

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Diplomová práce

2020

Bc. Iva Řezníčková

Univerzita Hradec Králové
Filozofická fakulta
Ústav sociální práce

**Etické aspekty a dilemata v činnosti sociálních
pracovníků Orgánu sociálně-právní ochrany dětí**

Diplomová práce

Autor: Bc. Iva Řezníčková
Studijní program: N6731
Studijní obor: Sociální práce
Forma studia: kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. Smutková Lucie, Ph.D.

Hradec Králové, 2020

Zadání diplomové práce

Autor: Iva Řezníčková

Studium: U18041

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název diplomové práce: Etické aspekty a dilemata v činnosti sociálních pracovníků Orgánu sociálně-právní ochrany dětí

Název diplomové práce AJ: Ethical aspects and dilemmas of social staffers' activities of Authority for Social and Legal Protection of Children

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Práce se bude zabývat identifikací a popisem etických aspektů a dilemat v činnosti sociálních pracovníků na oddělení sociálně právní ochrany dětí. Zaměří se také na způsoby jejich řešení v praxi. Využita bude kvalitativní výzkumná strategie formou dotazování.

FISCHER, O., MILFAKT, R. Etika pro sociální práci. Praha: JABOK, 2008. HENDL, J. Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace. Praha: Portál, 2008. MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny. Praha: Portál, 2010. PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi. Praha: Grada, 2012.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Oponent: doc. PhDr. Ing. Emília Janigová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 29.6.2018

Prohlášení

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

V Hradci Králové dne 25.3. 2020

Bc. Iva Řezníčková

Poděkování

Tímto bych chtěla především poděkovat Mgr. Smutkové Lucii, Ph.D., za odborné vedení mé diplomové práce, trpělivost a vstřícnost.

Dále děkuji všem dotazovaným sociálním pracovníkům, kteří mi byli ochotni poskytnout rozhovor nejen o své práci, ale také o svých nejnítěnějších pocitech a dilematech, která jejich působení na oddělení sociálně-právní ochrany dětí často provází.

Abstrakt

ŘEZNÍČKOVÁ, Iva. *Etické aspekty a dilemata v činnosti sociálních pracovníků Orgánu sociálně-právní ochrany dětí*. Hradec Králové, 2020. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce, Filozofická fakulta. Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Cílem práce je identifikovat a popsat etické aspekty, a to především dilemata, v práci sociálních pracovníků působících na odděleních sociálně-právní ochrany dětí a také definovat možné přístupy k nim a způsoby jejich řešení.

Teoretická část úvodem vymezuje základní pojmy týkající se zaměření diplomové práce, tzn. sociální práci a sociálního pracovníka. Dále se věnuje především sociálně právní ochraně dětí, resp. konkrétně činnostem oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Kromě toho se zabývá rolí sociálního pracovníka na těchto odděleních a etickými aspekty jeho práce. Popisuje také etická dilemata v sociální práci, jejich vznik, dělení a možnosti zvládnutí.

Praktická část práce bude realizována prostřednictvím metody kvalitativního výzkumu formou dotazování. Zvolenou technikou jsou polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky několika oddělení SPOD. Výzkumná část bude zaměřena na identifikaci popis a vnímání důležitosti etických aspektů jejich práce a zjištění konkrétních dilemat, s nimiž se v praxi setkávají. V neposlední řadě se také zaměří na způsoby, kterými pracovníci popsaná dilemata následně řeší.

Klíčová slova: etická dilemata, sociální pracovník, sociálně právní ochrana dětí, nejlepší zájem dítěte

Abstract

ŘEZNÍČKOVÁ, Iva. *Ethical aspects and dilemmas of social staffers' activities of Authority for Social and Legal Protection of Children*. Hradec Králové, 2020. Master's thesis. University of Hradec Králové, Institute of Social Work, Philosophical Faculty. Leader of the Master's thesis: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

The aim of this Master's thesis is to identify and describe ethical aspects, especially dilemmas, in the work of social workers in the departments of social and legal protection of children, and to define possible approaches to them and ways of their solution.

The theoretical part introduces the basic terms related to the focus of the thesis, i.e. social work and social worker. It also deals with the social and legal protection of children, specifically the activities of the department of social and legal protection of children. Moreover, it deals with the role of the social worker in these departments and the ethical aspects of his work. It also describes ethical dilemmas in social work, their origin, division and coping possibilities.

The practical part of the thesis will be realised using the method of qualitative research in the form of questioning. The chosen technique is semi-structured interviews with social workers of several CPS departments. The research part will focus on identifying, description and perception of the importance of ethical aspects of their work and finding out the specific dilemmas they encounter in practice. Last but not least, it will also focus on how workers deal with the dilemmas described.

Key words: ethical dilemmas, social worker, social and legal protection of children, the best interest of the child

Obsah

Úvod	10
TEORETICKÁ ČÁST	13
1 Sociální práce a sociální pracovník	13
1.1 Původ a pojem sociální práce	13
1.2 Smysl a poslání sociální práce	14
1.3 Sociální pracovník	14
1.3.1 Odbornost a profesionalita	16
1.3.2 Osobností předpoklady	16
1.3.3 Neangažovaný sociální pracovník	17
1.3.4 Angažovaný sociální pracovník	17
2 Sociálně-právní ochrana dětí	19
2.1 Definice a činnost OSPOD	19
2.2 Principy OSPOD	20
2.2.1 Nejlepší zájem dítěte	22
2.3 Role sociálního pracovníka OSPOD	23
2.3.1 Individuální plán	26
2.3.2 Sanace rodiny	26
2.3.3 Případová konference	27
2.3.4 Výchovná opatření	28
2.4 Etická dilemata v praxi OSPOD	28
3 Etika v sociální práci	31
3.1 Pojem etika	31
3.2 Etické přístupy	32
3.3 Etické principy	33
3.4 Etické kodexy a profesní etika	33
4 Etická dilemata v sociální práci	37
4.1 Pojem a vznik dilemat	37
4.2 Typy etických dilemat v sociální práci	38
4.2.1 Komplexní a zjednodušené cíle	39
4.2.2 Množství klientů a kvalita služeb	39
4.2.3 Rovnocenný přístup versus upřednostňování vybraných klientů	40
4.2.4 Jednostranný a symetrický vztah ke klientovi	40
4.2.5 Procedurální a situační přístup	41

4.2.6 Materiální a nemateriální pomoc	42
4.2.7 Zasáhnout či nezasáhnout	43
4.3 Etická dilemata versus etické problémy	45
4.4 Přístup k řešení etických dilemat	46
PRAKTICKÁ ČÁST	49
5 Metodologická východiska výzkumného šetření	49
5.1 Hlavní cíl a dílčí cíle výzkumu	49
5.2. Výzkumná metoda a technika	52
5.3. Prostředí realizace výzkumu	54
5.4. Volba výzkumného souboru a jeho charakteristika	54
5.5 Průběh výzkumného šetření	56
5.6 Rizika výzkumu	57
5.7 Etika výzkumu	58
6 Popis a interpretace zjištěných výsledků	59
6.1 Zmapovat etické aspekty a dilemata, se kterými se setkávají zaměstnanci OSPOD při výkonu své profese	59
6.2 Zjistit, které etické aspekty považují pracovníci sociálně-právní ochrany dětí při své práci za důležité.	63
6.3 Zmapovat, zda v praxi sociální pracovníci OSPOD eticky problematické nebo dilematické situace cíleně a systémově řeší.	66
6.4 Identifikovat konkrétní postupy a přístupy, které zaměstnanci OSPOD využívají k řešení dilematických situací při výkonu své práce.	68
6.5 Shrnutí dílčích cílů	72
6.6 Diskuse	77
Závěr	80
Seznam použitých zdrojů	83
Seznam tabulek	87
Seznam příloh	87
Příloha č. 1	88

Úvod

Práce s lidmi s sebou přináší vždy určitá rizika nebo problémy, například etická dilemata, která jsou navíc velmi specifická podle profesního zaměření. Každý máme svou strategii, jak se s nimi vyrovnat. Někteří to zvládají sami a relativně v klidu, druzí vyhledávají pomoc blízkých či spolupracovníků. Najdou se i tací, kteří svou profesi pro nesnesitelné vnitřní konflikty nebo syndrom vyhoření opustí.

Mezi tzv. pomáhající profese patří také povolání sociálního pracovníka. Od ostatních profesí je odlišuje vzájemný vztah mezi pomáhajícím a tím, komu je pomoc poskytována. Etická dilemata jsou každodenní součástí jejich práce.

Etické aspekty a dilemata v sociální práci nestačí jen definovat a popsat, důležité je ptát se a hledat cesty, jak s nimi zacházet. *„Není tedy sporu o tom, jestli sociální práce má nebo nemá etickou dimenzi, ale spíše o způsob, jakým tuto dimenzi zkoumat a v praxi řešit etická dilemata, která sociální práci provázejí“* (Nečasová, 2001, s. 9).

Pro svou diplomovou práci jsem si, i na základě absolvovaných praxí a stáží, zvolila tu oblast sociální práce, která se věnuje ohroženým dětem. Jinými slovy bych se tedy ráda zabývala činností sociálních pracovníků na odděleních sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD). V rámci svých studijních praxí jsem nahlédla do běžných pracovních dnů různých sociálních pracovníků. Už od první exkurze mě fascinovala práce s ohroženými dětmi a jejich rodinami. To, jak se sociální pracovníci musí umět rozhodovat v těžkých situacích, vyvažovat všechna pro a proti, zvládat etická dilemata a zvažovat nejlepší zájem dítěte.

Jsem přesvědčená, že profesní zaměření na ohrožené děti patří k těm nejnáročnějším ze všech typů sociální práce, a to především po psychické stránce. Syndrom vyhoření pak u zaměstnanců OSPOD vnímám jako nejrizikovější.

Téma ohrožených dětí navíc poutá vždy zájem veřejnosti. V případě chybného rozhodnutí je na sociální pracovníky OSPOD vyvíjen obrovský nátlak, jsou často i veřejně odsuzováni, vláčeni médii. Média pak celou problematiku prezentují velmi zkresleně a jednostranně. Přitom sami sociální pracovníci se sebou svádí vnitřní boj a kladou si otázky, zda jejich rozhodnutí bylo správné. To, co funguje u jednoho, může

selhat u druhého. A chybné rozhodnutí může poznamenat dětskou duši na celý život. Společnost si mnohdy neuvědomuje, jak nelehká je to profese. Můj respekt mají všichni sociální pracovníci, kteří se této oblasti věnují a snaží se svou práci vykonávat, jak nejlépe umějí.

Hlavním cílem mé diplomové práce je popsat to, co není příliš uchopitelné legislativně ani k tomu nenajdeme mnoho rad a postupů v žádném manuálu nebo etickém kodexu. To, co mě vždy zaujalo na práci sociálního pracovníka oddělení SPOD a přimělo k zamyšlení. To, co lze částečně zvládnout zkušenostmi a profesionalitou, ale stále zde zůstává mnoho otázek a velký vliv v hledání odpovědí na ně má individuální osobní přístup pracovníka, sebereflexe a jeho životní a morální hodnoty. Jinými slovy je **hlavním cílem mé práce zmapovat etické aspekty a dilemata v každodenní práci sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí a způsoby, jakými se je tyto zaměstnanci snaží v praxi zvládat a řešit.** Hlavní cíl bude naplněn prostřednictvím čtyř jednotlivých dílčích cílů, které se zaměří na samotné vnímání pojmu „etická dilemata“, jejich výskyt v praxi sociálních pracovníků OSPOD, včetně jejich důležitosti pro ně samotné. Dále se prostřednictvím dílčích cílů pokusím zjistit, která etická dilemata jsou pro pracovníky nejčastější a nejsložitější a zda k jejich řešení a následnému rozhodování přistupují na svých pracovištích cíleně a systematicky, tedy dokáží definovat podpůrné nástroje, které využívají anebo jde spíše o intuitivní volby.

Vzhledem k závažnosti zvoleného tématu se domnívám, že závěry mé práce bude možné využít ve více směrech. Ať už jdou o samotné pracovníky OSPOD, tak také pro další sociální pracovníky z jiných oblastí, kteří buď u tomto zaměření uvažují anebo jsou zaměstnáni v organizacích, které se podílí na řešení situací klientů sociálně právní ochrany dětí v rámci vytvořené podpůrné sítě. Ze své osobní zkušenosti se pak domnívám, že by mohly být zajímavé a přínosné pro současné studenty sociální práce. V neposlední řadě by jistě byly přínosné pro veřejnost, která má často velmi zkreslené až černobílé vidění vnímání této náročné profese a nevnímá složitost a etickou náročnost některých rozhodnutí.

Existují stovky otázek, které si každý ze sociálních pracovníků sám sobě pokládá. Dají se vůbec na všechny nalézt odpovědi? A je možné použít osvědčené přístupy a postupy obecně nebo vše zůstává na individuální rovině vnímání každého jednoho sociálního pracovníka? Doufám, že právě na tyto otázky alespoň částečně odpoví výzkumná část

této práce, která bude realizována s využitím kvalitativní výzkumné strategie. Jako nejvhodnější techniku sběru informací jsem zvolila polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky oddělení sociálně-právní ochrany dětí v několika městech České republiky.

Diplomová práce se dělí na dvě části: teoretickou a praktickou.

V teoretické části se úvodem zabývá nezbytnými základními pojmy, jakými jsou sociální práce a sociální pracovník. V následující kapitole je představena činnost orgánu sociálně-právní ochrany dětí, včetně specifické role sociálního pracovníka na tomto pracovišti. Další část se věnuje etice a etickým aspektům sociální práce. Závěrečná část podrobně popisuje etická dilemata, s nimiž se sociální pracovníci při každodenní práci s klienty setkávají.

V praktické části je definován hlavní výzkumný cíl a s ním související dílčí cíle transformované do dílčích výzkumných otázek. Dále je popsána zvolená výzkumná strategie a výzkumná technika. Následuje popis výběru vzorku respondentů a jejich charakteristika, prostředí výzkumu, rizik a etiky výzkumu. V další části textu je přiblížen průběh výzkumu a popis a interpretace zjištěných výsledků, jenž by měla vyústit v získání odpovědí na dílčí cíle i hlavní výzkumnou otázku.

Závěr diplomové práce je věnován diskusi a propojení teoretické a praktické části práce.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Sociální práce a sociální pracovník

V úvodní kapitole bych se ráda věnovala definici, vývoji, smyslu a poslání sociální práce. Sociální práci vykonává sociální pracovník, proto považuji za nezbytné v úvodu stručně nastínit obecný obsah práce sociálního pracovníka a předpoklady pro výkon této náročné profese. Zmíním i různé typy přístupu pracovníků ke své profesi.

1.1 Původ a pojem sociální práce

Původ sociální práce jako takové můžeme hledat v několika jiných oborech, například v psychologii, sociologii, pedagogice, právu a dalších. Je vnímána jako profese, která je vykonávána v návaznosti na jiné profese. Kromě vzájemné spolupráce však mezi těmito obory, jakými jsou například zdravotnictví, pedagogika, státní správa nebo policie, panuje i určitá rivalita a kompetenční spory. Sociální práci můžeme z tohoto důvodu považovat za interdisciplinární obor (Matoušek, 2003).

Na sociální práci lze nahlížet dvojím způsobem: jako na obor nebo jako na činnost. „*Sociální práce je společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.). Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. Sociální práce je hlavním přístupem při poskytování sociální pomoci*“ (Matoušek, 2003, s. 213).

V kontextu tématu mé diplomové práce se zaměřím na sociální práci jako činnost. Právě ta totiž zahrnuje profesionální aktivitu sociálního pracovníka. Jedna z nejstarších definic sociální práce říká, že sociální práce je: „*prostě to, co dělají sociální pracovníci*“ (Matoušek, 2003, s. 184). Tato definice se tedy odvíjí od činnosti jako takové.

K sociální práci se vztahuje více zákonných norem. Tou hlavní je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pro jednotlivé specifické činnosti pak existují další předpisy. Činnost sociálních pracovníků na OSPOD, které se chci v této práci věnovat, je regulována zejména zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, který doplňují ještě různé metodické pokyny a standardy OSPOD.

Již mnoho let se diskutuje o nutnosti profesního zákona pro sociální práci, který by jistě pomohl zvýšit prestiž oboru. Jeho vznik je ale stále v nedohlednu.

1.2 Smysl a poslání sociální práce

Sociální práce vychází ze tří opěrných bodů. Prvním bodem jsou zákony, povinnosti a možnosti, které z nich vyplývají. Druhý bod zahrnuje způsoby chování, jednání, myšlení, postoje, přání, názory, přesvědčení, styl života. Tyto způsoby činí z člověka klienta. Poslední, třetí bod, obsahuje totiž profesionální odbornost pracovníka. Všechny se vzájemně prolínají. Jednání sociálních pracovníků je podmíněno zákony a povinnostmi a zároveň profese sociálního pracovníka je podmíněna nutným vzděláním (Úlehla, 2005).

Vzhledem k tomu, že sociální pracovníci jednají s různými klienty, kteří mají různé problémy, nemůžeme sociální práci hodnotit a nemůže být budována nadčasově. Nelze tedy stanovit jednu teorii a praxi, která bude fungovat pokaždé. Stejně tak nelze sociální práci popsat jedinou definicí a formulovat jeden jediný cíl sociální práce. Dle Matouška (2003), je důvodů hned několik: rozdílné kultury, teoretické zázemí, ale i rozdílná praxe. „*Sociální práce je součástí státem organizovaného zabezpečovaného systému redistribuce zboží a služeb*“ (Matoušek, 2003, s. 25).

Cíle a poslání sociální práce se liší v závislosti na mnoha faktorech. Odvíjí se od různých období, ale také od teoretického, společenského a kulturního kontextu. Posláním sociálních pracovníků OSPOD není primárně uspokojování sociálních potřeb klientů. Jde spíše o snahu podpořit schopnost klienta řešit problém, přizpůsobit se nárokům a dále se vyvíjet. Navodit tu správnou cestu, ale řešení nechat na nich, pokud je to jen trochu možné.

1.3 Sociální pracovník

Obecně lze definici sociálního pracovníka nalézt v §109 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách: „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství*

a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“.

Banksová (2012) popisuje čtyři typy sociálních pracovníků podle chápání osobních hodnot a cílů sociální práce, míry profesionalizace, pojetí práv a povinností a způsobu péče o klienta. Jde o angažovaný, radikální, byrokratický a profesionální typ práce.

Angažovaný sociální pracovník vnímá své poslání jako možnost uplatnění vlastních osobních morálních hodnot. Součástí jeho vztahu s klientem je respekt, empatie a snaha chovat se ke klientům jako k přátelům. Tento přístup má také své stinné stránky, a to především riziko vzniku bližšího vztahu s klientem, možnost snadnějšího vyhoření nebo obvinění z upřednostňování některých klientů.

Radikální sociální pracovník vnáší taktéž do své práce osobní hodnoty, ale z jiného úhlu pohledu. Usiluje o systémovou změnu, o úpravu legislativních předpisů v sociální oblasti, které se mu zdají nefunkční nebo nespravedlivé.

Byrokratický sociální striktně odděluje osobní a profesní část svého já. Cílem jeho práce je, jak již z názvu vyplývá, maximální dodržení všem předepsaných norem a maximální dosažení požadované změny (Banksová, 2012).

Profesionální sociální pracovník je dostatečně vzdělaný a zkušený v oboru. Řídí se etickým kodexem. Důsledně dbá na práva a zájmy klientů. Klienta považuje za aktivního spolupracovníka a přistupuje ke každému individuálně.

Musil (2008) navazuje na typologii Banksové a nabízí několik pojetí sociální práce. Administrativní pojetí, kde se očekává, že sociální pracovník bude plnit funkci úředníka, který má na starosti vyřizování daných požadavků, jejichž řešení je pevně ukotveno v zákonech a dalších předpisech. Pro sociálního pracovníka tohoto typu je důležitá loajalita a dobrá znalost příslušné legislativy.

Dalším typem je filantropické pojetí sociální práce, kdy je sociální pracovník vnímám především jako člověk. Důležitá je jeho vnímavost, vcítění do problematické životní situace klienta a láska k bližnímu. Základem pomoci je lidský vztah.

Posledním typem je profesionální pojetí sociální práce, u nějž se očekává, že sociální pracovníci budou specialisté, kteří dokáží komplexně posoudit životní situaci klienta se všemi okolnostmi s ní spojenými a najít příčiny, které brání tomu, aby se klient plně integroval do sociálního prostředí. Cílem práce je, aby sociální pracovník podpořil klienta při řešení složité situace. *„Nemá smysl některé z nich bez další diskuse*

považovat za „vhodnější“ nebo „méně vhodné“. K takovému hodnocení by mohli dojít protagonisté různých pohledů, pokud by společně diskutovali různé účely užití různých přístupů v praxi, včetně jejich předností a rizik“ (Musil, 2008, s. 65).

Z popsaných typů sociálních pracovníků lze odvodit, že neexistuje pouze jediný přístup sociálních pracovníků k lidem. V praxi sociální práce se navíc tyto modely doplňují. V rámci orgánu sociálně-právní ochrany dětí se dá předpokládat, že sociální pracovník se nejvíce blíží modelu profesionálního pracovníka, přestože i zde dochází částečně k prolínání dalších výše zmiňovaných typů.

1.3.1 Odbornost a profesionalita

Profesionální sociální pracovník musí splňovat určité předpoklady. Jedním z nich je kvalifikace, tedy předepsaný stupeň vzdělání. Minimálním požadavkem pro práci sociálního pracovníka je dosáhnout alespoň vyššího odborného či vysokoškolského bakalářského stupně vzdělávání v oboru sociální práce. I po jeho ukončení se cíleně věnuje rozvoji své další profesní zkušenosti a v praxi se řídí jednak standardy, ale také etickými hodnotami sociální práce. Nadále je nutné, aby sociální pracovník od začátku výkonu své praxe trvale zpracovával nové poznatky, které získává při výkonu práce. *„Znamená to průběžnou a podrobnou reflexi konkrétních situací, rozhodovacích procesů, vztahů s klienty, eticky komplikovaných případů atp. Tato sebereflexe může probíhat jak na individuální úrovni (supervize, intervize, mentoring), tak na úrovni daného pracoviště – kazuistické semináře, proces vyhodnocování mimořádných situací atp.“* (Pemová & Ptáček, 2012, s. 123).

1.3.2 Osobností předpoklady

Kromě již zmiňované kvalifikace a odborných předpokladů, jsou pro práci sociálního pracovníka velmi důležité také osobnostní předpoklady. Každý dobrý sociální pracovník musí umět ke klientům přistupovat také v rovině výhradně lidské, vždy se jedná o setkání dvou skutečných a osobitých bytostí. Osobností předpoklady zahrnují osobnostní rysy, životní zkušenosti, víru a další aspekty vlastního já. Vlastní já pomáhá sociálnímu pracovníkovi ve snaze o opravdovost a autenticitu při kontaktu s klienty a rozeznávat hodnoty a etiku sociální práce (Pemová & Ptáček, 2012).

Dobrý sociální pracovník by měl být schopen v rámci sebereflexe definovat své hodnoty, názory, mínění tak, aby byl schopen lépe chápat perspektivu klientů

a nedocházelo k potřebě nutit klientům své osobní hodnoty (Pemová & Ptáček, 2012).

Dá se tedy shrnout, že *„profesionálním pracovníkem je ten, kdo dosáhl formálně předepsaného vzdělání, cíleně a systematicky pracuje se svou profesní zkušeností, v praxi dodržuje standardy dobré praxe a řídí se etickými pravidly a hodnotami sociální práce“* (Pemová & Ptáček, 2012, s. 121).

1.3.3 Neangažovaný sociální pracovník

V praxi je bohužel možné setkat se také s lhostejnými pomáhajícími pracovníky, z tohoto pohledu lze podle Kopřivy (1997) rozdělit sociální pracovníky na angažované a neangažované. Neangažovaný sociální pracovník je takový, který svou práci pojímá jako pouhý výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu. Nemá ani náznak empatie, ochoty a slušného chování, které bychom u něj předpokládali. Bylo by naivní se domnívat, že takoví pracovníci neexistují. Vztah ke klientovi může být dokonce i horší než jenom lhostejný. Příčiny lze hledat v neochotě, vyhoření, v nespokojenosti v zaměstnání či osobním životě anebo v silné antipatii ke klientovi. Setká-li se klient v krizové situaci s takto neangažovaným pracovníkem, může vzniknout velmi problematický a nefunkční vztah bez nutné důvěry (Kopřiva, 1997).

1.3.4 Angažovaný sociální pracovník

Zatímco angažovaný pracovník, který se naštěstí vyskytuje v praxi častěji, se zabývá celkovým děním kolem sebe, jeho práce je pro něj smysluplná a uspokojující. *„Angažovaný pomáhající ovšem není postavou z říše pohádek, nýbrž běžně se vyskytující realitou. Pomáhající profese mají svou velkou přitažlivost, která může způsobit, že pracovník vykonává zaměstnání v této sféře i při nižším příjmu, než jaký se mu nabízí jinde“* (Kopřiva, 1997, s. 17).

Zmíněná angažovanost sebou může přinášet i zdroje problémů. Hrozí riziko překročení hranice pracovního vztahu ke klientovi anebo upřednostňování jednoho případu před ostatními. Na základě spolupráce s klienty může u pracovníka pocit větší významnosti a snahy přebírat kontrolu nad životem klienta až k tendencím obětování se na svůj osobní úkor. Tato kontrola následně brání rozvoji autonomie klienta a vede ho k vyšší závislosti na pomáhajícím (Kopřiva, 1997). Jak nevhodné překročení hranic, tak neangažovanost u pracovníka sociálně-právní ochrany dětí je významným rizikem.

Shrnutí kapitoly

Úvodní kapitola se věnovala původu, smyslu, poslání a cílům sociální práce. Jedná se pouze o stručné shrnutí, neboť sociální práce je velmi rozsáhlá a člení se na mnoho specifických zaměření.

