

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Diplomová práce

Morální profil sociálního pracovníka jako jeden
z předpokladů kvality sociální práce

Autor práce: Bc. Petra Bláhová

Vedoucí práce: doc. Jindřich Šrajer, Dr. theol.

Studijní program: Etika v sociální práci (KS)

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

V Českých Budějovicích, dne 28. 3. 2022

.....

Bc. Petra Bláhová

Poděkování

„Velmi děkuji vedoucímu mé diplomové práce doc. Jindřichu Šrajerovi, Dr. theol. a konzultantovi RSDr. Jánů Mišoviči, CSc. za cenné rady, doporučení, připomínky a metodické vedení při celkovém zpracování diplomové práce. Rovněž děkuji manželovi a celé své rodině za velkou podporu při studiu.“

OBSAH

Úvod	6
1 Charakteristika sociální práce a sociálního pracovníka	7
1.1 Definice a charakteristika sociální práce.....	7
1.1.1 Různost pojetí sociální práce	7
1.1.2 Rozdíl mezi privátním pomáháním a profesionální pomocí.....	9
1.1.3 Pomáhající intervence v kontextu sociální práce.....	9
1.1.4 Komunikace v sociální práci.....	11
1.2 Vzdělávání v sociální práci	12
1.2.1 Specifické odborné znalosti dle zákona č. 108/2006 Sb. o kvalifikačních předpokladech sociálního pracovníka.....	13
1.2.2 Profesní postoj, hodnoty a role	14
1.2.3 Požadované měkké dovednosti.....	17
1.2.4 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka	18
1.2.5 Identita sociálního pracovníka	20
2 Etický rozměr sociální práce a morálního fungování sociálních pracovníků . 23	
2.1 Vymezení etiky a její dělení.....	23
2.1.1 Etika, morálka a mravnost	23
2.1.2 Etické zásady v sociální práci	26
2.1.3 Psychologické předpoklady etického chování	28
2.2 Morální profil sociálního pracovníka.....	30
2.2.1 Norma v sociální práci	30
2.2.2 Dobro v sociální práci.....	32
2.2.3 Role svědomí v sociální práci.....	34
2.2.4 Odpovědnost ke své profesi	36
3 Etická dilemata v práci sociálního pracovníka	40
3.1 Charakteristika etického problému a dilematu.....	40
3.2 Dilemata vyplývající z pomáhajícího vztahu	45
3.2.1 Náročné situace v životě člověka.....	47
3.3 Rozhodování mezi protichůdným zadáním.....	52

3.4 Etická dilemata vyplývající z odlišných zájmů jednotlivých sociálních pracovníků.....	54
Závěr	59
Seznam použitých zdrojů	61
Abstrakt	69
Abstract.....	70

ÚVOD

V předkládané diplomové práci půjde o vykreslení morálního profilu sociálního pracovníka, jeho kompetencí jako základního předpokladu kvality sociální práce. Náročné situace v sociální práci mohou být pro někoho neproblematickými, pro jiného mohou být etickým problémem či dilematem. Ve své praxi jsem se s touto zkušeností opakovaně setkávala ve formě konfliktů, které jsem osobně vnímala jako spory vycházející z odlišného pojetí toho, jaký je žádoucí či nevyhovující způsob práce s určitými cílovými skupinami.

Při zpracování tématu budu vycházet z odborné literatury, která se zabývá námi zkoumanou problematikou. Neopomenu přitom ani Etický kodex sociálního pracovníka a zákon č. 108/2006. Sb. o sociálních službách.

Cílem mé diplomové práce je zjistit, s jakými profesními dilematy se mohou setkat sociální pracovníci. Dále se zaměřím na náplň a problémy související s prací sociálního pracovníka. Tito pracovníci se dostávají do různých situací a v některých také mohou pociťovat obtížnost rozhodování. To znamená, že musí volit mezi určitými variantami, které mohou být zároveň i neslučitelnými.

Práce bude rozčleněna do tří částí. V první kapitole se soustředím na přiblížení základních charakteristik sociální práce a sociálního pracovníka. Sociální práci popisují jako naplňování lidského potenciálu, který se opírá o rámec společenské solidarity. Ve druhé kapitole se budu věnovat etickému rozměru sociální práce a morálnímu fungování sociálních pracovníků. Dále zde budu zkoumat pojem profesní morálky, etiky, mravnosti, etické zásady a psychologické předpoklady chování. V poslední kapitole se zaměřím na konkrétní etická dilemata v práci sociálního pracovníka. Tato etická dilemata jsou rozdělena do tří skupin. Zkoumám zde převážně ty otázky, které sociální pracovník považuje za eticky problémové a hledá schůdná řešení. K etickým dilematům řadím rovněž morální konflikty - rozpory. Jedná se o situace, kdy je sociální pracovník konfrontován s obtížným rozhodnutím.

1 CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE A SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

S ohledem na cíl práce půjde v této kapitole o stručné představení podstaty sociální práce a role sociálního pracovníka v ní.

1.1 DEFINICE A CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Ve snaze definovat sociální práci je důležité si uvědomit rozličnost těchto definic ze strany jednotlivých autorů. Patří k tomu připomenout i rozlišení na sociální práci jako praktický obor a společenskovední disciplínu.¹

Sociální práce podporuje řešení problémů v mezilidských vztazích, dále sociální změnu či posílení lidí a má za účel naplnit jejich osobní blaho. Sociální práce je všude tam, kde dochází ke kontaktu člověka a prostředí. Důležité jsou pro sociální práci klíčové principy společenské spravedlnosti a lidských práv. Spravedlnost chápou jako cestu, kterou by se měl ubírat každý člověk tak, aby dosáhl důstojného života.

1.1.1 RŮZNOST POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Z pohledu sociální práce jako praktické činnosti lze považovat za výstižnou definici Mahrové. Ta chápe sociální práci „(...) jako profesi podporující změny, řešení problémů v oblasti mezilidských vztahů a umožňující lidem zvyšovat kvalitu jejich životů. Základními principy sociální práce jsou lidská práva a sociální spravedlnost.“²

Na základě této definice lze tvrdit, že úkolem sociální práce je především napomáhat socializaci a resocializaci jedinců (tj. děj, při kterém si osvojujeme pravidla života ve společnosti např. nápodobou, identifikací či výchovou), komunit nebo skupin, které vlastními silami nejsou schopny adaptovat se nebo nemohou své prostředí nijak změnit.

Přehledná je rovněž kategorizace jednotlivých konceptů SP, jak ji nabízejí jednotliví autoři, v podání Gulové. Ta nabízí následnou systematizaci:

- Systémový koncept: SP = řeší problémy, které vznikají mezi prostředím a klienty, představitel: Minahanová, Pincus

¹ Srov. k tomu MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, s. 10.

² MAHROVÁ, G.; VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 14.

- Ekologický koncept: SP = řeší problémy, které vznikají v adaptaci klientů, a to v prostředí sociálním a fyzickým, představitel: Gitterman, Germain
- Psychosociální koncept: SP = řeší psychosociální pomoc jedincům, kteří se neorientují v sociálním přizpůsobení, představitel: Hollisová
- Úkolový koncept: SP = řeší pomoc lidem s jejich životními problémy, představitel: Reid, Epsteinová
- Sociální fungování: SP = řeší pomoc jednotlivcům i systémům zlepšovat a měnit jejich fungování tak, aby chránily jak systémy, tak i jednotlivce před potížemi ve fungování, představitel: Hořejší, Musil, Navrátil³

Zmínit lze též prezentaci pojetí sociální práce v České republice ze strany Musila. Ten hovoří o třech pojetích:

- Administrativní pojetí (úředník) = sociální pracovník vyřizuje žádosti, volí daná opatření na základě předepsaných sociálních zákonů atd. Předmětem sociální práce je převážně agenda a jeho dohled z vyšších míst.
- Profesionální pojetí (specialista) = sociální pracovník vyřizuje žádosti, volí daná opatření, komunikuje, rozhoduje a vyhodnocuje životní situace konkrétního člověka. Jeho práce je takovou automatickou součástí výkonu sociální práce. Veškeré úkoly plní samostatně.
- Filantropické pojetí (člověk) = sociální pracovník poskytuje člověku jen to, co aktuálně (akutně) potřebuje. Sociální pracovník spolupracuje s daným člověkem s jeho blízkými i kolegy. Důraz je kladem převážně na lidskost, emoce a altruismus.⁴

Ve vztahu k sociální práci jako společenskovední disciplíně je potřebné zdůraznit její interdisciplinaritu, jak to vyzdvihuje již zde jednou zmiňovaná Gulová. Ta konstatuje, že pro sociální práci „(...) je zásadní pro její aplikaci spolupracovat s dalšími disciplínami. Především s psychologíí a sociologií, které vstupují do řady metod sociální práce, ale také se sociální pedagogikou, andragogikou a gerontagogikou, které mohou vhodně doplňovat sociální práce v oblasti teorie a praxe.“⁵ Za podstatný

³ GULOVÁ, L. *Sociální práce: Pro pedagogické obory*, s. 13.

⁴ MUSIL, L. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. *Sociální práce/Socialna práca*, s. 60-79.

⁵ GULOVÁ, L. *Sociální práce: Pro pedagogické obory*, s. 15.

nedostatek tohoto jejího konstatování lze považovat opomenutí etiky, resp. filosofie a teologie jako nedílné součásti požadovaného interdisciplinárního přístupu.

1.1.2 ROZDÍL MEZI PRIVÁTNÍM POMÁHÁNÍM A PROFESIONÁLNÍ POMOČÍ

Jak chápat rozdíl mezi „*profesionální pomocí a privátním pomáháním*“:

- profesionální pomáhání stojí na profesních znalostech, dovednostech a hodnotách
- profesionální pomoc můžeme rovněž chápat tak, že neočekáváme od klienta navracení služby = tato pomoc není tedy vzájemná (reciproční)

U privátního pomáhání je to trochu jiné, zde je to očekávané a samozřejmé. Znamená to, že jednou pomůžeme někomu my a podruhé zase oni nám. Dalo by se říci, že je toto základem privátní pomoci a může se jednat o tzv. „sociální směnu.“⁶ Na tomto základu fungují i některé rodinné vztahy. Například půjčím bratrovi auto na delší dobu, protože vím, že v budoucnu budu potřebovat pomoci se stavbou. U profesionálního pomáhání by tato nebo jakákoliv jiná protislužba byla vnímána klientem jako dosti problematická např. různé dary od klientů.

- profesionální pomáhání spočívá také v tom, že sociální pracovníci a sociální pracovnice dostávají za své služby zaplacení dle Kopřivy „(---) *profese nás také živí, děláme ji pro peníze*“⁷

Je zvláštností (paradoxem), že sociální pracovníci a pracovnice jsou placeni za to, že pomáhají lidem. Pomoc je zde vnímána jako zboží, která se poskytuje různým lidem (klientům). Kopřiva dále uvádí, že „(---) *pomáhající by si měl opatřit takový výdělek, aby nežil v pocitu stresu a nouze, aby se myšlenkami na peníze nemusel neustále zabývat* (---).“⁸

1.1.3 POMÁHAJÍCÍ INTERVENČE V KONTEXTU SOCIÁLNÍ PRÁČE

Sociální pracovníci a pracovnice musí svoji práci pojímat z hlediska profesního. Komplexně to znamená, že by měli spolupracovat jak s odborníky sociální práce, tak i s odborníky z jiných organizací či profesí. Za pomáhající profesi dle Matouška „(---) *můžeme považovat organizovanou skupinu pracovníků, kteří lidem v nesnázích*

⁶ Srov. ŠUBRT, J. a kolektiv. *Soudobá sociologie II.: Teorie sociálního jednání a sociální struktury*, s. 156.

⁷ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové*, s. 26.

⁸ Tamtéž, s. 27.

*poskytují specializovaný typ podpory nebo zdrojů s cílem umožnit jim zvládat jejich problémy či uspokojovat potřeby.*⁹ Pomáhající profesí je například medicína, psychologie, pedagogika, právo, učitelství, teologie aj. Kopriva se domnívá, že v tomto hraje roli další prvek, a tím je „*lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem.*“¹⁰

Dalo by se tedy říci, že v tom hrají důležitou roli tyto mnou zmiňované kategorie:

- empatie = vcítění se do jednání druhé osoby

Kasper popisuje empatii jako soucit „*(---) vcítit se a vžít se do situace druhého, do jeho pocitového, myšlenkového a životního světa, abychom tak pochopili jeho myšlení a jednání, platí dnes všeobecně za předpoklad zdařilých mezilidských vztahů a za projev pravé lidskosti.*“¹¹

- náklonnost = láska, ochota
- odbornost = znalost, profesionalita
- trpělivost = vyrovnanost

Kučerová uvádí tyto etické požadavky mezilidských vztahů:

- altruismus, empatii, sympatii, soucit, vzájemnou pomoc a solidaritu¹²

Musil vnímá tyto pracovníky z uvedených oborů ve formě komplexů „*služeb sociální práce*“. Hlavní myšlenkou je nahlížet na jejich činnost z hlediska naplňování záměrů a funkcí sociální práce.

Sociální práce se tedy na rozdíl od ostatních pomáhajících profesích zabývá především interakcemi mezi člověkem a jeho prostředím:

- supervize = supervizor podporuje nebo kontroluje pracovníkovi technickou podporu
- konzultace = s dalšími odborníky, které slouží k porozumění situací daného klienta
- intervize = podporu poskytuje zkušenější pracovník méně zkušenému pracovníkovi

⁹ MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 506.

¹⁰ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové*, s. 14.

¹¹ KASPER, W. *Milosrdenství: Základní pojem evangelia – klíč křesťanského života*, s. 20.

¹² Srov. KUČEROVÁ, S. *Člověk - hodnoty - výchova: kapitoly z filosofie výchovy*, s. 186.

- spolupráce = s pracovníky jiných pomáhajících profesí, kde dochází k překonávání různých typů překážek tj, zvládnání problémů v interakci mezi klienty a jejich sociálním prostředím¹³

Dobré fungování umožňují správné informace o druhých profesích nebo organizacích. To znamená být dobře informován o kompetencích daných profesí, jejich specializací, etikou či výstupech se sociální prací.

Kopřiva uvádí: „(---) *chceme-li, aby špatně fungující systém fungoval lépe, zaměřujeme se nikoliv na hledání poruchy, ale především na hledání lepšího řešení.*“¹⁴

1.1.4 KOMUNIKACE V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Sociální pracovník by se měl orientovat v sociální komunikaci. Sociální komunikace je podle mě takový prostředek meziosobního chování, jenž umožňuje vzájemné porozumění lidí. Ať už jde o verbální nebo neverbální komunikaci, která má vždy za úkol o něčem nás informovat, přesvědčit či dávat nějaké instrukce. Verbální komunikaci také můžeme chápat jako komunikaci prostřednictvím slov (písemně, ústně nebo zprostředkovaně: telefon, internet). U neverbální komunikace jde převážně o řeč těla a na tu se nyní zvláště soustředím. Jedná se tedy o projevy, které lidé vysílají bez použití slov. Rovněž to lze chápat jako proces dorozumívání mimoslovními prostředky a je také více nevědomá.

Pro sociálního pracovníka je důležité se v tomto orientovat tak, aby mohl lidem účinně pomáhat, musí si osvojit právě tyto znalosti. Někdy může klient vysílat určité signály, a pokud na ně dobře nezareaguje, nemusí adekvátně pomoci. To znamená, že lidé něco říkají, ale nemusí to tak myslet, a právě řeč těla může vypovídat více. Neverbální komunikace vyjadřuje tedy emoce a postoje, nahrazuje řeč anebo napomáhá řeči.

Příklady neverbální komunikace dle Tegze:

- *mimika* = vyjadřuje, co člověk prožívá, momentální psychický stav, který má vztah ke sdělení nebo k tomu, o čem se právě mluví. Z mimiky můžeme vyčíst emoce jako například, radost-smutek, klid-vztek, zájem-nezájem, strach-pocit jistoty atd. Zaměřuje se převážně na obličejové zóny a pohled očí. U pohledu je důležitá jeho délka. To znamená, že příliš dlouhý pohled může zvyšovat

¹³ Srov. MUSIL, L. "Ráda bych Vám pomohla, ale ...": dilemata práce s klienty v organizacích, s. 15-18.

¹⁴ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové*, s. 130.

nervozitu posluchače. Pohledy a pohyby očí napoví o druhém mnohé. Například člověk s nízkým sebevědomím nevydrží oční kontakt a má tendenci „klopit oči“, a to se musí respektovat.

- *proxemika* = určuje zase vzdálenosti mezi komunikujícími. Někomu může být nepříjemná blízkost tzv. osobní sféra, která se uvádí od 0,75 -1,20 m a lidé ji snesou jen u blízkých přátel nebo rodinných příslušníků. Zde je nutné si uvědomit, že každý má jinou potřebu být vzdálen od komunikujícího a toto se musí samozřejmě respektovat.
- *posturologie* = je to vlastně postoj celého těla a můžeme z něho vyčíst jistotu, či nejistotu člověka (schoulený postoj). Například vpředu zkřížené ruce nebo ruce v bok značí dominantní postavení.
- *haptika* vede ke komunikaci prostřednictvím doteků, tj. podání ruky, poklepávání po ramenou aj.
- *kinezika a gestika* = zahrnuje všechny pohyby našeho těla, pozornost věnuje jak rozsahu pohybů, tak i době jeho trvání. Gesta pak může chápat jako výrazy, které mají oznamovací účel.¹⁵

Podle Leška je komunikace „(---) přenosem sdělení od původce k příjemci. Je sociálně-psychologickým fenoménem, je prostředkem socializace člověka. Je schopností předávat a sdílet, je procesem dorozumívání se. Jako součást sociální interakce má tendenci se vyvíjet, zdokonalovat.“¹⁶

Toto vše přispívá k dobrému odhadu lidí. Některé jevy jsou tedy snadněji identifikovatelné, jiné zase mohou vyžadovat speciální přípravu, tím myslím cvičený pozorovací talent a také množství odborných informací. Proto by sociální pracovník neměl nikdy dávat na první dojem, protože toto může být zavádějící a může to spíše vypovídat více o něm samotném než o pozorované osobě.

