

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Ivana Rálišová

*Etické problémy a dilemata sociálních pracovníků
při práci s klientem s dluhovými problémy*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Daniela Ochmannová

2015

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem veškeré použité informační zdroje uvedla v seznamu použité literatury a zdrojů.

.....

Děkuji Mgr. Daniele Ochmannové za metodické vedení a odborné rady při zpracování mé bakalářské práce. Děkuji respondentům za jejich ochotu a vstřícnost.

Děkuji své rodině za trpělivost a morální podporu, kterou mi poskytovala po celou dobu mého studia a které si velmi vážím.

Obsah

ÚVOD.....	6
1 Zadlužení jako jeden z nejaktuálnějších problémů společnosti.....	9
1.1 Hlavní příčiny zadluženosti	10
1.2 Důsledky zadluženosti	10
1.3 Osobnost klienta s dluhovými problémy	12
2 Sociální práce s klientem s dluhovými problémy	13
2.1 Sociální práce s klientem s dluhovými problémy v praxi.....	13
2.2 Sociální pracovník, dovednosti, předpoklady a vzdělání v kontextu práce s klientem s dluhovými problémy	14
2.3 Sociální poradenství v pojetí poradenství dluhového.....	15
3 Etické problémy a dilemata v sociální práci	17
3.1 Etika v sociální práci	17
3.2 Etický problém a etické dilema	18
3.2.1 Dilemata rozhodování mezi protichůdnými zadáními	20
3.2.2 Dilemata pomáhajícího vztahu	21
3.2.3 Dilemata volby způsobu řešení	21
3.2.4 Dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit.....	22
3.2.5 Dilema výkonu práce v lokalitě, v níž pracovník žije	22
3.3 Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR.....	22
3.4 Řešení eticky problémových situací v praxi sociálního pracovníka.....	24
3.4.1 Doporučované přístupy k řešení eticky problémových situací	24
3.4.2 Další přístupy k řešení eticky problémových situací	25
3.4.3 Supervize jako mechanismus zvládnání eticky problémových situací	26
3.5 Typologie přístupů sociálního pracovníka k praxi	26
4 Metodologie výzkumu	28
4.1 Cíl výzkumu.....	28

4.2	Metoda výzkumu	28
4.3	Technika sběru dat.....	29
4.3.1	Výzkumné otázky	30
4.4	Jednotka zkoumání	32
4.5	Etické aspekty výzkumu	32
4.6	Analýza dat	33
4.7	Průběh výzkumu	34
5	Prezentace a interpretace výsledků výzkumu.....	35
5.1	Kontakt s eticky problémovou situací	35
5.2	Etický problém při práci s klientem s dluhovými problémy	37
5.3	Etické dilema při práci s klientem s dluhovými problémy.....	39
5.3.1	Dilemata rozhodování mezi protichůdnými zadáními v praxi.....	39
5.3.2	Dilemata pomáhajícího vztahu v praxi	42
5.3.3	Dilemata volby způsobu řešení v praxi.....	43
5.3.4	Dilemata osobnostních a odborných kvalit v praxi.....	44
5.3.5	Příklady dilemat výkonu práce v lokalitě, v níž pracovník žije.....	45
5.4	Zvládání eticky problémových situací.....	46
5.5	Doporučení pro zvládání eticky problémových situací	48
5.6	Shrnutí výsledků výzkumu	49
	ZÁVĚR	52
	Seznam použité literatury a zdrojů:.....	53

ÚVOD

Dluhy, závazky, pasíva provází lidské pokolení od dávnověku. Již v římském Zákonu dvanácti desek jsou obsaženy způsoby řešení situací, kdy člověk pozbývá schopnost dostát svým závazkům. Zadlužování je problém, který tu byl, je a dozajista i nadále bude. V toku lidských dějin se jen mění příčiny vzniku dluhů, jejich důsledky a možná východiska k jejich řešení (Krušinská, 2012, s. 24).

Zadlužení je jedním z nejaktuálnějších problémů také současné společnosti. Jen v lednu 2014 vzrostly dluhy českých domácností u bank a finančních institucí o 1,2 miliardy korun českých.¹ Podle aktuálního výzkumu Centra pro výzkum veřejného mínění považuje míru zadluženosti za vysokou celkem 76% Čechů a v zadluženosti shledávají vážný společenský problém.² Dle ankety na portálu Profesia.cz 76% českých domácností nemá adekvátní finanční jistotu pro případ ztráty zaměstnání či dlouhodobé pracovní neschopnosti a celá třetina Čechů žije tzv. od výplaty k výplatě. Pro tyto chybné finanční návyky se lidé dostávají do obtížně řešitelných situací.³

Ve své bakalářské práci jsem se rozhodla věnovat tématu etických problémů a dilemat, s nimiž se setkává sociální pracovník při práci s klientem s dluhovými problémy. Sama se při výkonu svého povolání terénního pracovníka takřka denně setkávám s klienty, kteří buď v prvopočátku přicházejí s problémy dluhové problematice vzdálené, v následném průběhu spolupráce zjišťují provázanost jejich nepříznivé životní situace právě s dluhovým zatížením. Klient s dluhovými problémy je v současné době klientem mnohých sociálních služeb, které mají docela jiné poslání a cíle, než je řešení právě dluhové problematiky. Sociální pracovníci těchto služeb se tak řešení dluhového zatížení svých klientů nevyhnou. Tak se také mohou setkávat se situacemi, kde si nejsou zcela jisti správností svých rozhodnutí, mohou prožívat situace, které nejsou zcela v souladu s jejich morálními a etickými hodnotami.

Dluhová problematika je jedním z palčivých témat, s nimiž se sociální pracovník při své práci setkává a jimž musí čelit. Nicméně je to stále oblast, kde je znatelný

¹ ČTK (2015): Zadlužení domácností v lednu vzrostlo. Češi dluží 1,239 bilionu korun [on-line]. Dostupné 2. 3. 2015 z <http://www.biznys.ihned.cz/c1-63604450>

² ČTK (2015): CVVM: Přes tři čtvrtiny lidí považují zadlužení Čechů za vysoké [on-line]. Dostupné 20. 2. 2015 z <http://student.finance.cz/zpravy/finance/437848>

³ ČTK (2015): Finanční gramotnost Čechů se devět let zlepšila jen málo [on-line]. Dostupné 12. 3. 2015 z <http://www.financninoviny.cz/os-finance/zpravy/1189366>

nedostatek odborných publikací a literatury, o něž by se mohli sociální pracovníci při své práci s klientem s dluhovými problémy opřít. Odbornému postupu práce s klientem s dluhovými problémy se ve svých publikacích a na svých webových stránkách věnují především poradny a poradenská centra pro dlužníky. Jejich příručky, případně letáky poskytují náhled na možnosti a způsoby řešení dluhových problémů klienta. Sociální práci se zadluženými se věnuje časopis Sociální práce/Sociálna práca č. 2/2009. V rámci rozhovorů s pracovníky dluhových poraden jsou zde zmapovány příčiny a důsledky zadluženosti a zejména možnosti práce s klientem s dluhovými problémy. Role sociálního pracovníka při práci s klientem s dluhovými problémy je obsažena v tomtéž periodiku č. 1/2007 v článku pod názvem Sociální pracovník má povinnost udělat vše potřebné pro zlepšení situace klienta. Stát a prevence zadlužování jsou hlavním tématem Sociální práce/Sociálnej práce č. 3/2012.

V minimální míře jsou také dostupné informace o eticky problémových situacích, s nimiž se mohou sociální pracovníci při práci s klientem s dluhovými problémy setkat, včetně případných náhledů, jak tyto situace řešit. V rámci zpracování své bakalářské práce jsem oblast etiky práce s klientem s dluhovými problémy nacházela okrajově v již zmíněných číslech periodika Sociální práce/Sociálna práca, v článcích a rozhovorech s pracovníky občanských poraden, poraden či poradenských center pro dlužníky. Při konkretizaci eticky problémových situací ve vztahu k sociální práci s klientem s dluhovými problémy mi byla oporou zejména Metodická příručka pro výkon terénní práce od Dany Nedělníkové a kolektivu autorů, kterou vydala v roce 2008 Ostravská univerzita v Ostravě. Zde konkretizovaná dilemata zdála se mi být nejlépe pro praxi sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi s dluhovými problémy využitelná a pro zpracování mé bakalářské práce dobře uchopitelná.

Řešení eticky sporných situací při výkonu práce sociálního pracovníka, jejich zpracování a vyrovnání se s těmito situacemi je dle mého názoru velmi náročnou, nicméně nedílnou součástí sociální práce. Proto jsem se rozhodla tomuto tématu blíže věnovat, zpracovat jej po teoretické stránce a následně v praktické části identifikovat eticky problémové situace s náhledem na reálné způsoby vyrovnání se s těmito situacemi samotnými sociálními pracovníky.

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, s jakými etickými problémy a dilematy se sociální pracovníci setkávají při práci s klientem s dluhovými problémy a jak se s těmito eticky problémovými situacemi vyrovnávají.

Získané poznatky by měly posloužit k pochopení etických dilemat a problémů, které sociální pracovníci prožívají při práci s klientem s dluhovými problémy. Tyto poznatky mohou být využity při zpracování metodických pokynů práce sociálních pracovníků např. v oblasti střetu zájmů.

Práce bude členěna do dvou základních částí, a to teoretické a praktické. V teoretické části se budu nejprve věnovat problému zadluženosti jako aktuálnímu problému současné společnosti a charakteristické životní situaci klienta s dluhovými problémy, následně pak přiblížím možnosti a způsoby sociální práce s klientem s dluhovými problémy. Dluhovou problematiku a její řešení ve spolupráci s klientem vnímám jako velmi náročnou na dovednosti a znalosti sociálního pracovníka, proto se v krátké části budu věnovat také odborným předpokladům sociálního pracovníka pro výkon svého povolání. Součástí první části bude teorie etického problému a dilematu, včetně náhledu na praktické oblasti sociální práce, kde se tyto eticky problémové situace při práci s klientem s dluhovými problémy mohou vyskytnout. Následující metodologická část bude nejprve seznámením s metodologií výzkumu, kdy tento bude uskutečněn prostřednictvím kvalitativního výzkumu. Informace, získané technikou polostrukturovaného rozhovoru, budou zpracovány kvalitativní analýzou, výsledky výzkumu pak na základě využití konkrétních výzkumných otázek. V závěru se pokusím shrnout nejdůležitější poznatky a reflektovat splnění cíle výzkumu.

1 Zadlužení jako jeden z nejaktuálnějších problémů společnosti

Zadluženost v naší republice zdá se být problémem novodobým, způsobeným širokou nabídkou a snadnou dostupností finančních produktů. Před 17. listopadem 1989 byla jen omezená nabídka úvěrů a půjček. S nástupem demokracie se rozšířil úvěrový trh, dnes jsou zcela běžnou nabídkou úvěry spotřebitelské, hypotéční, kontokorentní.

Jen v posledním desetiletí se dluhy domácností ztrojnásobily. Zatímco v roce 2002 činily 182 miliard, o tři roky později v roce 2005 dosáhly takřka 418 miliard korun českých. V roce 2008 přesáhly dluhy domácností 880 miliard a na konci roku 2014 zadluženost domácností dosahovala 1,238 bilionu korun českých. Největší podíl dluhů českých domácností zaujímají úvěry na bydlení, především hypotéční úvěry.⁴ Dle bankovní statistiky České národní banky úvěry na bydlení představují více než 73% z celkového objemu úvěrů poskytnutých domácnostem. Finančním vyjádřením částka těchto úvěrů v prosinci 2014 dosáhla 900 miliard korun českých.⁵

V souvislosti se zadlužeností považují za důležité zmínit tzv. předluženost, pojem, který některé informační materiály, zabývající se dluhovou problematikou, užívají. Zatímco zadluženost je uváděna do určité míry jako normální, dokonce žádoucí jev současné ekonomiky státu, předluženost je jevem nežádoucím. Je charakteristická neplněním platebních povinností dlužníka, směřuje k jeho ekonomické a psychosociální destabilizaci. Jedná se o dlouhodobě trvající proces. (CPA, 2007, s. 4) Pro potřeby své práce budu užívat zavedený pojem zadluženosti a pojem klienta s dluhovými problémy.

Problémovost zadlužení z hlediska mé bakalářské práce, tedy z pohledu na klienta s dluhovými problémy shledávám především v důsledcích, které s sebou zadluženost nese a se kterými obvykle klient za sociálním pracovníkem přichází. Pro pochopení problematiky zadluženosti považují za důležité vymezit také příčiny vzniku zadluženosti a osobnost, chování a jednání samotného klienta s dluhovými problémy. Proto se těmto otázkám budu věnovat v následujících kapitolách.