Dále byl představen pojem sociální pracovník, jeho odborné i kvalifikační předpoklady, ale také různé typy přístupu ke své profesi. Byla také popsána činnost, kterou se zabývá. Stejně jako u sociální práce jde u výčtu činností sociálního pracovníka o pouhý výběr z mnoha možných variant. I sociální pracovníci se velmi často zaměřují na úzce vyprofilovanou oblast sociální práce a tomu je uzpůsobena náplň jejich práce.

Až se znalostí těchto základních pojmů je možné přejít k dalším kapitolám diplomové práce, které se již zaměřují na specifické prvky a problémy v jedné vybrané oblasti sociální práce, kterou je v tomto případě sociálně právní ochrana dětí.

2 Sociálně-právní ochrana dětí

Problematika sociálně-právní ochrany je obsáhlá. V této kapitole se pokusím popsat to nejpodstatnější, co souvisí s tématem mé práce. Od definice pojmů k popsání činností orgánu sociálně-právní ochrany dětí a také zmíním principy jeho fungování, včetně kompetencí. Dále se budu zabývat rolí sociálního pracovníka na tomto pracovišti a vybranými činnostmi jeho práce, včetně etických aspektů jeho práce, dilemat a problematiky moci. Zmíním také klíčový pojem, kterým je „nejlepší zájem dítěte“ a patří mezi hlavní principy činnosti sociálně-právní ochrany dětí.

2.1 Definice a činnost OSPOD

Komplexní představu o tom, co je oddělení sociálně-právní ochrany dětí, včetně toho, co se vlastně sociálně právní ochranou dětí rozumí, najdeme v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Zmiňovaný zákon říká, že „*se sociálně právní ochranou dětí rozumí zejména:*

- a) ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,*
- b) ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,*
- c) působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,*
- d) zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.“* (§1 zákon č. 359/1999 Sb.)

Oddělení sociálně právní ochrany dětí se tedy věnují ochraně dětí a zajištění jejich práv podle výše zmiňované definice. Dítětem se rozumí v tomto smyslu osoba mladší osmnácti let. Pokud tato osoba nabyla plné svéprávnosti dříve, pak se na ní zákon o sociálně právní ochraně dětí vztahuje pouze v omezeném rozsahu.

Kromě výše uvedené zákonné definice lze najít například definici OSPOD od Barvíkové, Svobodové & Šťastné, že „*sociálně-právní ochrana dětí je komplexní činnost, jejímž cílem je zejména zajištění ochrany práva dítěte na příznivý vývoj, řádnou výchovu, ochrana oprávněných zájmů dítěte (včetně ochrany jeho jmění) a působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny. Zahrnuje přitom aktivity jak v oblasti přímé práce s klienty, tak v oblasti prevence, osvěty, právních aktivit, administrativy, vzdělání apod.“* (Barvíková, Svobodová & Šťastná, 2010, s. 7).

OSPOD zaměřuje svou činnost především na nezletilé sirotky nebo děti, jejichž rodiče nenaplňují povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, případně zneužívají práva, která jim z této odpovědnosti náleží. Dále se věnuje dětem svěřeným do výchovy jiné osobě, pokud tato nedodrží dané povinnosti. V neposlední řadě se zabývá dětmi, které zanedbávají školní docházku, vedou zahálčivý nebo nemravný život, užívají návykové látky či alkoholické nápoje. Také dětmi, které se živí prostitucí nebo páchají činy jinak trestné, případně jiným způsobem ohrožují občanské soužití. Opakovaně utíkají z domova, jsou opětovně umíst'ovány do různých výchovných zařízení.

Z druhé strany OSPOD pomáhá dětem, které se staly obětí trestných činů nebo je ohroženo jejich zdraví, život, svoboda, lidská důstojnost, mravní vývoj anebo je ohrožuje násilí mezi rodiči či osobami odpovědnými za jejich výchovu. Zabývá se také dětmi, které žádají o mezinárodní ochranu, tzn. jsou azylanty nebo užívají doplňkovou ochranu a jsou v České republice bez rodičů či osoby odpovědné za výchovu. (Pemová & Ptáček, 2012).

2.2 Principy OSPOD

Principy OSPOD jsou zásadní pro fungování jednotlivých aktérů sociálně-právní ochrany dětí. Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále MPSV) uvádí, že hlavní principy orgánu sociálně-právní ochrany dětí lze odvodit ze všech dokumentů, které se určitým způsobem dotýkají této problematiky. *„Ochrana dítěte, která je širším pojmem než sociálně-právní ochrana, tak zahrnuje ochranu rozsáhlého souboru práv a oprávněných zájmů dítěte, a je proto upravena v různých právních odvětvích a v právních předpisech různé právní síly. Tvoří tak předmět činnosti celé řady orgánů, právnických a fyzických osob, a to v závislosti na jejich působnosti. Ochrana dítěte a zajišťování jeho práv se promítá do právních předpisů v oblasti rodinně-právní, sociální, školské, zdravotní, daňové, občanskoprávní, trestní apod., a z toho také vyplývá okruh subjektů, které ji realizují. Z této skutečnosti je zřejmé, že právní úpravu ochrany dítěte nelze zahrnout do jediného právního předpisu.“* (MPSV, 2019).

Z výše popsaného lze odvodit hlavní principy právní úpravy sociálně-právní ochrany dětí:

- Nejlepší zájem, prospěch a blaho dětí, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Přihlíží se i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte.
- Sociálně-právní ochrana se poskytuje všem dětem bez rozdílu, bez jakékoliv diskriminace podle rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního, etnického nebo sociálního původu.
- Sociálně-právní ochrana je bezplatná a poskytuje všem nezletilým dětem mladším 18 let, pokud zletilosti nenabýly dříve.
- Stát je odpovědný za ochranu dětí před tělesným nebo duševním násilím, za ochranu jejich zdravého vývoje z hlediska fyzického, psychického a mravního a ostatních aspektů integrity dítěte. Stát však nenahrazuje plnění povinností a odpovědnost rodičů, ani nezasahuje do jejich postavení jako nositelů rodičovské zodpovědnosti, nejsou-li práva nebo vývoj dítěte ohroženy.
- Orgány s obecnou působností na úseku ochrany dítěte jsou soudy a orgány určené zákonem o SPO, tj. Ministerstvo práce a sociálních věcí, krajské a obecní úřady a ve vztahu k zahraničí Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí v Brně. Sociálně-právní ochranu dětí zabezpečují též kraje a obce v samostatné působnosti a fyzické a právnické osoby, pokud obdrží pověření k výkonu sociálně-právní ochrany.
- Stěžejním pravidlem pro činnost orgánů sociálně-právní ochrany je princip preventivního působení na rodinné vztahy, jsou-li zasaženy tak, že přichází v úvahu působení veřejné moci. Opatření sociálně-právní ochrany jsou hierarchicky uspořádána ve vnitřně provázaný celek umožňující volbu nástrojů podle konkrétní situace, v níž se dítě nachází, a podle intenzity ohrožení.
- Důraz je kladen na ochranu dětí před sociálně patologickými jevy
- Děti dočasně nebo trvale zbavené svého rodinného prostředí nebo děti, které nemohou být ponechány v tomto prostředí, mají právo na zvláštní ochranu a pomoc poskytovanou státem v podobě některé z forem náhradní výchovy.
- Při volbě řešení je nutno brát potřebný ohled na žádoucí kontinuitu ve výchově dítěte a na jeho etnický, náboženský, kulturní a jazykový původ.

- V případě osvojení dítěte do ciziny je nezbytné respektovat princip subsidiarity, tj. považovat osvojení dítěte do ciziny za náhradní způsob péče o dítě teprve tehdy, jestliže dítě nemůže být předáno do výchovy v rodině osvojitele nebo o ně nemůže být pečováno jiným vhodným způsobem v zemi jeho původu.
- Orgánům sociálně-právní ochrany dětí se ukládá povinnost sledovat výkon ústavní nebo ochranné výchovy, aniž by zasahovaly do řízení a provozu těchto zařízení,
- Cílem sociálně-právní ochrany dětí je též sanace rodin.
- Na principu dobrovolnosti se mohou na výkonu sociálně-právní ochrany dětí v zákonem vymezených činnostech podílet i fyzické nebo právnické osoby, které však k takovému působení musí mít pověření (MPSV, 2019).

Tyto principy doplňují standardy OSPOD, které jsou více konkrétnější. Hovoří o uplatňování individuálního přístupu k potřebám každého klienta, podpoře samostatnosti a motivaci k péči o děti. Apelují na důsledné dodržování lidských práv. Dále kladou důraz na posílení sociálního začleňování a podporu kontaktu klientů s přirozeným sociálním prostředím. Kromě toho se zabývají právem klienta na veškeré informace o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.

2.2.1 Nejlepší zájem dítěte

Pojem „nejlepší zájem dítěte“ jsem již zmínila v předchozím textu. Je často předmětem diskusí a jeho naplnění patří mezi klíčové principy práce sociálních pracovníků OSPOD. Například rozhodnutí, zda ponechat dítě v rodině nebo přistoupit k jeho odebrání, považuji za jednu z nejsložitějších a nejnáročnějších oblastí této profese. Děti je nutné chránit, na tom se shodují všichni, ale je velmi těžké rozhodnout, co je ta nejlepší cesta, zda je pro dítě lepší zůstat v problémové rodině ale s vlastní matkou či otcem nebo dítě umístit do náhradní péče, kde po materiální stránce bude mnohem lépe zajištěné, bude mít klidné dětství, ale minimálně zpočátku si bude velmi těžko zvykat na nové prostředí. *„Je třeba pojem nejlepšího zájmu dítěte vnímat především jako právní institut. Ten jako takový poté musí mít svůj jasně definovaný obsah, a především poté jasně stanovený postup svého posuzování a určování“* (Hofschneiderová, 2016, s. 8)

Nejlepší zájem dítěte zmiňují v obecné formě různé právní normy, ať už zákon č. 359/1999 Sb. anebo Úmluva o právech dítěte, ale jeho definice není přesně dána.

Kromě právní roviny je nutné se na vymezení tohoto pojmu podívat také v rovině psychologické. Zájem dítěte je navíc u každého dítěte jiný. Tak jak je jedinečné každé dítě a jeho potřeby, dá se i jedinečně definovat jeho nejlepší zájem. Voňková a Spoustová (2016) uvádí, že je nutné posuzovat zájem dítěte podle konkrétní situace, v níž se dítě ocitá, brát přitom v úvahu také hledisko budoucnosti a zvolit takovou variantu, která představuje minimální riziko pro zdravý psychický vývoj dítěte. *„Respektování nejlepšího zájmu dítěte znamená nalezení takového řešení, které bude v souladu s jeho oprávněnými požadavky na zdravý a harmonický vývoj, a přitom bude minimálně zasahovat do zájmů jiných dotčených subjektů. Pokud není možné tyto zájmy sladit, pak musí být zvoleno řešení, které zájem dítěte nadřadí nad zájem ostatních“* (Voňková, Spoustová, 2016, s. 128).

Podle Hofschneiderové (2016) je nutné řešit také komplexně všechny zájmy dítěte a neupřednostňovat jeden zájem před jiným. Zjistit všechny zájmy, posoudit je a zohlednit při rozhodování v konkrétní situaci. *„Jedná se o dynamický koncept. Zjišťování nejlepšího zájmu dítěte je tak v čase nikdy nekončící proces v oblasti sociální práce“*. (Hofschneiderová, 2016, s. 10).

Sociální pracovníci, jako odborníci, musí usilovat o maximální objektivizaci závěrů a minimalizovat své subjektivní postoje. Oporou a vodítkem by mělo být právo, ačkoliv stejně jako v každé ze sociálních oblastí, ani zde nemůže právo stanovit jednoduchá a jednoznačná pravidla (Hofschneiderová, 2016). Ačkoliv například o již zmiňovaném odebrání dítěte z rodiny rozhoduje vždy jen soud, ve většině případů se spoléhá právě na stanovisko orgánu sociálně-právní ochrany dětí, jeho zprávy a závěry. Důležité je tedy objektivně situaci posoudit a rozumět své roli, včetně jejích hranic.

2.3 Role sociálního pracovníka OSPOD

Sociální pracovníci pracují na různých odděleních, zaměřují se na různé oblasti a tím pádem se liší i jejich klientela. V případě zaměstnanců OSPOD se zaměřují na samotné klienty (v tomto případě děti) a jejich rodiny, případně je klientem rodina jako celek. Dále pracují s uměle vytvořenými skupinami, např. školními třídami (Matoušek, 2003).

Jako zaměstnanci byrokratických organizací mají pracovníci sociálně-právní ochrany dětí menší možnost profesní autonomie než jejich kolegové, kteří působí v menších soukromých nebo nezávislých agenturách (Nečasová, 2001).

Sociální pracovník OSPOD se v rámci výkonu své práce zabývá opatřeními sociálně-právní ochrany. Jeho kompetence vychází ze Zákona č.359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Dále se řídí metodickými pokyny a standardy OSPOD, které jsou pro něj závazné. V rámci této ochrany vykonává mnohá opatření, která obsahují preventivní a poradenskou činnost, která je zaměřena na plnění povinností vyplývajících z rodičovské povinnosti, odstranění nedostatků ohledně výchovy dítěte, zamezení špatných vlivů, které dítě ohrožují anebo například posouzení životní situace dítěte, resp. celé rodiny. *„Hodnocení rodiny má v první řadě ukázat, nakolik je její prostředí pro dítě příznivé, příp. nepříznivé. Vedle toho má umožnit plánování a posuzování efektivity práce s rodinou“* (Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 9). Primárním cílem práce s rodinou by mělo být obnovení narušených funkcí tak, aby rodina dále zůstala zachována ve své podobě. Sociální šetření je jednou z nejnáročnějších profesionálních dovedností, neboť dochází ke vstupu do skutečného soukromí rodiny a narušení intimní zóny.

Existují čtyři typy faktorů, které mají vliv na to, aby rodina zvládala určité překážky. Jsou to *„vlastnosti jednotlivých členů a vlastnosti rodiny jako malé skupiny, očekávání, která vůči celé rodině přímo nebo prostřednictvím očekávání vůči jejím jednotlivým členům uplatňují subjekty v jejím sociálním prostředí, podpora, kterou subjekty v sociálním prostředí rodině přímo nebo prostřednictvím podpory některé z jejích členů poskytují případně neposkytují, mix 3 předchozích faktorů, tedy interakce mezi očekáváním a podporou ze strany subjektů v sociálním prostředí rodiny a schopností rodiny jejich očekávání zvládat“* (Šrajer, Musil, 2008, s. 11). Sociální pracovníci se snaží působit na změnu faktorů, kterou jsou příčinou nezvládnutí dané situace formou intervencí. Snaží se minimalizovat ty nežádoucí, a naopak maximalizovat ty, které působí pozitivně. Intervence může spočívat v různých metodách práce s jednotlivci nebo s rodinou anebo také v tom, že je zprostředkována jiná odborná pomoc specialistů z dalších oblastí.

Sociální pracovník na tomto pracovišti bývá často v „první linii“ pracovníků, kteří se dostávají s rodinou do kontaktu. Pro zvolení vhodných metod spolupráce je zapotřebí umět rozeznat problematiku rodiny i přesto, že klientská rodina například přišla s jinou zakázkou. Musí také zvládat komunikaci s rodiči, a to i ve vypjatých situacích, které někdy na základě jeho rozhodnutí vznikají. Především při návrhu na odebrání dítěte z rodiny se dostává do komunikačně silně náročné situace. Lidé, se kterými pracuje, se ocitají v extrémních životních situacích, kde příliš běžná komunikační pravidla neplatí. Dalším náročným úkolem je samotná komunikace s dětmi, které musí svou rodinu okamžitě opustit. V sociální práci s dítětem je pracovník často nucen rozhodnout o zásadním zásahu do života dítěte a celé jeho rodiny. Musí být schopen hledat optimální řešení problému, posoudit situaci komplexně a zvážit, jestli vyřešení jednoho problému může vyvážit negativní následky jiného. Partnerství s dítětem je klíčové.

V zahraničí se, na rozdíl od České republiky, klade větší důraz na specializované vzdělání pracovníků OSPOD, „*je běžné, že pro výkon OSPOD je požadováno ještě další postgraduální specializační vzdělání více zaměřené především na nácvik praktických dovedností (v rozsahu až jednoho roku). V některých státech je tento proces povinný*“ (Pemová & Ptáček, 2012, s. 123).

Důležité povinnosti a kompetence mají pracovníci OSPOD i v oblasti osvojení a pěstounské péče. Vyhledávají děti do náhradní rodinné péče i vhodnou fyzickou osobu – budoucí osvojitele nebo pěstouny. Sledují také vývoj dětí svěřených do výchovy jiných osob než rodičů, navštěvují pravidelně rodinu, kde takové dítě žije. Zastupují nezletilé děti při jednáních soudu v postavení opatrovníka, mohou vykonávat funkci poručníka dítěte a činit před soudem neodkladné úkony v zájmu dítěte (Zákon č. 359/1999 Sb.).

Ačkoliv není možné zde uvést komplexní výčet činností pracovníků sociálně-právní ochrany dětí, je zřejmé, že jejich agenda je velmi obsáhlá a různorodá. Jejich klienti (děti a rodiny) řeší různé závažné situace, vyžadující různou míru a délku intervence.

Často jsou velmi přetížení a nemají dostatečnou kapacitu pro přímou práci s rodinami a dětmi, ačkoliv to po nich zmiňované standardy vyžadují. Už z podstaty jejich práce lze snadno odvodit, že na tyto sociální pracovníky jsou kladeny značné odborné i osobnostní nároky. Zároveň jsou díky popsáním skutečnostem vystaveni i eticky náročným situacím, možná ve vyšší míře než většina ostatních sociálních pracovníků.

2.3.1 Individuální plán

Sociální pracovník OSPOD je povinen vytvářet individuální plán ochrany dítěte (dále IPOD), ve kterém musí být přesně definovány důvody ohrožení dítěte, způsob i způsob, jakým bude ochrana dítěte zajištěna. Na základě tohoto plánu probíhá i spolupráce s rodinou dítěte dle časového harmonogramu plnění jednotlivých opatření. Navržená a realizovaná opatření pak probíhají nejen ve spolupráci s rodinou a rodinnými příslušníky, ale také odborníky, kteří se danou problematikou zabývají.

Individuální plány kladou důraz na to, aby dítě setrvalo, pokud možno, v domácím prostředí. Vznikají do jednoho měsíce od zahájení práce OSPOD s dítětem a pravidelně se aktualizují o nové informace a průběžná rozhodnutí k samotnému případu.

V době přípravy IPOD je třeba zohlednit rodinnou situaci, rodičovské schopnosti, potřeby dítěte, ale také pokud možno přání rodičů. Doporučuje se dávat jednodušší a krátkodobé cíle, které jsou rodičům i dítěti srozumitelné a budou schopni je plnit. Zásadní je také motivace rodiny, ukázat, že z nepříznivé situace vede cesta, která jim pomůže. Kladení příliš vysokých nároků by mohlo být kontraproduktivní a pro rodinu frustrující a demotivující. Zapojení celé rodiny do řešení situace je základem úspěchu.

2.3.2 Sanace rodiny

Jednou z klíčových činností pracovníků OSPOD je sanace rodiny. Mezi její základní znaky patří vytvoření multidisciplinárního týmu, jehož členy jsou kromě sociálních pracovníků daného oddělení také pracovníci centra pro sanaci rodiny, pracovníci zařízení pro výkon ústavní výchovy (pokud je dítě mimo rodinu) a další odborníci, např. psycholog, učitel, pediatr. Tito se řídí sanačním plánem, který vzniká se souhlasem rodiny. Pravidla sanace musí být všem účastníkům známa. *„Sanace rodiny je soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen. Základním principem sanace rodiny je podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině. Cílem sanace rodiny je předcházet, zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout pomoc rodičům i dítěti a podporu zachování rodiny jako celku“* (Bechyňová, Konvičková 2008, s. 18).

Pracovník OSPOD může rodině pomoci, aby přijala zařazení do sanace. Jeho úkolem je vše vysvětlit a přesvědčit je, že spolupráce je výhodná pro obě strany. Vždy je bezpodmínečně nutné dát rodině časový prostor na rozmyšlení. V případě, že k odebrání dítěte z rodiny již došlo, je na místě nabídnout sanaci rodiny a pokusit se o takové změny, aby se dítě mohlo vrátit domů (Bechyňová, Konvičková, 2008).

2.3.3 Případová konference

Vyslovit požadavek případové konference může jakýkoliv pracovník multidisciplinárního týmu. Často tak činí i sociální pracovník OSPOD. Případovou konferenci lze svolat v různých situacích. Může jít o případ, kdy je dítě ve vlastní rodině a není zde tendence umístění do žádného ústavního zařízení nebo naopak v situaci, kdy je podán návrh na umístění dítěte do takového zařízení, ale není o něm pravomocně rozhodnuto. Pod případovou konferencí si můžeme představit *„plánované a koordinované multidisciplinární setkání odborníků, kteří s rodinou a ohroženým dítětem pracují ve své každodenní praxi. Členy tohoto týmu jsou nejčastěji pracovník SPOD, pracovník centra pro sanaci rodiny, třídní učitel dítěte nebo výchovný poradce, pracovník speciálně pedagogického centra, lékař nebo zdravotní sestra, ředitel či pracovník pro výkon ústavní výchovy. Případové konference (nebo její části) se mohou zúčastnit rodiče a dítě, jichž se případová konference týká. Rodina i dítě mají právo si k této účasti přizvat jednu osobu jako sociální oporu“* (Bechyňová, Konvičková, 2008, s. 91).

Cílem případové konference je získat pohled na vzniklou situaci z více různých úhlů a objektivně ji posoudit. Matoušek (2003) uvádí, že je třeba posoudit každého jednotlivce a jeho situaci z hlediska zdravotního, psychologického a sociálněprávního. Dále jde o vymezení cílů a časového harmonogramu jejich plnění, včetně určení odpovědných osob. V neposlední řadě je nutné zajistit spolupráci s rodinou, stanovit pravidla pro vyhodnocování a zabránit tomu, aby různí členové multidisciplinárního týmu nehledali a nerealizovali odlišná řešení a nenarušovali tím týmovou práci.

Výsledkem případové konference je individuální plán sanace rodiny, který popisuje všechny problémy a nutné změny a rodiče mu rozumí. Časový harmonogram jednotlivých kroků by měl být reálný na zvládnutí daných potřeb (Bechyňová, Konvičková, 2008).

2.3.4 Výchovná opatření

Pokud je to v zájmu dítěte, má OSPOD pravomoc uložit výchovná opatření v různé podobě. Od těch nejmírnějších, kterými jsou napomenutí dítěte nebo jeho rodiče, případně dohled nad dítětem k přísnějším, mezi které zahrnujeme určité zákazy pro rodiče nebo děti, které zamezují vlivu škodlivých faktorů na řádnou výchovu dítěte a uložení povinného využívání poradenské pomoci.

Výchovná opatření může uložit i soud. Jestliže dojde k dosažení stanoveného cíle a zajištění řádné výchovy dítěte, OSPOD má v kompetenci takové vybrané výchovné opatření následně zrušit. Může také uložit jiné výchovné opatření, pokud původní – stanovené soudem – je neefektivní a nedochází k dosažení daného cíle nebo pokud došlo ke změně situace.

Dojde-li k situaci, kdy žádné zmíněné výchovné opatření nemá účinky, může soud rozhodnout o umístění dítěte nejdéle na 3 měsíce ve středisku výchovné péče či v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (Zákon č. 359/1999 Sb.).

Sociální pracovník, v rámci ochrany dítěte, může například podat návrh soudu na omezení nebo zbavení rodičovské odpovědnosti anebo omezení nebo pozastavení jejího výkonu, na nařízení ústavní výchovy, na prodloužení nebo zrušení ústavní výchovy, na svěření dítěte do péče zařízení vyžadující okamžitou pomoc, v rámci případové konference předem projednat důvody podání návrhu a zabývat se možnými způsoby jejich řešení, uspořádat případovou konferenci v průběhu řízení soudu o svěření dítěte do náhradní péče (Zákon 359/1999 Sb.).

2.4 Etická dilemata v praxi OSPOD

Činnost OSPOD není vždy bezproblémová. Právě etická dilemata, se kterými se sociální pracovníci těchto pracovišť potýkají, se řadí mezi problémové oblasti.

„Sociální pracovník, stejně jako další pracovníci pomáhajících profesí, je při výkonu své profese neustále konfrontován se dvěma základními konflikty, a to kým je a kým by chtěl být“ (Pemová & Ptáček, 2012, s. 121). Příčinou tohoto konfliktu nejsou pouze vnitřní motivy a pochybnosti samotného jedince, ale také systémové problémy. Nastavená „pravidla“ sociálně-právní ochrany dětí ve smyslu finančních, právních nebo technických aspektů nedávají vždy možnost řešení dané situace podle představ a hodnot

sociálního pracovníka. Pro praxi je nezbytně nutné co možná nejlépe definovat postavení a rozsah kompetencí sociálního pracovníka a tento systém průběžně upravovat na základě hodnocení používaných metod (Pemová & Ptáček, 2012).

Tímto tématem se, kromě dalších, zabývala také Společnost SocioFactor, která v roce 2014 zpracovala pro MPSV podklad k návrhu optimalizace řízení a financování systému péče o ohrožené rodiny. Součástí materiálu byla „Analýza sítě služeb pro práci s rodinami a dětmi“ ve které se k problémovým oblastem vyjadřují vedoucí pracovníci OSPOD (MPSV, 2014).

Mezi problémy, způsobující někdy i etická dilemata pracovníků, byly zařazeny například překážky ve spolupráci s různými subjekty, neprovázanost legislativy a nedostatečná znalost kompetencí jednotlivých subjektů. Často jde o zdlouhavé vyřizování záležitostí, rozporné právní normy, neochotu spolupracovat nebo nemožnost získat o klientech všechny potřebné informace. Kritice bylo podrobena administrativní zatížení sociálních pracovníků těchto oddělení. Na důležitou práci v terénu díky velké byrokracii není dostatek času a jsou nuceni získávat informace v neziskové sféře, kde mají pro práci s ohroženými rodinami v terénu více časových možností.