1.2 VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Budu-li hovořit o vzdělávání či profesi sociálního pracovníka, musím si uvědomit, že jeho práce je velmi náročná a aby ji dobře vykonával, musí být dostatečně erudován. To znamená, že by se měl celoživotně vzdělávat a také sledovat veškeré změny v legislativě. Sociální pracovník by měl být takovým člověkem, který není konfliktní,

¹⁵ Srov. TEGZE, O. *Neverbální komunikace: Co vám prozradí lidské chování a jednání, a jak toho využít*, s. 193-333.

¹⁶ LEŠKO, L. *Náhled do sociální komunikace*, s. 8.

tak aby mohl pracovat s problematickými lidmi, ale také spolupracovat s různými institucemi či dalšími spolupracovníky z jiných sociálních služeb.

V dnešní době se stále diskutuje o vzdělávání sociálních pracovníků a vzbuzuje to i určitou míru emocí, což je dáno převážně tím způsobem, jak jsou pracovníci vzděláváni. Toto vše má totiž velký vliv na tom, jak budou přistupovat k lidem, kteří od nich budou potřebovat profesionální pomoc. Vzdělávání v sociální práci v postmoderní době je charakteristické nejistotou a individualizací. Elichová uvádí „(---) *pro výkon profese již nestačí dělat svoji práci dobře, ale je třeba aktivně se podílet na vymezení vlastní role.*“¹⁷ Malíková specifikuje tyto předpoklady pro výkon sociálního pracovníka „(---) *způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost podle sociálního zákona s povinností dalšího vzdělávání.*“¹⁸

1.2.1 SPECIFICKÉ ODBORNÉ ZNALOSTI DLE ZÁKONA Č. 108/2006 SB. O KVALIFIKAČNÍCH PŘEDPOKLADECH SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je zdravotní způsobilost, svéprávnost, odborná způsobilost a bezúhonnost podle § 110 odst. 1 ZSS. Žadatel o registraci např. poskytovatel sociálních služeb registrujícímu orgánu předkládá doklady, které prokazují odbornou způsobilost daného sociálního pracovníka. Registrující orgán ale neposuzuje zdravotní způsobilost, to je v kompetenci jen zaměstnavatele.

Činnost neboli pracovní náplň je stanovena v § 109 ZSS sociálního pracovníka:

- zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče
- sociálně právní poradenství, sociální poradenství a sociální rehabilitace
- vykonává sociální šetření, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci
- analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti
- odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence
- zajišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování služeb

¹⁷ ELICHOVÁ, M. a ED. *Pojetí kvality sociální práce: Sborník z konference Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese*, s. 15.

¹⁸ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 86.

Odborné činnosti mohou vykonávat v § 115 1 ZSS:

- sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110 ZSS
- pracovníci v sociálních službách
- zdravotničtí pracovníci v § 117 ZSS
- pedagogičtí pracovníci v § 117 ZSS
- další pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby v § 116a odst. 2 ZSS
- manželští a rodinní poradci v § 116a odst. 1 ZSS

Sociálním pracovníkům je umožněno získat vzdělání na těchto úrovních:

- ukončené¹⁹ vyšší odborné vzdělání zaměřené na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, charitativní a sociální činnost = ukončeno absolutoriem²⁰
- ukončené vysokoškolské vzdělání (bakalářské, magisterské a doktorské) zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku = ukončeno státní závěrečnou zkouškou
- absolvování akreditovaných kurzů v § 110 odst. 4 písm. a) a b) ZZS v rozsahu 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání min. 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním²¹

1.2.2 PROFESNÍ POSTOJ, HODNOTY A ROLE

Pojem profesních hodnot a postojů je velmi obtížně uchopitelný. Není možné jednou provždy říci, co znamenají. Můžeme je zachycovat z několika možných hledisek, a to uvádí Elichová jako „(---) cíle a poslání profese se mohou v rámci sociálních změn a potřeb částečně měnit. Proto je také sociální práce nucena neustále reflektovat a aktualizovat hodnoty.“²² Od sociálních pracovníků jsou vyžadována kritéria

¹⁹ Zde nestačí jen potvrzení o studiu

²⁰ Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), 2004. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 190. ISSN 1211-124.

²¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 37. ISSN 1211-1244.

²² ELICHOVÁ, M. a ED. *Pojetí kvality sociální práce: Sborník z konference Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese*, s. 32.

např. osobnostní předpoklady, praktické a teoretické znalosti, dovednosti, které musí být ku prospěchu lidem, klientům či pacientům. Profesní hodnoty tedy můžeme chápat jako jednání, kterým člověk naplňuje podstatu bytí. Profesní hodnotou se rozumí, co je žádoucí x nežádoucí a dobré x špatné.

Toto vše je závislé a ovlivňující dle Elichové na:

- *jednání jedince*
- *legitimizující pravidla a normy*
- *stanovení cílů profese a metody*
- *stabilitě sociální práce*²³

Sociální pracovník dle znalostí a dovedností potřebuje také ke své práci i hodnoty, aby se mohl správně rozhodovat. Kopřiva uvádí: „(---) je zapotřebí i určité citové zralosti, určitého stupně autonomie.“²⁴ Důležitost je přikládána k posláním, a to převážně k lidství a pomoci bližnímu.

Sociální role je u pracovníka očekávaný způsob chování a očekávání, které na jedince klade sociální okolí, a to na základě určité situace či určitých daných charakteristik. Mátel uvádí tyto role:

- *podporovatel* = sociální pracovník je schopen klientovi pomáhat překonávat zátěžové a stresové situace
- *poradce* = jedná se o základní, odborné či specializované poradenství
- *pečovatel* = jedná se o jakéhokoliv člověka např. rodinného příslušníka, profesionála i neformálního pečovatele atd., který poskytuje emocionální či praktickou péči
- *mediátor* = řeší spory či konflikty na meziúrovni – podpora sociální skupiny
 - dle Matouška na mikroúrovni – pomoc poskytována rodinám a malým skupinám; tj. osoba nejbližší: přítel, partner, rodič a makroúrovni – poskytována velkým skupinám, komunitám a organizacím; tj. celospolečenská forma pomoci²⁵
- *negociátor* = sociální pracovník zastupuje organizaci, která se pokouší získat něco od jiné skupiny

²³ ELICHOVÁ, M. a ED. *Pojetí kvality sociální práce: Sborník z konference Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese*, s. 47.

²⁴ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové*, s. 89.

²⁵ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 14.

- *facilitátor* = jedná se o skupinovou práci a využívá se zpětné vazby či empatického porozumění
- *terapeut* = role využívaná u psychosociální intervence
- *vzdělavatel* = poskytuje informace a učí klienty zvládat náročné situace
- *manažer* = v sociální práci zajišťuje odpovědnost za sociální organizace
- *analytik* = má širší znalosti a může hodnotit různé programy, jak fungují
- *koordinátor* = sociální pracovník koordinuje různé intervence v rámci sociálního případu
- *zprostředkovatel* = od sociálního pracovníka se vyžadují organizační schopnosti, vytrvalost a poznatky, které uplatní převážně v komunitní práci
- *advokát* = obhájce, který se uplatňuje v rámci udržení sociální spravedlnosti
- *administrativní pracovník* = vykonává práci ve státní správě v oblasti sociálních věcí²⁶

Borská uvádí navíc:

- *distributor* = cílem je najít klientovi příležitosti, aby mohl uspokojit svoje potřeby
- *plánovač změny* = pracovníci se podílejí na změnách určitých služeb, a to ve spolupráci s představiteli obce a poskytovateli sociálních služeb²⁷

Etický kodex Národní asociace sociálních pracovníků (1999) charakterizuje poslání sociální práce jako zlepšení kvality lidského života a naplňování základních potřeb všem lidským bytostem, které jsou zranitelné nebo utlačované.

Poslání sociální práce uvádím v těchto hodnotách:

- služba, kompetence
- sociální spravedlnost = Dušková a Džbánková vychází z přesvědčení, že „(---) jako lidé jsme si rovni. Proto bychom si měli být rovni i svým sociálním (společensky příjmovým) postavením. Sociální rovnost jsme vymezili jednak jako soubor stejných příležitostí, možností všech jednotlivců a skupin ve společnosti

²⁶ MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*, s. 31-35.

²⁷ Srov. BORSKÁ, J.; STEJSKALOVÁ, J.; VACKOVÁ, J. *Lidská práva a dilemata v sociální práci ve vztahu k řízení lidských zdrojů*, s. 50.

získat společenské bohatství, moc, prestiž, nebo jako právo na stejný podíl na těchto žádoucích, sociálních a ekonomických vzácných statcích.“²⁸

- integrita
- mezilidské vztahy
- úcta k člověku a důstojnost

Z těchto uvedených skutečností mohou vyrůstat i etická dilemata či problémy, proto je nutné nalézat vhodná řešení a správné cesty, vhodné způsoby, které jdou ruku v ruce i s procesem reflexe, s níž se musí každý sociální pracovník vyrovnat.

Příklady rovin hodnot podle Nečasové uplatňující se při řešení problémů a dilemat:

- rovina legislativní = právní normy = rovnost, spravedlnost a bezpečí
- rovina organizační = zaměstnavatel/poslání organizace = efektivita činnosti
- rovina profesní = profesní normy, které jsou vyjádřené v etickém kodexu = diskrétnost, empatie a kompetence
- rovina společenská = společenské normy = úspěch, pomoc slabším a společné dobro
- rovina osobní = hodnoty jedince = důvěra, soucit, laskavost a opatrnost²⁹

1.2.3 POŽADOVANÉ MĚKKÉ DOVEDNOSTI

Pojem „měkké dovednosti“ znamená dle Peters-Kühlingera a Johna „(---) *jak dobře se dokážete vypořádat nejen s lidmi a jejich způsoby chování, ale také se sebou samým.*“³⁰

Měkké dovednosti můžeme chápat jako znak emoční inteligence. To zahrnuje nejen naši schopnost zacházet s pocity druhých, ale i to, jak zvládáme své vlastní problémy a stavy, neboť i my jsme vystaveni běžným každodenním povinnostem a starostem. Emocionálně inteligentní lidé mohou disponovat určitými schopnostmi, například mají schopnost se vcítit do druhé osoby, jsou motivováni a mají výborné komunikační dovednosti. „*Emocionální inteligence je vrozená, tedy daná každému! Ale pozor: Co z toho, co je nám dáno, vytvoříme, záleží na každém z nás.*“³¹ Mühleisen a Oberhuber specifikují měkké dovednosti v těchto kompetencích „(---) *osobní kompetence, sociální*

²⁸ DUŠKOVÁ, I.; DŽBÁNKOVÁ, Z. *Etická dimenze institucionálních změn: vybrané problémy*, s. 93.

²⁹ Srov. NEČASOVÁ, Mírka. *Etika sociální práce: Dobrá praxe v sociální práci, inspirace a příležitosti*, s. 7 [online]

³⁰ PETERS-KÜHLINGER, G.; JOHN, F. *Komunikační a jiné "měkké" dovednosti: Využijte svůj potenciál, rozvíňte své soft skills a staňte se úspěšnějšími*, s. 13.

³¹ Tamtéž, s. 14.

kompetence a metodické kompetence – tedy schopnosti a dovednosti, které máte ve vztahu k sobě, ve vztahu k ostatním a ve vztahu k určitým metodám práce.“³²

Elichová si toto uvědomuje a třídí tyto dovednosti na „(---) *psychickou odolnost, osobnostní dispozice a dovednosti vůbec výrazně častěji jako potřebnější pro výkon profese než znalosti.*“³³

Měkké dovednosti zahrnují, zde uvedu například:

- schopnost navázat a udržet kontakty = komunikativnost
- empatie a kreativní myšlení
- schopnost jít příkladem a řešení konfliktů a odolnost vůči stresu
- sebedůvěra, čestnost a dodržování etických a morálních hodnot

Měkké dovednosti slouží a pomáhají především firmám a jejich pracovníkům, které musejí zvládat společenské i technologické změny. V dnešním světě musíme stále vynakládat velké úsilí, abychom se vzájemně dohodli, informovali a koordinovali. Zde je velmi důležitá skupinová práce, která vede ke splnění složitých úkolů a kde pracovníci mohou uplatnit i své nápady.

Vedle měkkých dovedností existují i tvrdé dovednosti (hard skills). Tvrdé dovednosti se dají snadno změřit, a to IQ (intelligenční kvocient). Patří sem odborná kvalifikace lidí, „*jazykové, logicko-matematické a vizuálně-prostorové formy inteligence.*“³⁴

Jaký je tedy rozdíl mezi měkkými a tvrdými dovednostmi? Obecně lze říci, že soft skills jsou schopnosti a hard skills jsou znalosti. Hard skills se dají naučit například studiem na vysoké škole, absolvováním jízd v autoškole a úspěšným složením závěrečných testů. Měkké dovednosti (soft skills) mají vztah k naší povaze. Naučit a osvojit si je rovněž můžeme, ale tento proces je velmi vleklý a občas velmi složitý.

1.2.4 OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Pokud bych vycházela z psychologie, jež nám vlastně říká, že každý se rodíme s určitým potenciálem, na kterém se rozvíjí naše schopnosti, nejprve se rozvíjí vlivem primární rodiny, sekundárním vlivem = edukace a následně vlastním úsilím. Elichová se domnívá, že „(---) *už od dětství je člověk svým okolím pozorován a je odhadováno*

³² MÜHLEISEN, S.; OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti: Soft skills v praxi*, s. 10.

³³ ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*, s. 101.

³⁴ MÜHLEISEN, S.; OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti: Soft skills v praxi*, s. 22.

podle jeho nadání a zájmů, kam bude v životě směřován a veden. Edukační proces (včetně pozdější vlastní sebeedukace a sebezvoje), do něhož je člověk ihned po narození vržen, ho má uschopnit, aby byl ve svém zaměstnání a činnostech, které vykonává, úspěšný čili stal se profesionálem.“³⁵

Osobnost člověka je utvářena různými faktory, jako je například fyzický stav a získanou sociální zkušeností s dalšími jedinci, které nás provází v určitých etapách našeho života. Na utváření osobnosti různí autoři nahlíží různě. Mátel uvádí, že „(---) *osobnost sociálního pracovníka se neobejde bez komunikačních dovedností a bez hlubokého vztahu k lidem.*“³⁶ Houbová tyto dispozice sestavila následovně: psychické vlastnosti osobnosti, tělesné konstituce, temperament, charakter, schopnosti, zaměřenost, styly zvládání, jáství a životní dráha.³⁷ Naproti tomu Říčan uvádí duševní funkce „(---) *vnímání, myšlení, cítění, strukturu „psychického aparátu“, zabývá se měřením různých vlastností, jako je inteligence, dominance.*“³⁸

Pro pracovní výsledky a výkon je stěžejní především motivace a schopnosti. Pokud bude sociální pracovník pracovat sám bez přímého zásahu jiné osoby, je velmi důležité i pracovní tempo a osobní efektivita. Kreativita či tvořivost není přímo specifikována v náplni práce, spíše je zde vnímána jako očekávaná iniciativa. Osobnostní vlastnosti sociálního pracovníka jsou jedním z osobnostních předpokladů, které neovlivňují přímo pracovní výkon, ale mají vliv na schopnosti a motivaci.

Každé povolání má určité specifické předpoklady a u některých profesí jsou hranice nastaveny přísněji, protože pro některá povolání jsou některé vlastnosti nutnou potřebou. Stěžejní je tedy pro sociálního pracovníka rozpoznat rozpoložení klienta, schopnost vnímat atmosféru schůzky, důležitý je i postoj klienta k určitému tématu či záležitosti. Na tyto podněty musí adekvátně reagovat, to znamená, že musí zvládat různé vyhocené situace. Sociální pracovník by měl být vytrvalý, pořádný, svědomitý a pečlivý. Rovněž by neměl postrádat ochotu vždy poradit, aniž by se povyšoval či jednal arogantně.

³⁵ ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*, s. 96.

³⁶ MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*, s. 27.

³⁷ Srov. HOUBOVÁ, D. a kol. *Psychologie pro právníky*, s. 234.

³⁸ ŘÍČAN, P. *Cesta životem: Vývojová psychologie*, s. 15.

Borská uvádí tyto osobnostní principy pro výkon sociální profese:

- *principy chování k sobě samému* = sebedůvěra, sebekritika, sebeúcta, sebepoznání
- *principy chování k druhým lidem* = přátelskost, důvěra, empatie, tolerance, čestnost, spravedlnost
- *eticko-profesní principy* = zodpovědnost, rozvaha, dochvilnost, důstojnost ke své profesi, flexibilita, tvořivost, vytrvalost³⁹

Sociální pracovník by nikdy neměl podlehnout pocitu neomylnosti, neboť to přivádí nejednoho pracovníka (nejen v této profesi) k syndromu vyhoření neboli burn-out. Dle Jeklové a Reitmayerové jde o „(---) *projev se ztrátou energie a idealismu, které vedou ke stagnaci, frustraci a apatii. Ačkoli nepostihuje jen lidi pracující v pomáhajících profesích, právě u nich se projevuje nejčastěji a nejnápadněji.*“⁴⁰ Sociální pracovník by si měl případný omyl připustit a měl by si uvědomit, že i on je nedokonalý a strach z postihu nemusí být vždy fatální. Jinou věcí je, když se chová arogantně a je přesvědčen o tom, že je neomylný. V tomto případě je snahou „neomylného pracovníka“ přenést odpovědnost na jiné, neboť již neví, kde je míra jeho zodpovědnosti.

Sociální pracovník by měl být osobou pečující, srdečnou, vychovávající, přátelskou a pokornou. Tyto osobnostní rysy, dle mého názoru, by měly vycházet z podstaty celé sociální správy. Sociální pracovník si musí být vědom toho, že svou službu vykonává za účelem pomoci či rady v řešení různých problémů, se kterými za ním klienti přichází.

