

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

Diplomová práce

**Etická dilemata sociální práce při práci s dětmi a mládeží
v nízkoprahových zařízeních**

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

Autor práce: Bc. Zdeňka Škodová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: kombinovaná

Ročník: 3.

2018

Prohlášení

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

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

28. března 2018

.....

Zdeňka Škodová

Poděkování

Děkuji vedoucímu diplomové práce Doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph. D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Poděkování též patří Doc. Jakubu Sirovátkovi, Dr. phil. za jeho ochotu při konzultacích etické části této práce.

OBSAH

ÚVOD	6
1 Metodika	9
2 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	11
2.1 Vznik a vývoj NZDM v České republice.....	11
2.2 Poslání a cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež	14
2.3 Princip nízkoprahovosti	15
3 Klienti nízkoprahových zařízení	17
3.1 Cílová skupina.....	19
3.2 Riziková mládež.....	20
3.2.1 Rodina.....	21
3.2.2 Škola	22
3.2.3 Vrstevnická skupina	23
4. Etika v sociální práci	25
4.1 Etický kodex.....	28
4.2 Sociální pracovník.....	30
4.2.1 Modely sociálních pracovníků dle přístupu k praxi.....	33
4.3 Etická dilemata.....	34
5 Etická dilemata při práci s dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních	37
5.1 Hodnoty vztahu klient – pracovník	38
5.2 Hranice oznamovací povinnosti.....	39
5.3 Množství nebo kvalita poskytovaných služeb.....	41
5.4 Profesionalizace nebo de-profesionalizace služeb	42
5.5 Materiální motivace	43
5.6 Zasáhnout nebo nezasáhnout.....	43
5.7 Pomoc nebo péče.....	44
5.8 Poskytnutí nebo neposkytnutí informací.....	45
5.9 Sociální pracovník jako autorita nebo kamarád	46
6 Rozbor dilematu pomocí etických teorií	48
6.1 Rozbor dilematu pohledem deontologické etiky.....	52
6.2 Rozbor dilematu pohledem utilitaristické etiky	59
6.3 Rozbor dilematu pohledem etiky péče	62
7 Diskuze	68

ZÁVĚR	75
Seznam použitých zdrojů	79
Seznam příloh	84
Příloha I. – Otázky rozhovoru	84
Příloha II. - Přepis rozhovorů se sociálními pracovníky.....	85
Respondent č. 1	85
Respondent č. 2	86
Respondent č. 3	88
Respondent č. 4	90
Respondent č. 5	92
Abstrakt	94
Abstract	95

ÚVOD

Pro zvolení tématu své diplomové práce jsem se inspirovala po absolvování praxe v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v prvním ročníku studia. Osobní zkušenost při přímé práci s cílovou skupinou dětí a mládeže mi dala mnoho konkrétních zkušeností a momentů, které mne přivedly na výběr tohoto tématu. Zároveň jsem dospěla k názoru, že sociální práce v této oblasti má skutečný smysl, i když ji provází řada etickým problémů a dilemat, na něž není snadné najít odpověď. Pro sociálního pracovníka je to profese vyžadující vysoký morální kredit, který je těžké si udržet při každodenním setkávání s náročnými životními situacemi svých klientů.

Rozvoj sociální práce na konci 20. století v naší zemi přináší zcela nový pohled na tuto oblast lidské činnosti. Ta se stává jak akademickou disciplínou i praxí, tak nositelem a zprostředkovatelem sociální změny. Poskytuje pomoc lidem v obtížných životních situacích.

Postmoderní doba je specifická slábnutím významných a tradičních společenských institucí, které odnímají jednotlivcům konkrétní životní prvky (rodina, obec, náboženství). Gradující individualismus nutí člověka být výkonnější, tvárnější, pružnější a nezávislejší. To s sebou přináší určité životní dysbalance těch, kteří nastolené tempo nestíhají.¹

Nejvíce ohroženou skupinou jsou právě děti a mladí dospělí. Pomoc této skupině, tedy dětem a mládeži, je důležitou součástí sociální práce. Dospívání je typické také tím, že se poprvé začínají objevovat různé formy rizikového chování (takové, které není shodné s všeobecně uznávanými normami). I když ho někteří považují v tomto období za normální, nic to nemění na tom, že se jedná o nevhodné, ohrožující i nebezpečné chování, jak pro aktéry, tak i pro okolí. A tak to vnímá většina naší společnosti. Tyto aspekty se staly důvodem vzrůstajícího zájmu o prevenci rizikového chování v politice veřejného zdraví.²

¹ Srov. BARÁKOVÁ, M., KAZCZOR, M., ELICHOVÁ, M. Sociální pracovník jako archetyp postmoderního hrdiny. In *Sociální práce/Sociálna práca* č. 5/2016.

² Srov. Jsou klienti NZDM opravdu rizikovější? [online]. [cit. 2017-16-11]. Dostupné na: http://www.streetwork.cz/?option=com_content&task=view&id=5782

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM) je jediná služba v naší zemi určená přímo pro dospívající, či rizikovou mládež, která je ohrožena sociálním vyloučením. Tato služba je poskytována rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži, kteří jsou ohroženi sociálně – patologickými jevy nebo mají vyhraněný životní styl neakceptovaný většinou společností. NZDM poskytují dětem a mladým dospělým ve věku od 6 do 26 let ambulantní, popřípadě terénní služby.

Obor sociálních služeb ve formě nízkoprahových zařízení pro děti a mládež se v naší zemi začal rozvíjet, v návaznosti na politické změny, od počátku 90. let minulého století. Od té doby prošel výraznými změnami, které přinesly výraznou profesionalizaci této oblasti. Jako jedna ze služeb sociální prevence je ukotvena v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a je poskytována bezplatně.

Cílem této služby je zlepšení kvality života cílové skupiny předcházením či snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících s jejich způsobem života, umožnit lepší orientaci v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, v případě jejich zájmu, k řešení nepříznivé sociální situace. Základním prostředkem pro navázání kontaktu s cílovou skupinou je nabídka volnočasových aktivit. Zároveň NZDM představuje místo, kde má daný jedinec možnost zažít, že odborná pomoc dospělých a jejich zájem na změně rizikového chování nemusí být vždy omezující, dozorující či normativní.³

Hlavním tématem mé diplomové práce je představit a popsat etická dilemata, objevující se při práci s dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních. Zdrojem, ze kterého budu čerpat informace, budou rozhovory se sociálními pracovníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

Cílem diplomové práce je formulace jednotlivých dilemat při sociální práci s cílovou skupinou v nízkoprahových zařízeních a provedení rozboru jednoho vybraného dilematu pomocí tří etických teorií.

Práce je rozdělena do pěti kapitol. První se zabývá problematikou nízkoprahových zařízení z pohledu její historie a legislativy. V další části se věnuji vymezením cílů a poslání NZDM.

Druhá kapitola nabízí pohled na klientelu či cílovou skupinu nízkoprahových zařízení a popis aspektů, které ji ovlivňují.

³ Srov. ČAS. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [online]. [cit. 2017-16-11]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703>.

Ve třetí kapitole se zabývám propojením etiky a sociální práce, obecně o etických dilematech.

Čtvrtá kapitola je výstupem informací, které čerpám z rozhovorů se sociálními pracovníky z nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, a z kterých vyplynou konkrétní etická dilemata. Smyslem této kapitoly je získání praktických informací od sociálních pracovníků.

V páté kapitole si vyberu jedno etické dilema, jež podrobněji rozeberu z pohledu tří etických teorií – deontologie, utilitarismu a etiky péče. K tomuto výběru etických teorií mne inspiroval odborný článek *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce* autorů Nečasové, Dohnalové a Talašové publikovaném v časopisu *Sociální práce/Sociálna práca*.⁴ Zároveň si uvědomuji reakci Jinka a Křišťana⁵ v následném vydání uvedeného periodika, a i přes jejich výhrady, bych ráda tento koncept využila. Tím využiji i reflexi ze semináře *Dilemata v sociální práci* z prvního ročníku, zimního semestru.

Svou práci opírám především o odbornou literaturu českých i zahraničních autorů z oboru sociální práce s rizikovou mládeží a problematikou etických dilemat a teorií. Čerpám zejména z publikací Oldřicha Matouška a jeho spolupracovníků, Libora Musila i Ivana Úlehly. Legislativní informace k podstatě sociální práce v NZDM čerpám ze zákona č. 108/2001 Sb. o sociálních službách a též v návaznosti na výkladové vyhlášení č. 505/2006 Sb. Významné informace jsem čerpala z časopisu *Sociální práce/Sociálna práca* autorů jako např. Křišťan, Jinek, Nečasová a spol., kteří se zabývali využitím etických teorií, přispívajícím k získání pohledů na různé situace a jejich řešení. Dalším metodologickým zdrojem informací jsou stránky České asociace streetwork sdružující nízkoprahové služby v České republice.

⁴ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In *Sociální práce/Sociálna práca*, 2010, č. 3.

⁵ Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, 2011, č. 2.

1 Metodika

Diplomová práce je členěna do několika kapitol. První dvě kapitoly jsou založeny na studiu odborné literatury k tématu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a cílové klientely těchto zařízení. Další kapitola představuje etické aspekty sociální práce v této cílové skupině. Cílem těchto kapitol je nastínit danou problematiku a současně ji propojit s použitými zdroji, s praxí a smyslem této práce.

V následující části jsou popsány konkrétní aspekty, v tomto případě dilemata, provázející sociální práci ve vztahu k uvedené cílové skupině, které vyplynuly z rozhovorů se sociálními pracovníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Tato kapitola je důležitá tím, že má přiblížit, s jakými etickými dilematy se jednotliví pracovníci potýkají. Při výběru jednotlivých poskytovatelů nízkoprahových služeb pro děti a mládež pro uskutečnění rozhovorů jsem vybírala mezi poskytovateli v Jihočeském kraji. Těmito službami se zde zabývají především neziskové a charitní organizace a jsou funkční ve větších městech v kraji.

V kapitole č. 6 jsem mezi všemi dilematy vybrala jedno konkrétní, které jsem se snažila podrobněji rozebrat pomocí tří etických teorií – utilitarismu, deontologie a etiky péče. Důvodem výběru právě těchto teorií byl odborný článek autorek Nečasové, Talašové a Dohnalové *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, který byl publikovaný v časopisu *Sociální práce/Sociálna práca*.⁶ Znalost etických teorií je, dle mého názoru, jeden z klíčových faktorů, ovlivňujících rozhodování sociálních pracovníků v eticky problematických situacích. Přínosem etiky v sociální práci je nejen akcent na formování osobnosti, ale též schopnost správného zdůvodnění etických postojů v praxi sociálního pracovníka. Domnívám se, že koncept uvedeného článku má tuto schopnost a je cenným zdrojem k pochopení celé problematiky etických teorií v kontextu se sociální prací. Zároveň jsem si vědoma pozdější reakce a polemiky od autorů Křišťana a Jinka⁷ v tomto odborném časopisu, ale i přes jejich výhrady jsem se rozhodla použít tento koncept. Mohu tím tak i reflektovat poznatky ze semináře v prvním ročníku zimního semestru *Dilemata v sociální práci*.

⁶ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*, 2010, č. 3.

⁷ Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, 2011, č. 2.

Cílem výzkumu práce je formulovat a reflektovat jednotlivé etické aspekty – dilemata, která prolínají sociální prací u sociálních pracovníků při práci s dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních. Dále pak provést rozbor mnou vybraného dilematu pomocí tří etických teorií. Jednotlivá dilemata jsem identifikovala na základě provedených rozhovorů – výzkumné sondy, konkrétně metodou dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru. Jde tedy o kvalitativní šetření, jehož základní předností je získání podrobných informací o případu v jeho přirozeném prostředí.⁸ Výsledkem kvalitativního výzkumu se většinou stává formulace nové hypotézy nebo teorie, která je platná vždy pouze pro zkoumaný vzorek a nelze ji tedy rozhodně zobecnit.⁹

Záměrem výzkumné sondy je získání potřebného vhledu do dané problematiky, což je úkolem pro zjištění a doplnění jednotlivých dilemat, se kterými se sociální pracovníci v nízkoprahových zařízeních setkávají. Odborná literatura autorů Musila, Nedělníkové, Navrátila již pojmenovává etická dilemata, ale jejich popis je spíše obecný a nemusí se vyskytovat u všech cílových skupin.

Výzkum byl realizován v prosinci roku 2017. Na počátku prosince jsem oslovila vedoucí pracovníky, zda by byli ochotni poskytnout rozhovor pro mou diplomovou práci. Všichni oslovení souhlasili a zároveň mi doporučili jednotlivé pracovníky pro rozhovor. Cílový výzkumný vzorek tedy obsahuje pět sociálních pracovníků – žen. Výzkum jsem zaměřila na Jihočeský kraj, vše nejbližší k mému bydlišti.

S jednotlivými pracovníky jsem si domluvila termín polostrukturovaného rozhovoru v jejich zařízeních tak, aby nenarušoval chod jejich práce. Každý rozhovor trval přibližně 45 minut a s jejich souhlasem byl nahráván na diktafon, z důvodu lepšího pozdějšího písemného zpracování. Výzkum tvořilo šest otázek, které jsem jednotlivým respondentům dopředu neposílala, ale seznámila jsem je s nimi v úvodu každého rozhovoru. Nemělo by tedy docházet ke zkreslení výzkumných dat. Zároveň byli všichni respondenti ujištěni o anonymitě všech získaných dat. Dále byli seznámeni s využitím dat a s jejich zveřejněním všichni souhlasili.

⁸ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*, s. 53.

⁹ Srov. ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, s. 25.

2 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM) je sociální služba, která je definována v zákoně o sociálních službách. Největší výhodou je její snadná dostupnost, kdy je klientům zpravidla bezplatně nabízena potřebná služba bez administrativních a jiných překážek. NZDM vytváří cestu k pozitivnímu ovlivňování života dětí a mládeže na počátku jejich vstupu do světa dospělých.¹⁰

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež často provozují nestátní neziskové a charitní organizace a v nich poskytují ambulantní či terénní služby nejčastěji prostřednictvím volnočasových aktivit pro děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy.¹¹

Úkolem této kapitoly je vymezení nízkoprahových zařízení a pohled na historii jejich vývoje v České republice, což je důležité pro získání představy, jaký byl důvod jejich vzniku a rozvoje u nás. Další část kapitoly je zaměřena na přiblížení poslání a cílů těchto zařízení a v poslední části považují za potřebné vysvětlení pojmu nízkoprahovost v kontextu sociální služby v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

2.1 Vznik a vývoj NZDM v České republice

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se v České republice začala etablovat poměrně nedávno, zhruba od druhé poloviny devadesátých let minulého století. K jejich velkému rozvoji došlo až na konci devadesátých let, v období let 1999 – 2002. Velký význam pro vznik zařízení, které se v té době ještě neoznačovala jako nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, ale jako kluby pro děti a mládež či podobně, měla v té době se etablující práce na ulici, tedy streetwork. To se začalo formovat na úrovni státu, na základě usnesení vlády č. 341/94, k Programu sociální prevence a prevence kriminality, čímž byla od roku 1994 experimentálně zavedena funkce sociálního asistenta. Od tohoto okamžiku byla zavedena na některých okresních úřadech. Podstatou bylo přenesení sociální práce

¹⁰ Srov. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. [online]. [cit. 2018-02-15]. Dostupné na: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez>

¹¹ Srov. *Rodina v centru - NZDM* [online]. [cit. 2017-15-12]. Dostupné na: http://www.rodinavcentru.cz/?page_id=9556

z kanceláře na ulici, blíž k potřebným lidem.¹² Sociální asistent měl plnit funkci článku sociální prevence, měl představovat specifickou terénní sociální práci s dětmi staršího školního věku a mládeží ohroženou nebo již zasaženou sociálně patologickým vývojem.¹³

Od počátků své činnosti se sociální asistenti potýkali s problémem neexistence zázemí, které by mohli svým mladým klientům nabídnout jako alternativu k jejich nevhodnému trávení volného času, ať již poposedáváním po parcích nebo autobusových zastávkách, či nemožností k organizovanému členství v klasických volnočasových institucích (DDM, skaut, turistické oddíly atd.). To byl první impuls k hledání vhodných prostor pro vznik a provoz prostor – klubů, jejichž základním kritériem fungování je snadná dostupnost – tedy minimum překážek pro vstup a pobyt. Zde se poprvé začíná užívat termín nízkoprahový.¹⁴

Streetwork v této době nebyl etablován jen na úrovni stání správy a samosprávy, ale paralelně se zavedením sociálních asistentů se začal rozvíjet také na úrovni nestátních zařízení. Nestátní organizace začaly rozvíjet nové typy programů pro ohrožené děti a rizikovou mládež.¹⁵ Od roku 1995 začali sociální asistenti budovat svá zázemí, kam přecházeli se svými klienty z ulice, tedy první nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Tyto vznikaly ve větších městech po celé republice a staly se základem pro dnešní podobu fungování současných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Momentem, který byl významným pro rozvoj nízkoprahových klubů, byly přímé grantové programy nadací (např. Děti ulice). Bez takto cíleně zaměřených prostředků nadací by se rozvoj nízkoprahových zařízení pro děti a mládež nedostal tak rychle dopředu.

V současnosti činnost nízkoprahových zařízení pro děti a mládež vymezuje zákon č. 108/2006 Sb. takto: „... *poskytují ambulantní, popřípadě terénní službu dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním*

¹²Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, str. 172.

¹³ Srov. ČAS. *Kořeny vzniku NZDM v ČR*. [online]. [cit. 2017-16-11]. Dostupné na: http://www.streetwork.cz/?option=com_content&task=view&id=703

¹⁴ Srov. KLÍMA, P. a spol., *Kontaktní práce*, str. 319

¹⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha, 2005, s. 273.

prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.“¹⁶

V České republice nyní působí 255 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, z nichž 20 je v jihočeském kraji,¹⁷ a jedna zastřešující organizace – Česká asociace streetwork. Tato odborná organizace zastupuje fyzické i právnické osoby působící v oblasti nízkoprahových sociálních služeb dle typologie sociálních služeb a zejména:

- vytváří klima pro práci v oboru (sítuje, napomáhá komunikaci členů, propaguje tuto oblast)
- podporuje vlastní vnitřní činnosti na profesionalizaci oboru (vytváří definice, standardy, stanovuje měřítko kvality, definuje využívání supervize, vytváří akreditační a evaluační systém)
- realizuje projekty určené pro odbornou veřejnost, zejména výcvikové a vzdělávací programy
- organizuje profesní setkání, konference, semináře, či odborné akce.¹⁸

Nízkoprahové zařízení je službou preventivní, která je určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy, a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Tato služba se poskytuje v mezích zpracovaných standardů.

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
 - zajištění podmínek pro společensky přijatelní volnočasové aktivity
 - pracovní výchovná činnost s dětmi
 - nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
 - zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání
- b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

¹⁶ § 53 zákona č. 108/2006 Sb.

¹⁷ Srov. MPSV, Registr poskytovatelů sociálních služeb. [online]. [cit. 2018-02-11]. Dostupné na: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1521398078092

¹⁸ Srov. ČAS. *Nízkoprahová zařízení – cíle a poslání*. [online]. [cit. 2017-16-11]. Dostupné na: http://www.streetwork.cz/?option=com_content&task=view&id=703

- aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí
- c) Sociálně terapeutické činnosti:
- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- d) Pomoc při uplatňování práv oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.¹⁹

2.2 Poslání a cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Podle České asociace streetwork je posláním nízkoprahových zařízení pro děti mládež usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Dalšími dílčími cíly je poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.²⁰

Cílem NZDM je svým klientům zabezpečit:

- podporu pro zvládnutí obtížných životních situací
- snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací životního způsobu a rizikového chování
- zvýšení sociálních schopností a dovedností
- podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti včetně zapojení do dění místní komunity
- nezbytnou psychickou fyzickou právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit
- zlepšovat kvalitu jejich života
- předcházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života
- lepší orientaci v jejich sociálním prostředí

¹⁹ § 27 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

²⁰ Srov. ČAS. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [online]. [cit. 2017-16-11]. Dostupné na: http://www.streetwork.cz/?option=com_content&task=view&id=703

- podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.²¹

Při sociální práci s cílovou skupinou dětí a mládeže je nutné počítat s tím, že nuda je běžným fenoménem, který se u této cílové skupiny vyskytuje. A přestože náplň práce sociálního pracovníka není „zabavování“ klientů ukázalo se, že aktivity poskytující náplň volného času klientů jsou dobrým prostředkem k sociálním službám této cílové skupiny. Velmi dobře pomohou ke zprostředkování kontaktu s klienty. U věkově mladších klientů bude poměr nabídky volnočasových aktivit vůči nabídce sociálních služeb větší než u klientů starších. Pro terénní sociální práci je důležité upřednostňovat takové volnočasové aktivity, které iniciují zejména sami klienti. Sociální pracovník většinou pomáhá klientům při jejich realizaci.²²

2.3 Princip nízkoprahovosti

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vykonávají své služby v rámci primární prevence a hlásí se k principům poskytování sociálních služeb. Jako svůj specifický princip fungování definují právě nízkoprahovost.

Výraz „nízkoprahovost“ zahrnuje snadnou dostupnost pro všechny klienty, kdy nevyžaduje žádná doporučení, posudky ani potvrzení. Obvykle sami pracovníci takového zařízení vyhledávají lidi, kteří takovou službu potřebují.

*Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež realizují službu tak, aby byla umožněna maximální dostupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.*²³

- Zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízce přirozenému prostředí cílové skupiny.
- Pro omezení přístupu uživatele ke službě není důvodem pasivita či názorová odlišnost.

²¹ Tamtéž.

²² Srov. Obsah terénní sociální práce s dětmi a mládeží. In Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků, s. 292-293.

²³ ČAS. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [online]. [cit. 2017-16-11]. Dostupné na: http://www.streetwork.cz/?option=com_content&task=view&id=703

- Uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do ní nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje uživatele, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb.
- Pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace. Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby. Uživatelé mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Uživatel není povinen zapojit se do připravených činností.
- Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně.
- Provozní doba služby odpovídá potřebám uživatele. Je k dispozici v době, kdy uživatel má možnost přijít do zařízení (jak z hlediska dne, tak měsíce a roku).
- Zároveň je provozní doba služby stabilní a nedochází k jejím náhlým výpadkům.
- Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby.

Pojem nízkoprahovost může být i matoucí, protože se s ním setkáváme v psychosociálních službách pouze u nás. V zahraničí se u těchto služeb setkáváme s pojmenováními: v Británii – drop-in centres, open club youth club, v Německu – Offenklub či Jugendklub.²⁴

²⁴Srov. RACEK J., HERZOG, A. Fenomén NZDM. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce*, str. 324

3 Klienti nízkoprahových zařízení

V této kapitole bych se zaměřila na konkrétní cílovou skupinu a její vymezení. Vzhledem k tomu, že se dnes v souvislosti s poskytováním sociálních služeb konkrétní osobě hovoří o klientovi, tak v úvodu nejprve vymezím tento termín s pohledem na oblast nízkoprahových zařízení.

V další části se budu více zabývat cílovou skupinou, charakteristikou z pohledu věku i situací, které tuto skupinu předurčují k vystavení nepříznivým sociálním vlivům v době dospívání. Jedná se o skupinu rizikové mládeže, která je cílovou skupinou, na níž se při své práci zaměřují sociální pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

Pro ucelenou představu o tématu klientely v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež jsem se rozhodla představit nejen cílovou skupinu z hlediska věku, ale také širší aspekty, které tuto skupinu právě v období dospívání ovlivňují a tím přispívají k jejich patologické současnosti. Mám na mysli především školu, rodinu a vrstevnickou skupinu.

