

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

\

Dilemata v sociální práci

Bakalářská práce

Autor: Barbora Linhartová

Studijní program: B6731 - Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě

Vedoucí práce: JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.

Hradec Králové, 2019



Zadání bakalářské práce

Autor:	Barbora Linhartová, DiS.
Studium:	U1667
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce ve veřejné správě
Název bakalářské práce:	Dilemata v sociální práci
Název bakalářské práce AJ:	Dilemmas in social work

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Sociální pracovník ve své praxi musí řešit nejrůznější dilemata a etické problémy. V bakalářské práci bude věnována pozornost dilematům vznikajícím mezi právem a etikou, neboť sociální pracovníci se v praxi často ocitají v dilematických situacích s nutností rozhodnout se, zda přijmout řešení v souladu s právními předpisy, anebo v souladu s etickými principy profese sociální práce. Tato práce se bude také zabývat etickými kodexy pro sociální pracovníky a otázkou jejich přínosu pro rozhodování sociálních pracovníků. Hlavním výzkumným cílem práce bude zjištění, s jakými dilematy se sociální pracovníci v současné době setkávají, z jakých příčin tato dilemata vznikají, jaké volí zdroje podpory při řešení a zvládnání těchto situací a v neposlední řadě, k jakému typu rozhodování se ve své praxi přiklonili zda dodrželi právní normy a loajalitu se zaměstnavatelem, či jejich prvořadým zájmem bylo zachování jejich důvěrného vztahu s klientem. Dílčím výzkumným cílem bude zjištění, zda na rozhodování sociálních pracovníků má vliv některý z platných etických kodexů a zda jej považují za přínosný nástroj podpory pro své rozhodování. Výzkumný vzorek budou tvořit sociální pracovníci působící ve Středočeském kraji. K naplnění cíle praktické části práce bude použita kvalitativní výzkumná strategie, metoda dotazování formou polostrukturovaného rozhovoru.

1. MATOUŠEK, Oldřich. Encyklopedie sociální práce. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. 2. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. Metody a řízení sociální práce. 3.aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4. 3. MALÍK HOLASOVÁ, Věra. Kvalita v sociální práci a sociálních službách. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8. 4. Etika sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus, Univerzita Hradec Králové, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5. 5. BANDIT Rad, DAVIDOVÁ Ivana, MACUROVÁ Martina a OPATRŇY Michal. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015 [cit. 2018- 04-09]. ISBN 978-80-7421-089-1. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/23241/4ssp.pdf> 6. Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR [online]. [cit. 2018- 04-18]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf 7. Mezinárodní etický kodex: Etika sociální práce-principy [online]. [cit. 2018-04-18]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf 8. Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy [online]. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: http://www.cuzszs.cz/userfiles/documents/Legislativa/Eticky_kodex_uredniku_a_zamestnancu_verejne_spravy.pdf

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.
Oponent:	Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	29.6.2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Praze dne 15. 7. 2019

Barbora Linhartová

Poděkování

Děkuji vedoucímu bakalářské práce, JUDr. Miroslavu Mitlöhnerovi, CSc., za odborné rady, konzultace a veškerou pomoc při vypracování této práce.

Anotace

LINHARTOVÁ, Barbora. Dilemata v sociální práci. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové, 2019, 60 str. Bakalářská práce. Vedoucí práce: JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.

Bakalářská práce je zaměřena na oblast dilemat v sociální práci. Cílem práce je zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci působící na úrovni obecních úřadů na území Středočeského kraje setkávají nejčastěji, k jakému typu řešení se v dilematických situacích v důsledku konfliktu etických principů sociální práce a právních norem přiklonili, jaké nástroje podpory při řešení těchto situací mají k dispozici a které z nich považují za přínosné.

První část bakalářské práce je věnována teoretickým východiskům, která jsou důležitá pro ukotvení metodické části. Nejprve je objasněn pojem sociální práce, sociální pracovník, v další kapitole jsou popsány etické kodexy platné pro sociálního pracovníka na úrovni obecního úřadu a následuje kapitola věnovaná teoretickému popisu dilemat v sociální práci. V poslední kapitole jsou uvedeny formy podpory, které mohou sociální pracovníci na obecních úřadech při řešení dilematických situací využít. Ve druhé, metodické, části je popsána realizace výzkumu. Pro výzkum byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru. Ke zjištění cíle práce byla použita metoda kódování dat získaných z rozhovorů se sociálními pracovníky vybraných obecních úřadů ve Středočeském kraji.

Závěr práce odpovídá na stanovený cíl a navrhuje možné využití výsledků výzkumu v praxi.

Klíčová slova: dilema, sociální práce, sociální pracovník

Abstract

LINHARTOVÁ, Barbora. Dilemmas in social work. Hradec Králové: Philosophical Faculty, University of Hradec Králové, 2019, 60 pp. Bachelor Degree Thesis.

This Bachelor thesis studies and addresses certain difficulties and dilemmas encountered within social services. The aim of this paper is to establish what kind of problems social workers of selected local authorities in central Czechia come across when carrying out their duties, what support tools are at their disposal and which ones they consider as being beneficial.

The first part of the Bachelor thesis is devoted to the theoretical knowledge, which serves as a stepping stone to a successful practical assignment. The opening section offers a definition and clarification of the concepts of social work and social worker, followed by a chapter devoted to ethical principles and codes of conduct applicable to social workers employed by local authorities. Next chapter addresses dilemmas presented within the remit of social work. The last part highlights forms of support that social workers can draw on when dealing with specific dilemmas and difficult situations. In the second part, dedicated to practical knowledge, details of the research carried out are presented. A qualitative research strategy was selected for the research and data analysis - a combination of inquiry and a semi-structured interview strategy. The method of coding of data obtained during interviews with social workers from the selected local authorities in central Czechia was used to determine the goal of this paper.

The closing part of the thesis returns to the stated objective of this work and offers methods how to use the results of the research in practice.

Key words: dilemma, social work, social worker

Obsah

Úvod	10
Teoretická část	12
1 Sociální práce.....	12
1.1 Obecná charakteristika sociální práce	12
1.2 Legislativní východiska výkonu sociální práce na úrovni obecního úřadu.....	13
1.3 Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka na úrovni obecního úřadu	14
1.4 Závěr kapitoly.....	15
2 Etické kodexy	16
2.1 Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR.....	16
2.2 Prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech	17
2.3 Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy	18
2.4 Závěr kapitoly.....	18
3 Dilemata sociálních pracovníků	19
3.1 Dilemata sociálních pracovníků v důsledku konfliktu povinnosti oznámit přípravu nebo spáchání trestného činu a dodržení etických principů sociální práce.....	21
3.2 Dilemata sociálních pracovníků plynoucí z oznamovací povinnosti podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí.....	23
3.3 Řešení dilematických situací	24
3.4 Závěr kapitoly.....	26
4 Formy podpory sociálních pracovníků při řešení dilematických situací	27
4.1 Supervize	27
4.2 Intervize	27
4.3 Případové konference a spolupráce s odborníky	28
4.4 Další vzdělávání sociálního pracovníka	28

4.5	Osobní hodnoty a zkušenosti sociálního pracovníka.....	29
4.6	Závěr kapitoly.....	29
	Metodická část.....	31
5	Hlavní cíl a dílčí výzkumné cíle	31
5.1	Formulace hlavního a dílčích cílů výzkumu	31
5.2	Odůvodnění zvolené výzkumné strategie.....	32
5.3	Transformace dílčích cílů výzkumu do tazatelských otázek.....	33
5.4	Způsob výběru zkoumaného souboru.....	34
5.5	Průběh výzkumu	36
5.6	Způsob analýzy dat.....	37
5.7	Reflexe etických rizik a problémů výzkumu.....	37
6	Shrnutí cílů výzkumu a jejich interpretace	39
6.1	DCV1: Zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci na úrovni obecního úřadu setkávají nejčastěji a k jakému typu řešení se v případě konfliktu etických principů sociální práce a právních norem přiklonili.....	39
6.2	DCV2: Zjistit, jaké formy podpory pro řešení dilematických situací mají sociální pracovníci na obecních úřadech k dispozici a které z nich volí.	46
6.3	DCV3: Zjistit, zda sociální pracovníci ve své praktické činnosti využívají etické kodexy platné pro sociální pracovníky na obecních úřadech a které z nich považují při řešení dilematických situací za přínosné.	49
6.4	Vyhodnocení dílčích cílů výzkumu.....	50
6.5	Vyhodnocení hlavního cíle výzkumu.....	52
	Diskuse a závěr.....	54
	Použité zdroje	56
	Seznam tabulek.....	60

Seznam zkratek

EK IFSW–Prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech.

EK SSP–Etický kodex společnosti sociálních pracovníků

EK úředníků a zam. veřejné správy-Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy

Listina základní práv a svobod- Usnesení č. 2/1993 Sb., Usnesení předsednictva České národní rady o vyhlášení LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součástí ústavního pořádku České republiky

OSPOD – orgán sociálně právní ochrany dětí

Trestní zákoník-zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů

Zákon o obcích - zákon č. 128/2000, o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů

Zákon o pomoci v hmotné nouzi- zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

Zákon o úřednicích - zákona č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů

Zákon o sociálních službách-zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon o SPOD – zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Zákoník práce – zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů

Úvod

Povolání sociálního pracovníka se řadí mezi takzvané pomáhající profese. Pomáhající profese jsou povolání, která jsou založená na profesní pomoci druhým lidem, kdy důležitou roli hraje vzájemný vztah mezi pomáhajícím a tím, komu má být pomoc poskytnuta. Právě vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem hraje zásadní roli při vzniku eticky náročných, problematických až dilematických situací.

Téma dilemat v sociální práci jsem si vybrala, neboť jsem se i já ve své praxi setkala s mnoha různými dilematickými situacemi a hledala jsem podporu pro svá rozhodování. Zajímá mne, s jakými dilematy se v současné praxi sociální pracovníci setkávají a zda jsou stále ve svých rozhodováních osamoceni, nebo zda využívají některých forem podpory pro svá rozhodování.

Cílem této práce je zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci působící na úrovni obecních úřadů na území Středočeského kraje setkávají nejčastěji, k jakému typu řešení se v případě konfliktu etických principů sociální práce a právních norem přiklonili, jaké formy podpory při řešení těchto situací mají k dispozici a které z nich považují za přínosné.

Práce je dělena na část teoretickou a část metodickou.

Část teoretická je dělena na čtyři hlavní kapitoly, které dají teoretický pohled na zkoumanou problematiku. Zaměřím se na popsání oboru sociální práce, etických kodexů platných pro sociální pracovníky na obecních úřadech a dilemat, se kterými se sociální pracovníci ve své praxi mohou setkat. Následně se budu věnovat formám podpory sociálních pracovníků při řešení dilematických situací.

Metodická část je členěna na dvě hlavní kapitoly. V první kapitole této části jsou vymezeny hlavní a dílčí cíle výzkumu, výzkumná strategie a představen výzkumný soubor, zároveň budou popsána i etická rizika a realizace výzkumu. Ve druhé kapitole již bude uvedena samotná interpretace získaných dat a zodpovězeny cíle výzkumu.

Práce bude mít tři dílčí cíle výzkumu.

Prvním dílčím cílem výzkumu bude zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci působící na úrovni obecních úřadů na území Středočeského kraje setkávají nejčastěji a k jakému typu řešení se v dilematických situacích v důsledku konfliktu etických principů sociální práce a právních norem přiklonili.

Druhým dílčím cílem výzkumu bude zjistit, jaké nástroje podpory pro řešení dilematických situací mají sociální pracovníci na vybraných obecních úřadech Středočeského kraje k dispozici a které volí.

Třetím dílčím cílem výzkumu bude zjistit, které etické kodexy sociální pracovníci ve své praktické činnosti uplatňují, které z nich považují při řešení dilematických situací za přínosné.

Pro potřeby výzkumu a k naplnění cíle metodické části práce bude využita kvalitativní výzkumná strategie, metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru. K výběru této výzkumné strategie jsem přistoupila z toho důvodu, abych mohla získat informace individuálně, neboť se jedná o citlivé téma. Výzkumný vzorek budou tvořit sociální pracovníci (s výjimkou sociálních pracovníků zařazených do sociálně právní ochrany dětí) působící na vybraných obecních úřadech ve Středočeském kraji.

V této práci se budu věnovat sociální práci vykonávané na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností. Tento typ úřadu budu v celé práci nazývat jednotně—obecní úřad a míním tím kompetence obecního úřadu obce s rozšířenou působností (III. typu) a obce s pověřeným obecním úřadem (II. typu). V celém textu této práce označením sociální práce vnímám sociální práci vykonávanou na obecním úřadu s výjimkou sociální práce v působnosti sociálně právní ochrany dětí. Termínem sociální pracovník označuji jak sociálního pracovníka, tak pracovníci. Podobně označuji i klienta, míním tím jak klienta, tak klientku.

Zpracování této problematiky je z mého pohledu významné pro obor sociální práce ve veřejné správě, který studuji, neboť s touto problematikou se může setkat v profesním životě každý sociální pracovník. Závěry výzkumu mohou být využity sociálními pracovníky obecních úřadů jako možný návod, jak se s dilematickými situacemi vyrovnávat.

Teoretická část

1 Sociální práce

V této úvodní kapitole se budu věnovat základním pojmům, kterými osvětlím pojem sociální práce obecně, legislativní východiska a předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka na úrovni obecního úřadu.

1.1 Obecná charakteristika sociální práce

Definovat, co je vlastně sociální práce, není vůbec jednoduché, neboť neexistuje jednotná definice. Uvedu ty, které se mi jeví jako nejvýstižnější.