1.2.5 IDENTITA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

U pojmu identita je v odborné literatuře mnoho výkladů. Nakonečný ji zmiňuje v psychologické rovině a znamená, že „(---) *identita subjektu jeho možnost být takový, jaký skutečně je, což vyjadřuje známou frází „být sám sebou“.* Protože to není vždy možné a lidé musí své chování stylizovat, nebo dokonce předstírat či zastírat, jsou ve svých projevech nezřídka neautentičtí.“⁴¹ Další vymezení pojmu podle Hartla a Hartlové může být, že identita je souhrn určitých znaků, kterými je člověk vnímán

³⁹ Srov. BORSKÁ, J.; STEJSKALOVÁ, J.; VACKOVÁ, J. *Lidská práva a dilemata v sociální práci ve vztahu k řízení lidských zdrojů*, s. 51.

⁴⁰ JEKLOVÁ, M.; REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, s. 6.

⁴¹ NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*, s. 353-354.

jako člen určité skupiny.⁴² Zábrodská chápe slovo identita jako vztah ke stabilitě, jedinečnosti, a hlavně k soudržnosti. To znamená, že člověk prožívá sebe sama napříč časem, identita vede od jedné situace k druhé, je tedy odlišná od jiných jedinečných bytostí.⁴³ Knobloch a Knoblochová definují identitu tak, že „(---) *jsem tatáž osoba, jako jsem byl v minulosti, bez ohledu na změny, které se staly v mém životě.*“⁴⁴ Rak, Matyáš a Říha vyjadřují identitu jako „(---) *totožnost něčeho s něčím anebo se sebou samým.*“⁴⁵ Růžičková a Musil označují slovo identita za „*sebepojetí*“, jedná se převážně o charakteristiky daného subjektu, které jsou žádoucí a chce s nimi žít v určitém souladu.⁴⁶

Na identitu lze nahlížet z různých hledisek. Pro potřebu této práce uvedu příklad rozlišení na identitu kolektivní, sociální a individuální. Individuální identita se týká převážně vnitřní zkušenosti každého jednotlivce. Znamená to, že jednatel si je dobře vědom, kým chce být a kým zase ne. Individuální identitu můžeme chápat jako obraz, který lze přiřadit pouze jediné osobě a která má také jedinečný a nezaměnitelný příběh, například jedná se o shluk různých znaků či osobních životních příběhů. Elichová tuto identitu vnímá jako „(---) *schopnost autonomního jednání sociálního pracovníka, proto vychází z vytvoření si pevné identity sám v sobě na základě poznání sebe sama a ztotožnění se s profesní identitou.*“⁴⁷ Sociální identita může zahrnovat určité znaky, které znamenají prestiž nebo stigma. Sociální identita podle Tajfela znamená, že každý jedinec ví, že patří do nějaké skupiny a toto má pro jednotlivce nějakou hodnotu či emoční význam.⁴⁸ Kolektivní identita, jak uvádí Matoušek, je oborem SP = skupina lidí, kteří vykonávají a zaměřují se na určité odborné interakce klientů s jejich bezprostředním okolím.⁴⁹ Chápeme to tak, že takovou skupinu spojuje vlastně společný cíl nebo touha něco společně vytvořit či seskupovat. Za kolektivní identitu označujeme i identitu profesní, jejímž skupinovým subjektem je sebepojetí.

⁴² Srov. HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. Velký psychologický slovník, s. 221.

⁴³ Srov. ZÁBRODSKÁ, K. *Variace na gender: Poststrukturalismus, diskurzivní analýza a genderová identita*, s. 48.

⁴⁴ KNOBLOCH, F.; KNOBLOCHOVÁ, J. *Integrovaná psychoterapie v akci*, s. 72.

⁴⁵ RAK, R.; MATYÁŠ, V.; ŘÍHA, Z. a kol. *Biometrie a identita člověka ve forenzních a komerčních aplikacích*, s. 37.

⁴⁶ Srov. RŮŽIČKOVÁ, D.; MUSIL, L. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce/ Sociální práce*, s. 79-92.

⁴⁷ ELIHOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*, s. 55.

⁴⁸ Srov. Tajfel, H. (1982). Introduction. In H. Tajfel (Ed.), *Social Identity and Intergroup Relations*. (pp.1 – 14). New York. Cambridge University Press.

⁴⁹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 512.

Profesní identita definuje jedinečnost každé profese, tak i individuální identita definuje ojedinělost každé profese.

Václavík vysvětluje, že identita člověka neslouží jen jemu samotnému, aby se vyznal sám v sobě nebo v okolní realitě či aby sám sebe orientoval nějakým směrem. Svou identitu dáváme určitým způsobem navenek znát, a to umožňuje ostatním, aby s námi jednali.⁵⁰

Sociální pracovník musí mít možnost z klienta vyčíst, jak k němu má přistupovat. Václavík uvádí tyto základní myšlenky:

- *identita se utváří během sociálních procesů*
- *identita je udržována, obměňována, dokonce i přebudována sociálními vztahy*
- *sociální procesy, jež se podílejí na formování i udržování identity, jsou dány sociální strukturou konkrétní společnosti⁵¹*

⁵⁰ Srov. VÁCLAVÍK, D. *Náboženství a moderní česká společnost*, s. 23.

⁵¹ Tamtéž, s. 24.

2 ETICKÝ ROZMĚR SOCIÁLNÍ PRÁCE A MORÁLNÍHO FUNGOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

V této druhé kapitole uvádím etiku jako teologickou a filozofickou disciplínu zkoumající lidské jednání, tj. morálku, která se snaží vysvětlit lidská rozhodnutí v určitých a někdy i nelehkých situacích v každodenním životě. U sociální práce je velmi důležité vymezit etický rozměr a morální fungování sociálních pracovníků, protože každý člověk je schopen svou tvořivostí měnit dané děje a věci. To znamená, že se rozhoduje svobodně a za svá jednání nese plnou odpovědnost. Chování lidí je také určováno společensko-kulturním prostředím. Člověk tedy vnímá svět, ve kterém žije, i sebe sama z hlediska hodnot a na základě rozumné úvahy je způsobilý stanovit, co je zlé a co dobré.

Jankovský vnímá etiku sociální práce jako podobor aplikované etiky, která má zde své nezastupitelné místo právě proto, že sociální práci vymezuje jako profesi s vlastním etickým kodexem.⁵²

Etický rozměr se zaměřuje převážně na nesnáze člověka. Vyhodnocuje a popisuje konkrétní situace a zjišťuje skutečný stav chování v dané společnosti. To znamená, že se zabývá příčinami a důsledky konkrétního chování.

2.1 VYMEZENÍ ETIKY A JEJÍ DĚLENÍ

Pojem etika vychází z řeckého slova „*ethos*“, který se překládá do češtiny jako zvyk, mrav, obyčej. Dle Jankovského „(---) se jedná o nauku zabývající se správným (obvyklým) jednáním v lidském společenství.“⁵³ Můžeme tedy říci, že předmětem etiky je morální hodnota, norma a cíl a zaměřuje se na mravní zákon (norma), mravní subjekt (jednající) a na dobro či účel, jehož jednáním má být dosaženo.

2.1.1 ETIKA, MORÁLKA A MRAVNOST

Co je etika? Etiku je možno chápat jako samostatnou vědní disciplínu filozofického charakteru, která zkoumá morálku. Jejím předmětem je mravně rozhodující jednání a má i hodnotící hledisko, které usměrňuje člověka tak, aby věděl, jak se má chovat k jiným lidem.

⁵² Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 26-28.

⁵³ Tamtéž, s. 21.

Etika v sobě ukrývá dva rozměry:

- dobro
- spravedlnost

Podle Duškové a Džbánkové „(---) etika úzce souvisí se socializačním procesem člověka.“⁵⁴ Jankovský etiku definuje, „(---), že je filozofickou vědou o správném způsobu života, vycházející z racionálních přístupů a snažící se nalézt, popřípadě i zdůvodnit společné a obecné základy, na nichž morálka (předmět etiky) stojí.“⁵⁵

Etiku lze tedy chápat i tak, že dokáže popsat a zhodnotit konkrétní situace. Snaží se dále formulovat skutečné a přiměřené chování, pomáhá najít odpovídající způsob a citlivost ve vyhodnocování určitých situací. Při řešení etických konfliktů se setkává s etickými problémy, které mají jen jedno řešení „ano/ne“ a s etickými dilematy, kde je řešení složitější „bud’/nebo“. Etické chování tak řeší povinnost nést důsledky svých činů.

Jak tedy chápat morálku? Odpověď může být: morálka je, když dělám něco, co je správné a dobré. Morálka je soubor uznávaných mravních hodnot vyplývajících z určitých hodnotících soudů, zvyků, pravidel, jimiž se lidé řídí ve svém konání a toto vše je podmíněno historicky i kulturně. Weiss popisuje, že „(---) teorie morálky se ze své podstaty vzpírá zjednodušujícím a schematickým pojetím, která byla tak typická pro 20. století plné ateistických a revolučních tendencí. Vývoj ukazuje, že pokusy o zjednodušené chápání morálky jsou odsouzeny k neúspěchu a k diskreditaci, neboť naše „morální vědomí“ se vyznačuje značnou komplexností – a je ovlivněno jak racionálním uvažováním, tak emocionálními procesy, hodnotami, vztahem k transcendentním předmětům, které přesahují individuální lidské žití.“⁵⁶ Jankovský uvádí význam morálky „(---) pro jedince i společnost je značný, a proto nepřekvapuje výrok přisuzovaný V.I. Leninovi, že pokud chceme zničit národ, musíme nejprve zničit jeho morálku a padne nám do klína jako zralé ovoce.“⁵⁷ Podle Bowlese „(---) klást správné morální otázky může být důležitější než odmítat špatné odpovědi.“⁵⁸

Morálka hodnotí lidské jednání z hlediska zla a dobra ve srovnání se svědomím jednajícího. Vidíme podobnost mezi pojetím morálky a etiky, která též zkoumá, jaké

⁵⁴ DUŠKOVÁ, I.; DŽBÁNKOVÁ, Z. *Etická dimenze institucionálních změn: vybrané problémy*, s. 8.

⁵⁵ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 27.

⁵⁶ WEISS, P. a kol. *Etické otázky v psychologii*, s. 45-46.

⁵⁷ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 29.

⁵⁸ BOWLES, C. *Etika budoucnosti*, s. 234.

nebo čí jednání je dobré. Henriksen a Vetlesen uvádí, že (---) *být morálním subjektem znamená vedle empatie a pečovatelských schopností také disponovat čistě kognitivními schopnostmi, tedy umět analyzovat situaci a zvážit, jak se správně zachovat.* ⁵⁹

Huber rozlišuje dvě dimenze správného lidského chování mezi morálkou a etikou:

- dimenze *správnosti* = souvisí se soužitím s lidmi = morální pravidla, která platí pro všechny stejně
- dimenze *dobra* = souvisí s hledáním vlastní identity = dobrý osobní život⁶⁰

Hlavní otázkou tedy je, co mám dělat a jak žít s druhými jako rovní s rovnými. U dimenze *dobra* je hlavní otázkou, co mám dělat, abych mohla svůj život považovat za správný (dobrý). Huber reflektuje morálku a přiklání se k tomu, co je správné a etiku reflektuje jako, co je dobré. Náš život je hlavně společenský, a pokud je naše soužití s lidmi správné a dobré, můžeme etiku chápat jako pojem nadřazený.

Jak chápat mravnost? Jankovský uvádí, že „(---) *mravně jedná člověk tehdy, pokud jedná (chová se) ve shodě se svým svědomím.*“⁶¹

Biser uvádí čtyři formy svědomí:

- morální = s nímž se neustále srovnáváme
- intelektuální a kognitivní = rozhoduje o vztahu člověka k pravdě
- estetické = rozhoduje o vztahu krásna a posuzuje, co je umění a co je jen naoko líbivé⁶²

V našem českém prostředí se mravnost a morálka užívají jako synonyma. To znamená, že tato dvě slova jsou souznačná a dají se za určitých okolností zaměňovat. Sokol chápe mravnost i morálku jako určitý rys či rámeček osobnosti (charakter) člověka, který se projevuje v jeho jednání a v souladu s přijatými pravidly dané příslušnou morálkou.⁶³

Mravnost je vnímána tak, kdy člověk může jednat v určitém momentu proti svému okamžitému zájmu či prospěchu. Podstatou mravnosti je citová (emociální) stránka člověka, to znamená, že mravnost není jen záležitostí rozumu. Jedná se tedy o cit,

⁵⁹ HENRIKSEN, J.-O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 53.

⁶⁰ Srov. HUBER, W. *Etika: Základní otázky života*, s. 20.

⁶¹ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 33.

⁶² Srov. DREWERMANN, E.; BISER, E. *Co vyznáváme?: Rozhovor nad křesťanským krédem mezi E. Drewermannem a E. Biserem*, s. 75.

⁶³ Srov. SOKOL, J. *Malá filosofie člověka - Slovník filosofických pojmů*. Praha: Vyšehrad, 2010. ISBN 978-80-7429-056-5, s. 302.

který vychází niterně a s nutkavostí, že musíme vykonat něco, aniž bychom si uvědomili důsledky našeho konání.

2.1.2 ETICKÉ ZÁSADY V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Při naplňování etických zásad v sociální práci musím zdůrazňovat potřebu etické citlivosti, hledat správná řešení a východiska, o která se lze opírat. To znamená, že nemůžu sociální práci pojmout jen jako hledání určitého řešení, které je dobré. Podle Fischera je smyslem etiky v sociální práci umožnit sociálnímu pracovníkovi, aby hodnoty a příslušné principy rozeznal a dovedl s nimi pracovat v dané souvislosti či kontextu.⁶⁴

Z tohoto vyplývá, že je nutné a velmi žádoucí vnášet do sociální práce standardy kvality jako nástroj zavádění (implementace) etických zásad do sociální práce. Je důležité si uvědomit, že standardy kvality sociální práce nepřinášejí nová etická témata, ale na určité oblasti je kladen větší důraz, a je tedy nutné jejich písemné zpracování ve vnitřních materiálech poskytovatele:

- pravidla
- organizační předpisy
- směrnice
- vnitřní předpisy
- stanovy
- orientace v z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- orientace v dalších, pro výkon sociálně potřebných, zákonech či vyhláškách
- znalost etického kodexu

Cílem tohoto kritéria má být na základě definování problémových situací s využitím těchto vnitřních norem používat a vypracovávat pravidla, která zabrání střetům zájmů jak pracovníků, tak i v zařízeních sociálních služeb. V případě, že již ke střetům za určitých okolností dojde, poskytovatel musí nebo měl by umět - s využitím těchto interních dokumentů - spor vyřešit či odstranit, a to vždy s ohledem na zájmy klienta služby.

⁶⁴ Srov. FISCHER, O.; MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 196.

Průvodce poskytovatele MPSV/2002 uvádí tyto následky:

- trestněprávní = odpovídající trest, naplnění skutkové podstaty specifického trestného činu
- pracovněprávní = okamžité zrušení pracovního poměru či výpověď
- správněprávní = přestupek, finanční sankce, správní delikt
- etické = svědomí, kritika spolupracovníků, tlak veřejného mínění⁶⁵

Je nutné si uvědomit, že konflikty či střety zájmů v názvosloví (terminologii) Standardů kvality sociální práce či služby a etická dilemata či dilematické situace nemusí vždy vyjadřovat to samé např.:

- etická dilemata = nastávají např. jsou-li dvě či více morální hodnoty oprávněné nebo platné a sociální pracovník musí volit, pro kterou možnost se rozhodne

Munzarová se odvolává na „*intuicionismus*“, který řeší etická dilemata. To znamená, že je v tomto případě upřednostněna intuice člověka a jeho mravní schopnost rozpoznat, co je špatné a co dobré, a to bez ohledu na povinnosti, práva nebo okolnosti. Základem je převážně mravní smysl.⁶⁶

Určité situace v praxi sociálních pracovníků jsou vystavovány právním normám a etickým principům, ale od 1. ledna 2007 i standardům kvality.

Co očekávat od sociálního pracovníka:

- toleranci
- odpovědnost
- empatii
- komunikaci
- naslouchání
- etické jednání

⁶⁵ Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - Průvodce poskytovatele, Praha, MPSV, 2002, s. 21 -26. [online]

⁶⁶ Srov. MUNZAROVÁ, M. *Zdravotnická etika od A do Z*, s. 18.

Toto vše se očekává od sociálních pracovníků, kteří by měli podstatným způsobem eliminovat nežádoucí negativní jevy, s nimiž se v naší společnosti potýkáme. Standardy popisují vlastně to, jaká by měla být kvalitní sociální práce.

Tak, aby vše dobře fungovalo, musí mít sociální pracovníci možnost se dohodnout a zajistit kvalitu a úroveň péče. Dále se musí shodnout i na rozdělení kritérií a při nedodržování určit i příslušné sankce. Pokud se budou ochotně všichni podílet na tvorbě standardů, není poté problém se jimi řídit a respektovat je, čímž můžeme zamezit sankcím.

2.1.3 PSYCHOLOGICKÉ PŘEDPOKLADY ETICKÉHO CHOVÁNÍ

Důležitým psychologickým předpokladem etického chování je lidská osobnost a její vývoj, pohnutky, jednání a potřeby. Všechna tato témata jsou nedílnou součástí psychologie a ontogeneze. Zde je nutné si uvědomit, že člověk není jen jednající bytostí či eticky uvažující, ale stává se jí postupně. To znamená, že kojeneček či batole nejsou eticky jednající bytostí a dospělý (rozumný) člověk na ně neklade žádné etické nároky, ale dospělý jedinec samozřejmě touto bytostí je. Zde je nutné brát v úvahu vážnost lidského zrání, a to z pohledu psychologického, biologického a sociologického.