⁴ ČTK (2015): Dluhy domácností vzrostly na 1,23 bilionu korun, rostly ale i úspory [on-line]. Dostupné 16. 2. 2015 z <http://zpravy.e15.cz/byznys/finance-a-bankovnictvi/dluhy-domacnosti-vzrostly-na-1-23-bilionu-korun-rostly-ale-i-uspory-1158210>

⁵ ČNB (2015): Bankovní statistika Leden 2015 Komentář k hlavním indikátorům [on-line]. Dostupné 18. 2. 2015 http://www.cnb.cz/cs/statistika/menova_bankovni_stat/bankovni_statistika/bank_stat_komentar.html

1.1 Hlavní příčiny zadluženosti

Ekonomické myšlení člověka se odvíjí od životních hodnot, preferencí a míry uspokojování životních potřeb. Lidé přikládají svým životním potřebám různou váhu důležitosti. To, co je prioritou pro jednoho člověka, může být zcela bezvýznamné pro druhého. Ve vztahu k zadlužování by se toto myšlení člověka mělo opírat o jeho rozumné uvažování i finanční vzdělání. Zadluženými se lidé stávají z důvodu své vlastní dostatečné nerozvážnosti, ukvapenosti a své lehkomyšlnosti.⁶ Na základě tohoto můžeme vnímat hlavní příčiny zadluženosti v osobě klienta s dluhovými problémy. Nekudová (2012) nereflektuje okolní faktory, spoléhá na volně rozhodovací proces jedince determinovaný osobnostními faktory, výchovou a vzděláním.

Příčinám zadluženosti se věnuje také Běhálková (2007), tato je shledává zejména v nízkém finančním vzdělání občanů, kteří neumějí hospodařit se svými finančními prostředky (Běhálková, 2007, s. 24), přeceňují své schopnosti a podceňují možné důsledky, vyplývající z neplnění svých finančních závazků (Kotáb, 2009, s. 21). Nejsou schopni připravit se na situace, které mohou snížit jejich schopnost splácet své závazky. Takovými situacemi může být nemoc, úraz, ztráta zaměstnání (Běhálková, 2007, s. 24). K zadluženosti jistě přispívá přístup lidské společnosti k dluhům jako běžné součásti hospodaření s finančními prostředky. Mít půjčku, být někomu dlužen je běžnou záležitostí, úvěry jsou snadno dostupné, půjčky bývají poskytnuty zpravidla okamžitě, nezřídka bez nutnosti doložení potvrzení příjmů žadatele o půjčku. Podle Ujezdské (2009) má na zadluženost vliv reklama, konzumní způsob života i společenský tlak na člověka, kdy pouze majetek a peníze znamenají úspěch v životě (Kopřivová, 2009, s. 22). Nedělníková a kol. (2008, s. 70) v souvislosti se zadlužeností hovoří o uvěznění „v koloběhu splácení a dalšího narůstání dluhů“.

1.2 Důsledky zadluženosti

Konkretizaci možných následků zadluženosti se věnuje Nedělníková a kol. (2008). Důsledky zadluženosti shledává zejména v oblasti bytové situace, ztrátě bydlení či v protiprávním užívání bytu, ve výkonu exekucí a neméně podstatné oblasti psychiky

⁶ Nekudová, P. (2012): Zadluženost ohrožuje nejen nízkopříjmové domácnosti [on-line]. Dostupné 16. 2. 2015 z <http://dluhy.obcanskeporadny.cz/index.php/clanky/34-clanky/105>

a zdraví klienta. Klient s dluhovými problémy často prožívá pocity, kdy nevidí ze své životní situace přijatelně dohledné východisko, dostává se do stavů depresí, nedobrá psychika má vliv na jeho somatický zdravotní stav (Nedělníková a kol., 2008, s. 70).

Na ovlivnění života člověka nepříznivými ekonomickými faktory, mezi které zadluženost doajista patří, upozorňuje Vágnerová (1999), v této souvislosti zmiňuje zejména riziko sebevraždy. Hovoří o snížení sebevědomí, ztrátě životní perspektivy a víry v budoucnost, v jejichž důsledku se dostavuje deprivace v oblasti potřeb jistoty a bezpečí, potřeby naděje (Vágnerová, 1999, s. 243). Následkům sociální deprivace se věnuje také Mareš (1999). Ten mimo jiné zde zmíněné autory upozorňuje na další možné důsledky, jakými jsou vyloučení z participace a prožitky křivdy; hovoří rovněž o druhotných důsledcích poklesu sebevědomí, kterými může být snížení uplatnitelnosti člověka na trhu práce Mareš (1999, s. 76-77).

Praktickými důsledky zadluženosti se krátce zabývá ve své stati také Nekudová (2012). Vyhocení situace, kdy člověk nerozumí svým závazkům, není schopen jim dostát, nadále se zadlužuje, případně řeší úhradu jednoho závazku přijmutím další půjčky, spatřuje v nevyhnutelné platební neschopnosti, následném výkonu exekuce, riziku sociálního vyloučení, sebevraždy či páchání trestné činnosti.⁷

Lidé s dluhovými problémy trpí nejen pocity viny, ale také pocity studu. Pocit selhání snižuje jejich sebeúctu, dostavuje se bezmocnost. Uvážíme-li oprávněný strach z budoucnosti, nátlak mnoha věřitelů a vymahačů dluhů, jedná se o stav, který se musí negativně odrazit jak na psychickém a fyzickém zdraví člověka, tak na kvalitě a stabilitě jeho vztahů s okolím. Rodiny řeší vztahové a ekonomické problémy, je uváděno vyšší riziko rozvodu jako volba řešení dluhového zatížení rodiny (Sutton, 2010, s. 25-26).

Na základě výše uvedeného lze tedy spatřovat důsledky zadluženosti v oblasti sociální, ekonomické, zdravotní a oblasti psychiky člověka.

⁷ Nekudová, P. (2012): Zadluženost ohrožuje nejen nízkopříjmové domácnosti [on-line]. Dostupné 16. 2. 2015 z <http://dluhy.obcanskeporadny.cz/index.php/clanky/34-clanky/105>

1.3 Osobnost klienta s dluhovými problémy

To, co jsem zmínila v předchozí kapitole, provází životní situaci klienta s dluhovými problémy. Vymezení klienta s dluhovými problémy pak úzce souvisí s příčinami, týkajícími se přímo jeho osobnosti.

Dlužníky se nejčastěji stávají lidé, kteří nedomýšlí důsledky svého jednání, lidé rozhodující se neuváženě, bez rozmyslu; lidé, kteří se stydí zeptat tehdy, když něčemu nerozumí, lidé, kteří pozbývají schopnost být samostatnými a zodpovědnými za svůj vlastní život, také ti, kteří po určitou část života žili v minulém režimu a byli tak zvyklí na zabezpečení ze strany státu. Dlužníky jsou často lidé dlouhodobě nezaměstnaní, lidé s nízkou kvalifikací, lidé finančně závislí na dávkách státní sociální podpory a dávkách poskytovaných v hmotné nouzi. Jsou to lidé s příjmy, jejich výše je neadekvátní jejich vysokému životnímu standardu. Dle Oujezdské (2009) dlužníky bývají nejčastěji lidé žijící konzumním způsobem života, lidé sociálně, ekonomicky a vzdělanostně slabší; v neposlední řadě se dlužníky stávají patologičtí hráči, osoby závislé na alkoholu a drogách, lidé s poruchou osobnosti, s duševním onemocněním, kterým je například maniodepresivní psychóza (Bajer, 2009, s. 8).

2 Sociální práce s klientem s dluhovými problémy

Obsahem této kapitoly bude teorie sociální práce s klientem s dluhovými problémy, dovednosti a předpoklady sociálního pracovníka pro její výkon a specifikace sociálního poradenství v kontextu poradenství dluhového.

2.1 Sociální práce s klientem s dluhovými problémy v praxi

Sociální práci s klientem s dluhovými problémy v praxi se věnuje Běhálková (2009), která ji člení do tří základních kategorií. První kategorií je sociální práce s klientem, který nemá dostatečný příjem či majetek k tomu, aby mohl plnit své závazky. Práce s tzv. nemajetným klientem je zaměřena na jeho ochranu, tedy ochranu dlužníka. Druhou skupinou jsou postupy práce s klientem, v jehož finančních možnostech je část prostředků využitelná ke splácení jeho pohledávek. Práce s tímto klientem, majícím tzv. omezený příjem se soustřeďuje na vyjednávání s věřiteli. Třetí kategorii tvoří klienti s dostatečným příjmem, sociální práce směřuje k oddlužení, tzv. insolvenčnímu řízení (Běhálková, 2009, s. 8).

Náplň sociální práce s klientem s dluhovými problémy lze obsáhnout do několika základních kroků. Tímto je zpracování přehledu věřitelů a dluhů klienta, zjištění aktuální výše každé dané pohledávky. Dalším krokem je poskytnutí podpory a pomoci klientovi zvážit, co je prioritní. Následuje vypracování rodinného rozpočtu a zvážení možností klienta navýšit si svůj příjem. S ohledem k zjištěným skutečnostem sociální práce pokračuje zvážením výdajů klienta, zaměřeným na rozumné omezení jeho výdajů. V závěru následuje vyjednávání s věřiteli dle priority konkrétních pohledávek (CPA, 2007, s. 14-21). Zvláštní formou řešení zadluženosti klienta je oddlužení neboli insolvence. Jedná se o specifickou pomoc a řešení dluhových problémů pro klienta, který má dostatečný příjem k tomu, aby dle insolvenčního zákona č. 182/2006 Sb, ve stanovené lhůtě a procentuálním rozsahu uhradil danou část svých pohledávek. Proces provázení klienta při řešení jeho dluhových problémů doplňuje preventivní působení sociálního pracovníka na podporu zodpovědného zadlužování.

Sociální práci s klientem s dluhovými problémy se zabývá také Nedělníková a kol. (2008), která shledává cíl této práce zejména ve zvýšení informovanosti a podpoře

kompetencí klienta. Pracovník klientovi v pro něj srozumitelné formě vysvětluje rizika života na dluh, vede jej k zodpovědnému hospodaření s finančními prostředky, podporuje klienta ve vědomí odpovědnosti za svůj vlastní život a kompetencích schopnosti učinit změnu (Nedělníková, 2008, s. 70).

Ve všech výše popsaných krocích sociální práce s klientem s dluhovými problémy lze předpokládat výskyt eticky problémových situací. Tyto situace se úzce váží k osobě sociálního pracovníka, jsou determinovány jeho osobností, dovednostmi, předpoklady a vzděláním. Paradoxně lze očekávat, že u osobnostně a profesně zdatných sociálních pracovníků se mohou eticky problémové situace vyskytovat ve větší míře. Důvodem mohou být úvahy pracovníka nad vícero způsoby řešení, díky získání důvěry může klient sdělovat pracovníkovi rizikové informace vedoucí k etickému dilematu. Schopnosti a dovednosti pracovníka zároveň ovlivňují způsoby, jakými se sociální pracovníci vyrovnávají s eticky problémovými situacemi. Z tohoto důvodu považují za důležité věnovat se v následující kapitole osobě sociálního pracovníka.

2.2 Sociální pracovník, dovednosti, předpoklady a vzdělání v kontextu práce s klientem s dluhovými problémy

Sociální práce je dovednost komunikace a jednání s lidmi, obratnost jejich doprovázení, motivace a vedení. Základními pilíři práce sociálních pracovníků jsou podpora a pomoc lidem v životních situacích, ve kterých se cítí být oslabeni ve svých schopnostech, dovednostech a kompetencích. Sociální pracovník je klientovi oporou, průvodcem i poradcem. Je tím, kdo klientovi naslouchá, pomáhá mu zorientovat se v jeho životním postavení i situaci, poskytuje náhled na jeho vnímání a prožívání, nabízí možnosti řešení a změny. Je tím, kdo stojí vedle klienta v jeho nelehké situaci, tím, kdo poskytuje podporu proto, aby klient byl schopen v budoucnu řešit své problémy sám.

Aby byl sociální pracovník schopen plnit své poslání, je nutné, aby měl nejen osobní předpoklady, jako jsou schopnost empatie, upřímnost, tvořivost a přirozený takt, ale rovněž je nutné, aby splňoval podmínky odbornosti a vzdělání. Tyto nespočívají v prostých vědomostech, ale zejména pak ve schopnosti využívat své znalosti v praxi a umět pracovat s informacemi (Matoušek a kol., 2001, 2007, s. 192).

Odbornost sociálního pracovníka je upravena v zákoně č. 108/2006 Sb. O sociálních službách. Zde v rámci předpokladů na výkon povolání sociálního

pracovníka jsou obsaženy jednak oblasti, v nichž sociální pracovník v rámci svého povolání působí, jednak jsou zde uvedeny požadavky svéprávnosti, bezúhonnosti, zdravotní způsobilosti a v neposlední řadě právě požadavky odbornosti. Zákon č. 108/2006 Sb. ukládá povinnost dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, a to v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Pracovníkům, kteří se věnují sociální práci s klientem s dluhovými problémy, je tak poskytnut prostor nejen se průběžně vzdělávat v oblasti dluhového poradenství, ale také pracovat na svých osobnostních kvalitách, které jim mohou být oporou při zvládnání eticky problémových situací.

Osobou sociálního pracovníka se v kontextu práce s klientem s dluhovými problémy zabývá rovněž Běhálková (2007). Tato shledává uplatnění sociálního pracovníka zejména v oblasti zmírnění a řešení důsledků zadluženosti klientů. Sociální pracovník při práci s klientem s dluhovými problémy vždy tohoto vede k vytrvání v jeho úsilí řešit své dluhové zatížení, nezastírá realitu vážnosti situace, nicméně vždy poskytuje náhled na její řešitelnost. Klienta vede k zodpovědnosti a trpělivosti, připomíná dlouhodobost a postupné řešení. S pomocí přichází sociální pracovník tehdy, kdy klient není schopen sám zvládnout řešení svých dluhových problémů; dle svých kompetencí poskytuje základní či odborné dluhové poradenství, podporu a pomoc. Zatímco poradenství spočívá v informování o možnostech řešení dluhových problémů, právech a povinnostech klienta, podporou je klient veden a motivován k aktivnímu přístupu při řešení své nepříznivé životní situace (Běhálková, 2007, s. 24).

