržování.“ (I8) „...Prevenci je určitě vzdělávat se, dělat výměnné pobyty v jiných zařízeních ať vidím, jaké tam mají problémy, takže stáže v jiných zařízeních, studovat i novou literaturu, ... číst to a nepoložit to jen na stůl, ale studovat to, prohlížet, zajímat se o tu problematiku. ... Takže prevenci je možná zajímat se o tu oblast a bojovat proti syndromu vyhoření. Doma si pohrát s dětmi, jít si zaběhat, zacvičit, nebo i zajít na nějakou dobrotu.“ (I9) Nejúčinnější nástroj při řešení sociální pracovníci spatřují v „... týmové spolupráci, možnosti konzultací...“ (I9, I8, I5) „... rozum...“ (I3) „... vzdělání, oporu v legislativě či v základních dokumentech ospravedlňující naši práci a mít možnost obhájit své rozhodnutí.“ (I6) nebo i „ ...staré dobré počítání do deseti“. (I4) I1: „Komunikace. Mluvit o tom, neřešit nic silou, nehrát si na Boha...“

Shrnutí DVC 4

Etické dilema je sociálními pracovníky vnímáno jako situace, nutnost určitého rozhodnutí sociálního pracovníka, které je ovlivněno etikou a tím, co je nebo není správné. Dokumenty, které upravují oblasti etických dilemat, má každé zařízení své. V některých zařízeních jsou mimořádné situace, které jsou obsáhlejší a obsahují i postup řešení, dále bezpochyby etické vnitřní pravidla organizace a standardy kvality. Dostupnost prevence vzniku etických dilemat je dle informantů ovlivněna z velké části penězi. Mezi možnosti prevence, které nabízejí dané organizace, patří především supervize, vzdělávací kurzy, možnost pomoci od kolegy pomocí setkání, konzultací.

V jednom případě i informantce pomáhá, že napíše do jiného zařízení, jinému sociálnímu pracovníkovi, jak by danou situaci řešili oni a v rámci zpětné vazby si napíší, jak situace nakonec dopadla. (I9) Podle názoru informantů, by v prevenci vzniku etických dilemat pomohli zážitkové vzdělávací akce zaměřené opravdu na praxi, výměnné pobyty, mezi organizační návštěvy, vzdělávání, stáže, zájem o problematiku a prevence syndromu vyhoření. Nejúčinnější nástroj při řešení sociální pracovníci spatřují v týmové spolupráci, prostřednictvím rozhovorů, konzultací s kolegy a tedy komunikací se zkušenějšími pracovníky nebo vedoucími pracovníky, potřebné vzdělání, opora v legislativě či v základních dokumentech a do jisté míry vlastnit selský rozum.

7 Shrnutí praktické části a návrhy do praxe

Cílem empirické části diplomové práce bylo pomocí kvalitativního výzkumu formou rozhovoru se sociálními pracovníky, působících v sociální službě chráněné bydlení s cílovou skupinou osob s mentálním postižením zjistit, jak dané organizace pracují s problematikou etických aspektů právě v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením. A to u organizací fungujících na území Středočeského kraje. Pomocí dílčích výzkumných cílů bylo zjišťováno, jakým způsobem mají dané organizace ošetřenou problematiku etických aspektů, jakým způsobem dochází k dodržování a naplňování etických norem, na jaké problematické situace se musejí sociální pracovníci v rámci sociální práce v sociální službě chráněné bydlení s osobami s mentálním postižením připravit a jaké možnosti prevence vzniku etických dilemat mají sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení.

Hlavní výzkumná otázka: **Jak z pohledu sociálních pracovníků pracují organizace s problematikou etických aspektů v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením v jejich sociální službě chráněné bydlení na území Středočeského kraje?**

Na základě provedeného výzkumného šetření u sociálních pracovníků v sociální službě chráněné bydlení na území Středočeského kraje a následné analýzy pořizovaných rozhovorů a studia dokumentů jsem potřebné odpovědi k zodpovězení hlavní výzkumné otázky rozdělila do čtyř shrnutí jednotlivých dílčích cílů.

Z provedené analýzy vychází, že organizace s problematikou etických aspektů v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení na území Středočeského kraje poskytující sociální službu chráněné bydlení mají problematiku etických aspektů ošetřenou v základních dokumentech organizace, mezi které v největším měřítku patří etické kodexy, standardy kvality a poté jednotlivé dokumenty, metodiky pro práci s etikou a ve své podstatě až na jeden případ jsou všichni spokojeni s úrovní platných dokumentů. Ohledně dodržování a naplňování etických norem se informanti odkazovali přímo na písemné formy dokumentů, které mají ve své organizaci. K těmto základním dokumentům řadí například etický kodex, standardy kvality a vnitřní pravidla pro řešení mimořádných událostí. V některých případech zaznělo, že dodržování těchto dokumentů stvrdili svým podpisem při podpisu

pracovní smlouvy. Vytvořené podmínky pro řešení etických problémů sociální pracovníci vnímají jako dostatečné z hlediska připravenosti organizace. V organizacích fungují knihy stížností, schránky důvěry, probíhají zde pravidelná setkávání v rámci supervize nebo intervize. V organizacích funguje i možnost konzultace s nadřízeným či s kolegy na stejné úrovni. Osvěta ohledně základních lidských práv a svobod v zařízeních se sociální službou chráněné bydlení je z odpovědi sociálních pracovníků přenechána v kompetenci především klíčových pracovníků klientů, popřípadě na vedoucích sociálních pracovnících a v některých případech bylo zmíněno i to, že v konečném důsledku osvětu provádí každý pracovník dané organizace. Sociální pracovníci ze své pozice pomáhají ke zlepšení vnímání etického chování v organizaci například tím, že se sami snaží chovat eticky, vyžadují od ostatních slušné chování a přistupují ke klientům podle nejlepšího svědomí a vědomí. Mezi problematické situace v rámci etických hledisek, řadí sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení s osobami s mentálním postižením například zneužívání klientů, postoj okolí a pohled společnosti, pocit nulové zodpovědnosti za následky vlastního rozhodnutí u klienta, klientův pocit, že má jen práva a žádné povinnosti. Sociální pracovníci mezi způsoby, prostřednictvím kterých pracují s problematickými situacemi, řadí například diskuze, porady, týmovou spolupráci, supervizi a intervizi. Jako způsoby toho, jak se dá na tyto problematické situace připravit, vyvolalo několik odlišných odpovědí. Někteří sociální pracovníci uvedli, že v případě klientů se musí nejprve nastavit hranice a určitá pravidla. Výhodou by v tom případě byla už správná výchova, která by poté usnadnila základní návyky slušného chování, dodržování řádu a nastavených jasných pravidel. U pracovníků by se k připravenosti hodilo vzdělání a kvalitní příprava budoucích sociálních pracovníků, která by jim zajistila připravenost na dané situace a kompetence k tomu je vyřešit. Z výzkumného šetření ovšem vyplývá, že někteří sociální pracovníci k tomu přistupují i ve skeptickém duchu a tvrdí, že se na problémovou situaci připravit nelze, ale je nutné vědět, že mohou nastat. Znalost etického kodexu sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení vnímají jako základní dokument, který nastavuje základní pravidla, je jim oporou a inspirací při řešení etických problémů, ale na opačné straně zaznělo i to, že existence etického kodexu nijak neovlivňuje rozhodování v etických dilematech a sociální pracovníci se musí i tak spoléhat na své svědomí, morálku a selský rozum. Dokumenty, které upravují oblasti etických dilemat, má každá