Globální definici sociální práce Mezinárodní federace sociálních pracovníků zformulovala takto: *“Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívá teorii lidského chování a sociálních systémů a zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.”* (Globální definice profesí sociální práce, 2014)

Matoušek (2008, s. 200) sociální práci definuje jako *„společenskovědní disciplínu i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost, apod.). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování lidského potenciálu.“* Navrátil, Musil definovali sociální práci pomocí konceptu sociálního fungování následovně: *„sociální práce se zabývá interakcí mezi způsobilostí klienta zvládat a tím, co od něj očekává prostředí. Cílem je podporovat sociální fungování klienta.“* (Navrátil, Musil, 2000, s. 118)

Definice nejsou vyčerpávající, neboť, jak uvádí socioložka a publicistka, Jiřina Šiklová (in Matoušek, 2012, s.153) *“formování sociální práce jako oboru je nekončící proces,*

během něhož obor "dohání" mění se společnost, ve které se objevují nové problémy, a známé problémy mění svou váhu. Sociální problémy je třeba nejen evidovat, analyzovat, ale je pro ně třeba hledat i nové metody jejich řešení. Proto sociální práce nebude mít nikdy dlouhodobě stabilní ani jednoznačný obsah"

1.2 Legislativní východiska výkonu sociální práce na úrovni obecního úřadu

Pro výkon sociální práce v současném právním systému neexistuje jednotný právní předpis. Snahy o zavedení takové právní normy (profesního zákona) do praxe, jsou ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí patrné již od roku 2012. Dosud se však takový zákon nepodařilo do praxe zavést.

Legislativní východiska k poskytování sociální práce je proto nutné vnímat obecněji, a to v kontextu Listiny základních práv a svobod.

Sociální práce na obci je vykonávána v samostatné a přenesené působnosti. Podle zákona o obcích do samostatné působnosti obce patří záležitosti, které jsou v zájmu obce a občanů obce, pokud nejsou zákonem svěřeny krajům nebo pokud nejde o přenesenou působnost orgánů obce nebo o působnost, která je zvláštním zákonem svěřena správním úřadům jako výkon státní správy a dále především uspokojování potřeb bydlení, ochrany a rozvoje zdraví, dopravy a spojů, uspokojování potřeb informací, výchovy a vzdělávání, celkového kulturního rozvoje a ochrany veřejného pořádku. (§35). Pokud zvláštní zákon upravuje působnost obcí a nestanoví, že jde o přenesenou působnost obce, platí, že jde vždy o samostatnou působnost. (§8). Z výše uvedeného vyplývá, že v rámci sociální práce v samostatné působnosti si obec sama stanovuje oblasti svého působení na základě potřeb svých obyvatel.

V této práci budu věnovat pozornost výkonu sociální práce na úrovni obecního úřadu v přenesené působnosti. Výkonem přenesené působnosti je míněna státní správa, jejíž výkon byl zákonem svěřen orgánu obce. (§7).

V oblasti výkonu sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob je působnost obecního úřadu III. typu upravena zákonem o sociálních službách. Řešení nepříznivé sociální situace formou sociální práce u osob nacházejících se v hmotné nouzi nebo hmotnou nouzí ohrožených je upravena působnost

obecního úřadu II. a III. typu zákonem o pomoci hmotné nouzi. Realizovat činnosti sociální práce a koordinovat poskytování sociálních služeb na obecní úrovni ukládá sociálním pracovníkům jako povinnost § 92 a § 93a) zákona o sociálních službách, a § 7, § 63, § 64, § 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.

V této kapitole jsem uvedla stěžejní právní předpisy, kterými je upraven výkon sociální práce na úrovni obecního úřadu. V následující kapitole přiblížím předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka na obecním úřadu.

1.3 Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka na úrovni obecního úřadu

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka jsou formulovány v § 110 zákona o sociálních službách a jsou jimi způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

Sociální pracovník je zároveň zaměstnanec obecního úřadu a je úředníkem podle zákona o úřednících územních samosprávných celků a plní povinnosti úředníka z tohoto zákona vyplývající. Mezi základní povinnosti také patří dodržování pracovněprávních předpisů v souladu se zákoníkem práce.

Sociální pracovník musí své povolání vykonávat v souladu s Listinou základních práv a svobod a etickými kodexy sociálního pracovníka a zaměstnance veřejné správy. Etickými kodexy se budu dále podrobněji zabývat, neboť jedním z dílčích cílů této práce je nalezení odpovědi na otázku, zda sociální pracovníci využívají etické kodexy ve své praktické činnosti a zda tyto kodexy při řešení dilematických situací považují za přínosné. Sociální pracovník je vázán dodržováním mlčenlivosti dle § 100 zákona o sociálních službách a v oblasti pomoci v hmotné nouzi také dle § 55 zákona o pomoci v hmotné nouzi.

Sociální pracovník je již z titulu své pozice úředníka ve veřejné správě v rozporu vystupuje ve dvou rolích, a to jako úředník, který vykonává jemu svěřenou agendu veřejné správy (přenesenou působnost) a jako sociální pracovník, který ctí hodnoty své profese. Tedy, ve vztahu ke klientovi je sociálním pracovníkem a zároveň je zaměstnancem úřadu a úředníkem ve vztahu ke svému zaměstnavateli. Jeho role úředníka je v pracovněprávních záležitostech nadřazena roli sociálního pracovníka. Například v

některých eticky sporných situacích může být sociální pracovník zpětně hodnocen primárně jako úředník, který dodržel nebo nedodržel správný úřední postup. Správnost postupu z hlediska etických principů sociální práce může být druhořadá. V rámci konfliktu těchto rolí může docházet ke vzniku dilemat a sociální pracovník musí zvažovat mezi dvěma rozhodnutími, kdy jedno bude rozhodnutím sociálního pracovníka a druhé úředníka.

Zejména závažné se mi jeví situace, kdy sociální pracovník upřednostní etické principy při svém rozhodování před povinností dodržet zákon. Takové situace vnímám pro sociální pracovníky jako zvlášť těžké a proto jsem se rozhodla v rámci výzkumu této práce se jim podrobněji věnovat a zjistit, jaké praktické zkušenosti s nimi sociální pracovníci mají a jak je řeší.

1.4 Závěr kapitoly

V první kapitole byly osvětleny základní pojmy, a to sociální práce, její legislativní východiska pro výkon na úrovni obecního úřadu a zákonné předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. Tato kapitola byla uvedena v návaznosti na metodickou část této práce.

2 Etické kodexy

Jedním z cílů této práce je nalézt odpověď na otázku, jaké nástroje podpory sociální pracovníci na obcích Středočeského kraje ve své praktické činnosti využívají. Jedním z nástrojů jsou i etické kodexy, v metodické části této práce jim bude věnována zvláštní pozornost. Vzhledem k cíli práce zařazuji tuto kapitolu, ve které popíši etické platné pro sociální pracovníky působící na obecních úřadech.

2.1 Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR

Etický kodex je dokument, který obsahuje základní hodnoty profesem které by měl profesionál dodržovat. (Fischer, 2010, s. 82).

Etický kodex sociálních pracovníků ČR byl vydán Společností sociálních pracovníků v roce 1995 a vycházel z tehdy platného mezinárodního etického dokumentu Mezinárodní federace sociálních pracovníků. Upraven byl v roce 2006 a vymezuje zásady etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, ke svému povolání a odbornosti, ale také vůči společnosti. Obsahuje také etické problémy a další problémové okruhy, které se mohou v sociální práci objevit. (Nečasová, 2008, s. 88)

Etický kodex sociálních pracovníků, jak také zmiňuje Gulová (2011, s. 49), vyjmenovává základní zásady sociální práce – nezávislost, osvobození od represe a podřadných životních podmínek, protidiskriminační přístup, demokracii a lidská práva, spoluúčast klientů, ochranu integrity klientů, sebeurčení, odpor proti násilí a osobní zodpovědnost.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky k dodržování pravidel a výkonu sociální práce byl vytvořen. V etickém kodexu jsou popsána pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, společnosti, ale také ke vztahu povolání a odbornosti. Sociální pracovník by měl ve vztahu ke kolegům respektovat jejich znalosti a zkušenosti, též znalosti a zkušenosti ostatních odborných pracovníků. Má-li sociální pracovník rozdílné názory vůči kolegům, měl by je sdělit vhodným způsobem na vhodném místě. Sociální pracovník by měl usilovat o celoživotní vzdělání, dbát na udržení a zvyšování prestiže profese, měl by se snažit o zvyšování odborné úrovně práce a uplatňovat nové přístupy a metody. Jelikož je sociální práce pro

společnost nevyhraněná profese, měl by sociální pracovník usilovat o osvětu, upozorňovat na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů, podněcovat změny v zákonech. Také by měl usilovat o zlepšování sociálních podmínek a o zvyšování sociální spravedlnosti. Z etického kodexu vyplývá široké pole působnosti a oblastí, do kterých sociální pracovník může nebo by měl zasahovat. (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR, 2006)

2.2 Prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech

Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW-International Federation of Social Workers) je organizace zasazující se o sociální spravedlnost, lidská práva a společenský rozvoj prostřednictvím rozvoje sociální práce, příkladů dobré praxe a mezinárodní spolupráce mezi sociálními pracovníky a jejich profesními společnostmi. Sídlo IFSW je ve švýcarském Bernu.

V červenci 2018 Mezinárodní federace sociálních pracovníků schválila prohlášení o etických principech. V této práci budu nazývat toto prohlášení Mezinárodním etickým kodexem.

Principy Mezinárodního etického kodexu

- Uznání přirozené lidské důstojnosti
- Prosazování lidských práv
- Prosazování sociální spravedlnosti
- Prosazování práva sebeurčení
- Prosazování práva na participaci
- Respektování důvěryhodnosti a soukromí
- Jednání s lidmi jako celostními bytostmi
- Etické využití technologií a sociálních médií
- Profesionální integrita

V článku 6 (respektování důvěrnosti a soukromí) jsou ošetřeny situace, kdy sociální pracovníci respektují a pracují v souladu s právy osob na důvěrnost a soukromí, pokud však tím neohrozí sebe nebo druhé nebo jiná zákonná opatření. A v dalším odstavci je

uvedeno, že sociální pracovníci informují o takovýchto omezeních důvěrnosti a soukromí ty osoby, kterých by se to mohlo týkat. (Prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech, 2018)

2.3 Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy

Protože je sociální pracovník působící na obecním úřadu zároveň úředníkem, zavazuje ho ještě Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy (dále Kodex), který vešel v platnost na základě Usnesení vlády České republiky ze dne 9. května 2012 č. 331 o Etickém kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy. Tímto usnesením vlády bylo doporučeno hejtmanům, primátorům a starostům, aby aplikovali Kodex do svých vnitřních předpisů a vydali tak vlastní etický kodex.

Účelem tohoto Kodexu je vymezit a podporovat žádoucí standardy chování úředníka a zaměstnance veřejné správy ve vztahu k veřejnosti a spolupracovníkům. Preambule dále směřuje úředníka a zaměstnance veřejné správy k zachování věrnosti zásadám práva a spravedlnosti vyplývajícím z evropského kulturního a historického dědictví, aby jednal v duchu nedotknutelných hodnot lidské důstojnosti a svobody, zachovával úctu a loajalitu k České republice, jakož i k úřadu a ostatním úředníkům a zaměstnancům veřejné správy. (Kodex, 2012)

Kodex není právní normou, není proto závazný v právním slova smyslu, neboť Kodex ze své podstaty akcentuje zásady, kterými by se zaměstnanci veřejné správy měli řídit při své činnosti, což by měly být principy obecně platné. (Poskytnutí informací, 2012).

2.4 Závěr kapitoly

Ve druhé kapitole byly uvedeny a popsány etické kodexy, které jsou platné pro sociálního pracovníka na pozici úředníka obecního úřadu. Tato kapitola je teoretickým východiskem pro metodickou část práce, kde jedním z cílů je zjištění, zda sociální pracovníci ve své praktické činnosti využívají nástroj podpory, úžeji etické kodexy platné pro sociální pracovníky na úrovni obecního úřadu, a které z nich považují při řešení dilematických situací za přínosné.

3 Dilemata sociálních pracovníků

V této kapitole se budu zabývat tématem dilemat, se kterými se sociální pracovníci při své činnosti na úrovni obecního úřadu, setkávají. Na úvod rozliším pojmy etický problém a etické dilema, neboť se nejedná o synonyma, jak by se mohlo na první pohled zdát, ale existuje mezi nimi rozdíl.

Etický problém podle Banksové vzniká v případě, že sociální pracovník řešení má, avšak toto řešení se mu osobně příčí, například má za to, že by se klientovi mělo dostat pomoci, ale nemůže ji poskytnout, protože klient nesplňuje kritéria daná organizací, ve které pracuje. (in Matoušek, 2013, s. 24)

Naproti tomu etické dilema je označováno jako obtížná, někdy neodkladná volba mezi stejně nepřijatelnými možnostmi. Je to situace, „*kdy si sociální pracovník uvědomuje dvě nebo více vzájemně konfliktních možností, jak rozhodnout, přičemž tyto možnosti představují vzájemně neslučitelné morální principy*“ (Nečasová a kol., 2001, s. 76). Stejně tak dilema vnímá i Klimeš: „*Dilema je nutná (někdy obtížná) volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi.*“ (Klimeš in Musil, 2004, s. 36).