2.3 Sociální poradenství v pojetí poradenství dluhového

Sociální poradenství je pilířem sociální práce s klientem s dluhovými problémy.

Je zacíleno na soběstačnost klienta. Je jeho vedením k osvojení si dovednosti samostatného jednání. „Pomoci člověku tak, aby si dokázal pomoci sám.“ (Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2005, s. 320).

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách se v § 37 zabývá úpravou základního a odborného sociálního poradenství. Zatímco základní sociální poradenství je povinnou základní činností všech poskytovatelů sociálních služeb, odborné sociální poradenství je činností zaměřenou na potřeby konkrétních okruhů sociálních skupin klientů v zákoně daných sociálních služeb. V dluhovém poradenství má své místo jak základní, tak odborné sociální poradenství. Obě tyto formy následně objasním.

Základní sociální poradenství je adekvátním informováním klienta o jeho základních právech a povinnostech, o možnostech řešení jeho nepříznivé životní situace. Jeho nedílnou součástí je zprostředkování další žádoucí pomoci (Matoušek a kol., 2003, s. 84). Obsahem základního sociálního poradenství je spolupráce klienta s pracovníkem směřující k překonání či zmírnění obtížné životní situace klienta, pracovník napomáhá klientovi v rozhodování poskytnutím potřebných informací, nabízí možná řešení, poskytuje náhled na rizika při neřešení problémů (Nedělníková a kol., 2008, s. 16). Odborné sociální poradenství je přímou pomocí zaměřenou na praktické řešení nepříznivé životní situace klienta (Matoušek a kol., 2003, s. 84).

Sociální poradenství, tedy také poradenství poskytované klientovi s dluhovými problémy nese s sebou několikero forem pomoci. Tato pomoc se odvíjí od aktuálních potřeb klienta. Je-li zájmem klienta získání základních informací k řešení své situace, pak jsou tomuto poskytnuty dostačující věcné informace zpravidla v rámci základního sociálního poradenství. Je-li v zájmu klienta získání odborné rady, nabízející jiný názor a vhled na změnu chování, je-li v zájmu klienta a cílem pracovníka poskytnout psychologický náhled k usnadnění pochopení problémové situace, pak tato forma pomoci je odborným sociálním poradenstvím (CPA, 2007, s. 7).

V souvislosti s dluhovou problematikou často slyšíme pojem tzv. dluhového poradenství. Z hlediska sociálního poradenství se jedná o poradenství odborné, které poskytují občanské poradny, poradny a poradní centra pro dlužníky. V rámci své bakalářské práce budu vycházet ze základního sociálního poradenství, které je povinnou základní činností všech poskytovatelů sociálních služeb. Nebudu hovořit s odbornými dluhovými poradci, mými respondenty budou sociální pracovníci, kteří v rámci poskytování sociálních služeb s jinými cíli a poslániami, než je dluhové poradenství, pracují s klienty, jejichž nepříznivá životní situace je s dluhovým zatížením provázána.

3 Etické problémy a dilemata v sociální práci

Vzhledem k zaměření své bakalářské práce se budu nyní krátce věnovat místu etiky v sociální práci, následně teorii etického problému a dilematu, vč. konkretizace jednotlivých dilemat v kontextu práce s klientem s dluhovými problémy, teorii přístupů k řešení eticky problémových situací v praxi sociálního pracovníka a typologii přístupů sociálního pracovníka k praxi.

Této teorie využiji při prezentaci a interpretaci výsledků výzkumu, na základě teorií v této kapitole uvedených se budu snažit o zpracování analýzy dat výzkumu s cílem naplnění stanoveného cíle své práce.

3.1 Etika v sociální práci

Zaměříme-li se na původ slova etika, tento nacházíme v řeckém éthos, v českém jazyku znamenajícím mrav, zvyk, obyčej. Dle Nečasové (2001) je etika vědou o morálce, kdy tuto vnímá jako systém předpisů lidského konání, jehož základem je rozlišení, co je správné a nesprávné, a „schopnost v těchto intencích prakticky jednat“ (Nečasová, 2001, s. 11-12). Morálce a zejména pak morální odpovědnosti se věnuje Úlehla (2007), který tuto vnímá jako soustavné se zabývání otázkami etiky vlastní práce. Pracovníka vidí jako člověka, který není nezaujatý. Zdůrazňuje aktivní spoluúčast pracovníka na všem, co se mezi ním a klientem odehrává, vč. spolupodílu na nedorozumění a případné nespoupráci (Úlehla, 2007, s. 27). Morálku, hodnotící „lidské jednání z hlediska dobra a zla, porovnáním se svědomím člověka“ uvádí jako předmět etiky také Jankovský (2003, s. 24), který přichází s definicí etiky jako „filozofické vědy o správném způsobu života“ (Jankovský, 2003, s. 21). Cílem etiky jako vědy je snaha objasnit „principy a hlediska, která vedou člověka k odpovědnému jednání“ (Nečasová, 2001, s. 12). Tam, kde se ve vztahu ke klientovi pracovník dostává do situace, jež je v nesouladu s jeho morálním přesvědčením a hierarchií hodnot, tam dochází ke vzniku etických problémů a dilemat.

3.2 Etický problém a etické dilema

Etický problém nastává tehdy, kdy sociální pracovník ví, jak se má rozhodnout, nicméně tento daný způsob rozhodnutí osobně vnímá jako obtížně přijatelný. Lze tedy říci, že tento zřejmý způsob rozhodnutí je v rozporu s jeho morálním přesvědčením. Nicméně etický problém je situace, která má své řešení (Nečasová, 2001, s. 6). Mátel (2010) charakter etického problému vysvětluje konkrétněji. Říká, že etický problém má řešení nebo alespoň možnost řešení, a to ve smyslu dobrého či správného rozhodnutí. Připouští obtížnost rozhodnutí při etickém problému, nicméně pokud existuje tzv. dobré řešení, situace je dle Mátela (2010) pro sociálního pracovníka přijatelnější a z hlediska morálního prožívání snazší (Mátel, 2010, s. 143-144).

Etické dilema je situací, kdy si je pracovník vědom „dvou či více vzájemně konfliktních možností, jak se rozhodnout, přičemž tyto možnosti představují vzájemně neslučitelné morální principy. Není tedy jasné, které rozhodnutí bude přijatelnější.“ (Nečasová, Dohnalová, Talašová, 2010, s. 76). Typickým znakem je nepříjemné, náročné rozhodování v konkrétních sporných situacích (Nedělníková a kol., 2008, s. 40). Mátel (2010) hovoří v souvislosti s etickým dilematem o úvahách nad možnostmi řešení, kdy ani jeden způsob řešení nelze označit jako správný, výběr pak označuje jako rozporuplný a konečné řešení shledává v „menším zlu“ (Mátel, 2010, s. 143). Etické dilema sociální pracovník situaci vnímá tak, že přijatelné řešení prakticky neexistuje (Nečasová, 2001, s. 7). Typologií etických dilemat se zabývá také Musil (2004), který člení dilemata na zjevná a latentní. Zjevným je dilema tehdy, je-li pracovník nucen pracovními poměry k volbě mezi dvěma, z jeho pohledu neslučitelnými možnostmi. K takovému dilema dochází v důsledku „konfliktu s okolím“, nebo je tato situace výsledkem tzv. „boje motivů“ (Musil, 2004, s. 38-39). Jako střet s okolím Musil (2004) specifikuje situaci, kdy pracovník s právem rozhodnout prosazuje pro ostatní pracovníky obtížně přijatelné řešení. „Bojem motivů“ je chápána situace, kdy pracovník má k dispozici dvě žádoucí možnosti řešení, které však nelze realizovat současně. Latentní dilema Musil (2004) shledává ve změně okolností, které „ztěžovaly volbu vylučujících se možností“ a tímto naléhavost samotného dříve zjevného dilema pomíjí. Pracovník zjevné dilema jakoby oddálí a lze předpokládat, že na základě nějakého následného podnětu dojde k jeho oživení a dilema latentní se opět stane dilematem zjevným Musil (2004, s. 38-39).

Vnímáním rozdílu mezi etickým problémem a dilematem se zabývá Matoušek (2003). Říká, že to, co může být pro jednoho sociálního pracovníka pouhá technická otázka, jiný pracovník může vnímat jako etický problém, tedy ví, jak se má rozhodnout, nicméně rozhodnutí je pro něj obtížné, a pro dalšího sociálního pracovníka může prožívaná situace znamenat etické dilema, které vnímá jako přijatelně neřešitelné. Je tedy podstatné, jak konkrétní sociální pracovník danou situací vnímá, jak ji prožívá, jak je zkušený v morálním rozhodování a jaká je jeho osobní hierarchie hodnot (Matoušek, 2003, s. 24). S ohledem k tomuto pojetí Matouška (2003) se lze etickým problémům a dilematům věnovat současně jako eticky problémovým situacím.

Konkrétním etickým dilematům v sociální práci se věnuje Musil (2004). Dělí je na všední a strategická. Všedními dilematy označuje situace, kdy pracovník pro nepříznivé pracovní podmínky nemůže jednat s klientem tak, jak vnímá, že je správné, nebo mu pracovní podmínky dovolují „uplatnit odlišné, stejně přijatelné, ale těžko slučitelné postupy“ (Musil, 2004, s. 45). Tyto situace pracovníci prožívají v nesouladu se svým svědomím. Všedními dilematy Musil (2004) nazývá dilema mezi komplexními a zjednodušenými cíli, mezi množstvím klientů a kvalitou poskytovaných služeb, dilema rovnocenného přístupu ke klientům, dilema mezi jednostranností a symetrií ve vztahu ke klientovi, mezi procedurálním a situačním přístupem k problémům klienta, dilema poskytování materiální a nemateriální pomoci, dilema mezi zásahem včas a obavou z unáhlenosti (Musil, 2004, s. 45). Strategická dilemata Musil (2004) vnímá ve vztahu ke společnosti. Ptá se, jakou úlohu má dle pracovníků jimi poskytovaná sociální služba ve společnosti plnit. Dilemata člení na dilemata mezi veřejným a dílčím zájmem, mezi bezprostředními a zprostředkovanými východisky, mezi zaměřením na řešení případu a snahou o změnu poměrů ve společnosti, dilemata volby mezi změnou klienta a změnou jeho sociálního prostředí (Musil, 2004, s. 149-152).

Dilemata podle Musila (2004) jsou využitelná pro širokou oblast sociální práce. Vzhledem k tomu, že jen některá korespondují s praktickou sociální prací s klientem s dluhovými problémy, budu v konečném náhledu na možné eticky problémové situace při práci s klientem s dluhovými problémy vycházet z typologie etických dilemat tak, jak je člení Nedělníková a kol. (2008, s. 40-44). Tito autoři dilemata rozdělují do pěti základních oblastí. Prvním okruhem etických dilemat jsou dilemata v rozhodování mezi protichůdnými zadáními, kam řadí dilemata zakázky klienta vůči zakázce veřejné instituce, dilemata zájmu klienta vůči veřejnému zájmu, dilemata protichůdnosti zájmů

členů téže rodiny a dilemata protichůdnosti zájmů při současné spolupráci s více klienty. Druhou oblastí etických dilemat jsou dilemata pomáhajícího vztahu, tj. otázky hranic ve vztahu ke klientovi a dilema pomoci a kontroly. Třetí okruh dilemat Nedělníková a kol. (2008) shledává ve volbě způsobu řešení, následujícími jsou dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit, posledním okruhem jsou eticky problémové situace vycházející z výkonu práce sociálního pracovníka v lokalitě, jejímž je obyvatelem (Nedělníková a kol., 2008, s. 40-44). Domnívám se, vycházejíc z typologie Nedělníkové a kol. (2008), že při práci s klientem s dluhovými problémy se může sociální pracovník setkat s téměř všemi okruhy eticky problémových situací. Proto se jim následně budu více věnovat.

3.2.1 Dilemata rozhodování mezi protichůdnými zadáními

Ačkoliv se v prvním okamžiku může zdát, že tato dilemata se práce s klientem s dluhovými problémy příliš nedotýkají, při bližším zamyšlení se i tyto z hlediska etiky problémové situace mohou v této specifikované oblasti sociální práce vyskytnout.

Dilema zakázky klienta versus zakázky veřejné instituce. Veřejnou institucí zde mohou být instituce, vůči kterým má klient pohledávku, veřejné instituce pohledávku vymáhající. Zájmy a osobní cíl klienta mohou být v rozporu s respektem pracovníka k rozhodnutí této instituce. Pracovník se tak rozhoduje v kontextu úvah, do jaké míry jednat v zájmu klienta a do jaké míry respektovat zájmy veřejné instituce představující práva strany, vůči které je klient dlužníkem (Nedělníková a kol., 2008, s. 40-41).

Dilema zájmu klienta vůči veřejnému zájmu vychází z možného protikladu zájmů klienta a společnosti Nedělníková a kol. (2008) nachází v konkrétním příkladu vědomí pracovníka o klientově vlastnictví věci, která může být exekucí zabavena.