Klientem označujeme subjekt, kterým se sociální práce zabývá. Tento termín asociuje určité kvality vztahu mezi sociálním pracovníkem a uživatelem konkrétní sociální služby. Samotný vztah je významným aspektem, jehož atributy jsou respekt pracovníka ke klientově důstojnosti, moc pracovníka i uživatele, angažovanost pracovníka na případu, vnímání a hodnocení klientových potřeb, jeho autonomie a odpovědnost za sebe.

Termín klient se používal již v historii, v antickém Římě. Byl jím označován chudý člověk závislý na svém patronovi, který mu dodával určitou společenskou prestiž, a za což byl odměňován jídlem a penězi. V oblasti sociální práce byl tento termín užíván již před druhou světovou válkou. V naší zemi se začal užívat v 70. letech minulého století, nejdříve při oddělování tradiční psychiatrické péče od alternativních psychiatrických služeb (např. linky důvěry, krizová centra). V tomto kontextu byl opozitem k výrazu pacient.

Klientem je v novodobém významu slova ten, kdo může vyjednávat o zakázce. Tento výraz v našem prostředí otevíral prostor pro to, aby pracovník s touto osobou

vlastní zakázku formuloval a zpřesňoval. V oblasti sociálních služeb se nachází v situaci, kdy má dokonalý přehled o nabízené službě a může se samostatně rozhodnout, co je pro něho nejlepší možností. Je zde určitá odlišnost u klientů sociálních služeb, kdy je při vyjednávání přítomen prvek tlaku nepříznivé životní situace, často doprovázený znalostní a mocenskou asymetrií mezi klientem a poskytovatelem služby.

V současné době se začínáme více setkávat s termínem uživatel. Můžeme na něho pohlížet jako na neutrální pojem, který neoznačuje nic víc než to, že někdo využívá službu. Teprve až kontext použití tohoto slova implikuje, nakolik mohl vyjednávat a kontrolovat průběh dané služby. Pojem neevokuje mocenské aspekty spojené s poskytováním služby. Proto se nyní jeho užívání rozšiřuje.

Uživatelé sociálních služeb jsou vnímáni jako významní aktéři systému služeb. Provedené výzkumy ukazují, co uživatelé služeb očekávají od sociálního pracovníka. Očekávají, že:

- bude poblíž a bude naladěný na život i plány uživatele
- bude uživateli naslouchat – uslyší, co uživatel potřebuje
- bude schopen hodnotit uživatelovy potřeby jako celek
- bude obhajovat zájmy uživatele na místech, kde to bude třeba
- bude klienta podporovat v aktivním řešení jeho problémů
- dokáže poskytnout přímou praktickou pomoc.²⁵

Při práci s klienty v nízkoprahových zařízeních se sociální pracovníci setkávají s dětmi a mládeží, které jsou jistým způsobem ohroženi některým jevem ze skupiny sociálně patologických jevů. Klíma pohlíží na současnou praxi nízkoprahově organizovaných služeb jako na dva možné způsoby označení subjektů zájmu. Jednak jsou to dlouhodobí nositelé konkrétního patologického jevu, kteří ohrožují nejbližší okolí a rovněž jsou sami bezprostředně ohroženi důsledky svého chování. Druhým typem cílové skupiny je riziková skupina s epizodickým výskytem sociálně patologických jevů chování.²⁶

²⁵ Srov. MATOUŠEK, O. Klient (Uživatel služby). In. *Encyklopedie sociální práce*, s. 216.

²⁶ Srov. KLÍMA, P. Kontexty a východiska. In. *Kontaktní práce*, s. 11.

3.1 Cílová skupina

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je sociální službou, jejímiž uživateli jsou děti od 6 do 26 let věku. Úmluva o právech dítěte v České republice považuje za dítě osobu ve věku do 18 let, od 18 do 26 let hovoří o mládeži. Zletilosti u nás dosahuje každý dosažením 18 let věku, ale z pohledu běžného chápání, mladí lidé ve věku 16-18 let již nejsou považovány za děti, zákonné normy jim stanovují některá práva a povinnosti. Úplná trestněprávní odpovědnost je spojena s věkem dospělosti.²⁷

Konkrétní nízkoprahové zařízení se může specializovat na určitou věkovou skupinu, ale nemusí obsáhnout tuto skupinu v celé šíři. Cílová skupina v jednotlivých nízkoprahových zařízeních může být různá a liší se od určení takového zařízení. NZDM tvoří cestu k pozitivnímu ovlivnění života dětí, mládeže a mladých dospělých, kteří stojí na počátku své životní cesty. Vhodná náplň tohoto zařízení je podnětem pro jejich volný čas a orientaci v životě.²⁸

Cílovou skupinu nízkoprahových zařízení tvoří děti a mládež, které:

Zažívají nepříznivé sociální situace, jde o:

- konfliktní společenské situace
- obtížné životní události
- omezující životní podmínky.

Jsou ve věkových skupinách:

- od 6 do 12 let
- od 13 do 18 let
- od 19 do 26 let.

²⁷ Srov. NÁRODNÍ INSTITUT DĚTÍ A MLÁDEŽE MŠMT. *Mládež České republiky: Informační publikace o dětech a mládeži v České republice*. [online]. [cit. 2018-03-10]. Dostupné na: <<http://userfiles.nidm.cz/file/oddeleni-propagace/mladez-cr-web.pdf>>.

²⁸ Srov. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. [online]. [cit. 2018-15-02]. Dostupné na: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez>

Žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit:

- sociálně
- geograficky.

Vztahují se k nim další charakteristiky:

- nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit
- vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče
- dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času
- dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu
- mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí
- nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb.

3.2 Riziková mládež

Pokud se zabýváme etickými aspekty, v tomto případě etickými dilematy, s kterými se při své práci setkávají sociální pracovníci s dětmi a mládeží, musíme si představit nejdříve tuto kategorii. Za rizikovou mládež lze označit skupiny mládeže v období dospívání, u kterých jsou vlivem biologických, psychických, sociálních a kulturních pro takové chování podmínky, jež z dlouhodobější perspektivy ohrožují zdravý psychický a sociální vývoj. Rizikové chování souvisí s etapou psychosociálního vývoje, jež je spojeno s hledáním vlastní identity jedince a jeho biologickým, psychickým, sociálním a profesionálním vyžíváním.

Podíváme-li se do historie, kategorie riziková mládež se jako vážný sociální problém objevuje až v novověku. Na tomto fenoménu se podílejí dle Matouška různé společenské změny probíhající v západních společnostech v posledních dvou stoletích. Slábnou systémy sociální kontroly, které byly dříve tradiční a ovlivňovaly „soukromé“ sféry života (jedná se o vliv církve, širší rodiny, vliv sousedů). Rodina je dnes málo

stabilní, což se projevuje v různých těžkostech, děti se stávají obětí deprivacních vlivů vedoucích k sociálnímu selhání.²⁹

Odpovědi na problematiku rizikové mládeže nacházíme ve společnosti. Takovou rizikovou společnost charakterizuje dle Kasala dobová absence autorit, odkázanost na vlastní volbu, velký vliv masmédií, ale i nadprodukce zboží a informací. Na pozadí takové společnosti je fenomén rizikové mládeže projevem obtížnosti volby v době dospívání.³⁰

Poznatky odborníků v oblasti rizikového chování mládeže objasňují, že v období dospívání je rizikové chování relativně obvyklé a důležitou roli zde sehrávají emocionální potřeby, potřeba nezávislosti, uznání vrstevnickou skupinou či potřeba sebepotvrzení. Vnitřní příčiny rizikového chování zahrnují predispozice vrozené i získané (v důsledku choroby či úrazu). Vnější příčiny nacházíme v různých typech sociálního prostředí, kde jedinec žije a které na něho působí. Jedná se zejména o vliv rodiny, školy, vrstevníků a další vlivy sociálního makro- a mezo-prostředí.³¹ Rodinu, školu a vrstevníky Kovařík považuje za základní sociální okruhy dítěte, jež mají v různých vývojových obdobích odlišný význam pro jeho rozvoj a socializaci.³²

3.2.1 Rodina

Rodina je definována jako společenská skupina, která je sloučená manželstvím nebo pokrevními vztahy, a zároveň ji spojuje vzájemná odpovědnost a pomoc mezi jejími členy.³³

Rodina je prvním modelem společnosti, se kterým se dítě ve svém životě setkává. Je tedy zcela přirozené, že má na dítě velký vliv, orientuje ho na určité hodnoty, zajišťuje mu podporu a zároveň ho vystavuje větším či menším konfliktům.³⁴

Je patrné, že rodina má na vývoj jedince zcela rozhodující vliv. Kraus a Hroncová uvádějí, že existuje jistá kauzalita mezi nepříznivým sociálním prostředím a delikvencí

²⁹ Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*.

³⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 347-348.

³¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 349.

³² Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 220.

³³ Srov. HARTL, P. HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, s. 512.

³⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*, s. 9.

děti a mládeže. Studie rodinného prostředí osob s rizikovým chováním poukazují na jejich rodinné prostředí jako emočně chladné, s minimem rodičovského zájmu o děti.³⁵

Nakonečný uvádí, že významným socializačním činitelem je právě prostředí rodiny, kde probíhá od útlého dětství primární socializace zvládnutím běžných sociálních požadavků a návyků. Tyto jsou osvojovány na základě sociálního učení v souladu s důležitým socializačním činitelem, který v období raného dětství představuje matka.³⁶

Podobně i Weiss vidí rodinu jako nejdůležitější socializační činitel, který předává dítěti své interní normy s přesahem na požadavky společnosti s patřičným citovým zabarvením. Rodina tedy zprostředkovává vytváření měřítek hodnot, postojů a životních přístupů.³⁷

Pokud se tedy rodinné prostředí nestává místem pro stimulaci příznivého vývoje dětí a zázemím, kde prožívají city solidarity, sympatie, lásky, bezpečí a jistoty, pak u nich nemohou být vytvořeny předpoklady a vlastnosti jako je vzájemná úcta či schopnost navazovat pozitivní a prospěšné vztahy.

Sigmund Freud říká, že pro správné formování morálního jednání je pro každého jedince velmi důležitý dostatečný kontakt s oběma rodiči v raném dětství. Poté se stane morální chování a svědomí zvnitřněním rodičovské výchovy.³⁸ Duševní život je ovládnut pudy (pud sexuální a destruktivní) a pokud jsou potlačovány, může dojít ke konfliktu. Pokud však člověk své pudy nepotlačuje, jeho chování se stává deviantním ze strany společnosti. Jejich potlačení vůči společenským normám, je dle Freudova učení deviantní vzhledem ke své vlastní přirozenosti.³⁹

3.2.2 Škola

Škola není zdaleka jen prostor pro předávání vědomostí, ale je i významná pro sociální komunikaci. Očekává se od ní většinou více, než je tato primárně vzdělávací instituce schopna splnit. Problém nastává již v naplňování trojice moderních ideálů, jak je

³⁵ Srov. HRONCOVÁ, J. KRAUS, B. *Sociálna patológia pre sociálnych pracovníkov a pedagógov*, s. 20-21.

³⁶ NAKONEČNÝ, M. *Psychologie: přehled základních oborů*,

³⁷ Srov. WEISS, P. *Etické otázky v psychologii*, s. 136.

³⁸ Srov. WEISS, P. *Etické otázky v psychologii*, s. 125.

³⁹ Srov. HRONCOVÁ, J. KRAUS, B. *Sociálna patológia pre sociálnych pracovníkov a pedagógov*, s. 13.

formuluje Walterová a to rovnováhu, spravedlnost a kompetentnost. Rovnováha značí určitou vyváženost mezi sociálním a osobnostním rozvojem žáka. Spravedlnost znamená vyrovnávání podmínek, zejména pro znevýhodněné skupiny. Kompetentnost se vztahuje k dovednostem a vlastnostem člověka a jeho schopnosti rozhodovat o své budoucnosti.⁴⁰

Dle Kasala má škola kromě rodiny dominantní roli ve vlivu na chování mládeže. Mladí delikventi mají negativní vztah ke škole, čímž mohou představovat nežádoucí modely chování pro ostatní žáky, např. nedostatečnou školní přípravou, záškoláctvím, tendencemi k šikanování či agresivitě.⁴¹

Komplikací dnes může být i školský systém či škola sama jako instituce. Učitel není připraven na práci s problémovými dětmi či na respektování individuálních zvláštností. V současnosti se školy velmi málo angažují při trávení volného času dětí a mládeže, což je pro vznik sociálních deviací zásadní.⁴²

3.2.3 Vrstevnická skupina

Děti, pokud nejsou ve škole, mohou trávit svůj volný čas bez kontroly dospělých, se svou vrstevnickou skupinou. Matoušek vidí vliv takových vrstevnických skupin prokazatelně větší u dětí, které nemají funkční rodinné zázemí.⁴³ Některé vrstevnické skupiny přímo motivují k rizikovému chování, např. experimentování s návykovými látkami. Mladí lidé se k rizikovému chování navzájem často pobízejí a vedle soupeření zakoušejí skupinovou solidaritu. Chování ve vrstevnických skupinách ale i ve škole je provázáno s kvalitou rodinného zázemí i mírou rodičovské kontroly. Primární úlohu zde hraje důvěra mezi rodiči a dětmi.⁴⁴

Zatímco Weiss se přiklání k Piagetovu názoru, že právě pobyt ve skupině vrstevníků, bez nátlaku autorit, umožňuje dítěti morální vývoj. Autonomní pravidla se

⁴⁰ Tamtéž, s. 23.

⁴¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 349.

⁴² Srov. HRONCOVÁ, J. KRAUS, B. *Sociálna patológia pre sociálnych pracovníkov a pedagógov*, s. 23.

⁴³ Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 268.

⁴⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 349.

vytvářejí v procesu kooperativní spolupráce s druhými. Domnívá se, že významným je zde proces porovnávání sebe sama s ostatními.⁴⁵

Matoušek a Kaplánek vnímají dospívání jako určitý přechodový behaviorální systém, jehož funkcí je odpoutání od vazby na rodinu, která je oslabena a odsunuta do pozadí. Dochází ke konfrontacím mezi dospělými autoritami a dospívajícími. V oblasti interpersonálního chování to znamená příklon k vrstevníkům a vyhledávání alternativních autorit a vzorů mimo okruh dosavadní rodiny. V našem prostředí jsou nalézány v médiích, ať jsou to herci, sportovci či zpěváci. Specifickou strategií je také vyhledávání rizika, což představuje honbu za novými zážitky. Centra kontroly chování jsou nyní aktivována méně než u dospělých a jejich správné aktivování přichází až na prahu dospělosti.⁴⁶

⁴⁵ Srov. WEISS, P. *Etické otázky v psychologii*, s. 136.

⁴⁶ Srov. MATOUŠEK, O., KAPLÁNEK, M. Průvodce přechodem do dospělosti. In *Teologie a sociální práce*, s. 103-104.

4. Etika v sociální práci

V úvodu této kapitoly nejprve vymezím etiku jako vědní disciplínu, zabývající se lidským jednáním a propojeností se základní myšlenkou sociální práce. Etika zkoumá principy a hodnoty, které ovlivňují lidské rozhodování a jednání. V sociální práci je důležité si uvědomovat vzájemný kontext s etikou, zejména při jednání a přístupu ke klientovi. Etický kodex se stává základní profesní normou, kdy se sociální pracovník setkává s propojením své profese a etiky. Je důležité, aby si uvědomil vzájemný průnik hodnot osobních, společenských, legislativních i profesních. Jako logicky navazujícím se jeví definování profese sociálního pracovníka, pohled na jeho praxi, dovednosti a možnosti v oblasti pomáhajících profesí.

Poslední kapitola této části je věnována obecně etickým dilematům, jejich členění a pohled očima autorů odborné literatury. Tato část je důležitá a výchozí pro pozdější porovnání s konkrétními dilematy, která vyvstala z rozhovorů se sociálními pracovníky.

Sociální práce je profese s širokým záběrem. Každý klient je neopakovatelný, každá práce s ním je jedinečná. Proto je tato práce náročná na etickou výbavu pracovníka, velmi často dochází k nutnosti řešit dilematické situace. Eticky citlivý přístup je nezbytný a předpokládá schopnost porozumět klientovi, docenit jeho způsob uvažování a vzorce myšlení. Také otázky hodnot a hodnotového systému utváří podstatu správného jednání.⁴⁷

Etika je odvozena z řeckého slova *éthos* a charakterizuje mrav, zvyk, obyčej nebo charakter. Můžeme říci, že etika je teorií morálky, je to tedy filozofická disciplína, která se zabývá stránkou společenského života člověka, původem a podstatou morálního vědomí a jednání. Zdroj morálky je hledán v bohu, přírodě a přirozenosti člověka, v apriorním principu, v autoritě a ve společnosti.⁴⁸

Dle Anzenbachera je etika chápána jako vědní disciplína, která je součástí filozofie a bývá často nazývána praktickou filozofií. Obsahem etických hodnot je dilema mezi dobrem a zlem.⁴⁹

Etika nás vede k myšlence reflexe vlastního morálního jednání, v čemž vidí Nečasová právě cíl etiky. Etiku vnímá jako prakticky zaměřenou vědu, jejímž cílem je

⁴⁷ Srov. KUTNOHORSKÁ J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 13.

⁴⁸ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 11.

⁴⁹ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 292.

odpovědné jednání,⁵⁰ protože „jednání je tím, za co je jednající považuje – je vědomou a záměrnou realizací nějakého úmyslu“.⁵¹ Odpovědné jednání je zárukou, že i úmysl bude mravní. Etika je však disciplínou obecnou, proto nám neposkytuje návod jak jednat v konkrétních situacích.⁵²

Etika prostupuje celou sociální oblastí a hraje významnou roli ve vztahu klienta se sociálním pracovníkem. Sociální pracovník má v rámci své působnosti značnou moc, tím že rozhoduje o druhých. V těchto vztazích vznikají etické aspekty:

- Etické problémy – vznikají v situaci, kdy je evidentní, že by sociální pracovník měl rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně příčí.
- Etická dilemata – vznikají tehdy, pokud stojí sociální pracovník před dvěma či více alternativními možnostmi rozhodnutí, které představují konflikt morálních principů, přitom není zcela jasné, které rozhodnutí bude v té situaci přijatelnější.

To, co je pro někoho pouhou otázkou dodržování pravidel, může jiný cítit jako etický problém a pro dalšího může představovat dilema. V případě, že je postaven před obtížné rozhodnutí, je u etického problému zřejmé, jak by měl rozhodnout. Avšak u dilematu se zdá, že přijatelné řešení neexistuje. Pak záleží na osobnosti sociálního pracovníka, na jeho zkušenostech, znalostech a na jeho osobní hierarchii hodnot.⁵³

Dle Nečasové existují tři hlavní oblasti, ve kterých často dochází k etickým problémům a dilematům:

1. Oblasti týkající se práv a kvality života jednotlivců – např. konflikt mezi zajištěním klientova spokojeného života a klientova práva na sebeurčení.
2. Oblasti týkající se obecného blaha – např. konflikt potřeb a zájmů klienta a odpovědnosti, kterou má sociální pracovník k zaměstnavateli a společnosti.
3. Oblasti týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku – jde o povinnost čelit útlaku a v tomto směru se snažit o změny v politice zaměstnavatele a společnosti.

V mnoha případech dochází k etickým problémům ve všech třech rovinách najednou díky komplexnosti sociální práce, jako aktivity s mnoha úrovněmi povinností,

⁵⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 22.

⁵¹ Srov. SPAEMANN, R. *Šťěstí a vůle k dobru*, s. 161.

⁵² Tamtéž, s. 161.

⁵³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 6.

at' již ke klientovi, zaměstnavateli či společnosti. Sociální pracovník by se měl snažit svou odpovědnost i způsoby řešení problémů na různých úrovních udržovat v rovnováze.⁵⁴

Sociální pracovník disponuje ve své působnosti značnou mocí, která může přinášet určitá privilegia, jež mohou být zneužita. To je důvodem nutnosti vytvoření etického kodexu, který reguluje jednání pracovníků určité profese. Na druhé straně důležitým základem vztahu sociálního pracovníka a klienta je právě etika a profesionální hodnoty, které přináší do vztahu profesionální pomoci, založené na ohleduplnosti, citlivosti a opoře potřebný aspekt vedoucí k nejlepšímu výsledku.⁵⁵

Úlehla zastává názor, že etiku práce není možné vymezit pouze nějakým kodexem. Nicméně dodává, že kodexy jsou užitečné pro první seznámení a první nahlédnutí do problematiky etického hodnocení práce, přesto jsou zjednodušujícím modelem. Pro profesionální práci je však velmi důležitý pracovníkův přístup k životu a k lidem. Je přesvědčen, že odlišný přístup bude mít pracovník, který je přesvědčen, že lidé jsou schopni být dobří a vstřícní, pokud k tomu mají příležitost. Docela jiné projevy bude mít pracovník, který věří, že když člověka neomezují pravidla a obavy z jejich nedodržení, zneužije situace ve svůj prospěch a na úkor druhých. Také poukazuje na to, že takové postoje jsou v nás hluboce zakořeněné a ve své práci nás velmi ovlivňují naše představy o světě a lidech. Není podstatné, který z postojů je lepší, každý pracovník zaujme ten sobě vlastní. Proto pracovníci v různých profesích zaujímají odlišné postoje a vytváření protichůdné teorie.⁵⁶

Etika v sociální práci by měla přispívat k schopnosti kritického rozboru profesních situací, které mají nějaký dopad k dobru či újmě zúčastněných, především klientů. Na paměti musíme mít především respekt ke klientově autonomii a svobodě. Zároveň etika přispívá k zdravému sebevědomí sociálního pracovníka, k jeho odpovědnosti vůči klientům, vůči zadavateli zakázky i vůči sobě samému, to vše při zachování osobní integrity a pracovní pohody.

Takové pojetí etiky dává prostor pro tzv. kritickou sociální praxi, tedy pro správné a kriticky posuzované aplikování výchozích principů, zákonů, kodexů a specifických zásad sociální práce.

⁵⁴Tamtéž, s. 7.

⁵⁵ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In: *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 471.

⁵⁶ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 114.

Smyslem etiky v sociální práci je především umožnit sociálnímu pracovníkovi, aby rozeznal příslušné principy a hodnoty a dovedl s nimi pracovat v celém kontextu.⁵⁷

4.1 Etický kodex

Profesní etika je soustavou vybraných hodnot, norem principů a dovedností, které přispívají k formování žádoucích způsobů jednání, ke správnému vnímání hodnot a mravních norem dané profese. Etické principy sociální práce jsou vyjádřeny v mezinárodních, národních i v organizačních kodexech, představujících soubor pravidel a zásad, kterými se sociální pracovníci jako profesní skupina mají řídit.⁵⁸

Etické kodexy sociálních pracovníků vydávají profesní asociace. V České republice vznikla Společnost sociálních pracovníků v roce 1990, v roce 1995 pak vydala etický kodex. Ten vychází mezinárodně platné Deklarace etických závad, která byla přijata v roce 1994 a vychází z etického kodexu přijatého Mezinárodní federací sociálních pracovníků (IFSW) v roce 1976.

Sociální práce je postavena na hodnotách demokracie, lidských práva a sociální spravedlnosti. Všichni pracovníci v sociálních službách dbají na dodržování lidských práv, jak u skupin, tak i u jednotlivců, dle vyjádření v Chartě lidských práv Organizace spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte.⁵⁹

Samotné hodnoty sociální práce se při výkonu profese projevují eticky zodpovědným rozhodováním a konáním. Zodpovědnost sociálního pracovníka je postavena na etických zásadách, které se projevují zejména vůči klientům sociální služby a zaměstnavateli. V neposlední řadě by měla být tato zodpovědnost projevoována též směrem ke kolegům, profesi i vlastní odbornosti a společnosti. Prvořadým faktorem je pro sociálního pracovníka však zodpovědnost vůči klientovi.⁶⁰

Nečasová považuje etický kodex jako jednu z charakteristik, která patří k jakékoli profesi. Pokud tato profese přináší určitou moc a privilegia, která mohou být zneužita,

⁵⁷ Srov. FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 18-19.