Ve zmiňované analýze najdeme také téma rozsahu pravomocí pracovníků OSPOD. Jednou z nich je odebrání dětí z rodin. Z výsledků vyplývá, že sociální pracovníci většinou preferují ponechání rodiny pohromadě a spolupráci s podpůrnými službami než odebrání dítěte z rodiny. Případně volí řešení, kterým je ponechat dítě v širší rodině, tzn. u příbuzných. Odebrání dítěte je až poslední východisko. Obecně pak své pravomoci vnímají sociální pracovníci jako velmi omezené. Na důležitou prevenci proti sociálně-patologickým jevům nezbývá většinou sociálním pracovníkům vůbec čas. Dále, podle nich, chybí skuteční odborníci v oboru (MPSV, 2014).

Pemová a & Ptáček (2012) se také zabývají etickými dilematy, konkrétně otázkou, ve které chvíli a za jakých okolností zvolit pouze mírný zásah do rodiny klientů a kdy se už rozhodnout pro zásah razantní a dále, zvažují, zda je zachování celistvosti rodiny vždy tím nejlepším zájmem dítěte. Dilematem může být také přístup sociálního pracovníka ke klientům. Je lepší spíše podpůrný a ochranný přístup k rodině nebo trvat na kriminalizaci nevhodného chování rodičů?

Vyhýbání se dilematu ze strany pracovníků OSPOD lze taktéž vnímat jako určitou formu podpory rodiny k žádoucímu jednání a současné přesvědčování nadřízených o vhodnosti svého postupu. Například nachází-li se dítě ve věku blízkosti své zletilosti, doufá pracovník, že obava ze zanedbání jeho fyzického prospěchu zeslábne, problém ztratí na intenzitě a dilema pomine (Kopřiva, 1997).

Shrnutí kapitoly

Tato kapitola se věnovala popisu činnosti a principům fungování OSPOD. Zaměřila se také na roli sociálního pracovníka na těchto pracovištích a na definici jeho specifických činností při práci s ohroženými dětmi a jejich rodinami. Zmíněna byla obecná etická dilemata vznikající v každodenní praxi a výsledky provedené analýzy MPSV na toto téma.

Všechny výše zmiňované problematické etické aspekty práce sociálních pracovníků, ale i mnohé zde ještě nezmiňené, následně přinášejí jednotlivá etická dilemata. Etikou v sociální práci se bude zabývat následující kapitola.

3 Etika v sociální práci

Etika se zabývá studiem lidského jednání a rozhodování na základě dobra a zla. Je tedy nedílnou a nezbytnou součástí sociální práce. V mnou vybrané tematické oblasti, sociální práce na odděleních SPOD, neodmyslitelně patří ke každodenní praxi sociálního pracovníka. Prolíná se však všemi odvětvími oboru. Je také příčinou mnoha vnitřních i vnějších konfliktů a důvodem vzniku dilemat. „*Většina rozhodnutí v sociální práci zahrnuje komplex etických, technických, právních ale i ideologických bodů, které jsou vzájemně propojeny. Etické principy nebo hodnoty, kterými se sociální pracovník řídí, budou vždy ovlivňovat způsob, jakým bude interpretovat zákony a nařízení*“ (Nečasová, 2001, s. 6). Téma etiky v sociální práci se v České republice začíná více zmiňovat až v posledních desetiletích. V této kapitole se pokusím stručně přiblížit pojem etika, etické přístupy a principy. V kontextu sociální práce také zmíním etické kodexy, které úzce souvisí s profesní etikou pomáhajících profesí.

3.1 Pojem etika

Slovo etika pochází z řeckého slova ethos, což lze v českém jazyce přeložit jako zvyk, mrav, obyčej. Etika je nauka zabývající se správným jednáním v lidské společnosti a její vývoj je totožný s vývojem filozofie (Jankovský, 2003).

Etika se zabývá chováním a jednáním člověka a definuje soustavu všeobecně známých pravidel, která tvoří podstatu společnosti, poskytují kritéria morálního jednání a vymezují pozici člověka ve společnosti (Průcha, Walterová & Mareš, 2003). „*Je odvětvím filozofie a jako takovou ji ovlivňují obecné otázky o životě a jeho smyslu, které si filozofové kladou. Na jejím utváření se podílí také sociální, politická a náboženská kultura, ve které se vyvinula*“ (Thompson, 2004, s. 14).

Do sociální práce je nutné zahrnout profesní etiku, která je založena na profesionalismu. Jejím cílem je získání důvěry klientů a vybudování dobrého jména této profese u veřejnosti. Profesní etika umožňuje sebereflexi, sebekontrolu a samoregulaci vlastního chování. Aplikuje obecná ustanovení na jednotlivé konkrétní profese. Matoušek (2003) říká, že všichni pracovníci v sociálních službách by měli dodržovat etiku sociální práce v podobě souboru zásad. Etické hodnoty a zásady jednání jsou velmi důležité i pro zaměstnance OSPOD. Nejde o to umět přeříkat etický kodex, ale důležité jsou především vnitřní hodnoty každého jedince. Smyslem etiky v sociální práci je umožnit

sociálnímu pracovníkovi, aby příslušné principy a hodnoty rozeznal a dokázal s nimi pracovat (Fischer a Milfait, 2008).

Etika, zvláště v oblasti sociální práce, se podle Vaňkové (2010) někdy může dostat do rozporu s právem. Jak etika, tak právo, jsou určitými regulátory lidské činnosti. Zákonodárství však nemůže předvídat všechny okolnosti, které mohou nastat v mezilidských vztazích. Morální zásady pokrývají v lidském životě širší prostor než právo. *„Právne normy nesmú odporovať etickým, ale musia prebiehať súbežne a navzájom sa dopĺňať. Etické normy, na rozdiel od právnych noriem, nie sú podporované ani vynútené inštitúciami, ale verejnou mienkou. Práve verejná mienka je tým nástrojom, ktorý núti narušovateľa etických noriem k ich rešpektovaniu“* (Vaňková, 2010, s. 157).

3.2 Etické přístupy

Každý člověk se musí v životě rozhodovat. Z hlediska mravního rozhodování lze rozlišit čtyři základní etické principy: deskriptivní etiku, normativní etiku, metaetiku a aplikovanou etiku.

Deskriptivní etika se nezabývá tím, co je a není správné, ale pouze popisuje danou situaci. Definuje mravní rozhodnutí a hodnoty konkrétní společnosti. Má svůj význam, ale současně má sama o sobě omezené možnosti.

Normativní etika se zabývá normami, podle kterých se lidé při svém rozhodování řídí. Věnuje se deontologickým a axiologickým otázkám. Deontologické otázky se často věnují povinností člověka, zatímco axiologické se ptají, co utváří dobrý život. Normativní etika jde o něco hlouběji a hledá odpovědi na to, jaké jsou normy chování, podle kterých lidé rozlišují správné od nesprávného.

Metaetika se věnuje jazyku, kterým mluvíme o morálce. Zjišťuje, co mají lidé svými výroky na mysli.

Aplikovaná etika pak patří mezi nejdůležitější a nejnaléhavější. Zahrnuje např. lékařskou etiku, právní etiku, etiku života a smrti, etiku sexuality aj. Zkoumá dané rozhodnutí z pohledu teorie etiky. Je však nutné vnímat vzájemný vztah aplikované etiky a teorie etiky (Thompson, 2004).

3.3 Etické princípy

Etika zahrnuje také etické princípy. Nejdůležitějším etickým princípem je, podle autorů, princíp humanismu nebo princíp lidskosti, včetně lásky a úcty k člověku. Vede nás k tomu, abychom nežili v životě jen pro sebe, ale pro druhé, kteří nás potřebují. *„Humanizmus je postoj, ktorý vychádza z viery v ľudské schopnosti, zdôrazňovania ľudskej dôstojnosti človeka. Pojem ľudská dôstojnosť vychádza z filozofie zakotvenej po Všeobecnej deklarácii ľudských práv. Každý človek jako príslušník ľudstva – v našej práci sociálny klient – si zasluhuje vážnosť, česť a úctu“* (Dávideková, 2010, s. 47).

Etickými princípy v pomáhajících profesích se zabývá Hronová (2008). Hovoří o princípu neškození, který spočívá v tom, že pracovník nesmí své klienta nijak poškodit na zdraví, v životě či jeho zájmech. Dále zmiňuje princíp dobřechinění, tedy podporu dobra a snahu předcházet škodám. Princíp spravedlnosti klade důraz na rovnoměrné rozdělení veškerých prostředků a služeb. Poslední princíp, o kterém hovoří, zahrnuje respekt k autonomii. Tedy podporu nezávislého jednání bez jakékoliv snahy klienta ovlivňovat. Tento princíp zahrnuje model zákazníka a model smluvní, resp. dohadovací. V modelu zákazníka je sociální pracovník vykonavatelem zakázky a klient je spotřebitelem. Ve smluvním modelu probíhá mezi klientem a sociálním pracovníkem diskuse o hodnotách, ale zároveň platí, že smluvní strany nejsou rovnocenné z hlediska moci a znalostí.

3.4 Etické kodexy a profesní etika

Všeobecně je možné říci, že sociální práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí. Sociální pracovníci hájí zájmy člověka. Podporují a chrání jeho emocionální, duševní, fyzickou a duchovní integritu. V rámci sociální spravedlnosti a solidarity by měli čelit negativní diskriminaci, spravedlivě rozdělovat zdroje, uznat diverzitu, čelit nespravedlivé politice a nežádoucím praktikám.

Profesionální jednání sociálních pracovníků, včetně přístupů k etickým aspektům jejich práce, se pak pojí s etickým kodexem, popřípadě jinými dokumenty, daného státu. *„Etické kodexy sociální práce mohou nabízet sociálním pracovnícím a pracovníkům mimo jiné důležité vodítka, jak taková etická dilemata a problémy řešit v každodenní praxi, ale současně poskytují širší rámec uvažování o etických otázkách sociální práce*

jako profese“ (Bandit, 2015, s. 11). Kromě Kodexu sociálních pracovníků existují například etická pravidla pro lékaře, sestry, soudy a lze říci, že etika se prolíná všemi pomáhajícími profesemi (Jankovský, 2003).

Profesní etiku lze charakterizovat jako reflexi norem a morálního jednání v rámci určité profese. Nečasová (2003) předpokládá, že práce a rozhodování pracovníků má nezávislou a autonomní povahu. V tomto smyslu pak můžeme hovořit o etických aspektech dané profese. Cílem profesní etiky je formulace etických principů hodnocení profese a poskytnutí návodu k takovému chování, které pomáhá jednotlivým odborníkům v eticky problémových situacích. Normami profesní morálky se sociální pracovníci mají řídit, ačkoliv se nejedná o psané legislativní normy. Opírají se především o svědomí člověka, částečně i o veřejné mínění. Bývají zahrnuti do tzv. etických kodexů.

Profesní kodexy pak sledují tyto cíle: naučit odborníky profesionálnímu jednání, vytvořit mechanismus pro profesní zodpovědnost (v rámci konkrétní organizace), poskytnout návody, nebo spíše vodítka, pro řešení eticky dilematických situací (Corey, Corey, Callanan, 2011). Obecně lze konstatovat, že etické kodexy se věnují tématům, jakými jsou podpora sociální spravedlnosti, respektování člověka ve smyslu jeho jedinečnosti, respektování svobody a hodnot a dále také profesní integritě v dané oblasti.

Mezinárodní etický kodex sociální práce (2004) se oproti jednotlivým národním kodexům věnuje spíše obecným otázkám. Začíná definicí sociální práce, následně pokračuje odkazem na deklarace a další dokumenty o lidských právech v kontextu sociální práce. Věnuje se etickým principům, opět primárně v oblasti lidských práv a sociální spravedlnosti. V závěru lze nalézt některé principy etického jednání v sociální práci, ale spíše v širší obecnější rovině. Zřejmé z obsahu je, že rozpracování konkrétnějších zásad je ponecháno jednotlivým národním kodexům, a to z důvodů, že jednotlivé kultury mají svá specifika a různé pohledy na výkon sociální práce.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky v aktuální podobě byl schválen Společností sociálních pracovníků v roce 2006 a upravuje pravidla etického chování, kterými se sociální pracovníci řídí. Snaží se reagovat na etické aspekty sociální práce a je nástrojem podpory řešení etických pracovníků. Jde o pravidla zaměřená na vztah ke klientovi, ke kolegům, k zaměstnavateli, k profesi, ale také k odborné společnosti.

Je rozdělen do dvou hlavních částí, kterými jsou etické zásady a pravidla etického chování sociálního pracovníka.

Etické zásady hovoří o tom, že základem sociální práce je demokracie, sociální spravedlnost a hodnota lidských práv. Pozornost je věnována respektu každého člověka bez ohledu na jeho etnickou příslušnost, rasu, pohlaví, původ, rodinný stav, věk, mateřský jazyk, zdravotní stav, ekonomickou situaci, politické či náboženské přesvědčení (Společnost sociálních pracovníků, 2019).

Pravidla etického chování, jak již bylo zmíněno výše, se vztahují nejen ke klientům, ale také kolegům, zaměstnavateli, profesi, odbornosti a také ke společnosti. V případě klienta je nepřípustná jeho diskriminace, vyžadována nutnost ochrany jeho důstojnosti a práv, ochrany soukromí, podpora klienta při využívání všech služeb, předávání a poskytování informací. V neposlední řadě by si měl být sociální pracovník vědom svých profesních a odborných hranic. (Společnost sociálních pracovníků, 2019).

„Jednou z požiadaviek na výkon profesionálnych sociálnych pracovníkov je, aby ich konanie bolo v súlade s Etickým kódexom sociálnej práce. Naplnenie tejto požiadavky predpokladá, že sa sociálni pracovníci nielen oboznámia s obsahom spomínaného kódexu, ale že sa postupne vyrovnávajú s nutnosťou opakovane robiť etické rozhodnutia. Mať vedomosť (v tomto prípade o obsahu etického kódexu) totiž automaticky neznamená, že sa poznanie premietne aj do osobného súboru morálnych noriem, ktorým jedinec disponuje“ (Levická, Levická, 2010, s. 355). Etický kodex ale není univerzálním návodem, jak se rozhodovat a jak jednat ve všech situacích. Obzvlášť nedostačující může být v situacích konfliktu dvou nebo více hodnot, protože neposkytuje radu o hierarchii jejich důležitosti. (Levická, Levická, 2010).

Lze shrnout, že etické kodexy by měly sloužit jako základní průvodce etické praxe v oblasti sociální práce a hlásat jakési základní hodnoty profese. Sociálním pracovníkům by měl etický kodex pomáhat zvládat etické aspekty jejich práce, hledat správný přístup k řešení dilematických situací a dodávat jim jistotu při výkonu jejich povolání. Sociální pracovníci OSPOD, stejně jako všichni ostatní, se snaží jednat v souladu s těmito etickými zásadami a pravidly etického chování. Ačkoliv by měl být etický kodex jakýmsi manuálem a návodem pro správná rozhodnutí, právě při mnohých dilematech zaměstnanců oddělení SPOD se velmi často nedaří odpovědi na potřebné otázky nalézt. Jistě by bylo žádoucí, aby etický kodex byl méně vágní a více reagoval na konkrétní etické problémy v sociální práci jako takové.

Shrnutí kapitoly

Tato kapitola se zaměřila na etiku obecně a následně specificky na oblast sociální práce. Od základního obsahu tohoto pojmu až po etické přístupy. Podrobně se věnovala etickým kodexům, neboť ty hrají významnou a nezastupitelnou roli v praxi sociálních pracovníků. Součástí mého výzkumu je i vliv etického kodexu na sociální pracovníky OSPOD, z tohoto důvodu se o etickém kodexu v teoretické části zmiňuji podrobněji.

Od etiky již není daleko k etickým dilematům. Více o etických dilematech v sociální práci představí závěrečná kapitola teoretické části diplomové práce.

4 Etická dilemata v sociální práci

Sociální práci jakéhokoliv zaměření provází mnoho etických aspektů a dilemat. Etický kontext je v sociální práci jedním ze stěžejních prvků. Banksová (2012) popisuje, že většina sociálních pracovníků vnímá etiku a morální hodnoty za stěžejní principy sociální práce.

V této kapitole se zaměřím na definici a vznik dilemat, dále na jejich typy v oblasti sociální práce a možné způsoby zvládnání. Popíši nejen samotný pojem dilemata, ale budu se zabývat tím, jak a proč vznikají při každodenním výkonu sociální práce.

Některá specifická dilemata sociálních pracovníků OSPOD jsem zmínila již v druhé kapitole této práce.

4.1 Pojem a vznik dilemat

Jednotná definice pro dilema neexistuje. Všechny nám ale ve své podstatě říkají totéž, že dilema je středová čára, na které stojí sociální pracovník, a po stranách jsou možnosti, mezi kterými se rozhoduje. *Dilema je „obtížná volba mezi dvěma navzájem se vylučujícími možnostmi“* (Slovník cizích slov, 2005, s. 86).

Z uvedené definice lze rozeznat dva znaky dilematických situací. Prvním je, že možnosti, z nichž musíme zvolit, nejsou slučitelné a tato volba bývá obtížná. Druhým znakem je chybné přesvědčení, že volba mezi těmito dvěma možnostmi je nutná. Ne vždy musí být o daném dilematu rozhodnuto za každou cenu. Nabízí se také možnost jej neřešit okamžitě, ale je možné se danému dilematu dočasně a někdy i dlouhodobě vyhnout (Musil, 2004). Sociální pracovníci se často setkávají se situacemi, ve kterých se musí rozhodnout mezi dvěma, popřípadě i několika, možnými řešeními. *„Sociální pracovníci nebo pracovníci se mohou ocitnout v nezáviděníhodné situaci, když mají dělat rozhodnutí v dilematických situacích své profesní činnosti“* (Mátel, 2010, s. 110).

Další příčinou, proč sociální pracovník neřeší určité dilema je situace, kdy řešení, která byla zvolena, jsou na daném konkrétním pracovišti přijata jako běžná pravidla jednání. Posledním důvodem může být rutina, kdy je stanoveno jasné řešení případu a sociální pracovník si na takový přístup zvykne (Musil, 2004).

Vznik dilemat v sociální práci je možné rozdělit do čtyř fází. Počáteční fáze se týká nesourodých pracovních podmínek. Tyto nesourodé podmínky mohou často souviset se samotným fungováním dané organizace nebo s požadavky zadavatele. Ve druhé fázi je nutné se s těmito podmínkami vyrovnat a tím získat potřebné zkušenosti. Právě v této fázi se objevují přání a představy sociálních pracovníků, že by pro klienta rádi udělali více, ale zadání je nutí zaměřit se buď jen na vyřešení akutního problému, nebo řešit pouze část specifických problémů na které se organizace zaměřuje. V další fázi je dilema konfliktem očekávání, při kterém pracovník zapojuje morální citlivost. Z poslední, tedy čtvrté fáze vyplývá, že pokud je pro sociálního pracovníka určité dilema důležité, stává se z něj neodbytné dilema (Šrajer, Musil a kol., 2008).

4.2 Typy etických dilemat v sociální práci

Obecně se dilemata dělí na zjevná, která znamenají volbu mezi dvěma neslučitelnými možnostmi a latentní, u kterých se sociální pracovník naučí dilema nějakým způsobem regulovat a zatlačit do pozadí. Toto dilema pak pouze čeká v mysli člověka a při nějakém problému se znovu objeví. Jde v podstatě o záměr obcházet a vyhýbat se obtížnému rozhodování. Latentní dilema můžeme také označit jako omyl svědomí, což znamená, že způsob, jakým sociální pracovník jedná, se jemu samotnému jeví čistě ryzí, ale ve skutečnosti potlačuje svůj morální ideál (Šrajer, Musil a kol., 2008).

Druhou velkou kategorií dilemat, se kterými se sociální pracovníci setkávají, jsou strategická dilemata. Jejich nutnost řešení vzniká v případě, kdy nastanou změny, u kterých není možné najít řešení drobnou úpravou postupů, na které je pracovník zvyklý. Mezi strategická dilemata se řadí: veřejný či dílčí zájem, bezprostřední či zprostředkovaná východiska, volby cílů, řešení případu či změna poměrů ve společnosti, změna klienta versus změna prostředí (Musil, 2004).

Existuje mnoho různých dělení dilemat. Matoušek (2001) hovoří o formalizaci nebo deformalizaci, profesionalizaci nebo deprofesionalizaci, normativnosti nebo nenormativnosti, pomoci nebo sociální kontrole, polyvalenci nebo specializaci, sociální práci jako vědě nebo umění. Další autoři je člení zase jinak. „*Řadoví pracovníci služeb sociální práce se ve své každodenní praxi nejčastěji potýkají se sedmi typy všedních dilemat. Jsou to dilemata: Mezi komplexními a zjednodušenými cíli. Mezi množstvím klientů a kvalitou poskytovaných služeb. Mezi rovnocenným přístupem ke všem klientům*

a upřednostňováním některých z nich. Mezi jednostranností a symetrií ve vztazích s klienty. Mezi procedurálním a situačním přístupem k problémům klienta. Mezi poskytováním materiální a nemateriální pomoci. A mezi snahou zasáhnout včas a obavou z unáhleného zásahu“ (Musil, 2004, s. 45). S uvedenými dilematy se potýká sociální pracovník z důvodu nepříznivých pracovních podmínek, které mu brání v takové práci s klienty a takovým způsobem, který je mu blízký, nebo pokud v dané situaci může uplatnit dva různé postupy, které jsou na stejné úrovni (Musil, 2004).

Pro lepší představu se budu jednotlivým dilematům věnovat podrobněji v samostatných podkapitolách.

4.2.1 Komplexní a zjednodušené cíle

Toto dilema nastává v situaci nejasnosti cílů služeb sociální práce. Cíle bývají vymezeny pouze rámcově, aby si je veřejnost mohla idealizovat podle svých představ. Sociální pracovníci pak činí to samé a cíl si přeměňují do konkrétní vlastní představy. Vlastní pojetí cílů způsobuje, že jsou cíle zjednodušovány. Pracovníci pak pocítují výčitky svědomí i praktické potíže při přílišném zjednodušování cílů. K jejich ospravedlňování využívají tři typy argumentů:

- alespoň někomu jsme pomohli, když ne všem,
- komu není rady, tomu není pomoci,
- děláme jen to, co se smí (Musil, 2004).

4.2.2 Množství klientů a kvalita služeb

V praxi může nastat situace, a platí to také u pracovníků sociálně právní ochrany dětí, že pracovník neúmyslně dělí klienty na ty, jimž věnuje více pozornosti a ty, jimž se věnuje pouze v nezbytně nutném rozsahu. K tomuto neúmyslnému dělení mohou vést různé klientovy znaky – například malá motivovanost nebo vyšší rizikovost. Tyto situace nastávají v důsledku přetíženosti pracovníků způsobené zpracováním agendy, kterou jsou ze zákona povinni vést (Matoušek, Pazlarová, 2016).

Zvládání velkého počtu klientů vede k tomu, že sociální pracovník je nucen omezovat svůj čas, energii a pozornost, kterou věnuje jednotlivým klientům. Pracovníci vědí, že s každým jednotlivým klientem by pravděpodobně mohli jednat pružně a přiměřeně jeho situaci. Pokud by však takto postupovali s příliš velkým počtem klientů, jejich schopnost reagovat pružně by se vytratila. Pokud by měla být všem potřebám klientů věnována plná pozornost, nezbyl by čas na další klienty.

4.2.3 Rovnocenný přístup versus upřednostňování vybraných klientů

Dilema mezi neutralitou a rozlišováním klientů podle přisuzovaných vlastností je spojeno s nerovným zacházením na základě předsudků. Odlišný přístup mezi klienty je běžným jevem v činnosti organizací sociálních služeb, OSPOD bohužel nevyjímaje (Musil, 2004).

Mezi hlavní důvody rozlišování klientů se uvádí:

- Společnost očekává od služeb sociální práce pružné reakce na neopakovatelné situace a individuální přístup ke klientům s ohledem na jejich životní situaci. Právě díky nutnosti diferenciacce dochází někdy k upřednostňování vybraných klientů.
- Altruismus sociálního pracovníka, který věnuje zvýšenou pozornost některým klientům. Případně zaměření se na typ práce, která pracovníka více uspokojuje.
- Rozdíly v přístupu vznikají přirozeně podle charakteristik klientů, které vymezují oprávnění k využívání zdrojů a služeb. Omezené zdroje rozdělují takovým způsobem, který má co největší efekt. O tom, co je efektivní, rozhodují podle vlastního uvážení.
- Sociální pracovníci lépe zvládají pracovní zátěž, jestliže zvolí různou kvalitu poskytování služeb různým klientům (Musil, 2004).

Jednání na základě osobních sympatií či představ je běžné téměř pro všechny profese a netýká se pouze sociálních pracovníků. *„Na základě svých osobních sympatií, představ o sociální hodnotě různých lidí a očekávaných reakcí na poskytované služby si řadoví pracovníci vytvářejí „pravidla normality“, jimiž vymezují očekávané chování klienta“* (Musil, 2004, s. 79). Existence samotného dilematu je pak založena na výčitkách „svědomí“ těchto pracovníků, kteří si uvědomují, že některé klienty upřednostňují a zároveň vědí, že toto rozlišování není pro výkon jejich práce přípustné a přivádí je do konfliktu s chováním předepsaným etickým kodexem.

4.2.4 Jednostranný a symetrický vztah ke klientovi

Při práci s klientem může nastat situace konfliktu mezi respektem, který sociální pracovník má k právům a potřebám klienta a tendencí pracovníka preferovat při posuzování klientů vlastní normy nebo vycházet vždy ze zkušeností a zvyků v posuzování dětí a rodin na daném oddělení SPOD (Matoušek, 2016). Sociální

pracovník si utvoří názor na klienta a ten bere jako objektivní a nestranný fakt. Nepřipouští, že by tato představa o klientovi měla být reflektována či diskutována.