Dilema protichůdnosti zájmů členů téže rodiny lze nalézt v situaci, kdy pracovník spolupracuje s celou rodinou a zájmy jednotlivých jejích členů výkonu se dostávají do rozporu. Obdobná situace nastává v případě spolupráce s více klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě (Nedělníková a kol., 2008, s. 41-42). V rámci sociální práce s klientem s dluhovými problémy se tak pracovník může dostat do situace, kdy by měl jednat v zájmu klienta, který je dlužníkem vůči jinému jeho klientovi.

3.2.2 Dilemata pomáhajícího vztahu

Tato dilemata Nedělníková a kol. (2008) člení na otázky hranic ve vztahu ke klientovi a dilema pomoci a kontroly.

Otázky hranic ve vztahu ke klientovi následně konkretizuje na pojetí formálního a neformálního vztahu. Při tzv. neformálním vztahu Nedělníková a kol. (2008) upozorňuje na riziko manipulace ze strany klienta a porušení zásady rovnocenného přístupu ke klientům ze strany pracovníka. Formální, tedy profesionální vztah může být založen rovněž na důvěře, nicméně pracovníkovi poskytuje větší prostor pro připomenutí dohodnutých pravidel spolupráce klientovi. Také zde Nedělníková a kol. (2008) uvádí konkrétní příklad možného dilematu v otázce hranic ke klientovi, který lze vztáhnout na sociální práci s klientem s dluhovými problémy. Takové dilema může vyplynout z poskytnutí finanční půjčky ze soukromých zdrojů pracovníka, případně poskytnutí záruky za klienta, požadované třetí stranou či klientem samotným (Nedělníková a kol., 2008, s. 42).

Dilema pomoci a kontroly přichází zejména tehdy, kdy klient nespolupracuje, nedodržuje dohodnuté kroky spolupráce a pracovník se domnívá, že ukončení či přerušování spolupráce bude mít nepříznivý vliv na jeho život. Pracovník může takovou situaci vnímat jako své selhání, může být přesvědčen o absolutně správném svém rozhodnutí, a tak ubírat klientovi kompetence rozhodovat o svém osudu (Nedělníková a kol., 2008, s. 43). Domnívám se, že při práci s klientem s dluhovými problémy je dilema pomoci a kontroly jedním z podstatných, a to zejména v oblasti spolupráce s klientem, zaměřené na splácení jeho dluhových pohledávek.

3.2.3 Dilemata volby způsobu řešení

Tato dilemata jsou Nedělníkovou a kol. (2008) koncipována do dvou okruhů. Jednak do tendencí zásahu pracovníka do oblastí, na které nedostačuje jeho kvalifikace, jednak do volby takových strategií, které mohou pro klienta představovat riziko (Nedělníková a kol., 2008, s. 44). Oba tyto okruhy vnímám jako okruhy možného výskytu dilemat při práci s klientem s dluhovými problémy. Zásahem do oblastí, na něž nedosahuje kvalifikace pracovníka, může být dle mého názoru vstup sociálního

pracovníka, v jehož kompetencích je poskytování pouze základního poradenství, do poradenství odborného. Ve volbě strategií, představujících pro klienta riziko, si nedovolují z nedostatku zkušeností předjímat před výzkumem jakýkoli úsudek.

3.2.4 Dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit

V rámci těchto dilemat jsou řešeny eticky problémové situace vycházející z oblastí vnímání pracovníka vlastního bezpečí a nezpracovaných osobních témat či osobnostního nastavení. Otázka vlastního bezpečí je obavou z vlastního poškození v rámci výkonu práce, otázka vlastních nezpracovaných témat se může vztahovat ke konfrontaci problému klienta s osobní zkušeností pracovníka s danou problematikou (Nedělníková a kol., 2008, s. 44). Dle mého názoru pracovník může prožívat eticky problémové situace tehdy, kdy sám, případně v blízkém rodinném kruhu řeší dluhové problémy.

3.2.5 Dilema výkonu práce v lokalitě, v níž pracovník žije

Tento okruh dilemat je prakticky obsahem předchozích podkapitol, týkajících se konkretizace eticky problémových situací. Jedná se o dilema otázek hranic ve vztahu ke klientovi, dilema pomoci a kontroly. Profesionální vztah mezi pracovníkem a klientem se obtížněji navazuje a udržuje z důvodu konfrontace rolí pracovníka jako profesionála, poskytovatele služby a obyvatele dané lokality (Nedělníková a kol., 2007, s. 44).

3.3 Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR

Zabýváme-li se etickými problémy a dilematy, je žádoucí zmínit Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků České republiky. Tento je oporou pro sociální práci s klienty v oblastech týkajících se etiky a morálky, může sloužit jako nástroj při řešení eticky problémových situací v praxi sociálního pracovníka. Jsou zde zpracovány etické principy, jimiž by se měl sociální pracovník při výkonu svého povolání řídit a které by měl respektovat. Etický kodex by měl být pro každého sociálního pracovníka opěrným pilířem pro jeho konání a sociální činnost.

První oddíl je zpracováním etických zásad. „Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti.“⁸ Sociální pracovník uznává jedinečnost člověka bez ohledu na jeho původ, příslušnost k etniku či rase, respektuje člověka bez ohledu na jeho věk, pohlaví, rodinný či zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské vyznání a politické přesvědčení. Sociální pracovník uznává právo člověka na jeho seberealizaci, však v míře neomezující současně stejná práva druhých. Upřednostňuje profesionální zodpovědnost před svými soukromými zájmy. Druhá část kodexu je věnována pravidlům etického chování pracovníka, kdy poskytuje klientovi podporu k uvědomění si své vlastní zodpovědnosti, jedná vždy ve jménu ochrany důstojnosti a lidských práv klientů, podporuje jejich zmocnění a zapojuje je do řešení problémů. Sociální pracovník chrání soukromí klienta i důvěrnost jeho sdělení. Měl by si být vědom svých omezení, odborných i profesních a nemůže-li klientovi pomoci sám, informuje ho o jiných službách a formách pomoci. V rámci pravidel etického chování vůči zaměstnavateli pracovník přistupuje k plnění svých povinností se zodpovědností a snahou, aby poskytované služby dosahovaly co možná nejvyšší úroveň. Ve vztahu ke svým kolegům respektuje jejich znalosti, zkušenosti i rozdíly v názorech. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti sociální pracovník hledí na udržení a zvyšování kvality svého povolání, ve vztahu ke společnosti si je vědom svých práv i povinností iniciovat žádoucí změny a podílet se na zlepšení sociálních podmínek.

V poslední části kodexu jsou uvedeny etické problémové okruhy a možnosti jejich řešení. Tento oddíl může být návodem pro zpracování metodických pokynů práce sociálních služeb v oblasti pojmenování a řešení eticky problémových situací. Kodex vychází z praxe sociálního pracovníka, který musí v rámci svého konání nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Eticky problémové situace jsou v kodexu rozčleněny do třech oblastí. Jsou to základní etické problémy otázky zásahu do života klienta, otázky přednosti přístupu a rozsahu pomoci a následující tzv. další problémové okruhy, kterými jsou střety zájmu v rámci loajality sociálního pracovníka s klientem. Poslední oblastí specifikovanou v kodexu je oblast pomoci a kontroly.

Domnívám se, že Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR je základním pilířem nejen pro praktickou práci sociálních pracovníků s klienty, ale i základní oporou při střetu se situací, kterou vnímají z hlediska etiky za problémovou.

⁸ Společnost sociálních pracovníků (2006): Etický kodex sociálních pracovníků České republiky [online]. Dostupné 2. 3. 20105 z <http://sspcr.xf.cz/code.html>

3.4 Řešení eticky problémových situací v praxi sociálního pracovníka

Nyní se budu věnovat teorii řešení eticky problémových situací, možným postupům při jejich řešení a přístupům k řešení v kontextu praxe sociálního pracovníka.

3.4.1 Doporučované přístupy k řešení eticky problémových situací

Oporu sociálním pracovníkům pro řešení eticky problémových situací nabízí Reamer (1995), který konkretizuje následující postup. Nejprve doporučuje situaci, v níž pracovník vnímá etický nesoulad, identifikovat, a to včetně hodnot a povinností, které cítí v konfliktu. Následně za vhodné považuje zamyslet se nad tím, koho se řešení přímo či nepřímo dotýká. Rozvahou všech možných způsobů řešení je třeba zvážit pozitiva a negativa každé volby konkrétního jednání. Zde sehrává důležitou úlohu opora sociálního pracovníka o etické teorie, doporučení z těchto teorií vycházející, etický kodex, právní normy, metody sociální práce a v neposlední řadě osobní hodnoty sociálního pracovníka. Reamer (1995) za žádoucí považuje možnost konzultovat eticky problémové situace se spolupracovníky a při supervizi. Praktickým využitím tohoto postupu je možné eticky problémové situace zpracovávat a řešit, jako doporučují Reamer (1995) uvádí postup řešení zdokumentovat a závěrem jej hodnotit a reflektovat (Reamer, 1995, in Matoušek, O., 2003, s. 48).

Další způsob řešení eticky problémových situací nabízí Bond (1993). Tento autor postup zpracování a řešení etických problémů a dilemat specifikuje do pěti kroků. Prvním krokem je identifikace situace, vč. jejích nedílných součástí. Druhý krok Bond (1993) spatřuje v opoře o zásady etického kodexu dané organizace, případně zásady jiných kodexů. Třetím krokem je tzv. analýza příběhu události, zabývající se možnostmi potenciálního vývoje. V tomto kroku řešení je doporučující konzultace eticky problémové situace s kolegou, tzv. intervize s možností požádat kolegu o pomoc. V rámci této fáze sociální pracovník porovnává etické principy užitečnosti, tedy zvažuje nejpříjemnější výsledek, spravedlnost s důrazem na nejspravedlivější řešení, úctu vůči jedinečnosti a nezávislosti klienta, tzv. neublížení a zvážení všech možných důsledků řešení. V pořadí čtvrtým krokem je dle Bondy (1993) volba nejlepšího příběhu události

a teoretické zvážení nejlepšího řešení před jeho praktickým použitím. Posledním krokem je návrat k výsledku a zhodnocení výběru řešení (Bond, 1993, in Kappl, M., Smutek, M., Truhlářová, Z., 2010, s. 177).

3.4.2 Další přístupy k řešení eticky problémových situací

Přístupy, které nyní popíši, již nepatří přímo mezi doporučované, nicméně jedná se o způsoby, jimiž sociální pracovník může na eticky problémové situace reagovat. Řešení eticky problémových situací tzv. racionalizací nabízí Goffman (1991). Tímto pojmem typizuje „myšlenkové stereotypy, s jejichž pomocí mohou pomáhající pracovníci sami sobě nebo ostatním dodatečně ospravedlnit, že to, co by se mohlo dodatečně zdát nesprávné, je vlastně z nějakého, racionalizací vymezeného důvodu žádoucí nebo přijatelné“ (Goffman, 1991, in Nečasová, M., Musil, L., 2006, s. 59-60). Musil (2004) tento způsob řešení blíže vysvětluje jako nalezení přinejmenším nějakého přijatelného řešení na základě akceptace něčeho nepříjemného v důsledku volby mezi dvěma neslučitelnými možnostmi. Kde Goffman (1991) hovoří o racionalizaci jako kolektivně respektovaném zdůvodnění, jež legitimuje přístup organizace ke klientům, tam Musil (2004) upozorňuje na obtížnou rozpoznatelnost racionalizace. Říká, že „lidé časem ztrácejí schopnost rozlišit mezi věrohodností dodatečného zdůvodnění nějaké zásady a původními okolnostmi jejího vzniku (Musil, 2004, s. 41).

Další strategií, jak řeší sociální pracovníci eticky problémové situace je tzv. obcházení dilemat. Je to jistý způsob vyhýbavého chování, kdy sociální pracovníci poskytnou klientovi službu v uspokojivé kvalitě, udrží si tak pocit dostatečnosti poskytnuté pomoci, nicméně přesto vnitřně prožívají pocit nesouladu řešení se svým morálním ideálem. Tento pocit pak kompenzují tak, „že pozmění svůj původní morální ideál tak, aby své přijatelné chování mohli v souladu s ním hodnotit jako správné nebo odůvodněné.“ (Musil, 2008, in Janebová, R., Kappl, M., Smutek, M., 2008, s. 14).

Z výše uvedené změny přístupu, směřující k dodatečnému ospravedlnění svého chování a jeho přijetí jako žádoucího a odůvodněného, vnímám, že racionalizace a tzv. obcházení dilemat mohou být úzce provázány.

3.4.3 Supervize jako mechanismus zvládání eticky problémových situací

Specifickou formou odborné podpory při řešení eticky problémových situací v praxi sociálního pracovníka je supervize. Dle Matouška (2003) se jedná o společné setkání supervizora se supervidovaným, kdy v atmosféře důvěry a bezpečí jsou hledány způsoby řešení a odborně podporována a rozvíjena sebereflexe supervidovaného s cílem jeho pochopení svých pocitů, souvislostí a vazeb, které si v kontextu pracovní činnosti doposud neuvědomoval. Supervize je celoživotním učením, zaměřeným na podporu kompetencí supervidovaných, rozvoj jejich profesionálních dovedností a aktivaci jejich vlastního potenciálu (Matoušek, 2003, s. 349). Je místem potřebného setkání praxe s teorií, kde má sociální pracovník příležitost reflektovat své profesionální vzdělání a kompetence (Jankovský, 2007, s. 44).