organizace své. V některých organizacích jsou to například dokumenty upravující mimořádné situace, které jsou obsáhlejší a obsahují i postup řešení, dále bezpochyby etická vnitřní pravidla organizace a standardy kvality. Dostupnost prevence vzniku etických dilemat je dle sociálních pracovníků ovlivněna z velké části penězi. Mezi možnosti prevence, které nabízejí dané organizace, patří především supervize, vzdělávací kurzy, možnost konzultace s kolegy. Podle názoru sociálních pracovníků, by v prevenci vzniku etických dilemat pomohly zážitkové vzdělávací akce zaměřené opravdu na praxi, výměnné pobyty, vzájemné návštěvy sociálních pracovníků mezi organizacemi, vzdělávání, stáže, zájem o problematiku etiky a prevence syndromu vyhoření. Nejúčinnější nástroj při řešení etických problémů sociální pracovníci spatřují v týmové spolupráci, prostřednictvím rozhovorů, konzultací s kolegy a tedy komunikaci se zkušenějšími pracovníky nebo vedoucími pracovníky. Dalším nástrojem by poté bylo potřebné vzdělání, opora v legislativě či v základních dokumentech a do jisté míry vlastnit selský rozum.

V rámci shrnutí výsledků mé diplomové práce chci pomocí jednotlivých bodů znovu vyzdvihnout dané **návrhy sociálních pracovníků na možné způsoby prevence před eticky problémovými situacemi:**

- supervize,
- vzdělávání, vzdělávací kurzy, zážitkové vzdělávací akce,
- výměnné pobyty, stáže,
- konzultace s kolegy,
- zájem o problematiku etiky,
- prevence syndromu vyhoření.

Závěr

Ve své diplomové práci jsem popsala problematiku týkající se etických aspektů sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení. Do teoretické části diplomové práce jsem zařadila hlavní kapitoly týkající se problematiky etiky, jako základního východiska pro práci s klienty, poté jednotlivá specifika sociální práce s osobami s mentálním postižením v kontextu základních etických norem v sociální službě chráněné bydlení. Do této kapitoly jsem zařadila hlavně samotný vývoj profesní etiky v sociální práci a poté jednotlivé významné etické normy uplatňované při poskytování sociální práce s osobami s mentálním postižením. V poslední řadě teoretické části se diplomová práce zabývá možnostmi prevence vzniku etických problémů při poskytování sociální péče v sociální službě chráněné bydlení.

Cílem teoretické části bylo zaměřit se na etiku jako základní východisko pro sociální práci s klientem, na jednotlivá specifika sociální práce v sociální službě chráněné bydlení z etického pohledu, na určité etické aspekty napříč jednotlivými etickými normami, které jsou nejdůležitější při sociální práci a v poslední řadě se zaměřit na možnosti prevence vzniku etických problémů při poskytování péče osobám s mentálním postižením v chráněném bydlení.

Hlavním cílem mé diplomové práce bylo popsat problematiku sociální práce s osobami s mentálním postižením z etického pohledu, zaměřit se na realizaci sociální práce s těmito klienty v kontextu základních etických norem a na základě zjištěných údajů zformulovat návrhy na možné způsoby prevence či předcházení jejich vzniku.

V rámci diplomové práce jsem zjistila, jak organizace pracují s problematikou etických aspektů v rámci sociální práce s osobami s mentálním postižením v sociální službě chráněné bydlení na území Středočeského kraje.

Aplikačním cílem této práce byl nástin problematiky pro studenty sociální práce nebo budoucí sociální pracovníky v této oblasti a pro širokou veřejnost. Existuje zde i možnost předložit ji daným organizacím jako možnost zpětné vazby v rámci výzkumného šetření této problematiky a možné vyvolání diskuze nad tím, co zlepšit, nebo naopak, jaké postupy se osvědčily a bylo by dobré se o ně podělit.

Hlavní i aplikační cíl se mi podle mého názoru podařilo naplnit. Uvědomuji si, že některé závěry nemohu použít plošně na všechny organizace a všechny sociální

pracovníky zaměstnané v sociální službě chráněné bydlení, nicméně výzkumné šetření provedené v rámci této diplomové práce může v některých případech být spouštěcím nástroj ke změně či úpravě stávající situace v oblasti etiky v sociální službě chráněného bydlení pro osoby s mentálním postižením.

Doporučením pro praxi – Sociální pracovníci v sociální službě chráněné bydlení, by měli o daných etických problémech a situacích, které řeší mluvit, nebát se využít rady a pozornosti zkušenějších kolegů, měli by využívat možnosti dalšího vzdělávání, a aktivně se zajímat o obor sociální práce a nových možností. Prostřednictvím základních dokumentů a legislativy být připraveni na řešení možných etických dilemat a s rozmyslem vždy zvolit správné řešení.

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – Transformace 1. dílčího výzkumného cíle do tazatelských otázek

Tabulka č. 2 – Transformace 2. dílčího výzkumného cíle do tazatelských otázek

Tabulka č. 3 – Transformace 3. dílčího výzkumného cíle do tazatelských otázek

Tabulka č. 4 – Transformace 4. dílčího výzkumného cíle do tazatelských otázek

Tabulka č. 5 – Základní informace o informantech výzkumu

Seznam použité literatury

1. BANDIT, Rad, Ivana DAVIDOVÁ, Martina MACUROVÁ a Michal OPATRŇY. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-089-1.
2. BÄRTLOVÁ, Eva. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP, 2007. ISBN 978-80-7044-952-3.
3. BAŠTECKÁ, Bohumila, Veronika ČERMÁKOVÁ a Milan KINKOR. *Týmová supervize: teorie a praxe*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0940-9.
4. BROŽOVÁ DOUBKOVÁ, Andrea a Kateřina THELENOVÁ. *Odborná praxe a supervize*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2010. ISBN 978-80-7372-687-4.
5. ČESKO, Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů*. 2006
6. ČESKO, Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů*. 2006
7. DICKENS, Jonathan. *Social work and social policy: an introduction*. Second edition. London: Routledge, 2016, 211 s. ISBN 978-1-138-01757-3.
8. *Étos - etika v pedagogice a sociální práci*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2011. ISBN 978-80-7372-788-8.
9. HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vydání druhé. Přeložil Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0987-4.
10. HRDÁ, Jana. *Manažer v sociálních službách: studijní podklady ke kurzu*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-393-7.
11. INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS. *Global Social Work Statement of Ethical Principles* [online]. 2018 [cit. 2019-10-20]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>