Podle Vágnerové je nejvýstižnější koncepcí, která bere v úvahu celý lidský život, tj. od narození do smrti, tak jak ji uvádí Erikson „*Osm věků člověka*“. Každá z kapitol předkládá člověku zvláštní úkol, který je nutno splnit. Tyto kapitoly však nejsou nijak zřetelně vymezeny, překrývají se. To znamená, pokud v určité fázi se něco nepovede, do dalšího „*věku*“ jde člověk s určitým nedostatkem či dluhem a jeho následující život je poté o něco obtížnější, tj.:

- 1. stadium = konflikt: důvěra vs. nedůvěra, věk: 0-1 rok, ctnost: naděje
- 2. stadium = konflikt: pocit autonomie vs. pochybnost, věk: 1-3 roky, ctnost: vůle
- 3. stadium = konflikt: iniciativa vs. vina, věk: 3-6 let, ctnost: účelnost
- 4. stadium = konflikt: snaživost vs. méněcennost, věk 6-12 let, ctnost: kompetence
- 5. stadium = identita vs. zmatení rolí, věk: 12-19 let, ctnost: věrnost
- 6. stadium = intimita vs. izolace, věk: 19-25 let, ctnost: láska
- 7. stadium = generativita vs. stagnace, věk: 25-50 let, ctnost: péče

- 8. stadium = integrita ega vs. zoufalství, věk: 50 a více let, ctnost: moudrost⁶⁷

Sled těchto stadií je podmíněn i biologickými determinanty v počátečních fázích. Toto vše závisí i na dozrávání nervových drah tzv. „gonád“, které mají vliv na poruchy psychické, etické a sociální a jejich následky mohou být velmi vážné. Kdy se tedy jedinec stane eticky odpovědný? V první fázi je jedinec bytostí spíše necitlivou (anetickou), zde nemůže volit mezi dobrem a zlem. V druhé fázi již jde o primitivní morálku, můžeme to chápat jako poslušnost pod pohrůzkou trestu. Nejdůležitější je pro jedince ztotožnění se s druhými, s nimiž komunikuje, ať už nevědomou, či vědomou potřebou. Pro tento vývoj je důležité mravní vědomí, které má význam především v identifikaci a hodnotovými postoji naučených vzorců. Jak uvádí Montessoriová, „Člověk vyrůstá jako celek, a jestliže postrádá rozvoj některé základní součásti, v duši a mysli vznikají sužující komplexy.“⁶⁸ Podle Vágnerové je nejvýstižnější koncepcí takový přístup, který bere v úvahu lidské myšlení procházející fázemi tak, jak jedinec psychicky zraje a obdobně dozrává i morálně, a to uvádí Kohlberg.⁶⁹

Weiss popisuje Kohlbergovu periodizaci:

- *prekonvenční úroveň morálky* = smysl pro morálku není zatím vyvinut; zlo a dobro je určující jen z vnějšího jednání a jeho důsledků
 - *orientace na trest*: jedná se o poslušání příkazů a znamená to podřízení se autoritě
 - *orientace na odměnu*: jedná se již o první projevy, které rozvíjejí cit pro spravedlnost, například, když pro mě někdo něco udělá dobrého, očekává se, že udělám na oplátku něco dobrého zase pro něho
- *konvenční úroveň morálky* = zaměřuje se na skupinu
 - *orientace na to být hodný* = za dobré se považuje žít tak, jak od něho očekává skupina
 - *orientace na zákony a řády* = správné je jen to, co definují zákony
- *postkonvenční úroveň morálky* = jedná se o vnitřní (Já)
 - *orientace na společenskou smlouvu* = zde již člověk chápe rozdíly mezi obecně platnými zákony a společenskými zákony. Snahou je zde dosáhnout co nejvíce užitku pro co nejvíce lidí.

⁶⁷ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: Dětství a dospívání*, s. 41-43.

⁶⁸ MONTESSORIOVÁ, M. *Od dětství k dospívání*, s. 106.

⁶⁹ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: Dětství a dospívání*, s. 158.

- *orientace na univerzální etické principy* = člověk zde již má etické zkušenosti a principy, ke kterým již dospěl; tyto principy dodržuje i za cenu, že by za ně musel bojovat i proti většině.⁷⁰

Mátel uvádí, že v etických kodexech můžeme rozlišit dva druhy principů:

- *etické principy* = jedná se o obecná prohlášení o etických standardech týkající se práv, postojů a povinností, která souvisejí s lidským blahem, například respektování svébytnosti uživatelů služeb
- *principy odborné praxe* = jedná se o prohlášení, jak dosáhnout dobra uživatelů služeb, například dobrá spolupráce s kolegy⁷¹

Pokud shrneme morální a ontogenetický vývoj člověka, můžeme říci, že různé okolnosti, ať už jsou povahy sociokulturní nebo patologické, je mohou různě deformovat či zpomalovat. Pokud má být etické rozumění odpovědné, musí brát na zřetel sled výše popsaného vývoje a dále i jeho zranitelnost.

2.2 MORÁLNÍ PROFIL SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Morální profil je zde chápán jako charakter člověka. Jde převážně o vlastnosti, které se projevují v jednání, myšlení, chování a činech. Jedná se o mravní hodnoty člověka, které vidíme převážně ve vztazích k druhým lidem (norma), k její práci (dobro), k okolnímu světu (odpovědnost), a hlavně k sobě samému (svědomí). Toto vše vede k překonávání překážek a k řešení problémů.

2.2.1 NORMA V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Jak vysvětlit normu v sociální práci? Můžeme ji chápat jako:

- požadavek na chování člověka, určený buď k závaznému posuzování, nebo vyžadování jejich přijatelnosti nebo obvyklosti
- normy jsou psané i nepsané a mají různou míru závaznosti a různý rozsah platnosti
- jedná se o všeobecně závazné pravidlo = společenské zvyky či mravní obyčeje
- norma chování je vynucována = obce (vyhlášky), škola (školní řád), stát (zákony)

⁷⁰ Srov. WEISS, P. a kol. *Etické otázky v psychologii*, s. 130-133.

⁷¹ Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*, s. 47.

Vágnerová vnímá normu jako „ideál“, k němuž se musíme přiblížit. Jedná se o nejlepší možný výsledek, který může mít stimulačně motivační význam, a to převážně v dospívání. Hranice normy je pohyblivá, takže normalita je posuzována podle různých kritérií:

- *norma skupiny* = normalita je ve skupině stanovena na základě vnitřních pravidel a konkrétního sociálního kontextu
- *funkční pojetí* = platné normy a jejich následování přispívá ke stabilitě společnosti a naplňování jejich potřeb - (normální je to, co umožňuje optimální fungování skupiny či jedince ve společnosti)
- *mediální norma* = opakovaně prezentovaná norma, definovaná médii jako žádoucí
- *sociokulturní pojetí* = za normální je považováno to, co je v dané společnosti žádoucí
- *statické pojetí* = soulad jedince nebo skupiny s většinou
- *normativní pojetí* = soulad celospolečenských norem s normami skupinovými a individuálními

Na ni navazuje normalita, tu lze opět dle Vágnerové chápat jako:

- pojem, který je těžko vymežitelný
- jev, který odpovídá předem stanovenému očekávání či normě⁷²

Syřišťová dále podotýká, že „(---) je to v podstatě otázka po možnosti dosažení lidského životního optima a jeho podmínek.“⁷³

Syřišťová rovněž říká, že pokud zkoumáme optimální rozvoj osobnosti, zajímáme se spíše o člověka a jeho tělesnou schránku, ale klademe i otázky, které si lidé pokládali již dříve a ke kterým následně dospěje každý z nás. Historie se točí v určitých dějinných smyčkách a stávají se tak i záležitostmi filosofickou:

- naplnění lidských vztahů
- životní styl
- svoboda
- volba mezi životem a smrtí⁷⁴

⁷² Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese: Variabilita a patologie lidské psychiky*, s. 10-23.

⁷³ Srov. k tomu SYŘIŠŤOVÁ, E. *Normalita osobnosti*, s. 8.

Shrnu-li tedy normu v sociální práci, tak její vymezení závisí na aktuální úrovni poznání v dané společnosti. Můžu normu chápat jako moc produktivní = moc definovat „normalitu“. U sociálního pracovníka to může znamenat „moc nad určitou situací“, ale ne nad druhými lidmi, protože jsou zde vyčleněny možnosti, jimiž se tito sociální pracovníci musí řídit.

2.2.2 DOBRO V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Jak již bylo zmíněno výše, pojetí normy v sobě obsahuje i úctu k lidské osobě, tj. převážně svoboda člověka. Svobodu chápu jako právo každého člověka, který se umí svobodně vyjadřovat, myslet či jednat. Papežská rada pro spravedlnost a mír uvádí, že „(---) *správné uplatňování osobní svobody vyžaduje přesné vymezení ekonomického, společenského, právního, politického a kulturního řádu, který se velmi často zneužívá a porušuje. Tyto zaslepenosti a nespravedlnosti zatěžují mravní život a uvádějí jak silné, tak slabé do pokušení hřešit proti lásce.*“⁷⁵

Se svobodou člověka také souvisí problém dobra a zla. Co si představit pod pojmem dobro? Z etického hlediska hledáme dobro proto, abychom odkryli zlo. Dobro je tedy dáno člověku již z jeho přirozenosti a znamená pro něho určitou hodnotu, která se k němu vztahuje a činí jeho život tak smysluplným.

Podle Jankovského se může jednat o celkové pojmy, které jsou:

- kvalitní
- hodnotné
- prospěšné
- skvělé
- vynikající
- žádoucí⁷⁶

Opakem dobra je zlo. Sociální pracovník by měl usilovat především o dobro a zlo, tedy odmítat, resp. měl by usilovat o postupné vyřazování zla. Z našich zkušeností víme, že to není vždy jednoduché. Můžeme si myslet, že jsme v dané chvíli jednali v dobré víře a s odstupem delšího času zjistíme, že to nebylo úplně ono, co jsme původně zamýšleli. To znamená, že po zamýšleném dobrém činu může přijít trest. Payne

⁷⁴ Srov. SYŘIŠŤOVÁ, E. *Normalita osobnosti*, s. 9.

⁷⁵ *Kompendium sociální nauky církve: Přeložil Ctirad Václav POSPÍŠIL*, s. 97.

⁷⁶ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 43.

definuje „(---) případ trestu či kárání je pak leda tragickým přehmatem a coby tragická událost vzbuzuje obecnou lítost nad obětí božského rozmaru; potíž zde tkví v tom, že veškeré zlo je pácháno někým jiným.“⁷⁷

Na dobro nahlížíme z pohledu:

- subjektivního = to, co je pro nás všechny příjemné
- mravního = to, co je počestné
- objektivního = to, co je prospěšné

Sociální pracovník musí vycházet z potřeb klientů tak, aby to napomáhalo k jejich blahu. Jankovský uvádí, „(---) pokud člověk usiluje o dobro, napomáhá to jeho blahu, a naopak vše, co blahu odporuje, je zlo. Z řečeného je zřejmé, že jsou hranice mezi pojmy blaho a dobro velmi relativní. Blaho souvisí s lidskými potřebami a podle Aristotela je právě blaženost cílem lidského života.“⁷⁸

Toto můžeme chápat tak, že prostřednictvím našich hodnot naplňujeme svoje potřeby. Kučerová uvádí, že hodnoty se mohou klasifikovat mnoha způsoby, a to:

- *duchovní hodnoty* = smysl a podstata života, otázky morálky a mravnosti, práce, náboženství, intelekt, životní filozofie či názor, lidská osobnost, sebevyjádření a sebeuvědomění atd.
- *civilizační hodnoty* = začíná již od rodiny po stát; patří sem: komunikace, společenské poznání
- *přírodní hodnoty* = životní hodnoty (zdatnost, zdraví a blaho); patří sem: potřeba milovat a být milován, patřit někam a k někomu také patřit⁷⁹

Toto jsou hodnoty, které musí sociální pracovníci dodržovat k tomu, aby svoji práci vykonávali správně a zodpovědně. Musejí klientům pomáhat v oblasti poskytování základních služeb, tj. opírají se o lidská práva:

- práce
- bydlení
- potrava
- vzdělání

⁷⁷ PAYNE, J. *Odkud zlo?: O nezkrotnosti čili slabosti lidské vůle*, s. 122.

⁷⁸ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 45.

⁷⁹ Srov. KUČEROVÁ, S. *Člověk - hodnoty - výchova: kapitoly z filosofie výchovy*, s. 70-78.

- zdraví
- doprava
- ochrana náboženské svobody a demokratické rozhodování
- přístup ke kultuře

Kompendium sociální nauky církve zmiňuje společné dobro jako „(---) *souhrn podmínek společenského života, které jak skupinám, tak i jednotlivým členům dovolují úplnější a snazší dosažení vlastní dokonalosti.*“⁸⁰

2.2.3 ROLE SVĚDOMÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Svědomí u sociálního pracovníka můžeme chápat jako subjektivní pojetí nesprávného a správného, kterým se ve své práci (životě) řídí. Svědomí upřesňuje mravní povinnosti člověka a jeho jednání v tom, co je morálně dobré a morálně zlé. Jedná se o vnitřní soud člověka na to, co se chystá udělat nebo co již udělal. Sociální pracovník, aby vykonával správně svoji profesi, musí být schopen uvažovat o sobě samém, dívat se na sebe i z jiných hledisek než jen upřednostňovat své osobní zájmy.

Štica uvádí, že „(---) *svědomí není pouze místem, v němž člověk poznává, co nemá dělat. Mnohem spíše jde o místo, v němž objevuje svou svobodu ke konání dobra.*“⁸¹

Svědomí hraje důležitou roli, jak jedinec hodnotí své jednání z morálního hlediska:

- smýšlení
- znalost
- náhled
- vědění
- vnitřní zkušenost
- jednání

Úlehla poukazuje na dvě vztahové roviny, klienta a pracovníka. *Jaký vztah má pracovník k sobě, takový mívá i ke klientům. Jaké vztahy mají pracovníci mezi sebou, takové mívají ke klientům.* Sociální pracovník stojí jak na straně klientů s jejich potřebami, tak i na straně společnosti, kterou zastupuje, ta má také své potřeby, jež musí hájit např. aby se klient řídil státními zákony. Sociální pracovník má určitou rozhodovací moc, a pokud nevyjde klientům vstříc, nemohou s tím nic dělat. Zde je

⁸⁰ *Kompendium sociální nauky církve: Přeložil Ctirad Václav Pospíšil, s. 115.*

⁸¹ ŠTICA P. *Svědomí ve světle Amoris laetitia, in Šrajer J. Amoris laetitia: zlom, nebo kontinuita?: Realita rodin - životní a pastorační výzvy, s. 92.*

zjevná etika, resp. morálka sociálního pracovníka. Vztahy mezi klienty a sociálními pracovníky jsou tzv. na tenkém ledě.⁸²

Skoblík uvádí, že i když toto morální jednání může způsobit druhým lidem škodu, snažíme se tomuto jednání zabránit. Musíme však vzít v potaz i druhou stranu a nepočínat si tak, abychom druhou stranu zavedli do takového postavení, že se bude cítit ponížene. Zvláštní případ mylného svědomí nastává tehdy, je-li ve hře obecné dobro např. celého státu. Ve všech případech jde o porovnání nároku nezaviněného mylného svědomí se škodou, kterou tím sociální pracovník sobě a zejména druhým lidem způsobuje. K mylnému svědomí počítá:

- *úzkostlivé (skrupulózní)* = vidí hřích i tam, kde není
- *lehkomyslné (laxní)* = nevidí hřích ani tam, kde je
- *zmatené (perplexní)* = vidí hřích v jednom i ve druhém ze dvou opačných řešení⁸³

Svědomí můžeme chápat také jako náboženskou svobodu, která stojí nade všemi ostatními procesy. Jak tomu můžeme porozumět, např. pokud to budeme zavádět do praxe sociálního pracovníka, můžou nás napadat různé argumenty a to, že osobní postoje a hodnoty sociálních pracovníků nesmí ovlivňovat péči o klienty, a pokud zákon stanoví jasně danou povinnost, tak svědomí nemůže zdůvodnit jeho nesplnění. To znamená, že takový člověk, který má morální zábrany pro jasně danou povinnost, by neměl jako sociální pracovník působit, tj. vykonávat tuto práci.

Svědomí souvisí také s procesem zrání, kdy záleží na naší zkušenosti a ta nás následně učí na toto vše svobodně nahlížet, kriticky jednat a odmítat nastavená nepraktická hlediska či měřítko. Na toto má také velký vliv proces ve vzdělávání a výchově. Buchtová vysvětluje, že „(---) *prací ukazujeme dětem, které teprve vychováváme, platné normy. Nabízíme jim možnost ztotožnění, nápodoby a osobního příkladu. Děti sice v dnešní době nevidí tak často rodiče pracovat, ale spoluprožívají jejich pracovní úspěchy i nezdary.*“⁸⁴ Jankovský tento proces chápe jako „(---) *otevřený systém, který je ovlivněn vnitřními vlivy (psychickými dispozicemi každého člověka) a samozřejmě i vlivy vnějšími (kvalitou sociokulturního prostředí, ve kterém žijeme).*“⁸⁵

⁸² Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 113-114.

⁸³ Srov. SKOBLÍK, J. *Přehled křesťanské etiky*, s. 88-90.

⁸⁴ BUCHTOVÁ, B.; ŠMAJS, J.; BOLELOUCKÝ, Z. *Nezaměstnanost*, s. 49.

⁸⁵ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 38.

2.2.4 ODPOVĚDNOST KE SVÉ PROFESI

Se svědomím souvisí odpovědnost člověka a lze to chápat jako činnost celé osobnosti člověka. Sociální pracovník má značnou moc, jak ovlivňovat životy svých klientů. Účinnost a úspěšnost práce sociálního pracovníka se odvíjí od jednotlivých rolí a jeho odpovědností v pracovních postupech.