Za symetrický vztah můžeme pokládat vztah ke klientovi, ve kterém je klient držitelem problému a pracovník mu nabízí svou pomoc. Naopak jednostranný vztah je ten, ve kterém se sám pracovník stává držitelem problému a kontroluje klienta. Důležitým předpokladem je, že pracovník nejdříve rozliší klienty způsoby na přijatelné a nepřijatelné. Totéž učiní sám klient. Výstupem je definice způsobů, které jsou problémové pouze pro klienta, dále ty problémové pro pracovníka a třetí skupinu tvoří část, se kterou nemá problém ani jedna ze stran. Cílem sociální práce je pak rozšíření oblastí, kde nejsou problémy (Úlehla, 2005).

Součástí dilematu mezi jednostranností a symetričností vztahu klienta a pracovníka je vliv pracovníka na změnu klientova chování. Tyto mohou být pracovníkem vyvolány, když má u klienta autoritu. Ať už jde o autoritu přidělenou, které se mu dostává z pozice úředníka, nebo autoritu přirozenou, jež vychází z jeho osobnostních kvalit a kterou si pracovník musí vybudovat. Předpokladem přirozené autority je navázání důvěry mezi oběma stranami. Je-li uplatňována přidělená autorita, jde spíše o jednostranný akt. Přirozená autorita je podmíněna symetrickým vztahem mezi klientem a sociálním pracovníkem.

Pomáhající pracovníci mohou využít svou moc při rozhodování o míře aplikace svých znalostí v klientův prospěch a o tom, jaký prostor klientovi v jejich vztahu poskytnou (Janebová, Musil, 2007). Dostávají se opět k dilematickým otázkám, které lze popsat jako střet mezi kontrolou a autoritou nebo podporou a pomocí. Jeho existenci lze vysledovat z jednání s klientem a celového způsobu práce při řešení problému.

4.2.5 Procedurální a situační přístup

Procedurální přístup (někdy také administrativní) souvisí s otázkou, co se od sociálního pracovníka očekává. Pracovník tedy poskytne či odepře zákonem stanovenou službu nebo vykoná nařízený zákrok. Určité typy problémů řeší odděleně od ostatních klientových potíží. Nepřemýšlí, zda je poskytnutá služba pro klienta vhodná a zřejmá a zda bude intervence přiměřená jeho požadavkům a představám.

Situační přístup vede naopak pracovníka k posouzení problému klienta jako součásti jeho životní situace. Nepředpokládá, že by mohlo existovat předem připravené řešení. Každý klient je unikátní a jeho problém je specifický. Následně na základě získaných

informací navrhne pracovník vyhovující řešení (Musil, 2004). Situační přístup se využívá tam, kde nejsou zcela jasně zákonem vymezeny postupy a nelze situaci řešit rutinním způsobem.

Dilema tedy spočívá v rozhodnutí, zda bude sociální pracovník řešit problém podle oficiálních postupů a procedur, nebo se k problému postaví jako specialista, využije svých znalostí, zkušeností a odborných kompetencí a sám si zvolí cestu řešení. Druhý přístup je samozřejmě závislý na schopnosti zvládat náročné pracovní postupy a profesionalizaci daného pracovníka. Dá se však říci, že „*čím rámcovější je definice dané procedury, tím větší je možnost využít při jejím provedení dílčí prvky situačního přístupu*“ (Musil, 2004, s. 113). Míra předurčení procedury není vždy stejná. Jedny jsou vymezeny jasně a striktně (sociální dávky) jiné jen rámcově. V činnosti pracovníka OSPOD existují například pouze rámcová pravidla k průběhu a obsahu zprávy ze sociálního šetření.

4.2.6 Materiální a nemateriální pomoc

Musil (2004) tvrdí, že materiální pomoc se zabývá aktuálním narušením klientových potřeb, které se snaží uspokojit bez vidiny dlouhodobější fixace problému. Laan pak definuje tyto nástroje materiální pomoci: finanční pomoc, poradenství určené dlužníkům, rady při vedení domácnosti, sociálně právní poradenství, pomoc s vyplňováním formulářů, zastupování v jednání s jinými organizacemi apod. Cílem zpravidla není naučit klienta zvládat své potíže vlastními silami, což je výsledkem dlouhodobé práce s klientem, ale aktuálně mu pomoci s dílčím problémem, se kterým si neví rady. Pokud by se klient i tak naučil svůj problém zvládat, jednalo by se spíše o nezamýšlený vedlejší produkt pomoci.

Nemateriální pomoc je realizována s cílem dlouhodobého řešení a usiluje o zlepšení schopnosti klienta zvládat životní situace vlastními silami. Z pohledu pracovníka jde o dlouhodobou práci s klientem. Tato práce klade také vysoké časové nároky na sociálního pracovníka. Nástroje využívané k dosažení tohoto cíle mají různé podoby od psychosociální pomoci po posilování schopnosti zvládat role, problémy či úkoly. Všechny využívané postupy jsou založeny na učení, které může klientovi dopomoci k novým schopnostem. K dosažení těchto cílů lze využít i materiální pomoc, což ale není v řadě organizací obvyklé (Musil, 2004).

Výskyt dilematu mezi materiální a nemateriální pomocí poznáme z toho, jaké služby a v jaké míře sociální pracovníci poskytují a jak pohlíží na variantu poskytování obou druhů pomoci, což je ideální stav. Ve většině případů hraje bohužel velkou roli nárůst ekonomicky slabé klientely, u které se aktuální materiální zajištění jeví jako nejdůležitější.

4.2.7 Zasáhnout či nezasáhnout

Pracovníci OSPOD se s tímto dilematem potýkají v případech, kdy mají určit, zda a jak zahájit a načasovat intervenci, která pro rodinu znamená zásadní změnu. Touto změnou může být odchod nebo návrat některého z jejích členů (Matoušek, 2016).

Je důležité zdůraznit, že dilema, zda zasáhnout je každodenní součástí jejich práce. Vysokou hodnotu při rozhodování mají odborné znalosti a dovednosti. Sociální pracovník spoléhá na svůj odborný úsudek. „*Sociální pracovníci nesmí jednat na základě falešného poplachu a tím pádem nesprávně zasáhnout, ale nesmí se však dopustit nedbalosti a nesprávně nezasáhnout*“ (Musil, 2004, s. 137).

Řešením je věnovat každému případu maximální pozornost. To však není vždy možné, a právě proto se následně pracovníci přiklánějí k té variantě rozhodnutí, která je v dané organizaci považována za správnou (Musil, 2004). Není lehké zvolit správné rozhodnutí, protože úsilí vyvinuté k vyvarování se jedné chyby, zvyšuje pravděpodobnost chyby jiné. Laan (1998) říká, že v sociální práci často nelze dosáhnout jistoty při rozhodování. Jistotě se můžeme pouze přibližovat, a právě to je úkolem pomáhajících. Ideální podmínky pro rozhodování existují tam, kde je považováno zasáhnutí i nezasáhnutí za rovnocenné rozhodnutí.

V případě, že se sociální pracovník rozhodne zvolit variantu zasáhnutí, vedou ho k tomuto rozhodnutí různé důvody. Prvotním může být obava z obvinění ze zanedbání. Může tak i proto, že už má s tímto typem obvinění zkušenosti. Roli také mohou hrát média, která následně v určitých kauzách kritizují a obviňují práci sociálních pracovníků, a to zejména zaměstnanců OSPOD. Sociální pracovník nechce tedy nic riskovat. Důvodem rozhodnutí „zasáhnout“ může být tedy přesvědčení pracovníka, že vždy je lepší něco udělat než nedělat nic.

Pokud se naopak rozhodne nezasahovat, mohou ho k tomu vést také různé příčiny. Například se domnívá, že pokud nedojde k zásáhnutí, nebude hrozit riziko případného trestního obvinění. Dalšími důvody mohou být špatné zkušenosti z minulosti s opačným postupem (falešný poplach) anebo nedostatek zájmu či vyhoření sociálních pracovníků (Janebová, 2011). „*Sociální pracovník si musí položit tři otázky: jak skutečně jedná, zda by neměl jednat jinak, k jakým okolnostem přihlížel ze své vůle a k jakým byl nucen přihlížet*“ (Musil, 2004, s. 146).

Dilema zasáhnout nebo nezasáhnout v činnosti sociálních pracovníků OSPOD je jedno z nejnáročnějších, neboť rozhodnutí, které z něj plyne, je velmi závažné a výrazně zasahuje do práv dětí i rodičů a ovlivňuje chod rodiny. Obecně lze říci, že „*nedbalost je v sociální práci posuzována méně přísně než neoprávněný zásah*“ (Musil, 2004, s. 139). Zvolit správnou variantu je otázkou především lidskou. Chybám lze předcházet uvážlivým a svědomitým posuzováním každého jednotlivého případu, které zaručuje, že nedojde k zásahu dříve, než jsou vyčerpány všechny ostatní možnosti řešení.

Laan (in Musil, 2004, s. 146) definuje „uvážlivou pomoc“ jako „*postup pracovníka, který při práci s klientem aplikuje široké pojetí racionality, snaží se s ním vést dialogický rozhovor a dokáže se vyvarovat jak nesprávného zásahu, tak nesprávného nezasáhnutí*“

4.2.8 Dilema mezi právem a etikou

Už samotný Etický kodex sociálních pracovníků připouští konflikt mezi právem a etikou. „*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*“ (Etický kodex sociálních pracovníků 2006, s. 3). Je tudíž na individuálním rozhodnutí pracovníka, jaké řešení zvolí a jak je schopen ho případně legitimovat/obhájit. Navíc už se vznikem samotného dilematu je spojena řada dalších faktorů, ať už jde o etické hodnoty jedince, vlastní motivaci, zkušenosti anebo etiku samotné sociální práce. Tyto faktory ovlivňují nejen vznik dilematu, ale také následné rozhodnutí. Janebová (2010) velmi výstižně říká, že ani právo nás nezabavuje odpovědnosti za naše rozhodnutí v dilematické situaci.

Častý rozpor najdeme například u rozhodování, zda respektovat „mlčenlivost“ anebo splnit „informační a oznamovací povinnost“, kdy dochází k protichůdným zákonným

požadavkům. Je to zkrátka již v podstatě samotného práva, že prosazuje hodnoty, které mohou být vzájemně protikladné. Pokud k takové kolizi dojde měly by být ústupky v realizaci jedné hodnoty vyváženy realizací jiné hodnoty. Pokud se setkáme se dvěma protichůdnými právními normami, v dané situaci bychom neměli popírat jednu či druhou normu, ale spíš zvažovat jejich vzájemné vybalancování. Ujasnit si, která volba povede k menší škodě na právech zúčastněných, který zásah do osobních či jiných práv je ten nejmenší.

4.3 Etická dilemata versus etické problémy

V souvislosti s etickými dilematy se vyskytuje i pojem etické problémy. Mnohými jsou tyto dva pojmy zaměňovány. Rozdíl podle Banksové (2012) je v tom, že problémy vznikají v době, kdy je zřejmé, jak by se měl sociální pracovník rozhodnout, ale sám se s tímto rozhodnutím nedokáže ztotožnit. Dilema na rozdíl od problému vzniká v případě, kdy sociální pracovník má dvě nebo více stejně nevhodných možností rozhodnutí a není jasné, která možnost je přijatelnější.

V případě etického problému v sociální práci jde o situaci, kdy pro pracovníka je z morálního hlediska „správné“ a zřejmé rozhodnutí obtížně přijatelné. Příčinou vzniku etických problémů je tedy rozpor mezi očekávaným chováním sociálního pracovníka a jeho svědomím. Tyto situace nastávají v praxi v případech, kdy deklarovaná pravidla (zákony, metodiky, zaměstnavatel, koncepce sociální politiky státu, etický kodex aj.) nemusí být nutně ve shodě s vnitřním přesvědčením pracovníka. Podmínkou, aby se sporná situace dala nazývat etickým problémem je také závažnost situace. Etické aspekty, jak je již v této práci opakovaně zmíněno, se v sociální práci vyskytují velmi často. Pokud ale nedochází k rozporu s postojem daného odborníka, hovoříme spíše o etických otázkách (Nečasová, 2003).

Z výše uvedeného vyplývá, že označení té, které, situace za eticky problematickou je věc do značné míry subjektivní. Stejná situace může v očích jednoho sociálního pracovníka být pouhé dodržování pravidel, zatímco druhý kolega ji bude vnímat jako vážný etický problém a některý až jako etické dilema. Záleží tedy především na osobnosti konkrétního pracovníka, na tom, jak vnímá danou situaci, jak je zkušený v morálním rozhodování a jaký je jeho žebříček hodnot (Nečasová, 2001).

Pokud jde o etická dilemata, podstatnou roli při jejich vzniku hraje morální orientace pracovníků. Na počátku stojí nesourodá očekávání, kterým jsou sociální pracovníci

vystaveni. Tato nesourodost se jich dotýká více než ostatních, neboť podstatou jejich práce je kromě jiného řešení kolizních situací (Musil, Nečasová, 2008).

Je třeba akceptovat, že etická dilemata jsou a vždy budou běžnou součástí profesního života sociálních pracovníků. Jejich vznik není zapříčiněn nedostatečnou kompetencí ani není možné vnímat jako profesní selhání, že se v dilematických situacích ocitají. Sociální pracovník musí být schopen sebereflexe a umět obhájit svá rozhodnutí v eticky dilematických situacích. Musil (2004) dokonce hovoří o tzv. „etických paradoxech“, která jsou součástí těchto dilemat a problémů. Zahrnujeme pod ně například snahu pochopit každého klienta, i když je to v praxi nemožné, nehodnotit klienty, ačkoliv máme potřebu v běžném životě hodnotit druhé podle své přirozenosti nebo zachovávat úctu ke klientovi, o kterém víme, že je člověk mravně pokleslý atd.

4.4 Přístup k řešení etických dilemat

Faktem je, že rozhodnutí v dilematických situacích se dělají jen velmi těžko. Mohlo by se zdát, že některá dilemata se opakují, jsou totožná, a tudíž jejich řešení mohou být přenositelná, ale není tomu tak. Dilemata jsou jedinečná a neopakovatelná, tak jako jsou jedinečné osoby, kterých se týkají a odlišné je prostředí, v němž dilematické situace vznikají. Právě z tohoto důvodu lze říci, že jasně určené pravidlo, jak tyto obtížné situace řešit neexistuje. „*Klíč leží zejména v samotné osobě sociálního pracovníka nebo pracovnice, v jejich osobnosti, zkušenostech, zručnosti a vědomostech*“ (Mátel, 2010, s. 113).

Někteří sociální pracovníci se například snaží vytvořit dojem, že svou práci zvládají přiměřeným způsobem. Z morálního hlediska tento přístup nemusí obstát, a proto se pracovník snaží poupravit svůj morální obraz, aby zapadal do řešení dilematu. Součástí tohoto obcházení dilematu je úsilí o získání co nejdelšího času, který umožní oddálit mocenské rozhodnutí.

V jiném případě sociální pracovník u dilematu setrvává, nesnaží se mu vzdát ani ho obejít, ale chce ho pochopit a nalézt smysl. Přichází ale uvědomění, že jeho původní ideální myšlenka není schopna realizace.

Třetím přístupem je snaha o změnu nesourodých podmínek existence dilematu, kdy sociální pracovník usiluje o změnu pracovních podmínek v souladu s jeho morálním ideálem (Janebová, 2010).

Nečasová (2001) se domnívá, že z hlediska etiky, by sociálním pracovníkům pomohla při etických rozhodováních znalost etických teorií, etického kodexu sociálních pracovníků, a především znalost sebe sama. Cílem aplikace etiky do sociální práce nemohou být konkrétní návody na správné jednání v konkrétní situaci. Důležité je tedy uvědomovat si etické souvislosti a podněcovat sociální pracovníky k reflexi své činnosti a kritickému myšlení.

Stejně, jako je v odborné literatuře možné najít různé typologie etických dilemat, setkáme se i s odlišnými způsoby možných postupů při jejich řešení. Např. Dosoudilová, Francuchová (2008) doporučují identifikovat dilema jako základ hledání řešení. Je nutné ho jasně a konkrétně pojmenovat. Následně definovat, které cíle nebo hodnoty vyvolávají situaci konfliktu. Nutné je také určit, koho se dilema týká (jednotlivec, organizace). Dilema je nutné dále prodiskutovat s týmem spolupracovníků (kolegové, odborníci) a zvážit společně možnosti řešení. Navržené výstupy konfrontovat s profesní identitou, etickým kodexem atd. Závěrem postupu je nutné zdokumentování jednotlivých kroků, které slouží pro další podobné situace.

Pokud jde o samotné předcházení vzniku dilemat, důležitá je především sebereflexe každého sociálního pracovníka. Měl by si uvědomit, jaké má nebo měl důvody k výběru své profese.

Mátel (2010) doporučuje pro hledání řešení lze jako určitý návod využít podobný systematický postup, který vychází z těchto kroků:

- 1) *„Identifikace etického dilematu, včetně hodnot a povinností sociální práce, které se ocitli v konfliktu.*
- 2) *Identifikace jednotlivců, skupin nebo organizací, kterých se bude etické rozhodnutí pravděpodobně týkat.*
- 3) *Předběžně identifikovat všechny realizované směry konání a následky všech účastníků, včetně potencionálních přínosů a rizik pro každého z nich.*
- 4) *Důkladné prozkoumání důvodů výhod a nevýhod každé z variant s ohledem na etický kodex, platnou legislativu, etické teorie, principy a směrnice, praktické teorie a principy sociální práce a osobní hodnoty.*
- 5) *Konzultování s kolegy a příslušnými odborníky.*
- 6) *Samotné rozhodnutí a jeho následné zhodnocení a zdokumentování“* (Mátel, 2010, s. 113).

Uvedené postupy však nejsou univerzálním klíčem k řešení. Jak již zmiňuji výše, každá životní situace je jedinečná a neopakovatelná. Systematický postup je pouze jakýmsi podpůrným prostředkem pro praxi.

Shrnutí kapitoly

Závěrem této kapitoly by mělo být zřejmé, co pojem etická dilemata obsahuje. Jak a kdy taková dilemata vznikají. Primárně se kapitola zabývala etickými dilematy v sociální práci, ačkoliv dilemata jako taková provází v běžném životě každého z nás.

Pokusila jsem se vysvětlit také rozdíl mezi etickým problémem a etickým dilematem a představit možnosti, kterými se dají etická dilemata v sociální práci řešit nebo alespoň minimalizovat.

Tématu etických dilemat a jejich zvládnutí se také budu věnovat ve výzkumné části mé diplomové práce.

PRAKTICKÁ ČÁST

5 Metodologická východiska výzkumného šetření

V této části diplomové práce se budu věnovat definici hlavního cíle a dílčích cílů výzkumného šetření. Zdůvodním vybranou výzkumnou metodu a techniku, jejímž prostřednictvím chci dosáhnout naplnění cílů práce.

Zaměřím se také na popis prostředí, ve kterém bude výzkumné šetření realizováno a v neposlední řadě na odůvodnění kritérií pro výběr respondentů a jejich charakteristiku. Zmíním také transformaci výzkumných otázek. V závěru přiblížím průběh výzkumného šetření, etiku a rizika výzkumu.

5.1 Hlavní cíl a dílčí cíle výzkumu

V diplomové práci jsem si stanovila hlavní cíl a několik dílčích cílů. Hlavní cíl výzkumu je totožný s hlavním cílem práce, kterým je **zmapovat etické aspekty a dilemata v každodenní práci sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí a způsoby, jakými se je tito zaměstnanci snaží v praxi zvládat a řešit.**

Dílčí cíle se věnují podrobněji jednotlivým etickým aspektům a dilematům z pohledu vybraných sociálních pracovníků. Pro naplnění těchto cílů jsem si v rámci transformace sestavila dvacet dva otázek pro rozhovor, které jsem rozčlenila a přiřadila pod čtyři definované dílčí cíle.

Mé výzkumné šetření se zaměřuje na zaměstnance stejného typu pracoviště (OSPOD), ale v několika různých městech České republiky.

Cílem je zjistit názory, a především zkušenosti, sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí související s etickými aspekty jejich práce, primárně pak se vznikem a řešením etických či jiných dilemat při výkonu profese.

Dílčí cíle výzkumného šetření jsem definovala takto:

DC1: Zmapovat etické aspekty a dilemata, se kterými se setkávají zaměstnanci OSPOD při výkonu své profese.

DC2: Zjistit, které etické aspekty považují pracovníci sociálně-právní ochrany dětí při své práci za důležité.

DC3: Zmapovat, zda v praxi sociální pracovníci OSPOD eticky problematické nebo dilematické situace cíleně a systémově řeší.

DC4: Identifikovat konkrétní postupy a přístupy, které zaměstnanci OSPOD využívají k řešení dilematických situací při výkonu své práce.

Jednotlivé dílčí cíle, a k nim přiřazené tazatelské otázky, jsou uvedeny níže v přehledu transformačních kroků výzkumného šetření.

Tabulka 1: Přehled transformačních kroků

Dílčí cíl	Výzkumná technika	Zdroj zjištění	Tazatelské otázky
DC1 Zmapovat etické aspekty a dilemata, se kterými se setkávají zaměstnanci OSPOD při výkonu své profese	interview	respondenti (sociální pracovníci OSPOD)	1.Co si představíte pod pojmem etické dilema? 2.Ocitl/a jste se někdy v situaci, v níž jste se musel/a rozhodnout mezi dvěma možnými řešeními? 3.Které dilema/ta (eticky složitou situaci) řešíte při své práci nejčastěji? 4.Můžete uvést, která rozhodnutí jsou pro Vás nejnáročnější? 5.Vyhodnocujete zpětně svůj postup/svá rozhodnutí? V čem vidíte svou odpovědnost při řešení dilematu?

<p>DC2</p> <p>Zjistit, které etické aspekty považují pracovníci sociálně-právní ochrany dětí při své práci za důležité</p>	<p>interview</p>	<p>respondenti (sociální pracovníci OSPOD)</p>	<p>1.Domníváte se, že etické aspekty výkonu Vaší práce jsou důležité? Jakým způsobem jim věnujete pozornost?</p> <p>2.Jaké osobní principy, hodnoty a postoje Vás ovlivňují při rozhodování?</p> <p>3.Jak poznáte, že jste se v dané situaci rozhodl/a správně?</p> <p>4.Jak Vás ovlivňuje Váš vztah s klienty při rozhodování?</p> <p>5.Jak přistupujete k situaci, kdy zákonné normy, metodika nebo pokyny nadřízeného, které musíte dodržovat, jsou v rozporu s Vaším etickým přesvědčením?</p>
<p>DC3</p> <p>Zmapovat, zda v praxi sociální pracovníci OSPOD eticky problematické nebo dilematické situace cíleně a systémově řeší</p>	<p>interview</p>	<p>respondenti (sociální pracovníci OSPOD)</p>	<p>1.Znáte nebo využíváte některé z etických teorií, které by Vám usnadnily rozhodování?</p> <p>2.Setkal/a jste se s tématem etiky v sociální práci během dalšího profesního vzdělávání?</p> <p>3.Vnímáte Etický kodex jako pomocníka při řešení eticky sporných situací ve Vaší praxi?</p> <p>4.Věnujete se na svém pracovišti cíleně etickým otázkám (např. supervize, porady)? Pokud ano, uveďte jak.</p> <p>5. Pokud se etickým otázkám při výkonu Vaší práce nevěnujete dostatečně, co je hlavním důvodem?</p> <p>6. Jakým způsobem a s využitím jakých podpůrných materiálů hodnotíte nejlepší zájem dítěte?</p>

<p>DC4</p> <p>Identifikovat konkrétní postupy a přístupy, které zaměstnanci OSPOD využívají k řešení dilematických situací při výkonu své práce</p>	<p>interview</p>	<p>respondenti (sociální pracovníci OSPOD)</p>	<p>1.Co vše Vás ovlivňuje při rozhodování o způsobech řešení obtížných situací klientů?</p> <p>2.Konzultujete dilematické situace s kolegy a nadřízenými anebo se rozhodnete nakonec vždy sám/sama?</p> <p>3.Jak řešíte situace, kdy se nabízí dvě možnosti řešení? Podle čeho se rozhodujete?</p> <p>4.Ovlivňují emoce Vaše rozhodování?</p> <p>5.Jaké postupy uplatňujete v rámci dilematu zasáhnout – nezasáhnout, tj., zda odebrat dítě z rodiny, popřípadě jinak zasáhnout do práv rodičů a dítěte?</p> <p>6.Co nebo kdo Vám pomáhá při řešení dilematických situací ve Vaší praxi?</p>
--	------------------	--	--

(Zdroj: autor)

5.2. Výzkumná metoda a technika

Pro mou diplomovou práci jsem si zvolila kvalitativní výzkumnou strategii a pro realizaci výzkumu jsem si vybrala polostrukturované rozhovory neboli interview, se sociálními pracovníky OSPOD. Kvalitativní výzkumná metoda se mi jeví jako nejvhodnější.

Jako každá výzkumná metoda, i kvalitativní výzkum přináší určité výhody a nevýhody. Hendl (2008) říká, že mezi pozitiva tohoto typu výzkumu se řadí získání hlubkového popisu případu, nezůstáváme pouze na povrchu, ale provádíme jejich komparaci. Zkoumáme vybraný fenomén v přirozeném prostředí, studujeme procesy. Mezi negativa zahrnuje fakt, že výsledky jsou snadněji ovlivnitelné výzkumníkem a jeho osobními preferencemi. Často se vyskytuje malá transparentnost a díky práci s omezeným počtem jedinců na jednom místě jsou získané informace subjektivní a těžko zobecnitelné. Nelze počítat s tím, že co si myslí naši respondenti je totožné s tím, co si myslí celá naše cílová skupina. Proces analýzy dat a jejich sběru je také časově náročný.