Supervize je příležitostí pracovat s eticky problémovou situací s odstupem, vyvarovat se obviňování, hledat nové přístupy a možnosti řešení, získat reálný a komplexní náhled, podporu, odhalit poučení (Hawkins, P., Shohet, R., 2004, s. 17-18).

3.5 Typologie přístupů sociálního pracovníka k praxi

Při zpracování eticky problémových situací pracovníkem, při jeho volbě v případě střetu s etickým problémem či dilematem je důležitý způsob, jakým pracovník obecně přistupuje ke své práci, jak tuto vnímá, kde spatřuje svou pozici, jak přijímá klienta. V praxi jsou tak provázány a doplňují se praktický přístup a etické hodnoty. Matoušek (2003) se opírá o přístup sociálního pracovníka k praxi dle Howeho (1991) a přístup a typologii sociálních pracovníků tak, jak je konkretizuje Banksová (1995). Howe (1991) i Banksová (1995) vycházejí z tzv. defenzivní a reflexivní praxe. Defenzivní praxe vychází z pevně daných předpisů a jasně definovaných povinností, na základě nichž pracovník přistupuje ke klientovi a své práci. Reflexivní praxe je jedinečnou schopností pracovníka reflektovat svou práci. Zatímco defenzivní praxe je omezující a poskytuje sociálnímu pracovníkovi ochranu před vlastní odpovědností, praxe reflexivní je jednoznačně podporou jeho osobnosti a etické profesionality. Defenzivní praxe je vědomím pracovníka, na základě čeho má hodnotit situaci, jaké zdroje má k dispozici pro dosažení cílů. Klienti jsou modelováni tak, aby vyhovovali

organizaci, oproti tomu, aby organizace pružně reagovala na měnící se potřeby klientů. Reflexivní praxe je z pohledu etiky tou, která podporuje integraci morálních a etických hodnot pracovníka v praxi, jeho schopnost využívat své znalosti a dovednosti. Sociální pracovník dokáže nejen eticky problémové situace identifikovat, ale uvědomuje si také, proč tyto situace jako eticky problémové vnímá. Prostřednictvím reflexivní praxe je pracovník samostatnou osobností, která je schopna nést za svá rozhodnutí morální odpovědnost (Howe, 1991, Banks, 1995, in Matoušek, 2003, s. 45).

V náplni sociální práce s klientem s dluhovými problémy nacházím některé znaky defenzivní praxe. Sociální pracovník jedná podle předpisů, plní si své povinnosti definované zaměstnavatelem a zákonem, koná v rámci svých kompetencí a přesně stanoveném rozsahu. Nicméně setká-li se s eticky problémovou situací, domnívám se, že je příznivější při zpracování, řešení a vyrovnání se s touto situací praxe reflexivní. Praxe podporující schopnost vyrovnat se s nejistotou, která sociální práci provází, dovednost být připraven nést zodpovědnost a tedy i případné riziko za své rozhodnutí.

O etiku, etické hodnoty a morální odpovědnost, tj. schopnost zabývat se otázkami etiky vlastní práce (Úlehla, 2007, s. 27) se opírá při své typologii sociálního pracovníka také Banksová (1995, 1998), která konkretizuje čtyři typy pracovníka v realitě se prolínající. Banksová (1995, 1998) hovoří o angažovaném, radikálním, byrokratickém a profesionálním sociálním pracovníkovi. Angažovaného sociálního pracovníka vnímá jako chápajícího, empatického, se schopností uplatňovat své morální hodnoty, respektujícího klienta. Nicméně ve vnímání sama sebe se pracovník cítí být nejprve osobou, teprve pak sociálním pracovníkem. Vztah ke klientovi pak snáze může překročit hranice vztahu pracovník a klient. Tzv. radikální pracovník rovněž uplatňuje osobní hodnoty v praxi, nicméně jeho vizí je změna, změna legislativy a zákonů, v nichž shledává sociální nespravedlnost. Byrokratickým pracovníkem je dle Banksové (1995, 1998) ten, který s klientem v zájmu jeho změny manipuluje a vytváří iluzi osobní péče o klienta. Profesionální sociální pracovník je autonomní profesionál, vzdělaný ve svém oboru, jenž je veden etickým kodexem, jehož identitou je především členství v profesi. Prioritou sociálního pracovníka profesionála jsou práva a zájmy klientů (Banks, 1995, 1998, in Matoušek, 2003, s. 45).

Podle Úlehly (2007, s. 26) je dobrým sociálním pracovníkem ten, kdo dokáže dojednat shodu tam, kde jiní selhávají. V praxi sociálního pracovníka při práci s klientem s dluhovými problémy je dozajista tato vize uplatnitelná.

4 Metodologie výzkumu

V této kapitole představím metodiku zpracování výzkumu mé bakalářské práce. Popíšu zde cíl výzkumu a výzkumné otázky, na které se v průběhu výzkumu budu snažit nalézt odpověď. Představím výzkumný soubor, proces, jakým budou informace pro výzkum získávány a způsob jejich následného zpracování. V poslední části kapitoly se budu věnovat etickým aspektům výzkumu.

4.1 Cíl výzkumu

Za cíl své práce jsem si stanovila zjistit, s jakými etickými problémy a dilematy se setkávají sociální pracovníci při práci s klientem s dluhovými problémy a jak se s těmito situacemi vyrovnávají. Zaměřím se tedy v první řadě na zjištění, zda se sociální pracovníci při své práci s klientem s dluhovými problémy setkávají s eticky problémovými situacemi, zda je dokáží pojmenovat a jakým způsobem se s nimi vyrovnávají.

4.2 Metoda výzkumu

Pro potřeby výzkumu v rámci své bakalářské práce využiji kvalitativní výzkumnou strategii. Tento typ výzkumu jsem zvolila z důvodu jeho využití zejména tam, kde neexistuje dostatek informací a teoretické opory (Mioviský, 2006, s. 29), vztahující se k zvolenému tématu. Možný nedostatek teoretických podkladů jsem si uvědomovala již při volbě tématu své bakalářské práce, při zpracování její teoretické části se mi následně tento předpoklad potvrdil. Není mnoho materiálů a publikací, které by se zabývaly problematikou sociální práce s klientem s dluhovými problémy v oblasti vnímání úskalí této práce samotnými sociálními pracovníky. Při úvahách o strategii výzkumu jsem se opírala rovněž o pojetí kvalitativního výzkumu tak, jak jej typizují Strauss a Corbinová (1999, s. 11). Tito jeho opodstatnění a následné využití shledávají v oblasti odhalení podstaty něčích zkušeností s určitým jevem, v oblasti porozumění jevům, o kterých toho mnoho nevíme, a smysl kvalitativního výzkumu spatřují v získání

nových a neotřelých názorů na zkoumané jevy a detailních informacích o těchto jevech (Strauss a Corbinová, 1999, s. 11).

Kvalitativnímu výzkumu se věnuje také Disman (2008), který jej charakterizuje jako nenumerické šetření a interpretaci sociální reality, jehož posláním je „porozumění lidem v sociálních situacích“ (Disman, 2008, s. 285-289). Cílem tohoto výzkumu jsou nové domněnky, nová porozumění, vytváření nových názorů a teorií. Poměr velkého množství dat k velmi malému počtu jedinců (Disman, 2008, s. 286) je rovněž důvodem mé volby kvalitativní strategie. Dle Dismana (2008) je kvalitativní výzkum snahou získat „všechna data“ a identifikovat pravidelnosti, které se v nich vyskytují. V kontextu logiky se kvalitativní výzkum opírá o logiku tzv. induktivní, kdy v prvopočátku výzkumného procesu je sběr informací, následně výzkumník hledá v získaných datech pravidelnosti, na jejichž základě definuje předběžné závěry. Výstupem jsou pak nově formulované hypotézy či nové teorie (Disman, 2008, s. 287).

4.3 Technika sběru dat

Pro svůj výzkum jsem zvolila techniku sběru dat rozhovor. Podle Miovského (2006) je rozhovor jednou z nejobtížnějších, nicméně rovněž jednou z nejvýhodnějších technik získání kvalitativních dat. Pro jeho zvládnutí není podstatné pouhé získání sociálních dovedností a citlivosti, ale také kultivace schopností pozorovat, umění obě tyto způsobilosti vzájemně provázat a pro výzkum z nich vytěžit maximum. Rozhovor Miovský (2006) typizuje jako moderovaný a realizovaný s daným cílem a účelem výzkumné studie (Miovský, 2006, s. 155-156).

Z typů rozhovoru jsem zvolila polostrukturovanou formu, která patří mezi nejrozšířenější způsoby vedení rozhovoru. Základem je podle Miovského (2006) předem dané schéma konverzace, které je pro tazatele závazné. Toto schéma zpravidla zpracovává okruhy výzkumných otázek. S cílem získat co nejvíce relevantních informací využitelných pro výzkum je možné v průběhu rozhovoru přizpůsobovat pořadí i formulaci otázek. Při polostrukturovaném rozhovoru je možné využít techniky upřesnění a dovysvětlení odpovědi respondenta. Tazatel tak získává prostor pro ověření správného pochopení odpovědi dotazovaného, má příležitost klást doplňující otázky k získání hlubšího vhledu do smyslu jeho odpovědí. Téma rozhovoru je tak možné rozpracovávat do hloubky, do jaké je to prospěšné vzhledem k cíli výzkumu a

stanoveným výzkumným otázkám. U polostrukturovaného rozhovoru je definované tzv. „jádro interview“, je to minimum otázek a okruhů, které jsou povinností tazatele s respondentem prohodit. Je tak dána určitá jistota, že daná témata budou vždy s respondentem probhána. K tomuto „jádro interview“ se vztahují již zmíněné doplňující otázky, vhodně rozšiřující konverzaci k tématu a případně podporující otevřenost respondenta. Doplňující otázky „přinášejí mnoho kontextuálních vázaných informací“, které umožní snazší uchopení objektu výzkumu (Miovský, 2006, s. 159-160).

Při úvahách nad volbou techniky sběru dat jsem vycházela rovněž z pojetí Reichela (2009), který svým způsobem doplňuje uplatnitelnost polostrukturovaného jako částečně řízeného rozhovoru či rozhovoru pomocí návodu. Reichel (2009) zmiňuje jistou volnost, jež je příznivá pro přirozenější vztah mezi tazatelem a dotazovaným, umožňující tazateli akceptovat do určité míry osobní specifika dotazovaného. Reichel (2009) hovoří také o jisté, byť malé míře formalizace, která usnadňuje třídění získaných dat a jejich následné zobecňování, případně vzájemné porovnávání (Reichel, 2009, s. 111-112). Tak jako Miovský (2006), také Reichel (2009) se věnuje hledisku prostředí, v němž se rozhovor uskutečňuje. Reichel (2009) o prostředí hovoří jako o určitém aspektu standardizace (Reichel, 2009, s. 112). Miovský (2009) se váže prostředí věnuje podrobněji, prostorové nároky uvádí do souvislosti s cílem výzkumu a povaze výzkumných otázek (Miovský, 2006, s. 160). Proto jsem se rozhodla výběr prostředí pro realizaci rozhovoru ponechat na respondentech a této volbě se přizpůsobit.

4.3.1 Výzkumné otázky

V této podkapitole představím výzkumné otázky, které budou tvořit výše zmíněné jádro interview. Otázkami se budu snažit zmapovat eticky problémové situace, s nimiž se sociální pracovníci při práci s klientem s dluhovými problémy setkávají, zároveň se zaměřím na způsoby vyrovnávání se s těmito situacemi. V případě potřeby získání bližších informací a usnadnění vzájemného pochopení s respondenty mohu při rozhovorech využít další doplňující otázky. Při konkretizaci otázek rozhovoru jsem se inspirovala typologií etických dilemat Nedělníkové a kol. (2008).

- ° Setkal jste se v rámci své práce s klientem s dluhovými problémy se situací, kterou byste označil jako eticky problémovou? Pokud ano, popište mi ji prosím.

- Setkal jste se při práci s klientem s dluhovými problémy se situací, kdy jste věděl, jak se máte rozhodnout, nicméně toto řešení jste vnímal jako eticky obtížné? Pokud ano, popište mi ji prosím.
- Setkal jste se při práci s klientem s dluhovými problémy se situací, kdy jste musel volit mezi dvěma způsoby řešení, přičemž ani jedno řešení jste nevnímal jako správné? Pokud ano, popište mi ji prosím.
- Jakým způsobem se s těmito eticky problémovými situacemi vyrovnáváte? Co Vám pomáhá při zpracování a vyrovnání se s těmito situacemi?
- Máte při své práci k dispozici nějaké mechanismy, které Vám jsou oporou při zpracování a vyrovnání se s eticky problémovými situacemi?
- Co je podle Vás dobré při řešení eticky problémových situací, co byste doporučil?

K bližší konkretizaci a pochopení v rámci svého výzkumu mohu při rozhovorech s respondenty využít, kromě výše uvedených výzkumných otázek, také otázky další.