Borská uvádí čtyři modely odrážející hodnoty sociální práce a jejich konkrétní zařazení:

- *angažovaný sociální pracovník* = tento pracovník prosazuje především své vlastní osobní hodnoty; klienti jsou pro něho lidské bytosti, se kterými jedná velmi empaticky a s obrovským respektem = svojí prací uplatňuje své morální hodnoty a zásady
- *radikální sociální pracovník* = důležitost také klade na hodnoty a výkon své praxe jako u výše zmíněného; snaží se především o změnu sociální politiky a praxe
- *byrokratický sociální pracovník* = zde se oddělují hodnoty osobní, profesní a zaměstnanecké; zde je jen vytvořena jakási idea, že se o klienta osobně stará
- *profesionální sociální pracovník* = jedná se o vzdělaného profesionála v daném oboru; velmi důležitý je osobitý vztah s klientem, kterému je umožněno i rozhodování = předností jsou zde lidská práva a zájem klienta⁸⁶

Jak uvádí Mahrová a Venglářová, „(---) pracovník však nesmí sledovat v první řadě svůj zájem, ale potřeby klienta a společnosti. Jde i o osobní a personální odpovědnost za přijaté rozhodnutí (pracovníka málokdy kontrolují, je na jeho odpovědnosti, jak bude se vztahem s klientem nakládat).“⁸⁷ Je tedy důležité, jak sociální pracovník bude objasňovat informace, které dostane, a na základě vlastního úsudku rozhodne, protože on nese v konečném důsledku právě tuto odpovědnost. Dle Frankla „(---) z toho však vyplývá, že se odpověď nemá vůbec dávat ve slovech, ale v činu, jednáním.“⁸⁸

Sociální pracovník je tu vždy nebo především pro člověka, a nejen pro danou službu. Jsou mu dány kompetence k svobodnému rozhodování a jednání. Kodadová uvádí, že „(---) sociální pracovník vede své uživatele k vědomí vlastní zodpovědnosti. Profesionální služba může ukončit spolupráci, protože člověka – uživatele na sobě

⁸⁶ Srov. BORSKÁ, J.; STEJSKALOVÁ, J.; VACKOVÁ, J. *Lidská práva a dilemata v sociální práci ve vztahu k řízení lidských zdrojů*, s. 49.

⁸⁷ MAHROVÁ, G.; VENGLÁŘOVÁ, M. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 50.

⁸⁸ FRANKL, V., E. *Lékařská péče o duši: Základy logoterapie a existenciální analýzy*, s. 113.

nečiní závislým. Jasně sobě i jemu definuje podmínky, za jakých lze spolupracovat, tj. činí ho kompetentním a zkompetentňuje ho směrem k vlastní odpovědnosti a svobodě tak, aby byl schopen soužití se společností.“⁸⁹

Androvičová vnímá zodpovědnost jako životní smysl, který dává morální energii od předsevzetí a hodnocení k činům, tj. překonávat překážky, a hlavně mít energii k vytrvání:

- *vnitřní = nedostatek nějaké schopnosti*
- *vnější = vliv druhých či změna okolností*⁹⁰

Navrátil toto chápe jako „(--) danost, sociální strukturovanost vytváří určitou míru předvídatelnosti, bezpečí a jistoty.“⁹¹

Na základě výše uvedených odborných studií docházíme k názoru, že je nutné se správně rozhodnout a následně za svá rozhodnutí nést odpovědnost. Různé události, se kterými se potýkáme, působí na náš život a můžeme je vnímat jako rizikové a toto nevnímáme jen jako důsledek sociálních či přírodních nebo neosobních božských sil, ale tento důsledek má vliv na naše dřívější jednání. Sociální pracovník může být náchylný na pocit nejistoty či strachu, a to právě v důsledku jeho rozhodování a odpovědnosti.

Důležité pro sociálního pracovníka je:

- osobní zaujetí
- poslání
- odpovědnost
- v této profesi navíc platí = „*miluj práci, ne ctižádost*“⁹²

Sociálního pracovníka ovlivňují i životní zkušenosti, kterými prošel. Je velmi důležité se ptát na:

- na rodinu = do jaké rodiny se narodil a do jaké míry ho ovlivnilo její fungování
- životní zkušenosti, které utvářely jeho osobnost
- osobní potřeby

⁸⁹ KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (EDS.). *Etika sociální práce*, s. 293. [online]

⁹⁰ ŠLOSIAR, J.; PRŠOVÁ, E. (EDS.). *Hodnoty a utváranie zmyslu života*, s. 119.

⁹¹ NAVRÁTIL, P. a kol. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*, s. 33.

⁹² SMUTEK (ED.), M. *Možnosti sociální práce na počátku 21. století: Sborník příspěvků z minikonference*, s. 90.

- životní filozofie = lidství
- hodnotový systém = co preferuji
- morální kód = co je dobré a co zlé (špatné)
- sebepoznání = předsudky a stereotypy

Sociální pracovník by měl být schopný vždy rozhodnout a kdy vhodně zasáhnout do případu klienta, a kdy zase nezasahovat. Měl by také znát, k čemu se v jeho práci váže odpovědnost a za co nese odpovědnost zase klient. To znamená necítit odpovědnost za to, jak některá situace může dopadnout. Někdy si kladou za vinu, že klienta neochránili před problémem nebo že nebyli schopni určité situaci zabránit. Stává se, že toto vše může být pro sociálního pracovníka frustrující, protože chce mít jistotu ve svém rozhodnutí, a pokud ji nemá, mívá pochybnosti o své profesionalitě.

Dušková a Džbánková uvádí, že „(---) odpovědnost je nepochybně nejen právní, ale i etickou kategorií, která umožňuje posuzovat, zda naše jednání je v souladu s povinnostmi, závazky či obecně respektovanými hodnotami, které jsme převzali nebo nám byly uloženy.“⁹³

Odpovědnost za svá jednání můžeme hledat také ve zpytování svých činů a k tomu by nám mělo sloužit Desatero božích přikázání, i když je člověk nevěřící, měl by zachovávat a dodržovat alespoň těchto deset přikázání. Pesch uvádí:

- první přikázání: *Nebudeš mít jiné bohy než mne!* = *Smíš věřit v Boha; Nezobrazíš si Boha zpodoběním ničeho!* = *Nezaměňuj Boha se svými obrazy Boha*
- druhé přikázání: *Nebudeš znesvěcovat jméno Hospodina, svého Boha!* = *Nezneužívej své moci!*
- třetí přikázání: *Pamatuj, že máš světit šabat!* = *Člověk je víc než jeho výkon*
- čtvrté přikázání: *Cti svého otce a matku svou!* = *Druzí lidé jsou darem od Boha*
- páté přikázání: *Nezabiješ!* = *Nečiň všeho, čeho jsi schopen!*
- šesté přikázání: *Nezvizoložíš!* = *Jsi schopen milovat neodvolatelně*
- sedmé přikázání: *Nebudeš krást!* = *Nenič, co člověk vybudoval!*
- osmé přikázání: *Nebudeš proti svému bližnímu falešně svědčit!* = *Usiluj o důvěru mezi lidmi!*

⁹³ DUŠKOVÁ, I.; DŽBÁNKOVÁ, Z. *Etická dimenze institucionálních změn II. (praktikum)*, s. 51.

- deváté přikázání: *Nebudeš toužit po ženě svého bližního!* = *Lidé nejsou předměty na hraní*
- desáté přikázání: *Nebudeš lačnit po statku svého bližního!* = *Nic kromě Boha nemůže být pro tebe vším*⁹⁴

Jak tomu rozumět? Bůh nám dal = svému lidu zákon, který nás vede ke svobodě. Nejdříve Bůh dá svobodu, vyvede svůj lid k Sinaji, uzavře smlouvu a její obsah je uveden v Dekalogu. Jedná se o kamenné desky, ve kterých je vepsán zákon a přikázání.⁹⁵ Fuchs uvádí „(---) *tím je dán trojí charakter Zákona: dar, příslib, mravní závazek. Tak jako daroval lidu svobodu, dává Bůh i zákon spolu s příslibem, že svoboda lidu potrvá, bude-li uvádět obsah Zákona do praxe, což Izrael zavazuje k poslušnosti střežit svou svobodu a identitu, a zůstat věrný smlouvě.*“⁹⁶ Koltermann poukazuje na to, „(---) *jak je vzájemná odpovědnost vetkána do našeho života a co všechno se hroutí, když tento kámen vylomíme z klenby našeho zkušenostního světa. Tak je dlouhodobá spolupráce možná jenom na základě vzájemné úcty a odpovědnosti, a spolupráce s ostatními lidmi je předpokladem všech cílů, které sledujeme.*“⁹⁷

Ke shrnutí této celé druhé kapitoly bych uvedla, že etický rozměr práce a morálního fungování sociálních pracovníků by měl vycházet především z respektování mravního řádu a pravé svobody. Sociální pracovníci, kteří posuzují určité věci hlavně svým úsudkem ve světle pravdy, jednájí také se smyslem pro odpovědnost a dále konají nebo se snaží konat tak, aby to bylo spravedlivé a také pravdivé ve spolupráci s ostatními.

⁹⁴ PESCH, O., H. *Desatero božích přikázání*, s. 9-10.

⁹⁵ Srov. SOKOL, J. *Čtení z Bible: Výběr textů ze Starého a Nového zákona: učebnice pro 2. stupeň základní školy, gymnázia a střední odborné školy*, s. 52.

⁹⁶ FUCHS, E. *Co dělá naše jednání dobrým?: uvedení do etiky*, s. 95.

⁹⁷ KOLTERMANN, R. *Svět, člověk, Bůh: Člověk před otázkami času*, s. 233-234.

3 ETICKÁ DILEMATA V PRÁCI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

V této kapitole se budu věnovat oblastem, ve kterých dochází k etickým dilematům či konfliktům v sociální práci, a kdy sociální pracovník musí hledat správná (dobrá či spravedlivá) řešení. Dojde tedy ke sloučení výše uvedených poznatků na základě práce sociálního pracovníka a jeho profesní etiky. Zde se budu opírat i o své nabyté zkušenosti z praxe.

3.1 CHARAKTERISTIKA ETICKÉHO PROBLÉMU A DILEMATU

Podle Putnové a Sekničky je nutné rozlišit etickou rovinu konfliktů, která má dvojí charakter: problém nebo dilema. Poukazují na důkladnou analýzu etického hlediska, které vytváří podmínky pro kvalifikovanější a spravedlivější rozhodnutí. „(---) *Vyznačuje se třemi základními znaky: analýzou důsledků konání, nestranností a empatií do pozice oběti.*“⁹⁸ Etické dilema vychází ze situace, které nabízí přinejmenším dvě volby nebo řešení, přičemž všechny pro člověka znamenají konflikt morálních zájmů, principů a hodnot. Není zde zřejmé, která z možností bude nejpříjemnější či nejvhodnější. Podle Nečasové naopak „(---) *etické problémy vznikají v situaci, kdy je evidentní, jak by sociální pracovník měl rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně přičí.*“⁹⁹ To znamená, že etický problém týkající se konfliktu dokážeme jednoznačně pojmenovat a má obecný charakter. Vždy se vztahuje k jednomu účastníku, který má svobodu rozhodování. Výsledkem rozhodnutí je „ano – ne“ a výsledek je definitivní.

Každý člověk se může dostat do situace, kdy musí volit z některých nabízených variant jednání a na základě své svobodné vůle také jednu variantu vybrat. Podle Bednáře sociální pracovník „(---) *vybírá ze dvou možností, jež jsou navzájem neslučitelné, a přitom s jejich výběrem je obtíž. Jedná se tak o etická dilemata, která mají svůj původ v průniku různých systémových hodnot (osobní hodnoty, společenské, profesní, hodnoty klienta apod.)* (---).“¹⁰⁰ Musí tedy vybírat možnosti, eticky hodnotit, ale hlavně rozhodovat, a to vše v návaznosti na Etický kodex sociálních pracovníků. Stejskalová uvádí tato etická dilemata „(---) *ve vztahu k sociální intervenci, sociálnímu*

⁹⁸ PUTNOVÁ, A.; SEKNIČKA, P. *Etické řízení ve firmě: Nástroje a metody, Etický a sociální audit*, s. 117-118.

⁹⁹ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 6.

¹⁰⁰ BEDNÁŘ, M. in MATOUŠEK, O.; KRÍŠŤAN, A.; MUSIL, L.; SMUTEK, M. *Encyklopedie sociální práce*, s. 519.

šetření zmiňuje dilema, kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace), kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení, kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jeho zneužití, kdy přestat se sociální prací s klientem nebo skupinou a s poskytováním služeb a dávek sociální pomoci.¹⁰¹

Rolný uvádí pro rozlišení etického problému a etického dilematu Tofferovu komparativní tabulku šesti charakteristik:

KONFLIKT JAKO ETICKÝ PROBLÉM	KONFLIKT JAKO ETICKÉ DILEMA
1. Lze jej snadno pojmenovat	1. Je obtížné jej pojmenovat
2. Stojí mimo specifickou situaci.	2. Je zasazen do specifické situace.
3. Existuje názorová shoda, že konflikt je etický.	3. Není názorová shoda, že daný konflikt je jednoznačně etického charakteru.
4. Vyjadřuje nárok jednotlivého účastníka.	4. Vyjadřuje nároky vícero, často si konkurujících účastníků.
5. Týká se jedné správné a jedné nesprávné hodnoty.	5. Týká se vícero, často si konkurujících hodnot.
6. Předpokládá, že jednotlivci mohou konat správně, když chtějí.	6. Předpokládá, že jednotlivci chtějí konat správně, ale nevědí jak.

(Zdroj: Rolný, I.: Etika a podniková strategie, KEY Publishing s.r.o., Ostrava 2007, s. 16)

Nečasová uvádí tři hlavní oblasti, ve kterých dochází k etickým problémům a dilematům:

- *oblast práv a kvality života jednotlivců* = konflikt mezi zajištěním klientova spokojeného života a klientova práva na sebeurčení
- *oblast obecného blaha* = konflikt zájmů a potřeb klienta a odpovědnosti, kterou má sociální pracovník k zaměstnavateli či společnosti
- *oblast nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku* = jedná se o povinnost čelit útlaku a zároveň se snažit o změnu v politice k zaměstnavateli a společnosti¹⁰²

Z uvedených rovin může docházet k problémům v mnoha případech najednou. Sociální práce je aktivitou, která je komplexní a má různé úrovně povinností, např. jde převážně

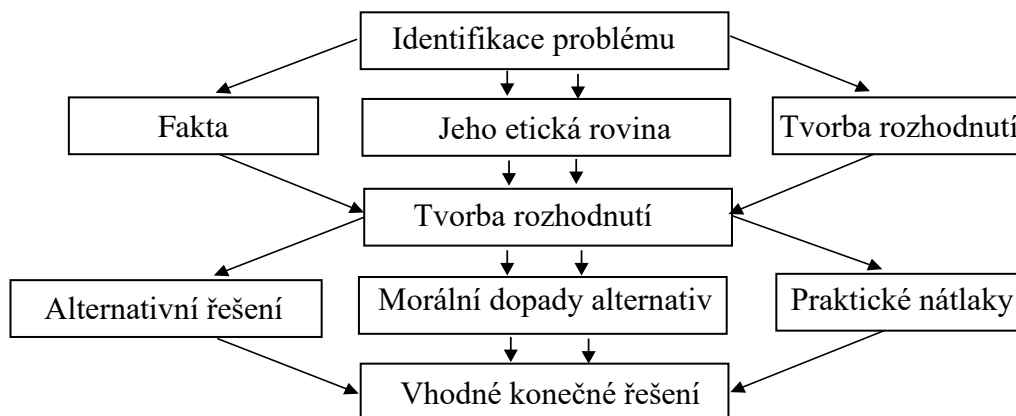
¹⁰¹ BORSKÁ, J.; STEJSKALOVÁ, J.; VACKOVÁ, J. *Lidská práva a dilemata v sociální práci ve vztahu k řízení lidských zdrojů*, s. 36.

¹⁰² Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 7.

o zachování morální integrity, a to jak ke společnosti, ke klientovi či k zaměstnavateli. Úkolem sociálního pracovníka by měla být snaha tyto úrovně udržovat v rovnováze.

Dle Putnové a Sekničky může být východiskem při rozhodování obecně platný procesní postup, který nám může zajistit vyhodnocení určité situace. Model morálního rozhodování obsahuje tyto kroky:

- *Identifikace problému:*
 - sběr základních údajů
 - mapování významných lidských činitelů
 - identifikace a rozřídění hodnotových prvků
 - určení, které hodnoty ovlivňují nebo způsobují problém
- *Vypracování alternativ jednání:*
 - výběr racionálních možností jednání
 - vymezení etických principů každé alternativy
 - nalezení dalších etických problémů, vyplývajících z jednotlivých alternativ
- *Vyřešení problému volbou jedné z alternativ*
- *Formulace a odůvodnění volby¹⁰³*



Obr. 1: Obecný model morálního rozhodování

(Zdroj: Rolný, I.: Etika a podniková strategie, KEY Publishing s.r.o., Ostrava 2007, s. 26)

¹⁰³ PUTNOVÁ, A.; SEKNIČKA, P. *Etické řízení ve firmě: Nástroje a metody, Etický a sociální audit*, s. 119.

Výše uvedené skutečnosti jsou důležité pro pochopení konfliktů v sociální práci. Patří sem k tomu dodat, že ve světě probíhají velké kulturní změny. Lidé (klienti) jsou často zmatení a bezradní ve svých hodnotách. Velmi důležité je stanovit si stupnici hodnot, protože každý má jiné priority, které jsou ovlivněny subjektivně. Podle Rolného mohou být ovlivněny:

- *vlastními dispozicemi* = inteligence, zájmy a sklony
- *socializačním procesem* = vzdělání, sociální role a rodinná výchova
- *konkrétní situací* = časnost vyskytuje se občas, poprvé nebo je opakující se¹⁰⁴

Existují i hodnoty, jež jsou dány objektivně a pro každého. Musí se ale jednat o hodnoty, které se nedají zpochybnit a jsou platné pro všechny, např. spravedlnost.