Sýkorová etické dilema vnímá jako „*situaci, kdy pracovník stojí před nezbytným a nevyhnutelným rozhodnutím (dvě nebo více možností), které mají srovnatelně nepříjemné nebo nepříznivé varianty řešení a zdá se, že přijatelné řešení v podstatě neexistuje (pracovník např. musí vybrat tzv. „menší zlo“ a nemůže se rozhodnutí vyhnout třeba tak, že by rozhodnutí přesunul na někoho jiného a na základě zkušeností ví, že optimální řešení neexistuje.*“ (Sýkorová, 2008, s. 80).

Musil dilematem vnímá situaci, kdy možnosti, mezi kterými se vybírá, bývají neslučitelné. Je nutné se rozhodnout buď pro jednu, nebo naopak druhou variantu. Někteří pracovníci se snaží výběr oddálit nebo se mu zcela vyhnout. Jestliže se jim to daří, začnou postup rutinně opakovat. Toto řešení však také není uspokojivé, neboť je možné, že dočasné vyhýbání selže a pak je nutné se opravdu rozhodnout.

Musil rozlišuje dilemata zjevná (neodbytná) a latentní. Zjevné dilema, kdy pracovní podmínky a také způsob, jímž jsou tyto podmínky vnímány, nutí pracovníka se rozhodnout mezi dvěma neslučitelnými možnostmi, vyvstane důsledkem „konfliktu s

okolím“ nebo k němu vede „boj motivů“, které sami pracovníci prožívají. Zjevné dilema se stane latentním, když pominou okolnosti, jež volbu mezi jednotlivými možnostmi ztěžovaly, naléhavost dilematu tak ustoupí do pozadí. Pracovník tímto řešením zjevné dilema načas potlačí. Po určité době se latentní dilema může stát opět zjevným. (Musil, 2004, s. 38).

Musil dále uvádí sedm typů dilemat, se kterými se sociální pracovníci ve své každodenní praxi setkávají: komplexní, nebo zjednodušené cíle; množství klientů, nebo kvalita služeb; neutralita, nebo favoritismus; jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem; procedurální nebo situační přístup; materiální, nebo nemateriální pomoc; zasáhnout, či nezasáhnout. Tato dilemata Musil označuje jako všední, která vyvstávají tehdy, když pracovníci kvůli nepřízni pracovních podmínek nemohou s klienty jednat tak, jak by považovali za adekvátní. Do stejné situace se mohou dostat, pokud v daných pracovních podmínkách mohou uplatnit odlišné, stejně přijatelné, ale neslučitelné postupy. (Musil, 2004, s. 45)

Podle Nečasové (2001, s. 83) dochází k etickým problémům a dilematům ve třech oblastech:

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

Musil a Nečasová míní, že sociálním pracovníkům se v dilemata mění jen ty konflikty, vůči nimž jsou morálně citliví, což znamená, že sociální pracovníci se nebudou dilematem vážně zabývat, pokud jsou přesvědčeni, že volba mezi neslučitelnými možnostmi není věcí jejich odpovědnosti. Pokud však pocit odpovědnosti za provedení volby mají, vyvstane před nimi tzv. neodbytné dilema. Přítomnost a stálost tohoto pocitu souvisí s „houževnatostí“, s níž sociální pracovníci uplatňují své morální ideály. (Musil, Nečasová, 2008, s. 88–89).

Machula má za to, že zkušenější pracovníci by měli umět své zkušenosti předat „nováčkům“ ochotně a bez známek ironie. Důležité je ptát se a nebát se otázek, neboť

jejich nepřítomnost ve složitých situacích nebývá známkou profesionality, ale naopak „stereotypu a nevnímavosti komplikovanosti situace. *Profesionál není ten, kdo nemá otázky, ale ten, kdo s nimi dokáže pracovat.*“ (Machula, 2008, s. 51)

„Pouze pokud si je sociální pracovník jistý ve svých osobních hodnotách, v hodnotách profese i ve způsobech, jak je naplňovat, dokáže reflektovat, identifikovat etická dilemata, rozpoznat, jak vznikají, a převádět svá etická rozhodnutí do praxe.“ (Nedělníková, 2008, s. 391).

V následující kapitole budu věnovat zvláštní pozornost dilematu v důsledku konfliktu povinnosti oznámit přípravu nebo spáchání trestného činu a dodržení etických principů sociální práce.

3.1 Dilemata sociálních pracovníků v důsledku konfliktu povinnosti oznámit přípravu nebo spáchání trestného činu a dodržení etických principů sociální práce

Povinnost oznámit přípravu nebo páčání trestného činu nebo skutečnost, že trestný čin byl spáchán, je zakotvena v § 367 a § 368 trestního zákoníku. Ustanovení § 367 a § 368 trestního zákoníku obsahují popis skutkových podstat trestných činů nepřekážení trestného činu (§ 367) a neoznámení trestného činu (§ 368). Tato povinnost se týká konkrétních, taxativně vyjmenovaných trestných činů, kterými se budu zabývat níže.

Tyto dva trestné činy dopadají na situace, kdy se sociální pracovník (resp. nejen sociální pracovník, ale každý občan) dozví o tom, že je připravován, páčán či spáchán některý z výslovně uvedených trestných činů, a přitom tuto skutečnost neoznámí policejnímu orgánu či státnímu zástupci. V takovém případě se sám sociální pracovník může dopustit trestného činu, a to trestného činu nepřekážení trestného činu nebo neoznámení trestného činu, kde může být uložen trest odnětí svobody až na tři léta.

Trestný čin nepřekážení trestného činu podle § 367 trestního zákoníku

Skutkovou podstatu trestného činu podle § 367 trestního zákoníku (nepřekážení trestného činu) naplní ten, kdo se hodnověrným způsobem dozví, že jiný připravuje nebo páčá výslovně uvedený trestný čin a spáchání nebo dokončení takového trestného činu nepřekazí. Smyslem tohoto ustanovení je zabránit spáchání v zákoně vymezených trestných činů a tím ochránit společnost před jejich závažnými následky. Překazít trestný

čin lze buď fakticky (fyzicky zabránit, rozmluvit, vytvořit překážku, varovat oběť apod.), nebo včasným oznámením policejnímu orgánu či státnímu zástupci. Povinnost překazit trestný čin má ten, kdo má reálnou možnost zasáhnout dřív, než bude trestný čin dokonán. (Šámal, 2010)

Tato povinnost se týká pouze některých trestných činů, a to např. trestného činu vraždy, zabití, těžkého ublížení na zdraví, loupeže, znásilnění, pohlavního zneužití, zneužití dítěte k výrobě pornografie, týrání svěřené osoby, padělání a pozměnění peněz, obecného ohrožení, nedovolené výroby a jiného nakládání s omamnými a psychotropními látkami a s jedy, přijetí úplatku, podplacení, vzpoury vězňů, zběhnutí, válečné krutosti atd. (§ 367 trestního zákoníku)

Neoznámení trestného činu podle § 368

V případě trestného činu podle § 368 trestního zákoníku (neoznámení trestného činu) je cílem zákonodárce napomoci odhalování nejzávažnějších trestných činů a postihovat jejich pachatel. Trestně odpovědný je tak ten, kdo se hodnověrným způsobem dozví, že byl spáchán výslovně uvedený trestný čin a takový trestný čin bez odkladu oznámí státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu. Tato povinnost se tedy týká již dokonaných trestných činů, a to pouze některých z trestných činů, na které se vztahuje i povinnost trestný čin překazit. (Šámal, 2010).

Oznámit je nutné např. trestný čin vraždy, těžkého ublížení na zdraví, zneužití dítěte k výrobě pornografie, týrání svěřené osoby, padělání a pozměnění peněz, obecného ohrožení, přijetí úplatku, podplacení. (§368, odst. 1).

Oproti tomu se povinnost oznámit spáchaný trestný čin nevztahuje např. na trestný čin zabití (úmyslné usmrcení jiného z omluvitelné pohnutky), znásilnění (nedobrovolný pohlavní styk) nebo pohlavního zneužití (jakýkoliv pohlavní styk s dítětem mladším 15 let s výjimkou znásilnění). Oznámení těchto trestných činů by pro sociálního pracovníka znamenalo porušení povinnosti zachovávat mlčenlivost.

Z výše uvedeného lze dovodit, že oznamovací povinnost má sociální pracovník buď za situace, kdy mu vznikne povinnost překazit spáchání výslovně uvedeného trestného činu a faktické překažení není možné (tzn. jedinou možností je oznámit přípravu či páchaní trestné činnosti státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu), nebo v případech, kdy se

sociální pracovník dozvěděl o tom, že již byl spáchán trestný čin, na který se oznamovací povinnost výslovně vztahuje.

Řešení tohoto konfliktu dvou povinností nabízí § 8 trestního řádu. Z tohoto ustanovení mimo jiné vyplývá, že osoba, která by se vystavila nebezpečí trestního stíhání pro neoznámení nebo nepřekažení trestného činu, se nemůže dovolávat zákonem stanovené povinnosti zachovávat mlčenlivost. I sociální pracovník tedy musí v určitých případech učinit oznámení státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu, přestože oznamované informace získal v souvislosti s výkonem své činnosti. Pokud by oznamovací povinnost nesplnil, byl by trestně odpovědný za spáchání trestného činu nepřekažení či neoznámení trestného činu.

Sociální pracovníci musejí mít stále na zřeteli skutečnost, že tato povinnost se týká pouze taxativně vyjmenovaných trestných činů, to znamená, že pokud sociální pracovník skutečnosti, které se dozvěděl při výkonu sociální práce, může se dopustit přestupku porušení zákonné povinnosti mlčenlivosti.

Nepřekažení nebo neoznámení trestného činu není trestné (vyjma případů vyjmenovaných v zákoně), jen v případě, pokud tak nelze učinit bez značných nesnází, nebo pokud by sebe nebo osobu blízkou uvedl v nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo trestního stíhání.

3.2 Dilemata sociálních pracovníků plynoucí z oznamovací povinnosti podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí

Zákon o sociálně-právní ochraně dětí v § 10 vymezuje povinnost oznamování orgánu sociálně-právní ochrany dětí podezření, že dítě, se kterým pracují či přicházejí do styku, je dítě ohrožené. Oznámení je možné provést anonymně. V tomto zákoně je rovněž upraveno, za jakých okolností se nelze dovolávat povinnosti zachovat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu.

Na výzvu orgánů sociálně-právní ochrany jsou

- a) státní orgány,
- b) zaměstnavatelé,

c) další právnické osoby, zejména poskytovatelé zdravotních služeb, školy, školská a jiná obdobná zařízení,

d) fyzické osoby, pokud jsou poskytovateli zdravotních služeb nebo zřizovateli škol a dalších zařízení uvedených v písmenu c),

e) pověřené osoby,

f) poskytovatelé sociálních služeb,

povinni sdělit bezplatně údaje potřebné podle tohoto zákona pro poskytnutí sociálně-právní ochrany nebo pro účely rozhodování o vydání pověření, nebrání-li tomu zvláštní právní předpis. Povinnosti zachovávat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu se nelze dovolávat, jestliže mají být sděleny údaje o podezření z týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbávání péče o ně. (§53)

3.3 Řešení dilematických situací

V dilematických situacích se dělají rozhodnutí velmi těžko. I když některá dilemata mohou vykazovat jistou podobnost, v mnohých aspektech budou jedinečné a neopakovatelné (jiné osoby, jiné prostředí, jiná organizace atd.). Klíč leží zejména v samotné osobě sociálního pracovníka, v jeho osobnosti, zkušenostech, zručnosti a vědomostech. Není proto možné sociálním pracovníkům nabídnout přesný návod na řešení dilematických situací.

Otázky etiky a dilemat v sociální práci byly tématem VI. Hradeckých dnů sociální práce, které se konaly 16. až 17. října 2009. Levická na této konferenci ve svém příspěvku zmínila, že existuje pracovní strategie, díky které lze minimalizovat porušení mlčenlivosti ve vztahu ke klientovi a následně ztrátu jeho důvěry. Alespoň částečným řešením je hned v úvodu navázání spolupráce klienta citlivě informovat o své oznamovací, ohlašovací povinnosti, která vyplývá ze zákona a o důsledcích, které pro něj mohou nastat. (Levická in Etika sociální práce, 2010, s. 21-22). Na stejné konferenci prezentovala Janebová (tamtéž, s. 52-53) názor, jak řešit dilemata mezi etickými zásadami a právními normami následovně:

1. zachovat si profesní nezávislost mezi klienty a společností.