⁵⁸ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In: *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, 2008, s. 377.

⁵⁹ Srov. *Etický kodex sociálních pracovníků*. In Sociální revue. 2005 [online]. [cit. 2018-02-20] Dostupné na: [www: <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>](http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky)

⁶⁰ Tamtéž.

pak etický kodex je potřebný zejména pro regulaci jednání svých členů. Profesionální etický kodex je buď formální – psaný, či neformální – nepsaný. Formální kodex autorka považuje za zajištění důvěry klientů k dané profesi.⁶¹

Profesionální asociace vytvářejí a nadále podporují etický kodex především z těchto důvodů:

- zabezpečuje vedení a inspiraci svým členům, je průvodcem etické praxe
- slouží jako regulace v oblasti profesionálního chování, chrání klienty před zneužitím úřední moci a zanedbáním péče
- je podkladem pro posouzení stížností a kritériem pro hodnocení aktuální praxe z hlediska hodnot
- zdůrazňuje statut profese v komunitě širší společnosti
- udržuje identitu profese.

Matoušek poukazuje, že potřeba kodexu závisí na situaci, v níž se sociální pracovník nachází, což je nejvíce ovlivněno:

- typem praxe – institucionální a neinstitucionální (větší potřeba kodexu je v neinstitucionálních službách)
- používanou technikou – při použití komplexní techniky (kodex připomíná, že je povinností zajistit tu nejlepší možnou službu)
- povahou praxe – přímý a osobní kontakt s jednotlivými klienty vyžaduje existenci kodexu oproti kontaktu nepřímému a se skupinou.⁶²

Obecně se etické kodexy zpravidla věnují tématům respektování jedinečné hodnoty a důstojnosti každé lidské bytosti, podpoře sebeurčení klienta, podpoře sociální spravedlnosti a profesionální integrity.

Balvín apeluje na to, že Etický kodex sociálního pracovníka je bezpochyby dobrým vůdcem, ale jeho pouhé naučení nemůže bezděčně vést k jeho dodržování, pokud tyto etické zásady nejsou přímo součástí lidské mysli a především srdce. Dále zdůrazňuje, že právě etika má nástroje, které můžeme jako sociální pracovníci použít k hlubšímu uvažování o potvrzení naší profesionality i občanskosti v takto multikulturním

⁶¹ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 61-62.

⁶² Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 41 – 42.

a globalizovaném světě⁶³, zatímco Nečasová vidí aspekty sociální práce podrobené principům mechanické byrokracie, kdy je možné v teorii rozdělit vztah klienta a sociálního pracovníka od byrokratického řízení a postupů zaměstnavatele. Bohužel v praxi jsou to právě pravidla zaměstnavatele, která určují a zajišťují pracovní kontext. Uvnitř tohoto kontextu má sociální pracovník svobodu, ale pouze limitovanou.⁶⁴

4.2 Sociální pracovník

Sociální pracovník je v rámci své profese schopen pomáhat lidem ve zvládnání jejich sociálních a emočních problémů. Matoušek tento typ zaměřené pomoci označuje jako pomáhání na prvním stupni.⁶⁵ Sociální práci v současné době řadíme mezi pomáhající profese, které jsou založené za odborné pomoci zprostředkované školeným sociálním pracovníkem, jehož činnost je určena jedinci či skupinám v nepříznivé sociální situaci.⁶⁶

Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Takový institucionalizovaný rámec je důležitý z důvodu, aby zasahování sociálního pracovníka do života klientů bylo legitimní.⁶⁷

Souhrn činností, které sociální pracovník v rámci své profese vykonává, určuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Zároveň uvádí i předpoklady k samotnému výkonu funkce sociálního pracovníka a předepisuje i odbornou způsobilost k výkonu této práce.⁶⁸ Vzdělávání sociálních pracovníků je spojováno s formováním, směřováním a postavením oboru sociální práce ve společnosti. Hlavním nástrojem zkvalitnění vzdělávání v této oblasti se stal tzv. Minimální standard, jež vytvořil předpoklady ke zdokonalování nabídky a výkonu sociálních služeb a otevřel cestu k hledání nové identity celého oboru.⁶⁹

Nečasová považuje práci sociálního pracovníka za pomáhající profesi, ve které je pracovník značně zainteresován vlastní osobností,⁷⁰ čímž do své profese vnáší nejrůznější

⁶³ Srov. BALVÍN, J., ŠRAMKOVÁ, M. *Filozofie a sociální práce, Pedagogické, andragogické a filozoficko-etické aspekty sociální práce*, s. 31.

⁶⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 70.

⁶⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 13-14.

⁶⁶ Srov. PAULÍK, K. a kol. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 9-10.

⁶⁷ Tamtéž, s. 44.

⁶⁸ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb.

⁶⁹ Srov. MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 509.

⁷⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 47

pohnutky od svého náboženského světonázoru až po uvědomělé či neuvědomělé motivy léčit si vlastní traumata.

Pro Zahradníka je velmi ceněnou dovedností sociálního pracovníka dovednost nacházet příležitosti ke kontaktu, vytváření kontaktní situace, dále pak umožňovat, udržovat a modifikovat kontaktní děj, a prostřednictvím navazujících kontaktů doprovázet klienta.⁷¹

Podle Musila a Nečasové jsou mnohdy pomáhající pracovníci vystaveni nesourodým očekáváním. Etický kodex žádá, aby nebyli ke klientovi direktivní a pomáhali mu z perspektivy jeho dlouhodobých zájmů. Klient však očekává jasnou a okamžitě uskutečněnou pomoc, nadřizený požaduje, že s klientem bude pracovat zavedeným a pro organizaci žádoucím způsobem. A sponzor předpokládá, že doba spolupráce s klientem bude co nejkratší a tedy nejlevnější. V praxi se setkáváme s odlišnými typy představ o sociální práci, přes všechny rozdíly mají společné očekávání v tom, že sociální pracovník bude svým klientům pomáhat při překonávání nesnází, a bude to dělat způsobem, který je přijatelný pro sociální prostředí i pro samotného klienta.⁷²

Práci sociálního pracovníka je možné vidět jako službu člověku, která si klade za cíl poskytovat lidem v nesnázích podporu nebo zdroje a umožnit jejich osobní rozvoj a zlepšení životních podmínek. Někteří autoři zastávají názor, že etické rozhodování nezávisí pouze na profesionalitě či morální zralosti pracovníků. V této souvislosti se zmiňuje rozdíl mezi defenzivní a reflexivní praxí.

Defenzivní praxe (obránná, obranářská) – charakteristická tím, že sociální pracovník jedná podle předpisů a pravidel a plní své povinnosti definované zaměstnavatelem a zákonem. Nikdo ho nemůže osočit, pokud splnil předepsaný postup. Postupy ho tedy na jedné straně chrání před vlastní odpovědností. Všude, kde je to možné, jsou zavedena pravidla pro práci. Pracovníci vědí, na základě čeho mají hodnotit situaci a jaké zdroje mají k dispozici k dosažení svých cílů. Problémem pro klienty se v této praxi jeví, že jsou přetvářeni tak, aby vyhovovali podmínkám organizace, namísto správného postupu opačného, kdy organizace má být schopna reagovat na potřeby klientů a podle toho být přetvářena.

⁷¹ Srov. ZHRADNÍK, M. JÁ-TY: Pracovník a klient v kontaktu-principy a východiska, In KLÍMA, P. a kol. *Kontaktní práce*, s. 157.

⁷² Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, s. 83-85.

Reflexivní praxe – sociální pracovník, který je schopen reflektovat svou praxi, dokáže etická dilemata z ní plynoucí identifikovat a rozpoznat. Je si jistější svými osobními hodnotami, hodnotami profese i svým projevem v praxi. Snaží se o integraci znalostí, hodnot a dovedností a jejich využívání v praxi. Je schopen se vyrovnat s nejistotou provázející jeho profesi a je připraven nést riziko. Uvědomuje si, že profesní hodnoty, osobní hodnoty a hodnoty zaměstnavatele mohou být v konfliktu. Takový sociální pracovník je autonomní osobností, která je schopna nést morální odpovědnost za své rozhodnutí.⁷³

Důležitou podmínkou pro práci sociálního pracovníka je nastavení správného institucionálního rámce v rámci svých práv a povinností, a to z důvodu legitimního zásahu do klientova života. Odhalování detailů ze života klientů musí mít pravidla, která je ochrání. Práva a povinnosti, která patří k roli sociálního pracovníka lze označit jako:

- zákonná (právní systém)
- profesní (členství v profesi má vlastní standardy)
- morální (ovlivňování životů lidí)
- sociální (sociální pracovník je občan, který má příležitost přispět k obecnému dobru větší než ostatní)
- procedurální (zaměstnavatel má vlastní pravidla, dle kterých musí zaměstnanec postupovat).

Ideální případ sociální práce nastává, pokud se práva a povinnosti sociálního pracovníka vzájemně doplňují, v praxi však často dochází k jejich konfliktu. Sociální pracovník by měl být především profesionálem, který z této pozice posuzuje všechny své povinnosti i práva, a umí se vyrovnat s rozpory a konflikty. Snaží se změnit rozpory s etickými principy a k tomu přispěje osobní morální kodex sociálního pracovníka, který rozhodne o morálně správném jednání.⁷⁴ Jako nevýhodu při současném nastavení sociální práce lze považovat větší důraz na vzdělání, vědomosti či odborné schopnosti. Kromě znalostí a dovedností jsou pro sociálního pracovníka neméně důležité i hodnoty, které přispějí k správným rozhodnutím při výkonu jeho práce.⁷⁵

Sociální pracovník, jehož cílovou skupinou jsou děti a mládež, je často ve složité a náročné situaci z hlediska posouzení jeho stavu. Dítě stejně jako dospělý je

⁷³ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 45.

⁷⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 84.

⁷⁵ Srov. FLÍDROVÁ, M., OPATRŇÝ, M. Role hodnot v identitě sociální práce. In *Sociální práce/Sociální práva*, 2014, č. 2.

biopsychosociální individualitou, proto je třeba jeho situaci posoudit z více hledisek. Při posuzování jeho potřeb a situace se mnohdy neobejde bez dalších odborníků. Činnost celého týmu by měl koordinovat a spolu s nimi by měl stanovit postup a alternativy řešení. Matoušek uvádí, že sociální pracovníci, kteří se zabývají osudy ohrožených dětí, mají v rukou jeden z nejdůležitějších klíčů k budoucnosti světa.⁷⁶

4.2.1 Modely sociálních pracovníků dle přístupu k praxi

Sociální pracovník by měl být profesionálem, který je schopen reflexe při posuzování svých povinností a zároveň by měl umět své jednání vždy veřejně obhájit. Z hlediska přístupů k praxi Banksová definovala čtyři typy, které se však v realitě často prolínají:

- **Přesvědčeny sociální pracovník** (committed) - chápe svoji práci jako způsob, kterým vkládá do praxe svoje osobní morální hodnoty. Sociální pracovník by měl se svými klienty jednat empaticky jako s přáteli, sám sebe chápe nejdříve jako osobu a pak teprve jako sociálního pracovníka. V kontextu současné sociální práce je tento přístup problematický, sociální pracovník by mohl být obviněn ze stranění některým klientům, protože je v tomto rámci obtížné poskytnout stejnou péči všem. To může být příčinou vyhoření nebo vytvoření osobního vztahu s klientem. Je tedy důležité, aby se sociální pracovník pohyboval v institucionálním rámci práv a povinností.
- **Radikální sociální pracovník** – společně s předchozí kategorií má to, že vkládá osobní hodnoty do praxe. Jeho důvodem k tomu není poskytnutí bezpodmínečné péče každému jednotlivému klientovi, ale jde mu primárně o změnu těch zákonů, politiky a praxe, které považuje za nespravedlivé. Jedná se tedy spíše o otázku politické ideologie a o práci v zájmu sociální změny.
- **Byrokratický sociální pracovník** – v tomto modelu se doporučuje oddělení osobních, profesních hodnot a hodnot zaměstnavatele. Cílem sociální práce je manipulace s lidmi v zájmu jejich změny. Role sociálního pracovníka se zabývá i vytvářením iluze, že osobně o klienta pečuje. Na druhé straně jsou situace, kdy musí působit jako „přísný“ normalizátor klienta. To je tedy

⁷⁶ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 203.

důvodem rozdělení osobního a profesního, aby se sociální pracovníci necítili vinní tím, že manipulují s lidmi a že užívají vztah způsobem, který by v osobním životě nepovažovali za čestný.

- **Profesionální model** – sociální pracovník je autonomní profesionál, který je vzdělaný v oboru, je veden etickým kodexem. Jeho prioritou jsou práva a zájem klientů a jeho identitu tvoří zejména členství v profesi. Důležitý je vztah s klientem, kterého sociální pracovník chápe jako aktivního spolupracovníka. Tento model je založený na vyvážení moci mezi sociálním pracovníkem a klientem, a to upevněním práv klientů.⁷⁷

Sociální pracovník ve své praxi zpravidla používá prvky všech výše uvedených modelů. Důraz variuje právě do toho, jak každý jednotlivec chápe svoji roli a dále podle toho, jakou práci právě dělá a kde.

4.3 Etická dilemata

Etická dilemata vznikají v organizaci tehdy, když sociální pracovník stojí před dvěma nebo více stejně nevhodnými možnostmi, které představují konflikt morálních principů. Není přitom jasné, které rozhodnutí bude to přijatelnější. Řešení situací, které může být pro někoho pouze technickou otázkou při dodržování pravidel, může pro jiného znamenat etický problém a pro dalšího může jít o dilema, které nemá přijatelné východisko. Tady záleží na osobnosti sociálního pracovníka, na jeho zkušenostech v morálním rozhodování a také na jeho osobní hierarchii hodnot. Svou nemalou roli zde hrají i souvislosti, ve kterých se sociální práce provádí. Nečasová uvádí, že rozhodování v sociální práci je komplexem etických, technických, právních a politických faktorů, které jsou vzájemně propojené.⁷⁸

Dilema představuje nutnou a také velmi obtížnou volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi rozhodnutí, týkající se situace klienta či postupu sociálního pracovníka. Pro dilema je typickým rysem nepříjemné a náročné rozhodování ve více či

⁷⁷ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 46.

⁷⁸ Tamtéž, s. 24.

méně sporných situacích. Velmi často se dilema pojí s pojmy etika, morálka a hodnoty.⁷⁹

Herzog uvádí, že právě u nízkoprahově orientované sociální práce, která je tématem této diplomové práce, dochází k řadě etických dilemat. Přitom nemusí jít o rozlišení mezi dobrým a špatným, často se jedná o volbu mezi vícero dobrými možnostmi nebo mezi několika špatnými možnostmi. Nízkoprahová práce má své specifické podmínky, protože je blízká realitě všedního dne. Často se zpříma setkává s chudobou, s beznadějí, se sociální patologií, či se „zlem“, které má podobu bezohlednosti.⁸⁰

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

1. Oblasti týkající se práv a kvality života jednotlivců – konflikt mezi zajištěním klientova spokojeného života je jeho práva na sebeurčení.
2. Oblasti týkající se obecného blaha – např. konflikt potřeb a zájmů klienta a odpovědnosti, kterou má sociální pracovník k svému zaměstnavateli a společnosti.
3. Oblasti týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku – zde se jedná o povinnost čelit útlaku, v tomto směru se sociální pracovník snaží o změny v politice zaměstnavatele i společnosti.

V mnoha případech dochází k problémům na všech třech rovinách najednou. Zde by u sociálního pracovníka měla převládat snaha svoji odpovědnost a způsoby řešení problémů na různých úrovních udržovat v rovnováze.⁸¹

Musil zastává názor, že pokud se sociální pracovníci ocitají před nutností obtížně volit, dilema zde sehrává spíše úlohu výzvy, která se neřeší naléhavým rozhodnutím. Snaží se tuto obtížnou volbu oddálit nebo se jí zcela vyhnout. Dilema pak ustupuje do pozadí a jeho místo zaujímá rutinní způsob jeho rozměňování. V této situaci autor hovoří o užitečnosti rozlišovat dilemata zjevná a latentní.

Zjevné dilema před sociální pracovníky staví nutnost volit mezi dvěma, z jejich hlediska neslučitelnými možnostmi. Ty jsou důsledkem „konfliktu s okolím“ nebo

⁷⁹ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In: NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 495.

⁸⁰ Srov. HERZOG, A. Nízkoprahovost a její nároky na pracovníky. In *Teologie a sociální práce*, s. 113.

⁸¹ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 7.

k němu vede „boj motivů“, které sami prožívají. Oba tyto důvody se mohou vyskytovat společně. Konflikt s okolím nastoluje ten, kdo podle uznávaných pravidel může rozhodovat a prosazuje pro pracovníky těžko přijatelný postup. Sociální pracovníci, jako autority vybavené mocí, se rozcházejí v názoru, jak reagovat či řešit určitou okolnost nebo pracovní událost. Významnou roli zde sehrává morální citlivost sociálního pracovníka. Je-li dilema důsledkem „boje motivů“ morální citlivost je rozhodující. Vidí totiž dvě žádoucí možnosti, které za daných okolností nelze uskutečnit současně.

Latentní dilema se zpravidla vyskytne v momentě, kdy sociální pracovník nalezne nějaké, naléhavost dilematu oslabující řešení. Okolnosti ztěžující volbu ustoupí do pozadí a ze zjevného dilematu se stává dilema latentní. Neznamená to, že by dilema zcela zmizelo, ale dá se říci, že po určitou dobu pouze čeká, než se stane opět dilematem zjevným.⁸²

Podle tohoto autora se řadoví sociální pracovníci ve své každodenní praxi potýkají nejčastěji se sedmi typy dilemat. Jsou to dilemata: mezi komplexními a zjednodušenými cíli, mezi množstvím klientů a kvalitou poskytovaných služeb, mezi rovnocenným přístupem ke všem klientům a upřednostňováním některých z nich, mezi jednostranností a symetrií ve vztazích s klienty, mezi procedurálním a situačním přístupem k problémům klienta, mezi poskytováním materiální a nemateriální pomoci a mezi snahou zasáhnout včas a obavou unáhleného zásahu.⁸³

⁸² Srov. MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale ...*, s. 38-39

⁸³ Tamtéž, s. 45.

5 Etická dilemata při práci s dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních

Tato kapitola vymezuje konkrétní etická dilemata, která vyplývají z praxe sociálních pracovníků při práci s dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních.

Výzkum byl realizován v prosinci 2017. Jednotlivá dilemata byla identifikována na základě výzkumné sondy – konkrétně metodou dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru. Tyto rozhovory jsem provedla s pěti respondenty – sociálními pracovníky, konkrétně se jednalo ve všech pěti případech o ženy, kteří pracují s určenou cílovou skupinou v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Výzkum byl zaměřen na území Jihočeského kraje, konkrétně do nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, co nejbližší k mému bydlišti. Jednotlivá dilemata, která vyplynula z rozhovorů, jsou stručně popsána. Podobná dilemata jsou pro větší přehlednost přiřazena k sobě a pojmenována. Vznikl tak soubor devíti typů dilemat řazených v tematických blocích. Ke každému dilematu je popsán postup, jaké řešení situace respondenti zvolili nebo které vyplývá z používaných standardů dané organizace či z odborné literatury.

S jednotlivými sociálními pracovníky byl veden polostrukturovaný rozhovor v prostředí jejich zařízení během prosince 2017. Každý rozhovor byl pro lepší písemné zpracování a se souhlasem každého respondenta nahráván na záznamové zařízení (diktafon). Jednotlivé rozhovory byly následně písemně zpracovány. Jejich přepis je přílohou č. 2. Schůzka byla vždy dopředu domluvena tak, aby nenarušovala chod činnosti zařízení. Jednotlivé rozhovory se sociálními pracovníky trvaly v průměru 30-45 minut. Rozhovor byl tvořen souborem šesti otevřených otázek, z nichž první sloužila pro představu o délce praxe v sociální sféře. Další otázky byly stěžejní a relevantní pro účely mé diplomové práce. Tyto otázky jsem jednotlivým respondentům dopředu neposílala. Každý respondent byl dopředu seznámen se základním okruhem mého zájmu a konkrétní otázky jsem jim představila až na začátku každého rozhovoru. Nemělo by tedy docházet k eventuálnímu zkreslení výzkumných dat. Všichni respondenti byli ujisti o tom, že v průběhu zpracování a prezentace získaných dat bude zajištěna anonymita jejich a získaných dat. Se zveřejněním získaných dat všichni oslovení respondenti souhlasili.

5.1 Hodnoty vztahu klient – pracovník

Sociální pracovník uvedl jako své největší dilema, pokud má na klientovo přání připravit řešení toho, co sociální pracovník vnímá jako věc druhotnou. Je tedy otázkou: „*Mám se zabývat pouze tím, co klient žádá, nebo se zaměřit na to, ukázat mu cestu, co je pro něho důležitější?*“ Řešení této situace vidí tento respondent v tom, že by sociální pracovník měl zprostředkovat klientovi několik cest řešení, ale na něm samotném nechat volbu výběru a žádnou možnost mu nepodsouvat. Je tedy možné, že jeho volba bude špatná. Sociální pracovník musí i za těchto okolností klientovo rozhodnutí ctít. Zároveň to chápe jako určité vnitřní dilema, jak se s takovou situací vyrovnat. V tom mu pomáhá vlastní sebezkušenost. Přijme jako skutečnost to, že nebude dávat nevyžádané rady (respondent č. 2).

S jinou situací se svěřila jiná sociální pracovnice, pracující s cílovou skupinou v pubertálním věku, která vidí svou úlohu jako průvodce klienta a říká: „*Klienti v tomto věku poznávají svět a chtějí mít pro to svá vlastní pravidla. K tomu potřebují průvodce, který jim do ničeho nebude moc kecat. Pokud bude nejhůře, tak potřebují jistotu, že je vyslechneme a pomůžeme najít správnou cestu nebo řešení.*“ Zároveň uvedla, že si všimá toho, že klienti – děti jsou velice vynalézavé a své problémy rozebírají spíše se svými vrstevníky nebo se obracejí na členy své rodiny, ke kterým mají důvěru. Pokud důvěrný vztah najdou v sociálním pracovníkovi, je to ve zvláštní chvíli a pouze mezi čtyřma očima (respondent č. 1).

Respondent č. 3 uvádí, že praxe v nízkoprahovém zařízení přináší mnoho etických dilemat také v rovině vztahu jednotlivých sociálních pracovníků. Má zkušenost, že etické dilema pro jednoho pracovníka, nemusí vidět jako dilema i jiný pracovník. Konkrétně při stanovení jednotného postupu při dodržování pravidel v nízkoprahových zařízeních odkazoval sociální pracovník na odlišnost mentality romských klientů, kterým se, dle jeho názoru, musí podmínky přizpůsobit. Zde dochází k tomu, zda je nějakým přínosem pro činnost takového zařízení udělat některému klientu jiné podmínky než jiným klientům. Vystává otázka, jak by toto ovlivnilo vztah klient – pracovník, zda by neutrpěl vztah založený na důvěře.

Jiný pohled nabízí respondent č. 4, který vidí vztah s klientem postavený na hodnotách obou. Většinou má úplně jiné hodnoty a priority než klienti sami. Přesto se

snaží své hodnoty klientům nevnucovat, ale nechce respektovat ani jejich hodnoty. Snaží se klientům předat to nejlepší, co dokáže. Jistým překvapením pro mne bylo tvrzení, že k práci sociálního pracovníka patří částečné „převychování“ klienta, k takovým činům či chování, o kterých respondent (v roli sociálního pracovníka) smýšlí jako o správných.