Mým cílem není ověřovat nějakou hypotézu, jak je tomu u kvantitativního výzkumu, ale hloubkově porozumět danému jevu. Strauss a Corbin popisují, že tento výzkum je vhodný v případě, že chceme docílit „*odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o nichž toho ještě moc nevíme*“ (Strauss a Corbin, 1999, s. 11). Cílem kvalitativního výzkumu je tedy pochopit a porozumět určitému jevu, což vyžaduje vhléd do interpretace sociální reality nenumernickým šetřením (Disman, 2002). Vnímám tento typ výzkumu jako vhodný také proto, že umožňuje volnější formu otázek a odpovědí díky slabé standardizaci, což znamená i vysokou validitu výzkumu (Disman, 2002). Navíc je zde pravděpodobnost, že získaná data by měla být podrobná, informativní, bohatá a „hustá“, nasbíraná v podmínkách, které zvyšují jejich vypovídací hodnotu (Hendl, 2008).

V rámci vybrané techniky, polostrukturovaného rozhovoru, dochází k přímé interakci mezi respondentem a výzkumníkem, lze zaznamenat průběh, minulých událostí i to co právě nelze pozorovat. Disman (2002) vidí jako hlavní přednost rozhovoru ve srovnání s dotazníkovým šetřením skutečnost, že návratnost dotazníků je často velmi malá. Oproti tomu velká část rozhovorů je úspěšně dokončena. Při interview, které ve výzkumné části používám jako synonymum polostrukturovaného rozhovoru, si můžeme být jistí, že informant je ta osoba, která byla pro účely daného výzkumu vybrána. „*Rozhovor (interview) je základní technikou v kvalitativním výzkumu. Základní zásadou by mělo být nepřístupovat ke kvalitativnímu rozhovoru, pokud jsou informace dostupné z jiných zdrojů. Kvalitativní interview je založeno v zásadě úvahově, to znamená, že potřebujeme učinit vhléd do světy osoby, se kterou vedeme rozhovor. Potřebujeme znát názory této osoby, hodnoty, na kterých staví, její subjektivní pocity spokojenosti, či nespokojenosti atp. Kvalitativní interview je tedy snaha o zachycení pohledu na svět očima dotazovaného*“ (Smutek, 2014, s. 36).

Velkou výhodou vidím v možnosti osobního kontaktu se všemi respondenty, kdy je možné modifikovat či doplnit některé tazatelské otázky přímo při rozhovoru, případně dovysvětlit méně srozumitelné otázky nebo odpovědi

Pro účely této práce jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor s každým jednotlivým sociálním pracovníkem zvlášť, i když Miovský uvádí jako další možnost skupinové rozhovory (Miovský, 2006).

Při rozhovoru byly pokládány předem připravené otázky, které ale bylo možné

v průběhu rozhovoru doplnit nebo rozšířit podle reakcí respondentů. Forma odpovědí je u polostrukturovaného rozhovoru víceméně volná. Dotazovaný může projevit své subjektivní názory nad rámec položené otázky, navrhopvat vztahy a souvislosti (Hendl, 2005). Mou snahou bylo ponechat respondentovi větší prostor při odpovědích už proto, že zvolené téma je velmi citlivé. „V typickém případě kvalitativní výzkumník vybírá na začátku výzkumu téma a určí základní výzkumné otázky. Otázky může modifikovat nebo doplňovat v průběhu výzkumu, během sběru a analýzy dat. Z tohoto důvodu se někdy kvalitativní výzkum považuje za emergentní neb pružný typ výzkumu“ (Hendl, 2005, s. 50).

5.3. Prostředí realizace výzkumu

Pro výzkumnou část jsem si domluvila rozhovor se sociálními pracovníky ze třech pracovišť orgánu sociálně-právní ochrany dětí v různých městech. Dvě pracoviště se nachází v okresních městech a jedno v krajském městě České republiky.

Ačkoliv jsem původně měla kontakt pouze na jedno pracoviště, na základě doporučení prvních respondentů jsem oslovila další oddělení SPOD, resp. jejich pracovníky. Využila jsem tedy metody sněhové koule. Jde o metodu, která je založena „na výběru jedinců, při kterém nás nějaký původní informátor vede k jiným členům naší cílové skupiny“ (Disman, 2002, s. 114).

Polostrukturovaný rozhovor proběhl celkem s osmi zaměstnanci, a to buď přímo na jejich pracovišti anebo mimo pracoviště podle jejich preferencí. Někteří sociální pracovníci se chtěli vyhnout jakémukoliv dotazování ze strany kolegů nebo nadřízených, o jakých informacích ze své praxe se mnou hovořili, zvolili tedy formu setkání v mimopracovní době a na jimi navrženém místě, což jsem plně akceptovala. Mým zájmem bylo zajistit respondentům maximální komfort, příjemnou atmosféru a pocit bezpečí při interview.

5.4. Volba výzkumného souboru a jeho charakteristika

Vzhledem k zaměření výzkumu na úzkou profesní skupinu sociálních pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí byla strategie volby výběru výzkumného souboru záměrná. Výsledných osm respondentů byl maximální počet zaměstnanců, které jsem byla schopná pro výzkum, po oslovení a představení obsahu výzkumu, získat.

Zpočátku bylo velmi složité přesvědčit potencionální respondenty a získat jejich důvěru. Především v tom, že výzkum bude anonymní, a to v plné rozsahu, tedy že nebude uvedeno ani jejich pracoviště ani věk.

Mým původním záměrem bylo rozdělit respondenty alespoň podle věkových kategorií, neboť jsem přesvědčena, že věk (a zkušenost z něj plynoucí) hraje významný podíl v přístupu a rozhodování těchto sociálních pracovníků. S ohledem na jejich podmínky účasti ve výzkumu jsem od tohoto záměru nakonec ustoupila. Argumentovali, že vzhledem k malému počtu zaměstnanců daných pracovišť by totiž bylo snadno odvoditelné, kteří konkrétní sociální pracovníci na otázky odpovídali, v čemž jsem jim musela dát za pravdu.

Výsledným kompromisem byla dohoda na možnosti členění podle délky praxe v oboru po pětiletých intervalech, s čímž respondenti souhlasili.

V překonání počáteční nedůvěry sociálních pracovníků mi pomohla především moje příbuzná, která je jednou z respondentek a na jejíž doporučení (znalost mé osoby) nakonec část respondentů s interview souhlasila.

Bez ohledu na to, zda jde ve vybraném vzorku o muže nebo ženu, uvádím označení respondent. A to především z důvodu maximální ochrany těchto pracovníků v kontextu citlivých výzkumných otázek, jakými jsou například dotazy na případné upřednostňování etických rozhodnutí nad legislativními pravidly aj. Mužský rod ze stejného důvodu používám striktně i v přímých citacích u interpretace zjištěných výsledků.

Zvolený vzorek respondentů:

Tabulka 2: Struktura respondentů

označení respondenta	profese	délka praxe v oboru
Respondent 1	sociální pracovník OSPOD	16-20 let
Respondent 2	sociální pracovník OSPOD	6-10 let
Respondent 3	sociální pracovník OSPOD	6-10 let
Respondent 4	sociální pracovník OSPOD	11-15 let
Respondent 5	sociální pracovník OSPOD	11-15 let
Respondent 6	sociální pracovník OSPOD	16-20 let
Respondent 7	sociální pracovník OSPOD	1- 5 let
Respondent 8	sociální pracovník OSPOD	6-10 let

(Zdroj: Autor)

5.5 Průběh výzkumného šetření

Výzkumné šetření mělo několik fází. V počáteční fázi přípravy jsem studovala odbornou literaturu k tématu. Na jejím základě jsem nejen vytvořila teoretickou část mé práce, ale také zkonstruovala dílčí cíle, kterými se chci zabývat. Další fází přípravy bylo transformování těchto cílů do vhodných tazatelských otázek (viz Tabulka č. 1). Zároveň jsem velmi zvažovala, jak s vybranými respondenty mluvit s ohledem na citlivost témat a do jaké míry naléhat na zodpovězení všech otázek. Konečnou – hlavní – fází výzkumu pak byly samotné rozhovory s vybranými respondenty.

Jak jsem již uvedla, rozhovory probíhaly buď přímo na pracovištích respondentů anebo v jimi určeném prostředí mimo pracoviště (nejčastěji v kavárně). Se všemi osmi respondenty jsem se setkala v průběhu jednoho měsíce. Již v předchozích měsících přípravy výzkumu jsem je (některé opakovaně) telefonicky anebo emailem kontaktovala a představila můj výzkumný záměr, resp. téma mé diplomové práce.

Setkání na konkrétní datum, čas a místo bylo domluveno vždy individuálně. Nikdy jsem se nesetkala s více respondenty zároveň. Jeden rozhovor trval v průměru cca hodinu. Délka se odvíjela od toho, jak moc byli respondenti při odpovědích otevření či nikoliv, jak stručně nebo obsáhle odpovídali. Bylo zřejmé, že někteří nemají velkou chuť probírat své odpovědi podrobněji, jiní o svých pocitech a zkušenostech hovořili dlouze a rádi.

Na úvod setkání jsem znovu všechny dotazované seznámila s tématem a cíli mé diplomové práce. S ohledem, na již výše zmiňované obavy sociálních pracovníků OSPOD a v rámci podpory získání jejich důvěry, jsem respektovala nesouhlas s pořizováním nahrávek. Zpracovala jsem si tedy pouze poznámky. Osobní kontakt mi navíc přinesl i mnoho příběhů z praxe, kterými jsem si doplnila své poznatky získané ať už studiem, zpracováním teoretické části diplomové práce anebo zodpovězením tazatelských otázek.

Setkání jsem v úvodu pojala spíše jako velmi neformální, seznamovací. Po nějaké době jsem rozhovor zahájila informativní otázkou anonymně definující každého respondenta, tedy především dotazem na délku jejich praxe v oboru.

Následně jsem postupně položila připravené otázky, které jsou uvedeny v tabulce č. 1. Část otázek jsem v průběhu interview upravila, upřesnila nebo doplnila

podle vývoje rozhovoru. Tím, že jsem nechala respondenty volně odpovídat, včetně vyprávění o konkrétních případech z jejich praxe, některé další otázky často zodpověděli již v odpovědích na jiné téma. Takové jsem tedy v dalším dotazování automaticky vynechala.

Samotné interview mělo u každého respondenta velmi specifický průběh. Ačkoliv se jednalo o stejný okruh otázek a respondenti jsou stejného profesního působení, jejich přístup k odpovědím byl významně odlišný. Zásadní rozdíl byl v důvěře a ochotě mluvit o svých niterných pocitech. U některých otázek část sociálních pracovníků váhala, zda mi odpověď poskytne anebo se snažila odpovídat diplomaticky tak, že by odpověď pro mé téma byla nepoužitelná, jiné odpovědi byly velmi emotivní a otevřené.

Pokud jsem vycítila obavy a neochotu odpovídat, i přes opakované ujištění o zachování anonymity, na respondenta jsem dál netlačila a snažila se získat odpověď nebo představu o jeho postoji a přístupu ze širších souvislostí a volných odpovědí na ostatní témata. Toto se mi částečně zdařilo. U dvou respondentů došlo také po hodině setkání k prohloubení důvěry a v závěru rozhovoru jsem se k původní problematické otázce mohla vrátit a byla mi zodpovězena.

5.6 Rizika výzkumu

Mezi rizika výzkumu lze jistě zahrnout zpochybnění volby vhodných respondentů. Jejich vhodnost sice vyplývá z profesního působení, ale počet dotazových je relativně nízký a působí pouze na třech pracovištích oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Jejich zkušenost nemusí vypovídat o zkušenosti ostatních zaměstnanců a nelze ji tedy zobecňovat.

S ohledem na mnou zvolené téma výzkumu a podobu otázek, lze také předpokládat, že část sociálních pracovníků z důvodu obav či nejistoty nezodpověděla všechny položené dotazy pravdivě, případně odpovídala pouze částečně, čímž může být výzkum zkreslen.

Dalším rizikem může být zpracování interview do poznámek bez hlasových záznamů, a s tím spojený následný přepis informací, který nemusí být doslovný a ve výsledku může dojít k nesprávnému pochopení sdělení respondenta.

V neposlední řadě vyplývá určité riziko z ochrany dat, se kterými vybraní sociální pracovníci pracují. Je tedy nutné garantovat její zachování a všechny sdělené informace prezentovat anonymně a s maximální opatrností.

5.7 Etika výzkumu

S ohledem na zvolené téma výzkumného šetření považuji etiku výzkumu za klíčovou. Hendl (2006) upozorňuje, že před zahájením výzkumu je třeba získat informovaný souhlas respondenta. Je také nutné ho informovat o průběhu a okolnostech výzkumu. Nezbytné je taktéž zaručit anonymitu, o které jsem se zmiňovala již v předchozích částech práce.

Respondenty jsem tedy seznámila podrobně s tématem mé diplomové práce a koncepcí výzkumu, a pokud jde o jejich identitu – domluveno bylo zveřejnění pouze jejich pracovní pozice a délky praxe v oboru. V průběhu interview jsem respektovala jejich nesouhlas odpovídat v plném rozsahu na některé otázky. Upozornila jsem je také, že mají právo kdykoliv rozhovor ukončit.

6 Popis a interpretace zjištěných výsledků

V této části se věnuji vyhodnocení a interpretaci dat získaných z výzkumu, resp. vyhodnocení odpovědí jednotlivých respondentů, kterými jsou sociální pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí ze třech obecních nebo krajských úřadů různých měst České republiky.

Na základě jejich výpovědí se pokusím zodpovědět tazatelské otázky, potažmo získat odpovědi na dílčí cíle mé diplomové práce, a v konečném důsledku také na hlavní cíl práce.

Volba kvalitativního výzkumu, včetně techniky polostrukturovaného rozhovoru, se ukázala jako správné rozhodnutí pro zkoumání zvoleného tématu. Oslovení respondenti, i přes problematické počáteční získávání jejich důvěry, nakonec zodpověděli všech dvacet dva otázek připravených pro rozhovor, i když některé jen částečně.

S ohledem na volný průběh rozhovoru a vzájemné prolínání témat, jsem odpovědi ze svých poznámek přepsala do PC, systematicky posoudila a seřadila do tematických bloků podle dílčích cílů (viz Tabulka č.1).

Přepis jednoho rozhovoru je uveden v příloze č. 1 této práce, ostatní jsou uloženy v mém osobním archivu.

Dílčí zjištění budou prezentována v jednotlivých podkapitolách dle stanovených cílů, které budou následně shrnuty. Interpretace průběžně prokládám doslovnými citacemi respondentů, které jsou uvedeny kurzívou a v uvozovkách.

6.1 Zmapovat etické aspekty a dilemata, se kterými se setkávají zaměstnanci OSPOD při výkonu své profese

Pro zmapování etických aspektů a dilemat při výkonu profese sociálních pracovníků OSPOD jsem využila pět tazatelských otázek. Odpovědi na ně měly ukázat, jak tito pracovníci vůbec etické aspekty a dilemata vnímají, zda si je uvědomují, co si pod nimi představují a také která považují za nejčastější a nejnáročnější.

Už samotný pojem „etické dilema“ bylo pro některé respondenty složité definovat. Přibližně třetina jich nedokázala popsat podstatu tohoto pojmu. Odpovídali spíše

obecně, že jde o situaci, kdy neví, jak se rozhodnout a zároveň si uvědomují, že špatné rozhodnutí může mít nedozírné následky. Jiní dotazovaní zvolili odpověď formou popisu konkrétních etických dilemat z jejich praxe.

Většina zmínila, že o etických aspektech jejich práce se mnoho nehovoří, ani mezi pracovníky navzájem, přestože jsou jim prakticky všichni a často vystavováni. Respondent č.3 k tomu říká: „*Přijde mi to takové tabuizované téma, kterému se v sociální práci lidí dost vyhýbají*“.

Upozorňovali že celkový proces posouzení situace dítěte a rodiny a z toho plynoucí rozhodování, je eticky náročný. Pracovníci OSPOD jsou často nuceni dělat rozhodnutí, která zásadně, a někdy i trvale, ovlivní život dítěte i jeho rodiny. Což je samozřejmě pro každého složité.

Z konkrétních etických aspektů a dilemat například všichni vnitřně řeší dilema určení míry ohrožení dítěte, kde je ten „bod zlomu“ předcházející zásahu, který vnímá každý jinak jako velmi individuální. „*V okamžiku, kdy to dojde do toho bodu, tak už opravdu nelze jinak. Ale je fakt, že ten bod máme asi každý jinde*“ (respondent č. 2).

Pracovníci zabývající se zprostředkováním náhradní rodinné péče pocítují v praxi etické dilema například při rozhodování, kteří žadatelé budou vytipováni jako vhodní rodiče pro konkrétní dítě. Uvědomují si, že v případě osvojení jde o celý život dítěte. Ptají se sami sebe „*jak posoudit ty nejvhodnější rodiče, oprostít se sympatií/nesympatií k určitým žadatelům atd...*“ (respondent č. 5).

Z rozhovorů vyplynulo, že někteří pracovníci OSPOD řeší také dilema v míře narušení soukromí klientů pro získání potřebných informací k případu. Informace nutně potřebují, ale jejich získávání je pro klienta často nepříjemné a může být stigmatizující. Respondent č. 2 se svěřil: „*Ty naše návštěvy v rodinách, ve škole, rozhovory s lékaři, dotazy v okolí... Je to podle mě velký zásah do soukromí a rodinu to může stigmatizovat. Ptám se, kde je ta hranice, abych získal potřebné informace a zároveň je moc nezatěžoval.*“

V situaci, v níž musí rozhodovat mezi dvěma možnými řešeními se podle respondentů ocitají všichni a pravidelně. Je to podstata jejich práce. Problémy klientů nejde zařadit do jednoduchých tabulek a z nich vyčíst ideální postup řešení.

Respondent č. 4 to shrnul za všechny výstižně takto: „*Začíná to už doručením podnětu*

od kohokoliv (pokud to není Policie ČR nebo soud, tam je to jasné), rozhodujete se, jak na podnět reagovat, zda je to šetření nutné. Potom při práci s rodinou – můžete volit mezi pomocí a kontrolou anebo to postupně měnit. Tohle je prostě naše práce, na život klientů a jejich problémy není manuál.“

Mezi oslovenými sociálními pracovníky OSPOD panovala plošná shoda nad nejčastějším dilematem (eticky složitou situací) při jejich práci. Jde o dilema mezi podporou rodiny a sociální kontrolou, tedy rozhodováním mezi pomocí a kontrolou ve vztahu sociálních pracovníků a jejich klientů. Všichni uvedli, že práci s klientem v počátku spolupráce vždy začínají pomocí poskytovanou formou poradenství. Často to ale nestačí, klienti nejsou ochotni spolupracovat anebo respektovat domluvená pravidla. Následně tedy přistupují ke kontrole. *„V počátku je to vždycky pomoc. Nabízím rodině pomoc a poradenství. Říkám, že budeme fungovat na důvěře. Neřeším všechno za ně, ale snažím se je motivovat. Když se ale pak stane něco už fakt vážného, tak si to jdu zkontrolovat“* (respondent č. 1).

V kontextu častých zmínek respondentů o určitém bodu zvratu v jejich přístupu jsem přidala doplňující otázku, kde konkrétně oni samotní tuto změnu ve své práci vidí.

Respondent č. 6 se víceméně shoduje s respondentem č. 1: *„...ale jestli moje doporučení a poradenství vůbec na ně nezabírá, musí přijít nějaké to bububu. Upozorním, že jestli nebudou nadále spolupracovat, máme i jiné prostředky. No a když se nic nezmění do dalšího setkání, překloupí se to víc do té kontroly.“*

Existují ale i případy, kdy se nejedná o rozhodnutí o změně přístupu z vyhodnocení situace sociálním pracovníkem, ale zvrát ovlivní další odborníci, např. hlášením ze školy, od policie, od pediatrů. Jeden informant uvedl konkrétní případ, kdy sám to tak nevnímal, v rodině opakovaně byl. *„Pak přišly zprávy od dětské lékařky o týrání dvou dětí, které se bohužel potvrdily. Až potom jsme dělali IPOD, což vím, že by tak být nemělo. Já jsem to tam zkrátka předtím neviděl“.*

IPOD, jako nástroj, si obecně sociální pracovníci OSPOD pochvalují. Je v něm jasné a srozumitelně dané, co mají klienti plnit. Snaží se ho ale vytvářet ideálně ve spolupráci s rodinou, po dohodě s nimi. Aby to rodiny nevnímaly tak, že musí.

Za nejnáročnější dilema označili všichni dotazovaní dilema zasáhnout-nezasáhnout, a to především v případech rozhodování o umístění dítěte mimo rodinu. Ať už jde

o pěstounskou péči na přechodnou dobu, umístění do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc anebo navržení ústavní výchovy. Ačkoliv jde ve finále o rozhodnutí soudu, vnímali pracovníci svou zásadní roli a odpovědnost v tomto procesu. „*Jsou tam sice další odborníci a ve finále rozhoduje soud, ale já bych měl zvolit nejvhodnější postup, konečné rozhodnutí soudu se většinou shoduje s naším návrhem*“ (respondent č. 8). Detailnějším popisu přístupu sociálních pracovníků k tomuto dilematu se zabývám v jednom z dalších dílčích cílů výzkumu.

Součástí profese sociálního pracovníka je také reflektování vlastních přístupů, postupů a rozhodnutí, které je z pohledu etiky žádoucí. Otázku na zpětné hodnocení svých rozhodnutí respondenti vnímali jen částečně jako reflektování, spíše hovořili o zpětné vazbě z okolí (kolegové, nadřízení, spolupracující organizace). Téma rozhovoru bylo ještě doplněno o podotázku, v čem vidí pracovníci svou odpovědnost při řešení dilemat.

Na základě odpovědí lze shrnout, že každý účastník výzkumu uvedl potřebu zpětné vazby, které se mu v praxi dostává především z vnějšího okolí. V případě reflexe vlastního zpětného hodnocení svých postupů a rozhodnutí často respondenti užívali argument „*děláme jen to, co je povoleno, co je možné*“ (respondenti č. 2,5,8) v situacích, kdy se snaží především sami před sebou obhájit, že víc pro klienty udělat nebylo možné. Jsou přesvědčeni, že díky tomu, že složitému nebo náročnému rozhodnutí předchází vždy hodně fází, zvažování variant, konzultací s kolegy a odborníky atp., nelze rozhodnutí hodnotit zpětně jako nesprávná či unáhlená. Za svými rozhodnutími si tedy stojí, už proto, že případná dilemata sdílí s ostatními.

Někteří uvedli, že si zpětně uvědomují, že mohli nebo měli určitý krok udělat už dřív. Nebyl tedy nesprávný, ale špatně načasovaný. „*Například v situaci odebrání dítěte z rodiny si u některých případů pak říkám, že jsme měli zasáhnout dřív. Ale víte, jak to je, člověk pořád váhá, jestli udělat ten poslední krok*“ (respondent č. 7).

Odpovědnost při řešení dilematu vnímají respondenti odlišně. Část hovořila především o prioritní obhajobě nejlepšího zájmu dítěte. „*Odpovědnost je zkrátka na mě, jsem to já, kdo má hájit nejlepší zájem dítěte*“ (respondent č.7). Někteří ale také zmiňují, že hlavní odpovědnost má rodina klienta, tedy rodičovskou odpovědnost. Případně také blízké okolí rodiny.

6.2 Zjistit, které etické aspekty považují pracovníci sociálně-právní ochrany dětí při své práci za důležité.

Předchozí dílčí cíl se věnoval obecně etickým aspektům práce zaměstnanců OSPOD. Tento, další dílčí cíl výzkumu, se již zaměřuje na konkrétní zjištění jejich důležitosti pro sociální pracovníky, zda jim věnují pozornost a jak s nimi pracují. Pomocí pěti tazatelských otázek bylo mým cílem zjistit, jak v tomto smyslu ovlivňují sociální pracovníky klienti, jejich nadřízení, zákonné normy a také vlastní hodnoty a principy.

Z osmi účastníků výzkumu uvedlo sedm (naprostá většina), že etické aspekty při výkonu své práce považují za velmi důležité. Poslední zmínil, že jsou důležité, ale nevnímá je v takové míře jako ostatní. Pozornost jim různou formou věnují všichni. Za nejdůležitější aspekt považují respondenti „postupovat podle předpisů“ a dále „*vlastní přesvědčení, že dělám správně*“ (respondenti č. 2,3,5,6). Je zřejmé, že tyto dva, pro ně zásadní, etické aspekty mohou v podstatě paradoxně vyvolávat vzájemný konflikt.

Pokud jde o vliv osobních hodnot, principů a postojů na rozhodování, dotazovaní se shodli, že se do určité míry do jejich rozhodování promítají. Tento jev ale nevnímají negativně, spíš naopak. Pokud mají své hodnoty a postoje zreflektované, jejich předávání klientům cítí jako prospěšné. Uvedli například respekt k druhým, právo dítěte na styk s oběma rodiči anebo hodnotu lidského života. Respondenti nejčastěji ale popisovali vliv jejich představy o fungování rodiny, zároveň si ale uvědomují a do určité míry akceptují, že ne každý musí mít představu a zkušenost stejnou. „*V představě o fungování rodiny se určitě pohybuji, když něco posuzuji. Jak by to tam asi mělo vypadat, co by to dítě mělo mít. A někdy si říkám, jestli by si to dítě nezasloužilo víc, když vidím ty podmínky. Ale zas si uvědomím, že oni to tak nevnímají, že tam žijí odjakživa a prostě tam patří.*“ (respondent č. 7).

Zda je konečné rozhodnutí v dané situaci správné hodnotí sociální pracovníci ze dvou úhlů pohledu. Prvním je okamžik rozhodnutí, druhým zpětné hodnocení správnosti. Respondent č. 5 pochybuje o možnosti posoudit správnost rozhodnutí objektivně v dané chvíli: „*...v té chvíli rozhodnutí, tak to asi nepozná nikdo. To prostě spoléháte na to, že jsem zvážil vše, díval se na to komplexně, zhodnotil všechny okolnosti, probral to s každým, s kým to šlo, srovnal si to s vlastním vědomím a svědomím a podle toho se rozhodl.*“ Další dotazovaný zhodnotil pragmaticky takto: „*Kdo určí, co je správné? Nakonec se vždycky musíte rozhodnout, není možné se tomu vyhnout, i kdyby to rozhodování bylo sebesložitější*“ (respondent č. 7).