12. JANEBOVÁ, Radka a Zuzana TRUHLÁŘOVÁ. *Pojetí kontroly ve vybraných etických kodexech sociální práce* [online]. České Budějovice, 2018 [cit. 2020-01-13]. ISSN 1805-0948. Dostupné z:
<http://www.caritasetveritas.cz/index.php?action=openfile&pkey=274>
13. JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.
14. KALÁBOVÁ, Helena. *Etika v pomáhajících profesích*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2011. ISBN 978-80-7372-749-9.
15. KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
16. LEČBYCH, Martin. *Mentální retardace v dospívání a mladé dospělosti*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. ISBN 978-80-244-2071-4.
17. LEJSAL, Matěj, Lenka BOČKOVÁ, Kateřina ŠÁMALOVÁ, Pavel PĚNKAVA a Petr VOJTÍŠEK. *Agenda lidských práv v každodenní praxi sociálního pracovníka*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-086-0.
18. LEVICKÁ, Jana. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-403-8.
19. MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.
20. Materiálně technický standard. [Http://www.podporaprocesu.cz/materialne-technicky-standard/](http://www.podporaprocesu.cz/materialne-technicky-standard/) [online]. 2016 [cit. 2019-10-28]. Dostupné z:
<http://www.podporaprocesu.cz/wp-content/uploads/2016/03/MTS-Chr%C3%A1n%C4%9Bn%C3%A9-bydlen%C3%AD.pdf>
21. *MKN-10: Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů : desátá revize : obsahová aktualizace k 1.1.2018*. Praha: Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2018. ISBN 978-80-7472-168-7.
22. MOJŽÍŠOVÁ, Adéla, ed. *Sociální práce s osobami se zdravotním postižením*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2019. ISBN 978-80-7394-738-5.
23. MÜHLPACHR, Pavel, ed. *Sociální práce jako životní pomoc*. Brno: MSD, 2006. ISBN 80-86633-62-4.

24. PETTES, Dorothy E. *Supervision in social work: a method of student training and staff development*. London: G. Allen & Unwin, 1967, 180 s.
25. PIPEKOVÁ, Jarmila, Marie VÍTKOVÁ a Miroslava BARTOŇOVÁ. *Od edukace k sociální inkluzi osob se zdravotním postižením se zaměřením na mentální postižení: From education to social inclusion of people with health disabilities with focus on intellectual disabilities*. 2., upr. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-7689-1.
26. SOKOL, Jan. *Ethics, life and institutions: an attempt at practical philosophy*. Přeložil Neil CAIRNS, přeložil Markéta PAUZEROVÁ. Prague: Karolinum Press, 2016. ISBN 978-80-246-3429-6.
27. *Společnost sociálních pracovníků* [online]. Praha: 2019 [cit. 2019-09-10]. Dostupné z: <http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/co-je-ifsw>
28. ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Vyd. 4., přeprac. Praha: Portál, 2011. Speciální pedagogika (Portál). ISBN 978-80-7367-889-0.
29. ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
30. URBAN, David. *Specifika sociální práce při práci s vybranými cílovými skupinami*. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2018. ISBN 978-80-7422-637-3.
31. VALENTA, Milan, Jan MICHALÍK a Martin LEČBYCH. *Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu*. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3829-1.

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Příloha č. 2 – Standardy kvality sociálních služeb

Příloha č. 3 – Přepis rozhovoru s informantem č. 1

Příloha č. 4 – Přepis rozhovoru s informantem č. 7

Příloha č. 5 – Přepis rozhovoru s informantem č. 9

ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY

1. Etické zásady

1. 1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

2. 1. 1. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2. 1. 5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou

zaměstnání, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2. 1. 6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2. 2. 1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2. 4. 6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2. 5. 2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2. 5. 6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech.

Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci.

B. Další problémové okruhy, které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,

- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společnosti,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka, který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role, a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a
nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.

Příloha č. 2 - Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1. 1. 2007.

Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována	ano
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje	ano
d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.	ne

2. Ochrana práv osob

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ne

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano

b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby ano

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje ne

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium

Zásadní

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje ano

b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy ne

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby ne

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium

Zásadní

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje ano

b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby ano

c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle ano

d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance ano

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium

Zásadní

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje ano

- b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby ne
- c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby ne

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a ano to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele	ano
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě	ne
d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti	ne

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat	ano
b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb	ne
c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel ne zachovává neutrální postoj	ne

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní	ne

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje ne

d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních a profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje	ne
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní	ne
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb	ne

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena	ne

13. Prostředí a podmínky

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob	ne
b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení	ne
b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít	ne
c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ne
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby	ne
d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby	

Přepis rozhovoru s informantem – I1

Pohlaví Žena	Věk 43 let	Vzdělání Vysokoškolské	Délka praxe 11 let
-------------------------------	-----------------------------	---	-------------------------------------

TO1: Co si představujete pod pojmem etické aspekty sociální práce?

I1: *Takže, otázku pojmám jakoby osobně, tak jak já si představuju a já si pod etikou a vlastně i pod etickými aspekty představuji to, jak přistupuje každý pracovník ke svojí práci konkrétně tedy k naší práci, tudíž ke klientům. Sociální práce je o práci s lidmi, takže to беру tak jak přistupuji já jako člověk a profesionál ke klientovi, jakým způsobem se k němu chovám, jakým způsobem řeším jeho situaci, jeho nepříznivou situaci, jak akcentuji to, co mi říká, jakým způsobem to řeším, jakým způsobem nakládám s informacemi, takže něco jako v tomhle tom typu.*

TO2: Ve kterých základních dokumentech Vaší organizace lze nalézt problematiku týkající se etických aspektů?

I1: *Tak já si myslím, že vlastně etické aspekty se nám prolínají ve všech dokumentech, které jsou zaměřeny na klienta, tady nejsou třeba přímo zaměřené na nějaké technické záležitosti spojené s provozem, ale je to třeba etický kodex, ten je tedy zaměřený na pracovníky, ale při dokumentech jako je třeba metodika práce individuálního plánování, tak tam se samozřejmě i ta etika objevuje, ale může být i třeba i v dokumentu, který se zaměřuje na přijímání darů, což může být taky jeden z etických pohledů při poskytování služby, kdy řešíme to, že samozřejmě základ je to, že si nebereme dary od klienta žádné, nicméně v některých případech to může být tak na hranici, že ten klient by to naše odmítnutí nepřijal a mohlo by ho to třeba urazit, tak třeba tam je vidět ta etická rovina, že máme stanoveno, tak jaký dar můžeme přijmout. Takže to může být nějaká drobnost, něco třeba co ten klient tady vyrobil v dílně, nějaká třeba čokoládka, když ten klient má narozeniny, něco takového, co v rámci běžného společenského kontaktu je etické od toho člověka, který je v pozici klienta vůči nám, což je etické.*

TO3: Myslíte si, že Vaše zařízení má dostatečně ošetřená etická hlediska práce s klienty s mentálním postižením?

I1: *Tak dokumenty jsou základ. Legislativa je základ a to, jakým způsobem se vykládají dokumenty a legislativa a přenášejí se do praxe, to je to nejdůležitější. Takže záleží na tom, jak ten tým funguje, jak s případnými etickými problémy nakládá, jak je diskutuje, jak je řeší. Takže bych kladla velký důraz na tu praxi jako takovou, na to, aby si ti pracovníci mezi sebou řekli, když nějaký problém v téhle oblasti je a případně na základě toho se to dá přenést i ta dobrá praxe i do té dokumentace, ale základ je to, co máme ze zákona a na to se nabaluje praxe a to je druhá, velmi důležitá složka.*

TO4: Jakou formou má Vaše zařízení ošetřeno dodržování a naplňování etických norem včetně ochrany základních lidských práv a svobod?