Pro respondenta č. 3 je při vytváření vztahu klient – pracovník velmi důležité znát hodnotový systém klienta. Pracovník upřesňuje, že převážnou část klientů v jeho zařízení tvoří romští klienti, kdy jejich kultura a hodnoty jsou odlišné od naší majoritní společnosti. Proto je práce s nimi dost specifická a částečně odlišná. Nicméně dále poznamenává, že aplikace etiky při sociální práci s nimi je stejně důležitá, jako v práci s jakýmkoliv jiným klientem. U sociálního pracovníka je tu přesto kladen důraz na studium života tohoto etnika.

Hranicemi vztahu se zabývá i Kopřiva a připodobňuje to k vymezení hranic mezi dvěma státy. Má-li jeden stát problémy, může mu druhý pomoci, ale nemusí. Každý fungující celek musí mít zřetelnou hranici, která představuje ochrannou bariéru vůči vnějšku. Stejný smysl má i hranice v mezilidských vztazích. Každý musí mít v první řadě na starosti sám sebe. Je považováno za zdravé se těchto zásad držet ve vztazích nejen mezinárodních, ale též mezilidských, a vztah mezi pomáhajícím a klientem nevyjímaje.⁸⁴ Hlavní problém při pomáhání autor vidí ve splývání, tedy když bere pracovník záležitost klienta příliš za své vlastní. Tím trpí nejen pomáhající, ale i celý proces pomáhání. Proti splývání se může pracovník chránit netečností, což také není vhodné. Běžnou starostí sociálního pracovníka je, jak svou autonomii ochránit proti agresi klienta. Řešením je asertivita.⁸⁵

5.2 Hranice oznamovací povinnosti

Tato situace v praxi sociálních pracovníků jako dilematická se objevuje skoro u všech oslovených respondentů. Oznamovací povinnost se vztahuje k povinnostem,

⁸⁴ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 74.

⁸⁵ Tamtéž, s. 78.

kteře vyplývají z trestního zákona č. 40/2009 Sb., zatímco tzv. informační povinnost se vztahuje k zákonu č. 359/1999 o sociálně právní ochraně dětí.⁸⁶

Dilema, co je na hranici oznamovací povinnosti, tedy otázka zachování anonymity ve vztahu s nezletilými klienty je důležitým momentem, kdy musí sociální pracovník určit, jak poznat a udělat to, co je nejlepší pro klienta. „*Mám zůstat v takové rovině, že klient přijde sociálnímu pracovníkovi říci něco osobního a niterného a já s tím nic neudělám z pozice dospělého, nebo naopak zasáhnout a splnit si ohlašovací povinnost, i když celá situace může nakonec dopadnout jinak a nebude důvod k oznámení?*“ Sociální pracovník uvedl případ, kdy měl podezření na sexuální zneužívání. Vzhledem k věku klienta a závažnosti takového tvrzení se sociální pracovník dostal do situace, kdy nevěděl, co má dělat.

Nečasová k takovým situacím poznamenává, že je třeba zvážit význam diskrétnosti vzhledem k zájmu klienta a jeho nebezpečí, které z porušení nebo nedodržení diskrétnosti plyne. Rovněž zkušenosti sociálního pracovníka hrají úlohu při řešení této dilematické situace, zkušenější pracovník by pravděpodobně klientovi nejdříve objasnil, že v určitých případech nemůže zajistit plnou diskrétnost. Tím se vyřeší problém důvěry, ale ne samotného problému.⁸⁷

Pro sociálního pracovníka nastávají velice krušné chvíle v momentech jako je tento, tedy když se dítě svěří jako příteli a očekává také přátelskou reakci, tedy nic nevyzradit, protože by se dostalo do velmi nepříjemné situace. Hlavně by o různých špatných prožitcích a zážitcích muselo znovu mluvit. Pracovník situaci vyhodnotil ve prospěch klienta a rozhodl se, že získá ještě další informace od kolegů a pak rozhodne o dalším postupu. V této popsané situaci mu však vyvstala otázka: Je mé jednání etické? (respondent č. 1).

Důvěra mezi klientem a sociálním pracovníkem je především v očekávaném zachování mlčenlivosti o poskytnutých informacích. Sociální pracovník si je vědom toho, že není pro klienta jednoduché sdělovat cizímu člověku citlivé informace ze svého života. Pokud tak učiní, jedná se o navázání důvěrného osobního vztahu a pak je sociální pracovník jím vázán a přebírá zodpovědnost, že informace mu sdělené nebudou

⁸⁶ Srov. KUTNOORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 57.

⁸⁷ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 92.

poskytovány dále. Každá taková neohlášená informace dělá ze sociálního pracovníka spolupachatele, který nezabránil trestnému činu.⁸⁸

Další respondent k oblasti oznamovací povinnosti uvedl, že pro něho osobně je to „*boj se svojí vnitřní morálkou*“. Pokud se přijde klient svěřit s nějakým problémem a on musí vyhodnotit, zda se již jedná o situaci povinného ohlášení či ještě ne. Zejména tu řeší porušení křehkého vztahu důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem. Moc dobře si zde uvědomuje, že pokud tento vztah důvěry poruší, klient už nikdy nepřijde. Zároveň se projevuje druhá strana dilematické situace, protože ví „*že má ohlašovací povinnost*“. Pokud se k něčemu podobnému schyluje, pak klienta upozorní na zvážení sdělované informace, právě vzhledem k ohlašovací či informační povinnosti (respondent č. 2).

Další respondent k tomu uvádí, pokud se baví s klientem o situacích, kdy naráží na trestnou činnost: „*Na jednu stranu se snažíme v zařízení budovat s klientem vzájemnou důvěru a pocit bezpečí, aby se mohl svěřit se svým problémem, na druhou stranu je tu oznamovací povinnost.*“ To se týká témat šikany, věkové hranice prvního sexu, prodeje drog. Stejně se však sociální pracovník pere s tím, že zrazuje jejich důvěru (respondent č. 5).

Kopřiva k tomuto uvádí, že nastává určitá potíže, pokud se klient svěří sociálnímu pracovníkovi (v tomto případě tomu, který disponuje určitou mocí), protože jeho ohlašovací povinnost může vypadat jako útok. Klient může chápat rozhodnutí pracovníka jako projev nepřátelství a dochází pak ke ztrátě důvěry i kontaktu.⁸⁹

5.3 Množství nebo kvalita poskytovaných služeb

Jak vyřešit otázku: Je lepší poskytovat služby všem zájemcům nebo raději někoho odmítnout a zabývat se raději kvalitní službou pro méně klientů? Dnešním trendem je čím větší počet klientů, tím lépe. Na druhé straně zde vidíme rozpor s nastavením individuálního přístupu. Respondent č. 3 uvádí, že se s tímto problémem setkávali v jejich zařízení často. Na úkor množství klientů nebylo možno zajistit potřebnou

⁸⁸ Srov. KUTNOHORSKÁ, J. CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 58.

⁸⁹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 41

kvalitu poskytovaných služeb. Z tohoto důvodu přijali nakonec v zařízení opatření, kdy museli přistoupit ke kontrole věku klientů a ty mladší 12 let odmítnout. Pracovník říká, že jeho názorem je dát vždy přednost individuální práci s klientem.

Musil uvádí, že snaha zvládat velký počet klientů vede k tomu, že poskytované služby nevycházejí dostatečně vstříc potřebám všech klientů a nereagují přiměřeně na jejich problémy a potíže. Nazývá to rysem nepřiměřenosti služeb. Toto staví pracovníky před dilema mezi potřebou nepřekračovat přijatelnou pracovní zátěž a potřebou přistupovat k lidem lidsky a zodpovědně. Následkem může být zvládání početné klientely jako věcně zdůvodněné postupy, které jsou prospěšné klientům nebo naopak poukazování na snížení kvality práce z nedostatku zdrojů, např. času.⁹⁰

5.4 Profesionalizace nebo de-profesionalizace služeb

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou službou sociální prevence. Sociální pracovník je zde v pozici odborníka, který může klientům poradit a pomoci při řešení jejich tíživé životní situace. Avšak na druhé straně není jediný, dítě nebo mladistvý se obrací o radu také ke kamarádům a ke svým blízkým, k rodině. Klient se rozhoduje podle svého uvážení. Často se v praxi stane, že kamarádi nebo blízcí z rodiny se v dané problematice nevyznají a poradí špatně. Pokud se klient rozhodne pro jejich variantu řešení, bývá z jeho výsledku často zklamaný. Zde vidí respondent č. 2 velkou výhodu profesionální sociální práce v tom, že sociální pracovník má k dané situaci větší odstup a řešení hledá ve více možných variantách. Jedním dechem však dodává, že samozřejmě ani profesionální sociální pracovník nemůže vědět vše, ale jeho zkušenosti a znalosti takové riziko přece jen eliminují.

Tuto oblast označil ze svého pohledu jako dilematickou pouze jeden respondent. Domnívám se, že se do takové situace, kdy se klient rozhodne pro jiné řešení, než které mu nabízí sociální pracovník, dostávají i ostatní oslovení respondenti. Osobně to za dilema vůbec nemusí považovat. Právo klienta rozhodnout se dle svého uvážení by sociální pracovník měl respektovat i v momentě, kdy předem tuší, že jeho volba nemusí být správná.

⁹⁰ Srov. MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale...*, s. 71.

5.5 Materiální motivace

Respondenti se často při své práci setkávají s dětmi nebo mládeží z vyloučených lokalit nebo ze sociálně slabého prostředí. Jejich cílem je jim podat pomocnou ruku a umožnit jim to, co jim rodina poskytnout nemůže ani neumí. Tato oblast sociální práce je mimo jiné i o tom, sehnat potřebné prostředky a připravit pro své klienty různé akce.

Respondent č. 4 uvádí, že pro své klienty pořádali kulturní akci na Lipně, kde zažili krásný a luxusní víkend naplněný návštěvou drahých atrakcí, hrazený ze sponzorských darů. Ačkoli byla celá akce velmi podařená a všichni klienti byli spokojeni, pracovníci se nabízela otázka, zda je správné vzít děti na takový víkend a následně je vrátit do bída a nouze, se kterou se jejich rodiny často potýkají. Na druhou stranu se však i domnívá, že takové vytržení ze sociálně slabého prostředí může mít na klienta motivační působení v tom, že si uvědomí, pokud se bude dobře učit a následně si najde dobré zaměstnání, může se i on sám vypracovat na takovou úroveň, která ho v budoucnosti vymaní z bída.

5.6 Zasáhnout nebo nezasáhnout

Takovou situaci řešili v nízkoprahovém zařízení, kde klientelu tvoří z většiny romské děti a mladiství a ti vytlačovali z kolektivu ostatní bílé klienty. Bohužel se právě jednalo o klienty, kteří byli v situaci, kdy pomoc sociálního pracovníka potřebovali více. Sociální pracovníci v té chvíli nevěděli, jak se mají zachovat. Zda mají zasáhnout nebo nezasáhnout? Respondent si kladl otázku: *„Je to situace, kterou mají řešit vyhozením ze zařízení, nebo není?“*

Sociální pracovník takové řešení považuje za krajní. Nakonec situaci vyřešil domluvou a napomenutím. I ti „zlobiví“ přece potřebují jejich služby. Přesto ještě dlouhou dobu se sociální pracovník zabýval myšlenkou, zda zasáhl regulérně a správně, zda neměl být tvrdší a skutečně nepřístupit k vykázaní ze zařízení. Uvažoval o tom, zda by to nemělo pro ostatní klienty precedenční vliv na jejich chování, že vše má své hranice, i pobyt v nízkoprahu (respondent č. 3).

Tato situace se mezi sociálními pracovníky v zařízení řešila ještě delší dobu a otevřela tím diskuzi o nastavení hodnot klientů. Hodnoty pro utváření správných vzorců chování jsou zvláště pro děti a mladistvé velmi důležité. Bohužel si bylo nutno přiznat, že romským dětským klientům zařízení hodnoty nic moc neříkají. Několikrát se tu setkali s tím, že klienti kradli a byli schopni krást i v rámci nízkoprahového zařízení. Tato závažná situace dovedla osloveného pracovníka k názoru, že jeho práce je velmi potřebná a má na tomto poli mnoho úkolů, i když v prvním momentu by se rozhodl zasáhnout a tyto klienty ze zařízení vyhodit.

Výše uvedená situace je typickým příkladem Musilova dilematu, který nazývá snahou zasáhnout včas a obavou z unáhleného zásahu.

5.7 Pomoc nebo péče

Posláním sociální práce je činnost v nejširším smyslu slova označovaná jako pomoc (podpora či péče). Má klíčovou roli v činnosti sociálních pracovníků, v jejímž rámci sociální pracovníci preferují zakázku svých klientů. Má jasnou perspektivu, zaměřenou na změnu klientů a jejich sociálního prostředí, zprostředkovat tak vzájemnou harmonizaci potřeb klientů a požadavků prostředí. V užším pojetí je pomoc chápána ve dvojnásobném závazku mezi vztahem ke klientům a společenskou institucí, jejímž posláním je prosazování společenských norem a hodnot. V tomto významu je zahrnuta i v Etickém kodexu sociálních pracovníků.⁹¹ Základním pohledem na oblast pomáhajících služeb je dle Matouška: „*Pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami.*“⁹²

Jeden z respondentů poukázal na situaci, která byla zaměřena spíše na vedoucího zařízení, přesto se týkala všech. Jednalo se o nejednotný přístup v týmu sociálních pracovníků. Jeden pracovník přistupoval ke klientům formou péče, jiný měl přístup, ve kterém se snažil klienta naučit, jak má svou situaci zvládnout sám. Největší dilema měl vedoucí zařízení, který nevěděl, jestli je správné, pokud jsou v jednom zařízení dva rozdílné přístupy k práci s klienty. Řešil otázku, zda je to pro zařízení výhodou či spíše nevýhodou. Za dobré pokládal, že si každý klient najde, co mu nejvíce vyhovuje.

⁹¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 207.

⁹² Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 85.

Naopak dva různé přístupy mohou být elementem, který službu tříští a může ji brzdit v rozvoji, nebo působí nečitelně.

Pracovník, v tomto případě vedoucí zařízení, zaujal takové stanovisko, které službu celého týmu pro klienty sjednotí do formy pomoci, což vychází i ze zákona o sociálních službách. Je tedy důležité, aby se v zařízeních tohoto typu jednalo o formu pomoci. Jednotný přístup celého zařízení byl jednotně metodicky zpracován, tudíž je dnes již jasně stanoveno, co se od pracovníka očekává. Péče dle respondenta do nízkoprahových služeb nepatří.

Sociální pracovníci nízkoprahových zařízení přistupují ke klientům ve fázi, kdy něco sami nezvládají nebo neumí. Pracovník je od toho, aby je vhodným způsobem dovedl k posunu k lepšímu, ale vlastním úsilím klienta. Stává se, že jsou v péči i klienti, kteří něco nezvládají, ale už se dál nejsou schopni posunout. Zde musí sociální pracovník pomoci k tomu, aby klient dokázal unést, že mu všechno nejde (respondent č. 5).

O tomto hovoří Kopriva jako o direktivním a nedirektivním přístupu, jeho výhodách a nevýhodách. Direktivní přístup je charakterizován jako vedení potřebného člověka, přičemž nedirektivní přístup podporuje člověka v tom, aby dospěl k řešení sám. Přitom se nejedná o volbu, ale v konkrétní situaci je potřeba řádně zvážit všechny okolnosti. Direktivní přístup volíme, pokud se jedná o akutní případ, který se řeší ihned. Nedirektivní přístup je časově náročnější a volíme ho v případě, kdy chceme dosáhnout trvalé kvalitativní změny.⁹³

5.8 Poskytnutí nebo neposkytnutí informací

Často se při své práci sociální pracovníci setkávají se situací, kdy poskytují klientům informace o navazujících službách v jiných zařízeních či institucích. Stejně tak často bohužel dochází k tomu, že klienti jsou velmi laxní a málo motivovaní k nějaké změně ve svém životě i svém přístupu. Zpětná vazba ukazuje, že klient nic z nabízených variant ke zlepšení neučiní.

⁹³ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 45.

Respondent č. 5 poukázal na případ, kdy nezaměstnaný klient vedený v evidenci úřadu práce si stěžoval, že nemůže najít práci. Sociální pracovník situaci vyhodnotil a nabídl klientovi navazující službu ve formě rekvalifikace. Zároveň s ním celou situaci probral a vysvětlil mu, jaké by to pro něho mělo nové výhody. Největší výhodou by byla lepší pozice na trhu práce při hledání zaměstnání, což by vyřešilo jeho sociální a existenční problémy. Klient však služby neustále odmítá. Respondentovi tato a jí podobné situace přináší dilema: „*Vím, že pokud bych klientovi tuto možnost nenabídl, dostal bych se do rozporu s mým vnitřním nastavením, ale i nastavením celé organizace.*“ Nicméně ho tato situace nutí k zamyšlení, jaký má význam pomáhat klientům, kteří v podstatě nestojí o takovou radu a pro zlepšení své situace nechtějí nic udělat.

Toto dilema úzce souvisí s tématem pomoci a kontroly. Obě tyto kategorie patří k práci sociálního pracovníka. Vše, co pomáhající pracovník udělá, spadá do jedné z kategorií. Pomoc a kontrola tak náleží do profesionálního způsobu práce. Podle systemického přístupu pracovník provádí kontrolu v situaci, kdy dělá klientům něco, co si oni sami nevyžádali. Naopak pomoc je forma spolupráce, kterou si klient žádá, pracovník tuto pomoc navrhl a klient ji přijímá. Podobně jako bývá pro podporu kompetencí klienta doporučován nedirektivní přístup, také v tomto případě je pro nastolení dlouhodobější změny upřednostňována spíše pomoc.⁹⁴

5.9 Sociální pracovník jako autorita nebo kamarád

Klienti nízkoprahových zařízení jsou většinou ve věku puberty a dospívání. Tento věk je významný v jejich vidění autorit. Přichází určitá vzdorovitost, která snižuje rodičovskou autoritu a vůbec autoritu dospělých. Z rozhovorů s respondenty často zaznělo, že klienti v tomto věku začínají poznávat svět a chtějí mít svá vlastní pravidla. Nechtějí se podřizovat autoritě, sociálního pracovníka chtějí mít na své straně jako kamaráda. Při řešení problémů chtějí, aby jim podal pomocnou ruku, ale příliš se nevyptával a neradil.

Podle Kopřivy je hlavním problémem při pomáhání splývání hranic vztahu, kdy pracovník bere záležitosti klienta příliš za svoje vlastní. Tímto však trpí nejen

⁹⁴ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 10-13.

pomáhající, ale i proces pomáhání. Proti splývání hranic vztahu se pak pracovník může chránit netečností, což představuje další problém. Běžnou starostí autor vidí další situaci, jak uhájit svou hranici vůči manipulaci ze strany klienta. V podobných situacích přichází jako správné řešení uplatnění asertivního chování.⁹⁵

Sociální pracovník vystupuje jako zástupce majoritní společnosti a současně jako prostředník mezi klientem a společností. V této roli vystupuje na straně mocnějšího. Je vázán profesionální povinností dodržovat normy a zákony, což mu do jisté míry ztěžuje jeho vztah ke klientům a také ovlivňuje jeho postoje a rozhodování. Ve vztahu klient-stát je zprostředkovatelem, který prosazuje klientovy nároky a zájmy. V tomto vztahu hrají důležitou roli osobnostní rysy každého sociálního pracovníka.⁹⁶

⁹⁵ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 78.

⁹⁶ Srov. KUTNOHORSKÁ, J. CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 86.

6 Rozbor dilematu pomocí etických teorií

Tato kapitola představí jedno vybrané dilema z předchozí kapitoly, na kterém se budu snažit ukázat, jak mohou být nápomocné etické teorie při jeho řešení. Tato konkrétní situace bude postupně zkoumána s využitím tří odlišných etických teorií, kterými jsou utilitarismus, deontologie a etika péče. Cílem této kapitoly je ukázat na konkrétním příkladu z praxe, jak je možné využít etické teorie pro lepší pochopení problematické situace a její řešení.

Etické teorie je možné využít pro lepší pochopení problematické situace a pro získání více možných pohledů na její řešení. Banks vymezuje etický problém jako situaci, kdy je evidentní, že by měl sociální pracovník rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně přičí. Na druhé straně etické dilema autorka představuje jako situaci, kdy si pracovník uvědomuje dvě nebo více konfliktních možností rozhodnutí, ale tyto možnosti představují vzájemně neslučitelné morální principy, kdy není jasné, které rozhodnutí bude to přijatelnější.⁹⁷

Pro výběr shora uvedených etických teorií jsem se inspirovala v odborném článku *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, který publikovaly autorky Nečasová, Dohnalová a Talašová v časopisu *Sociální práce/Sociálna práca*.⁹⁸ Znalost etických teorií je jeden z klíčových faktorů, ovlivňujících rozhodování sociálních pracovníků v eticky problematických situacích. Přínosem etiky v sociální práci je nejen akcent na formování osobnosti, ale též schopnost správného zdůvodnění etických postojů v praxi sociálního pracovníka.

Zároveň jsem si vědoma následné reakce Křišťana a Jinka⁹⁹ na výše uvedený článek, uveřejněný v pozdějším čísle odborného časopisu *Sociální práce/Sociálna práca*. I přes uvedené výhrady jsem se rozhodla daný koncept využít. Reflektuji tím i poznatky ze semináře v zimním semestru prvního ročníku, pod názvem *Dilemata v sociální práci*.

Etika prostupuje celou sociální oblastí. Zabývá se tím, co je správné a nesprávné, čímž zkoumá mravní rozhodnutí lidí a způsoby, kterými se je snaží odůvodnit. Dá se

⁹⁷ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*.

⁹⁸ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 3/2010.

⁹⁹ Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. *Etická teorie a její aplikace-problém pro sociální práci*. In *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 2/2011.

tedy říci, že neexistuje oblast života, do níž mravní rozhodování nějak nezasahuje, stejně tak neexistuje oblast života, ve které by se etika nedala uplatnit.¹⁰⁰

Sociální pracovníci se často musí rozhodovat, jak se zachovat v určitých situacích. Hovoříme o morálním rozhodování, které se týká kvality života klientů, jejichž potřeby jsou saturovány. Tyto potřeby můžeme vidět jako relativní, měnící se v závislosti na typu společnosti, na ideologickém systému, na osobnosti, na místě i čase. Jako správné rozhodování můžeme uvést takové, které je oprávněné vzhledem k obecným morálním principům, či univerzální ve smyslu podobného postupu u klientů v obdobné situaci. Nečasová toto uvádí jako založené na rozumovém zdůvodnění morálního rozhodnutí na základě obecných etických principů.¹⁰¹

Znalost etických teorií pomáhá sociálnímu pracovníkovi při možnosti učinit správné morální rozhodnutí.¹⁰² Zároveň slouží etické teorie k tomu, aby se sociální pracovník lépe orientoval ve svém způsobu uvažování vzhledem k etickému uvažování druhých. Mravní soud se často týká vztahu vlastních potřeb a zájmů k potřebám a zájmům druhých lidí.¹⁰³

Význam rozdílnosti jednotlivých etických teorií přitom netkví v tom, k čemu nás přivedou, ale spíše v možnosti upozornit a zdůraznit různé prvky našeho rozhodování.¹⁰⁴

Pomáhat potřebným, v našem případě dětem a dospívajícím, je neodmyslitelnou součástí sociální práce. Právě děti jsou ovlivněny různými společenskými vlivy a jevy, které mohou být pozitivní i negativní. Tato cílová skupina pro svou náchylnost k ohrožení potřebuje ochranu a pomoc. Tato ochrana se nejdříve očekává od nejbližších, tedy rodiny a rodičů, pokud toho nejsou schopni, tuto roli přebírá jiný subjekt, např. sociální pracovník v odpovídající sociální službě. To přináší do sociální práce zvláštní situace, které staví sociálního pracovníka před nutnost volby. Tato oblast sociální práce je velmi citlivá, proto je důležité si uvědomit její etická úskalí.¹⁰⁵

Velmi důležitým celoživotním procesem je morální rozvoj osobnosti, který určitě není dosažen dospělostí. Je vázán na růst vědomí a množství a kvalitu prožitků, na

¹⁰⁰ Srov. THOMPSON, M. Přehled etiky, s. 11.