U závažných případů pracovníci vždy dál sledují a zpětně vyhodnocují zvolené kroky, z čehož lze pak následně odvodit správnost rozhodnutí. „*Postup zpětně vyhodnocujeme, což je i dané třeba tím, že ze zákona máte například povinnost dítě v ústavní výchově navštěvovat. Takže by člověk byl s tím špatným rozhodnutím trvale konfrontován*“ (respondent č. 1). V situaci menších zásahů do života klientů se s rodinou dál pracuje anebo jsou k dispozici informace od dalších organizací. Tyto jsou pro pracovníky zpětnou vazbou, zda bylo jejich rozhodnutí správné.

Část sociálních pracovníků zmiňovala opakovaně, v rámci zpětné vazby a hodnocení správnosti rozhodnutí, aspekt pochybností vyplývající z nedostatku času na klienty především díky množství administrativních úkonů. Některým jsem tedy položila doplňující otázku, zda velké zatížení administrativou (vedení spisů) komplikuje jejich práci. Z dotazovaných většina odpověděla, že bohužel ano. Respondent č. 6 sdělil: „*Administrativy je hodně, tak 2/3 práce, zbytek práce s klientem. Chtělo by to někdy hlavně víc času na zvážení všeho při rozhodování, toho času je fakt málo...*“.

Mezi zásadní etické aspekty v činnosti OSPOD patří také forma vztahu ke klientům a jeho případný vliv na rozhodování. K tomuto tématu respondenti hned v úvodu rozhovoru shodně uvedli, že vztah má mít nějaké profesionální hranice a formální i neformální normy hranice nastavují. Z formálních zmiňovali metody sociální práce anebo standardy sociálních pracovníků. Hranice vztahu je nutné nastavit už v počátku spolupráce a zachovat je po celou dobu.

Také apelovali na nutnost se ve schopnosti udržet správnou rovinu vztahu ke klientovi školit. Důležitá je i praxe, zkušenost. Poučení z předchozích chyb.

Zaznělo, že je nutné klientovi dát najevo, že ho chápou, respektují. Tedy, že k němu mají profesionální vztah. Respondent č. 5 shrnul vztah mezi pracovníkem a klientem v tomto duchu: „*Nějaký typ vztahu tam vždycky je. Není ale možné do toho dávat city nebo řešit s klientem své osobní problémy a svůj osobní život.*“ Podle některých sociálních pracovníků klienti o osobní vztah různého typu usilují, zjišťují si i třeba informace o životě pracovníka. „*Není možné si třeba s klientem tykat, jít s ním na fotbal... zkrátka překračovat ty hranice profesionality*“ (respondent č. 7).

Dva respondenti spojovali překročení hranic ve vztahu s klientem především emočním zaujetím případem.

S tím úzce souvisí podle respondentů také fakt, že sociální pracovník by neměl řešit problémy za klienta, přebírat jeho kompetence. „*Nějaká forma intenzivnějšího, třeba kamarádského vztahu, by k tomu samozřejmě i sváděla. Ale je to problém jeho, ne můj.*“

Někdy někoho znáte dlouho, kvitujete, že se snaží, spolupracuje, máte tam určité sympatie, ale tam to musí zůstat...“ (respondent č. 3).

Velká část sociálních pracovníků v rozhovorech připustila výskyt dilematu mezi neutralitou a favorismem. Přiznali, že ačkoliv ví, co je správné, a snaží se mít ke všem klientům stejný vztah a postoj, ne vždy se to daří. Nejsou si jistí, že by docházelo přímo k ovlivnění výsledného rozhodnutí, *ale „často se mi stává, že je mi třeba jeden z rodičů sympatičtější než druhý, ale snažím se ke všem chovat stejně“* (respondent č. 5) anebo *„taky občas dám na první dojem, když přijde upravená matka a otec v roztrhaném oblečení...“* (respondent č. 7). Shodovali se v maximální snaze o neutrální přístup, ale také pochybnostech, zda se to vždy daří. Především faktor sympatií a nesympatií hraje, podle respondentů, významnou roli. *„Občas, když mám takové tendence si říkám, že musím mít v hlavě ten zákon, prostě jsem tu za úřad, ne sám za sebe“*, myslí si respondent č. 8. Doplňuje dále, že už před jednáním s klienty se cíleně snaží si připomínat, že postup musí být standardní, přístup ke všem stejný. Pro eliminaci jakéhokoliv jiného jednání cítí oporu ve standardech.

Respondent č. 7 otevřeně přiznal: *„Lhal bych, kdybych řekl, že to mám ke všem stejně. Asi vždycky člověk vkládá do jednání to osobní ze sebe, ale záleží na té hranici. Je to práce s lidmi, tam to ani jinak nejde. Musí se tam prolínat to profesní i osobní. Nejsme roboti“*.

Někteří pracovníci při rozhovorech připustili, že u neoblíbených klientů udělají vše pouze podle zákona, striktně na něj odkazují, ale pokud je klient sympatický, víc oblíbený, věnují čas i dalším službám nad rámec stanovený zákonem.

V menšině byl respondent č. 3, který etický problém vztahu s klienty zatím nikdy nezažil a nepocíťoval. *„Ať už si myslím cokoli, jsem nestranný. Nevnáším svoje soukromé pocity do zaměstnání, tam mají místo pocity profesionální. Vždy si říkám, že jsme tu proto, aby bylo dobře dětem a toho se tak nějak držím...“*

Závěrečným dotazem rozhovorů k tomuto dílčími cíli byla otázka na téma rozporu zákonných norem, metodiky, případně pokynů nadřízeného s etickým přesvědčením pracovníka.

To, že se občas něco takového stává, potvrdilo pět respondentů z osmi. Jednomu se to dokonce stává velmi často. Dostávají se do eticky dilematických situací, kdy všechny možnosti řešení vnímají jako nevhodné a pro ně eticky nepřijatelné. Shodují se, že představy a cíle zaměstnavatelů nebo vedení na vyšších úrovních nejsou vždy zcela

v souladu s představami pracovníků. „*Základní oporou je zákon, ale každý si to podle mě tak nějak přizpůsobí podle svého*“ vyjádřil se respondent č. 6. Dále uvedl, že obecně si pravidla nastavená nadřízenými subjekty různě upravují do pro sebe přijatelnější podoby pro využití do praxe a možnost pomoci klientům. Jsou přesvědčeni, že většinou je to stále v mezích zákona.

V této souvislosti uvedli tři respondenti, že necítí ani tak rozpor mezi svým přesvědčením a normami nebo pokyny nadřízených, jako spíš rozpor ve vnímání těchto norem, které podle nich často nemají jednoznačný výklad anebo neřeší vše. „*Ta ustanovení jsou taková nejednoznačná. Na určitý § může být dvojitý výklad. Často nastanou situace, se kterými zákon úplně nepočítá v praxi...*“ (respondent č. 2). Ačkoliv jde o právní normy, nakonec spoléhají víc na vlastní úsudek.

6.3 Zmapovat, zda v praxi sociální pracovníci OSPOD eticky problematické nebo dilematické situace cíleně a systémově řeší.

Zatímco se předchozí dílčí cíle výzkumu zabývaly primárně identifikací, popisem a vnímáním etických dilemat, tato část se zaměří, prostřednictvím šesti tazatelských otázek především na zjištění, jak takové situace sociální pracovníci řeší.

Ani jeden respondent při rozhodování nevyužívá etické teorie. Někteří o nich ani nepřemýšlí, neuvědomují si, že by o nich vůbec někdy slyšeli. Zbývající si je matně vybavují z doby svého studia sociální práce.

Zúčastnění respondenti uvedli, že hlavním opěrným prvkem jejich rozhodování je něco, čemu říkají „blaho dítěte“. Respondent č. 4 popisuje, jak to chápat: „*Že se má dítě dobře, nikdo mu neublíží, není ohroženo na zdraví. A k tomu směřuji všechna rozhodnutí.*“ Zároveň, v kontextu tématu připouští, že přání dítěte nelze vždy vnímat jako ideální. Dítě bude téměř vždy chtít zůstat v rodině za téměř jakékoliv situace, ale to nemusí být nutně v souladu s jeho skutečně nejlepším zájmem.

Vzdělávání může být dalším nástrojem k řešení dilematických nebo problémových situací. Podle sdělení oslovených pracovníků je vzdělávání v jejich oboru důležité a přínosné, ale etice se většina profesního vzdělávání příliš nevěnuje. Pouze okrajově se s tímto tématem v rámci vzdělávacích akcí setkala asi polovina respondentů. Někteří nikdy. Dostatečnou míru takového vzdělávání sdělil pouze jeden. „*Téma řešení etických problémů jsem nikdy v nabídce školicích akcí neviděl. Stejně tak mi chybí vzdělávání*

k tématu ohrožených dětí a jejich odebírání z rodin. To bych hodně uvítal, ale myslím, že nic takového neexistuje“ (respondent č.5).

Téma etiky spojují pracovníci OSPOD spíš s existencí Etického kodexu. Vnímají tedy Etický kodex jako pomocníka při řešení eticky sporných situací ve své praxi?

Vyjádření respondentů bylo velmi kritické a vzájemně si podobné. *„Nijak ho nevyužívám, myslím, že sporné situace při mé práci neřeší. Spíš využívám konzultace s kolegy, porady, metodiky a taky vlastní zkušenosti“ (respondent č. 1).* Další respondent č. 6 doplnil, proč není Etický kodex v praxi používán: *Pro řešení dilemat je hodně obecný, přijde mi spíš takový pro běžnou činnost sociálního pracovníka, ne pro sporné situace. Jsou to spíš zásady než rady.“* Účastníci výzkumu se shodují na tom, že etický kodex je souhrn věcí, které by jako sociální pracovníci měli prosazovat, dodržovat a respektovat. V tom se s ním ztotožňují. S řešením eticky sporných případů a situací ale pomocníkem není. Na řešení dilemat je obecný a nevhodný, v praxi ho nevyužívají. Někteří ho vnímají jen jako souhrn základních pravidel slušného chování mezi lidmi. Jeden z respondentů navíc kodex označil za zastaralý a v podstatě nic neříkající dokument pro samotnou praxi, který by bylo vhodné aktualizovat.

Jednoznačně shodné odpovědi všech respondentů, a upozornění na zastaralost dokumentu, mne přivedly k doplňující podotázce ve třech následujících rozhovorech, jak by si sociální pracovníci OSPOD etický kodex představovali.

Jejich reakce lze označit souhrnně jako návrhy na existenci více etických kodexů specificky určených pro jednotlivé cílové skupiny klientů. V nich by, kromě jiného, bylo také téma etických dilemat, které dnes v kodexu úplně chybí. Daly by se v něm najít nejtypičtější problémové situace jednotlivých cílových skupin a přístupy k jejich řešení. *„Takto obecně to nemůže obsáhnout naše potřeby, vždyť každá cílová skupina je jiná a některé se dokonce zásadně odlišují“ (respondent č. 8).*

Na dotaz, zda se respondenti věnují na svém pracovišti cíleně etickým otázkám, a pokud ano, jakým způsobem, většina oslovených uvedla, že jen zřídka, spíš výjimečně. Cílené zaměření na tuto oblast uvedli jen dva respondenti z osmi. Respondent č. 3 popsal nejčastější způsoby, kterými jsou *„především supervize a porady, tam to občas zmíníme. Ale je to spíš okrajové téma. Konkrétní školení na toto téma nejsou a s kolegy mezi sebou jen tak mimo porady o tom moc nemluvíme. Eticky si to spíš musí srovnat každý v sobě sám.“*

Z mého zjištění, se znalostí respondentů, lze říci, že zásadní rozdíly byly u jednotlivých pracovišť. Oba respondenti, kteří uvedli, že se cíleně těmto tématům věnují, byli ze stejného pracoviště.

V případě, že se etickým otázkám dostatečně na pracovišti nevěnují, uvedli dotazovaní několik důvodů. Nejčastěji je to nedostatek času, chybějící prostor pro takové aktivity (supervize a porady jsou nevhodné) anebo také přesvědčení, že etickým tématům se dostatečně věnovali při studiu, a z toho dodnes čerpají. Někteří také vyjádřili obavy řešit etické otázky s kolegy. „*Raději si řeším tyto věci sám a jinak. Možná by si o mě mysleli, že nejsem dost profesionál, když pochybuji...*“ (respondent č. 5).

Opakovaně bylo při rozhovorech také zmiňováno etické dilema související s klíčovými principy OSPOD, tedy schopnost posouzení nejlepšího zájmu dítěte. K možnostem využití podpůrných materiálů pro tento typ rozhodování oslovení pracovníci většinou uvádí, že ví o existenci metodiky MPSV, ale nijak cíleně ji nevyužívají. Vnímají ji spíš jako podpůrný dokument, ale žádný znatelný přínos v ní nevidí. Dva respondenti o její existenci ani nevěděli.

Zájem dítě, jak vyplývá z jejich slov, hodnotí více podle obecných kritérií (zajištěné materiální i citové potřeby, zdraví, žádné násilí a nežádoucí jevy v rodině). „*Musíme vnímat ten nejlepší zájem, ale ten se může z mého pohledu zdát jako nejlepší zájem, ale ve finále to tak být nemusí. Takto přemýšlíte pokaždé. Je dobré, že to můžete probrat s někým dalším*“ (respondent č. 2). Jako efektivní podpůrný nástroj pro určení nejlepšího zájmu dítěte pozitivně hodnotí především případové konference a interdisciplinární spolupráci.

Dalším klíčovým aspektem pro správné posouzení byla zmiňována vlastní profesní zkušenost a z ní plynoucí schopnost posoudit situaci komplexně. „*Ono je ale jednoduché říct, že nejlepší zájem dítěte je to, co chce dítě, jenže to prostě nemusí být to, co je v jeho nejlepším zájmu. Názor dítěte, které nemá srovnání a nevidí nedostatky v rodině nejde označit jako hlavní argument pro rozhodnutí, člověk to musí umět vyhodnotit komplexně a pak se sám rozhodnout*“ (respondent č. 6).

6.4 Identifikovat konkrétní postupy a přístupy, které zaměstnanci OSPOD využívají k řešení dilematických situací při výkonu své práce.

Závěrečný dílčí cíl se, s využitím šesti tazatelských otázek, věnuje zjištění, jaké konkrétní postupy a přístupy sociální pracovníci OSPOD využívají k řešení etických dilemat při své práci a jak je přitom ovlivňují vlastní emoce. Na základě teoretických

konceptů bylo také zahrnuto cílené dotazování na etické dilema zasáhnout-nezasáhnout pro potvrzení či vyvrácení již dříve zveřejněných faktů, že toto etické dilema je pro pracovníky OSPOD nejzásadnější.

Při řešení obtížných situací klientů volí všichni oslovení respondenti velmi podobné strategie. Podpůrné materiály, jakými jsou metodiky, etický kodex anebo etické teorie, využívají v praxi minimálně. Naopak důraz kladou na vlastní profesní zkušenost a konzultace s kolegy na pracovišti a při případových konferencích s ostatními odborníky, což zmiňují již u předchozích témat.

Tyto kroky a postupy doplňují v menší míře profesním vzděláváním, které ale hodnotí pozitivně spíše z pohledu setkání s dalšími kolegy, se kterými následně dilematické situace u konkrétních klientů rádi diskutují.

Emoce ve své profesi připustili všichni oslovení. Ať už pozitivní nebo negativní. Jsou vnímány jako přirozené a také potřebné. *„Kdybych emoce neměl, asi bych tu neměl co dělat. Potřebujete je i kvůli schopnosti vžít se do potřeb a pohledu na svět klientů“* (respondent č. 2).

Například zásadní zásah do rodiny, resp. rozhodnutí o něm, znamená pro respondenty vždy negativní, stresující emoci. Nikomu to není příjemné. Respondent č. 4 popsal emoce na příkladu: *„Šílené emoce u mě jsou, když jsem si jistý o odejmutí dítěte z rodiny, vím, že je to pro jeho dobro, ale dítě samotné tam chce zůstat, je nešťastné, nechce jít pryč.“* Jeden z respondentů považoval za důležité téma míry emocí. Jako nežádoucí vnímá přílišné emoce, které sociální pracovník nezvládá.

Zda ovlivňují emoce i samotné rozhodování sociálních pracovníků nelze podle účastníků výzkumu s jistotou vyvrátit, ale jejich odpovědi byly spíše odmítavé. *„Moje rozhodnutí to neovlivní, ale ta emoce tam je. Třeba pár dní vůbec nespím a přemýšlím o tom. Tohle prostě nedokážu úplně nechat v práci a jít domů s čistou hlavou“* (respondent č. 7).

U zvládání emocí cítí oporu v konzultacích s kolegy, kteří jako méně zainteresovaní mají větší odstup a pokud s rozhodnutím také souhlasí, je to pro pracovníka potvrzení správnosti jeho postupu a důkaz, že eliminoval vliv vlastních emocí. *„...někdy se člověk neubrání, to s ním zkrátka cloumá. Hlavně ty sympatie a nesympatie. Tak je pak myslím dobré probrat to s dalšími, co to tak vůči tomu člověku nemají.“* (respondent č. 8).

Zúčastnění sociální pracovníci se vyjádřili podobně, že pokud už dojde k emočnímu zaujetí nějakým případem, často nastane tendence překračovat hranice vztahu pracovník-klient. Silné emoce, se kterými bojují, zmiňovali například u práce s týranými dětmi (ve smyslu emocí k dítěti).

Dilema zasáhnout–nezasáhnout patří k nejtěžším dilematům sociálních pracovníků OSPOD. Otázka na zvládnání a postupy při tomto dilematu byla proto cíleně z mé strany vybrána. Z reakcí respondentů bylo zřejmé, že zmiňované dilema je pro ně klíčové z pohledu etických aspektů jejich práce.

Snazší rozhodování pocítují pracovníci v situacích, kdy rozhodnutí zasáhnout je nesporné. *„Většinou je to jasný a tam neváhám. Bud' je tam žádost rodiče nebo dítěte anebo jde o vyhrocenou situaci, že je dítě vážné nemocné, fetuje, tam je jasný, že nemůže zpět do své rodiny“* (respondent č. 7). Další sociální pracovník (respondent č. 4) doplňuje, kdy je situace jasná a dilema prakticky neřeší: *„Například na podnět Policie ČR se zasahuje v rodině, tam to berete, že oni ví, proč to dělají anebo když dostanu nějaké oznámení, tak ho stejně musím prověřit, takže zasáhnout musím.“*

Existují ale také sporná rozhodnutí, kdy často po dlouhodobé spolupráci s rodinou zvažují sociální pracovníci, zda zasáhnout. *„U dlouhodobých důvodů je teď docela často, když je v té rodině alkoholismus, drogy, týrání“* svěřil se respondent č. 6.

V rámci tohoto dilematu, pokud už nastala fáze zásahu do rodiny a byly vyčerpány možnosti, jak zajistit další fungování rodiny a nejlepší zájem dítěte, přichází bod zlomu, který je pro mnohé velmi těžký. Váhají, zda podat návrh na odebrání dítěte z rodiny nebo ještě čekat. Tuto fázi popisují jako nejobtížnější: *„Dlouho váhám a přemýšlím o tom ze všech stran, jestli uložit výchovné opatření nebo zatím vyčkávat, dát té rodině ještě šanci a dál s ní pracovat...“* (respondent č. 3).

Průběh rozhodování o dalším zásahu do rodiny popsal respondent č. 3 takto: *„Za mě mohu říct, že pokud já mám podezření na ohrožení dítěte, tak se snažím rodinu navštěvovat co nejčastěji, zkontaktovat další neziskové organizace, které by se jim věnovaly, kontrolovaly, ale taky jim pomáhaly. Dát dohromady co největší síť, aby se jim fakt smysluplně mohlo pomoci. Někdy to funguje, někdy ne. Nedá se to nějak paušalizovat. Ve výsledku o všem stejně rozhoduje soud, může to být i jinak, než to vidím já, ale snažím se abych měl to svědomí čistý“*. Z odpovědí tohoto respondenta lze vyčíst, že zodpovědnost za rozhodnutí má tendenci přenášet na soud.

Podle dotazovaných pracovníků je většinou dítě odebráno z rodiny navzdory existenci dobrých citových vztahů. „Myslím, že na tohle dilema nikdo ještě nevymyslel žádnou radu, jestli je líp to dítě vzít, když vím, že je hladový a špinavý anebo si říct, že tam ale má tu maminku a v lepším materiálním prostředí ji mít nebude“ (respondent č. 4). Každý má hranice toho, co je únosné prostředí, nastavené jinak. Podle respondentů je nutné umět zásah odůvodnit s tím, že jiní řešení už nebylo možné.

Podobně dilematickou situaci zasáhnout-nezasáhnout popsal respondent č. 2: „Kdybych věděl že ty rodiče to dítě nemají rádi, tak neváhám, ale takto je to těžké...Ale když už bych o odebrání uvažoval, hledám nejdřív ty dočasné formy odchodu dítěte z rodiny s možností se vrátit. Nikdy jsem nepodal třeba návrh na ústavní výchovu, i když to někdy bylo hodně na hraně. Vidíte děti špinavé, ve hrozných podmínkách, ale jen co přijde matka, tak jí objímají a je vidět, jak na ní visí. To je můj věčný vnitřní boj.“

Sociální pracovníci v kontextu rozhodování řeší samozřejmě otázku, co je vlastně pro dítě nejlepší. Pokud je citová vazba v rodině v pořádku, inklinují k variantě ponechat dítě v rodině a hledají jakékoliv jiné cesty zlepšení situace rodiny. „Pro mě je prioritou jednání a přístup rodičů. Vazba mezi dětmi a rodiči. A pokud dítě je schopno se vyjádřit samo, je to rozhodování taky o něco snazší“ (respondent č. 7).

Co tedy pomáhá pracovníkům OSPOD se rozhodnout? Nejdříve se snaží získat co nejvíc informací, uspořádat je, ověřit. Dále si vyžádají zprávy odborníků (učitelé, lékaři, psychiatři atp.). „Jsou s tím dítětem jinak než my, vidí to z jiného úhlu a člověka to může navést k nějakému dalšímu postupu...“ zmínil respondent č. 5.

Jejich zprávy jsou součástí rozhodování sociálních pracovníků, ale nejsou pro něj klíčové, spíš podpůrné. „Myslím si, že jsou někdy velmi striktní a neřeknou vám to, co by měly. Určitě bych se o ně neopíral při odebrání dítěte z rodiny. Jedině, že bych toho odborníka dobře znal, měl s ním už nějakou zkušenost a věřil bych, že se nebojí říct svůj názor a bude si za ním stát za všech okolností.“ (respondent č. 6).

I další respondenti se vyjádřili, že tyto zprávy vnímají jako nápomocné a zdroj informací, ale zodpovědnost za konečné rozhodnutí leží na nich a více spoléhají na vlastní úsudek a informace získané vlastními šetřeními. Respondent č. 7 hodnotí zprávy odborníků takto: „Je dobrý, když je ta zpráva nápomocná, ale když vím, že to tak není, tak se tím prostě neřídím. Stejně je to ve výsledku moje zodpovědnost. Tak to nakonec udělám podle sebe, co si myslím, že je nejlepší a v zájmu dítěte. Já přece to dítě znám a stojím si za tím a dokážu si to obhájit.“

Lze shrnout, že v této dilematické situaci kromě vlastního úsudku a zpráv odborníků využívají všichni pracovníci další podpůrné nástroje pro rozhodování, a to případové konference, porady, metodiky, supervize, intervize. *„Já požádám o svolání porady na oddělení, kde se případ probere se všemi a pak je to takové společné rozhodnutí. Jen sám bych do toho rozhodnutí nešel“* (respondent č. 5). Dotazovaní se shodli, že v takto náročných situacích nestačí jen dobrá znalost legislativy a metodik, ale velkou roli hrají i „lidské“ stránky věci. Jedni preferují jako podpůrný prostředek neformální konzultace s kolegy, druzí nedají dopustit na případové konference, jiní supervize. *„U mě asi nejvíc funguje supervize. Je fajn slyšet kolegy, slyšet více názorů. Víc hlav víc ví a pak je tam u některých taky třeba zkušenost s podobným případem“* (respondent č. 7).

Pro každého z oslovených účastníků výzkumu je ústavní výchova až poslední krajní řešení. Do poslední chvíle hledají jiné varianty. *„Hledal jsem možné varianty, jak to řešit, těch problémů bylo v rodině strašně moc. Výchovné, ekonomické... Zkusilo se prakticky všechno, jak jim pomoci. Takže pak se v rámci případové konference hledá nějaká jiná rodina nebo jiné řešení. Ústavní výchova je až to poslední. Naštěstí to není tak časté, většinou se najdou nějakí příbuzní, kteří si do toho zapojí.“* (respondent č. 6). Pokud se už rozhodnou problém radikálně řešit, první cestou je snaha umístit dítě na přechodnou dobu k příbuzným.

6.5 Shrnutí dílčích cílů

V této podkapitole se pokusím shrnout výsledky výzkumné části mé práce a odpovědět na jednotlivé dílčí cíle na základě získaných dat, které jsem v předchozích kapitolách detailně rozebrala podle jednotlivých tazatelských otázek.

DC1: Vymezit samotný pojem „etické dilema“ je pro některé sociální pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí obtížné. Dokáží spíše popsat konkrétní dilematické či eticky sporné situace ze své praxe.

Shodují se ale na tom, že jejich práce je eticky náročná, respektive rozhodování o řešeních životních situací klientů, které je součástí jejich profese. Pracovníci neustále reflektují situaci. Zvažují, zda je jejich rozhodnutí správné, učiněné ve vhodný čas a opravdu nutné s vědomím možným negativních následků v případě nesprávného postupu.

Z výpovědí také vyplynulo, že o etických aspektech své profese spolu, ani se svými nadřízenými, příliš často nehovoří, někteří toto téma považují jako tabu, ačkoliv je nedílnou součástí jejich každodenní činnosti.