Holasová uvádí především tyto hodnoty vycházející z etických a legislativních norem:

- *humanizmus* = hodnocení lidské osoby, včetně ctností a zbožnosti
- *lidská práva* = patří ke každé lidské bytosti a vycházejí z konceptu přirozeného práva
- *sociální spravedlnost* = jedná se o postavení člověka ve společnosti
- *respekt ke klientovi a jeho právo na samostatné rozhodování*
- *dobročinnost*
- *spolehlivost*
- *pravdomluvnost*
- *spravedlnost*
- *nepoškozování klienta předsudečným jednáním*¹⁰⁵

Kociánová uvádí: „(---) *prožívání pracovního života člověka, jeho působení v práci je velmi úzce svázáno s jeho hodnotovým systémem, velmi významné je postavení práce v hierarchii hodnot každého člověka.*“¹⁰⁶

¹⁰⁴ Srov. ROLNÝ, I. *Etika v podnikové strategii: Metodologické postupy integrace etiky do podnikové strategie*, s. 14.

¹⁰⁵ MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*, s. 10.

¹⁰⁶ KOCIÁNOVÁ, R. *Personální činnosti a metody personální práce*, s. 23.

Dále zmiňuje šest osobnostních typů podle Sprangerova = typologie hodnotových orientací:

- *typ politický* = zaměřeno na ovládání druhých lidí a ovlivňovat je; hodnotou je moc
- *typ teoretický* = zaměřeno na hledání pravdy; hodnotou je poznání
- *typ ekonomický* = zaměřeno na praktičnost a prosperitu; hodnotou je užitek
- *typ estetický* = zaměřeno na harmonii a sounáležitost; hodnotou je krása
- *typ sociální* = zaměřeno na člověka nesobeckého; hodnotou je láska
- *typ náboženský* = zaměřeno na náboženské zkušenosti; hodnotou je jednota s Bohem¹⁰⁷

Mikšík uvádí tři Morrisova pojetí základní hodnotové orientace cesty životem:

- Dionýská cesta = spočívá ve snaze dosáhnout splnění přítomných potřeb a přání
- Prométheovská cesta = má za cíl přetvářet a ovládat svět
- Buddhistická cesta = jedná se o ovládání sebe sama¹⁰⁸

Z těchto skutečností vychází určitá etická dilemata a etické problémy. Jde o to nenacházet jen jednu správnou cestu, ale hledat na ně odpovědi. Jedná se o proces neustálé reflexe, se kterou se musí sociální pracovník umět vypořádat. Sociální pracovník prosazuje hodnoty společnosti, ale také prosazuje zájmy klienta. A právě z toho může plynout dilema. Organizace může od sociálního pracovníka očekávat, že bude dodržovat stanovené normy a hodnoty. Jejich nedodržováním může sebe sama v dané organizaci ohrozit. To znamená, aby pracovník mohl odvádět dobrý výkon, musí vždy porovnat hodnoty dané organizace se svým hodnotovým žebříčkem a nalézt mezi nimi vztah. Pokud jsou hodnoty jedince rozdílné od této organizace, dochází k nedůvěře a vzájemnému odcizení.

Sociální pracovník se tedy může snadno dostat do těžko řešitelných situací, ale je možná na místě, abychom je neignorovali a nezůstaly nepovšimnuty. Vždyť chceme dospět k nějakému vytčenému cíli. Vždy by měl jednat tak, aby sloužil zájmům klientů a jejich blahu. Dále by měl zajistit, aby jeho činy v jeho kompetencích neměly špatné důsledky, které jsou v zájmu a v jistotách jeho klientů.

¹⁰⁷ Srov. KOCIÁNOVÁ, R. *Personální činnosti a metody personální práce*, s. 23-24.

¹⁰⁸ Srov. MIKŠÍK, O. *Psychologická charakteristika osobnosti*, s. 72.

3.2 DILEMATA VYPLÝVAJÍCÍ Z POMÁHAJÍCÍHO VZTAHU

Lidé, kteří pracují v pomáhajících profesích, jsou dilematickými situacemi zatíženi více než jiné profese.

Zdánlivě by sociální pracovníci mohli řešit vzniklá dilemata dvěma způsoby – buď mohou zvolit profesní ideál prosazování práv, nebo se mohou podřídit požadavkům zadavatelů. Musil a Nečasová poukazují na tři možné způsoby zvládání dilemat:

- *setrvání u dilematu* = znamená ztotožněním se s dilematem, včetně trápení, které ho provází; dilema se stává součástí jak pracovníka, tak i organizace
- *obcházení dilematu* = znamená obejít nebo vyhnout se dilematu. Dochází k odklonění se od dilematu, které se stává latentním. Obcházení není, ale konečným řešením.
- *zvládání dilematu* = znamená způsob založený na prosazování morálního ideálu a dodržování dojednaných souvislostí s výkonem práce¹⁰⁹

Sociální pracovníci řeší například nejen morální, či nemorální situace, jejichž cílem je vždy pomoci klientům, kteří se dostali do nouzové životní situace. Kopřiva zmiňuje „(-- --) jednotlivé pomáhající profese jsou si vědomy významu lidského vztahu pomáhajícího pracovníka ke klientům a mají pro něj své řešení: etické zásady profese. Některé z etických kodexů stanovují požadavky, které je nemožné uskutečnit a které zřejmě mají být chápány jako přihlášení se k ideálu, o němž se ví, že je nedosažitelný.“¹¹⁰

Proto je velmi žádoucí a potřebné dbát na podrobné vymezení etických zásad sociálních pracovníků na pracovišti tak, aby se předešlo dle Kopřivy:

- *rasismu* = rasové rozdíly mezi lidmi
- *sexismu* = jedná se o předsudek na základě pohlaví
- *ageismu* = diskriminace starých lidí
- *homofobie* = nepřátelské chování; obava z homosexuálně zaměřených osob
- *ablebodyismu* = preference tělesně nepostižených před tělesně postiženými¹¹¹

Co tím Kopřiva sděluje? Pokud si pracovník v pomáhajících profesích, ať už je to zdravotní sestra, pracovník v sociálních službách, učitel, fyzioterapeut apod., vybere

¹⁰⁹ Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M., 2008. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace pracovníků*. In: Šrajter, J., Musil, L. (eds.): *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, s. 89-103.

¹¹⁰ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové*, s. 90.

¹¹¹ Srov. Tamtéž, s. 91.

toto povolání, měl by se určitě celoživotně vzdělávat. Na základě zkušeností z praxe lze tvrdit, že někdy pracovníci v pomáhajících profesích upřednostňují klienty atraktivní, dobře se vyjadřující a úspěšné. Pomáhají nejraději těm, kteří to potřebují nejméně. V životě někdy nastávají situace, kdy musíme zaujmout stanovisko ke konfliktu dvou či více lidí. Očekávají od nás, že jim pomůžeme najít nejlepší možné řešení. Někdy ho nemusíme najít hned. Také si můžeme myslet, že jsme ho našli, ale postupem času zjišťujeme, že to nemuselo být „TO“ správné. Proto by se měl člověk vzdělávat v této oblasti nebo mít alespoň takového nadřízeného, který ho vždy podrží a podá mu pomocnou ruku. Být v pozici pomáhajícího mimo jiné také znamená, že musíme být neutrální a mít nadhled nad daným problémem. To ovšem neznamená, že budeme pasivní. Znamená to dobrou formulaci představ o dobrém řešení konfliktu každého účastníka. Samozřejmě není někdy lehké zůstat neutrální v situacích, kdy morální úsudek pomáhajícího umísťuje vinu jednoznačně na některého účastníka.¹¹²

Kopřiva také apeluje na nácvik řešení mezilidských konfliktů a na schopnosti obrátit se pohybovat v mezilidských situacích, do kterých se sociální pracovník vůči potřebným dostává:

- *focusing* = znamená umět znát cestu, jak sám sebe reflektovat
- *výcvik ve specifických dovednostech* = jedná se o možnost naučit se konkrétním interpersonálním dovednostem, které jsou potřebné v každodenním styku s klienty
- *výcvik asertivity* = jedná se o nácvik demokratického dialogu a respektování práv druhých
- *výcvik systematického přístupu* = jedná se o učení uznávat vnitřní svět druhého člověka
- *supervize* = jedná se o proces praktického učení, kde se řeší konkrétní problémové situace, které mohou vzniknout při práci s klienty¹¹³

Vzdělávat by se měl každý, kdo chce pomáhat druhým, přestože je to někdy velmi náročné. Nesmíme se vši pokorou zapomínat i na to, že i my sami jsme lidmi omylnými, kteří také občas potřebují pomoc a nevědí si rady. Jde o to zvládat náročné situace, především s pokorou, smysluplností a také jde o hledání moudrosti, zdatnosti a touhy po poznání. Nesmíme zapomenout na empatii, jež je v dnešní době velmi

¹¹² KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: s předmlouvou Jiřiny Šiklové*, s. 125-129.

¹¹³ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: s předmlouvou Jiřiny Šiklové*, s. 131-136.

žádoucí, a hlavně na odpuštění. Odpustit někomu křivdu je velmi těžké, ale když to po určité době zvládneme, je to dle mého osvobozující. Časopis *Moje psychologie*, ročník 2016, uvádí, „(---) že se musíme řídit nejen pocity a dojmy, ale musíme zapojovat mozek i srdce a nedělat jen špatná rozhodnutí ze strachu.“¹¹⁴

3.2.1 NÁROČNÉ SITUACE V ŽIVOTĚ ČLOVĚKA

Z výše popsaného se může sociální pracovník dostat do náročných životních situací. Nakonečný uvádí, „(---) že celá psychologie osobnosti je budována na souhře tří psychických aparátů, z nichž jeden představuje pudové tendence, druhý mechanismy adaptace a třetí osobní morálku (---).“¹¹⁵

Sociální pracovník se dostává do situací, kdy jsou na něho kladeny značné nároky a vlivem dalších faktorů, jako je např. stres, konflikt či frustrace, se může jeho psychický stav ještě zhoršit. Levine uvádí, že tyto „(---) emoční stavy pak ovládají naše myšlení, představivost a chování.“¹¹⁶

Stres = tíha, tíseň či zátěž

Jedná se o stav nebo reakce organismu, kdy na něj působí nadměrně silný podnět dlouhou dobu nebo se člověk ocitne v nesnesitelné situaci, které se nemůže vyhnout a musí v ní setrvat. Stres zasahuje oblast tělesnou i duševní a uplatňují se při něm obranné mechanismy umožňující přežít jedinci. Zde ale hrozí celkové vyčerpání organismu.

Nakonečný člení stres na:

- *distres* = nepříjemné prožívání zátěže
- *eustres* = příjemná zátěž pro organismus, pouze mírně intenzivní, v podstatě se jedná o stimulující i mobilizující a je označován za „dobrý“ stres

Stresory jsou činitelé vyvolávající stres:

- *fyzické* či *materiální* = nedostatek jídla nebo hluk
- *sociální* = vztahy na pracovišti
- *psychické* = kariérismus, workoholismus¹¹⁷

¹¹⁴ Moje. Psychologie: časopis. 2016, leden (2016), s. 28.

¹¹⁵ NAKONEČNÝ, . *Obecná psychologie*, s. 527.

¹¹⁶ LEVINE, P., A. *Němé zpovědi: Jak se tělo zbavuje traumatu a obnovuje harmonii*, s. 341.

¹¹⁷ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*, s. 532.

Co vše nás může ovlivňovat? Pokud budeme sčítat míru stresů, jako je například smrt partnera (100 b), rozpad vztahu (73 b), nehoda nebo úraz (53 b), odchod do důchodu (47 b), odchod ze zaměstnání (42 b), finanční problémy (39 b) atd., tak můžeme přesáhnout až 300 bodů. V tomto případě hrozí, že dojde k celkovému vyčerpání organismu.

Nešpor uvádí tři fáze a průběh stresu:

- 1. fáze poplachová = cílem je co nejrychleji zmobilizovat síly k obraně: útok – únik ...; zrychlí se dech, tep, svalové napětí a síla, zužují se cévy, rozšiřují se zornice, dochází k hormonálním změnám (antidiuretický hormon, který působí na ledviny, zadržuje v těle vodu), dále umožňuje odpařování vody kůží, a tím ochlazuje organismus; pro lidské tělo je první fáze nevhodná
- 2. fáze odporu – rezistence = celkové snížení aktivity, organismus lépe využívá energii, trvá kratší dobu než 1. fáze a příznaky rychleji mizí; jedinec se dokázal přizpůsobit
- 3. fáze vyčerpání = pokud se stres úspěšně nevyřešil, tak se hroutí obrana
Důsledky: psychosomatické onemocnění např. kardiovaskulární choroby, choroby související s reprodukcí, astma atd.¹¹⁸ Zde se může vyskytnout již zmíněný syndrom vyhoření. Podle Stocka „(---) bývá způsoben výhradně chronickým stresem a dlouhodobou disbalancí mezi zátěží a fází klidu, tedy mezi aktivitou a odpočinkem.“¹¹⁹

Jak zvládnout stres? Zde bych zmínila relaxační techniky, které jsou právě pro sociální pracovníky velmi potřebné. To znamená, že musíme uklidnit jak duševní a tělesnou rovinu člověka, tak i jeho mezilidské vztahy a pracovní výkonnost. Relaxační techniky jsou zaměřeny na dýchání nebo na představivost či uvolnění svalů. To však ale nemusí vždy stačit. Velmi žádoucí až potřebné je zapojit např.:

- dobrou vůli
- vlídnost
- rozhodnost
- nadhled
- mírnost

¹¹⁸ Srov. NEŠPOR, K. *Sebeovládání: Stres, rizikové emoce a bažení lze zvládat!*, s. 14.

¹¹⁹ STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak je zvládnout*, s. 15.

Frustrace = je situace, která je známá každému a skoro každý se s ní setkal. Jedná se o pocit způsobený určitou překážkou, která nám brání v dosažení cíle. Vychází z vědomí, že překážku nelze překonat. Nakonečný uvádí, „(---) *pokud není překážka v uspokojení zdolána, dostavují se automaticky reakce na frustraci, které mají funkci vnitřního vyrovnání se s pocity neúspěchu.*“¹²⁰ Hartl a Hartlová vymezují frustraci jako „(---) *stav zklamání, zmarnění; vzniká, je-li člověku, ale i zvířeti zabráněno dosáhnout cíle jeho snažení.*“¹²¹ Jeklová a Reitmayerová vnímají frustraci jako „(---) *neočekávaná ztráta šance na uspokojení.*“¹²²

Nakonečný uvádí znaky frustrace, kdy dochází k napětí v organismu a vyznačuje se automatickým navozením obranné reakce, a to:

- agrese = pokus o násilné odstranění překážky
- kompenzace = pokus o nevnímání frustrace, např. odmítnutý muž si najde jinou ženu
- regrese = infantilní nápad či představa
- bagatelizace = jedná se o zlehčování či znevažování určité situace¹²³

Sociální pracovník by měl umět zvládat náročné životní situace a měl by i znát komplex protektivních faktorů. Podle Vágnerové „(---) *je to schopnost vyrovnávat se s náročnými životními situacemi bez nepřiměřených, maladaptivních reakcí, využívat všech pozitivních možností, vynakládat úsilí na překonávání potíží, spojená s dostatečnou sebedůvěrou v tyto schopnosti, v možnost najít přijatelné řešení.*“¹²⁴

K protektivním faktorům doplním i osobnostní vlastnosti, které jsou důležité právě ke zvládnání uvedených náročných situací. Jsou to především tyto vlastnosti:

- optimismus
- extraverte
- pozitivní sebepojetí
- emoční stabilita
- flexibilita
- schopnost uzavřít kompromis

¹²⁰ NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*, s. 527-528.

¹²¹ HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, s. 172.

¹²² JEKLOVÁ, M.; REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, s. 10.

¹²³ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*, s. 527-529.

¹²⁴ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 54.

- ochota naslouchat a zájem o druhé
- umět říci ne a přijmout i odmítnutí

Veškeré tyto schopnosti jsou pro sociálního pracovníka v jeho práci důležité. Je zde nutná i sociální opora tak, aby byla pro člověka dostupná a mohl ji i patřičně využít. To, jak člověk zvládne či nezvládne tuto zátěž, závisí na jeho zkušenostech, vlastnostech, a hlavně odolnosti. Na náročné životní situace se nedá připravit a ani se jim nedá vyhýbat. Je nutné hledat určitá řešení a překonávat krize, které vedou i k osobnostnímu růstu a zrání každého člověka.

Konflikt = Holá upozorňuje na to, že „(---) *etická dilemata jsou v řešení konfliktů nevyhnutelná tím, jak se strany snaží hájit své zájmy.*“¹²⁵ Bednář chápe konflikt jako střet dvou nebo několika neslučitelných stanovisek, které se nemohou nebo nechtějí dohodnout. Při rozhodování se tak může projevovat úzkost, nervozita či strach.¹²⁶ Plamínek uvádí: „(---) *konflikt je faktor, který ohrožuje nebo porušuje rovnováhu nebo stabilitu systému. Konflikt má tedy tendenci vychylovat systémy ze stavů blízkých rovnováze a tím podněcovat jejich změny.*“¹²⁷

Konflikty můžeme dělit dle Plamínka na:

- *extrapersonální* = jedná se o takový konflikt, kde nejsou přímými účastníky lidé
- *interpersonální* = konflikty se odehrávají mezi lidmi nebo skupinami lidí
- *intrapersonální* = konflikt působí v psychice jednotlivého člověka¹²⁸

Nakonečný uvádí tři typy vnitřních (intrapersonálních) konfliktů:

- konflikt apetence – apetence = člověk se musí rozhodnout mezi dvěma lákavými cíli
- konflikt averze – averze = jedná se o nejčastější typ a člověk se musí rozhodnout mezi dvěma nepříjemnými alternativami
- konflikt apetence – averze = tento konflikt se týká vztahu k určitému objektu, která může být současně odpudivá i přitažlivá zároveň např. věc je drahá, ale praktická¹²⁹

¹²⁵ HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3134-6, s. 149.