- Setkal jste se se situací, kdy jste vnímal, že zájmy klienta jsou v rozporu se zájmy společnosti? Pokud ano, popište mi ji prosím.
- Stává se, že je pro vás eticky obtížné respektovat rozhodnutí veřejné instituce, pokud vnímáte, že není v souladu se zájmy klienta? Pokud ano, popište mi tuto situaci, prosím.
- Setkal jste se situací, kdy zájmy vašich klientů, s nimiž jste souběžně pracoval, byly ve vzájemném rozporu? Pokud ano, popište mi ji prosím. Jak jste postupoval?
- Jak z hlediska etiky vnímáte možné přátelské vztahy s klientem?
- Jak vnímáte situaci, kdy pracovník přebírá odpovědnost za klienta (např. zjišťuje u třetí osoby, zda klient plní dohodnuté kroky)?
- Setkal jste se se situací, kdy jste vnímal, že zakázka klienta přesahuje vaši kvalifikaci, či patří do kompetencí jiné odborné služby, instituce? Pokud ano, jak jste se zachoval?

- Setkal jste se se situací, kdy jste vnímal, že zakázka klienta s dluhovými problémy zasahuje do vašeho soukromí? Pokud ano, popište mi ji prosím. Jak jste se v dané situaci zachoval?

4.4 Jednotka zkoumání

Jednotkou mého výzkumu jsou sociální pracovníci z regionu Žďár nad Sázavou, kteří se v rámci poskytování sociálních služeb setkávají a pracují s klienty s dluhovými problémy. S těmito klienty se setkávají při poskytování sociálních služeb, jejichž primárním cílem není řešení dluhové problematiky. V rámci dluhové problematiky poskytují základní sociální poradenství. Jedná o tři terénní sociální pracovníky a jednoho pracovníka poskytujícího ambulantní a terénní služby ve věku od třiceti do čtyřiceti let. Jsou to pracovníci s více než pětiletou praxí v oboru, s minimálně tříletou zkušeností s prací s klienty s dluhovými problémy. Jsou to respondenti, kteří mají dle mého názoru dostatečné zkušenosti a vědomosti v oblasti zaměření výzkumu mé práce.

Při volbě jednotky zkoumání jsem vycházela z Dismanova (2002) pojetí „přirozeného systému“, kterým jsou vědomosti dotazovaného, jeho zkušenosti, postoje a pocity, „prostě subjektivní dimenze daného problému, tedy prostor, který respondent dobře ovládá“ (Disman, 2002, s. 290).

4.5 Etické aspekty výzkumu

Konkrétními zásadami etického chování při výzkumu se zabývá Hendl (2005), jenž svá doporučení shrnul do šesti základních pravidel. Tato konkretizuje do oblasti souhlasu respondenta s účastí ve výzkumu, úpravy přístupu k nezletilým respondentům, konkretizace tzv. aktivního a pasivního souhlasu, oblasti zatajení informací účastníkům výzkumu, svobody odmítnutí a anonymity (Hendl, 2005, s. 153).

Při výzkumu v rámci mé bakalářské práce s ohledem k výše uvedeným zásadám, stanovenému zacílení své práce a výzkumnému vzorku budou dotazovaní předem informováni o zaměření výzkumného šetření, využití získaných dat pro účely zpracování bakalářské práce, budou informováni o právu odmítnutí. Výzkumné šetření bude uskutečněno pouze na základě informovaného souhlasu respondenta, se zárukou zachování anonymity respondentů.

Etickým zásadám výzkumu se podrobněji věnuje také Reichel (2009), který se zabývá etikou výzkumného šetření jako jedné z podob vědecké práce a dále etickými zásadami práce s účastníky výzkumu. Také tento autor mi z hlediska etiky bude při mém výzkumném šetření inspirací zejména v následujících pravidlech. Reichel (2009) vymezuje povinnost objektivity a citlivého náhledu výzkumníka, který musí být schopen rozpoznat a zejména přijmout informace, které jsou v nesouladu s jeho původními představami, povinnost výkonu výzkumného šetření dle svých nejlepších schopností, s vyvarováním se zpochybnění své důvěryhodnosti. Výzkumník nesmí své role zneužít a musí být zcela nezávislým účastníkem výzkumného šetření. Výzkumník musí být schopen zajistit ochranu osobních a důvěrných informací, v průběhu výzkumu získaných, před případným zneužitím. V zásadě platí, že výzkumná data mohou být využita pouze pro daný výzkum. K účasti na výzkumu respondent nesmí být nucen, má právo odstoupení od výzkumu. Výzkumník je povinen respektovat důstojnost a anonymitu zkoumaných osob. Pořizování záznamu je možné pouze na základě oznámení a se souhlasem zkoumaných osob. Projevili-li zkoumaná osoba zájem o výsledky výzkumného šetření, má právo na tyto informace do míry, kdy nejsou ohrožena práva ostatních (Reichel, 2009, s. 175-178).

4.6 Analýza dat

Z rozhovorů s respondenty bude pořízen zvukový záznam, rozhovory budou zaznamenávány na diktafon. Následně provedu doslovnou transkripci záznamu, pro jehož zpracování a analýzu dat využiji techniku otevřeného kódování.

Strauss a Corbinová (1999) charakterizují otevřené kódování jako označování a kategorizaci pojmů na základě pečlivého prostudování získaných informací. Data jsou takto rozčleněna na samostatné části, aby mohla být následně podrobena porovnání s cílem zjistit podobnosti a rozdíly. Otevřené kódování je zaměřeno na jevy, jež jsou údaji reprezentovány. Během tohoto kódování jsou zvažovány domněnky o jevu, jež mohou být podnětem k novým objevům (Strauss a Corbinová, 1999, s. 43).

4.7 Průběh výzkumu

Rozhovory jsem uskutečnila čtyři. Již při třetím rozhovoru se začala některá získaná data opakovat, přesto jsem uskutečnila ještě čtvrtý rozhovor, a to z důvodu potvrzení některých informací a získání hlubšího vhledu do problematiky eticky problémových situací, s nimiž se setkávají sociální pracovníci při práci s klientem s dluhovými problémy. Nakonec čtvrtý rozhovor byl pro můj výzkum prospěšný zejména z důvodu, kdy respondent byl znalý v oblasti teorie a rozhovor s tímto dotazovaným byl doplněním a zároveň potvrzením již zjištěných dat.

Považuji za důležité rovněž sdělit, že se všemi respondenty přicházím v rámci výkonu svého povolání do kontaktu, výjimkou není v zájmu klientů naše občasná spolupráce. Nicméně nedomnívám se, že naše pracovní vztahy by nějakým způsobem ovlivnily jejich reakce a odpovědi na mé výzkumné otázky. Spíše se domnívám, že tím, kdy naši klienti v rámci dluhové problematiky řeší obdobné problémy, jsme si v průběhu rozhovoru lépe rozuměli a chápali vzájemně sdělované dotazy a odpovědi. Rozhovory nebyly pro mě a ze zpětné vazby respondentů také pro tyto nepříjemné, byly otevřené, probíhaly v příjemné atmosféře a pohodě. Domnívám se, že k tomuto přispělo přizpůsobení se volbě místa realizace rozhovoru respondenty, tři rozhovory proběhly v pracovním prostředí, jeden v domácím prostředí respondenta.

Technika sběru dat polostrukturovaný rozhovor se mi osvědčila. V průběhu výzkumu jsem získala vhled do problematiky etických problémů a dilemat a způsobu vnímání etiky samotnými sociálními pracovníky v kontextu jejich práce s klientem s dluhovými problémy. Získala jsem data, která mi umožnila konkretizaci způsobů vyrovnání se s eticky problémovými situacemi, a informace o mechanismech, jež sociální pracovníci využívají při řešení těchto situací.

Při stylizaci výzkumných otázek jsem se snažila o to, aby tyto směřovaly k prvotnímu rozčlenění eticky problémových situací na etické problémy a etická dilemata. Nicméně v průběhu rozhovorů jsem zjistila, že respondenti eticky problémové situace zpravidla vnímají jako jednotné, nijak se nečlení. Prostřednictvím dalších otázek jsem postupně získávala informace potřebné k výše uvedenému rozdělení. S respondenty jsem konzultovala, zda jsem správně jejich myšlenky pochopila. Výzkumné rozhovory byly dle respondentů obohacím a přínosem také pro jejich vnímání etiky v kontextu práce s klientem s dluhovými problémy.

5 Prezentace a interpretace výsledků výzkumu

V poslední kapitole se budu věnovat prezentaci a interpretaci dat, která jsem v průběhu výzkumu získala. Tyto informace budu zpracovávat na základě poznatků z teoretické části. Při struktuře kapitoly vycházím z výzkumných otázek, které jsem v průběhu rozhovorů pro získání přesnějších informací specifikovala dalšími otázkami.

5.1 Kontakt s eticky problémovou situací

Na úvodní výzkumnou otázku, zda se sociální pracovníci při práci s klientem s dluhovými problémy setkávají s eticky problémovými situacemi, všichni respondenti odpověděli takřka okamžitě kladně. R1 sděloval: „Ano, určitě ano“ a záhy dodal „a uvedu i konkrétní příklad.“ R2: „Ano, s takovou situací jsem se setkala.“ R3 uváděl: „Ano, minimálně v oblasti (...)“ a R4: „Dozajista ano, třeba nedávno.“ S ohledem na konkrétní příklady, které respondenti záhy po kladné odpovědi byli schopni uvést, je zřejmé, že se s těmito situacemi často setkávají, zaobírají se jimi a přemýšlejí o nich. Nejedná se tedy o něco, co by jen krátce řešili a vyřešili, na co by okamžitě zapomněli.

K otázce uvedení konkrétního příkladu respondenti v kontextu práce s klientem s dluhovými problémy zmiňovali eticky problémové situace, které si jsou, přes odlišnou cílovou skupinu klientů jejich sociálních služeb, ve své podstatě podobné. Respondenti R1, R2 a R3 hovořili o eticky problémové situaci v kontextu práce tzv. na černo. R1: "Práce na černo mu umožnila splácet dluh. (...) na druhou stranu to bylo špatně pro pobírání sociálních dávek." Sociální pracovník z hlediska etiky nepříjemně prožíval situaci, kdy si uvědomoval, že práce na černo je nelegální, nicméně klientovi umožňuje splácení dluhu, klient přistupoval ke svému finančnímu závazku se zodpovědností splácet. Na druhou stranu klient pobíral sociální dávky na základě toho, kdy dokladoval, že nemá žádný příjem. Také respondent R2 podobnou situaci vnímal jako eticky problémovou: „Klient pracuje na černo, a tak se vyhýbá splácení. Legální práce se mu nevyplatí kvůli exekučním srážkám. Do toho ještě pobírá dávky.“ Pracovník hovořil o podobném dilematu, nicméně ve vztahu ke klientovi, který se splácení vyhýbá. Tento pracovník řešil dilema v kontextu úvah ukončení spolupráce. Zabýval se rovněž otázkou, zda on sám vynaložil dostatečné úsilí k motivaci klienta přistupovat ke svým

finančním závazkům zodpovědně. „Přemýšlím, jestli jsem mu všechna rizika dost vysvětlila, jestli jsem prostě udělala dost proto, aby si uvědomil zodpovědnost za své dluhy.“ (R2) Respondent R3 hovořil o otázce zajištění základních životních potřeb v kontextu dluhového zatížení klienta: „Aby ten člověk mohl vůbec fungovat, trochu normálně žít, zároveň splácet aspoň něco, tak pracuje na černo“. Sociální pracovník zde pracuje s klientem, který pracuje nelegálně, je to však klient, který se snaží své finanční závazky plnit. Pracovník stojí před situací, jak přistupovat ke klientovi, jež má snahu své dluhy řešit, přistupuje k řešení s vědomím odpovědnosti, nicméně na úkor nelegální práce. V uvedených příkladech shledávám eticky problémovou situaci v přístupu pracovníka ke klientovi, který pracuje nelegálním způsobem, možnost legální práce nemá, nebo legální práci považuje za nerentabilní. Z rozhovorů vnímám, že roli ve volbě přístupu pracovníka ke klientovi sehrává aktivní snaha klienta splácet a plnit své závazky. Pokud klient měl zájem splácet, pracovník měl tendenci nelegální práci více omlouvat a nepovažoval to za chybné. V tomto přístupu sociálního pracovníka lze vnímat znaky racionalizace. Pokud klient neměl snahu plnit své finanční závazky, pracovník zvažoval ukončení spolupráce.

Další příklady eticky problémových situací, které uvedli respondenti R1, R3 a R4, se týkaly výše dlužných částek klientů. Všichni tři respondenti hovořili o svém vnímání etiky v kontextu neadekvátnosti konečné dlužné částky, která je po klientovi vymáhána, k počátečnímu stavu dluhu, tj. tomu, co v prvopočátku klient dlužil. R1: „Klient jede jednou, dvakrát bez jízdenky, chytne ho revizor, samozřejmě pokutu nezaplátí a za pár let místo nějakých čtrnácti korun má platit osm tisíc.“ R3 zmiňuje jako první příklad eticky problémové situace: „Všichni víme, že většina těch dluhů vznikla z minimálních korunových částek.“ R4: „Z původního tisíce korun je dluh devět tisíc.“ Sociální pracovník zde vnímá jako eticky problémové vést a motivovat klienta k plnění povinností vyplývajících z finančního závazku, jehož výše je dle jeho mínění neadekvátní původní dlužné částce a tedy v nesouladu s etikou.