2. právo není totožné s morálkou a nezabývá zodpovědností za etické rozhodování.
3. je nutné vytvořit si citlivost vůči opresivnímu působení právních norem, tedy „nemlčet“, měnit prostředí a zákony, aby se snižovala pravděpodobnost vzniku takovýchto konfliktů
4. pokud k dilematickým situacím dojde, tak je řešit situačně (individuálně)

Americký profesor sociální práce a specialista na etiku Frederic G. Reamer navrhl systematický postup, který může být nápomocen sociálním pracovníkům v případě, že se dostanou do dilematické (nebo problematické) situace s nutností učinit rozhodnutí. Představený systematický postup řešení etických dilemat, jak je již uvedeno výše, není univerzálním klíčem. Jeho poznání a praktická aplikace však může být důležitou pomocí v klinické sociální práci, která s sebou přináší nemálo situací, které jsou svou povahou dilematické. (Mátl, 2010)

1. **Identifikace dilematu (případně etického problému).** V první fázi je třeba identifikovat o jaký konflikt mezi profesními, osobními a dalšími hodnotami majícími vliv na řešení dilematické situace se jedná.
2. **Identifikace jednotlivců, skupin nebo organizací, kterých se bude etické rozhodnutí pravděpodobně dotýkat.** Je třeba mít na mysli, že dotčených může být více osob současně. Kromě klienta se může rozhodování týkat jeho nezletilého dítěte, biologické rodiny, pracovnice sociálně právní ochrany dětí a sociální kurately, a dalších osob.
3. **Předběžně identifikovat všechny realizované směry konání a následky všech účastníků, včetně potencionálních přínosů a rizik pro každého z nich.** Jde o jakýsi počáteční „brainstorming“, který pomůže odhalit více variant řešení.
4. **Důkladné prozkoumání důvodů výhod a nevýhod každé z variant řešení,** a to s ohledem na etický kodex a platnou legislativu, etické teorie, principy a směrnice, praktické teorie a principy sociální práce, osobní hodnoty (včetně náboženství, kultury, etických hodnot a politických idejí).
5. **Konzultování s kolegy a příslušnými odborníky**-sociální pracovníci by neměli při řešení dilematické situace zůstat osamoceni, ale měli by se obrátit na další odborníky. V procesu konzultace často dochází k dalším náhledům na situaci, od zúčastněných osob mohou vzejít možnosti řešení, které by sociálního pracovníka

nemusely napadnout. Dalším rozměrem, proč by sociální pracovník neměl nést břímě rozhodování jen sám, je i skutečnost, že konzultace a společné rozhodování může přispět i k ochraně samotného sociálního pracovníka v případě, že dojde k obvinění v důsledku jeho rozhodnutí a sociální pracovník bude nucen své rozhodnutí obhájit. Tato fáze může být realizována formou supervize, intervize, případových konferencí, konzultace s odborníky z oblasti práva, lékařství a dalšími odborníky.

6. **Rozhodování a dokumentace celého procesu rozhodování.** Sociální pracovník, jakkoli bude zvažovat, ke kterému směru řešení se přikloní, nebude mít nikdy naprostou jistotu, že jeho směr řešení je správný. Je proto nutné dokumentovat i proces rozhodování, ne jen jeho výsledek.
7. **Monitorování, zhodnocování a zdokumentování rozhodnutí.** Učinit rozhodnutí a vyřešit tak dilematickou situaci ve vztahu ke klientovi není konečný proces, protože se i v budoucnu mohou projevit důsledky takového rozhodnutí. Sociální pracovník proto musí být připraven své rozhodnutí zdůvodnit klientovi, zaměstnavateli (vedení úřadu), kolegům a dalším zúčastněným subjektům. S ohledem na tuto skutečnost je velmi důležité vést důsledně dokumentaci, neboť je možné, že bude třeba řešit stížnosti, obvinění ze zneužití pravomoci anebo podávat informace soudu, apod. (Frederic G. Reamer in Mátel, 2010)

3.4 Závěr kapitoly

V této kapitole je přiblížena problematika dilemat, se kterými se sociální pracovníci mohou ve své praxi setkat. V souvislosti s výzkumným cílem této práce je pozornost zaměřena zejména na dilematické situace v důsledku konfliktu etických principů sociální práce a povinnosti dodržet právní normy. V této kapitole je osvětlena problematika oznamovací povinnosti vyplývající z trestního zákona a zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Dále je zde nastíněn postup řešení dilematických situací.

4 Formy podpory sociálních pracovníků při řešení dilematických situací

V této kapitole se budu věnovat možnostem podpory, které sociální pracovníci mohou při řešení dilematických situací využít. Domnívám se, že je důležité, aby sociální pracovník věděl, kam a na koho se může obrátit, pokud bude cítit, že podporu potřebuje. Multidisciplinární a interdisciplinární spolupráce je v praxi sociálního pracovníka velmi přínosná, a to jak pro sociálního pracovníka, tak pro klienty v obtížných nebo složitých situacích, jejichž řešení se nachází na pomezí působnosti více resortů či institucí.

4.1 Supervize

Supervize je systematická odborně vedená reflexivní interakce lidí směřující k prohloubení kvality práce v určité pracovní oblasti. V sociální práci je účelem supervize prohlubovat, resp. udržovat, dobrou kvalitu sociální práce (a sociálních služeb) ve prospěch konkrétního klienta. Toho lze dosáhnout buď supervizí zaměřenou přímo na průběh sociální práce s klientem (případová supervize), nebo supervizí zaměřenou na podporu sociálních pracovníků, jejich hodnoty, postoje, chování vůči klientům, emoční zvládnání práce a vztahů s kolegy. (Havrdová in Matoušek, 2013, s. 515). Účast na supervizi může zabránit rutinnímu výkonu profesní role až syndromu vyhoření sociálního pracovníka. (Matoušek, 2008, s. 218).

4.2 Intervize

je kolegiálním supervizním setkáním, kdy ve skupině není přítomen externí supervizor. Probíhá uvnitř organizace a supervizorem je osoba, která v organizaci pracuje a již obdobnou situací prošla a zvládla ji, nebo se mohou pracovníci střídát.

Intervize v organizaci je přínosná, neboť zkušení sociální pracovníci dělají mnohá etická rozhodnutí rutinně. Proto je vhodné, aby se začínající sociální pracovníci ochotně učili od zkušených kolegů a kolegyň. To, co oni považují za „velké dilema“, zkušení pracovníci mohou řešit profesionálně, klidně a kompetentně. Důležité je ptát se a nebát se otázek. Na druhé straně by zkušení pracovníci měli přistupovat odevzdat své poznatky ochotně a bez ironických poznámek.

Dále je na pracovišti možné využít **vzájemné konzultování dvou kolegů** – kolegové mají přibližně podobný rozsah zkušeností a mohou si tak vzájemně poskytnout nadhled a zvážit možnosti při řešení problému v určitém případě. V takovéto situaci je nutné předem určit, kdo je supervizor, a kdo supervidovaný.

Autovize, autosupervize – je proces sebereflexe pracovníka (supervizora). Pracovník je sám sobě supervizorem, klade si otázky a hledá na ně následovně odpovědi, zda svoji práci provedl tak, jak měl. Reflektuje, zhodnocuje své postupy a reakce. V případě, že pracovník autovizi využívá často, může to být velmi efektivní způsob, jak se zbavit chyb ve vlastní práci. (Koláčková in Matoušek, 2013).

4.3 Případové konference a spolupráce s odborníky

Případová konference je jedním z nástrojů sociální práce, kdy nesporným přínosem je skutečnost, že sociální pracovník přestává být samotným řešitelem případu s následnou plnou odpovědností, ale spolupracuje, zplnomocňuje, motivuje a činí odpovědnými zejména klienty samotné, a to ve spolupráci s ostatními zainteresovanými stranami. Profese sociální práce tak stává více transparentní a srozumitelnou. Jednotlivé strany se díky případové konferenci poznávají, spolupracují bez předsudků, dohadů a dalších možných překážek. Případová konference tak deklaruje partnerský a podporující přístup v sociální práci. (Pazlarová in Matoušek, 2013).

V rámci sociální práce při zprostředkování pomoci a podpory za účelem sociálního začleňování a prevence sociálního vyloučení klientů sociální pracovník spolupracuje také s poskytovateli sociálních služeb. (Malík Holasová, 2014, s. 10-11).

4.4 Další vzdělávání sociálního pracovníka

Další vzdělávání pro výkon povolání sociálního pracovníka je upraveno v zákoně o sociálních službách. Jeho cílem je obnovit, upevnit a doplnit kvalifikaci, resp. v souladu se zákoníkem práce, jde o prohloubení kvalifikace. Podle zákona o sociálních službách (§111) je dána povinnost zaměstnavatele zajistit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání (v oblasti sociální práce) v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Vzdělávání je možné absolvovat prostřednictvím:

- a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- b) účast v kurzech s akreditovaným programem,
- c) odborné stáže,
- d) účast na školicích akcích,
- e) účast na konferencích.

Kromě povinnosti zaměstnavatele zajistit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání podle zákona o sociálních službách, má obecní úřad jako zaměstnavatel povinnost zajistit sociálním pracovníkům-úředníkům průběžné vzdělávání podle zákona o úřednících územních samosprávných celků. Toto vzdělávání zahrnuje prohlubující, aktualizací a specializační vzdělávání úředníků zaměřené na výkon správních činností. (zákon o úřednících, § 20)

4.5 Osobní hodnoty a zkušenosti sociálního pracovníka

V metodické části se zabývám také otázkou vlivu osobních hodnot, pracovních a životních zkušeností sociálních pracovníků na řešení dilematických situací, neboť mají primární vliv na vztah ke klientovi, užití metody intervence a pracovní postupy. (Elichová, 2017). Osobní hodnoty a zkušenosti také určují do jaké míry bude sociální pracovník řešenou situaci vnímat jako dilematickou.

Osobní hodnoty sociálního pracovníka jsou důležitým aspektem nejen v rámci řešení dilematických situací, ale i obecně při výkonu sociální práce, neboť zabraňují sociálnímu pracovníkovi přistupovat k profesi mechanicky, umožňují vnímat svou profesi jako osobní poslání (Fischer in Elichová, 2017) a vytvářet vztahy s klienty, které jsou založené na principu opravdovosti, empatickém porozumění či upřímnosti (Navrátil in Elichová, 2017).

4.6 Závěr kapitoly

Čtvrtá kapitola nastínila možnosti podpory, které sociální pracovníci při řešení dilematických situací mohou využít. Jedná se zejména o supervizi, dále intervizi, možnost

pořádání případových konferencí a další zdroje podpory. Zdrojem podpory sociálních pracovníků při řešení dilematických situací jsou také etické kodexy, kterým jsem věnovala pozornost v samostatné kapitole výše. Tato kapitola dala teoretický náhled na uvedené zdroje podpory, neboť je s nimi pracováno v metodické části této práce.

Metodická část

5 Hlavní cíl a dílčí výzkumné cíle

V této kapitole budou vymezeny hlavní a dílčí cíle výzkumu, zdůvodněna zvolená výzkumná strategie a výběr vzorku zkoumaných osob, popsána samotná realizace výzkumného šetření a také reflektována rizika výzkumného šetření.

5.1 Formulace hlavního a dílčích cílů výzkumu

Metodická část navazuje na část teoretickou, ve které byly uvedeny definice sociální práce, její legislativní východiska a předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka na obecním úřadu, dále přiblíženy etické kodexy, problematika dilemat sociálních pracovníků a formy podpory při řešení dilematických situací.

Hlavní cíl výzkumu je formulován náledovně:

Zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci působící na úrovni obecních úřadů na území Středočeského kraje setkávají nejčastěji, k jakému typu řešení se v dilematických situacích v důsledku konfliktu etických principů sociální práce a právních norem přiklonili, jaké nástroje podpory při řešení těchto situací mají k dispozici a které z nich považují za přínosné.

Vzhledem k hlavnímu cíli výzkumu byly stanoveny tři dílčí cíle výzkumu (DCV). Prostřednictvím těchto dílčích výzkumných cílů, respektive jejich závěrů, bude definována odpověď na hlavní výzkumnou otázku.

Dílčí cíl výzkumu č. 1 (DCV1):

Zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci působící na úrovni obecních úřadů na území Středočeského kraje setkávají nejčastěji, k jakému typu řešení se v dilematických situacích v důsledku konfliktu etických principů sociální práce a právních norem přiklonili.

Prostřednictvím prvního dílčího výzkumného cíle bude zjišťováno, jaké konkrétní dilematické situace sociální pracovníci řešili a které z nich vnímají jako nejčastější. Pozornost bude věnována zejména dilematickým situacím, které vznikly v důsledku

konfliktu nutnosti volby mezi dodržením právních norem a etických principů sociální práce. To znamená, jak ve své praxi toto dilema řešili-zda volili dodržení povinností, které ukládá zákon za cenu popření etických principů sociální práce, nebo naopak dali přednost variantě neporušit důvěrný vztah s klientem.

Dílčí cíl výzkumu č. 2 (DCV2):

Zjistit, jaké formy podpory pro řešení dilematických situací mají sociální pracovníci k dispozici a které z nich volí.

Pomocí druhé dílčí výzkumné otázky bude zjišťováno, jaké možnosti podpory mají sociální pracovníci na zkoumaných obecních úřadech k dispozici, které mohou využít, pokud musejí řešit dilematické situace a které z těchto možností sociální pracovníci volí.

Dílčí cíl výzkumu č. 3 (DCV3):

Zjistit, zda sociální pracovníci ve své praktické činnosti využívají etické kodexy platné pro sociální pracovníky na obecních úřadech a které z nich považují při řešení dilematických situací za přínosné.

Třetí dílčí cíl výzkumu je zaměřen na zjištění, zda sociální pracovníci ve své praktické činnosti využívají etické kodexy platné pro sociální pracovníky na obecních úřadech a které z nich při řešení dilematických situací považují za přínosné.

5.2 Odůvodnění zvolené výzkumné strategie

Výzkum byl realizován metodou kvalitativní výzkumné strategie. Tato výzkumná strategie v případě tohoto výzkumu byla zvolena, neboť jejím prostřednictvím lze porozumět lidem a událostem v jejich životě, umožňuje se soustředit spíše na subjektivní svět osob, který existuje v jejich mysli. (Gavora, 2000, s. 148) a dále, jak uvádí Strauss a Corbinová, některé zkoumané problémy se hodí spíše pro kvalitativní výzkum, například výzkum „*který se snaží odhalit podstatu něčích zkušeností s určitým jevem*“ (Strauss a Corbinová, 1999, s. 11).