I1: *Tak naše dokumenty se odkazují na tyhle ty dokumenty, které jsou vlastně nad těma našema dokumentama, a jsou nad těma dokumentama případně legislativníma. Vycházejí z nich a krom toho, že je tato oblast někde zpracována v legislativě vyšší, což je ta Listina základních lidských práv a svobod, která mimochodem může být i, nebo je i zaměřená třeba na jednotlivé cílové skupiny, tak pak tady samozřejmě máme pravidla lidského slušného chování a takové ty běžné lidské kodexy, takže i s tímhle tím se řídí vlastně naši pracovníci a pokud by došlo k nějakému způsobu nedodržení všech těchto pravidel a norem a etického kodexu a případně té základní listiny práv a svobod, tak poté se to s tím pracovníkem řeší a opětovně si probírá všechny tyto pravidla a dokumenty a jednotlivé etické normy a náš etický kodex a třeba můžeme spolu diskutovat o tom, že on to vnímá nějakým způsobem, protože každý člověk je individualita a my ho zase uvádíme do toho, proč by to měl vnímat jiným způsobem. Třeba že mu to není úplně vlastní, ale je potřeba to vnímat určitým způsobem, protože jsme profesionálové a poskytujeme služby klientům, kteří jsou závislí na nás a mají různé handicap duševní, nemůžou si třeba některé situace vyhodnotit a potřebují právě, aby my jsme postupovali správně a eticky, takže i s třeba s těmi pracovníky o tomhle tom, neříkám, úplně diskutujeme, ale vzájemně se sladíme na tom, jak by to mělo být.*

TO5: Jaké jsou vytvořeny ve Vašem zařízení podmínky pro řešení etických problémů?

I1: *Diskuze. Je to vlastně na bázi intervize na tom oddělení, mezi sebou ti pracovníci nemusí to být ani přímo v týmu, nebo s tím vedoucím pracovníkem, ale vůbec kolegové si to vydiskutují a jeden druhému říká, ale hale tohle to jsi neměl dělat, tomu klientovi jsi to neměl takhle říkat, měl ses třeba chovat takhle, je možné si to říct na téhle rovině, což je dobře, ne vždycky to tak je. Občas prostě mezi těmi pracovníky se najdou ty dva pohledy a potřebují buďto si to povědět v tom týmu anebo říct si to s tím vedoucím, aby ten to nějakým způsobem usměrnil. Pak tu máme možnost supervizi, takže je možné otevřít tyto problémy i na supervizi a v případě, kdy to bude něco závažného tak samozřejmě tam máme dané postupy, kterými řešíme, když někdo opakovaně překračuje ty etické normy, porušuje nebo nějak závažně, tak se to poté řeší po té linii personální.*

TO6: Jak by podle Vašeho názoru měla být řešena problematika etiky?

I1: *Tak samozřejmě tak jak třeba, protože jsme v sociálních službách, tak jak v sociálních službách je málo co zcela jasně dáno, tak je to i v oblasti etiky. Takže tam si myslím, že je to opravdu případ od případu a je daný určitý rámeček včetně teda slušného lidského chování a nějakých norem, které tady dané jsou a nemusí být úplně zákonné, tak si myslím, že je to dostačující. Důležité je o tom mluvit a vzájemně si třeba říct, proč tohle to tak je a jestli by to nemělo být trochu jinak. Takže, hodně je to o komunikaci a myslím si, že nelze tyto věci úplně jednoznačně stanovit a popsat, protože to bychom se asi upsali.*

TO7: Kdo a jakým způsobem provádí osvětu ohledně základních lidských práv a svobod u Vašich klientů?

I1: *Tak jednak klíčový pracovník, který samozřejmě neřekne tomu klientovi tak, teď se jdeme zabývat vašimi právy a listinou, ale řeší se konkrétní situace, takže беру, že v té obecné rovině ty potřeby nejsou ani nejsou, protože ten klient by to vnímal jako něco, co mu není úplně vlastní, ale ti klienti vědí, že mají svoje práva, ale i povinnosti a mluví se o tom s nimi v souvislosti s těmi danými situacemi plus máme i tady takový diskusní klub, což vede sociální pracovníce a je to pro klienty, kteří jsou na určité mentální úrovni a diskutuje s nimi právě o těchto situacích ze života, které zažíváme tady s nimi oni je zažívají v rámci služby a společně si tam o tom spolu popovídají a hledají řešení, tak aby ti klienti si na to třeba přišly sami a nebo aby to přijali takovouto příznivější formou s tím, že se to tak prostě vydiskutuje.*

TO8: Čím Vy sám/sama přispíváte z pozice sociálního pracovníka ke zlepšení vnímání etického chování ve Vašem zařízení?

I1: *Tak já se snažím tam, kde vnímám nějaký nedostatek, protože jsem na vedoucí pozici, tak nějakým způsobem to řešit, aby to bylo pro toho klienta co nejlepší, nicméně nemůžeme stranit zase jenom klientům. Klienti mají i nějaké povinnosti, jsou tu i nějaké hranice, takže v rámci toho aby se dosáhlo kompromisu i třeba s tou službou a možnostmi služby tak buďto nějakým způsobem to zakotvit v naší dokumentaci nebo udělat nějaké individuální jednání nebo i týmové, pokud by to byla záležitost toho týmu, kdy by nějakým způsobem bylo potřeba řešit určité chování vůči jednomu klientovi, což je to zase takovéto řešení případový říci si všechny okolnosti, co vědí pracovníci, promluvit si s tím klientem a poté zase udělat tu nejlepší cestu tak, aby to opravdu vyhovovalo klientovi a tomu provozu tady.*

TO9: Na jaké problematické situace narazíte v rámci sociální práce s klienty s mentálním postižením týkající se etiky?

I1: *Tak ono se to hlavně týká tak jak jsem říkala těch práv a někdy jsou to spíš taková etická dilemata, což když vezmu tak vidáme hodně při přístupu k žádostem, kdy vidíte nějaký profesní přístup nějaký lidský přístup, teď je vám třeba líto toho člověka, což je velmi častý zásah, takový ten osobnostní, že je vám třeba toho člověka líto a teď musíte tuto situaci řešit, oprostít se třeba od něčeho nebo v tom je více klientů a teď to musíte nějakým způsobem rozřešit mezi nimi, takže ty dilemata jsou opravdu náročná a často bývají o tom, že vyberete to nejlepší řešení z těch nejhorších. Že to není jednoznačný tohle je dobré, tohle je špatné. Poté je důležité si to srovnat sám v sobě.*

TO10: Jak s těmito problematickými situacemi v rámci sociální práce v sociální službě chráněné bydlení s osobami s mentálním postižením pracujete?

I1: *Tak pokud to vezmu ze svého pohledu, jako sociálního pracovníka, tak ty situace si dokážeme probrat s kolegy v rámci té intervize, když to беру na té profesní úrovni. Pak samozřejmě pokud je to závažnější téma, tak ho vezmeme i na supervizi. Kde nám ta supervize samozřejmě rozkrývá pouze takové ty jednotlivé roviny, ale na konci supervize není dáno řešení, které je správné a jediné správné. To už pochopila asi myslím většina*

účastníků našich supervizí, že na konci nás nečeká to jedno řešení a nám asi opravdu stačí v tomhle tom si ty věci prodiskutovat a když opravdu v nás leží a nepomůže ani ta supervize, tak je to často o tom si to nějakým způsobem zpracovat sám v sobě, takže i ta práce sám se sebou.