¹²⁶ Srov. BEDNÁŘ, V. *Konflikty ve firmách: Příčiny, následky, řešení*, s. 15-16.

¹²⁷ PLAMÍNEK, J. *Konflikty a vyjednávání: Umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*, s. 15.

¹²⁸ Srov. Tamtéž, s. 17.

¹²⁹ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*, s. 529-530.

Existují i další typy konfliktů, s nimiž se setkáváme např.:

- skryté
- otevřené
- názorové a mocenské
- neřešené nebo neřešitelné vnitřní konflikty, které lidé prožívají jako velkou psychickou zátěž, jež se může stát zdrojem maladaptace

Zde bych ještě uvedla, že nejdůležitější a nejproblematictější je konflikt svědomí, kdy se střetává pud a osobní morálka. Jak předcházet tedy konfliktům? Je nutné zřetelně říci, co si představuji, když něco říkám a zeptat se druhého, když něco říká, co tím vlastně myslí. Tím se dá předejít případným nesrovnalostem a následným problémům. Velmi snadno potom dochází k názorovým konfliktům, kdy si spojíme určitou představu s hodnotícím soudem.

Jak tedy vyřešit konflikt např.:

- prosazení se = využít autoritativní řešení
- přizpůsobit se = adaptace
- únik = odejít ze zaměstnání, kde nejsme spokojeni
- dohoda = je nejefektivnější, ale časově náročná
- kompromis = nejlepší možné řešení

Kutnohorská uvádí tato stadia a vývoje řešení konfliktů:

- *inkubace* = konflikt zatím ještě nepropukl, ale už jsou zjevné předpoklady, vedoucí pracovník by měl začínající konflikt již vytušit
- *první symptomy* = konflikty jsou nenápadné a skoro bezvýznamné
- *propuknutí* = konflikt již je zcela zřejmý a nedá se neakceptovat
- *polarizace* = zhoršený konflikt je dán tím, že se do něho zapojilo více lidí
- *adaptační stadium* = zde se již provedly některé kroky k vyřešení konfliktu, ale podřízení je nejsou schopni akceptovat
- *výskyt možných řešení* = hledá se takové řešení, které má alespoň nějakou naději na vyřešení konfliktu

- *konsenzuální proces* = jedná se o řešení konfliktu; dochází zde k procesu přijetí nebo zavržení některých předložených řešení¹³⁰

Zde bych uvedla, že pokud chceme předcházet konfliktům, pak je zapotřebí umět jednat eticky a hledat dobro, které může mít i jiné podoby např. laskavost, odpovědnost, spravedlnost, zmírnění bolesti, projevení zájmu o druhého. To znamená, hlavně se vcítit do jeho životní situace a do něho samotného.

3.3 ROZHODOVÁNÍ MEZI PROTICHŮDNÝM ZADÁNÍM

Tato kapitola se zabývá emocionálním prožíváním dilemat u sociálních pracovníků. Popisuje, zda sociální pracovníci dávají průchod svým pocitům, když se dostanou do situací, u kterých neví, jak se rozhodnout. Jedná se o takové dilema, jež lze přirovnat ke křižovatce, její směry nemusí vést vždy k vytouženému cíli.

Podle Kutnohorské, Ciché a Goldmanna musí sociální pracovník jednat tak, aby jeho jednání sloužilo vždy zájmům klientů a jejich blahu. Žádné jednání či jeho činy nesmí být opomenuty v klíčových kompetencích, a aby neměly na klienta neblahé důsledky.¹³¹

Konflikt či dilema lze rozdělit na dvě základní části:

- oblast emocionální = jedná se o mezilidské vztahy, zahrnuje potřeby psychické
- oblast věcných zájmů = týká se obsahu, potřeb a cílů, o které usilují některé strany konfliktu

Konflikt zájmů může nastat mezi:

- různými klienty
- klientem a organizací, již zastupuje
- klientem a rodinou
- klientem a širší společností

Musil a Nečasová uvádí, že „(---) příslušný etický kodex očekává od sociálních pracovníků, psychologů nebo lékařů, že budou cíle a intervence volit případ od případu podle potřeb jednotlivých klientů. Nadřízení nebo spolupracovníci však očekávají,

¹³⁰ Srov. KUTNOHORSKÁ, J. *Etika v ošetrovatelství*, s. 91-92.

¹³¹ Srov. KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 49.

že s klienty „se bude“ pracovat určitým, zavedeným způsobem, který je z těch či oněch důvodů v organizaci vnímán jako žádoucí.“¹³²

Dle Mátyla by sociální pracovník měl umět rozlišovat určité přístupy a využívat je tak ve své praxi:

- *behaviorální přístup* = učitel vs. žák; jedná se o takové chování, jehož výsledkem je, co se člověk naučil, či nenaučil
- *systémový přístup* = jedná se o koncepty zdůrazňující vzájemné vztahy mezi jedinci, skupinami, rodinami a vlivy prostředí
- *přístup orientovaný na člověka* = sociální pracovník napomáhá klientovi rozvíjet jeho vnitřní schopnosti
- *dynamický přístup* = jedná se o poradenský vztah sociální pracovník vs. klient
- *experienciální přístup* = klienta vnímá jako bytost s potenciálem k dalšímu růstu, proto ho nemění, ale zvyšuje vědomí klienta o jeho schopnostech a možnostech
- *úkolově orientovaný přístup* = jedná se o pomoc klientům a sociálním pracovníkům stanovit si jen konkrétní a měřitelné cíle
- *systemický přístup* = využívá se především v rodinné terapii; snaží se hned přistoupit k řešení bez hlubšího zdržování se rozbořením problémů
- *sociálně-ekologický přístup* = zaměřuje se na člověka, na prostředí a jejich vzájemný vztah
- *antiopresivní přístup* = opírá se o koncepci lidských práv a sociální spravedlnost
- *konstruktivistický přístup* = zaměřuje se na roli člověka a na jeho vnitřní předpoklady a jak je schopen interakce se společností a s prostředím
- *křesťanský přístup* = založen na náboženských hodnotách
- *feministický přístup* = slouží genderově citlivému přístupu
- *eklektický přístup* = nutná teoretická a praktická příprava sociálního pracovníka tak, aby byl kompetentní vykonávat dobře svoji práci¹³³

¹³² ŠRAJER, J.; MUSIL (eds.), L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, s. 84.

¹³³ Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*, s. 128-130.

Urban uvádí ještě jeden základní přístup ke snižování rizik:

- *harm reduction* = důraz je kladen na rozbor konkrétních rizik a jejich snížení na nejmenší možnou míru¹³⁴

Zde uvedu příklad konfliktu mezi klientem sociálního pracovníka a jeho rodinou. Může dojít k situaci, kdy zájmem klienta je neplacení žádného výživného na své dítě z důvodu jeho nízkého příjmu. Zájmem dítěte a druhého zákonného zástupce, zastupovaného OSPOD (orgánem sociálně-právní ochrany dětí), je to, aby klient sociálního pracovníka měl povinnost platit výživné, a to co v nejvyšší možné částce.

Dalším příkladem může být situace, kdy klient sociálního pracovníka užívá dočasně bydlení u své rodiny, ale tato rodina je klientem dlouhodobě zneužívána, dochází zde k jak fyzickému, tak i psychickému násilí. Chování klienta poškozují celou rodinu a je otázkou, zda se tato rodina z tohoto traumatu někdy dostane. Zájmem rodiny je, aby se klient odstěhoval, a protože nemá kam, je jeho situace nejistá.

3.4 ETICKÁ DILEMATA VYPLÝVAJÍCÍ Z ODLIŠNÝCH ZÁJMŮ JEDNOTLIVÝCH SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

Jak už bylo zmíněno výše, sociální práce není jen vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem, ale jsou zde i další účastníci např. zaměstnavatel sociálního pracovníka a širší společnost, která je představována i jinými organizacemi.

Musil předkládá určité typy dilemat, se kterými se pracovníci mohou setkávat, a které jsou pro ně obtížné z pohledu rozhodování:

- *zjevná* = dilemata nabádají pracovníky, jak rozhodnout nebo volit mezi dvěma odporujícími možnostmi; zdrojem těchto dilemat jsou konflikty okolní
- *latentní* = tato dilemata se stávají ze zjevných dilemat, a to, kdy pracovníci najdou řešení a naléhavost tohoto dilematu zeslabí, např. okolnosti ustoupí, ale dilema nezmizí – jen se dilema odloží vhodným způsobem
- *všední* = řeší problematiku komplexně nebo si vytyčí jednodušší cíle; jedná se o volbu materiální nebo nemateriální pomoci, či zda zasáhnout, nebo nezasahovat
- *strategická* = jedná se o veřejný nebo dílčí zájem; řeší případy nebo změny poměrů ve společnosti a změnu prostředí nebo změnu klienta¹³⁵

¹³⁴ Srov. URBAN, D. a kolektiv. *Specifika sociální práce při práci s vybranými cílovými skupinami*, s. 43.

Šebestová zmiňuje další dilemata, která mohou vznikat při rozhodování v určitých organizacích:

- *dilema materiální a nemateriální pomoci* = je nutné vyhodnotit, zda daný problém je řešen jednorázově, nebo potřebuje delší časový plán
- *dilema procedurálního nebo situačního přístupu* = záleží na profesi dané služby; sociální pracovník je vystaven tlaku a hledá potřebná řešení klientova problému, to znamená, může řešit situaci rutinně či individuálně za pomoci využití jiných postupů a metod
- *jednostrannost a symetrie ve vztahu s klientem* = jedná se o komunikaci, kdy klient a sociální pracovník usilují o vzájemné porozumění a hledají tak společné řešení nebo může dojít k situaci, kdy se klient stane pouhou obětí a musí konat jen to, co je mu přikázané
- *dilema mezi neutralitou a favoritismem* = sociální pracovník je staven do neutrálního a morálního přístupu ke klientovi, a to znamená, že tento pracovník vždy musí být nápomocen klientovi (etický kodex); řeší individuální situaci klienta, soustředí se rovněž i na svou práci, protože si ji vybral a chce ji vykonávat, jak nejlépe umí
- *dilema mezi komplexními a zjednodušenými cíli* = úkoly musí být stanoveny jasně tak, aby klient měl představu o službě a úloze dané organizace; je nutné znát i očekávání klienta
- *množství klientů a kvalita služby* = sociální pracovník si musí vybudovat rutinní postup a pomocné neformální odborníky tak, aby mu pomohli nápor práce zvládnout¹³⁶

¹³⁵ Srov. MUSIL, L. "Ráda bych Vám pomohla, ale ...": Dilemata práce s klienty v organizacích, s. 37-42.

¹³⁶ Srov. ŠEBESTOVÁ, J. Dilemata teorie a praxe podnikání ve zdravotních službách, s. 14-15.

Řešení všech těchto dilematických situací je reakcí na okolnosti, které ovlivňují všechny zúčastněné strany, zejména sociálního pracovníka, který musí nalézt východisko a problém vyřešit. Musil zmiňuje, že „(---) všední život a každodenní rozhodování mezi uznávanými požadavky různých životních rolí přináší větší či menší kolize. Kultura organizace je pomáhá řadovým pracovníkům do jisté míry zvládat tím, že jim nabízí představu o významu služeb sociální práce pro širší veřejnost.“¹³⁷ Dále uvádí i dvojí význam této představy pro tyto pracovníky:

- organizace umožňuje vnímat svým pracovníkům všední pracovní starosti či činnosti, které jsou součástí procesu a vedou k dlouhodobějším a strategickým cílům
- organizace poskytuje určité služby, které vedou k přínosu pro širší veřejnost¹³⁸

Kociánová uvádí určité podmínky pro personální řízení:

- *Vnější podmínky:*
 - mezinárodní personální řízení = trh práce
 - hodnotové orientace lidí = sociální potřeby, profesně kvalifikační orientace
 - demografické vlivy = populace, věk, pohlaví
 - sociální a kulturní vlivy
 - aktuální situace na trhu = úroveň mezd a zaměstnaneckých výhod
 - rozvoj techniky a technologie = nároky na kvalifikaci pracovníků
 - ekologické vlivy = ekologické aspekty výsledků práce
- *Vnitřní podmínky:*
 - charakter činnosti organizace = zaměřeno na obsah, motivaci, stimulaci k vykonávání práce
 - politika a strategie organizace = styl vedení lidí
 - velikost organizace = počet zaměstnanců
 - technologické vybavení = podmínky práce
 - sociální a profesní struktura = mobilita nebo flexibilita
 - odbory = kolektivní jednání¹³⁹

¹³⁷ MUSIL, L. "Ráda bych Vám pomohla, ale ...": Dilemata práce s klienty v organizacích, s. 151.

¹³⁸ Srov. Tamtéž, s. 151.

¹³⁹ Srov. KOCIÁNOVÁ, R. *Personální činnosti a metody personální práce*, s. 14-15.

Toto vše ovlivňuje správný chod organizace. Davidová uvádí, že určité postoje a přístupy v sociální práci jsou nebo mohou být v některých obcích různé, a mohou tak vznikat tyto dilematické okruhy:

- *odpovědnost k obci (zaměstnavateli) vs. nezájem obce o komunitní plánování* = sociální pracovník se dostává do dilematu, jak má naplnit svůj profesní závazek a jeho zaměstnavatel (obec) se k závazku nijak nehlásí, ba navíc nechce ani využít komunitní plánování sociálních služeb
- *odpovědnost k obci (zaměstnavateli) vs. obec preferuje pouze populární formy služeb* = sociální pracovník se dostává do dilematu, kdy obec upřednostňuje ty služby, které přinášejí jen politické body před potřebnými službami, to znamená, že od sociálního pracovníka se očekává, že nebude na tyto případy upozorňovat
- *odpovědnost k obci (zaměstnavateli) vs. nerovnoměrné financování sociálních služeb* = sociální pracovník se dostává do dilematické situace, kdy obec financuje jen určité služby sociální prevence a které jsou zároveň financovány nedostatečně
- *tlak obce či zaměstnavatele zbavit se „nepohodlného občana“ vs. závazek pomáhat lidem* = sociální pracovník má dilema, jak řešit rozpor mezi zájmem klienta a požadavkem obce
- *požadavek zaměstnavatele na taxativní dodržování pracovní doby vs. potřeba prostoru pro terénní práci* = zde vzniká dilema, kdy zaměstnavatel dává přednost práci v kanceláři či přesnému dodržování pracovní doby, naproti tomu je hlavní prací sociálního pracovníka i doprovázení klientů např. doprovod klienta do jiných institucí
- *požadavky na důvěrné informace ze strany obce vs. závazek mlčenlivosti* = sociální pracovník je vázán mlčenlivostí a v praxi může docházet k tomu, kdy jsou po tomto pracovníkovi požadovány informace o jeho klientovi; z toho vyplývá dilema, zda porušit, nebo neporušit zákonný a etický závazek mlčenlivosti
- *dilema vyplývající z kumulované funkce sociálního kurátora/sociálního pracovníka* = dilema vzniká především jen v menších obcích, kdy sociální pracovník má přidanou ještě další agendu např. vede agendu přestupků nebo je koordinátorem kriminality aj.; pracovník se musí rozhodnout, jaké agendě nebo

jakému klientovi dá přednost = musí rozhodnout, která agenda je pro něho ta důležitější¹⁴⁰

Musil uvádí, že „(---) pracovníci zpravidla naleznou nějaké, naléhavost jejich dilematu oslabující, řešení. Okolnosti, které ztěžovaly volbu vylučujících se možností, mohou pominout a naléhavost dilematu ustoupí do pozadí.“¹⁴¹ To znamená, že pominou určité okolnosti, které ztěžovaly volbu jedné z možností.

Hrubec popisuje, že „(---) morální pokrok společnosti jako celku se uskutečňuje prostřednictvím bojů o uznání, a to postupným aplikováním morální dialektiky obecného a zvláštního, jež spočívá právě v neustálém upozorňování exkludovaných skupin na to, že existuje určitý rozpor mezi obecným legitimním vzorcem uznání a jeho realizací.“¹⁴²

¹⁴⁰ Srov. DAVIDOVÁ, I. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce: ETICKÁ DILEMATA SOCIÁLNÍ PRÁCE VYPLÝVAJÍCÍ Z LOKÁLNÍCH POLITICKÝCH TLAKŮ ČI TLAKŮ ZAMĚŠTNAVATELE*, s. 25-32 [online]

¹⁴¹ MUSIL, L. "Ráda bych Vám pomohla, ale ...": dilemata práce s klienty v organizacích, s. 39.

¹⁴² HRUBEC, M. a kol. *Etika sociálních konfliktů*, s. 114.