Možnost použití kvantitativní výzkumné strategie se mi nejevila jako vhodná, neboť využívá náhodné výběry, experimenty, silně strukturovaný sběr dat pomocí testů, dotazníků a cílem je testování hypotéz a teorií. (Hendl, 2016, s. 58-60).

Výzkumné šetření bylo provedeno pomocí výzkumné techniky polostrukturovaného rozhovoru. To znamená, že rozhovory, v souladu s Miovským, obsahovaly schéma, okruhy otázek, které byly informantům pokládány s tím, že byla možnost zaměřovat pořadí za účelem maximalizace výtěžnosti interview. Také bylo dbáno na to, aby byly od účastníků objasněny a vysvětleny jejich odpovědi, jak danou věc myslí. Po ověření, že byla správně pochopena a interpretována, bylo možné klást různé doplňující otázky, užitečné vzhledem k cílům a definovaným výzkumným otázkám.“ (Miovský, 2006, s. 159-160).

5.3 Transformace dílčích cílů výzkumu do tazatelských otázek

Dílčí cíle výzkumu jsem převedla do tazatelských otázek. Pro přehlednost jsem je umístila do tabulky.

Tabulka 1 Transformace dílčích cílů výzkumu do tazatelských otázek

Dílčí cíl výzkumu	Výzkumná technika	Tazatelské otázky
DCV1: Zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci na úrovni obecního úřadu setkávají nejčastěji a k jakému typu řešení se v případě konfliktu etických principů sociální práce a právních norem přiklonili.	Polostrukturovaný rozhovor	TO1: Setkal/a jste se ve své praxi se situací, která svým charakterem byla dilematická?
		TO2: Můžete popsat konkrétní případ nebo případy, kdy jste musela tuto situaci řešit?
		TO3: Volil/a byste dodržení práva nebo by pro Vás mělo větší váhu neporušit vztah s klientem, který Vám sdělil informaci jako důvěrnou?
DCV2: Zjistit, jaké nástroje podpory pro řešení dilematických situací mají sociální pracovníci na	Polostrukturovaný rozhovor	TO4: Jaké zdroje podpory při řešení dilematické situace máte ve své organizaci k dispozici?
		TO5:

obecních úřadech k dispozici a které z nich volí.		Jaké zdroje podpory, včetně Vašeho „vnitřního etického kodexu“ a jaký model řešení dilematické situace jste volila a proč?
DCV3: Zjistit, zda sociální pracovníci ve své praktické činnosti využívají etické kodexy platné pro sociální pracovníky na obecních úřadech a které z nich považují při řešení dilematických situací za přínosné	Polostrukturovaný rozhovor	TO6: Pokud jste řešil/a dilematickou situaci, použil/a jste jako zdroj podpory etické kodexy, které jsou platné pro vás, sociálního pracovníka-úředníka? TO7: Jaký je váš názor na přínos etických kodexů v procesu řešení dilematických situací?

Zdroj: Vlastní zpracování

5.4 Způsob výběru zkoumaného souboru

Se žádostí o účast na výzkumu k této bakalářské práci jsem oslovila celkem deset potenciálních informantů, kteří pracují na pozici sociálního pracovníka různých obecních úřadů obcí s rozšířenou působností (III. typu) na území Středočeského kraje. Osloveni byli metodou teoreticky zaměřeného výběru. Tuto metodu výběru informantů jsem použita záměrně, neboť existovala pravděpodobnost, že od nich lze získat potřebné informace, které povedou k zodpovězení dílčích výzkumných cílů, a tím i hlavního výzkumného cíle.

Informanti byli osloveni telefonicky, kdy jsem jim představila téma a cíl bakalářské práce, jakož i metodu výzkumného šetření. Čtyři sociální pracovníci, z oslovených deseti, účast na mém výzkumu odmítli, a to i přes ujištění, že bude zachována naprostá anonymita každého informanta tím, že jejich odpovědi budou anonymní a nebude uveden ani název instituce, kde jsou zaměstnání. Důvodem jejich odmítnutí byla citlivost tématu, sdělili, že o dilematech, která řešili, nechtějí hovořit a někteří uvedli, že zvláště nechtějí hovořit o

dilematech mezi právem a etikou, neboť by nemuseli uvádět pravdu. S účastí na výzkumném šetření souhlasilo šest informantů – jeden muž a pět žen, jejich přehled je uveden v tabulce č. 2.

Tabulka 2 Přehled informantů

Označení	MUŽ/ŽENA	POZICE	CÍLOVÁ SKUPINA KLIENTŮ, KTERÉ SE V RÁMCI SOCIÁLNÍ VĚNUJÍ	DÉLKA PRAXE V OBLASTI SOCIÁLNÍ PRÁCE
Informant č. 1 (I1)	Žena	Sociální pracovnice na oddělení sociální práce	Senioři, osoby se zdravotním postižením	33 let
Informant č. 2 (I2)	Žena	Kurátorka pro dospělé	Osoby ohrožené sociálním vyloučením z důvodu výkonu trestu odnětí svobody	30 let
Informant č. 3 (I3)	Žena	Sociální pracovnice na OSPOD	Sanace rodiny – rodina s dětmi	6 let
Informant č. 4 (I4)	Žena	Sociální pracovnice na oddělení sociální práce	Senioři, osoby se zdravotním postižením	28 let
Informant č. 5 (I5)	Žena	Sociální pracovnice na oddělení sociální práce	Senioři, osoby se zdravotním postižením-zprostředkování sociálních služeb	5 let
Informant č. 6 (I6)	Muž	Kurátor pro dospělé	Osoby ohrožené sociálním vyloučením z důvodu výkonu trestu odnětí svobody	12 let

Zdroj: Vlastní zpracování

5.5 Průběh výzkumu

Realizace výzkumu probíhala v období března až května 2019. V této době vznikly i rozhovory, na jejichž základě je výzkum založen.

Při oslovování vhodných informantů a jejich předběžně vyjádřeném souhlasu s účastí na výzkumu jsem ponechala výběr, kde a kdy se rozhovor uskuteční na přání informantů. Všichni informanti si vybrali možnost setkání na svém pracovišti mimo úřední hodiny pro veřejnost, aby tak bylo zajištěno, že rozhovor nebude rušen telefonem, nebo neodkladnými pracovními povinnostmi. Setkání probíhala v samostatné místnosti, bez přítomnosti dalších osob.

V úvodu setkání s každým informantem jsem se představila a informanty seznámila s oborem, který studuji, názvem a výzkumným cílem bakalářské práce. Dále jsem informantům nastínila, jak bude rozhovor probíhat, tedy, že pro rozhovor mám připravenou osnovu otázek, které reflektují dílčí cíle výzkumu a tím i hlavní cíl práce. Také jsem je poučila o tom, že otázky jsou jen osnovou, mohou k tématu sdělit cokoliv dalšího.

Informantům jsem nabídla možnost rozhovor v každé fázi odmítnout. Nikdo tak neučinil a všichni vyjádřili ochotu se na výzkumu podílet. Dále všichni vyjádřili souhlas s tím, že rozhovor budu zaznamenávat formou svých poznámek na papír a všichni podepsali informovaný souhlas, který stvrdili svým podpisem. Informovaným souhlasem vzali informanti na vědomí, že pro účely analýzy dat získaných z rozhovoru nejsou důležité jejich osobní údaje (jméno, příjmení, bydliště, atd.), nebudou proto zjišťovány. Dále, že všechny veřejně přístupné výstupy z tohoto výzkumu a jeho analýzy budou citovány anonymně a bude s nimi nakládáno bez vazby na jejich osobu a v neposlední řadě garance zachování mlčenlivosti (z mé strany) o sdělených informacích.

V dalším kroku jsem informantům osvětlila základní pojmy, neboť jsem považovala za velmi důležité, abychom jim všichni stejně rozuměli, tedy pojmy, které mají souvislost s tématem práce (zejména pojem dilema, rozdíl mezi dilematem a etickým problémem, etické kodexy). Všem informantům jsem nabídla možnost požádat o objasnění jakéhokoliv pojmu, pokud si nebudou jisti, zda mu porozuměli.

K vedení samotných rozhovorů jsem použila schéma otázek (sedm otázek), které byly stejné u všech dotazovaných. Při dotazování jsem využila i možnost doplňujících otázek.

V průběhu celého rozhovoru jsem kontrolovala, jestli byly odpovědi správně pochopeny a doptávala se na konkrétní zkušenosti, zážitky či případy, pokud byly podávány informace obecnějšího rázu. Na konci každého rozhovoru jsem informantům dala prostor pro otázky, doplnění tématu či pro jakékoliv jiné postřehy. Nikdo z účastníků po ukončení rozhovoru nejevil známky úzkosti či nepříjemných pocitů.

Následně jsem své ručně psané záznamy rozhovorů přepsala na počítači pro lepší orientaci a kvalitnější zpracování dat. Plná znění rozhovorů jsou uschována.

5.6 Způsob analýzy dat

Po ukončení rozhovorů s jednotlivými informanty, které jsem, jak je vedeno výše, zaznamenávala prostřednictvím poznámek na papír, ještě týž den (z důvodu zachování maximální autenticity sdělených údajů) uskutečnila transkripci jednotlivých rozhovorů. Transkripci jsem provedla tak, že ručně psané zápisky jsem pro lepší přehlednost a další práci s textem přepsala na počítači.

Tyto přepsané rozhovory byly stěžejním materiálem pro následné zpracování, které bylo prováděno metodou otevřeného kódování. Touto metodou jsou zjištěné údaje pečlivě prostudovány, rozebírány na samostatné části (slova, věty, nebo celé odstavce), označovány a kategorizovány a následně zjišťovány podobnosti a rozdíly. (Strauss, Corbinová, 1999).

5.7 Reflexe etických rizik a problémů výzkumu

V této kapitole se budu zabývat etickými aspekty výzkumu, neboť, jak uvádí Švaříček „prakticky v rámci každého výzkumu je třeba řešit určité etické otázky.“ (Švaříček, 2007, str. 43). Informanty jsem o postupu a realizaci našeho rozhovoru a následně vyhodnocení jejich informací pro závěry této práce informovala průběžně během každého našeho kontaktu. První takové informace informanti dostali již při našem úvodním telefonickém kontaktu a následně i během osobního setkání, při rozhovorech.

V úvodu všech osobních setkání, ještě než proběhly samotné rozhovory, jsem všem informantům předložila informovaný souhlas o zpracování a způsobu nakládání s informacemi, které mi poskytnou. Poskytla jsem jim časový prostor, aby se s ním

seznámili a v případě, že s ním souhlasí, jsem je požádala o podepsání. Rozhovor s každým informantem probíhal v samostatné místnosti, kde nebyly žádné rušivé prvky, které by měly negativní vliv na plynulost rozhovoru a soukromí informantů. S ohledem na citlivost zvoleného tématu této práce považuji anonymitu a bezpečí sdělených informací jako velmi důležitý faktor.

Vzhledem k tomu, že pro naplnění hlavního cíle výzkumu této práce není směrodatné, na jakém konkrétním úřadu informant pracuje, nýbrž postačuje skutečnost, že sociální pracovník působí na obecním úřadu Středočeského kraje, neuvádím konkrétní název úřadu.

Uvědomuji si, že výsledek mého výzkumu může být ovlivněn skutečností, že některé informanty osobně znám a měla jsem možnost s nimi osobně spolupracovat. Abych tuto skutečnost ovlivnila co nejméně, velmi důsledně jsem dbala na zachování neutrálního postoje v průběhu celého rozhovoru a vyvíjela jsem úsilí nedávat žádným způsobem najevo, jaké odpovědi na otázky očekávám.

Dalším rizikovým faktorem tohoto výzkumného šetření, může být skutečnost, že zachycení sdělených informací jsem provedla zapsáním odpovědí tužkou na papír. Pokud bych odpovědi zachytila například audiozáznamem, byly by velmi přesné, avšak od této možnosti jsem upustila, protože i mně samotné by bylo nepříjemné mluvit na diktafon. Rizikem tedy může být při zpracovávání výsledků nepřesná interpretace nebo nesprávné porozumění odpovědím informantů. Toto negativum jsem se snažila eliminovat tím, že jsem po každém dohodovaném tématu (otázce), při činění zápisků nahlas rekapitulovala to, co jsme si řekli. Dále jsem dbala na to, aby informanti měli dostatečný prostor pro vyjádření. V případě, že jsem některé z odpovědí neporozuměla, pokládala jsem doplňující otázky. V průběhu rozhovorů jsem informanty ujišťovala, že výsledky budou anonymní, budou použity pouze pro zpracování této práce a také jsem je ujistila, že kdykoliv mohou svou výpověď odmítnout nebo i dodatečně vzít zpět.

Další riziko tohoto výzkumu spatřuji v nízkém počtu informantů. Čtyři informanti účast na výzkumu odmítli s odůvodněním, že pokud je součástí výzkumu zjišťování, zda porušili právní předpisy, nechtějí o tom hovořit, neboť by nemuseli vypovídat pravdu. Tyto důvody jsem respektovala, avšak pro nízký počet účastníků výzkumu nelze výsledky výzkumu zobecnit.