TO11: Jaké znáte způsoby, díky kterým by bylo možné se na určité problematické situace připravit?

I1: Tak hodně preferuji a i to říkám pracovníkům, protože metodicky vedu i pracovníky tady v zařízení, tak říkám, pokud ty situace někde vidíte ve svém okolí, nestanou se přímo vám, může se stát, že se příště stanou vám, tak zkuste se do té situace vcítit, že by jste v ní byli vy, jak by jste to řešili, jestli by jste to řešili stejně, vyzkoušet si to, ne samozřejmě tak, že by jste to šli s tím klientem provést a konat sami, ale jenom si to tak představit a vlastně tak jak to můžeme i prožít, aby příště, až se do té situace dostanete vy, aby jste uměli třeba reagovat k tomu, takže vlastně hlavně vcítit se, zažít to. Na některé věci a situace se dá využít nějakých praktických školení, takže i tohle to je možná cesta anebo tak jak jsme si řekli supervize a intervize.

TO12: Jak Vám pomáhá znalost etického kodexu v problematických situacích při sociální práci s klientem s mentálním postižením?

I1: Tak etický kodex myslím si, že ho neumím odříkat z paměti, nicméně si myslím, že každý z pracovníků by ho měl mít co nejvíce pod kůží a mít ho tak v sobě zaběhnutý, aby podle něho jednal, pokud je toho schopen a ne si běžel vytáhnout dokument, a koukal do něj, jestli tady jednal eticky, nebo jak má teda jednat. Ve chvíli, kdy si třeba není jistý tak poté se poradit anebo opravdu se podívat do toho kodexu, který by mu to tam vrátil do těch mantinelů, jak to teda má být, protože je to vlastně nějaký profesní dokument a je to kodex nejenom třeba pro sociální pracovníky, ale většina profesí má svůj kodex.

TO13: Co si představujete pod pojmem etické dilema?

I1: Etické dilema, tak jak už jsem říkala, tak je to něco, je to náhled na nějakou situaci, kterou by jste nějakým způsobem řešili a tím, že je těch způsobů víc, tak to třeba může být v tom, že by jste ji nějak řešili po profesní rovině a nějak byste ji řešili po lidské rovině a někdy tyto dvě řešení nejsou ruku v ruce a je třeba potom volit nějak jedno z těch řešení s tím, aby když vidíte že ani jedno není úplně správné, tak prostě to nejlepší z těch, co nejsou úplně správné. Hlavní je to, že si to poté musí člověk srovnat v sám v sobě, že přijal třeba tuto cestu nebo tohle řešení, tenhle přístup.

TO14: Jakým způsobem, či dokumentem, máte ve Vašem zařízení ošetřenou oblast řešení etických dilemat?

I1: Etická dilemata my máme jako jednotlivé situace, které jsou označeny jako mimořádné, což může být souladu s tím, že to je zároveň etické dilema, tak máme popsané jejich řešení, nebo máme popsány u klientů, kde může nastat nějaká problémová situace, tak máme popsáno, jakým způsobem máme tuto situaci řešit. Takže to jsou zase takové ty jakoby teoretické, písemné nácviky. Poté jsou ty nácviky praktické, jak jsem říkala anebo takové to vcítění se do toho, ale že by někde bylo přímo popsaná

ty etická dilemata jako taková, že teď se jedná o etické dilema a může být takové a takové. Těchto situací, ať už je to třeba etické dilema nebo mimořádná situace je tak strašně velké množství, že to nelze popsat.

TO15: Jak nahlížíte na dostupnost prevence vzniku etických dilemat pro sociální pracovníky?

I1: Tak prevence je v každé oblasti strašně důležitá, protože hasit požár není tak dobrý, jako mu předcházet. Takže určitě bych to brala v téhle rovině, že cokoli budeme v rámci prevence schopni udělat pro ať etické dilema, nebo cokoli jiného, tak to udělejme, protože poté nebudeme muset řešit tu těžkou otázku, to dilema, nebo ty následky čehokoli, co může vzniknout, ať už na základě nějakého porušení etiky, vzniku situace, která bude vycházet z toho, že ten pracovník poruší nějaké pravidlo z etického kodexu. Když bych řekla třeba příklad, může se to týkat dejme tomu třeba přijímání peněz od klientů. To máme jasně dáno, kdo může přijímat peníze od klientů. Jsou to jenom pracovníci, kteří mají na starosti depozita a nikdo jiný. Takže tady je jasně dáno a je jasně dáno, kdo to porušil. V tomto máme to dané jasně pravidlo.

TO16: Jaké možnosti, druhy prevence vzniku etických dilemat můžete v rámci Vašeho zařízení využívat?

I1: Vytvoření daných pravidel. Ikdyž pravidel je hodně, takových těch jasně daných. Je jich spousta, které nejdou jasně dát, takže ty ani není naše ambice nějakým způsobem popsat, protože ty se musejí řešit v tom reálném světě a na základě toho že se to nějakým způsobem řeší, tak se ta praxe přenáší. Nelze to všechno popsat.

TO17: Co by podle Vás pomohlo v prevenci vzniku etických dilemat?

I1: Aby byli lidi více vychovaní třeba, a tomu ta dnešní doba úplně nenahrává. Jakože a jak se říká, stará škola lepší, tak to tak asi prostě je. Ta morálka, která souvisí s etikou, a takový ty pravidla přes rodinu, přes školu nám trošku upadají. Jako prevenci ještě před prevencí bych viděla takový to vštěpování nějakých těch běžných, lidských slušných chování, pravidel, ne nějakých dogmatických, leckdy i někdy trošku selský rozum. Nepřehánět některé věci. Výchova.

TO18: V čem vidíte neúčinnější nástroj pomoci při řešení etických dilemat?

I1: Komunikace. Mluvit o tom, neřešit nic silou, nehrát si na Boha, že já to můžu vyřešit a tak to vyřeším takhle. Což taky může třeba v pomáhajících profesích i v jiných situacích trošku svádět některé lidi myslet hodně na toho člověka, protože to je ten středobod toho našeho fungování, té naší profese tady, ale zase samozřejmě máme své hranice my jako pracovníci i služba jako taková. Takže klient je to nejdůležitější, ale jsou i další věci kolem toho.

Přepis rozhovoru s informantem – I7

Pohlaví	Věk	Vzdělání	Délka praxe
Žena	24 let	Vysokoškolské	5 let

TO1: Co si představujete pod pojmem etické aspekty sociální práce?

I7: Etické aspekty vnímám jako určitá etická pravidla, která má většina zaměstnání například sociální pracovníci, zdravotní sestry, která vycházejí z etických hodnot a norem společnosti.

TO2: Ve kterých základních dokumentech Vaší organizace lze nalézt problematiku týkající se etických aspektů?

I7: V etickém kodexu.

TO3: Myslíte si, že Vaše zařízení má dostatečně ošetřená etická hlediska práce s klienty s mentálním postižením?

I7: Domnívám se, že ano a to ve všech základních dokumentech naší organizace.