Lze tedy konstatovat, že sociální pracovníci se při práci s klientem s dluhovými problémy nejenže setkávají s eticky problémovými situacemi, ale dokáží je i bez větších problémů a rozmyslu konkretizovat. Je zajímavé, že na žádost uvedení příkladu eticky problémové situace, se vždy tři respondenti shodli na obdobném příkladu. Z tohoto lze usuzovat, že se s uvedenými situacemi při práci s klientem s dluhovými problémy neseťkávají ojediněle.

5.2 Etický problém při práci s klientem s dluhovými problémy

Výzkumnými otázkami, týkajícími se etického problému a dilematu, jsem chtěla zjistit, zda se sociální pracovníky ve své praxi s těmito situacemi setkávají a také, zda si uvědomují odlišnost těchto situací. Zjistila jsem, že pracovníci eticky problémové situace takto nečlení, většinou o eticky problémových situacích hovoří jako o prožívání a řešení dilematu. Etický problém nevnímají jako situaci, která by pro ně byla obtížná či nějak zásadně nepříjemná. Tyto situace vnímají jako řešitelné a tato řešitelnost má podstatný vliv na jejich chápání situace jako eticky neproblémové. Jediným respondentem, který členil eticky problémové situace na etické problémy a dilemata, byl R4. Tento užíval pojem etický problém, byl si vědom rozdílnosti obou používaných pojmů. Nicméně, jak sám konstatoval, toto bylo pouze z důvodu, že nedávno ukončil studium na vysoké škole a pojmosloví aktivně používal.

Na základě analýzy výsledků v oblasti etického problému jsem zjistila, že pokud pracovníci vědí, jak se mají rozhodnout, ale rozhodnutí je pro ně obtížné, obracejí se ke svým metodikám a postupům práce. „Může se mi zdát rozhodnutí těžké, když ale jasně vychází třeba z etického kodexu, tak prakticky nemám co řešit.“ (R1) „Některé problémové oblasti máme zpracované ve standardech, to znamená, že řešení je svým způsobem dáno.“ (R4) Mají-li pracovníci zpracovány konkrétní situace v pravidlech, kde je dán postup řešení, vnímají toto jako závazné. Pokud by pracovníkovi daný postup nevyhovoval, tedy byl v nesouladu s jeho vnímáním etiky, respondenti uváděli, že by situaci řešili na supervizi, případně podáním podnětu ke změně metodiky. „Když se s nějakým předpisem obtížně ztotožňuji, přinesu to na supervizi. To bývá první krok k eventuální změně metodiky.“ (R2) V otázkách vztahujících se k etickému problému jsem vnímala za rozhodující skutečnost, kdy respondenti byli spoluvůrci metodik práce a standardů kvality sociálních služeb na svých pracovištích. „Ty pravidla si zpracováváme sami, máme je tak nastaveny podle skutečné praxe.“ (R3) „Na standardech jsme se podíleli všichni, celý tým, máme o co se opřít.“ (R1) Opora, kterou tyto pracovníci mají v uvedených mechanismech zvládnání, je zásadní pro jejich vnímání a řešení etických problémů.

Konkrétní etické problémy zmínili pouze respondenti R3 a R4. Respondent R3 vnímal jako etický problém situaci, kdy „doporučuju klientovi splácet byt' v malých částkách, jenže to prakticky nemá z pohledu hrazení dluhu žádný smysl.“ Pracovník si v této situaci uvědomuje, že v rámci efektivitv splnění finančních závazků klienta je takové splácení téměř bezvýznamné, nicméně z pohledu klienta a z hlediska podpory jeho vědomí zodpovědnosti je i tato forma splácení žádoucí a prospěšná. Pracovník ví, že má vést klienta k zodpovědnosti vůči jeho finančním závazkům, nicméně o správnosti této motivace není zcela přesvědčen. V kontextu této eticky problémové situace jsem si uvědomila, jak může člověk vnímat hranice etického problému a dilematu. Tam, kde respondent R3 jasně hovořil o etickém problému v kontextu efektivitv splácení a motivace klienta k tomuto splácení, tam v následné větě vstupuje do etického dilematu. To lze chápat v jeho volbě vést klienta ke splácení, i když to nemá praktický smysl, anebo jej nevést ke splácení a být tak v rozporu s jeho vedením k vědomí zodpovědnosti ke svým závazkům.

Také respondent R4 konkretizoval etický problém, tímto pojmenoval situaci, kdy musí odmítnout zájemce o službu z důvodu plné kapacity. „Etickým problémem je pro mě příchod nového zájemce o službu, o kterém vím, že mu můžu pomoci, jenže mám plnou kapacitu, a tak ho musím odmítnout. Doporučím mu samozřejmě jinou službu, ale osobně se mi to nelíbí, protože vím, že bych mu mohla pomoci.“ (R4) Sociální pracovník si je v této situaci vědom, jak se musí rozhodnout. Má-li plnou kapacitu služby, tj. poskytuje-li sociální službu maximálnímu danému počtu klientů, musí nového zájemce odmítnout. Nicméně toto rozhodnutí je pro něj z hlediska jeho vnímání etiky obtížné a těžko přijatelné.

Na základě analýzy výsledků týkajících se etického problému je zřejmé, že etický problém je pro sociální pracovníky méně zatěžující zejména z důvodu, kdy mají k dispozici již dané řešení. Nepohybují se tedy mezi dvěma neideálními možnostmi řešení, řešení je předem dané a pracovníci jej musí použít. Oporou v těchto situacích jsou jim především metodiky práce a standardy kvality sociálních služeb, dále také reálná možnost s těmito vnitřními předpisy, upravujícími postupy jejich práce, aktivně a pružně pracovat a přizpůsobovat je a na základě svých aktuálních zkušeností.

5.3 Etické dilema při práci s klientem s dluhovými problémy

Jak jsem již výše uvedla, pojmem etické dilema sociální pracovníci zpravidla zaštiťují všechny eticky problémové situace. V průběhu rozhovorů s respondenty jsem nacházela nejen obdobné situace, které prožívají s klientem s dluhovými problémy, ale rozpoznávala jsem v jejich členění kategorizaci dilemat, jak je pojmla Nedělníková a kol. (2007). Příklady etických dilemat, jež zmiňovali jednotliví respondenti, se proto budu snažit přiřadit k jednotlivým okruhům etických dilemat dle Nedělníkové a kol. (2007). Domnívám se, že členění podle typologie dilemat bude přehlednější, než prostý výčet jednotlivých dilemat.

5.3.1 Dilemata rozhodování mezi protichůdnými zadáními v praxi

Během rozhovorů byly zmíněny tři příklady dilemat, kde je pracovníkem zakázka klienta vnímána ve střetu se zakázkou veřejné instituce či zájmem společnosti.

V první řadě je to již zmiňovaná situace práce tzv. na černo, kdy zájem klienta je v rozporu s úřadem práce, vyplácejícím sociální dávky. Klient využívá možnosti nelegální práce k navýšení příjmu, aniž by mu tento příjem byl započten při posouzení nároku a výpočtu výše dávek. Klient pobírá dávky neoprávněně, či ve výši nepřiměřené jeho skutečným příjmům. Jak jsem již uvedla z výsledků výzkumu je zřejmé, že při posuzování etiky v kontextu těchto konkrétních příkladů je pro pracovníky důležité, zda klient přistupuje k řešení svých dluhových problémů aktivně a se zodpovědností tyto splácet. Sem by se daly přiřadit příklady eticky problémových situací, které jsem uvedla v kapitole 5.1 a které svou charakteristikou odpovídají právě těmto etickým dilematům. Pouze v případě dilematu respondenta R2 bych ráda upozornila na provázanost s dilematem pomoci a kontroly. „Klient pracuje na černo, a tak se vyhýbá splácení. Legální práce se mu nevyplatí kvůli exekučním srážkám. Do toho ještě pobírá dávky. (...) přemýšlím, jestli jsem mu všechna rizika dost vysvětlila, pořád ho vedu k tomu, aby začal splácet alespoň něco, ale on se tomu vyhýbá.“ Pracovník zde hovoří nejen o dilematu zakázky klienta k zájmu veřejné instituce, tedy práce tzv. na černo v kontextu příjmu sociálních dávek, zmiňuje rovněž dilema pomoci a kontroly. Zvažuje ukončit práci s klientem na řešení dluhů z důvodu jeho neaktivity: „Když nic nedělá, je to na ukončení.“ (R2) Nicméně také řeší, zda učinil pro motivaci klienta k řešení dost.

Další etická dilemata lze nalézt v situaci zakázky klienta v kontextu zakázky oprávněného, či jeho zástupce, nejčastěji exekutorského úřadu. Uvedu jako příklad také situaci respektu pracovníka k rozhodnutí veřejné instituce v kontextu k zakázce klienta. Respondent R3 sděluje: „Na jedné straně se snažím poradit, aby mu zbylo co nejvíc peněz, aby mohl fungovat, na druhé straně vnímám pohled toho, komu dluží“ a pokračuje: „většina těch dluhů vznikla z minimálních korunových částek.“ Ostatní respondenti hovořili také o konečných dlužných částkách v porovnání s tím, co klient dlužil v prvopočátku. R1: „za pár let místo nějakých čtrnácti korun má platit osm tisíc.“ R4: „Z původního tisíce korun je dluh devět tisíc.“ Sociální pracovník vnímá za eticky problémové vést klienta k plnění povinností vyplývajících ze závazku, jehož výše je dle jeho mínění neadekvátní a tedy v nesouladu s etikou. Nicméně je si vědom zákonnosti tohoto stavu a rozhodnutí veřejné instituce respektuje. „Maximálně můžu říct, ano, je to fakt hodně oproti tomu, co jste si půjčil. Ale je to podle zákona. A ten je závazný pro nás pro všechny.“ (R3)

Třetím příkladem etických dilemat, kde je pracovníkem zakázka klienta vnímána ve střetu se zakázkou veřejné instituce, je situace střetu zakázky klienta k zájmu městského úřadu jako majitele bytu, jehož je klient nájemníkem. K této oblasti se vyjadřovali respondenti R2, R3 a R4. „Klientka neplatila rok v plné výši nájem, dluh byl v řádu desetitisíců, neměla zájem ho řešit, protože pořád bydlela. Těžko vysvětlovat, že jí hrozí vystěhování, když jí to rok prochází a nic se neděje.“ (R2) „Klientovi město neprodlouží smlouvu, protože nezaplatil nájem, ale teď ho teprve nezaplatí, bez platné smlouvy nedostane dávky. Může po něm město chtít nájem za období, kdy v bytě bydlel, ale bez smlouvy?“ (R3) „Je těžké pracovat s klientem, který má dluh na bytě a stále má možnost tam bydlet. Setkala jsem se také přístupem města, a to je myslím to správné, kdy klient tři měsíce nezaplatil, město podalo žalobu na vyklizení bytu, soud dal městu za pravdu, klient mohl být vystěhován, ale město se s klientem domluvilo na tom, když do roka dluh splatí, že bude moct dál v bytě bydlet. Klient to zvládl a bydlí tam pořád. To je dobrý postup, nenechat klienta zadlužit, po třech měsících žaloba, ale zároveň šance – tři dlužné nájemy za rok je klient i na dávkách schopen splatit. (...) je jen škoda, že když tohle říkám jinde, neslyší na to.“ (R4) Pracovník vnímá střet zájmů klienta se zájmy městských úřadů, vnímá rozpor ve svém respektu přístupu instituce k zájmům klienta nezadlužovat se. Je zřejmé, že pracovník nesouhlasí s postupem města. Je si vědom nebezpečí ztráty bydlení klienta a v přístupu ke klientovi naráží na

jeho přesvědčení, že mu toto riziko nehrozí právě proto, že se nic neděje. Respondenti R2 a R4 zmiňovali svoji snahu prosadit změny v přístupu města. „Měla jsem výhrady k městu, které problém protahuje. Zvažovala jsem ukončení spolupráce pro nezájem klienta.“ (R2) Domnívám se, že pracovníci, setkají-li se s touto eticky problémovou situací, mají snahu iniciovat změny systému, kde shledávají jádro problému. Narážejí však často na nezájem instituce změnit zavedený postup, byť tento může být či je v rozporu se zájmy klientů.