¹⁰¹ Srov. NEČASOVÁ, M. Úvod do filozofie a etiky v sociální práci, s. 6.

¹⁰² Tamtéž, s. 23.

¹⁰³ Tamtéž, s. 14.

¹⁰⁴ Srov. JINEK, J., KŘIŠTAN, A. Etická teorie a její aplikace-problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociální práca*, č. 2/2011.

¹⁰⁵ Srov. THOMPSON, M. Přehled etiky, s. 96.

sounáležitost mezi jedincem a světem, mezilidských vztahů, kde vyrůstá a žije.¹⁰⁶ Míra zralosti a vyspělosti konkrétního člověka závisí na vlivech biologických a psychosociálních, zejména na jejich zpracování a vlastním hodnotovém směřování, tedy na osobním pojetí vlastní svobody a zodpovědnosti. U každého se jedná o zcela jedinečný osobní příběh, i přes určité obecně zmapované průběhy morálního dozrávání.¹⁰⁷

Pro zjištění cíle této kapitoly – rozboru dilematu, jsem si vybrala dilema označené jako oznamovací povinnost, či spíše co je na hranici oznamovací povinnosti. Důvodem ke zvolení tohoto dilematu byl také fakt, že již při rozhovorech se sociálními pracovníky jsem se zamýšlela nad tím, jak bych sama danou situaci řešila. Zároveň se podobný typ dilematu na toto téma vyskytoval téměř u všech respondentů. Pro objasnění dilema jej ještě jednou podrobněji vylíčím.

Respondent, v tomto případě sociální pracovníce, která pracuje v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, se ve své praxi již několikrát setkala se situací, kdy řeší otázku zachování anonymity ve vztahu k nezletilým klientům. Jedná se o moment, kdy se rozmýšlí, zda má v dané situaci zasáhnout či ne. Sociální služba, kterou nabízí nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je anonymní, to znamená, že rodiče o tom nemusí vědět, ani není potřeba mít jejich souhlas.

Konkrétní situace tohoto případu se týkala podezření ze sexuálního zneužívání nezletilé dívky. Tato situace vyplynula z důvěrného rozhovoru se sociální pracovnící, která byla zaskočena a nevěděla, co má v tuto chvíli dělat či jak zareagovat. Navíc dívka si sama kladla podmínku, že nechce, aby se to někdo další dozvěděl.

Respondentka si kladla otázku: *„Mám zůstat v takové rovině, že klient přijde sociálnímu pracovníkovi říci něco velmi osobního a niterného a já s tím nic neudělám z pozice dospělého, nebo naopak musím zasáhnout a splnit si ohlašovací povinnost, i když celá situace může nakonec dopadnout jinak a nebude důvod k oznámení?“* Zároveň bylo sociální pracovníci jasné, že pokud zasáhne a situace se bude řešit, může změnit a ovlivnit celou rodinu této dívky.

¹⁰⁶ Srov. Fischer, O., Milfait, R. Etika pro sociální práci, s. 33.

¹⁰⁷ Srov. Tamtéž, s. 104.

Reamer doporučuje sociálním pracovníkům postup, na jehož základě je možné dilema řešit. Nyní se dle tohoto postupu pokusím dané dilema podrobněji rozebrat, a to ve čtyřech fázích:

První fází rozboru je vlastní identifikace etického problému či dilematu a také hodnot a povinností, které jsou v nějakém konfliktu. V tomto momentě se jedná o osobní či morální přesvědčení sociální pracovnice, která se rozhoduje zasáhnout v dané situaci a řešit ji dle své oznamovací povinnosti. Sociální pracovnice se rozhoduje v souladu se svým svědomím. Svědomí je v oblasti subjektivní roviny to, které rozhoduje, zda je naše jednání správné nebo špatné. Na druhé straně pak stojí klient a jeho právo na sebeurčení, na důstojné jednání s každou lidskou bytostí. Klient má vždy mít právo si vybrat své řešení vlastní situace a svobodně se rozhodnout. Sociální pracovník má povinnost jeho rozhodnutí respektovat. Znamená to, že pokud klient svou situaci nebude chtít řešit, sociální pracovnice to musí zcela respektovat, i když jí své svědomí říká opak.

Další, druhou fází, je identifikace jednotlivců, organizací a institucí, kterých se následné rozhodnutí bude týkat. V tomto případě se jedná o sociální pracovníci, klienta a jeho rodinu. Dále je možné předpokládat, že se rozhodnutí dotkne i samotného nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, orgánu sociálně právní ochrany dětí a v krajním případě též policie a následně třeba i soudu.

Ve třetí fázi již identifikujeme všechny možnosti jednání v dané situaci i s přihlédnutím k následkům, které budou mít pro všechny zúčastněné. Jako nutnost se jeví i zamyšlení nad případnými riziky a přínosy každého jednání. Jako první možnost řešení daného problému je ten, že sociální pracovník bude respektovat přání klienta a situaci nebude řešit ve formě zásahu a oznámení daným orgánům či institucím, v tomto případě orgánu sociálně právní ochrany dětí či rovnou policii. Jako pozitivní v tomto případě můžeme nahlížet to, že sociální pracovnice bude respektovat klientovo právo na sebeurčení, čímž si určitě zachová klientovu důvěru. Na druhé straně může tato možnost znamenat negativní následek a konflikt s vlastním svědomím a nespokojenost s neřešením této situace. Sociální pracovnice se může dostat do stavu, kdy ztratí její práce smysl a může se tím dostat až k syndromu vyhoření. Jako další možnost řešení se ukazuje to, že sociální pracovnice sdělí klientovi své stanovisko a vysvětlí a zdůvodní mu svůj zásah do situace. Pak zasáhne a situaci začne řešit s potřebnou organizací. Jednoznačným přínosem této možnosti je jednání v souladu

s vlastním svědomím sociální pracovnice. Tím nabývá dojmu, že udělala vše potřebné a nutné pro kladnou změnu situace svého klienta. Musíme však vzít v úvahu i možné riziko, že bylo porušeno klientovo právo na sebeurčení, což může mít za následek ztrátu důvěry klienta nejen ve vztahu k sociální pracovnici, ale i k nízkoprahovému zařízení. Následkem toho může klient návštěvy zařízení ukončit.

V poslední fázi jsem se snažila uvažovat o veškerých výhodách a nevýhodách, kladech i záporech každého způsobu jednání či rozhodnutí. Pomocí k tomu jsou i etické teorie, které mohou ukázat správnou argumentaci pro možné rozhodnutí.

V další části diplomové práce se pokusím rozebrat vybrané tři etické teorie s jejich argumenty. S jejich pomocí budu hledat odůvodnění konkrétního rozhodnutí ve vybraném dilematu.

6.1 Rozbor dilematu pohledem deontologické etiky

V úvodu této kapitoly bych se zaměřila nejdříve na stručnou charakteristiku této etické teorie. Hlavním představitelem přístupu s názvem deontologie či deontika je Immanuel Kant. Matoušek ji označuje jako nauku o povinnostech (řecké *deon* – povinnost, to, co má být). Vyjadřuje přesvědčení, že jednání může být morální samo o sobě a nezávisle na následcích.¹⁰⁸ Přesnějším vyjádřením je, že deontologie je etický směr, v jehož centru stojí pojem etických povinností. Tyto etické povinnosti vyplývají z mravního rozumového zákona. Nejedná se tedy o povinnosti, vyplývající třeba ze zákona či etického kodexu.¹⁰⁹

Podle Kanta má každý člověk přírodní a rozumovou složku. Přírodní složka je motivována náklonností, zatímco u rozumové se jedná o motivaci z povinnosti.¹¹⁰

Deontologie jako etický směr, zabývající se etickými povinnostmi předpokládá, že povaha člověka je rozumová, tedy založená čistě na rozumovém poznání. Kant k tomu říká, že k poznání nejvyššího mravního principu je nutné výhradně rozumové poznání,

¹⁰⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 27.

¹⁰⁹ Ke Kantově etice srov. SIROVÁTKA, J. Bezpodmínečně platný mravní zákon. Etika Immanuela Kanta In ČAPEK, J. et al. *Přístupy k etice II.*, s. 77-110.

¹¹⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 27.

zde nemá zkušenost své místo. Přesto již v aplikaci mravního principu na vlastní jednání znalost empirického člověka samozřejmě potřebujeme.

Podle Kanta pouze rozumná bytost je schopna jednat podle zákona či určitých principů, což znamená, že má vůli. Vůli pak označuje schopnost volit to, co rozum poznává nezávisle na náklonnostech (příčiny smyslového světa) jako prakticky nutné a dobré.¹¹¹

Objektivní princip, který vůli donucuje, nazývá Kant jako příkaz rozumu čili imperativ, přesněji kategorický imperativ. Tento kategorický imperativ je formulací příkazu, který určuje vůli podle objektivních zákonů, aby konala nějakou povinnost. Zároveň vůli říká, jak je dobré jednat, protože dobré je to, co určuje vůli prostřednictvím rozumových představ, nikoli podle subjektivních motivů.¹¹²

Klíčovou otázkou pro Kanta je, jak objevit racionální základ smyslu pro povinnost a odvodit z něj princip, podle něhož bychom mohli rozlišit mezi správným a nesprávným.¹¹³

Mravnost je motivovaná vnitřním přesvědčením, které má mnohem vyšší hodnotu a označuje se jako ryze autonomní, tj. sama sebe určující daná vnitřním přesvědčením. Nevychází ze subjektivního náhledu jednatelce a není také dána zvnějšku. Mravní zákon tedy musí vycházet z takových pohnutek, že se tak jednat má. Tato etická teorie vychází z přesvědčení, že morálka je dána dobrou vůlí, což je jediné správné východisko pro správné jednání. Podle Kanta dává našemu jednání morální hodnotu záměr a úmysl, ne tak provedení.¹¹⁴

Motivace pro jednání z čistého rozumu (bez ohledu na empirické podmínky) nepředpokládá a neslibuje osobní prospěch či materiální statky, ale formuluje apriorně platný, pro každého srozumitelný a všeobecně akceptovatelný formální požadavek, který je nazván kategorickým imperativem.¹¹⁵

Příkaz rozumu jako formulace kategorického imperativu vůli donucuje, aby konala určitou povinnost podle rozumových představ, nikoli podle subjektivních motivů. Tato

¹¹¹ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2010, č. 3.

¹¹² Tamtéž.

¹¹³ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 105.

¹¹⁴ Srov. KUTNHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 36.

¹¹⁵ Srov. RADVAN, E. *Úvod do filozofie a etiky*, s. 145.

vůle je základem etického pohledu na správné morální hodnocení jednání. Přitom není důležitý následek jednání, ale jeho motivace plynoucí z dobré vůle. Kant to vysvětluje právě odkazem na motivaci z povinnosti a z náklonnosti, čímž rozlišuje dva typy imperativů, a to hypotetický a kategorický.¹¹⁶

Lidské jednání by se mělo řídit kategorickým imperativem, který vyjadřuje bezpodmínečné povinnosti. Je to jednání bez vztahu k jinému účelu. Kategorický imperativ je objektivní, nevztahující se pouze na individuální potřeby, ale odvolává se na racionalitu. Racionálně jednající člověk je proto rozumově nucen přijmout kategorický imperativ, protože je základním zákonem lidského rozumu. Motivem pro jednání je samotný rozum. Hypotetický imperativ platí všeobecně, ale je založen na subjektivní potřebě, jíž vyjadřuje nějakou předcházející podmínku, čili je něčím podmíněn.¹¹⁷ Hypotetický imperativ nám říká, co dělat pro dosažení určitých výsledků a má podobu výroku „pokud, ...pak“.¹¹⁸

Kategorický imperativ vyjadřuje určitou etickou povinnost, nepodmíněný příkaz. „*Kategorický imperativ je tedy pouze jediný, a to tento: jednej jen podle té maximy, od níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem.*“¹¹⁹ Maximou je zde myšlena zásada či obecné pravidlo, které je typické pro racionálně jednajícího člověka.¹²⁰

Tato formulace kategorického imperativu není jediná, můžeme ji považovat za základní, od které byly odvozeny ještě tři další imperativy povinností.

Další formulace kategorického imperativu říká, že lidé jsou cílem nikoli prostředkem a zní: „*Jednej tak, jako by se maxima tvého jednání měla na základě tvé vůle stát obecným přírodním zákonem.*“¹²¹ V tomto případě je otázkou, zda může vlastní prospěch být obecným zákonem. Takto nelze postupovat, neboť nechceme, aby se vlastní prospěch stal obecným zákonem, to by odporovalo rozumu.¹²²

Pokud se budeme zabývat sociální pracovníci z našeho případu, tak v první řadě si není jistá, jak reagovat na vzniklou situaci. Uvědomuje si, že situace její klientky je

¹¹⁶ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 3/2010.

¹¹⁷ Srov. MACHULA, T. Základní etické teorie. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 53.

¹¹⁸ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 110.

¹¹⁹ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 62.

¹²⁰ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 110.

¹²¹ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 62.

¹²² Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 3/2010.

složitá, ráda by jí pomohla a splnila svůj cíl práce. Její řešení by mělo být akceptovatelné všemi účastníky a zároveň by mělo být i univerzální. Když se rozhodne pro nahlášení této situace třeba orgánu sociálně právní ochrany dětí, zcela jistě bude narušena vzájemná důvěra s klientem. Zároveň tím poruší i základní podmínku nízkoprahovosti svých služeb, což je anonymita. Pak samozřejmě nemůže takové jednání pokládat za obecné pravidlo, protože základem práce sociálního pracovníka v pomáhající profesi je důraz na povinnost respektu k právu klienta na sebeurčení. Pokud bychom chtěli toto řešení vidět jako univerzální, nastává problém, protože z důvodu narušení důvěry a principu nízkoprahovosti, bychom mohli očekávat, že v budoucnu by takové zařízení již žádný klient nechtěl navštěvovat.

Druhá formulace kategorického imperativu zní: „*Jednej tak, abys používal své lidství jako ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.*“¹²³ Tato formulace vychází z úvahy, že existuje něco, co samo o sobě má absolutní hodnotu, co by mohlo být jako účel sám o sobě základem určitých zákonů. Tím je člověk jako rozumná bytost. Člověk má nepodmíněnou hodnotu, neboť rozumná bytost existuje sama o sobě jako účel. Na druhé straně pak stojí věci, které mají relativní hodnotu, tudíž slouží jako prostředky. Pokud by druhého využil pouze jako prostředek pro své cíle, popřel by tím jeho důstojnost.¹²⁴ Ten, kdo poruší lidská práva a druhá osoba mu poslouží pouze jako prostředek, nepřihlíží k tomu, že rozumné bytosti mají být vždy ctěny zároveň jako účely.¹²⁵

V situaci naší sociální pracovnice a řešení jejího problému s klientem by v případě výše uvedené formulace kategorického imperativu mohlo nastat to, že pokud by dále situaci řešila oznámením bez souhlasu klienta, využila by jej pouze jako prostředek. Takovým prostředkem by dosáhla vlastního pocitu uspokojení, dle kterého by se ujistila, že udělala vše, co bylo nutné a nejvíce potřebné. Pokud by se sociální pracovnice rozhodla pro opačnou variantu, tedy pro neoznámení, v nastalé situaci by nezasáhla, ale pak by se mohla dostat do pozdějších výčitek a pocitů viny ve svém svědomí. I tato situace však nasvědčuje tomu, že klient by byl pouhým prostředkem k dosažení osobních zájmů sociální pracovnice.

¹²³ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 75.

¹²⁴ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2010, č. 3.

¹²⁵ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 76.

Třetí znění kategorického imperativu je: „*Všechny maximy mají ze své vlastní zákonodárné povahy souhlasit s možnou říší účelů jako říší přírody*“.¹²⁶ Tento princip vychází z toho, že myšlenka vůle každé rozumné bytosti je obecně zákonodárnou vůlí. Podle Kanta viděli učitelé mravnosti člověka jako podřízeného zákonům, ale již neviděli, že je podřízen jen svému vlastnímu, tedy obecnému zákonodárství. Zákon nevznikl z vlastní vůle člověka, ale pojil se s nějakým zájmem. Spojení rozumných bytostí prostřednictvím společných zákonů Kant nazývá *říší účelů*. Rozumná bytost je zákonodárná, to znamená, že poslouchá jen ty maximy, které si sama dává a ty pak mohou patřit k obecnému zákonodárství, jemuž se sama také podřizuje. Člověk si je vědom sebe sama jako předmětu, který podléhá působení smyslů a zároveň jako bytosti na smyslech nezávislých při užívání rozumu. Touto ideou je naše svoboda, kterou nelze nijak odvodit z přírodních zákonů. Pokud se považujeme svobodnými, poznáváme autonomii vůle s jejím následkem čili mravností.¹²⁷

Z výše uvedeného vyplývá, že každá rozumná bytost má svoji důstojnost, která má vnitřní hodnotu.¹²⁸ Pokud toto vztáhneme k našemu případu sociální pracovnice, tak to znamená, že musí respektovat v první řadě právo klienta na sebeurčení. Je to nejvýše opodstatněné právě z důvodu podpory důstojnosti klienta. Pracovnice by se také měla zamyslet nad tím, zda by její zásah a oznámení celé situace příslušné instituci, bylo pro klienta, který zřejmě v prvním momentu o tomto uvažuje jako o nepřijatelném řešení, za některých podmínek akceptovatelné.

Podle deontologické etiky má jednání na základě mravní povinnosti prioritu před veškerým jednáním plynoucím z cíle a účelu. Toto konstatování odmítá spojování mravních závazků s vnějšími zájmy a normami, což přináší určité potíže, s kterými souvisí následná kritika těchto postojů.¹²⁹

Mravní obsah je získáván teprve, když vychází z povinnosti. Je nutností podporovat vlastní život z povinnosti, nikoli z náklonnosti, pak teprve nabývá jednání morální hodnotu. Jednání z povinnosti nemá svou morální hodnotu v účelu, kterého má být dosaženo, ale v maximě, podle které se o něm rozhoduje. Nezáleží tedy na předmětu,

¹²⁶ Tamtéž, s. 86.

¹²⁷ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*, 2010, č. 3.

¹²⁸ Tamtéž.

¹²⁹ Srov. RADVAN, E. *Úvod do filozofie a etiky*, s. 146.

ale na principu chtění, podle kterého se jednání uskutečňuje bez ohledu na všechny předměty žádostivosti.¹³⁰

Lidské jednání, které je řízeno náklonností, je sice dle Kanta možno považovat za dobré, ale nemá takovou mravní hodnotu jako chování, které přirozené cítíme jako „proti srsti“. Náklonnost sama pro sebe nemá pro Kanta tu pravou mravní hodnotu, protože ji děláme přirozeně. Cílem by bylo činit mravní povinnosti rád, s láskou, což je náklonnost.

Za výhodu deontologické etiky je možno považovat oddělení povinnosti od užitečnosti a osobního zájmu, což by mělo předcházet diskriminaci a předpojatosti.¹³¹ V našem reflektovaném dilematu bych uvažovala tak, že ačkoli je sociální pracovnice autonomní bytostí, přesto musí pracovat v rámci právních a procedurálních pravidel dané organizace. V rámci své činnosti musí řešit konflikt práv a zájmů různých lidí. Někdy se tedy obtížně rozhoduje, čí zájem či právo má přednost. Právě to je výrazem její rozumové autonomie, uvažovat, v jakém případě je správným řešením i porušení pravidel. Jako povinnost sociální pracovnice v našem dilematu je chránit právo klienta na sebeurčení. Osobním zájmem této situace je informování orgánů sociálně právní ochrany dětí, nebo některé jiné instituce, která je ve věci podezření z pohlavního zneužívání povinna konat.

Výhodou deontologie je jasné oddělení povinnosti od užitečnosti a osobního zájmu, jako prvkem předcházení předpojatosti a diskriminace. Nevýhodou deontologické etiky je určitý formalismus, který může vést k rigidnímu plnění toho, co je bez ohledu na následky považováno za povinnost, aniž se řeší následky. Jako obtížné je možno označit určování povinnosti v konkrétní situaci. Kritici tohoto přístupu poukazují na to, že lidé, kteří jednají dle svého instinktu, zvyku nebo soucitu, jsou lidštější než ti, kteří konají na základě abstraktního smyslu pro povinnost.¹³² Kant říká, že z hlediska mravního hodnocení je důležitá pouze motivace. Přesto pokud je konečným účelem člověka vytvoření morálního světa, nejde to bez toho, aniž by se také staral o důsledky svého jednání.

Sociální pracovníci při výkonu své práce často nejdříve pátrají po souvislostech a okolnostech případu a teprve pak zvažují své jednání s ohledem na jednotlivého

¹³⁰ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 76.

¹³¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 28.

¹³² Tamtéž, s. 28.

klienta.¹³³ Proto můžeme říci, že sociální pracovnice v našem případě velmi zvažuje, než dospěje k rozhodnutí mezi zásahem a oznámením situace nebo k respektu klientova práva na sebeurčení.

V deontologické etice jde především o takové jednání, které je stabilní a racionální a obecně přijatelné každým rozumně uvažujícím člověkem. Můžeme tedy říci, že etika povinnosti považuje za eticky správné řešení to, které je založené na respektu k obecně přijatelným hodnotám a k důstojnosti každého člověka. Ve vztahu k našemu dilematu to znamená, že sociální pracovnice by měla situaci řešit především s ohledem na zachování důvěry klienta a na základní princip nízkoprahovosti, tedy anonymitu klienta i jeho sdělení. Toto by samozřejmě bylo porušeno oznámením bez jeho souhlasu.

Sociální pracovnice by se měla rozhodovat na základě dobré vůle, tedy na základě rozumově zdůvodněného objektivního zákona a ne na základě subjektivních motivů (náklonnosti). Svůj náhled na situaci by měla oprostit od soucitu, ale i obav z reakce klienta.¹³⁴

V našem vybraném dilematu by sociální pracovnice měla především respektovat klientovo právo na sebeurčení, proto by neměla sama zasahovat do této situace a řešit ji, pokud je to v rozporu s právem klienta. Pokud by se rozhodla tuto situaci nahlásit, porušila by tím základní principy práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Dobrovolnost při pobytu, anonymita a bezplatnost jsou základními atributy, které je třeba důsledně vnímat. Zároveň je důležité kontakt s klientem udržovat a následně s ním pracovat a zajímat se o jeho situaci. Při jakékoli změně se způsob jednání pracovníka může přehodnotit.

Deontologická etika nedává přímo příklad, jak v dané situaci rozhodnout či se zachovat, ale přináší možnost podívat se na konkrétní situaci z jiného úhlu. Pro sociálního pracovníka je důležité získání určitého pocitu jistoty pro své rozhodnutí, i když nemusí být vždy v souladu s jeho přesvědčením. Záleží na situaci, která vyžaduje rozhodnout ve věci s tím nejlepším ohledem na klienta.

¹³³ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 28.

¹³⁴ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*, 2010, č. 3.

6.2 Rozbor dilematu pohledem utilitaristické etiky

Utilitarismus vychází z teleologie (z řeckého telos – cíl, účel), což je filozofické učení, které staví na první místo důsledky jednání. Veškeré dění je určeno nějakým účelem. Utilitarismus (z latinského utilitas – užitek) je typickou teleologickou koncepcí, která vzniká v 19. století, v následujícím století se dočkal určité renesance. Tento směr je považován za jednu z nerozšířenějších a nevlivnějších teorií etiky.¹³⁵ Jedná se o teorii etiky, která posuzuje činy podle očekávaných následků.¹³⁶

Východiskem utilitarismu se jakási fenomenologická zkušenost, která říká, že člověk se přirozeně vyhýbá utrpení a hledá štěstí a radost. Člověk jako konečná a potřebná bytost má v sobě nevykořenitelnou touhu po štěstí.