TO4: Jakou formou má Vaše zařízení ošetřeno dodržování a naplňování etických norem včetně ochrany základních lidských práv a svobod?

I7: Ošetřené to máme především písemnou formou v Etickém kodexu a Standardech kvality sociálních služeb. Klienti jsou pravidelně o svých právech poučováni a jejich znalost vlastních práv je výborná, pokud se domnívají, že nejsou dodržovány, ihned podávají stížnost.

TO5: Jaké jsou vytvořeny ve Vašem zařízení podmínky pro řešení etických problémů?

I7: Pokud řešíme etické dilema, či se v zařízení vyskytne etický problém, máme možnost ho řešit na skupinové nebo individuální supervizi, a s týmem chráněného bydlení (vedoucí chráněného bydlení, sociální pracovníce, pracovníci v sociálních službách, zdravotní sestra). Jestliže se jedná o etické dilema či problém v oblasti sexuální, můžeme ho řešit s naší sexuální poradkyní. Při řešení závažnějších etických dilemat a problémů můžeme také využít konzultaci s psycholožkou Společnosti na podporu lidí s mentálním postižením.

TO6: Jak by podle Vašeho názoru měla být řešena problematika etiky?

I7: Vytvořením etického kodexu, který bude sloužit také jako podpora pracovníkům, pokud si nebudou v této oblasti jisti. Dále bych problematiku etiky řešila v rámci týmu nebo na supervizi a případně s odborníky (lékař, právník), abych získala více objektivních názorů na danou problematiku.

TO7: Kdo a jakým způsobem provádí osvětu ohledně základních lidských práv a svobod u Vašich klientů?

I7: Klienti jsou se základními lidskými právy seznamováni pomocí materiálů Společnosti na podporu lidí s mentálním postižením a na setkání uživatelů, která jsou pořádána jednou do měsíce. Říkáme tomu skupina sebeobhájců. Jak už jsem říkala, naši klienti se ve svých právech vyznají velmi dobře, akorát poslední dobou mám pocit, že zapominají na své povinnosti, které jdou ruku v ruce s jejich právy. Někdy se mi zdá, že klienti mají více práv než samotní zaměstnanci. Před rokem 89 byli lidé s mentálním postižením v ústavech a neměli žádná práva. Domnívám se, že v současnosti je to zcela naopak.

TO8: Čím Vy sám/sama přispíváte z pozice sociálního pracovníka ke zlepšení vnímání etického chování ve Vašem zařízení?

I7: Dodržováním etického kodexu organizace a řešením etických dilemat v rámci týmu.

TO9: Na jaké problematické situace narazíte v rámci sociální práce s klienty s mentálním postižením týkající se etiky?

I7: Na mnoho různých situací. Máme tu klienta, který prdí a krká na veřejnosti. Klientku, která chodí nahá po chodbě. Klienta, který si zavolal policii na kávu. Neměl za to žádný postih, myslím tím například zaplacení zbytečného výjezdu a teď si je vesele volá dál. Klienta, který při návštěvě rodiny jeho přítelkyně byl na bytě nahý. Setkaly jsme se tu také s klientkou, která měla rakovinu v pokročilém stádiu, a řešily jsme, zda máme doporučit lékaři, aby jí to neříkal, protože její psychický stav byl opravdu špatný. Měly jsme tu klienta, jenž se chtěl zabít a nakonec obrátil svou agresi vůči pracovníci v chráněném bydlení. Vidíte, že problémových situací je tu velké množství a každá z nich může mít nepřeberné množství řešení a pohledu řešení. Takže jen pro představu, na které situace tu narazíme.

TO10: Jak s těmito problematickými situacemi v rámci sociální práce v sociální službě chráněné bydlení s osobami s mentálním postižením pracujete?

I7: Pokud je čas, tak především konzultací s odborníky, s týmem chráněného bydlení, na supervizi a na základě získaných jiných objektivních názorů vyřeším dané etické dilema, které se týká mé osoby. Pokud se jedná o situaci akutní, tak většinou selským rozumem a chladnou hlavou, pokud možno v souladu s dokumenty organizace, již výše zmíněný etický kodex, a dokument upravující řešení mimořádných událostí.

TO11: Jaké znáte způsoby, díky kterým by bylo možné se na určité problematické situace připravit?

I7: Jedním velmi účinným způsobem, jak se na určité problematické situace připravit je psychická odolnost, pozitivní přístup.

TO12: Jak Vám pomáhá znalost etického kodexu v problematických situacích při sociální práci s klientem s mentálním postižením?

I7: V některých případech se na základě znalosti etického kodexu rozhodnu vyřešit některé z etických dilemat, která nastanou.

TO13: Co si představujete pod pojmem etické dilema?

I7: Pod pojmem etické dilema si představuji situaci, kdy mám před sebou etický problém a několik variant jeho řešení, z nichž ani jedna není správná nebo špatná a já se musím rozhodnout, jakým způsobem daný etický problém vyřeším, pro jakou variantu řešení se rozhodnu.

TO14: Jakým způsobem, či dokumentem, máte ve Vašem zařízení ošetřenou oblast řešení etických dilemat?

I7: Etickým kodexem organizace.

TO15: Jak nahlížíte na dostupnost prevence vzniku etických dilemat pro sociální pracovníky?

I7: Domnívám se, že dostupnost prevence vzniku etických dilemat pro sociální pracovníky hodně záleží na přístupu dané organizace k této problematice. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky vnímám jako nedostatečný, etickým dilematům je v něm podle mého názoru věnováno málo pozornosti.

TO:16 Jaké možnosti, druhy prevence vzniku etických dilemat můžete v rámci Vašeho zařízení využívat?

I7: Supervizi, vzdělávací kurzy, semináře. Myslím si, že určitou prevencí mohou být i týmové porady.

TO17: Co by podle Vás pomohlo v prevenci vzniku etických dilemat?

I7: Já si myslím, že vznik některých etických dilemat bohužel neovlivníme, například klient chce spáchat sebevraždu a my stojíme před etickým dilematem, zda mu jí rozmluvit či ne? Dále to jsou také etická dilemata týkající se vážných onemocnění našich klientů, která neovlivníme. Jak mě osobně pomáhá jako prevence etických dilemat vzdělávání, osobnostní rozvoj, opakování si etického kodexu sociálních pracovníků obecně a organizace.

TO18: V čem vidíte nejúčinnější nástroj pomoci při řešení etických dilemat?

I7: Získat na dané etické dilema více objektivních pohledů, dostatek informací o dané situaci, rozvaha a dostatek trpělivosti.

Přepis rozhovoru s informantem – I9

Pohlaví Žena	Věk 38 let	Vzdělání Vysokoškolské	Délka praxe 18 let
------------------------	----------------------	----------------------------------	------------------------------

TO1: Co si představujete pod pojmem etické aspekty sociální práce?

I9: *No, etické aspekty. Vycházíme z etického kodexu, který tady teda máme v našem zařízení a v podstatě je to o tom jakoby jak se ke klientům chovat, zachovávat jejich práva, hodnotu jako člověka, ač je to člověk s postižením, tak ho brát jako takového a nějaké hledání hranic mezi tím, co může klient udělat sám a s čím mu třeba pomoci a hledání nějakých cest, jak to udělat, aby to třeba zvládl sám nebo s co nejmenší podporou, když se bavíme přímo o chráněném bydlení.*

TO2: Ve kterých základních dokumentech Vaší organizace lze nalézt problematiku týkající se etických aspektů?