Mezi oslovenými sociálními pracovníky OSPOD panovala plošná shoda nad nejčastějším etickým dilematem, kterým je rozhodování mezi pomocí a kontrolou ve vztahu sociálních pracovníků a jejich klientů. Bod zvratu, kdy pracovník přechází od počáteční pomoci ke kontrole klienta, je u každého z nich individuální a závisí nejen na konkrétním případě a typu klienta, ale také na zkušenostech a přístupech samotného pracovníka. Kontrolu většina využívá až tehdy, kdy klient odmítá spolupracovat, ignoruje téměř všechna doporučení.

Z reakcí respondentů je zřejmé, že za nejnáročnější dilema ve své praxi považují všichni dotazovaní dilema zasáhnout-nezasáhnout, a to především v případech rozhodování o umístění dítěte mimo rodinu. I přes finální rozhodování soudu, vnímají pracovníci svou zásadní roli a odpovědnost. Zpětné hodnocení správnosti vlastních rozhodnutí probíhá částečně v rámci reflexe, ale primárně prostřednictvím okolí (kolegové, nadřízení, spolupracující organizace).

Lze shrnout, že díky opakovaným konzultacím náročnějších případů, s kolegy a nadřízenými, považují jakési „sdílení problému“, které je osvobozuje od pochybností o finálních rozhodnutích. Svou odpovědnost v rámci celého procesu práce s klienty jako klíčovou vnímá část dotazovaných, zbývající vidí klíčovou odpovědnost za řešení problematické situace v rodině (rodičích), případně v nejbližším okolí rodiny.

DC2: Důležitost etických aspektů ve své práci potvrdila drtivá většina účastníků výzkumu. Stejně tak se shodli na promítání osobních hodnot, principů a postojů do jejich rozhodování. Tento jev vnímají jako pozitivní, pokud jsou tyto hodnoty a postoje zreflektované. Jako klíčovou, navíc předávanou klientům, popsali vlastní představu o fungování rodiny, vycházející z jejich osobní zkušenosti. Přesto akceptují, že představa klientů o fungování rodiny může být zásadně odlišná a nemusí přitom znamenat ohrožení dítěte.

Mezi zásadní etické aspekty v činnosti OSPOD patří také vztah ke klientům a jeho promítání se do rozhodování. Sociální pracovníci nepochybují o nutnosti zachování profesionálních hranic po celou dobu spolupráce. Respekt, pochopení a vcítění se do problémů klienta nesmí vést k posunu do vztahu osobního. Takový vývoj nastává

především v situaci, kdy dojde k emočnímu zaujetí případem. Dokázat tyto hranice nastavit a udržet není podle respondentů jednoduché a vyžaduje to, kromě profesionality, také delší praxi, zkušenost a případné poučení z předchozích chyb.

I přes proklamované profesionální hranice vztahu ke klientům velká část sociálních pracovníků připustila výskyt dilematu mezi neutralitou a favorismem. Nejsou si vědomi přímého ovlivnění jejich rozhodování, ale připouští vliv sympatií či nesympatií na spolupráci s klienty a z toho plynoucí ochotu nebo neochotu udělat pro klienty maximum možného. Pouze jeden respondent takovéto zkušenosti neměl.

Velmi problematické bylo v tomto dílčím cíli získat odpovědi na otázku týkající se vnímání a řešení rozporu mezi etickým přesvědčením pracovníka a zákonnými normami, metodikou nebo pokyny nadřízených. Někteří respondenti odmítali vyjádřit svůj názor a zkušenost, jiné odpovědi byly velmi obecné a nic neříkající. Až v závěru výzkumu, po navázání větší důvěry mezi výzkumníkem a respondenty, se někteří pracovníci k této otázce byli ochotní vrátit.

Z jejich předchozích reakcí a následných odpovědí je zřejmé, že většina se dostává do eticky dilematických situací, kdy všechna nabízející se možná řešení považují jako nevhodná a pro ně eticky nepřijatelná. Ačkoliv vnímají zákony a další předpisy jako základní oporu své práce, připouští, že si pravidla různě upravují do pro sebe přijatelnější podoby tak, aby v praxi měli možnost lépe pomoci klientům. Někteří navíc pocítují nejednoznačnost zákonných ustanovení a jejich dvojí výklad anebo jim v legislativě úplně chybí řešení některých životních situací.

DC3: Přístup sociálních pracovníků OSPOD k řešení eticky problematických nebo dilematických situací má, podle jejich výpovědí, několik rovin. Ani jeden respondent nevyužívá při rozhodování etické teorie, buď se jimi vůbec nezabývají anebo je ani neznají. Stejně tak lze shrnout, že cíleně a systematicky tuto oblast většina respondentů na svých pracovištích neřeší.

Za klíčový prvek svého rozhodování, dá se říci jako nadstavbu úplně všeho, popsali něco, čemu říkají „blaho dítěte“. Jde spíše o individuální a intuitivní pojetí tohoto pojmu, kdy se prioritně zaměřují na to, aby se dítě mělo dobře, nikdo mu neublížoval a nebylo ohroženo jeho zdraví. K tomu směřují všechny své kroky a rozhodnutí. Zároveň uvádí, že ačkoliv se snaží znát vždy názor dítěte (je-li ho dítě schopno vyjádřit), připouští, že to, co chce dítě neznamená vždy jeho nejlepší zájem.

K možnostem využití podpůrných materiálů pro posouzení nejlepšího zájmu dítěte dotazovaní většinou uvedli, že znají metodiku MPSV, ale nijak cíleně ji nevyužívají. Vnímají ji spíš jako podpůrný dokument, ale žádný znatelný přínos v ní nevidí.

Zájem dítěte posuzují především podle obecných kritérií (zajištěné materiální i citové potřeby, zdraví, žádné násilí a nežádoucí jevy v rodině). Jako funkční podpůrný nástroj pro definování nejlepšího zájmu dítěte považují především případové konference a interdisciplinární spolupráci. Primárně ale spoléhají na vlastní správné posouzení situace, pro které je klíčová vlastní profesní zkušenost. Pracovníci s kratší praxí se více obrací na kolegy s žádostí o různé typy konzultací, ti s mnohaletou zkušeností výrazně méně často.

Profesní vzdělávání by sice mohlo být dalším nástrojem k řešení dilematických nebo problémových situací, ale etice se, podle zúčastněných pracovníků, toto vzdělání příliš nevěnuje. Pouze okrajově se s tímto tématem v rámci vzdělávacích akcí setkala asi polovina respondentů. Někteří nikdy.

Téma etiky spojují pracovníci OSPOD především s existencí Etického kodexu. Shodují se ale na tom, že kodex eticky sporné dilematické situace v jejich práci neřeší. Vnímají ho jako hodně obecný, spíš jako zásady slušného chování a apel na morální hodnoty než rady a pomoc do praxe. Uvítali by více etických kodexů specificky zaměřených na jednotlivé typy sociální práce, resp. na různé cílové skupiny klientů. Kromě zaměření na etická dilemata by považovali za vhodné, aby kodex obsahoval nejtýpější problémové situace daných cílových skupin a doporučené přístupy k jejich řešení.

Z odpovědí respondentů je možné usuzovat, že cíleně a systematicky se etickým otázkám na pracovišti nevěnuje většina z nich. Jde o okrajová témata v rámci supervizí a porad. Ani sami mezi sebou pracovníci o tomto aspektu své práce příliš nehovoří. Někteří preferují postoj, že profesionál si musí umět sám v sobě takové věci „srovnat“. Důvody, proč se etickým otázkám nevěnují, shrnují do několika argumentů. Nejčastěji je to nedostatek času, dále chybějící prostor pro takové aktivity (supervize ani porady to neumožňují). Další se domnívají, že etickým tématům se věnovali při studiu sociální práce a z toho čerpají ve své praxi anebo, že není vhodné řešit etické otázky s kolegy a dát tím najevo nedostatečnou profesionalitu.

DC4: Závěrečný dílčí cíl výzkumného šetření se pokusil identifikovat konkrétní postupy a přístupy sociálních pracovníků při řešení dilematických situací v jejich praxi, včetně vlivu emocí respondentů na rozhodování. Více podrobněji se zaměřil na, v teorii uváděné, nejobtížnější etické dilema pracovníků OSPOD, kterým je rozhodování, zda zasáhnout či nikoliv.

Je možné shrnout, že všichni oslovení respondenti využívají při řešení obtížných situací klientů velmi podobné strategie. Nejvíce spoléhají na vlastní profesní zkušenost a konzultace případů s kolegy na pracovišti. Hned druhý nejčastěji zmiňovaný postup byl v hledání řešení při případových konferencích s ostatními odborníky. V menší míře uváděli profesní vzdělávání, kde se mohou setkat s dalšími sociálními pracovníky z oboru a prodiskutovat některé dilematické situace u konkrétních případů.

Emoce připustili ve své praxi všichni pracovníci. Ať už pozitivní nebo negativní. Jsou vnímány jako přirozené a také v této práci nezbytné, pokud mají určitou, pracovníky vnitřně reflektovanou, míru intenzity. Mezi silnými emocemi, se kterými bojují, zmiňovali práci s týranými dětmi (ve smyslu emocí k dítěti).

Jejich vliv na samotné rozhodování nelze podle respondentů s jistotou vyvrátit, ale jejich odpovědi byly spíše odmítavé. U zvládnutí emocí cítí oporu v konzultacích s kolegy, kteří jako méně zainteresovaní mají větší odstup a pokud s rozhodnutím také souhlasí, je to pro pracovníka potvrzení správnosti jeho postupu a důkaz, že eliminoval vliv vlastních emocí.

K tématu řešení etického dilematu zasáhnout–nezasáhnout se sociální pracovníci OSPOD vyjadřovali nejodvážněji. Z jejich reakcí bylo zřejmé, že toto dilema je pro ně významné a složité. Rozdělují rozhodování do dvou skupin. Na jednodušší (nesporné) a složité (sporné).

Mezi nesporné řadí jednoznačné případy, kdy je zřejmá nepřijatelná nefunkčnost rodiny (týrání, domácí násilí atp.), případně jsou vyzváni Policií ČR nebo soudem k zásahu anebo o odebrání dítěte z rodiny požádají sami rodiče, ev. i dítě samo.

Sporná, tedy složitá a eticky náročná rozhodnutí, přichází podle respondentů na řadu často po dlouhodobé práci s rodinou a vyčerpání mnoha předchozích možností. Většinou, když rodina vůbec nespolupracuje. Poté zvažují, zda zasáhnout. Váhájí a hodnotí situaci ze všech stran. Zvažují, zda ještě vyčkávat a s rodinou dál pracovat.

Jako eticky náročné zmiňují situace (vlastní pochybnosti), kdy v rodině existují funkční

citové vazby, ačkoliv v mnoha dalších oblastech je rodina disfunkční. Znovu v sobě otevírají otázku nejlepšího zájmu dítěte, přemýšlí, zda i přes prokazatelně špatné životní podmínky a nespolupráci rodiny s OSPOD, není dítěti s láskou rodičů v rodině lépe.

Postup při rozhodování u sporných případů v rámci dilematu zasáhnout–nezasáhnout popisovali zúčastnění pracovníci velmi podobně. Nejdříve se snaží získat co nejvíc informací, nejen z vlastních šetření. Uspořádat je, ověřit. Dále pracují se stanovisky odborníků, jakými jsou například učitelé, ošetřující lékaři, psychiatři. Kontaktují širší okolí rodiny. Nezbytné je také stanovisko dítěte, je-li schopné svůj názor sdělit.

Ačkoliv by se mohlo zdát, že stanoviska odborníků budou pro rozhodování klíčová, vnímají je oslovení sociální pracovníci jen jako podpůrná. Uvádí, že konečné rozhodnutí je na nich samotných a více spoléhají na vlastní úsudek, zkušenosti, cit pro vnímání situace a větší znalost rodiny. Důležitý je také přístup rodičů k celému problému. Dále se při rozhodování opírají o metodiky a názory kolegů. Konzultují svá složitá rozhodnutí s kolegy a nadřízenými v rámci případových konferencí, porad, supervizí či intervizí. V těchto případech často svolání porad nebo případových konferencí sami navrhnou.

Finálním výstupem je pak rozhodnutí na základě všech těchto faktorů.

Pokud už navrhnou odebrání dítěte z rodiny, preferují jakékoliv jiné řešení v rámci širší rodiny anebo dočasnou náhradní rodinnou péči před ústavní výchovou. Tu všichni zúčastnění uvádějí jako krajní možnost řešení. Nikdy nenavrhují odebrání dítěte pouze z důvodu jednoho problému (např. finanční situace), vždy jde o spojení několika závažných problémů, jejichž řešení při dlouhodobé práci s klientem selhává.

6.6 Diskuse

Na základě výzkumné části práce je možné provést srovnání teoretické části diplomové práce s částí empirickou. Pokusím se porovnat některá vybraná získaná data s odbornou literaturou a částečně také se zmiňovanou „Analýzou sítě služeb pro práci s rodinami a dětmi“ MPSV z roku 2014.

Úvodem srovnání je nutné uvést, že se naprosto očekávaně a jednoznačně v mém výzkumu potvrdilo tvrzení Mátela (2010), že etická dilemata v sociální práci existují,

jsou jedinečná a neopakovatelná, velmi individuální podle osobnosti pracovníka i klienta a univerzální klíč k jejich řešení neexistuje.

V otázce nejlepšího zájmu dítěte lze konstatovat, že výzkum potvrdil tvrzení Voňkové a Spoustové (2010), že je nutné posuzovat zájem dítěte podle konkrétní situace, neboť zájem každého dítěte je jiný. Všechny respondenty popsané postupy jejich rozhodování ze stejných principů vychází.

Vaňková (2010) zmiňuje, že zvláště v oblasti sociální práce může docházet k rozporům mezi etikou a právem. Legislativa nemůže předvídat všechny oblasti mezilidských vztahů. Pemová & Ptáček (2012) pak doplňují, že daná „pravidla“ nedávají vždy možnost řešení situace podle představ a hodnot sociálního pracovníka. S těmito tvrzeními se pracovníci sociálně-právní ochrany dětí plně ztotožňují a připouští, že si zmiňovaná „pravidla“ různými způsoby upravují.

Podle Nečasové (2001) by z hlediska etiky sociálním pracovníkům pomohla při etických rozhodováních znalost etických teorií, etického kodexu sociálních pracovníků, a především znalost sebe sama, včetně reflexe jejich činnosti a kritického myšlení. Dále Bandit (2015) považuje Etický kodex, případně jiný dokumenty daného státu, za důležité vodítko k řešení etických dilemat v každodenní praxi.

Dle odpovědí sociálních pracovníků OSPOD tomuto tak není a z větší části nelze s tvrzeními autorů souhlasit. Ztotožňují se pouze s tvrzením Nečasové v oblasti nutné znalosti sebe sama a reflektování.

Naopak lze říci, že se respondenti přiklonili k postojům Levické (2010), že etický kodex může být obzvláště nedostačující v situacích konfliktu dvou či více hodnot, neboť neposkytuje žádnou radu v tom smyslu, která hodnota je důležitější.

Zaměříme-li se na tvrzení Musila (2004), že odlišný přístup ke klientům je v sociální práci běžný jev, včetně orgánu sociálně právní ochrany dětí, a mnozí pracovníci jednájí na základě svých osobních sympatií a představ o hodnotách, čímž se dostávají do dilemat, neboť ví, že je takové jednání nepřijatelné, je nutné připustit, že výzkum tato tvrzení v plném rozsahu potvrdil.

Odpovědi respondentů na konkrétní postupy řešení eticky sporných situací v jejich praxi jsem se snažila porovnat se systematickým postupem doporučovaným Mátelem (2010).

Z výsledku porovnání lze uvést, že pracovníci OSPOD se víceméně těmito postupy řídí, byť intuitivně.

Studie MPSV (2014) pak hovoří o tom, že odebrání dítěte z rodiny je až poslední možnost řešení. Výzkumné šetří tyto závěry potvrdilo, shodli se na nich všichni respondenti.

Stejně tak empirická část diplomové práce potvrdila kritiku pracovníků OSPOD týkající se neúnosné administrativní zátěže při jejich práci.

K tématu dilematu zasáhnout-nezasáhnout pak Janebová (2011) uvádí, že jeden z důvodů zasáhnout může být obava z obvinění ze zanedbání, případně obava z reakce médií anebo přesvědčení pracovníka, že je lepší udělat cokoliv než nic.

U rozhodnutí o nezasáhnutí zase nebude hrozit riziko případného trestního obvinění. Dalšími důvody mohou být obavy z falešného poplachu anebo nedostatek zájmu či vyhoření sociálních pracovníků.

Na základě výzkumu se nemohu s tímto tvrzením ztotožnit. Ani jeden respondent se neobával obvinění ze zanedbání a kritické názory médií je v podstatě nezajímali. Stejně tak si nepřipouštěli riziko případného trestního obvinění.

Ztotožňuji se s Musilem (2004) v tvrzení, že sociální pracovník spoléhá na svůj odborný úsudek. Falešný poplach dokáží eliminovat díky komplexnímu a uvážlivému rozhodování a hledání shody s kolegy na řešení konkrétní situace

Respondenti v rozhovorech uvedli skutečnosti, které buď nejsou vůbec obsaženy v teoretické části mé práce anebo jen okrajově.

Například byla zjištěna přímá úměrnost mezi délkou praxe sociálních pracovníků OSPOD a schopností lépe udržet profesionální hranice ve vztahu ke klientům.

Závěr

Cílem mé diplomové práce bylo **zmapovat etické aspekty a dilemata v každodenní práci sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí a způsoby, jakými se je tito zaměstnanci snaží v praxi zvládat a řešit.**

Teoretická část se úvodem zaměřila na stručné vymezení sociální práce a sociálního pracovníka, neboť sociální práce zastřešuje celé téma. Dále se již věnuje vybrané specifické oblasti sociální práce, kterou je sociálně-právní ochrana dětí. Následně pokračuje snahou uvést čtenáře do problematiky etiky, včetně té profesní. Věnuje se popisu etických problémů a etických aspektů v sociální práci a tím vytváří „základnu“ pro mnou realizovaný výzkum. Závěrem uvádí etická dilemata v sociální práci.

Na teoretickou část navazuje praktická, která představuje zvolenou metodiku výzkumu a vybranou výzkumnou techniku, v závěru pak výsledky výzkumu.

Pro splnění hlavního cíle jsem použila metodu kvalitativního výzkumu, jako nástroj pro sběr dat byl vybrán polostrukturovaný rozhovor s osmi sociálními pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí ze 3 různých pracovišť v České republice.

Jsem přesvědčena, že tento způsob sběru informací byl vhodně vybrán, nasbírala jsem dostatečné množství názorů týkajících se zvoleného tématu a vytvořila prostor pro zkoumání této problematiky v širších souvislostech. Je však nutné zdůraznit, že odpovědi respondentů jsou velmi subjektivní, a tudíž získaná data nemusí být všeobecně platná.

Navíc jsem v průběhu výzkumu dospěla ke zjištění, že zabývat se etickými dilematy v celé širší činnosti OSPOD by znamenalo zpracovat mnohem rozsáhlejší materiál, než je tato diplomová práce. Výzkumnou část jsem tedy musela velmi zkrátit, čímž její vypovídací hodnota není taková, jakou jsem si původně představovala.

Pro získání odpovědí na hlavní výzkumnou otázku jsem zkonstruovala čtyři dílčí cíle, které se věnují vnímání etických dilemat ze strany sociálních pracovníků OSPOD, zjišťování, jak k etickým aspektům své práce přistupují anebo jakou roli hrají v jejich rozhodování emoce, vztah ke klientům, jejich osobní hodnoty a vnímání odpovědnosti. Poslední dílčí cíl se pak věnuje konkrétním postupům při rozhodování u eticky náročných případů s větším důrazem na, podle teoretických konceptů, nejzávažnější etické dilema v činnosti OSPOD, kterým je dilema zasáhnout–nezasáhnout.

Z realizovaného výzkumu vzešlo, že sociální pracovníci OSPOD se potýkají při své práci s etickými aspekty a dilematy, a to nikoliv výjimečně. Obvykle se dokonce jedná o kombinaci více faktorů najednou. Shodují se na tom, že jejich práce je eticky náročná. O etických aspektech své profese bohužel vzájemně příliš často nehovoří, ačkoliv jsou nedílnou součástí jejich každodenní praxe a považují je za důležité. Cíleně a systematicky se etickým otázkám na pracovišti nevěnuje většina z nich. Jde o okrajová témata v rámci supervizí a porad.

Nejčastějším etickým dilematem v jejich praxi je rozhodování mezi pomocí a kontrolou. Za nejnáročnější dilema pak považují dilema zasáhnout-nezasáhnout, a to především v případech rozhodování o umístění dítěte mimo rodinu. I přes finální rozhodování soudu, vnímají pracovníci svou roli a odpovědnost v rámci celého procesu jako klíčovou.

Ve své praxi připouští prolínání vlastních osobních hodnot, principů a postojů do spolupráce s klienty. Asi nejčastěji jde o vlastní představu fungování rodiny. Ve vztahu ke klientům, zdůrazňují nutnost udržení profesionálních hranic po celou dobu spolupráce, ačkoliv zároveň připouští, že to není snadné, a ne vždy se to daří. V kontextu profesionálního přístupu část respondentů připouští výskyt dilematu mezi neutralitou a favorismem, které sice nevede k ovlivnění samotného rozhodování, ale má vliv na průběh spolupráce s klientem.

Vliv emocí na práci s klientem vnímají ve své praxi všichni pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Ovlivnění samotného rozhodování emocemi ale nebylo prokázáno.

K tématu rozporu mezi etickým přesvědčením pracovníka a zákonnými normami lze uvést, že do těchto dilematických situací se dostávají prakticky všichni sociální pracovníci a řeší je různými způsoby, které lze zobecnit jako snahu upravit si pravidla do přijatelnější podoby pro ně i jejich klienty.

Pokud již víme, že etická dilemata existují, bylo klíčové zjistit, jak k nim pracovníci OSPOD přistupují a co vše ovlivňuje jejich rozhodování a hledání řešení.

Etické teorie nástrojem takové pomoci nejsou, stejně tak etický kodex, který dilematické situace neřeší. Příliš časté není ani využití podpůrných metodik pro posouzení nejlepšího zájmu dítěte, které probíhá spíše ve smyslu individuálního a intuitivního pojetí. Jako funkční podpůrný nástroj se ukázaly případové konference

a interdisciplinární spolupráce. Primárně se ale pracovníci rozhodují na základě vlastního posouzení situace a profesní zkušenosti své a svých kolegů, se kterými složitá rozhodnutí pravidelně konzultují.

Dá se říci, že sociální pracovníci OSPOD využívají při řešení eticky náročných situací velmi podobné postupy a strategie. Ať už jde o klíčové komplexní zhodnocení životní situace klientů, individuální přístup ke každému případu anebo intenzivní konzultace rozhodnutí s kolegy.

Jako nejzásadnější dilema bylo popsáno dilema zasáhnout-nezasáhnout, a to především u sporných rozhodnutí. K nejvážnějším sporným rozhodnutím patří návrh na odebrání dítěte z jeho přirozeného prostředí.

Tak jako u jiných etických dilemat spoléhají sociální pracovníci především na vlastní úsudek, znalost rodiny, cit pro situaci a profesní zkušenost. Jako podpůrné prostředky využívají metodiky, případové konference a supervize nebo intervize. Své závěry následně opět konzultují s kolegy, kterým důvěřují. Finálním výstupem je pak rozhodnutí na základě všech těchto faktorů. Lze říci, že uplatňují uvážlivé a svědomité rozhodování. Vždy nad vším stojí nejlepší zájem dítěte. Veškerá rozhodnutí směřují k minimalizaci zásahů do rodiny a ústavní výchovu považují za krajní možnost řešení.

Hlavní cíl diplomové práce, považují díky naplnění dílčích cílů, za splněný. Byly zmapovány etické aspekty a dilemata při práci sociálních pracovníků OSPOD a způsoby, jakými se je snaží v praxi zvládat a řešit.

Lze konstatovat, že etické aspekty a dilemata hrají v činnosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí důležitou roli. Stávající podmínky však nenapomáhají tomu, aby se pracovníci mohli na svých pracovištích více a systematicky etickým otázkám věnovat. Bylo by, podle mého názoru vhodné, aby etická témata a způsoby řešení etických dilemat byly ve větší míře zahrnuty do metodických a koncepčních materiálů pro sociální pracovníky a také se staly součástí profesního vzdělávání. Stejně tak by se jim více mohli věnovat supervizoři, aby pracovníci sociálně-právní ochrany dětí získaly prostor a oporu při jejich řešení.

Za úvahu by stála i úprava Etického kodexu sociálních pracovníků do takové podoby, aby byl skutečnou oporou při jejich práci.

Seznam použitých zdrojů

BANDIT, R., a kol., Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce, MPSV: *Sešit sociální práce, 4/2015*. ISSN 978-80-7421-089-1.

BANKSOVÁ, S., *Ethics and Values in Social Work*. 1. vyd. London: Macmillan Education, 2012. 304 s., ISBN 0230300170.

BARVÍKOVÁ, J., SVOBODOVÁ, K., & ŠTASTNÁ, A., *Podmínky výkonu sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností*. 1. vyd. Praha: VUPSV, 2010. 107 s., ISBN 978-80-7416-078-3.

BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M., *Sanace rodiny*. 1. vyd. Praha: PORTÁL, 2008. 152 s., ISBN 978-80-7367-392-5.

COREY, G., COREY, M.S., CALLANAN, P., *Issues and ethics in the helping professions*. 8. vyd. Belmont: THOMPSON Brooks/Cole, 2011. 587 s., ISBN 978-0495812418.

DÁVIDEKOVÁ, M., Etické hodnoty a důstojnost v sociální práci. In MÁTEL, A. et al. *Aplikovaná etika v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. 236 s., ISBN 978-80-87182-13-0.

DISMAN, M., *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2002. 374 s., ISBN 978-80-246-0139-7.

DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M., Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. 550 s., ISBN 978-80-7368-503-4.