6 Shrnutí cílů výzkumu a jejich interpretace

V následující kapitole uvedu výsledky výzkumného šetření, k nimž jsem dospěla na základě rozhovorů s informanty. Pro snazší orientaci v textu a lepší přehlednost je tato kapitola rozčleněna na tři části, které korespondují s jednotlivými dílčími výzkumnými cíli. V každé z těchto částí budou analyzována data z odpovědí informantů na jednotlivé tazatelské otázky,

Při interpretaci výzkumných cílů budu pro označení jednotlivých informantů užívat pouze značky I1, I2, I3, I4, I5 a I6. Přehled jednotlivých informantů je uveden v tabulce č. 2. Pro lepší přehlednost uvedu základní informace získané z rozhovorů s informanty v tabulkách. Interpretace budou doloženy citacemi informantů, které budou označeny kurzívou a uvozovkami. Závěr každé podkapitoly bude obsahovat stručné shrnutí dílčího cíle výzkumu. Získané informace budou analyzovány s cílem odpovědět na hlavní cíl výzkumu této bakalářské práce.

6.1 DCV1: Zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci na úrovni obecního úřadu setkávají nejčastěji a k jakému typu řešení se v případě konfliktu etických principů sociální práce a právních norem přiklonili.

Pomocí prvního výzkumného cíle jsem zjišťovala, s jakými dilematy se sociální pracovníci, kteří působí na zkoumaných obecních úřadech, setkávají nejčastěji a k jakému typu řešení se v případě konfliktu etických principů sociální práce a právních norem přiklonili.

Z rozhovorů s informanty vyplynulo, že ve své praxi řeší dilematické situace, které mají velmi různorodý charakter. Požádala jsem je v úvodu rozhovoru, aby sdělili konkrétní příklady takových dilemat, které řeší nejčastěji a také takových, které měly povahu dilematu volby mezi právem a etickými principy sociální práce.

V průběhu rozhovorů jsem se také zaměřila na zdroj (příčinu), ze kterého toto dilema pramenilo, to znamená, zda dilema vzniklo v důsledku povinnosti vyplývající z trestního zákoníku nebo zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Dále bylo zjišťováno, k jakému

typu řešení se přiklonili, zda dodrželi právní předpisy, nebo dali přednost etickým principům sociální práce.

Při zjišťování tohoto cíle jsem pomocí otevřeného kódování u odpovědí informantů vyhodnotila následující indikátory:

- Typ dilematu
- Dilema mezi právem a etikou
- Volba přístupu k řešení

Typ dilematu

Informanti uvedli, že se ve své praxi setkávají s nejrůznějšími typy dilematických situací. Uvedli že dilemata, která nejčastěji řeší, jsou zejména dilemata vznikající v oblasti **nejasné míry hranice mezi podporou a kontrolou**, jak uvádí I3: *„mám podporovat klienta k vědomí vlastní odpovědnosti. To ale někdy fakt nejde. To je moje dilema, do jaké míry ho mám vést, protože zatím pokaždé, když jsem ho nechala, ať si, např. sám dojde na úřad práce, nikdy to neudělal a mělo to fatální důsledky. Na omezení ve svéprávnosti takový klient není, on je schopný, jen se mu vše musí připomínat, nebo ho tam dovést. Tak řeším, jestli ho mám raději na důležité schůzky dovést, nebo ho už nechat...“*. Další informantka (I1) uvedla, že často řeší dilema, kdy klient nemá zájem o změnu své situace a vysloveně těží z její pomoci sociálního pracovníka, tím však dochází k omezení časové kapacity pro další klienty, u kterých by pomoc mohla vést k posunu v jejich situaci. Toto **dilema předcházení závislosti klientů na pomoci sociálního pracovníka** uvedl i informant I6: *„Dilema řeším u klientů, kteří se mi vrací sporadicky vždy, když něco potřebují, ale jen abych jim to vyřídil, protože je to pro ně jednoduché a pohodlné. Třeba exekuce-zorientování se v problému zabere strašně moc času, který bych mohl věnovat někomu, kde to bude přínosnější. Bráním se tomu, ale nejde to moc ovládnout, protože vím, že ten klient ty dluhy seká úplně v pohodě s tím, že ví, že stačí za mnou přijít a já mu to všechno pomůžu vykomunikovat.“*

Dilema mezi protichůdnými zadáními jsou situace, které informanti zmínili zejména v souvislosti s tím, že jsou zároveň úředníky-zaměstnanci obce, kde cítí „nenápadný“ tlak ze strany vedení obce, zejména před komunálními volbami. Například I2 sdělila:

„neustále musím vysvětlovat, že nemohu nic udělat s lidmi, kteří se rozhodnou žít na ulici. Vedení našeho úřadu nemůže pochopit, že mohu klientům řešení maximálně nabízet, mohu nabídnout pomoc, poradenství, jak získat dávky pomoci v hmotné nouzi, mohu jim zprostředkovat nějaké bydlení, ale pokud nabídku sociální práce nepřijmou, na té ulici zůstanou a já s tím nic neudělám.“

Z rozhovorů vyplynulo, že všichni informanti měli zkušenost s **dilematem pramenícím z konfliktu etických principů sociální práce a právních norem**. Tyto situace vnímají jako nejnáročnější. Tomuto dilematu se budu věnovat podrobněji.

Tabulka 3 Typy dilemat řešených v praxi

Informant	Dilema mezi právem a etikou	Dilema v důsledku závislosti klienta na pomoci soc. pracovníka	Dilema mezi pomocí a kontrolou	Dilema mezi protichůdnými zadáními
I1	X	X	X	
I2	X			X
I3	X			X
I4	X		X	
I5	X			X
I6	X	X		X

Zdroj: Vlastní zpracování

Dilema mezi právem a etikou

Sociální pracovníci z titulu své profese mají zevnitřněno, zažito, jak postupovat v rámci sociální práce s klientem. Z rozhovorů s informanty vyplynulo, že nikdo z nich nepochyboval o tom, zda dodržet linii etiky a postupy v rámci sociální práce s klientem. Dilematická situace nastala v případě, kdy do tohoto vztahu vstoupil prvek ochrany i jiných subjektů (zájmu společnosti) než pouze klienta sociálního pracovníka.

Tabulka 4 Zdroj vzniku dilematu

Informant	Trestní zákoník	Zákon o SPOD
I1	X	
I2		X
I3	X	X
I4	X	
I5	X	
I6		X

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky vyplývá, že informanti nejčastěji řešili dilemata, která vznikla v důsledku konfliktu povinnosti plynoucí z trestního zákoníku (I1, I3, I4, I5). Dále informanti řešili dilema, která plynula z uložené oznamovací povinnosti orgánu sociálně právní ochrany dětí, kde v této situaci byl řešen prioritně zájem nezletilého dítěte (I2, I3, I6).

Informantka č. 1 (I1) sdělila, že řešila konkrétní dilematickou situaci, kdy „zjistili, že klient nám při sociálním šetření řekl, že převedl nemovitost na provozovatelku domova.. že to byla podmínka pro přijetí.. ale nikde nic nebylo uvedeno... prosil, ať paní provozovatelce a ani policii nic neříkáme, protože už nic nechce řešit... chce mít už jenom klid...“ Informantka č. 2 (I2) v rozhovoru uvedla, že během sociálního šetření u svého dlouhodobého klienta zastihla jí neznámou rodinu a „z řeči toho pána na návštěvě jsem rozpoznala, že se ukrývají před OSPODem, nekomunikují se svou sociální pracovníci a záměrně se OSPODu vyhýbají. Podle slov toho muže jim chtějí děti „sebrat do děčáku“ a to on nedovolí. Můj klient mne žádal, abych to nikde nehlásila, protože jeho bratr určitě dá všechno do pořádku, že jen potřebuje čas. Další informantka (I3) řešila také dilema plynoucí z oznamovací povinnosti podle zákona o sociálně právní ochraně dětí (dítě ohrožené podle § 6 zákona o SPOD) a zároveň podle trestního zákona: „Hodně jsem zvažovala, jestli podat policii podnět k přešetření, jestli se rodiče na dětech nedopouštějí trestného činu. Snažila jsem se to řešit s nimi. Zlom nastal v momentě, když se mi nejstarší dcera svěřila, že ji i sourozence rodiče bijí. Holčička mne prosila, ať řeknu rodičům, aby byli na ně hodní. Holčička mi sama ukázala modřiny na nohách... V tento moment jsem neměla na výběr. Tuto skutečnost jsem policii oznámila s tím, aby prošetřili, jestli se jedná o trestný čin, či nikoliv.“

Informantka č. 4 (I4) uvedla: „Řešila jsem podezření na týrání a finanční zneužívání seniorky, její dcerou, která se o ni měla starat.“ Podobný typ dilematu řešila informantka

č. 5 (I5): „V poslední době se rozmáhá zneužívání a zanedbávání péče v soukromých domovech pro seniory, nebo se zvláštním režimem. Vnímám, že to tam není v pořádku. Senioři jsou často zneužíváni finančně, nedostanou potřebnou péči, jsou zamykáni na pokojích, nemohou sami odejít ven, nemají přístup ke svým penězům, ke svým dokladům a tak podobně... a kontroly jsou často velmi formální a nic neřešej.“

Volba přístupu k řešení

Tabulka 5 Volba přístupu k řešení

Informant	Zákon	Etické principy
I1	X	
I2	X	
I3	X	
I4		X
I5		X
I6	X	

Zdroj: Vlastní zpracování

Z rozhovorů s informanty vyplynulo, že ne všichni dodrželi při řešení jejich konkrétní dilematické situace povinnosti vyplývající ze zákona. Čtyři informanti (I1, I2, I3, I6) zákon dodrželi, dva informanti (I4, I5) vnímali jako prioritu nepoškodit klienta a nezklamat jeho důvěru a tak svou oznamovací (informační) povinnost nesplnili.

Pokud jsme hovořili v obecné rovině-jak byste volili, kdyby..., pak všichni informanti odpověděli, že vědí, že by měli dodržet zákon, ale všichni připustili možnost, že by tomu tak nemuselo být, záleželo by na konkrétní situaci, na okolnostech.

Informant č. 1 (I1) jednoznačně zvolil dodržení zákona, ačkoliv jednal proti výslovnému přání klienta, aby to, co jí sdělil, nikde neuváděl: „Zvolila jsem dodržení zákona – není přeci možné, aby to té provozovatelce prošlo, ne ?! a navíc-aby už nemohla zneužívat další klienty! Podala jsem podnět na Policii ČR, aby prošetřili, jestli se stal trestný čin podvodu.“ Klient však k informantce ztratil důvěru. Stejně tak jednal i informant č. 2 (I2), kdy splnil oznamovací povinnost orgánu sociálně právní ochrany dětí: „Tehdy jsem zvolila to, že jsem OSPODu informaci o tom, kde se děti nacházejí, sdělila. Byla to hodně

nepříjemná situace. “ Informantka č. 3 (I3) má v tomto ohledu jasno: “ *Dodržení zákona. Pokud je něco dáno zákonem, tak, myslím, není o čem přemýšlet.* “

Opačný názor má informantka č. 4 (I4): „*Určitě si nemyslím, že by se zákony neměly dodržovat, nebo by se měly obcházet, jenže naše profese není dogmatickým výkladem práva, ale je o lidskosti, nalézání řešení... Vždyť já jsem často jediná, kdo těm klientům může a chce pomoci, kdo je „neodkopne“, protože si za svou situaci můžou sami... Starší kolegyně mi říkají, že sociální pracovníci jsou pořád jednou nohou v kriminále, tak s tím počítám.*“ Tato informantka neoznámila podezření na týrání seniorky, neboť „*na první pohled to vypadalo jako týrání... jenže – v jaké fázi to mám ohlásit? S kolegyní jsme to řešily tak, že jsem se do rodiny navázala, abych tam mohla chodit a situaci monitorovat. Spojila jsem se s lékařkou seniorky, která však neviděla problém... zdravotní stav seniorky popisovala jako stav přiměřený věku. To je fakt hodně těžký to i rozpoznat, co ohlásit a co ještě ne... co ještě mohu ovlivnit já jako sociální pracovník.*“

Podobně smýšlí i informant č. 5 (I5) : *Vždycky jsem měla za to, že pokud je něco jednou zákonem dané, tak se o tom nemá diskutovat. Jenže, pokud jste poctiví a ty podněty píšete, nikdo za to není rád... jako by to ty kompetentní instituce zatěžovalo prošetřovat něco, co není vražda nebo něco podobně závažného. Senioři nikoho nezajímají... jsou nemocní a nemohou se ozvat. Tak už ty podněty nepíšu...*“

Informant I6 dodržel zákon o povinnosti oznámit OSPOD informace, které získal ze své činnosti sociální práce s klientem. V rozhovoru uvedl: „*Zákon.. vždycky zákon.. jakkoliv je to těžké.. sociální pracovník s tím musí počítat už když si tuhle profesi volí, že v téhle oblasti je to hodně náročné a že to není jen o tom být záchráncem klienta. Pokud si to zákon žádá, dodržím ho a netrápím se tím. Klientovi to vždy vysvětlím.*“

Interpretace 1. dílčího výzkumného cíle:

Z konkrétně popsaných dilematických situací, se kterými se informanti během své praxe setkali, vyplynulo, že nejčastějšími byla dilemata mezi protichůdnými zadáními a dilemata mezi pomocí a kontrolou.

Z rozhovorů dále vyplynulo, že ve své praxi všichni řešili dilemata vznikající v důsledku konfliktu mezi povinnostmi vyplývajícími ze zákona a osobními a profesními hodnotami,

tato dilemata hodnotí jako nejnáročnější a nejobtížnější. V této souvislosti informanti shodně vypověděli, že vědí, že by měli dodržet všechny povinnosti, které ukládá zákon a že zákon je nadřazen etickému kodexu, principům sociální práce, hodnotám, apod., všichni ale uvedli, že pokud se k tomuto mají vyjádřit v teoretické rovině, pak stejně nemohou jednoznačně říci, že by zákon za všech okolností dodrželi. Všichni vnímají nutnost znát a zvážit všechny okolnosti případu, než by mohli sdělit jednoznačné stanovisko. Všichni informanti uvedli, že sociální práce není o pouhém dodržení stanovených postupů a povinností a to proto, že jejím základem je vztah s klientem.