I9: *Myslím si, že skoro ve všech směrnících. Vždycky máme, teda pokud se to netýká peněz třeba, ikdyž i u těch peněz vlastně to je trošku takový i tam je i ten etický problém, nebo nějaké dilema nebo tak. Každopádně máme etický kodex sociálních pracovníků přímo tady v naší organizaci, máme etický kodex vůbec všech pracovníků a jinak jak říkám v ostatních směrnících, které se týkají práv uživatelů a podobně tak tam je jakoby odkazováno právě na ten etický kodex.*

TO3: Myslíte si, že Vaše zařízení má dostatečně ošetřená etická hlediska práce s klienty s mentálním postižením?

I9: *Ano, má. A věnujeme se tady tomu i v rámci diagnosticko-metodického oddělení, kde přímo máme i přímo psychologa, speciální pedagogy. Pan psycholog sice teď skončil, protože jsme zjistili, že to není až tak potřeba, ale máme ho k dispozici jako externistu, ale metodicky se tím zabýváme a neustále tohle řešíme. A vlastně třeba největší problém, co se týče nějakých etických pravidel a norem třeba i v oblasti sexuálního života našich klientů. Narážím na to teďka, protože se u nás natáčel takový dokument přímo k tomu, takže tam jsme na to hodně narazili.*

TO4: Jakou formou má Vaše zařízení ošetřeno dodržování a naplňování etických norem včetně ochrany základních lidských práv a svobod?

I9: *Každý klient i zaměstnanec samozřejmě si může stěžovat. Kdykoliv, komukoliv a kdekoliv a jakoukoliv formou, takže máme i na každém domečku mimo hlavní budovu schránky důvěry, ale jsou udělané tak, aby na ně dosáhli i klient, který je na vozíku nebo ležící a aby mohl prostřednictvím svého důvěrníka nějakým způsobem to právo uplatnit. Každý má svého klíčového pracovníka, takže jakýkoliv problémy mají, tak se většinou svěřují svému klíčovému pracovníkovi. V oblasti sexuality máme dokonce důvěrníky, kdy je to člověk, který se sám o tu problematiku zajímá a nevádí mu třeba s klienty o tomto*

tématu mluvit, takže v této oblasti se může obrátit na důvěrníka a poté na kohokoliv z nás, ke komu má tu důvěru a dále to dodržování a naplňování v podstatě pozorování všech ostatních. Co je důležité zde zmínit to, že tu máme radu uživatelů a to jsou vlastně vyloženě vybraní klienti, ne námi vybraní, ale kteří měli zájem se stát členy té rady uživatelů a právě z chráněného bydlení zde máme předsedu a místopředsedu a není to o tom, že bychom to brali jako formalitu v podstatě, ale opravdu se schází celá ta rada a tito dva pánové musím říct, velice šikovní, vidí problematiku situace, což nás hrozně překvapilo. V loňském roce si všimli i v domově pro osoby se zdravotním postižením i věci, kterým se jim zdáli divné nebo třeba že mohou být pro klienty nepříjemné, zaukolovali nás, co je potřeba odstranit jako nedostatky a i byla provedena kontrola o odstranění nedostatků. A opravdu si oni řekli termín a jelo se s nimi i po těch domcích a opravdu si to prohlíželi a hledali další nedostatky. Takže si myslím, že dodržování hlídají nejenom zaměstnanci, ale i ostatní klienti a samozřejmě ti, co umí trochu lépe hovořit, tak jsou hodně sdílní a říkají většinou pravdu, jsou hodně upřímní a i v letošním roce se nám už podařilo odhalit nějaké situace, kdy jeden nebyl na druhého příjemný, nebo mu upíral nějaká práva, tak i za pomoci klientů a dokonce i v loňském roce jsme tu měli i upozornění od opatrovníka na nevhodné chování, takže jsme to ihned řešili a přišlo se na něco. Takže snažíme se, ale i přes tu veškerou snahu prostě se tu v průběhu roku občas něco objeví.

TO5: Jaké jsou vytvořeny ve Vašem zařízení podmínky pro řešení etických problémů?

I9: Tak do toho už jsem možná trochu zabrousila před chvílí, ale určitě ty schránky důvěry, takové jako intimní prostředí, když už oznámí něco, že se jim nelíbí, když někdo něco vidí, že je špatně z hlediska etiky. Tak intimní prostředí myslím v tom, že opravdu v soukromí, když u toho bude chtít mít další osoby u sebe, tak je u sebe bude mít, například kamaráda, mamku, tatku, opatrovníka. Projednáváme to v klidu, v pohodě, rozhodně se nikdo na nikoho nezlobí, a myslím si, že v příjemném a přátelském prostředí.

TO6: Jak by podle Vašeho názoru měla být řešena problematika etiky?

I9: Mluvit o tom. Určitě pro pracovníky dělat nějaká školení, aby to nebylo o tom, že se to všichni naučili jen ve škole formou, že etika je to a to, od slova toho a toho. Opravdu v praxi si to zkusit. Já jsem měla možnost zažít výborný seminář. Náš zaměstnavatel ho dělá i tady – Etika v obrazech a opravdu to je v praxi, z praxe. Jsou to ukázky a příklady, na kterých vidíte, jak by to mělo a nemělo být právě a je to takové zážitkové, takže si myslím, že tímto by měl projít úplně každý zaměstnanec a ne jednou klidně. No a určitě musí být nějaký etický kodex, aby to bylo dané jako dokument, se kterým jste seznámena ihned při přijetí nebo po přijetí do zařízení, možná už předtím, než začnete pracovat, abyste věděla, že tady něco takového je a že pokud s tím nebudete souhlasit, tak tady v podstatě nemáte co dělat, protože tohle je důležité dodržovat.

TO7: Kdo a jakým způsobem provádí osvětu ohledně základních lidských práv a svobod u Vašich klientů?

I9: Tady to dělají především pracovníci, u nás se to teda nazývá diagnosticko-metodické oddělení, kde na to máme opravdu vyčleněné ty lidičky, kteří se tímto témat hodně zabývají jako ne jenom tím, ale my děláme takzvané schůze obyvatel. Je to vždycky teda jednou za dva měsíce a tam se vyloženě probírají tato témata, týkající se závažnějších témat i té etiky a tam se v menších skupinkách s těmi klienty o tom povídá. Jinak běžní pracovníci. Když vidí, že někdo něco dělá špatně, tak na to upozornit – vidíte, takhle by to být nemělo a třeba se jich i zeptat, jak by to řešili. Zkusit to.

TO8: Čím Vy sám/sama přispíváte z pozice sociálního pracovníka ke zlepšení vnímání etického chování ve Vašem zařízení?

I9: Snažím se chovat eticky, aby viděli, že to tak je správně.

TO9: Na jaké problematické situace narážíte v rámci sociální práce s klienty s mentálním postižením týkající se etiky?