Zakladatelem a hlavním představitelem utilitarismu je Jeremy Bentham a na něho poté navázal John Stuart Mill. Utilitaristická etika předpokládá, že žádné lidské jednání není samo o sobě dobré ani špatné. Mravní hodnocení se provádí na základě následků, které lze od jednání očekávat. Kritériem je prospěšnost pro uskutečnění hédonisticky chápaného dobra (slast, štěstí, radost). Podle klasického utilitarismu by člověk měl jednat tak, aby svým jednáním vytvářel větší množství dobra než zla pro všechny, kterých se toto jednání dotýká.¹³⁷ Jeremy Bentham předpokládá, že zájmem společnosti je suma individuálních zájmů všech jejích členů. Jednání zvyšuje štěstí společnosti úměrně se zvýšením individuálního množství štěstí. Základem pro Benthama je „co největší štěstí pro co nejvíce lidí“. Bere tedy v úvahu kvantitativní rozměr štěstí. Mill se naproti tomu domnívá, že kvalitativně měreno existují různé druhy štěstí. Oba se shodují v názoru, že štěstí má svou vnitřní hodnotu. Pak se tedy ukazuje, že vše, co je dobré, je dobré tím, že nám přináší štěstí.¹³⁸ Utilitarismus nahlíží na dobré jednání ve výsledku, jež přináší největší dobro či množství dobra a směřující k co největšímu počtu lidí.¹³⁹

Obecně můžeme říci, že Bentham představuje utilitarismus jednání, kdy se zvažují očekávané výsledky každého činu, zatímco pro Milla je typický utilitarismus pravidel,

¹³⁵ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociální práca*, 2010, č. 3.

¹³⁶ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 96.

¹³⁷ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 29.

¹³⁸ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 34.

¹³⁹ Srov. REAMER, F. G. *Social work values and ethics*, s. 67.

dle kterého by měl každý člověk dodržovat pravidla, pokud přinášejí větší blaho pro celou společnost.¹⁴⁰

Utilitaristé mohou jednat podle pravidel, podobně jako deontologové. Na rozdíl od deontologů je však základem takového jednání zhodnocení, zda takové jednání přináší více pozitivních či negativních konsekvencí. V konečném efektu je nejvhodnější to jednání, kde pozitiva výrazně převyšují. Ani aplikace utilitaristické teorie však není bez problémů, můžeme ji shrnout do několika bodů:

- štěstí je relativní – těžko můžeme porovnat štěstí jednoho člověka s množstvím štěstí druhého
- jednání, které je maximální v krátkodobé perspektivě, se může v dlouhodobé perspektivě stát nevhodným pro maximalizaci celkového štěstí
- nikdy dopředu není jisté, jaké budou následky jednání
- jednání jevící se ve specifické situaci jako morálně správné, nemůže dobrý člověk za normálních okolností tolerovat
- sociální princip utilitarismu chápe sociální užitek jako sumu užitku nebo průměrný užitek, tím odsouvá hledisko podílové spravedlnosti
- utilitarismus může být nespravedlivý, pokud obětuje štěstí jedné skupiny pro dosažení většího štěstí pro jinou skupinu lidí.¹⁴¹

Sociální pracovník by měl ze své pozice kalkulovat s pozitivy i negativy, v následcích jeho chování by pozitiva měla převažovat. Při uvažování nad reflektovaným dilematem bychom mohli říci, že sociální pracovnice musí nejdříve posoudit, zda převažují pozitiva či negativa v situaci svého podezření, kterou bude řešit oznámením. Jednoznačně lze předpokládat, že horší důsledky by byly v situaci, kdy takové závadové chování jako zneužívání dítěte v rodině pokračovalo a neřešilo se. Negativní následky takového jednání by se projevily u sociální pracovnice pocitem výčitek svědomí, že v této situaci mohla ze své pozice zasáhnout, ale neudělala to.

Utilitaristická morálka si váží u člověka síly k obětování vlastního štěstí pro dobro druhých. Naopak pokud taková oběť nezvyšuje součet konečného štěstí, považuje ji za zbytečnou. Původně je utilitaristická etika zaměřena hédonisticky, přesto není

¹⁴⁰ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 102.

¹⁴¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 29.

egoistická. Záleží jí na dosažení obecného prospěchu i v situaci znevýhodnění vlastních zájmů.¹⁴²

Utilitarismus je silně poznamenán Kantovým vlivem a snaží se vlastními prostředky vytvářet určitou alternativu, a to nejen k deontologii.¹⁴³ Klasický Benthamův utilitarismus je oproti deontologii orientován na procedury, které aplikují obecné principy na konkrétní jednání, čímž se utilitarismus dostává na pomezí principiálního a konkrétního.¹⁴⁴

Utilitarismus staví své hodnocení etického jednání na čtyřech základních principech:

- 1. Princip následků** – mravní hodnocení je možné až na základě posouzení důsledků, vše závisí na výsledku – důsledcích jednání, neexistuje tedy jednání apriori správné nebo nesprávné, tento princip je také nazýván jako teleologický, což odvozeno z řeckého slova telos (cíl).¹⁴⁵
- 2. Princip užitečnosti** – rozhodující pro posouzení důsledků jednání je užitečnost a prospěšnost.
- 3. Princip hedonistický** – správné je vše, co uspokojuje a naplňuje potřeby jedince, důležité je uspokojení potřeb a zájmů, tedy štěstí, radost a slast, nezáleží na kvalitě hodnoceného jednání, ale na dosaženém výsledku, tento princip se u každého člověka liší, je tedy velmi individuální.
- 4. Sociální princip** - mravně správné jednání je takové, které zaručuje pozitivní důsledky pro všechny, jichž se týká, jde o zajištění dobra (užitek, štěstí, prospěch) co největšímu počtu jedinců.¹⁴⁶

Problémem utilitarismu jsou jedinci, kteří jsou společensky nepřizpůsobiví a neakceptující žádné obecně uznávané normy. Z toho vyplývá problém, do jaké míry má být jedinců vnučováno to, co je obecně považováno za užitečné.¹⁴⁷

¹⁴² Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s.

¹⁴³ Srov. JINEK, J., KŘIŠTAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In: *Sociální práce/Sociální práce*, 2011, č. 2, s. 127.

¹⁴⁴ Tamtéž, s. 129.

¹⁴⁵ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 32.

¹⁴⁶ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 34.

Podle utilitarismu je eticky správné řešení podřízeno maximálnímu užitku pro co největší blaho, co největšímu počtu lidí.¹⁴⁸ V našem případě se sociální pracovnice z nízkoprahového zařízení pro děti a mládež musí zamyslet nad tím, jaké rozhodnutí přinese největší štěstí co největšímu počtu lidí. Nejdříve je nutné zvážit všechny okolnosti a důsledky jednání a teprve poté se rozhodnout pro řešení situace. V tomto případě by neřešení situace přispělo k tomu, že by sociální pracovnice zůstala v kontaktu s klientem, nebyla by porušena důvěra ve vzájemném vztahu, mohla by tak sledovat další situaci, případně zjistit další informace k celé události. Je možné, vzhledem k věku klientky, že se celá situace mohla odehrát i jinak. Pak by bylo lepší počkat. Také právo na sebeurčení klienta by v tomto případě nebylo nijak omezeno. Prozatím by sociální pracovnice mohla kontaktovat návaznou službu a poradit se, jak dále jednat v těchto případech. Tím by určitě měla dobrý pocit, že udělala vše pro klienta při zachování důvěrnosti vzájemného vztahu.

V opačném případě, tedy pokud by sociální pracovnice situaci řešila oznámením příslušnému orgánu, porušila by klientovo právo na sebeurčení a též by utrpěla důvěra klienta v tuto pracovnici i celé zařízení. Pokud by skutečně v rodině klienta docházelo k závažné situaci (jako zneužívání bezesporu je) mohlo by to při neřešení mít daleko horší důsledky pro klienta, na jeho psychiku a další vývoj jeho osobnosti. Zde by měla (při prokázání svého podezření) dobrý pocit, že zásah byl správný, a že udělala vše, co mohla, aby se situace klienta zlepšila. To vše i za cenu toho, že by klient přestal do nízkoprahového zařízení dále docházet.

Podíváme-li se na problém pohledem utilitaristické etické teorie, rizikovějším se jeví situaci nehlásit, jako lepším řešením by bylo využít oznamovací povinnosti a věc nahlásit daným orgánům ke konání. A to jak s ohledem na pozdější konflikt se svědomím sociální pracovnice, tak i na zlepšení situace klienta do budoucna.

6.3 Rozbor dilematu pohledem etiky péče

Teorie etiky péče (také označována jako etika účasti) je spojována především s feministickými přístupy k etice. Představitelkou této teorie je Carol Gilliganová, která

¹⁴⁷ Tamtéž, s. 34.

¹⁴⁸ Srov. FISCHER, O. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In *Etika a lidská práva v sociální práci*, s. 13.

v 80. letech minulého století analyzovala etické postoje žen a mužů. Tato teorie vychází z Kohlbergových stádií morálního vývoje, které Gilliganová dále rozvíjí svými výzkumy. Zjišťuje, že morální vývoj není stejný u všech lidí, ale vyvíjí se ve dvou základních liniích, a to podle pohlaví. U mužů vnímá jako klíčový morální imperativ respektování práv druhých před cizím vměšováním, což autorka nazývá etikou spravedlnosti. Pro ženy je morálním imperativem rozpoznání trápení tohoto světa a snaha od něho ulevit, nazváno etikou péče. Gilliganová považuje obě tyto pojetí morálky za rovnocenné.¹⁴⁹

Myšlenky etiky péče ovlivnily sociální práci v souvislosti s radikálním a feministickým hnutím. Stoupenci tohoto hnutí kritizovali státní instituce, protože v oblasti sociální politiky většinou rozhodují muži, ačkoli se této oblasti věnují především ženy. Feministé přispěli k určité redefinici sociálních problémů s tím, že sociální pracovník by měl klientovi pomoci zejména v podpoře jeho snahy o znovunabytí kontroly nad vlastním životem.¹⁵⁰ Etika péče se zaměřuje hlavně na konkrétní situaci, což znamená, že popisuje způsoby konkrétního dobrého jednání. Nicméně se již nedozvíme, jak lze tyto způsoby dobrého jednání vykonat.¹⁵¹

Etika péče je situačně senzitivní a flexibilní, já je spojeno s ostatními a orientuje se dle konkrétních vzájemných vztahů. Tato teorie klade požadavek na přeformulování dominantních konceptů morálky a staví se do opozice k deontologii a utilitarismu. Jak deontologii, tak utilitarismus přitom souborně nazývá etikou spravedlnosti.¹⁵²

Jádrem etiky péče je psychologická logika vztahů, která tvoří kontrast vůči formální logice spravedlnosti.¹⁵³

V centru pozornosti etiky péče stojí zásadní morální význam pozornosti k potřebám druhých, za něž neseme odpovědnost. Musíme si uvědomit, že každý z nás potřebuje péči, přinejmenším v prvních letech našeho života. Šance na zdárný vývoj jsou závislé na péči, a pokud se jí potřebným dostává, právě etika péče zdůrazňuje morální význam odpovědnosti za potřeby těch, kterým vycházíme vstříc. Etika péče věnuje pozornost

¹⁴⁹ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*, 2010, č. 3.

¹⁵⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. *Uvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 40.

¹⁵¹ Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2011, č. 2, s. 129.

¹⁵² Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 32.

¹⁵³ Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*, s. 96.

tomuto zásadnímu ohledu lidského života a odhaluje v nich obsažené morální hodnoty.¹⁵⁴

Gilliganová ve svých studiích polemizuje s dílem Lawrence Kohlberga o stádiích morálního vývoje. Sama autorka vymezuje tři stádia a mezi nimi ještě dvě přechodné fáze. První stádium nazvané **předkonvenční** je typické egocentrickým chápáním spravedlnosti s orientací na individuální hledisko. Poté následuje první přechodná fáze, při které dochází k přechodu od egoismu k odpovědnosti. Kritika egoismu z předchozí fáze signalizuje nové chápání mezi já a druhými, což vyjadřuje určitou zodpovědnost. Charakteristickým znakem pro přechodnou fázi jsou společné normy a hodnoty pro udržení a existenci vztahů. Ve druhém stádiu, nazvaném **konvenční**, dochází k rozvoji pojmu odpovědnosti. Tato odpovědnost je snahou o zajištění péče pro závislé a nerovné a nebere ohledy na prosazování vlastního já, které je považováno za nemorální. Tímto konceptem je ztotožněna konformita s péčí, což vede k přehodnocení vztahů a eliminaci zmatku mezi sebeobětováním a péčí, neboť právě ten se skrývá v konvenčním chápání ženské dobrotivosti. Poslední je stádium **postkonvenční** a charakteristické je soustředěním na dynamiku vztahů a reflektování společenských hodnot. Pomocí nového chápání vzájemné propojenosti mezi sebou a druhým se rozptyluje napětí mezi sobeckostí a odpovědností. Vytváří se nové morální vztahy, které odsuzují jakékoli vykořisťování a ubližování, a ty jsou univerzálně uplatňovány. Tento princip zahrnuje i názor, že jsme na sobě vzájemně závislí. Přitom má účast je svobodně zvoleným principem, který zahrnuje i péči o vlastní osobu.¹⁵⁵

Gilliganová označuje Kohlbergův koncept jako mužskou etiku spravedlnosti. Tato etika je situačně nezávislá a rigidní, stejně jako já je nezávislé a autonomní. Člověk se v tomto případě orientuje podle abstraktních práv a povinností. Naopak ženskou etiku péče (účasti) označuje jako situačně senzitivní a flexibilní, člověk je orientován konkrétními strukturami vzájemných vztahů.¹⁵⁶

Ženská morálka je zaměřena nejdříve na přežití a hlavními atributy pro lidské vztahy jsou pojmy péče a odpovědnost. V ženském uvažování jsou koncepce vlastní já a morálky vzájemně propojené.¹⁵⁷

¹⁵⁴ Srov. HELD, V. *Etika péče. Osobní, politická, globální*, s. 23.

¹⁵⁵ Tamtéž, s. 97.

¹⁵⁶ Srov. NEČASOVÁ, M. *Uvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 41.

¹⁵⁷ Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*, s. 125.

Pro etiku péče jsou velmi důležité vztahy. Prakticky celý život nás vztahy provází, již jako děti se rodíme do určitých morálních vztahů. Znamená to, že být člověkem nás zavazuje nutnou účastí ve vztazích, nejtýpčtějších hlavně pro péči a odpovědnost. Péče je tou nejzákladnější morální hodnotou. V hierarchii života je malé dítě nejprve příjemcem péče a během svého života, jak roste a stárne, se dostává do fáze, kdy je pak dárce péče jiným.¹⁵⁸

Held uvádí, že etika péče se v určitém ohledu podobá křesťanské etice lásky, která nám ukládá, abychom milovali své bližní a pečovali o potřebné. Zároveň hned dodává, že si je vědoma pohledu těch, kteří příslušnou víru nesdílejí, protože morálky založené na rozumu mohou většinou získat podporu po celém světě a napříč kulturami.¹⁵⁹

Tato etická teorie z přísného vymezení toho, co je ještě možné považovat za eticky správné a co je již za hranicí morálnosti. Základem přirozené snahy člověka je pomoc druhému, bez ohledu na jakékoli jeho odlišnosti, prostě ho přijmout, neodmítat a nevyčleňovat. Chování v těchto intencích je přirozenější ženám. Přes mnoho kladných znaků této teorie se vyskytují též sporné otázky: např. jak správně nastavit hranici mezi sebestřednou snahou pomáhajícího při pomáhání druhému a důsledně racionálním prověřením skutečných potřeb klienta.¹⁶⁰

Pokud chceme nahlédnout na naše dilema v souvislostech etiky péče, musíme se zaměřit především na oblast vztahovou, tedy vztahy mezi lidmi, vzájemnou spolupráci, péči a dobrou komunikaci. To vše pak souvisí s pocitem odpovědnosti za své rozhodnutí. Etika péče přináší do řešení dilemat nové argumenty s důrazem právě na vztahy, neboť právě pro poskytování sociální služby je významným vztahem klienta a pracovníka. Sociální pracovníce, která stojí před problémem a hledá správné řešení, bere v úvahu několik možných variant, mezi nimiž se rozhoduje. Má-li najít správné řešení situace podezření ze zneužití své klientky, musí nejdříve důkladně zvážit dopady na všechny účastníky. Podezření ze zneužití nezletilé klientky je velmi závažné, proto by se při jeho neřešení mohla sociální pracovníce dostat do velkého konfliktu s vlastním svědomím. Klient nízkoprahového zařízení je navštěvuje zcela dobrovolně, také může z něho kdykoli odejít a více se již nevracet. Možná ztráta kontaktu sociální pracovníce

¹⁵⁸ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociální práce*, 2010, č. 3, s. 84.

¹⁵⁹ Srov. HELD, V. *Etika péče. Osobní, politická, globální*, s. 44.

¹⁶⁰ Srov. FISCHER, O. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In *Etika a lidská práva v sociální práci*, s. 17.

s klientem a nevyřešená náročná situace by mohla vést sociální pracovníci k pocitu svého selhání, a to zejména v momentě, kdy by podezření bylo reálné. Pak by hrozilo, že by se zabývala vracejícími se myšlenkami, že v dané situaci se nerozhodla správně a neudělala vše, co bylo nutné a správné.

Vývoj opačné situace, tedy že by sociální pracovnice začala situaci řešit hned v rané fázi, při porušení klientova přání nic neprozradit, naznačuje její potřebu péče o klienta a zároveň splnění pocitu odpovědnosti za nezletilého klienta. Věk klienta je v této situaci určitě pádným argumentem, přesto ho nelze jednoznačně připravit o jeho právo na sebeurčení. To znamená, že správná komunikace a spolupráce s klientem by mu měla zprostředkovat takový náhled na svou situaci, která by ho dovedla do stavu, kdy bude sám chtít svou situaci vyřešit. Tato možnost souvisí s druhým významným činitelem etiky péče, což je odpovědnost. Sociální pracovnice musí nést odpovědnost za každé své rozhodnutí. Zvolí-li možnost oznámení bez souhlasu klienta, musí být připravena i na možné ukončení vztahu ze strany klienta. V tomto případě by mohla odpovědnost vést i k tomu, že by klient byl připravován k tomu, aby svou situaci chtěl řešit sám.

Etika péče je také spojována s pojmem empatie, čímž máme nahlédnout do situace člověka a uvědomit si jeho zranitelnost. Empatie souvisí s další možností řešení tohoto dilematu. Pokud by sociální pracovnice tuto situaci začala řešit s navazujícími orgány a ta nebyla prokázána, došlo by k prošetřování celé klientovy rodiny, která by tímto podstoupila velké psychické trauma. Sociální pracovnice svým rozhodnutím může ovlivnit životní situaci mnoha lidí. Určitě by měla oprávněné obavy a celou situaci by pokládala za svou vinu, čímž se vcítí do pocitů zúčastněných. S takovou možností souvisí velké výčitky svědomí za problémy klientovy rodiny i jeho samotného, které by měly jistě velký vliv na její svědomí.

Z této kapitoly vyplývá, že etické teorie přináší spoustu argumentů a důležitých prvků, které můžeme zohledňovat při řešení etických dilemat v praxi sociálních pracovníků, nicméně nutno dodat, že dilema s jejich pomocí není možno definitivně vyřešit. Neřeknou nám, které z nabízených či uvažovaných řešení je to správné. Oslovení respondenti by jistě uvedli ještě další aspekty dilematu, ke kterým je nutné při své praxi přihlížet. Sociální pracovníci při rozhodování a hledání odpovědí mohou využívat informace z podobných situací a jiných zařízení, a právě etické teorie přináší

k tomu řadu pohledů a hledisek, které jim mohou pomoci zvolené řešení nejen nalézt, ale i obhájit.

7 Diskuze

V této závěrečné části práce provedu shrnutí výsledků rozhovorů se sociálními pracovníky, kteří se zabývají sociální prací s rizikovou mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Hlavním cílem této kapitoly bude shrnutí získaných informací a jejich porovnání v kontextu s odbornou literaturou a vlastními poznatky.

Polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky, které tvořily výzkumnou sondu pro získání relevantních informací z praxe, jsem provedla ve dvou zařízeních spadajících do gesce Diecézní charity České Budějovice, a v dále zařízení, jež je zřízeno a provozováno občanským sdružením ve Strakonících.

Přístup všech oslovených respondentek (ve všech případech se jednalo o ženy – sociální pracovnice) mě mile překvapil, s jakou svědomitostí a erudovaností odpovídaly na mé otázky. V úvodu je stačilo krátce seznámit s tématem diplomové práce, uvést několik základních informací o směru, kterým se má rozhovor ubírat a dále neměla žádná respondentka více otázek.

Výzkumnou sondu tvořilo dohromady šest otázek. První otázka byla informativní a sloužila pro představu o délce praxe respondentky v oblasti sociální práce. Tato otázka mi zprostředkovala jistou představu o tom, jak délka praxe může souviset s pohledem jednotlivých sociálních pracovníků na etická dilemata, s kterými se ve své praxi v cílové skupině dětí a mládeže setkávají. Nejdelší praxe v osloveném souboru respondentů byla pět let a nejkratší šest měsíců, a to u jednoho respondenta. Nečasová uvádí, že krátká doba praxe sociálního pracovníka přináší problémy v případech, kdy mají činit morální rozhodnutí. Často jsou nejistí a zmatení, což může být způsobeno komplexností jejich práce i určitou rozporuplností. Na druhé straně autorka vidí zkušeného pracovníka, který již má vytvořen názor na priority principů řešení, ovšem je tu nebezpečí rutinizace. Ta u začínajícího pracovníka nepřichází v úvahu.¹⁶¹ Nutno k tomu dodat, že profesi sociálních pracovníků v oslovených nízkoprahových zařízeních vykonávají z velké části pouze ženy. Matoušek uvádí, že důvodem tohoto stavu se jeví v první řadě to, že sociální práce není považována za plnou profesi, u které není potřeba disponovat speciálními znalostmi a dovednostmi. Ve společnosti má sociální práce nižší

¹⁶¹ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 91.

prestíž.¹⁶² Dalším neméně významným faktorem je nízké finanční ohodnocení této nelehké a mnohdy i časově náročné práce. Oba tyto názory jsem u respondentů zaznamenala a postoje k nim se shodují s uvedenými autory.

Další otázka poskytla informace o věku cílové skupiny v jednotlivých zařízeních. Tato otázka byla pouze informativní, abych měla představu o cílové skupině. Sociální služby nejsou většinou nabízeny celému věkovému spektru cílové skupiny nebo je služba zařízení členěna na více věkových skupin. Z provedených rozhovorů vyplynulo, že třináctiletý klient má jiné potřeby a starosti než klient sedmnáctiletý. Také přístup sociálního pracovníka k různé věkové skupině se nutně musí lišit. Praxe ukazuje, že rozdělení jednotlivých věkových skupin přináší klientům i sociálním pracovníkům více možností pro navázání lepšího vztahu s klientem.