Pokud jde o konkrétní situace, které ve své praxi sociální pracovníci řešili, pak z rozhovorů vyplynulo, že většina (čtyři informanti) se nakonec přiklonila k tomu, že dodržela povinnosti vyplývající ze zákona.

Závěr dílčího cíle výzkumu č. 1 :

Z výpovědí informantů vyplývá, že ve své praxi řeší mnoho různých situací, které jsou svým charakterem dilematické. Potýkat se s těžkostmi a obtížně řešitelnými situacemi považují za nedílnou součást své profese sociálního pracovníka. Jako nejčastější dilemata, se kterými se ve své praxi při výkonu sociální práce na obecním úřadu setkali, byla dilemata mezi protichůdnými zadáními a dilemata mezi pomocí a kontrolou. Nejzávažnějším a nejobtížnějším dilematem se informantům jeví dilematické situace, kdy je nutné volit mezi dodržáním právních předpisů nebo etických principů sociální práce. Zkušenost s řešením tohoto typu dilematu mají všichni informanti. V teoretické rovině by všichni zvolili dodržení zákona, v praxi však jsou i sociální pracovníci, kteří jsou ochotni pro ochranu důvěrného vztahu s klientem porušit zákon, a to i s vědomím následků takového rozhodnutí pro svou osobu.

6.2 DCV2: Zjistit, jaké formy podpory pro řešení dilematických situací mají sociální pracovníci na obecních úřadech k dispozici a které z nich volí.

Pomocí druhého dílčího výzkumného cíle bylo zjišťováno, jaké mají sociální pracovníci na zkoumaných obecních úřadech formy podpory a které z nich volí.

Z odpovědí informantů při zjišťování tohoto cíle jsem pomocí otevřeného kódování u odpovědí informantů vyhodnotila následující indikátor:

- Volba nástroje při řešení dilematických situací

Tabulka 6 Volba nástroje při řešení dilematických situací

Informant	Supervize	Intervize	Případové konference	Konzultace s odborníky	Vzdělávání	Etické kodexy	Vlastní hodnoty/ zkušenosti
I1	X	X		X	X	X	X
I2	X	X	X	X	X	X	X
I3	X	X	X	X	X	X	X
I4		X			X	X	X
I5		X		X	X	X	X
I6		X	X		X	X	X

Zdroj: Vlastní zpracování

V tabulce č. 6 je zobrazeno, kterou podporu při řešení dilematických situací informanti volí. Všichni informanti zmínili jako nejdůležitější aspekt při řešení dilematických situací vliv hodnot profesních a také svých osobních a životních zkušeností. Dále všichni informanti uvedli, že je jim při řešení nápomocný Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků, znalosti získané v rámci vzdělávání a možnost konzultace se svými kolegy na oddělení nebo i na jiných odborech úřadu.

Všichni informanti uvedli, že náročné situace se snaží řešit sami, pokud však jde o vážnější situace, kdy cítí, že podporu potřebují, pak se všichni v první řadě obracejí na kolegy a svého vedoucího oddělení nebo odboru. I5 uvedla: „Mám zkušenou a přístupnou vedoucí oddělení, takže vždycky se o všem radím s ní, nedělám nikdy nic sama, na vlastní triko“. Další informantka (I1) uvedla, že „nejvíc přínosný je pro mě, když se poradím

s kolegyní. Vždycky situaci rozebereme a mě pomůže i jiný náhled a názor.“ Podobně odpověděla i I3: „Nejvíc využívám pomoci ze strany zkušenějších starších kolegyně. Mají už na spoustu věcí jiný náhled, protože takové situace zažily a vědí, jak to většinou končí“ a také I2: „Na prvním místě je to, že se můžu poradit s kolegyněmi a taky mám štěstí na výbornou vedoucí, které se mohu svěřit, protože vím, že to nebude brát jako moji neschopnost.“

Někteří informanti dilematické situace řeší při supervizích. I1 k tomuto sdělila: *„Na našem úřadě máme možnost supervize, v rámci supervize máme nasmlouvanou i supervizi případovou nebo individuální. Máme dobrou supervizorku, možnost to řešit společně je hodně dobrá věc... Ale nejvíc přínosný je pro mě, když se poradím s kolegyní. Vždycky situaci rozebereme a mě pomůže i jiný náhled a názor. Mám možnost se i poradit s právníkem úřadu. To je taky hodně přínosný.“* S ohledem na nesporné kvality supervize se mi jeví překvapivé, že ne všichni informanti na svém pracovišti supervizi mají. Nemají ji tři z nich (I4, I5, I6), to znamená, že svůj problém nemohou přednést v bezpečném prostředí supervize, nebo nemohou zvolit individuální konzultaci se supervizorem. Informanti uvedli, že důvodem, proč supervizi na svém pracovišti nemají, byl nejednotný názor kolegů, zda ji mít, či nikoliv. U nikoho z nich nebyla důvodem neochota ze strany vedení.

Zajímavým zjištěním je pro mne skutečnost, že všichni informanti uvedli, že mají na svém pracovišti přátelsky nastavenou atmosféru i napříč všemi odbory, to znamená, že pokud se obrátí na kolegy i z jiného odboru, setkávají se s ochotou z jejich strany, a také uvedli vstřícnost organizace v souvislosti s pružnou pracovní dobou, pokud je potřeba pracovat přesčas, služební auta, apod. Stejně tak informanti uvedli vstřícnost ze strany vedení k dalšímu vzdělávání, nebo zvyšování kvalifikace. Informanti uvedli: *„...pokud potřebuju rychle jet na sociální šetření, není problém využít služebního auta“ (I6),* nebo *„máme pružnou pracovní dobu, pokud potřebuju jít na večerní sociální šetření, nikdy není problém se s vedoucí oddělení dohodnout a stejně tak potom i na náhradním volnu. Je to pro mne dobré vědět, že jsem takhle flexibilní.“ (I3).*

V oblasti vzdělávání mezi informanty také panuje shoda. Například I6 sdělil: *„od té doby, kdy je poskytována dotace na sociální práci, není vůbec problém chodit na semináře*

v rámci dalšího vzdělávání“ a I1 sdělila: „na semináře chodím, s tím problémem požádat si o proplacení nemám, spíš je malá nabídka.“

Pořádání případových konferencí v sociální práci nejsou, na rozdíl od OSPOD, povinné a ze své zkušenosti vím, že se jich jen málo využívá. Jsem toho názoru, že je to o umění každého sociálního pracovníka „vtáhnout“ do řešení problematické situace klienta všechny zainteresované osoby-pak řešení klientovy situace není jen jeho individuálním rozhodnutím, ale rozhodnutím celého týmu.

Všichni informanti uvedli, že s ohledem na poskytnutou účelově vázanou dotaci na výkon sociální práce, ze které lze, mimo nákladů na mzdy, atd., hradit další vzdělávání, supervize, nemají problém se těchto aktivit účastnit, neboť na ně je cílená tato dotace. Problémem však je, že tato dotace na výkon sociální práce je poskytován pouze na jeden kalendářní rok, a to bez nároku na její výši. V tomto ohledu panuje nejistota jako i v dalších oblastech, které jsou hrazeny z rozpočtu Ministerstva práce a sociálních věcí.

Závěr dílčího výzkumného cíle č. 2

Všichni informanti jako podporu pro řešení dilematických situací vnímají hlavně své vlastní zkušenosti a hodnoty, ať již profesní, nebo osobní. Dále jako velmi důležitá se jim jeví možnost konzultovat dilematické situace s kolegy na pracovišti (intervize), a to včetně svého nadřízeného. Jako velmi přínosnou vidí také možnost dalšího vzdělávání, kdy díky poskytnuté dotaci z MPSV na výkon sociální práce, nejsou ze strany zaměstnavatele překážky vzdělávání absolvovat a stejně tak není problém supervizi na pracovišti zajistit. Z rozhovorů vyplynulo, že polovina informantů má na svém pracovišti supervizi a druhá ji nemá z důvodu nejednotného názoru kolegů na její využití, nikoliv z důvodu neochoty vedení.

Při řešení dilematických situací polovina informantů pořádá případové konference, kde se na řešení podílí i další zainteresované subjekty, a to přesto, že pořádání případových konferencí, na rozdíl od orgánu sociálně právní ochrany dětí, není ze zákona povinné. Většina informantů při řešení situací klienta využívá také méně formální způsob, než je případová konference, a to konzultaci s odborníky.

6.3 DCV3: Zjistit, zda sociální pracovníci ve své praktické činnosti využívají etické kodexy platné pro sociální pracovníky na obecních úřadech a které z nich považují při řešení dilematických situací za přínosné.

Třetí dílčí výzkumná otázka je zaměřena na zjištění, zda sociální pracovníci ve své praktické činnosti využívají etické kodexy, které jsou pro ně platné. Touto dílčí výzkumnou otázkou lze dále zjistit, který etický kodex, jako nástroj podpory, může pomoci v rozhodování v dilematických situacích.

Z odpovědí informantů při zjišťování tohoto cíle jsem pomocí otevřeného kódování u odpovědí informantů vyhodnotila následující indikátory:

- Použití etických kodexů v praxi
- Potřeba aktualizace EK SSP ČR

Použití etických kodexů v praxi

Tabulka 7 Preference druhu etického kodexu

Informant	EK SSP	EK IFSW	EK úředníků a zam. veřejné správy
I1	X		
I2	X	X	X
I3	X		
I4	X		
I5	X		
I6	X		X

Zdroj: Vlastní zpracování

Všichni informanti uvedli, při výkonu profese sociální práce a při řešení etických dilemat vnímají Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků jako primární a stěžejní pomůcku, kterou využívají. V zásadě jsou názory na tento kodex pouze pozitivní, všichni jej vnímají jako užitečný, prospěšný a srozumitelně napsaný. Považují ho za stěžejní předpis pro svou profesi sociálního pracovníka. I1 k tomuto tématu uvedla: „*Etický kodex má velký přínos. Pomáhá mi to, že si ho přeříkám a stačí mi to k tomu, abych si uvědomila, co je důležité. A pak nastává další fáze, kterou si musím rozhodnout sama–zvolit to, co*

ublíží miň.“ a I2: „*Etické kodexy považuju za zásadní v práci sociálního pracovníka, nejdůležitější je pro mne ten od Společnosti sociálních pracovníků-když si nevím rady, přečtu si ho, a to mi pomůže si zformulovat, proč vlastně tu jsem-tím myslím, že jsem sociální pracovnice a jsem tu pro klienta, tedy, nenechat se přejet úřadem.*“

Ostatní dva kodexy – Mezinárodní etický kodex a Kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy vnímají jako okrajové. S obsahem těchto dvou kodexů byla seznámena I2, která studuje obor sociální práce na vysoké škole a v rámci tohoto studia se s obsahem těchto kodexů seznámila: „*Protože ještě studuju, setkala jsem se s těmito kodexy. Znáám je, ale prvořadý je pro mne kodex společnosti sociálních pracovníků, protože se necítím jako úředník.*“ a I5: „*Že existuje etický kodex zaměstnance veřejné správy, vím, byla jsem na jednom školení, které bylo zaměřené na etiku úředníka, tak jsem se to tam dozvěděla. Náš úřad vlastní kodex nemá, ale vesměs ty zásady jsou shodné s tím, jak svou pozici ke svému zaměstnavateli cítím. Nemám s ním problém a proto ho vědomě aplikuji. Zásadní je pro mne ale ten pro profesi sociálního pracovníka. Tím se cítím být víc než úředníkem.*“

I6 k tomuto tématu sdělil: „*Pracuju na pozici sociálního kurátora a zároveň jsem vedoucí odboru, etický kodex úředníka znám, bohužel teď, když jsem na vedoucí pozici musím myslet víc úřednický...někdy se to neshoduje... bohužel..*“

Závěr dílčího cíle č. 3

Sociální pracovníci ve své praktické činnosti využívají Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků a tento kodex považují při řešení dilematických situací za přínosnou podporu. Obsah Etického kodexu Mezinárodní federace sociálních pracovníků většina informantů nezná. Etický kodex zaměstnanců a úředníků ve veřejné správě považují za okrajový, respektive shodný s povinnostmi vyplývajícími z pracovně právního vztahu.

6.4 Vyhodnocení dílčích cílů výzkumu

V této kapitole uvedu vyhodnocení dílčích cílů výzkumu, prostřednictvím kterých bude následně vyhodnocen hlavní cíl výzkumu.