I9: No, to je právě takové to – soukromí klienta, versus podpora ze strany personálu, kdy si klient třeba nepřeje, aby o něho pečoval některý pracovník. To je třeba jeden z problémů, tak poté třeba dochází i k výměně pracovníka, teď nemyslím, že by byl úplně někam vyhozen někam pryč, ale dostane jiného klíčového pracovníka. A poté jsou to dilema například jako je tohle podpora, anebo už je to, že to dělám za něho, takže tam hodně. Je to poté o tom jak pracovat jak s klientem, tak i s pracovníkem a zároveň i s rodičem kolikrát, protože to je malý chlapeček, malá holčička, ono jim je čtyřicet, z domu jsou zvyklý, že za ně dělají nějaké věci anebo že některé věci vůbec neprožívají například viz. ta sexualita. Například říkají - moje dcera by měla mít vztah ve 40 letech, když je to malá holčička? Tak i v této oblasti nějaká osvěta i těch rodičů. Poté samozřejmě vhodné x nevhodné chování ze strany personálu ke klientům, ale i klient vůči ostatním klientům.

TO10: Jak s těmito problematickými situacemi v rámci sociální práce v sociální službě chráněné bydlení s osobami s mentálním postižením pracujete?

I9: Tady s těmi situacemi – nemlčíme o nich. Řešíme je, mluví se o nich vždycky je to nějaká týmová spolupráce vedoucí chráněného bydlení, klíčový pracovník, klient to je na prvním místě samozřejmě, sociální pracovník a poté další odborníci. Může nastoupit psycholog například k projednání nějakého problému a poté. Ne poté, ono je to všechno v jedné rovině.

TO11: Jaké znáte způsoby, díky kterým by bylo možné se na určité problematické situace připravit?

I9: Týjo, způsoby. No možná – máme tu jednu pracovníci, která s klienty hraje i nějaké scénky. A máme tady vlastně i různé dokumenty pro klienty, kteří verbálně nekomunikují, ale komunikují prostřednictvím fotek nebo zvětšeného písma, zjednodušeného a ona všechno s klientama se snaží zažít. Poté s klienty vede i divadelní kroužek, je to hrozně znát. A vlastně některé situace, které nejsou úplně právě

v souhlasu s etikou, tak oni jakoby nafotí, zahrají si je třeba v rámci schůze obyvatel. Takže nevím, co by to mohl být za způsob, možná nápodoba, ukázka, hraní rolí nebo něco takového. A u pracovníků v rámci školení. To spíše takové ty příklady, jak by to mělo být, nemělo.

TO12: Jak Vám pomáhá znalost etického kodexu v problematických situacích při sociální práci s klientem s mentálním postižením?

I9: Tak dobré je asi znát ho, ale že by mě extrémně pomáhal, že by tam byly nějaké rady a podpora, jak co dělat, to tam není, že jo. Aspoň jako základní dokument, kdy vím, že mám v ruce něco, aha, tady je to jasně dané a takto to má být a pokud se to někomu nelíbí, tak prostě podívejte, je tady etický kodex a já prostě budu jednat v souladu s ním, ikdyž vám to připadá, že je to přehnané nebo špatně.

TO13: Co si představujete pod pojmem etické dilema?

I9: To jsou právě takové ty situace, kdy jsme tady právě čtyři sociální pracovníce a je možné, že by na to každá nahlížela jinak. Je to takový ten náhled na tu situaci. Tady bych poté musela zmínit něco jako supervize, intervize, kdy je dobré poté zrevidovat ten případ, jak jsme k tomu přistoupili a jestli to bylo správně nebo nebylo.

TO14: Jakým způsobem, či dokumentem, máte ve Vašem zařízení ošetřenou oblast řešení etických dilemat?

I9: Určitě etickým kodexem, protože tam jsou pojmenovaná některá dilemata, která by se mohla dít, určitě nějaké směrnice a teď přemýšlím právě ty dokumenty, jak tady tomu říkáme, jak to nazýváme. Ale máme tady i řešení různých jako nouzových, nechci říct havarijních situací ale mimořádných událostí. Vedeme si evidenci příkladů dobré praxe a píšeme si příklady i špatné praxe. To je také pro zaměstnance dobré, k nahlédnutí, co se nám jeví jako dobré, jak k tomu přistupovat, myslím k řešení nějakého dilematu.

TO15: Jak nahlížíte na dostupnost prevence vzniku etických dilemat pro sociální pracovníky?

I9: Myslím si, že na to se nedá úplně připravit, určitě trochu jo, když už je to sociální pracovník, tak určitě už jenom tím vzděláním, tak tím, že studujete školu. V sociální škole by se to určitě mělo učit a v podstatě by poté nebylo vůbec od věci, když by už ten učitel už na té škole ať už vyšší odborné nebo vysoké škole řešil už třeba konkrétní dilemata, se kterými se pracovníci, nebo sociální pracovníci setkávají v praxi. Bylo by úplně ideální, kdyby ten vyučující měl k dispozici nějaký sylabus různých dilemat, která ve skutečnosti byla řešena, a byl přímo z praxe a studentům by přímo řekl. A v případě, kdy studenti jdou z té školy a v té škole to jako studenti neměli, nebo to měli jen okrajově, tak poté opravdu se ptát těch starších pracovníků s větší praxí, s čím se setkali, na co narazili a jak to řešili. Požádat si o náhled i jiného pracovníka a třeba co dělám já a dělám to ráda, že volám do jiných zařízení sociálním pracovníkům a řešíme to společně a poté si napíšeme závěr mezi sebou toho, jak to dopadlo.

TO:16 Jaké možnosti, druhy prevence vzniku etických dilemat můžete v rámci Vašeho zařízení využívat?

I9: Tak mohla bych požádat o supervizi. To si myslím, že by bylo asi hlavní. Můžu se poradit s nadřízeným pracovníkem, s kolegy anebo s kolegy z jiných zařízení.

TO17: Co by podle Vás pomohlo v prevenci vzniku etických dilemat?

I9: Já si fakt myslím, že prevence jako dobrý, ale na všechno se připravit nedá. Může se stát, že teď mi přijde někdo, co jsem nikdy nezažila a nebudu si vědět rady. Prevenci je určitě vzdělávat se, dělat výměnné pobyty v jiných zařízeních ať vidím, jaké tam mají problémy, takže stáže v jiných zařízeních, studovat i novou literaturu. My tady třeba odebíráme i časopis Sociální služby, číst to a nepoložit to jen na stůl, ale studovat to, prohlížet to a zajímat se o tu problematiku. A čím víc mě to bude zajímat a bude mě ta práce bavit tak to je výhodou. Díky tomu, že já mám svou práci ráda a strašně mě baví, ale pokud tu práci budu dělat jen proto, že musím, tak jsem teda ten sociální pracovník, což si nemyslím, že někdo takový je, tak poté těch dilemat hrozí víc než u člověka, kterého to baví a zajímá se o to. Takže prevenci je možná zajímat se o tu oblast a i bojovat proti syndromu vyhoření. Doma si pohrát s dětmi, jít si zaběhat, zacvičit, nebo i zajít na nějakou dobrotu.

TO18: V čem vidíte nejúčinnější nástroj pomoci při řešení etických dilemat?

I9: Přemýšlím, když já mám to dilema, tak co já považuji za ten nástroj. Asi fakt takové ty znalosti a poté porada s kolegy, týmová spolupráce se to dá nazvat.