ZÁVĚR

Cílem mé práce bylo vykreslit některá etická dilemata, se kterými se sociální pracovník musí potýkat a ukázat tak, že při řešení určitých etických dilemat se rovněž nepřestáváme učit. V této práci jsem také chtěla poukázat i na to, že způsob řešení problému se může lišit vždy od člověka k člověku, a to právě může vést k etické nejednotnosti. Na druhou stranu finanční, legislativní a organizační překážky jsou dlouhodobě diskutované, ale v praxi nevyřešené. Byla by veliká škoda především pro sociální pracovníky, kdyby se je nedařilo překonávat. Chtěla jsem i poukázat na to, jak píše Henriksen a Vetlesen, že „(---) *nezaměňujeme však etický konflikt a etickou nejednotnost. V konfliktu stojíme mezi dvěma protikladnými názory a není zřejmé, které řešení je nejlepší. Etická nejednotnost předpokládá, že zúčastněné strany vědí, co je správné, ale nemohou se shodnout na způsobu řešení.*“¹⁴³

Účelem mé práce bylo poukázat i na to, že etika nemusí být vždy jen jakýmsi neutrálním nástrojem, ale hlavně osobní výzvou, která nám udává směr postavit se k určitému problému a zaujmout rovněž i stanoviska. To znamená zdokonalovat se i v úsudku a moudrosti, k naslouchání, a to tak, když má někdo jiný názor než druhý. Odpovědnost, kterou mají sociální pracovníci za své klienty, bývá specifická, protože se týká jen toho, jak se správně zachovají v určité situaci, a právě v profesní etice si dobře uvědomují morální stránku života. Sociální pracovník musí jednat jak podle předepsaných norem, tak i podle svého svědomí. Toto všechno mu umožní realizovat morální odpovědnost nejlepším možným řešením a své rozhodnutí si poté může dostatečně odůvodnit. Urban píše, že každý sociální pracovník má zájem na klientově situaci a nabízí mu pomoc. Naopak klient vždy musí vycítit, že může plně důvěřovat sociálnímu pracovníkovi, protože se mu svěřuje se svými soukromými až intimními záležitostmi, které se veřejně nesdělují.¹⁴⁴ Popsala jsem tedy i formy komunikace, které jsou důležité pro důvěryhodnost sociálního pracovníka. Tito pracovníci nesmí využívat tzv. milosrdnou lež, protože klient musí znát pravdu a všechna možná řešení a také musí umět dobře vysvětlit dané situace.

Závěrem bych dodala a zmínila poznatky z mé práce, které považuji za nejdůležitější. Nejvýznamnější je studium etiky, jež se nemusí týkat jen konkrétně sociálních pracovníků, ale i lidí pracujících v pomáhajících profesích. Právě při

¹⁴³ HENRIKSEN, J.-O.; VETLESEN, A., J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 208.

¹⁴⁴ Srov. URBAN, D. a kolektiv. *Specifika sociální práce při práci s vybranými cílovými skupinami*, s. 60.

výkonech jejich povolání se vyskytuje mnoho etických dilemat, na něž se snaží nalézt vhodná řešení a odpověď nemusí být vždy jednostranná. Nejproblematictější je otázka povinnosti etiky, jak se zachovat, pokud určité povinnosti mohou být proti sobě. Sociální pracovník si může sestavit žebříček hodnot povinností, kterým dá v určité chvíli přednost před jinými. Někdy jim to může pomoci, ale občas se dostanou do takové situace, kdy se ocitají tváří v tvář kolizi, jejichž povinnosti a závazky se nedají sjednotit. Z toho vyplývá, že se pak sami mohou ocitnout v náročných životních situacích a následně jim musí umět i čelit. Kopriva uvádí, že „(---) pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.“¹⁴⁵

Na úplný závěr bych chtěla doplnit pro mě nejdůležitější poznatek, a tím je potřeba lidské důstojnosti. Sociální pracovník chápe lidskou bytost jako projev úcty člověka k člověku, ale také k sobě samému a respektování celé lidské existence. Ve své práci ji vnímám jako mravní sílu umožňující schopnost sociálního pracovníka žít s mravními zásadami. Důležitost vnímám i v jeho osobní identitě, kde je nutné hledání smyslu života, v jeho činech a dění.

Tuto práci uzavírám mým oblíbeným citátem od Maslowa: „*Možnosti nejen nastanou nebo mohou nastat, ony také jsou.*“¹⁴⁶

¹⁴⁵ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové*, s. 91.

¹⁴⁶ MASLOW, A. H. *O psychologii bytí*, s. 216.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

BEDNÁŘ, M. in MATOUŠEK, O.; KŘIŠŤAN, A.; MUSIL, L.; SMUTEK, M. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd.1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

BEDNÁŘ, V. *Konflikty ve firmách: Příčiny, následky, řešení*. Praha: Management Press, 2015. ISBN 978-80-7261-347-2.

BORSKÁ, J.; STEJSKALOVÁ, J.; VACKOVÁ, J. *Lidská práva a dilemata v sociální práci ve vztahu k řízení lidských zdrojů*. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2019. ISBN 978-80-7394-757-6.

BOWLES, C. *Etika budoucnosti*. Praha: Academia. ISBN 978-80-200-3196-9.

BUCHTOVÁ, B.; ŠMAJS, J.; BOLELOUCKÝ, Z. *Nezaměstnanost*. 2. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4282-3.

ČERMÁKOVÁ, K.; JOHNOVÁ, M. ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB DO PRAXE: Průvodce poskytovatele [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002 [cit. 2022-03-25]. ISBN 80-86552-45-4.

Dostupné z:
<https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/pruvodce+%281%29.pdf/a3da091b-e13e-bb30-eafa-e62f1e4fe817>

DAVIDOVÁ, I. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce: ETICKÁ DILEMATA SOCIÁLNÍ PRÁCE VYPLÝVAJÍCÍ Z LOKÁLNÍCH POLITICKÝCH TLAKŮ ČI TLAKŮ ZAMĚSTNAVATELE* [online]. Sešit sociální práce 4/2015. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věc, 2015 [cit. 2022-01-01]. ISBN 978-80-7421-089-1. Dostupné na [www:](http://www.mpsv.cz)

<<https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/4ssp.pdf/2af07787-f05f-f1c9-2cc5-1171dc446ac0>>.

DREWERMANN, E.; BISER, E. *Co vyznáváme?: Rozhovor nad křesťanským krédem mezi E. Drewermannem a E. Biserem*. Brno: CDK Centrum pro studium demokracie a kultury, 2003. ISBN 80-7325-009-8.

DUŠKOVÁ, I.; DŽBÁNKOVÁ, Z. *Etická dimenze institucionálních změn II. (praktikum)*. Vysoká škola ekonomická v Praze: Oeconomica, 2006. ISBN 80-245-1100-2.

- DUŠKOVÁ, I.; DŽBÁNKOVÁ, Z. *Etická dimenze institucionálních změn: vybrané problémy*. Vysoká škola ekonomická Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0961-X.
- ELICHOVÁ, M. ed. *Pojetí kvality sociální práce: Sborník z konference Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese*. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2015. ISBN 978-80-7394-543-5.
- ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR*. [online]. Dostupné na [www.:](http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky) <<http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>>.
- FISCHER, O.; MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
- FRANKL, V. E. *Lékařská péče o duši: Základy logoterapie a existenciální analýzy*. 49. publikace. Brno: Cesta, 1995. ISBN 80-85319-39-X.
- FUCHS, E. *Co dělá naše jednání dobrým?: uvedení do etiky*. Vyd. 1. Jihlava: Mlýn, 2003. ISBN 80-86498-03-4.
- Gulová, L. *Sociální práce: Pro pedagogické obory*, Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379.
- HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. *Velký psychologický slovník*. 1.vyd. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-303-X.
- HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-569-1.
- HENRIKSEN, J.O.; VETLESEN A.J. *. Blízke a vzdálené: Etické teorie a princípy práce s lidmi*. Boskovice: Albert, 2000. ISBN 80-85834-85-5.
- HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3134-6.
- HOUBOVÁ, D. ed. *Psychologie pro právníky*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1998, ISBN 80-210-1896-8.
- HRUBEC, M. (ed.) *Etika sociálních konfliktů*. Praha: Filosofický ústav AV ČR, 2012. ISBN 978-80-7007-377-3.

HUBER, W. *Etika: Základní otázky života*. Praha: Vyšehrad, 2016. ISBN 978-80-7429-705-2.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 2. vydání, aktualizované a doplněné. Praha: Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 2. vydání, aktualizované a doplněné. Praha: Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.

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

JEKLOVÁ, M.; EITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-74-1.

JEKLOVÁ, M.; REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-74-1.

KAPPL, M.; SMUTEK, M.; TRUHLÁŘOVÁ, Z. (ed.) *Etika sociální práce* [online]. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010 [cit. 2021-12-01]. ISBN 978-80-7435-037-5. Dostupné na [www.:](http://www.prohuman.cz/files/Sbornik_Etika_socialni_prace_2009.pdf#page=38) <https://www.prohuman.cz/files/Sbornik_Etika_socialni_prace_2009.pdf#page=38>.

KASPER, W. *Milosrdenství: Základní pojem evangelia – klíč křesťanského života*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury (CDK), 2015. ISBN 978-80-7325-366-0.

KNOBLOCH, F.; KNOBLOCHOVÁ, J. *Integrovaná psychoterapie v akci*. Praha: Grada Publishing, 1999. ISBN 80-7169-679-X.

KOCIÁNOVÁ, R. *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2497-3.

KOLTERMANN, R. *Svět, člověk, Bůh: Člověk před otázkami času*. Praha: VOLVOX GLOBATOR, 2000. ISBN 80-7207-324-9.

Kompendium sociální nauky církve: Přeložil Ctirad Václav Pospíšil. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2008. ISBN 978-80-7195-014-1.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Vydání osmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 878-80-262-1147-1.

- KUČEROVÁ, S. *Člověk - hodnoty - výchova: kapitoly z filosofie výchovy*. Prešov: ManaCon, 1996. ISBN 80-85668-34-3.
- KUTNOHORSKÁ, J. *Etika v ošetrovatelství*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-2069-2.
- KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
- LEŠKO, L. *Náhled do sociální komunikace*. Vyd.1. Brno: Tribun EU, 2008. ISBN 978-80-7399-466-2.
- LEVINE, P. A. *Němé zpovědi: Jak se tělo zbavuje traumatu a obnovuje harmonii*. Praha: Maitrea, 2019. ISBN 978-80-7500-449-9.
- MAHROVÁ, G.; VENGLÁŘOVÁ, M ed. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Havlíčkův Brod: Grada, 2006. ISBN 80-247-1262-8.
- MAHROVÁ, G.; VENGLÁŘOVÁ, M. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2138-5.
- MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.
- MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.
- MASLOW, A. H. *O psychologii bytí*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0618-7.
- MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.
- MATOUŠEK, O. ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, O. ed. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
- MIKŠÍK, O. *Psychologická charakteristika osobnosti*. Praha: Karolinum, 2001. ISBN 80-246-0240-7.

- MONTESSORIOVÁ, M. *Od dětství k dospívání*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-478-0.
- MÜHLEISEN, S.; OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti: Soft skills v praxi*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2662-5.
- MUNZAROVÁ, M. *Zdravotnická etika od A do Z*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-1024-2.
- MUSIL, L. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. *Sociální práce/Socialna práca*. Brno: ASVSP, 2008, roč. 8, 2/2008. ISSN 1213-6204.
- MUSIL, L. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ...": dilemata práce s klienty v organizacích*. Vyd.1. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*. Praha: Triton, 2015. ISBN 978-80-7387-929-7.
- NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1680-5.
- NAVRÁTIL, P. ed. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-7504-7.
- NEČASOVÁ, M. *Etika sociální práce: Dobrá praxe v sociální práci, inspirace a příležitosti* [online]. [cit. 2022-01-04]. Dostupné na www.: <<https://pdfs.semanticscholar.org/d511/ad193b3006c14de2cb1da21fb59d47283dfd.pdf>>.
- NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
- NEŠPOR, K. *Sebeovládání: Stres, rizikové emoce a bažení lze zvládat!*. Vydání druhé. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0827-3.
- PAYNE, J. *Odkud zlo?: O nezkrotnosti čili slabosti lidské vůle*. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-7254-500-0.
- PESCH, O. H. *Desatero božích přikázání*. Praha: Vyšehrad, 2013. ISBN 978-80-7429-354-2.
- PETERS-KÜHLINGER, G.; JOHN, F. *Komunikační a jiné "měkké" dovednosti: Využijte svůj potenciál, rozvíňte své soft skills a staňte se úspěšnějšími*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2145-3.

- PLAMÍNEK, J. *Konflikty a vyjednávání: Umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*. 3., upravené a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4485-8.
- POTUŽNÍKOVÁ, J. *Naučte se rozhodovat správně!: Rozumem i srdcem*. Moje. Psychologie: 1/2016, 132-148. ISSN 1802-2073.
- PUTNOVÁ, A.; SEKNIČKA, P. *Etické řízení ve firmě: Nástroje a metody, Etický a sociální audit*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1621-3.
- RAK, R.; MATYÁŠ, V.; ŘÍHA, Z. ed. *Biometrie a identita člověka ve forezních a komerčních aplikacích*. Praha. 1 vyd.: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2365-5.
- ROLNÝ, I. *Etika v podnikové strategii: Metodologické postupy integrace etiky do podnikové strategie*. Třetí rozšířené. Ostrava: KEY Publishing, 2007. ISBN 978-80-87071-45-8.
- RŮŽIČKOVÁ, D.; MUSIL, L. *Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? Sociální práce/ Sociální práce*. Brno: ASVSP, 2009, roč. 9, 3/2009. ISSN 1213-6204.
- ŘÍČAN, P. *Cesta životem: Vývojová psychologie*. 3. vydání. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0772-6.
- SKOBLÍK, J. *Přehled křesťanské etiky*. Praha: Karolinum, 1997. ISBN 80-7184-357-1.
- SMUTEK, M. (ed.) *Možnosti sociální práce na počátku 21. století: Sborník příspěvků z minikonference*. Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky, Univerzita Hradec Králové, 2005. ISBN 80-86771-10-5.
- SOKOL, J. *Čtení z Bible: Výběr textů ze Starého a Nového zákona : učebnice pro 2. stupeň základní školy, gymnázia a střední odborné školy*. Praha: Česká biblická společnost, 1996. ISBN 80-85810-10-7.
- SOKOL, J. *Malá filosofie člověka - Slovník filosofických pojmů*. Praha: Vyšehrad, 2010. ISBN 978-80-7429-056-5.
- STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak je zvládnout*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.
- SYŘIŠŤOVÁ, E. *Normalita osobnosti*. Praha: Avicenum, zdravotnické nakladatelství, 1972. (Život a zdraví).

- ŠEBESTOVÁ, J. *Dilemata teorie a praxe podnikání ve zdravotních službách*. Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, 2011. ISBN 978-80-7248-702-8.
- ŠLOSIAR, J.; PRŠOVÁ, E. (ed.) *Hodnoty a utváranie zmyslu života*. Banská Bystrica: Belianum, 2018. ISBN 978-80-557-1508-7.
- ŠRAJER, J.; MUSIL L. (ed.) *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
- ŠTICA P. *Svědění ve světle Amoris laetitia*, in Šraj J. *Amoris laetitia: zlom, nebo kontinuita?: Realita rodin - životní a pastorační výzvy*. Praha: Karmelitánské nakladatelství, 2019. ISBN 978-80-7566-166-1.
- ŠUBRT, J. ed. *Soudobá sociologie II.: Teorie sociálního jednání a sociální struktury*. Univerzita Karlova v Praze: Karolinum, 2008. ISBN 978-80-246-1413-7.
- Tajfel, H. (1982). Introduction. In H.Tajfel (Ed.), *Social Identity and Intergroup Relations*. (pp.1 – 14). New York. Cambridge University Press.
- TEGZE, O. *Neverbální komunikace: Co vám prozradí lidské chování a jednání, a jak toho využít*. Praha: Computer Press, 2003. ISBN 80-7226-429-X.
- ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
- URBAN, D. (ed.) *Specifika sociální práce při práci s vybranými cílovými skupinami*. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2018. ISBN 978-80-7422-637-3.
- VÁCLAVÍK, D. *Náboženství a moderní česká společnost*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2468-3.
- VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.
- VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese: Variabilita a patologie lidské psychiky*. 3. vydání. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-678-0.
- VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: Dětství a dospívání*. Druhé, rozšířené a přepracované vydání. Praha: Karolinum, 2012. ISBN 978-80-246-2153-1.
- WEISS, P. ed. *Etické otázky v psychologii*. Vyd.1. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-845-6.

ZÁBRODSKÁ, K. *Variace na gender: Poststrukturalismus, diskurzivní analýza a genderová identita*. Praha. 1 vyd.: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1752-9.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. Praha: MPSV, [cit. 2022–01–05]. Dostupné na www.: <https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006>.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 37. ISSN 1211-1244.

Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), 2004. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 190. ISSN 1211-1244.

ABSTRAKT

BLÁHOVÁ, P. *Morální profil sociálního pracovníka jako jeden z předpokladů kvality sociální práce*. České Budějovice 2022. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce doc. Jindřich Šrajer, Dr. theol.

Klíčová slova: sociální práce, sociální pracovník, etika, měkké dovednosti, morálka, svědomí, odpovědnost, dilema

Diplomová práce se zaměřuje na náplň a problémy související s prací sociálního pracovníka a snaží se zhodnotit podstatu jeho morálního profilu. Na základě toho bylo nutné přistoupit k vymezení pojmů sociální práce a uvést tak, že sociální pracovník musí disponovat celou řadou znalostí, schopností a dovedností. Patří mezi ně tzv. měkké dovednosti, jako je empatie, schopnost naslouchat, dovednost řešit konflikty, komunikační schopnosti. Osobní hodnotový žebříček, vlastnosti, životní názory a zkušenosti a mnoho dalšího určuje přístup sociálního pracovníka ke klientům. V další části jsem se věnovala etickým dilematům, se kterými se sociální pracovník potýká a které se snaží určitými přístupy také zvládnout. Hlavním cílem této práce bylo poodhalit, do jakých eticky dilematických situací se sociální pracovníci mohou dostat a jaké volí strategie k jejich zvládnutí.

ABSTRACT

The Moral Profile of a Social Worker as One of the Presumptions of Quality of Social Work

Key Words: social work, a social worker, ethics, soft skills, morale, conscience, responsibility, dilemma

The diploma thesis focuses on the core and issues related to the work of a social worker and it strives to evaluate the essence of their moral profile. Based on that, it was necessary to define the terms of social work and thus state that a social worker must have a whole range of knowledge, abilities and skills. These include so-called soft skills such as empathy, the ability to listen, the ability to solve conflicts, communication skills. The personal value ladder, characteristics, life views and experience and many others determine the social worker's approach towards their clients. In the next part I was dealing with ethical dilemmas the social worker faces and they are trying to manage via specific types of approach. The main objective of this thesis was to uncover what kinds of ethically dilemmatic situations the social workers may encounter and what strategies they choose to use in order to manage them.