Všechny respondentky v rozhovorech uvedly, jako odpověď na třetí otázku, že cítí úzké propojení profese sociálního pracovníka s etikou.¹⁶³ Etiku považují za nedílnou součást sociální práce, která se propojuje s morálkou a svědomím sociálního pracovníka i jeho klienta. Jedna respondentka uvedla, že se nad etikou při běžné práci nezamýšlí, ale zároveň dodává, že vidí sociální práci jako střetávání hodnot a priorit svých klientů. Velmi důležité je pro ni udržovat respekt k hodnotám klienta. Vzhledem k tomu, že tento názor prezentovala respondentka s nejkratší praxí, je možné dovodit, že délka praxe ovlivňuje náhled na propojení etiky a sociální práce. Také Matoušek uvádí, že mezi sociální prací a etikou, morálkou a hodnotami existuje úzký vztah. Hodnoty určují povahu sociální práce a také hodnotu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem.¹⁶⁴ Současně můžeme říci, že sociální pracovník je s etikou a etickými aspekty sociální práce konfrontován již při svém studiu. Měl by se tedy nad etickou stránkou své profese zamýšlet. Znalost etických teorií neposkytuje konkrétní řešení, ale poskytuje mnoho informací, jak ke správnému řešení dojít.

Podle výzkumu se všichni respondenti při své práci setkávají s etickými dilematy.¹⁶⁵ Každá respondentka zmínila několik dilemat ze své praxe. Zajímavé bylo, že se dilemata neopakovala, několik bylo tematicky podobných, nikoli stejných. Z toho můžeme soudit, že vnímání dilematických situací je u každého sociálního pracovníka

¹⁶² Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 41.

¹⁶³ Otázka č. 3 - Domníváte se, že existuje nějaký vztah mezi sociální prací a etikou?

¹⁶⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 33.

¹⁶⁵ Otázka č. 4 - Přináší Vaše práce nějaká etická dilemata? Jaká?

odlišné. Přístup k nim je velmi individuální a závislý na tom, jaké uspořádání a nastavení vlastních hodnot každý v sobě má.

Dilemata představená v této diplomové práci můžeme souhrnně označit jako zjevná dilemata,¹⁶⁶ která sociální pracovníky vybízí k volbě mezi dvěma z jejich pohledu neslučitelnými variantami řešení. Všechna dilemata, která jsem získala, z rozhovorů jsou popsána v kapitole č. 5.

Některá dilemata, která vyplynula z rozhovorů s respondenty, můžeme nalézt také v odborné literatuře. Pavel Navrátil¹⁶⁷ se zabývá otázkou, zda je cílem sociální práce pomoc nebo kontrola, stejně jako se touto otázkou zabývala jedna respondentka. Shodu nalézáme i u Francuchové a Dosoudilové¹⁶⁸, které k tomu uvádí, že toto dilema souvisí především na volbě přístupu ke klientovi a upozorňují, že zneužití pomoci má často opakovanou podobu – pod záminkou pomáhání je vykonávána kontrola.

Další shodu s představenými dilematy s odbornou literaturou nalézáme u Levické¹⁶⁹, která uvádí příklad dilematu mezi důvěrou a ochranou klientů, tedy týkající se oznamovací povinnosti. Také Nedělníková zmiňuje tento druh dilematu a označuje ho jako zájem uživatele versus veřejný zájem. Toto dilema se v rozhovorech objevilo u více respondentů.

První typ dilematu jsem nazvala hodnoty vztahu klient pracovník, setkává se s ním více respondentů, konkrétně o něm hovoří čtyři. Dá se říci, že jde o dilema závažné a problematické. Pracovníci řeší otázku, zda mají řešit určité problémy za klienta, či mu nabídnou několik řešení a rozhodnutí nechat na jeho výběru. V podstatě všichni respondenti zmiňují, že je hranice vztahu, kterou pracovník nepřekračuje a tím respektuje klienta i jeho rozhodnutí. Kopriva vymezení vztahu připodobňuje k vymezení hranic mezi státy. Říká, že fungující celek musí mít zřetelnou hranici, stejně tomu je i v mezilidských vztazích.

Dilema, které se nejčastěji v rozhovorech objevilo, se týkalo oznamovací povinnosti. I když se jednotlivé pohledy sociálních pracovníků na toto dilema různí,

¹⁶⁶ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, s. 38-39.

¹⁶⁷ Srov. NAVRÁTIL, P. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 189-192.

¹⁶⁸ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, s. 492-493.

¹⁶⁹ Srov. LEVICKÁ, J. Etické dilemy sociální práce. In KAPPL, M. SMUTEK, M. TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*, s. 19-23.

přes to o něm jako o ohlašovací či oznamovací povinnosti hovořili. Je patrné, že je pro jednotlivé pracovníky dilematem závažným a nejčastěji o něm uvažují. Z rozhovorů vyplývá, že si jednotliví pracovníci nejsou úplně jisti rozdílem mezi informační a oznamovací povinností. Již výše v textu jsem se zmiňovala, že oznamovací povinnost se vztahuje k povinnostem vyplývajícím z Trestního zákona č. 40/2009 Sb. Oproti informační povinnosti, která se vztahuje k Zákonu o sociálně právní ochraně dětí dle zákona č. 359/99 Sb. Oznamovací povinnost se může týkat např. sexuálního zneužívání dětí, držení návykových látek, informační povinnost např. týrání dětí. Jedna respondentka uvedla konkrétní dilema týkající se sexuálního obtěžování dítěte, což patří do oznamovací povinnosti, ostatní respondenti konkrétní dilema se mnou neprobírali, ale pouze teoreticky se touto možností zabývali. Stejně jako výše uvedené autorky se i respondenti zabývali tímto tématem z pohledu důvěry ke klientovi a jeho ochranou. Zachování důvěry ve vztahu s klientem je pro pracovníky důležitým aspektem pomáhajícího vztahu.

Soulad v několika kategoriích předložených dilemat jsou u další autorky Nedělníkové,¹⁷⁰ která se zabývá dilematy plynoucími z práce terénních pracovníků a jejich bezpečnosti při výkonu sociální práce. Dále se zabývá hranicemi v pomáhajícím vztahu a volbami strategií, která mohou představovat určité riziko pro klienta či organizaci. Tento typ dilematu se vyskytl i u mého respondenta a nazvala jsem ho sociální pracovník jako autorita nebo kamarád. Kopřiva hovoří v tomto případě o možném splývání hranic vztahu, kdy je pro pracovníka důležité uhájit si svou hranici vůči manipulaci klienta.

Další autor, u kterého nalézáme shodu s uvedenými dilematy je Musil.¹⁷¹ Tento autor se zabývá, stejně jako respondentky otázkou, zda v dané situaci zasáhnout či raději vyčkat vývoje situace, nebo zda je významnější materiální nebo nemateriální pomoc. Dilema zasáhnout či nezasáhnout se vyskytlo i u jedné respondentky, která uvádí, že zasáhnout proti klientovi je potřeba dobře zvážit. Autor dále uvádí dilema kvantitativní nebo kvalitativní poskytování služeb, hovoří o překročení meze zvladatelnosti poskytování služeb, tak jako se tímto dilematem zabývala respondentka č. 3 v poskytnutém rozhovoru. Uváděla názor, že je vždy lepší dát přednost individuální práci, tedy kvalitnímu přístupu, před kvantitou. S tímto názorem Musil polemizuje, zda

¹⁷⁰ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 40-44.

¹⁷¹ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, s. 71-70.

se nemůže omezení poptávky služeb stát rutinní praktikou, která spočívá ve zhoršení dostupnosti, přiměřenosti nebo spolehlivosti služeb. Jako možné řešení nabízí přijetí nových pracovníků a rozšíření kapacit. Takový návod je možné zohlednit spíše v pozici vedení organizace, nikoli z pohledu sociálního pracovníka z předloženého rozhovoru.

Při hledání průniku etických dilemat vyplývajících z rozhovorů se sociálními pracovníky a odbornou literaturou jsem došla k závěru, že některá dilemata uvedená v kapitole Etická dilemata při práci s dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních, by bylo možné aplikovat i na jiné cílové skupiny. Jedná se především o dilemata typu kvantitativní či kvalitativní poskytování služeb, otázka hranic ve vztahu klient – pracovník, dilemata plynoucí ze zakázky klienta apod. Nutno podotknout, že v předložených dilematech se jasně projevuje specifická skupina. V tomto případě sociální pracovník pracuje s dětmi a mládeží, proto také řešení vzniklého dilematu musí být ovlivněno touto cílovou skupinou. Příkladem může být dilema, když jedna z respondentek uvedla, jak by ovlivnilo oznámení nepodložené informace nejen klienta, ale i celou jeho rodinu.

Při řešení dilemat respondentky nejčastěji uvádí, že využívají reflexi celé situace s kolegy v kolektivu svého zařízení (intervize) a supervize. Za oporu považují také odbornou literaturu, etický kodex a vlastní zkušenosti z praxe. K řešení dilematických situací mohou také dobře přispět Standardy kvality sociálních služeb, protože pokud jsou pravidelně aktualizovány a vycházejí z praxe sociálních pracovníků, jsou velkým zdrojem možných návodů na řešení složitých situací.

Supervizi označuje Kopriva za samozřejmou součást profesionálního vzdělávání, jako proces praktického učení, kde supervizor pomáhá supervidovanému řešit konkrétní problémové situace, vzniklé při jeho práci s klienty. Jako zvláštní metodu supervize uvádí bálintovskou skupinu. Tato původní metoda určená pro lékaře se rozšířila i do dalších pomáhajících profesí. Je založena na setkání skupiny těchto profesí pod vedením kvalifikovaného vedoucího a zaměřením se na případ z praxe, který v sobě nese vnitřní konflikt. Tato skupinová práce má pět fází. Dlouhodobá účast v bálintovské skupině podporuje sebereflexi.¹⁷² O této možnosti supervize však žádný z respondentů nehovořil.

¹⁷² Srov. KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese, s. 136-138.

Podle odborné literatury je důležitým předpokladem pro správné řešení etických dilemat sebereflexe každého pracovníka. Etická dilemata v praxi mohou být natolik specifická, že při jejich řešení nestačí použít jako vodítko etický kodex. Doporučený postup řešení etických dilemat spočívá v identifikaci a konkretizaci dilematu, následně pak i vymezení, koho se dilema týká a v následném zdokumentování jednotlivých kroků a rozboru situace. Sociální pracovník by měl mít prostor pro vlastní úsudek, pokud by tomu tak nebylo, bezmyšlenkovitým jednáním by se vytratila z jeho jednání právě etická dimenze.¹⁷³ Podle výpovědí respondentek a studií interních dokumentů jednotlivých organizací se domnívám, že výše uvedený postup akceptují a v praxi ho také využívají.

Není pochyb o tom, že sociální práce má etickou dimenzi, která hledá možná řešení vzniklých etických dilemat. Z hlediska profesní etiky by měla při rozhodování sociálnímu pracovníkovi pomoci znalost etických teorií, ale i základních hodnot profese, etického kodexu, a především znalost sebe samého. Vlastní osobnost je základní nástroj, jež sociální pracovník při své práci používá.¹⁷⁴

Nikdo z dotazovaných respondentů ve svých odpovědích neuvedl možnost, že by mu při hledání možností pro konkrétní řešení dilematické situace pomohla nějaká etická teorie. Domnívám se však, že v praxi může nastat situace, kdy sociální pracovník při svém rozhodování poznatky etických teorií běžně používá, aniž by se nad tím blíže zamýšlel. Celou řadu aspektů jednotlivých etických teorií (vztahy mezi pracovníky a klienty, povinnosti, důsledky svých rozhodnutí apod.) ve svém rozhodnutí velmi často zvažuje a promítá.

Pro praktickou stránku sociální práce je typickým znakem, že pro většinu situací nemá stanovená žádná pravidla nebo kritéria, dle kterých by se sociální pracovník mohl řídit. To s sebou přináší určitou nejistotu pracovníků v procesu rozhodování. Nejistota klade velké nároky na schopnosti pracovníků při rozhodování v komplikované situaci. Někteří autoři pokládají tuto nejistotu naopak za pozitivní, neboť pracovníky vede k sebereflexi i reflexi celé situace. Tím dochází při procesu rozhodování k minimalizaci chyb.¹⁷⁵

¹⁷³ Srov. NEČASOVÁ, M. Úvod do filozofie a etiky v sociální práci, s. 65-71.

¹⁷⁴ Srov. MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce, s. 26.

¹⁷⁵ Srov. JANEBOVÁ, R., MUSIL, L. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. In *Sociální práce/Sociální práce*, 2007, č. 1.

Výkon pomáhajících profesí vyžaduje poskytování určitých osobnostních dispozic, vzdělání i ochoty ke službě druhým. Respekt k etickým zásadám je základním předpokladem pro úspěšné vykonávání této profese.¹⁷⁶

¹⁷⁶ Srov. JANKOVSKÝ, J., Etika pro pomáhající profese, s. 157-158.

ZÁVĚR

V diplomové práci jsem se zabývala dilematickými situacemi, se kterými se setkávají sociální pracovníci při poskytování služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Cílem práce bylo nejdříve formulovat a poté reflektovat jednotlivá etická dilemata vznikající při sociální práci s cílovou skupinou dětí a mládeže. Práce je tedy sondou, která představuje reálná etická dilemata sociálních pracovníků NZDM v praxi. Ze skupiny dilemat jsem pak vybrala jedno, a to podrobila rozboru pomocí tří etických teorií.

Práce obsahuje teoretickou a empirickou část, jejíž součástí je kvalitativní výzkumné šetření (sonda). V první kapitole je popsána metodika zpracování práce i metodika výzkumné sondy. Prostřednictvím sondy jsem chtěla zjistit, s jakými konkrétními etickými dilematy přicházejí sociální pracovníci do styku v rámci své činnosti. Z výpovědí respondentek (ve všech případech se jednalo o ženy – sociální pracovnice) jsem mohla vymezit a formulovat jednotlivá etická dilemata.

V první kapitole teoretické části jsem představila nízkoprahové zařízení pro děti a mládež z hlediska historie i současnosti, specifikovala jeho poslání, cíle a principy. Druhá kapitola je zaměřena na klienty těchto zařízení, tedy cílovou skupinu dětí a mládeže ohrožených sociálně patologickými jevy. Z toho mi vyplynula i nutnost vymezit aspekty, které období dospívání dětí a mládeže nejvíce ovlivňují, což je rodina, škola a vrstevnická skupina. Poslední kapitola empirické části definuje etiku v sociální práci z pohledu vědní disciplíny, která se zabývá lidským jednáním. Správné jednání považujeme za základní tezi pomáhajících profesí, která je obsažena v Etickém kodexu sociálních pracovníků ČR. Další část seznamuje s profesí sociálního pracovníka a s jeho různými přístupy k praxi. Dále jsem se věnovala obecně etickým dilematům, jejich dělením a přístupům dle jednotlivých autorů odborné literatury. Toto jsem využila v následující kapitole při reflexi nad konkrétními dilematy, o nichž hovořili sociální pracovníci v rozhovorech.

Další kapitola (v diplomové práci označena jako č. 5) vymezuje konkrétní etická dilemata, vyplývající z praxe sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních při práci s cílovou skupinou, v tomto případě s dětmi a mládeží. Jednotlivá dilemata byla identifikována na základě výzkumné sondy, metodou dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru. Výzkumný vzorek pro potřeby rozhovoru tvořilo pět

sociálních pracovníků z nízkoprahových zařízení, která jsou v Jihočeském kraji. Konkrétní dilemata jsem stručně popsala, tematicky podobná přiřadila k sobě a pojmenovala. Mojí snahou bylo jednotlivé informace vyplývající z rozhovoru formulovat stejně jako respondenti pro udržení autentičnosti.

Z výzkumné sondy vyplynulo devět typů konkrétních dilemat, jak je vidí a vnímají sociální pracovníci při své práci s cílovou skupinou klientů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Většinou se dilemata neopakovala, každý respondent uváděl jiné dilematické situace. Uvedená dilemata sice vyplývala z práce se specifickou cílovou skupinou, ale dala by se aplikovat i na jiné cílové skupiny. Z toho je možné usoudit, že přístup k etickým dilematům při sociální práci je velice individuální, záleží na osobnosti každého sociálního pracovníka. Jeho vnitřní nastavení a hodnotový žebříček mají velký význam pro jeho schopnost řešit etické dilema. U každého dilematu jsem popsala postup, který při jeho řešení zvolili dotčení respondenti, či jak ho vidí odborná literatura. Uvedená dilemata můžeme označit jako zjevná, která vybízejí sociálního pracovníka k volbě mezi dvěma vzájemně neslučitelnými variantami řešení.

Etické dilema, které se u respondentů objevilo nejčastěji, jsem pojmenovala hranice oznamovací povinnosti. Toto dilema jsem v poslední kapitole práce zvolila výchozím pro rozbor pomocí tří různých etických teorií – deontologie, utilitarismu a etiky péče. Každou etickou teorií jsem nejdříve popsala a poté postupně rozebrala, s využitím dostupné argumentace. Pro výběr právě těchto etických teorií se klíčovým pro mne stal odborný článek *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, který publikovaly autorky Nečasová, Dohnalová, Talašová v časopisu *Sociální práce/Sociálna práca*. Při tomto výběru jsem měla rozhodně na paměti pozdější polemiku k tomuto článku od autorů Jinka a Křišťana, ale přesto jsem se rozhodla koncept výše uvedeného článku využít jako vhodný zdroj k pochopení problematiky etických teorií v kontextu sociální práce. Zároveň s tím jsem mohla využít získané poznatky ze semináře *Dilemata v sociální práci*, který jsem absolvovala v prvním ročníku svého studia.

Ukázalo se, že v obtížných případech při řešení etických dilemat může sociálním pracovníkům etika velmi dobře pomoci. Znalost etických teorií přispívá k lepšímu pochopení konkrétní situace v praxi sociálních pracovníků, umožňuje získat více pohledů na celou situaci i na možná řešení. Rozbor konkrétního dilematu dokládá, že předložené etické teorie dilema nevyřeší. Důležitým prvkem se tu však jeví celá řada argumentů, které je možné při hledání řešení každého dilematu využít. Přínos etických

teorií je v tom, že obtížnou volbu mohou ulehčit, a především pomohou v obhájení zvolené možnosti.

Z diskuze je patrná skutečnost, že dilemata plynoucí z praxe sociálních pracovníků se často shodují s předloženými prameny v odborné literatuře. Jedná se především o autory Nedělníkovou, Musila, Navrátila, Levickou a Koprivu. Postupy či návrhy řešení etických dilemat, jež odborná literatura předkládá, jsou v mnoha ohledech shodná s volbou řešení oslovených respondentek.

Z výzkumu vyplynulo, že respondenti si etická dilemata při své práci uvědomují a setkávají se s nimi. Na jejich řešení nejsou sami, ale využívají intervizi, supervizi či odbornou literaturu. Žádná z respondentek neuvedla možnost využití etických teorií. Všechny si však propojení sociální práce s etikou uvědomují, ale ve svých úvahách nad problémy ji nevyužívají.

Cílem diplomové práce bylo formulovat jednotlivá etická dilemata a hledat možné přístupy a metody jejich řešení s využitím etických teorií. Domnívám se, že cíl byl naplněn. Bylo formulováno devět dilemat, s kterými se setkávají sociální pracovníci v cílové skupině dětí a mládeže v nízkoprahových zařízeních. Zároveň se diplomová práce snaží nastínit možná řešení s využitím znalostí etických teorií, čímž dokládá přínos etiky pro praxi sociální práce.

Předložená diplomová práce ukazuje, že etika může sociálním pracovníkům v obtížných situacích dobře pomoci. Znalost etických teorií přispívá k lepšímu pochopení konkrétní situace a k získání potřebného nadhledu pro stanovení správného řešení. Etika provází pomáhající pracovníky v jejich praxi denně, její důležitou roli zejména ve vztahu ke klientům nelze přehlédnout.

V rámci výzkumného šetření bylo osloveno pět sociálních pracovníků, kteří pracují s dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních. Výzkumný vzorek byl ovlivněn především nabídkou těchto služeb v regionu a ochotou k poskytnutí rozhovoru. Uvědomuji si, že pro získání informací by byl potřebný větší vzorek respondentů. Určitě by bylo možno získat další informace i další etická dilemata. Též nutno ještě podotknout, že oslovení respondenti pracovali na pozici sociálního pracovníka krátkou dobu. Domnívám se, že pokud by se chtěli stát opravdovými profesionály, měli by v této pozici setrvat delší dobu, zejména pro získání praktických zkušeností. Fluktuační pracovníků v této profesi je velká, důvodem tohoto stavu je celková náročnost a též

nízká společenská úroveň. Za neméně důležitý aspekt tohoto stavu nutno považovat i špatné finanční ohodnocení.

Na závěr bych chtěla zmínit, že vypracování diplomové práce mě obohatilo o teoretické informace i o praktické zkušenosti z oblasti sociální práce s dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních. Uvědomuji si, že sociální pracovníci přistupují ke své profesi angažovaně a profesionálně. Účelem je navázání a udržení důvěryhodných a efektivních vztahů se svými klienty.

Seznam použitých zdrojů

- ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Academia, 2001. ISBN 80-200-0953-1.
- BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. Basingstoke: PALGRAVE MACMILLAN, 2012. ISBN 978-0-230-30017-0.
- BALVÍN, J., ŠRAMKOVÁ, M. *Filozofie a sociální práce, Pedagogické, andragogické a filozoficko-etické aspekty sociální práce*. Praha: Hnutí R, 2013, ISBN 978-80-86798-44-8.
- ČAPEK, J. et al. *Přístupy k etice II*. Praha: Filosofia, 2015. ISBN 978-80-7007-442-8.
- FISCHER, O. MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: VOŠ JABOK, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
- FISCHER, O. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: CSSP, 2008. s. 7-21.
- GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*. Praha: Portál, 2001. 192 s. ISBN 80-7178-402-8.
- HELD, V. *Etika péče. Osobní, politická a globální*. Filosofia, 2015. ISBN 9978-80-77007-447-3.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-717-8303-X.
- HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Albert, 2000. ISBN 80-85834-85-5.
- HRONCOVÁ, J., KRAUS, B. *Sociálna patológia pre sociálnych pracovníkov a pedagógov*. Pedagogická fakulta UMB v Banskej Bystrici, 2006. ISBN 80-8083-223-4.
- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: TRITON, 2003. ISBN: 80-254-329-6.
- JANOŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostravská univerzita v Ostravě. Ostrava, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.

- JANOŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostravská univerzita v Ostravě. Ostrava, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.
- KAPLÁNEK, M. *Teologie a sociální práce – dvacet let dialogu*. Univerzita Karlova, Evangelická teologická fakulta, 2013. ISBN 978-80-904681-1-5.
- KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1990. ISBN 80-205-0152-5.
- KLÍMA P., HERZOG A., KUNC S. a kol. *Kontaktní práce*. 2. rozšířené vyd. Praha: Česká asociace streetwork, o.s., 2009. ISBN: 978-80-254-4001-8.
- KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha, Portál, 2006. ISBN 80-767-181-6.
- KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha, Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-767-002-X.
- MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- NAKONEČNÝ, M. *Psychologie: přehled základních oborů*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-443-8.
- NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno, 2001. ISBN 80-210-267-1.

- PAULÍK, K. A KOL. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2005. ISBN: 80-7042-690-X.
- RADVAN, E. *Úvod do filosofie a etiky*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2012. ISBN 978-80-87182-23-9.
- REAMER, F. G. *Social work values and ethics*. New York: Columbia University Press, 2006. ISBN: 978-0-231-13789-8.
- ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
- ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313.
- THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004. ISBN: 80-7178-806-6.
- ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Slon, Praha, 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.
- WEISS, P. a kol. *Etické otázky v psychologii*, Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-845-6.

Periodika

- BARÁKOVÁ, KANCZOR, M., ELICHOVÁ, M. Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2016, č. 5, s. 122-131. ISSN 1213-6204.
- FLÍDROVÁ, M., OPATRŇÝ, M. Role hodnot v identitě sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2014, č. 2, s. 118-126. ISSN 1213-6204.
- JANEBOVÁ, R., MUSIL, L. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníků. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2007, č. 1. str. 60-61. ISSN 1213-6204.
- JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2011, č. 2, s. 125-132. ISSN 1213-6204.

NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, č. 3. ISSN 1213-6204.

Internetové zdroje

Etický kodex sociálních pracovníků. In Sociální revue. 2005 [online]. [cit. 2018-02-20] Dostupné na: [www <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>](http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky)

Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež. [online]. [cit. 2018-15-02]. Dostupné na: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez>

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví nizkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [online]. [cit. 2017-16-11]. Dostupné na: http://www.streetwork.cz/?option=com_content&task=view&id=703

Jsou klienti NZDM opravdu rizikovější? [online]. [cit. 2017-16-11]. Dostupné na: http://www.streetwork.cz/?option=com_content&task=view&id=5782

MPSV, *Registr poskytovatelů sociálních služeb*. [online]. [cit. 2018-02-11]. Dostupné na: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1521398078092

NÁRODNÍ INSTITUT DĚTÍ A MLÁDEŽE MŠMT. *Mládež České republiky: Informační publikace o dětech a mládeži v České republice*. [online]. [cit. 2014-03-10]. Dostupné na WWW: < <http://userfiles.nidm.cz/file/oddeleni-propagace/mladez-cr-web.pdf> >.

Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež. [online]. [cit. 2018-02-15]. Dostupné na: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez>

Rodina v centru - NZDM [online]. [cit. 2017-15-12]. Dostupné na:
http://www.rodinavcentru.cz/?page_id=9556

Zákony

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

Vyhláška č. 505/2006 Sb. – prováděcí vyhláška k zák. č. 108/2006 Sb.

Zákon č. 359/99 Sb. o sociálně právní ochraně dětí

Seznam příloh

Příloha I. Otázky rozhovoru

Příloha II. Přepis rozhovorů

Příloha I. – Otázky rozhovoru

1. Délka praxe sociálního pracovníka.
2. Jaký je věk dětí cílové skupiny, vnímáte souvislost etických aspektů k věku cílové skupiny?
3. Cítíte nějaké propojení sociální práce s etikou?
4. Přináší Vaše práce nějaká etická dilemata? Jaká?
5. Kdo, či co Vám v řešení dilemat pomáhá?
6. Vidíte ještě jiné možnosti (a jaké), jak dilemata řešit?

Příloha II. - Přepis rozhovorů se sociálními pracovníky

Respondent č. 1

1. Délka praxe sociálního pracovníka.

2,5 roku

2. Jaký je věk dětí cílové skupiny, vnímáte souvislost etických aspektů k věku cílové skupiny?

Od 6 let do 16 let.

Respondentka si nemyslí, že by zde hrálo věkové rozhraní nějakou významnou roli. Myslí si, že jde o celou cílovou skupinu bez rozlišení věku. Děti poznávají svět a chtějí mít vlastní pravidla. Potřebují průvodce, kteří jim do ničeho nebudou moc kecat a když bude nejhůř, tak je vyslechnou a pomůžou najít cestu nebo nějaké řešení.

Děti jsou poměrně vynalézavé. Respondentka si všímá toho, že hodně rozebírají se svými vrstevníky a s pracovníky jen okrajově. Také se obracejí na členy své rodiny. Pokud se svěří sociálním pracovníkům nějak víc, víc se odkryjí, je to ve zvláštních chvílích a musí být sami, mezi čtyřma očima.

3. Domníváte se, že existuje nějaký vztah mezi sociální prací a etikou?

Ano, sociální práce je pro respondenta etikou v praxi. Každý den v práci se rozmýšlí nad tím, zda jedná správně, zda svým jednáním někomu neublíží a zda jeho jednání může být bráno pro děti jako modelové, jako dobré chování, které by děti mohly brát jako možný vzor, který by mohly a chtěly přejímat. Také se často zabývá otázkami, jakou vůči němu mají důvěru a co si k sobě navzájem můžeme dovolit. Jako velmi důležité chápe své vlastní nastavení hranic a hodnot.

4. Přináší Vaše práce nějaká etická dilemata? Jaká?

Zde respondent navazuje na otázku předešlou. Často se setkává s tím, že zvažuje nastavení hranic vztahu s klienty. Musí brát v úvahu důvěru a své povinnosti sociálního pracovníka. Řeší to hlavně v momentě, když se mu děti svěří s nějakým trápením. Pak nastávají opravdu krušné chvíle, kdy se sám sebe ptá: Co s tím teď mám dělat?

Jako příklad uvedla, že se jí dívka svěřila na dětském táboře o velmi závažné věci. Jednalo se o sexuální obtěžování ze strany dívčina nevlastního dědy. Zároveň ji

požádala, aby o této záležitosti nikomu nic neříkala. Respondentka cítil velké dilema, jaké najít správné řešení. Rozhodla se na táboře o tomto nikomu neříci, ale po návratu se spojila s kolegyněmi, které celou rodinu znají a pracují s ní. Ty o celé záležitosti již věděly a věděla o ni i policie. Respondentka uvádí, že rozhodování je někdy velmi složité, ale na prvním místě je chránit život a zdraví dětí. Dokonce i tehdy, když by braly jednání sociálního pracovníka jako zradu. Vždy se to dá vysvětlit a vždy by klienti měli vědět, proč pracovník takto postupoval. Nakonec se rozhodla vše dívce vysvětlit a spojit se s kolegyněmi při hledání řešení celé situace. Rovněž se domluvila s dívkou i kolegyněmi, že ostatním z tábora o ničem nepoví. Důležité je udržet důvěru dítěte a brát je jako parťáky.

Respondentka uvádí, že oznamovací povinnost je pro ni vážná dilematická situace, do které za zatím přímo ve své praxi naštěstí nedostala.

5. Kdo, či co Vám v řešení dilemat pomáhá?

Pokud respondentka řeší nějakou dilematickou situaci, pak to nejčastěji probírají ve svém pracovním kolektivu, s dalšími kolegy, s kterými to může sdílet.

6. Vidíte ještě jiné možnosti (a jaké), jak dilemata řešit?

Respondentka se domnívá, že každý si asi musí najít svůj způsob. Dobré je probrat to se svými kolegy. Vzájemně si předají zkušenosti, z kterých se dá dále vycházet. Jako užitečné uvádí také supervize, kde se dá vše probrat s nestrannou osobou, která do všeho vnáší nový pohled. Navíc se domnívá, že s etickými dilematy se nedá zcela vypořádat, ty prostě jsou, jinak by to nebyly dilemata. Je to normální rys praktické sociální práce – přináší někdy i problémy.

Respondent č. 2

1. Délka praxe sociálního pracovníka.

3,5 roku

2. Jaký je věk dětí cílové skupiny, vnímáte souvislost etických aspektů k věku cílové skupiny?

11 – 20 let

3. Domníváte se, že existuje nějaký vztah mezi sociální prací a etikou?

Respondentka cítí velmi úzké propojení sociální práce s etikou. Již z pohledu toho, že sociální pracovník musí při své práci vycházet z etického kodexu sociálního pracovníka a řídit se jím. Dále pak pracuje se svoji morálkou, která mu určuje jednání podle své nejlepšího svědomí a vědomí.

4. Přináší Vaše práce nějaká etická dilemata? Jaká?

Jelikož se při své práci setkává s dětmi i mladistvými, uvádí, že nejčastěji se setkává s dilematem, který nazývá profesionalizace a de-profesionalizace. Sociální pracovník klientům může radit z pohledu „odborníka“ při řešení jejich tíživé životní situace. Avšak na druhé straně stojí i rodina a přátelé, kteří mu také radí. Uživatel se pak může rozhodnout podle vlastního úsudku. Často se stává, že kamarádi nebo příslušníci rodiny se v dané problematice nevyznají či poradí špatně a uživatel je pak z výsledku řešení zklamaný. K tomu ještě dodává, že neříká, že sociální pracovník vždy poradí správně, ale přece jen má od věci větší odstup, určité zkušenosti a snaží se nacházet více variant řešení dané situace.

Respondentka vidí jako největší dilema pro sociálního pracovníka, pokud klientovi v něčem radí. Měl by mu předložit více variant řešení a žádnou z nich mu nepodsouvat. Je plně na každém klientovi, jakou z možností si vybere, nebo se vydá svojí vlastní cestou. I když sociální pracovník ví, že vybraná možnost není správná, klient se nerozhodl dobře, musí ctít jeho vlastní rozhodnutí.

Další dilematickou situaci, kterou v praxi řeší, je pokud přijde klient s nějakým problémem a pracovník musí vyhodnotit, zda je to situace, která se nemusí ohlašovat na policii, nebo už ano. Pracovník zde hodně bojuje se svojí vnitřní morálkou. Nechce porušit důvěru mezi ním a klientem, kterou si společně vybudovali. Protože ví, že pokud toto poruší, klient už nikdy nepřijde. Dále také ví, že má ohlašovací povinnost, vyplývající ze zákona. Hledání řešení v této situaci je nelehké, přesto je potřeba mít na paměti nejlepší prospěch klienta. Jako sociální pracovník řeší tuto situaci tak, když vytuší, že se schyluje k tomu, aby se klient svěřil se situací podléhající oznamovací povinnosti, upozorní ho předem na svou povinnost. Doporučí mu, ať zváží slova, která řekne.

5. Kdo, či co Vám v řešení dilemat pomáhá?

Jako první uvádí, že vzniklé situace probírají s kolegy na pracovišti. Popřípadě hledají řešení na kolegiu a při vzdělávacích kurzech, kterých se účastní. Dle názoru respondentky, pokud nastane nějaký etický problém u sociálního pracovníka, je prvotně nejlepší ho probrat se svými kolegy, protože tím pracovník získá nové pohledy na věc. Pracovník také získá potřebnou reflexi, která ho v jeho profesi posunuje dále. Zároveň s tím získá i informaci, z které vyhodnotí, zda postupoval správně nebo ne. Při následujícím řešení nějakého etického dilematu již bude vědět, jak se zachovat.

6. Vidíte ještě jiné možnosti (a jaké), jak dilemata řešit?

Myslí si, že výhodou při řešení (nejen) etických problémů v praxi sociálního pracovníka je i supervize. Pokud je v organizaci dobře nastavena přináší mnoho cenných rad a podnětů, které lze v praxi využít. Jinak platí to, co již bylo řečeno výše, vždy na prvním místě je možnost probrat situaci s kolegy na pracovišti.

Respondent č. 3

1. Délka praxe sociálního pracovníka.

5 let

2. Jaký je věk dětí cílové skupiny, vnímáte souvislost etických dilemat k věku cílové skupiny?

12 až 26 let

Přímou souvislost věku dětí a etických dilemat nevidí. Nicméně za důležité považuje znát práci s dětmi. V nízkoprahovém zařízení, kde působí, tvoří převážnou část klientů romské děti. V tomto momentu považuje za nutnost při práci s touto cílovou skupinou znát také romskou kulturu a její hodnoty. A to z důvodu, že práce s těmito klienty je dost specifická. Aplikace etiky je v této práci důležitá stejně jako v práci s jakýmkoliv jiným klientem.

3. Domníváte se, že existuje nějaký vztah mezi sociální prací a etikou?

Ano, samozřejmě. Respondentka osobně vnímá propojení etiky a sociální práce jako velmi úzké. A to již z toho důvodu, že se jedná o práci s lidmi, v případě NZDM o práci

s mladými lidmi. Etika je nedílnou součástí sociální práce. I když občas dochází k etickým dilematům, jelikož potřeby a hodnoty klientů se mnohdy liší od potřeb a hodnot pracovníků.

4. Přináší Vaše práce nějaká etická dilemata? Jaká?

Praxe v NZDM sebou přináší mnoho etických dilemat, ať už v rovině vztahu pracovníků, či v rovině pracovník a klient. Pracovnice má zkušenost takovou, že co je etický problém či dilema pro jednoho sociálního pracovníka, pro druhého to být etický problém či dilema nemusí. Konkrétně jsme s ostatními sociálními pracovníky hovořili o dodržování určitých pravidel klienty NZDM, a v mnohých případech se v našem kolektivu našel někdo, kdo porušení stanovených pravidel jako problém či dilema necítil a odkazoval na odlišnost našich romských klientů.

V rovině pracovník – klient poukázal na časté setkávání s velkým množstvím klientů v nízkoprahovém zařízení, kdy na úkor tohoto množství nebylo možné zajistit adekvátní kvalitu poskytovaných služeb. Řešením této situace musela být stanovena kontrola věku klientů a mladším 12. let pak byla služba odmítnuta.

Specifickým problémem v tomto zařízení je pospolitost bílých a romských klientů. V nízkoprahovém zařízení docházelo k tomu, že romští klienti, kteří početně převažovali, utlačovali ostatní klienty a vyvolávali různé šarvátky, dokonce byli přistiženi při krádežích, a to i v rámci nízkoprahového zařízení. Mezi utlačovanými byli většinou klienti, kteří pomoc potřebovali, čímž se pracovníci dostávali do dilematu, jak tuto situaci řešit. Řešení v rámci zařízení hledali nejprve v rozboru hodnot jednotlivých skupin. Závěr byl takový, že dětským romským klientům hodnoty, ať již osobní nebo společenské, nic moc neříkají. Základním prvkem sociální práce je však podpora důstojnosti každého klienta, což pracovníka nutí pomoci mu ve změně názoru a chování.

5. Kdo, či co Vám v řešení dilemat pomáhá?

S určitostí uvádí, že řešení problémů napomáhá spolupráce celého týmu sociálních pracovníků. Pokud neví, jak konkrétní situaci řešit, požádá o radu vedoucího nízkoprahového zařízení, neboť má nejdelší praxi v rámci celého zařízení a tím i mnoho praktických zkušeností. Další možnost je pro ni supervize, kde celý problém rozeberou a podívají se na něho z více úhlů pohledu.

6. Vidíte ještě jiné možnosti (a jaké), jak dilemata řešit?

Respondentka nevidí, jak jinak se s etickými dilematy vyrovnávat. Poukazuje a výše uvedené. Řešení etických problémů ve své práci řeší hledáním poznatků u zkušenějších kolegů a také na supervizích.

Respondent č. 4

1. Délka praxe sociálního pracovníka.

6 měsíců

2. Jaký je věk dětí cílové skupiny, vnímáte souvislost etických dilemat k věku cílové skupiny?

6 – 15 let, nejčastěji pracují s dětmi ve věku 10 – 13 let

Pracovnice nejčastěji pracuje s dětmi v pubertálním věku a domnívá se, že etických aspektů lze jistě najít mnoho. Děti v tomto věku balancují na pomezí vytváření si vlastních hodnot a názorů, a těch názorů a hodnot, které jim často nutí dospělí okolo – ať už jsou to jejich rodiče, dobrovolníci, nebo kdokoli jiný. K ostatním věkovým kategoriím dětí a mládeže se nemůže vyjádřit, protože nemá dostatek zkušeností z poměrně krátké doby působení v sociální praxi.

Domnívá se však, že každý věk s sebou přináší jiné problémy, a tak se i jejich etická řešení můžou různit.

3. Domníváte se, že existuje nějaký vztah mezi sociální prací a etikou?

Respondentka přiznává, že pro ni osobně je etika hodně abstraktní pojem a při své běžné práci propojení s etikou necítí, nejspíš proto, že se nad tím vůbec nezamýšlí. Následně dodává, že když o této otázce přemýšlí, vzpomíná na poznatky získané při studiu sociální a humanitární práce. Uznává, že sociální práce je hodně o hodnotách a střetávání hodnot. Dochází k názoru, že má úplně jiné hodnoty a priority než její klienti. Je pro ni důležité, aby klientům své hodnoty nevnucovala a zároveň dokázala respektovat ty jejich. Toto své počínání hodnotí jako snahu klientům předat to nejlepší, co umí a zná.

4. Přináší Vaše práce nějaká etická dilemata? Jaká?

Největší dilema vnímá pracovnice při střetávání hodnot. Nechce klientům vnucovat své názory, ale ani respektovat ty jejich. Přesto má dojem, že k práci sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení patří klienty částečně „převychovávat“. Toto doplňuje názorem, kdy považuje za svůj úkol vést klienty k takovému chování a činům, kterým sama věří, že jsou správná.

Dále uvádí situaci, kterou nedávno řešila. Pracuje s dětmi z hlediska dobrovolnictví, to znamená, že se pokouší pro ně sehnat dobrovolníka a také organizuje první kontakt mezi dítětem, rodiči a dobrovolníkem. Dobrovolník se s dítětem poté pravidelně schází a účastní se táborů, výletů a dalších akcí pro děti. Tyto akce a tábory respondentka organizuje, také se jich osobně účastní. Její cílovou skupinou jsou děti z vyloučených lokalit, které často pochází z velmi chudých rodin. Pro tyto děti pořádali akci na Lipně, kde díky sponzorům děti mohly zažít luxusní víkend – bydlely v penzionu, stravovaly se v restauracích, šly do bazénu, měly vstup na drahé atrakce. Akce byla velmi vydařená, děti byly velmi spokojené, ale pracovnice se zamýšlela, zda je to pro ně dobré. Víkend si sice užily, ale pak se museli znovu vrátit do sociálně slabého prostředí jejich rodin. Na druhou stranu si uvědomuje, že může takový zážitek na děti působit i motivačně – pokud se budu dobře učit a najdu si později dobré zaměstnání, mohu se vypracovat na takovou úroveň, abych se v budoucnosti z bídy vymanil.

Jako velký problém ve své sociální praxi vidí nedostatek dobrovolníků při práci s touto cílovou skupinou. Nabídka dobrovolníků nemůže absolutně pokrýt poptávku. Pro respondentku je to problém, neboť by ráda poskytla dobrovolníka každému dítěti, které o něho má zájem či by jeho služeb potřebovalo využít. Při takovém nedostatku vhodných uchazečů o dobrovolnictví často neví, jak nejlépe rozhodnout.

5. Kdo, či co Vám v řešení dilemat pomáhá?

Při řešení dilemat se respondentka obrací na své kolegyně v týmu, i vzhledem ke krátké době svého působení v sociálních službách. Za důležitou možnost k řešení problematických situací považuje také supervizi.

6. Vidíte ještě jiné možnosti (a jaké), jak dilemata řešit?

K tomuto bodu respondentka uvádí, že nemá žádnou konkrétní představu.

Respondent č. 5

1. Délka praxe sociálního pracovníka.

1 rok, předtím působil jako dobrovolník asi 2 roky

2. Jaký je věk dětí cílové skupiny, vnímáte souvislost etických dilemat k věku cílové skupiny?

12 – 20 let

3. Domníváte se, že existuje nějaký vztah mezi sociální prací a etikou?

Ano, vnímá to docela zřetelně. Podle jeho názoru spolu sociální práce a etika úzce souvisí, zejména při práci s klienty. Někdy nastává situace, kdy přemýšlí, zda jeho jednání bylo eticky přijatelné vůči klientovi. Někdy vznikne situace, které vyvede pracovníka z míry a on zareaguje jinak, než by správně měl. Přesto se vždy maximálně snaží o co nejkorektnější jednání s klientem.

4. Přináší Vaše práce nějaká etická dilemata? Jaká?

Zatím to nebylo často, vzhledem ke krátké době v praxi sociální práce. Pracovník uvádí, že se často setkává s tím, že by klientovi mohl pomoci třeba podáním informací o navazujících službách. Zároveň však vidí, že klient má velmi málo schopností, aby sám něco udělal pro změnu své situace. Většinou se to také vyplní.

Respondent konkrétně uvádí, že má v zařízení klienta, který je nezaměstnaný, ze školy byl vyhozen a nemá ani pořádné zázemí. Neustále si stěžuje na svou situaci. Pracovník mu několikrát nabízel několik možností na změnu. Vysvětloval mu výhody registrace na úřadu práce, zejména možnost přijímání některých dávek a také rozšíření obzoru při hledání práce. Klient je však velmi laxní ve svém přístupu, neustále se na něco vymlouvá. Pracovník někdy řeší, zda to má ještě cenu. Zároveň dodává, že si uvědomuje, pokud by klientovi navazující služby nenabídl, dostal by se do rozporu s vnitřními organizačními pravidly svého zařízení.

Další situace, kde s klientem naráží na etiku je, pokud s klientem mluví o věcech, které hraničí již s trestnou činností. Vzájemnou důvěru s klientem na jedné straně pak ohrožuje oznamovací povinnost na straně druhé. Pracovníci jsou rádi, když se jim klient svěřil se svými problémy, protože pak mohou společně hledat řešení a pomoci mu. Zároveň podotýká, že klientům raději dopředu říkají, aby zvážili, co vše sociálnímu

pracovníkovi sdělí. A to právě z důvodu oznamovací povinnosti. Respondentovi se nabízí otázka, či nezrazuje důvěru klienta.

5. Kdo, či co Vám v řešení dilemat pomáhá?

Pokud je respondent postaven před nějaké etické dilema, vždycky ho konzultuje nejdříve se svými kolegy, protože sám zkušenosti teprve sbírá. Hodně mu pomáhá, že má pracovní prostředí, kde se vše dá řešit otevřeně s ostatními kolegy.

6. Vidíte ještě jiné možnosti (a jaké), jak dilemata řešit?

Jediné, co pracovníka napadá, je diskutovat o dilematických situacích z praxe v pracovním týmu a také s jinými odborníky v daném oboru a hledat nové poznatky a pohledy na situaci. Určitě by také využil odbornou literaturu. Hledání optimálního řešení je v práci s klientem nejdůležitější.

Abstrakt

Škodová, Z. *Etická dilemata sociální práce při práci s dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních*. České Budějovice, 2018. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Klíčová slova: nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, riziková mládež, sociální práce, etická dilemata, etické teorie.

Úkolem této diplomové práce je popsat a shrnout etická dilemata, která se vyskytují při práci sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

Cílem diplomové práce je formulovat jednotlivá etická dilemata, s kterými se setkávají sociální pracovníci při sociální práci s rizikovou mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a následně provést rozbor jednoho vybraného etického dilematu pomocí tří etických teorií. Základem sběru informací byl kvalitativní výzkum – výzkumná sonda, konkrétně metodou dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky.

Diplomová práce je členěna do pěti kapitol, ve kterých popisují vznik a vývoj nízkoprahových zařízení, klienty těchto zařízení a aspekty ovlivňující jejich rizikovost. Další kapitoly jsou věnovány etice a etickým dilematům obecně. V závěru diplomové práce je proveden rozbor konkrétního etického dilematu z praxe dotazovaných sociálních pracovníků pomocí tří etických teorií – deontologie, utilitarismu a etiky péče. Tím v práci dochází k propojení etiky se sociální prací a poukázání na možnost využití etických teorií v profesní praxi.

Abstract

Škodová, Z. *Ethical dilemmas of social work in work with children and youth in low-threshold facilities*. České Budějovice, 2018. Diploma thesis. The University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Ethics, Psychology and Charity. Supervisor - doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Key words: low-threshold facilities for children and youth; risky youth; social work; ethical dilemmas; ethical theories.

The task of this diploma thesis is to describe and summarize the ethical dilemmas that occur in the work of social workers in low-threshold facilities for children and youth.

The aim of this work is to formulate individual ethical dilemmas faced by social workers in social work with risky youth in low-threshold facilities for children and youth, and then to perform subsequently the analysis of one selected ethical dilemma using three ethical theories. The basis for collecting information was a qualitative research - the research probe, specifically, the method of questioning, the technique of the semi-structured interview with social workers.

The diploma thesis is divided into five chapters in which I describe the formation and development of low-threshold facilities, the clients of these facilities and the aspects influencing their risk. Other chapters are devoted to ethics and ethical dilemmas in general. In conclusion of the thesis, the analysis of the specific ethical dilemma from the practice of the interviewed social workers is carried out, using three ethical theories – deontology, utilitarianism and ethics of care. This is the case when ethics and social work link and point out the possibility of using ethical theories in professional practice.