FISCHER, O., MILFAIT, R., *Etika pro sociální práci*. 1. vyd. Praha: JABOK, 2008. 223 s., ISBN 978-80-904137-3-3.

HENDL, J., *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: PORTÁL, 2005. 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

HENDL, J., *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualiz. vyd. Praha: PORTÁL, 2008. 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

HOFSCHEIDEROVÁ, A., *Praktický právní průvodce nejlepším zájmem dítěte*. Pro pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Brno: Liga lidských práv, 2016. 107 s. ISBN: 978-80-87414-26-2.

HRONOVÁ, M., Etika v sociální práci. In MAHROVÁ, G., & VENGLÁŘOVÁ, M. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním* (s. 48-52). 1. vyd. Praha: GRADA, 2008. 176 s., ISBN 978-80-247-2138-5.

JANEBOVÁ, R., MUSIL, L., Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníků. *Sociální práce/sociální práca: časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci/časopis pre teóriu, prax a vzdelávanie v sociálnej práci*. Brno: ASVSP, č. 1/ 2007. ISSN: 1213-6204.

JANEBOVÁ, R. Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbavuje odpovědnosti. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. 488 s. ISBN 978-80-7435-037-5.

JANKOVSKÝ, J., *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2003. 215 s., ISBN: 80-7254-329-6.

KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Praha: PORTÁL, 1997. 152 s., ISBN 80-7178-150-9.

LAAN, van der G., *Otázky legitimity sociální práce*. 1. vyd. Boskovice: Albert, 1998. 260 s., ISBN 80-85834-41-3.

LEVICKÁ, K., LEVICKÁ, J., Etické rozhodování jako součást vysokoškolské přípravy sociálních pracovníků. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z., *Etika sociální práce*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. 462 s. ISBN 978-80-7435-037-5.

MÁTEL, A. et al., *Aplikovaná etika v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. 236 s. ISBN 978-80-87182-13-0.

MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: PORTÁL, 2003. 384 s., 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: PORTÁL, 2003. 287 s., ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H., *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. 1. vyd. Praha: PORTÁL, 2010. 183 s., ISBN 978-80-7367-739-8.

MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H., *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. 1. vyd. Praha: KAROLINUM, 2016. 168 s., ISBN 978-80-246-3336-7.

MIOVSKÝ, M., *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: GRADA, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

MUSIL, L., NEČASOVÁ, M., Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In ŠRAJER, J., MUSIL, L., *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. 1. vyd. Brno: Albert, 2008. 152 s., ISBN 978-80-7326-145-0.

MUSIL, L., *Ráda bych Vám pomohla, ale...: dilemata práce s klienty v organizacích*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2004. 244 s., ISBN 80-903070-1-9.

MUSIL, L., Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrolu výkonu „sociální práce“. *Časopis Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, roč. 8, č. 2, ISSN 1213-6204.

NEČASOVÁ, M., Profesní etika. In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: PORTÁL, 2003. 18 s (rozmezí článku), ISBN 80-7178-548-2.

NEČASOVÁ, M., *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2001. 99 s., ISBN 80-210-2673-01.

PEMOVÁ, T., & PTÁČEK, R., *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. 1. vyd. Praha: GRADA, 2012. 192 s., ISBN 978-80-247-4317-2.

PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E. & MAREŠ, J., *Pedagogický slovník*. 4. aktualiz. vyd. Praha: PORTÁL, 2003. 322 s., ISBN 80-7178-772-8.

Slovník cizích slov pro nové století: základní měnové jednotky: abecední seznam chemických prvků: jazykovědné pojmy: 30 000 hesel. 1. vyd. Litvínov: Dialog, 2005. 412 s., 80-85843-19-6.

SMUTEK, M., *Tvorba odborné publikace*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. 54 s., ISBN 978-80-7435-449-6.

STRAUSS, A., CORBIN, J., *Základy kvalitativního výzkumu*. 1. vyd. Brno: Sdružení podané ruce, 1999. 196 s., ISBN: 80-85834-60-X.

ŠRAJER, J., MUSIL, L. a kol., *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. 1. vyd. Brno: ALBERT, 2008. 150 s., ISBN 978-80-7326-145-0.

THOMPSON, M., *Přehled etiky*. 1. vyd. Praha: PORTÁL, 2004. 167 s., ISBN 80-7178-806-6.

ÚLEHLA, I., *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. vyd. Praha: SLON, 2005. 128 s., ISBN 80-86429-36-9.

VAŇKOVÁ, K., Možnosti eliminácia neetického prístupu sociálneho pracovníka. In *Rizika sociální práce*. 1. vyd. Hradec Králové: GAUDEAMUS, 2010. 560 s., ISBN 978-80-7435-086-3.

VOŇKOVÁ, J., SPOUSTOVÁ, I., *Domácí násilí z pohledu žen a dětí*. 3. vyd. Praha: PROFEM, 2016. 253 s., ISBN 978-80-9045-645-7.

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

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí

Internetové zdroje

JANEBOVÁ, R., *Konstrukce rozhodování v sociální práci z hlediska dilematu, zda zasáhnout či nezasáhnout*. Brno: Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity, 2010. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/rydjj/Disertacni_prace.pdf

Legislativa a systém sociálně-právní ochrany. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. © 2013 [cit. 2019-08-04]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/14304>

SocioFaktor s.r.o. Analýza sítě služeb pro práci s rodinami a dětmi. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. © 2014 [cit. 2019-08-04]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/17905/analyza.pdf>

Mezinárodní etický kodex. *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online]. © 2004 [cit. 2019-08-05]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf

Etický kodex sociálního pracovníka ČR. *Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR*. [online]. © 2006 [cit. 2019-08-05]. Dostupné z: http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf

Seznam tabulek

Tabulka 1: Přehled transformačních kroků	50
Tabulka 2: Struktura respondentů	55

Seznam příloh

Příloha 1: Ukázka přepisu rozhovoru.....	88
--	----

Příloha č. 1

Ukázka přepisu rozhovoru

1. Jaká je délka Vaší praxe na OSPOD?

Už docela dlouhá, pracuji tam 18 let.

2. Co si představíte pod pojmem etické dilema?

To se složitě popisuje, každý asi ví, co to je, ale jak to popsat? Půjde, mi to takové tabuizované téma, kterému se v sociální práci lidé dost vyhýbají. Prostě se často rozhodujete mezi více možnostmi a říkáte si, co je asi lepší, anebo taky menší zlo. V naší práci hlavně zvažujete, co bude pro dítě lepší, jaký zásah do rodiny a kdy bude asi nejlepší. Občas taky jak přistupovat ke klientovi. Nedá se to popsat nějak stručně.

3. Ocitl/a jste se někdy v situaci, v níž jste se musel/a rozhodnout mezi dvěma možnými řešeními?

Asi je jasné, že odpovím ano. Vyplývá to z toho, co děláme. Začíná to už doručením podnětu od kohokoliv (pokud to není Policie ČR nebo soud, tam je to jasné), rozhodujete se, jak na podnět reagovat, zda je to šetření nutné. Potom při práci s rodinou – můžete volit mezi pomocí a kontrolou anebo to postupně měnit. Zvažujete pořád mezi více řešeními. A to ani nemluví o případném zásahu do rodiny v nějaké větší míře. Tam pořád rozhodujete a zvažujete, jestli to ještě udržet, jak to je, a dávat jim maximální pomoc a podporu nebo kontrolu anebo už jdete do krajního řešení odebrání dítěte z rodiny. Tohle je prostě naše práce, na život klientů a jejich problémy není manuál.

4. Které dilema/ta (eticky složitou situaci) řešíte při své práci nejčastěji?

Nejvíce se setkávám, ale nevím, jestli je to přímo dilema, že zvažuji, kdy už končí pomoc a kontrola. Myslím, že to je ale v sociální práci všude, nejen na OSPODu. Chcete udržet případ v hranicích pomoci, jen to zkrátka vždy není možné. Někteří klienti nespolupracují, nedodržují domluvená pravidla, to pak úplně nejde zůstat u té pomoci bez kontroly.

Nechci přijít o jejich důvěru, a tak váhám, kdy už přejít ke kontrole. Víím, že se jim to nebude moc líbit. Spíš tohle je dilema, jak to načasovat, jak to oni vezmou... Abychom zase nebyli na začátku.

5. Kde nebo v čem vidíte ten „bod zvratu“ ve Vaším přístupu?

Tak snažím se té rodině pomáhat co to jde, ale jestli moje doporučení a poradenství vůbec na ně nezabírá, musí přijít nějaké to bububu. Upozorním, že jestli nebudou nadále spolupracovat, máme i jiné prostředky. No a když se nic nezmění do dalšího setkání, překloupí se to víc do té kontroly. Je to případ od případu jiné, někdy tu rodinu odhadnete na začátku, že to s nimi bude těžké a jindy máte pocit, že v pohodě...že bude spolupráce. A pak nastane opak. Takže „bod zvratu“ je v podstatě moje posouzení, že už to dál jen s poradenstvím nepůjde.

6. Můžete uvést, která rozhodnutí jsou pro Vás nejnáročnější?

Určitě to tady říkají všichni, náročné je posoudit míru zásahů do rodin. Aby to nebylo zas už za nějakou přiměřenou hranicí a naopak. A když pak máte navrhnout odebrání dítěte z rodiny, tak je to, i po těch letech praxe, složité, velká zodpovědnost a život toho dítěte na mnoho let. Naštěstí se s tím nesetkávám tak často. Ale když už, tak hodně o tom přemýšlím, zvažuji. Není to jen vzít dítě z rodiny, ale taky vybrat nejvhodnější možnost co dál...Soud na ty návrhy hodně dá, musíme to mít promyšlené než do toho jdeme.

7. Vyhodnocujete zpětně svůj postup/svá rozhodnutí? V čem vidíte svou odpovědnost při řešení dilematu?

Okolí samozřejmě dává zpětnou vazbu. Záleží, jaké je to rozhodnutí. U těch nejvážnějších, co jsem právě zmiňoval, víte samozřejmě co je s dítětem dál, co se s ním děje. U jiných rozhodnutí hodnotím sám nebo občas s kolegy zpětně, jak které opatření/krok zafungovalo nebo ne. To je součást té práce s klienty. Jestli myslíte pochybnosti o vlastních rozhodnutích, můžu říct, že automaticky je nemám. To bych se asi z toho zbláznil. Musela by prostě přijít nějaká informace zvnějšku, že je to špatně, že to nefunguje, že se stala chyba. Spíš asi to načasování je, podle mě, občas těžké odhadnout. Že prostě víte zpětně, že rozhodnutí bylo správné, ale mělo se do toho jít dřív. Například v situaci odebrání dítěte z rodiny si u některých případů pak říkám, že jsme měli zasáhnout dřív. Ale víte, jak to je, člověk pořád váhá, jestli udělat ten poslední krok.

A odpovědnost? Určitě ji mám, musím si to umět zpětně obhájit, ale myslím, že ji má i ta rodina. Nabízíte pomoc, snažíte se je nasměrovat, ale taky oni musí chtít a něco pro tu změnu udělat.

V tom zase vidím jejich odpovědnost.

8. Domníváte se, že etické aspekty výkonu Vaší práce jsou důležité? Jakým způsobem jim věnujete pozornost?

Nemyslím si, že by někdo odpověděl, že ne. Kdo by nevnímal etickou rovinu, nemohl by podle mě tu práci dlouhodobě vykonávat. Musí tam být ta pozornost. Je nutné se zabývat tím, co je správné. Není to fabrika, je to o lidech a jejich životech. Důležité je umět najít vyváženost mezi tím co musím nebo mám pro klienty udělat a mezi vlastním svědomím, že je to správné. Zkrátka je nutné nic nepodcenit a hodně o všech aspektech přemýšlet.

9. Jaké osobní principy, hodnoty a postoje Vás ovlivňují při rozhodování?

Asi každý promítá do práce kousek svého já, svých zásad, přesvědčení nebo životních zkušeností. Když jsem byl mladší, bylo to asi méně intenzivní. Může to být, podle mě, užitečné, když to není za hranou a nějaké násilné. Snažíte se pochopit klienty, být empatický, vcítit se, jak to vidí a mají oni, ale taky je někam nasměrovat, když to nefunguje, a tak asi chtě nechtě to své já promítnete. Ale zas víte, že naše životy jsou různé a někdy to srovnávat nejde. Nejčastěji srovnáváte s vlastní zkušeností fungování rodiny. V představě o fungování rodiny se určitě pohybuji, když něco posuzuji. Jak by to tam asi mělo vypadat, co by to dítě mělo mít. A někdy si říkám, jestli by si to dítě nezasloužilo víc, když vidím ty podmínky. Ale zas si uvědomím, že oni to tak nevnímají, že tam žijí odjakživa a prostě tam patří. Takže moje životní zkušenost je jiná, ale nakonec zůstaneme u jejich hodnot a zvyklostí, pokud se to ještě dá akceptovat.

10. Jak poznáte, že jste se v dané situaci rozhodl/a správně?

Hned to asi nepozná nikdo, to ukáže čas při vyhodnocení. Později je to o té zpětné vazbě, co jsem se už zmiňoval. Tam potom máte třeba informace i od dalších spolupracujících organizací. V té první chvíli ale spoléhám na to, že jsem opakovaně a důkladně zohlednil všechny informace a okolnosti. Občas si říkám, že papíry nás zničí, ubírá to hodně času, který by se dal věnovat ještě podrobnější práci s informacemi. Ve složitějších případech finální rozhodnutí předtím proberete s kolegy nebo nadřízenými a hledáte společný pohled na věc. Kdo určí, co je správné? Nakonec se vždycky musíte rozhodnout, není možné se tomu vyhnout, i kdyby to rozhodování bylo sebesložitější. Taky to musí mít člověk sám v sobě srovnané s vlastním svědomím.

11. Myslíte si, že Vám zmiňovaná administrativa komplikuje práci a má vliv na Vaše rozhodování?

Administrativy je hodně, tak 2/3 práce, zbytek práce s klientem. Zpracovat třeba zprávu ze šetření, to je někdy skoro nemožné, pořád to nestíhám. Chtělo by to někdy hlavně víc času na zvážení všeho při rozhodování, toho času je fakt málo. Ale chápu, že je to těžké, dnes platí „co je psáno, to je dáno“, je taková doba. A když to zapsané nebude, může se to kdykoliv obrátit proti nám. Každopádně by to bylo fajn, kdyby se některé věci nemusely psát tak podrobně.

12. Jak Vás ovlivňuje Váš vztah s klienty při rozhodování?

Můžu říct, že se snažím něco takového eliminovat. Nastavit jasné hranice už na začátku a těch se držet. Samozřejmě ne vždy je to snadné. Učíte se to tak nějak praxí, na začátku, když jsem to začal dělat to bylo horší, člověk dělá chyby, chce pomoci a ty hranice překračuje. Ale pak zjistí, že to není dobré. Na jednu stranu klient musí cítit naši snahu ho pochopit a respektovat, ale také to, že nejsme kamarádi, že je to profesionální vztah. Není možné si třeba s klientem tykat, jít s ním na fotbal... zkrátka překračovat ty hranice profesionality. I když máte k němu třeba větší sympatie než k jiným. Různé sympatie tam určitě jsou, ale nemyslím, že to ovlivňuje rozhodování. Spíš jen tu komunikaci. Víím, že se máme chovat ke všem stejně, ale je to těžké. Jsme jenom lidi, jsou tam emoce a individuální pocity. Ale ty služby poskytují všem stejně, a to si myslím, že je klíčové. Ne můj pocit sympatií, ale výsledek práce.

13. Jak přistupujete k situaci, kdy zákonné normy, metodika nebo pokyny nadřízeného, které musíte dodržovat, jsou v rozporu s Vaším etickým přesvědčením?

Bohužel tohle se stává docela často. To, co je v zákonech a dalších předpisech nejde vždy použít na konkrétní případ. Anebo i jde, ale nejste si jistá, že je to správný postup. Říkám si u takových situací, že někdy by to způsobilo víc škody než užitku. Pak taky představy nadřízených jsou občas mimo realitu. Ani ne tak těch přímých nadřízených, ale těch „výš“. Člověk se v tom snaží nějak bruslit, hledat přijatelné řešení. Dodržet co jde, aby na něm pak nikdo zpětně moc nemohl, ale taky pomoci klientům. Trochu si ta pravidla upravit anebo spoléhat na nejednoznačný výklad některých předpisů. Oni se v tom často ztrácí i právníci.

14. Znáte nebo využíváte některé z etických teorií, které by Vám usnadnily rozhodování?

Ne, nevyžívám. To mě nikdy nenapadlo. Měli jsme je ve škole, ale to jsou zkrátka teorie... Praxe je, podle mě, spíš o tom intuitivním posouzení toho, co je a co není etické. Mám nastavené nějaké morální hranice a pak je tu jasný cíl: zajistit to nejlepší pro dítě. Určitě je těžké někdy rozhodnout co to vlastně je, ale etické teorie mi odpověď nedají.

15. Setkal/a jste se s tématem etiky v sociální práci během dalšího profesního vzdělávání?

Vzdělávání máme, když jsou to dobře vybrané akce, je i přínosné, ale těmto věcem se tam nevěnuji. Občas se tam jen o něčem v tomto smyslu zmíní. Nikdy jsem takové školení v nabídce neviděl. Když teď o tom přemýšlím, vůbec by to nebylo špatné. Ale nikdy mě to nenapadlo. Víc mi chybí třeba vzdělávání k situacím odebírání dětí z rodin, to asi trápí většinu pracovníků. Fakt je, že ta etika v tom hraje hlavní roli.

16. Vnímáte Etický kodex jako pomocníka při řešení eticky sporných situací ve Vaší praxi?

Etický kodex? Tak to vůbec. Nijak ho nevyžívám, myslím, že sporné situace při mé práci neřeší. Spíš využívám konzultace s kolegy, porady, metodiky a taky vlastní zkušenosti. Je to dávno, co jsem ho četl, ale pokud si pamatuji, není tam nic, co by mě nutilo s ním pracovat. Je to taková deklarace morálního chování v naší profesi.

17. Jak by tedy měl vypadat etický kodex podle Vašich představ?

Nikdy jsem o tom nepřemýšlel, ale když se ptáte, měl by zkrátka víc reagovat na tu konkrétní praxi. Takový manuál vzorových eticky složitých situací a možností jejich řešení. Asi nikdy nikdo neobsáhne vše, ale minimálně ty nejčastější situace. Nevím, jestli si pamatuji dobře, ale dnes tam vůbec nic o etických dilematech není.

18. Věnujete se na svém pracovišti cíleně etickým otázkám (např. supervize, porady)? Pokud ano, uveďte jak.

Cíleně určitě ne, občas se o tom bavíme s kolegy mezi sebou nebo na poradě, ale to spíš vyplyne ze situace a našich vzájemných vztahů. Supervizi máme, ale tam jsem se s tím nesetkal. Vnímám to tak, že tohle patří k naší práci a jako profesionál se s tím musím nějak poprat.

19. Pokud se etickým otázkám při výkonu Vaší práce nevěnujete dostatečně, co je hlavním důvodem?

Navážu na předchozí odpověď. Někteří, asi většina, si myslí, že to prostě zvládneme každý sám, že jsme profíci. A pokud už by se to chtělo řešit, je málo prostoru, málo času – myslím. Valí se to na vás ze všech stran, nějak o tom moc nepřemýšlíte. Možná je to špatně, když se takto cíleně ptáte, je to určitě důležité. Jen v tom shonu to člověk asi vypouští.

20. Jakým způsobem a s využitím jakých podpůrných materiálů hodnotíte nejlepší zájem dítěte?

To je složité. Na nejlepší zájem dítěte, podle mě, manuál neexistuje. Nějaké metodiky jsou, ale že by je člověk přímo používal, to nemůžu říct. Takže podpůrné materiály moc ne, spíš se to hodnotí podle takových jasných věcí, co asi zná každý, aby tomu dítěti bylo dobře anebo alespoň lépe než teď. Aby bylo zajištěné, zdravé, jeho citové potřeby...

Občas jsou situace, kdy je nutný zásah. Musíme vnímat ten nejlepší zájem, ale ten se může z mého pohledu zdát jako nejlepší zájem, ale ve finále to tak být nemusí. Takto přemýšlíte pokaždé. Je dobré, že to můžete probrat s někým dalším. Na to jsou dobré případové konference, diskuse s kolegy o případu, hledání řešení. Víc hlav víc ví. Přeci jen jde o život toho dítěte.

21. Co vše Vás ovlivňuje při rozhodování o způsobech řešení obtížných situací klientů?

Zmiňoval jsem to částečně už v předchozích odpovědích. Obtížné situace hodně řešíme v týmu, ať s kolegy na pracovišti anebo v rámci případové konference. Pak jsou taky k dispozici metodiky a zprávy odborníků. Některé případy se snažím konzultovat i s kolegy z jiných pracovišť se kterými se setkávám třeba na vzdělávacích akcích. Hodně ale spoléhám na vlastní profesní zkušenost, i když každý případ je trochu jiný.

22. Konzultujete dilematické situace s kolegy a nadřízenými anebo se rozhodnete nakonec vždy sám/sama?

- otázka nebyla položena, odpověď zazněla v předchozích.

23. Jak řešíte situace, kdy se nabízí dvě možnosti řešení? Podle čeho se rozhodujete?

Často se nabízí dvě nebo víc možností, to je součást naší práce. Manuál na životní situace není. Jsou to právě ta dilemata, o kterých spolu mluvíme. U jednodušších případů dám hlavně na vlastní zkušenosti, odhad situace, znalost té rodiny. U složitějších případů je to zase o už zmiňovaných konzultacích. Člověk si uvědomuje, že sám to třeba nemusí vyhodnotit správně, taky se snažíte eliminovat nějaké osobní pocity. Víc hlav s jedním návrhem řešení je více jistota, že půjde o správné rozhodnutí. Ale už se mi stalo, že jsem se rozhodl jinak, než doporučovala většina, protože jsem klienta znal lépe. Hodně jsem váhal, ale dal jsem nakonec na vlastní intuici. Převážně ale jde o společnou volbu z více možností řešení. Nikdo nemáme patent na to jediné správné.

24. Ovlivňují emoce Vaše rozhodování?

Emoce má, podle mě, každý člověk. To by jinak nebyl člověk. Určitě je tím pádem máte i v zaměstnání. Nemyslím, že to znamená nebyť profesionál. Jde o životy lidí, emoce k němu patří. Kdybych emoce neměl, asi bych tu neměl co dělat. Potřebujete je i kvůli schopnosti vžít se do potřeb a pohledu na svět klientů. Je jasné, že při velkých zásazích do rodin jde i o hodně negativní, stresující emoce. Není to příjemné dělat takové věci. Nikdy to není možné se úplně od toho emočně oprostit.

Je důležité, do jaké míry emoce jdou a jak je zvládáte. Jestli udržím tu hranici anebo ne. Nemyslím, že ovlivňují přímo rozhodování, ale zkrátka tam jsou. Například hodně zase

sympatie a nesympatie o kterých jsem už mluvil. Někdy je vám hodně nepříjemné chování klientů, ale musíme to nějak zvládnout...

Taky je emočně náročné pracovat s dítětem z rodiny, která je nefunkční a dítě bylo například i týrané. To cloumá nejspíš s každým.

25. Jaké postupy uplatňujete v rámci dilematu zasáhnout–nezasáhnout, tj., zda odebrat dítě z rodiny, popřípadě jinak zasáhnout do práv rodičů a dítěte?

Tohle je moc těžké popsat. Už jsme se o tom, kdy zasahovat bavili na začátku. Jsou situace, kdy je vám celkem jasné, že zasáhnete a jak. Například na podnět Policie ČR se zasahuje v rodině, tam to berete, že oni ví, proč to dělají anebo když dostanu nějaké oznámení, tak ho stejně musím prověřit, takže zasáhnout musím. Anebo je z šetření jasné domácí násilí, tam člověk neváhá.

Pak je ale mnohem víc situací, kdy zvažujete, jestli zasáhnout-nezasáhnout anebo v jaké míře. Je tam dlouhodobá práce s rodinou a nikam se to moc neposouvá, třeba když jsou v rodině drogy, ale zároveň vidíte citovou vazbu k dítěti, která funguje. Je to hodně složité rozhodování.

Dlouho váhám a přemýšlím o tom ze všech stran, jestli uložit výchovné opatření nebo zatím vyčkávat, dát té rodině ještě šanci a dál s ní pracovat. Často si říkám, jestli když dítě půjde do materiálně lepších podmínek, ale nebude mít rodiče, jestli je to skutečně pro něj lepší??? Pokud rodina alespoň částečně funguje, pořád věřím, že to půjde zvládnout i bez odebrání dítěte a snažím se uvažovat tímto směrem. Snažím se mluvit s dítětem, pokud je to možné. Zjistit, jak situaci vnímá samo dítě, i když je zřejmé, že dítě nemůže posoudit všechny souvislosti. Žije v té rodině a neví, že jiné rodiny fungují jinak. Když už je návrh na odebrání dítěte nezbytný, nikdy nenavrhnou hned ústavní výchovu, ale jiná opatření.

Před tím finálním rozhodnutím se snažím mít k dispozici maximum informací, z vlastní šetření i od odborníků. Jsou s tím dítětem jinak než my, vidí to z jiného úhlu a člověka to může navést k nějakému dalšímu postupu. Snažím se zohlednit všechno, ale ve výsledku se stejně musím rozhodnout sám. A samozřejmě fungují případové konference, porady nebo i supervize, tam všude si můžete v hlavě všechny fakta uspořádat, přidat k tomu vlastní zkušenost a rozhodnout se. Ale je fakt, že člověk i potom se k tomu vnitřně vrací sám v sobě, přemýšlí, jestli něco nepřehlédl, neměl ještě udělat to či ono... Na druhou stranu, pochybnosti asi budou vždy. Jsou to děti a jejich život. Navíc to zasáhne i rodinu jako takovou, nejen to dítě.

26. Co nebo kdo Vám pomáhá při řešení dilematických situací ve Vaší praxi?

- otázka nebyla položena, odpověď zazněla v předchozích.