Pomocí prvního dílčího cíle výzkumu jsem zjišťovala, s jakými dilematy se sociální pracovníci obecních úřadů Středočeského kraje ve své praxi nejčastěji setkávají a jaké mají zkušenosti s dilematem vznikajícím v důsledku konfliktu práva a etických principů sociální práce. Z výpovědí informantů vyplývá, že **ve své praxi řeší nejčastěji dilemata mezi protichůdnými zadáními a dilemata mezi pomocí a kontrolou. Nejobtížnějším dilematem pro ně jsou situace, kdy je nutné volit mezi dodržením právních předpisů nebo etických principů sociální práce. Zkušenost s řešením tohoto typu dilematu mají všichni informanti. Většina informantů respektovala povinnost dodržet zákon, avšak někteří informanti při řešení konkrétní situace s konkrétním klientem upřednostnili ochránit zájem klienta. Jak je vidno, v praxi stále neexistuje jednoznačný postoj, sociální pracovníci volí svá řešení v kontextu existujícího vztahu s klientem jsou ochotni i porušit zákon.**

Druhým dílčím cílem výzkumu bylo zjistit, jaké nástroje podpory pro řešení dilematických situací mají sociální pracovníci na obecních úřadech Středočeského kraje k dispozici a které volí. **Závěr tohoto dílčího cíle, je zjištění, že sociální pracovníci jako nástroje podpory pro řešení dilematických situací vnímají jako prvořadé své vlastní zkušenosti a hodnoty, ať již profesní, nebo osobní a v návaznosti na to vnímají jako velmi přínosnou možnost konzultovat a řešit dilematické situace s kolegy na pracovišti, další vzdělávání a zejména supervizi. Dále i v sociální práci mimo OSPOD využívají případové konference a také konzultace s odborníky, včetně spolupráce s poskytovateli sociálních služeb.**

Prostřednictvím třetího cíle výzkumu bylo zjišťováno, zda sociální pracovníci ve své praktické činnosti využívají etické kodexy platné pro sociální pracovníky na obecních úřadech a které z nich považují při řešení dilematických situací za přínosné. Z rozhovorů se sociálními pracovníky jednoznačně vyplynulo, že **ve své praktické činnosti využívají Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků a tento kodex považují při řešení dilematických situací za přínosnou podporu. Obsah Etického kodexu Mezinárodní federace sociálních pracovníků většina informantů nezná. Etický kodex zaměstnanců a úředníků ve veřejné správě považují za okrajový.**

6.5 Vyhodnocení hlavního cíle výzkumu

Na základě výzkumného šetření je odpověď na hlavní výzkumný cíl této práce formulována následovně:

Sociální pracovníci zkoumaných obecních úřadů Středočeského kraje se ve své praxi setkávají nejčastěji s dilematickými situacemi v důsledku protichůdných zadání, závislosti klienta na pomoci sociálního pracovníka a dilematy mezi pomocí a kontrolou. Ve své praxi se všichni setkali s dilematy, které vznikly v důsledku konfliktu etických principů sociální práce s povinnostmi vyplývajícími z právních předpisů. V praxi jsou ochotni pro ochranu důvěrného vztahu s klientem porušit zákon, a to i s vědomím následků takového rozhodnutí pro svou osobu. K řešení těchto situací mají k dispozici, a využívají, zejména supervizi, intervizi, případové konference a konzultace s odborníky. Za nejvíce dostupné a přínosné při řešení dilematických situací považují především své vlastní zkušenosti, možnost konzultace s kolegy a Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR.

Z výzkumu je patrné, že všichni sociální pracovníci, kteří se výzkumu zúčastnili, se během své praxe setkali s tím, že řešili dilema, zda zachovat důvěrnost informace, kterou se na základě sociální práce s klientem dozvěděli, anebo dodržet zákon a splnit oznamovací povinnost. Z rozhovorů se sociálními pracovníky, kteří tuto povinnost nesplnili, vyplynulo, že se touto situací trápili velmi dlouho, pronásledovala je obava, že vyjde najevo, že nepostupovali v souladu se zákonem.

Z výzkumu dále vyplynulo, že sociální pracovníci mohou mít problém rozpoznat hranici, kdy porušit mlčenlivost a etické principy ve vztahu ke klientovi a kdy se ještě jedná o situaci, kterou může jako sociální pracovník moci řešit sám. Dalším znepokojujícím poznatkem je sdělení jednoho sociálního pracovníka, který uvedl, že pokud na policii podá podnět k prošetření, zda se jedná o trestný čin, má pocit, že policie vyšetřování vede jen formálně a obecně má ze své praxe zkušenosti, že klienti sociální práce, kteří často stojí na okraji společnosti, nejsou pro nikoho „zajímaví“ a není tak opravdový zájem jejich situaci řešit. Z rozhovorů bylo patrné, že si sociální pracovníci uvědomují, že jsou často v celé společnosti jediní, kdo se takového člověka „zastane“ a kdo na něj nepohlíží optikou „může si za svou situaci sám“.

Domnívám se, že sociální pracovníci by se měli vzdělávat i v oblasti etiky, dilemat, postupů, chybí však širší nabídka takových kurzů v rámci dalšího vzdělávání. Z výzkumného šetření vyplynulo, že supervize má v praxi sociálních pracovníků pro své nesporné kvality a výhody přední místo. Přínosným řešením v praxi by bylo zahrnout supervizi do dalšího vzdělávání sociálních pracovníků.

Dále vnímám jako velmi důležité doporučení sociálním pracovníkům v praxi, aby při řešení nejen dilematických situací, ale ve všech případech, dodrželi postup systematického řešení, jak jej uvedl americký profesor sociální práce a specialista na etiku, Frederic G. Reamer. To znamená, nečinit rozhodování pouze intuitivně, ale vždy být připraven svá rozhodnutí zdůvodnit a obhájit, a to nejen klientovi, zaměstnavateli (vedení úřadu), kolegům a dalším zúčastněným, ale i například po několika letech být připraven reagovat na případné stížnosti, obvinění ze zneužití pravomoci anebo na soudní jednání. Je proto nezbytné pečlivě a důsledně vést spisovou dokumentaci každého klienta.

Diskuse a závěr

Práce se věnovala dilematům v sociální práci, kde cílem bylo zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci působící na úrovni obecních úřadů na území Středočeského kraje setkávají nejčastěji, k jakému typu řešení se v případě konfliktu etických principů sociální práce a právních norem přiklonili, jaké formy podpory při řešení těchto situací mají k dispozici a které z nich považují za přínosné.

Teoretická část dala pohled na zkoumanou problematiku. Byl popsán obor sociální práce, etické kodexy platné pro sociální pracovníky na obecních úřadech a dilemata, se kterými se sociální pracovníci ve své praxi mohou setkat. Pozornost byla věnována také formám podpory, které mohou sociální pracovníci využít. V metodické části byly vymezeny hlavní a dílčí cíle výzkumu, výzkumná strategie a představen výzkumný soubor, popsána i etická rizika a realizace výzkumu. Výzkumná část byla završena samotnou interpretací získaných dat a byly zodpovězeny dílčí cíle výzkumu a následně i cíl hlavní.

Na tomto místě lze konstatovat, že kvalitativní výzkumná strategie byla zvolena adekvátně k hlavnímu výzkumnému cíli této práce. Díky zvolené strategii se v rámci výzkumu podařilo najít odpovědi na tazatelské otázky přiřazené k jednotlivým dílčím cílům a na základě nich poté odpovědět na hlavní výzkumný cíl této práce. Výsledky výzkumných cílů jsou popsány v předchozí kapitole. Negativní stránkou této výzkumné strategie byl nízký počet informantů, závěry výzkumu tak nelze zobecnit a aplikovat v širším měřítku. V každém případě lze výsledky tohoto výzkumu vnímat jako náhled sociálních pracovníků na danou problematiku.

Z výzkumu v rámci této práce vyplynulo, že sociální pracovníci zkoumaných obecních úřadů Středočeského kraje se ve své praxi setkávají nejčastěji s dilematickými situacemi v důsledku protichůdných zadání, závislosti klienta na pomoci sociálního pracovníka a dilematy mezi pomocí a kontrolou. K řešení těchto situací mají k dispozici, a využívají, zejména supervizi, intervizi, případové konference a konzultace s odborníky. Za nejvíce dostupné a přínosné při řešení dilematických situací považují především své vlastní zkušenosti, možnost konzultace s kolegy a Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR.

Pokud jde o konflikt etických principů sociální práce a právních norem, pak z výzkumného šetření je patrné, že v praxi jsou sociální pracovníci, kteří jsou ochotni pro ochranu důvěrného vztahu s klientem porušit zákon, a to i s vědomím následků takového rozhodnutí pro svou osobu. Tyto závěry výzkumu korespondují s výzkumem, který byl zveřejněn pod názvem „K úrovni právního vědomí sociálního pracovníka“ a který byl publikován Miroslavem Mitlöhnerem, Lucií Kaněrovou a Monikou Košnerovou. Jedním ze závěrů výzkumu bylo, že více než polovina oslovených sociálních pracovníků při výkonu své práce porušila právní normu ve prospěch klienta. Z hlediska jejich právního vědomí se jistě jedná o negativní zjištění, ovšem z hlediska výkonu sociální práce, která je plná etických dilemat a nejistot, nelze jednoznačně zhodnotit, zda se jedná opravdu o negativní jev, protože sociální pracovníci a pracovníce tak jednali v zájmu svých klientů a klientek. (2012, s. 220)

Praktický přínos práce vidím v tom, že ačkoliv byl výzkum proveden pouze se šesti sociálními pracovníky, poskytla pohled na problematiku dilemat, se kterými se ve své praxi setkávají a jak je vnímají. Dále by tato práce mohla být využita sociálními pracovníky obecních úřadů jako možný návod, jak se s dilematickými situacemi vyrovnávat.

Použité zdroje

Knihy a monografické publikace

Etika sociální práce: Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.

FISCHER, Ondřej a René MILFAIT. Etika pro sociální práci. 2. vyd. Praha: Jabok, 2010. ISBN 978-80-904137-7-1.

GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu. Brno: Paido, 2000, 207 s. ISBN 80-85931-79-6.

GULOVÁ, Lenka. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

JANKOVSKÝ, Jiří. Etická dilemata v sociální práci ve vztahu k rodině. In: Etické kontexty sociální práce s rodinou. České Budějovice ; Brno: Libor Musil v nakl. Albert, 2010, s. 107-117.

MACHULA, T. 2008. Základní etické teorie. In MILFAIT, R.; FISCHER, O. Etika pro sociální práci. Praha: VOŠ Jabok. ISBN: 978-80-904137-3-3.

MALÍK HOLASOVÁ, Věra. Kvalita v sociální práci. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

MÁTEL, A. a kol. 2010. Etika sociálnej práce. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety. ISBN 978-80-8927-185-6.

MÁTEL, A.; SCHAVEL, M.; MŮHLPACHER, P. a kol. 2010. Aplikovaná etika v sociální práci. Brno: Institut mezioborových studií. ISBN: 978-80-87182-13-0.

MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. Základy sociální práce. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 3. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MITLÖHNER M.; KANĚROVÁ L.; KOŠNEROVÁ M. K úrovni právního vědomí sociálních pracovníků [online]. [cit. 2019-06-30]. Dostupné z: <http://dspace.specpeda.cz/bitstream/handle/0/175/210-223.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

MUSIL, Libor. Ráda bych Vám pomohla, ale: dilemata práce s klienty v organizacích. Vyd. 1. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903-0701-9.

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

NAVRÁTIL, Pavel a Libor MUSIL. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. Sociální studia, Fakulta sociálních studií MU Brno, 2000, roč. 2000, č. 5, s. 127-163. ISSN 1212-365X.

NEČASOVÁ, M. 2001. Úvod do filosofie a etiky v sociální práci. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-2102-673-5.

NEDĚLNÍKOVÁ, D. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Ostravská univerzita.

STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie. Boskovice: Albert, 1999. 1. vyd., ISBN 80-85834-60.

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

ŠÁMAL, Pavel. Trestní zákoník: komentář. Praha: C.H. Beck, 2010. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-109-3.

ŠVAŘÍČEK, R. Kritéria kvality kvalitativního výzkumu. In ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007.

Legislativní zdroje

Usnesení č. 2/1993 Sb., Usnesení předsednictva České národní rady o vyhlášení LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součástí ústavního pořádku České republiky

Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-312>

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů, dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-40>

Zákon č. 128/2000, o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-128>

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>

Zákon o úřednicích - zákona č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-312>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>

Zákon č. 262/2006 Sb., zákon zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>

Usnesení vlády České republiky ze dne 9. května 2012 č. 331 o Etickém kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy

Doporučený postup MPSV č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech.

Internetové zdroje

Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR [online]. [cit. 2019-01-03]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf

Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy [online]. [cit. 2019-01-03]. Dostupné z: <http://www.eticky-kodex.cz/eticky-kodex-uredniku-a-zamestnancu-verejne-spravy/#more-222>

Globální definice profesí sociální práce. MEZINÁRODNÍ FEDERACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ [online]. 2014 [cit. 2019-07-12]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/cs/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Poskytnutí informací - Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy. Ministerstvo vnitra ČR [online]. 2016 [cit. 2019-07-14]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/poskytnuti-informaci-eticky-kodex-uredniku-a-zamestnancu-verejne-spravy.aspx>

Prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech. MEZINÁRODNÍ FEDERACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ [online]. 2018 [cit. 2019-07-12]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/cs/global-social-work-statement-of-ethical-principles>

Sociální pracovníci chtějí vlastní profesní komoru a zákon [online]. 12.7.2018 [cit. 2019-07-14]. Dostupné z: <http://prostari.cz/socialni-pracovnici-chteji-vlastni-profesni-komoru-a-zakon/>

Příspěvky v časopisech

Oznamovací povinnost vyplývající z trestního zákoníku a poskytování sociálních služeb [online]. 2016(6). ISSN ISSN 1213-6204.

Seznam tabulek

Tabulka 1 Transformace dílčích cílů výzkumu do tazatelských otázek.....	33
Tabulka 2 Přehled informantů	35
Tabulka 3 Typy dilemat řešených v praxi	41
Tabulka 4 Zdroj vzniku dilematu	42
Tabulka 5 Volba přístupu k řešení.....	43
Tabulka 6 Volba nástroje při řešení dilematických situací	46
Tabulka 7 Preference druhu etického kodexu	49