Z výsledků analýzy výzkumu jsem získala v oblasti dilemat rozhodování mezi protichůdnými zadáními další data o výskytu těchto dilemat v praxi. Jedná se o dilemata protichůdnosti zájmů členů téže rodiny. Situace, které popisovali respondenti R3 a R4, se vztahovaly ke střetu zájmu klienta a riziku ohrožení jeho blízkých. Tento rozpor je patrný zejména v situacích, kdy dluhové zatížení klienta ohrožuje jeho rodinu výkonem exekuce zabavením movitých věcí v domácnosti. R3: „Klient musí někde bydlet, ale když to ohrožuje jeho rodinu? Vést ho, aby se odstěhoval, je někdy těžký, kolikrát je na tom tak zle, že potřebuje podporu rodiny. A kam se odstěhovat, do azylu, když se s tím nikdy nesetkal?“ Respondent R3 okamžitě dodává, jakým způsobem k řešení eticky problémové situace přistupuje. „Když přijde klient, jednám v jeho zakázce, když přijde rodina, chráním rodinu. Tam jde o to, kdo si řekne o pomoc. Když ale pracuji s rodinou jako takovou, tak hledáme, co je nejlepší pro všechny, prostě průnik zájmů.“ Také respondent R4 zmínil kontakt se situací, kdy zájmy členů rodiny byly v nesouladu. „Byla to mladá maminka, vrátila se po letech k rodině těhotná, za pár měsíců přišel první exekutor a zabavil všechnu majetek rodiny. Přišla dcera s matkou, rodina byla rozhádaná. Na jedné straně mladá žena, která si neví rady s novorozeným dítětem, na straně druhé její rodiče a sourozenci, kteří kvůli ní přišli o své věci.“ (R4) V obou popisovaných případech jde o etické dilema, kdy je v zájmu klienta s dluhovými problémy zachovat si rodinné zázemí a mít kde bydlet, nicméně tímto nelze ohrožovat zájmy svých blízkých. Oba respondenti, kteří se s touto situací setkali, si uvědomovali obě strany střetu zájmů. Oba respondenti také v návaznosti na konkretizaci situace okamžitě hovořili o způsobech přístupu k jejímu řešení. V rámci práce s rodinou se oba vyjádřili k její ochraně v souladu s hledáním přijatelného řešení pro všechny její členy. „Nakonec i pro dceru bylo nejlepší jít do azylového domu, kde ji s péčí o dítě rovněž pomohli, zároveň ochránila rodinu před další exekucí. A začala své dluhy řešit.“ (R4)

5.3.2 Dilemata pomáhajícího vztahu v praxi

K otázkám hranic ve vztahu ke klientům se vyjadřovali všichni respondenti. Bylo zřejmé, že se s těmito situacemi setkávají často, nicméně z rozhovoru bylo patrné, že tuto oblast z hlediska etiky nevnímají jako příliš problémovou. Respondenti popisovali konkrétní situace, kdy se dostali do kontaktu s otázkou hranic ve vztahu ke klientovi, všichni však vzápětí zmiňovali jednoznačnou oporu v osobním nastavení přístupu ke klientovi a zejména oporu v metodikách práce a standardech kvality svých sociálních služeb. R1: „Mám klienty, s nimiž se cítím při práci lépe, možná je to méně formální vztah, ale pořád je to vztah pracovní. Přátelství je pro mě sdílení osobních věcí. Pokud by se na službu obrátil člověk mě nějak blízký, nepracuji s ním já, ale kolegyně“ R2: „Nemám problém s udržením hranic.“ R3: „Jsou klienti nám bližší, ti, kteří jsou nám příjemní míň, ale přístup ke klientovi, který má dluhy, (...) není těžký udržet profesní hranice. Tady jde o peníze, jak mu pomoci, půjčit mu, to nejde, jak by k tomuhle pracovník sklouzl, může skončit.“ R4: „Uvědomuji si, kdy se mi s klientem pracuje líp, ale není to o porušování hranic. Stále je to klient. Tím, že bych překročila hranice, bych ublížila hlavně jemu. On se obrátil na pracovníka. Má právo na profesionální pomoc. (...) půjčit peníze? Jednou se mi stalo, že jsem doprovázela klientku, neměla peníze na cestu zpět, bylo potřeba, aby se vrátila domů k dětem, konzultovala jsem to s nadřízeným, půjčila jsem jí peníze na jízdenku, ale nebyla to půjčka ode mě, ale od organizace. Klientka to věděla, bylo to mimořádné a peníze dlužila a vracela organizaci.“

Z analýzy výsledků je evidentní, že pracovníci při práci s klientem s dluhovými problémy nemají tendenci překračovat hranice. Jsou si vědomi rizika poškození klienta a nepříznivých důsledků pro svůj přístup k práci. Pokud se setkají se situací, která by byla v ohledu dodržení hranic ohrožující, řeší ji v rámci organizace. Ať už předáním klienta kolegovi, který s ním není v blízkém vztahu, dle sdělení respondenta R1, anebo dle situace uvedené v příkladu respondentem R4 konzultací a následným řešením opět v rámci organizace, nikoli tedy na bázi soukromé.

Respondenti se v rozhovorech vyjadřovali také k dilematu pomoci a kontroly. Toto dilema nebylo v jejich práci s klientem s dluhovými problémy řešeno jako příliš zatěžující. Všichni respondenti chápali plnou zodpovědnost klienta za svůj život a vyjadřovali respekt k jeho kompetencím. Kontrolu zde zmiňovali ve vztahu k sobě jako

nepříslušící. Příkladem uvádím odpovědi R1: „Nemám potřebu klienta kontrolovat, je to jeho život. Zvykl by si, že někdo na něj dohlíží, vedu ho samostatnosti.“ R3: „Nekontroluju, pro práci stačí vzájemná kontrola v rámci spolupráce, její hodnocení. Jinou kontrolu nevidím jako prospěšnou.“ Jiný náhled na dilema pomoci a kontroly poskytl respondent R4. Hovořil o situaci, kdy kontrolu vyžadoval sám klient. Pracovník mu pomohl při vyřízení splátkového kalendáře, klient mu pak každý měsíc ukazoval doklad o úhradě splátky. R4 hovořil o tom, že mu nebylo příjemné, když mu klient doklady předkládal. Neměl zájem kontrolovat. Nicméně pochopil, že klient kontrolu potřebuje sám pro sebe, „říkala, že má větší snahu to každý měsíc zaplatit, cítila jsem se jako takový pasivní dohled, navíc na ni bylo vidět, že se chce pochlubit. Vždycky jsem ji řekla, že je fakt dobrá, že to zvládla. Čekala na to moje uznání.“ Na tomto příkladu je očividné, že potřeba kontroly nemusí vycházet vždy ze strany pracovníka. Pracovník nemusí cítit potřebu kontroly, nicméně je do této vtažen samotným klientem. Situaci lze pojmut jako žádoucí kontrolu tam, kde vychází ze zakázky klienta. Toto řešení se mi zdá být přijatelné také pro vnímání pracovníka. Pracovník se, jak uvádí respondent R4, nemusí cítit jako pasivní dohled, ale v rámci dohodnutých kroků spolupráce s klientem vykonává aktivní kontrolu. Situaci pak nevnímá jako eticky problémovou.

5.3.3 Dilemata volby způsobu řešení v praxi

Ve vnímání etických dilemat v kontextu tendencí pracovníků zasahovat do témat, na něž nedostačuje jejich kvalifikace, respondenti, ač jsou všichni v oblasti dluhové problematiky poskytovateli základního sociálního poradenství, nebyli zcela jednotní v chápání toho, co je v jejich kompetencích a co už náleží odborné pomoci. Tam, kde jeden vnímal, že koná v rámci svých kompetencí, tam druhý zvažoval odbornost náležící jiné sociální službě.

Respondenti R1 a R3 se v počátku snažili držet hranic vymezených kvalifikací a kompetencemi. R1: „Odborné poradenství určitě ne. Z toho mám respekt, uvědomuji si svoje schopnosti a možnosti. Doporučím mu občanskou poradnu, ale tam s ním žádost o splátkový kalendář nesepeší, tak to nakonec udělám já.“ Pracovník mluví o tom, že si na jedné straně uvědomuje svoje možnosti a schopnosti, ale v případě nutnosti je ochotný kompetence v zájmu klienta překročit. Respondent R3: „S dluhy odkazuji na občanskou poradnu. Předtím zjistím, jaké jsou varianty řešení, klientovi je vysvětlím,

ale pak jednoznačně odborná pomoc.“ Na doplňující dotaz ohledně pomoci při případném sepsání splátkového kalendáře R3 odpověděl: „asi kdyby nebylo zbytí, tak mu s tím sepsáním pomůžu. Jasně, že to řeším, ale co je ale horší? Sepsat to s klientem nějak, anebo se na něj vykašlat.“ Z odpovědí respondentů R1 a R3 je rozeznatelné dilema zasahovat pod tlakem okolností do oblastí, na které nedostačuje jejich kvalifikace. Při řešení se rozhodují podle svých osobních schopností a dovedností tak, jak je zmínil v odpovědi respondent R1.

Také respondenti R2 a R4 hovořili o vstupu do oblastí, které nepřísluší do jejich kompetencí a pro které nesplňují potřebnou kvalifikaci. „V občanské poradně klientovi dají šablonu, podle které si to může napsat. Já ale vím, že to nezvládne. Mám to nechat tak, že jsem pomohla v rámci kompetencí, ale prakticky vůbec nepomohla? Anebo mám jít do odbornosti, na kterou prostě nemám kvalifikaci?“ (R2) Respondent R4: „Někdy stačí to s klientem probrat, on si to sám napíše, ale to je výjimka. Mám klienty, kteří se umí jen podepsat. V občanské poradně jim poradí, klient všechno odkývá, ale není schopen si to napsat sám. Pak já podle dostupných návodů poraden sepisuji, co tam klient chce a nechce, ten to podepíše a odesílá. Zamýšlím se nad tím, vím, že dělám něco, na co nemám. Ale co je lepší, co je to menší zlo? Prostě je to takový vykřičník, který se v té situaci objeví.“

Výše uvedené příklady jsou dokladem existence dilemat v oblasti konfliktu kvalifikace pracovníka a rozsahu služeb, které poskytuje. Pracovníci si uvědomují tyto eticky problémové situace, přemýšlí o nich, hledají a zvažují možná řešení. Vstupují vědomě do odborného poradenství. Z jejich odpovědí je však zřejmé, že tak činí pod vlivem okolností a po využití veškerých dostupných jiných možností řešení.

5.3.4 Dilemata osobnostních a odborných kvalit v praxi

V kontextu vlastního bezpečí a uvědomění si dilemat v kontextu vlastních nezpracovaných témat a osobnostního nastavení se respondenti v průběhu rozhovorů rovněž vyjadřovali, nicméně tyto situace neshledávali v aktuální praxi jako zatěžující. Byly však zajímavé jejich hypotetické úvahy, ať už k otázce vlastního bezpečí, anebo vnímání ovlivnění svých soukromých postojů svou prací s klientem s dluhovými problémy. Domnívám se, že i tyto informace jsou přínosné pro můj výzkum, byť zcela nepotvrzují praktický výskyt těchto dilemat. Přínos jejich začlenění do své bakalářské

práce shledávám v jejich případné uplatnitelnosti při zpracovávání metodických pokynů práce v oblasti střetu zájmů tak, jak jsem nabídla v aplikačním cíli své práce.

Respondent R1: „Dluhy jsou taková oblast, která není pro mě ohrožující. Klienti vědí, že já za ně ty dluhy nezaplatím, nemají tendenci mě nějak ohrožovat právě kvůli svým dluhům.“ Respondent R4 uvedl: „S ohledem na dluhovou problematiku bych se možná cítila v ohrožení tehdy, kdybych byla přítomná výkonu exekuce v domácnosti klienta. Pak si dovedu představit ohrožení, ale to by bylo důsledkem mé špatné intervence na místě.“ Tento respondent jen sice hypoteticky připustil možnost vnímání jisté situace jako eticky problémové v oblasti střetu nároků své profese a vlastního bezpečí. Zároveň však o situaci hovoří jako o svém případném profesním selhání.

K okruhu dilemat vlastních nezpracovaných témat či osobnostního nastavení se respondenti vyjadřovali sporadicky. Dluhová problematika nebyla oblast, se kterou by měli osobní zkušenost, či ji řešili například v rámci svých rodin. Pouze respondent R2 zmínil dluhové zatížení rodiny hypotéčním úvěrem, které jej však nikterak ve vztahu ke klientům neovlivňuje právě z důvodu charakteru dluhů. „Klienti mají jiné dluhy. Možná jen já přistupuji ke svému zadlužení obezřetněji a více přemýšlím.“ (R2) Nelze si nevšimnout, že respondent R2 zde zmiňuje míru ovlivnění soukromí svými pracovními zkušenostmi. V kontextu svých zkušeností při práci s klientem s dluhovými problémy je respondent více obezřetný, lze říci, že pracovní zkušenosti a informace takto získané využívá ve svém soukromém životě. Jiným způsobem toto potvrdil respondent R1, který řekl: „Zamrazí mě, když si uvědomím, jak rychle může člověk do dluhových problémů spadnout.“

5.3.5 Příklady dilemat výkonu práce v lokalitě, v níž pracovník žije

O svém vnímání rizik vztahujících se k výkonu práce v lokalitě, v níž pracovník žije, hovořili tři respondenti. Jeden z respondentů žije mimo region Žďáru nad Sázavou, do zaměstnání dojíždí 35 km, „Riziko potkat klienta mimo práci je vzhledem k tomu, kde žiju, minimální“. (R1) Respondenti R2, R3 a R4 však v průběhu rozhovoru zmiňovali rizika, související s možností jednoty lokality, kde žijí a pracují. R2 uvedl: „Dříve jsem se s klienty víc setkávala, bydlela jsem ve čtvrti, kde bydleli také oni. Ačkoliv nemám problém s udržením hranic, bylo mi to nepříjemné, že se setkávají s mou rodinou. Zvažovala jsem, kam s dětmi půjdu na procházku.“ Tento respondent

vnímal ohrožení ne vůči své osobě, protože udržení profesních hranic bylo pro něj samozřejmé, rizika vnímal ve vztahu ke své rodině. Obdobně hovořil také respondent R4, který se rovněž nezabýval ohrožením sebe, ale vnímal za rizikové situace, kdyby do kontaktu s klienty přicházela jeho rodina. „Přemýšlela jsem o tom v době, kdy se měla do míst, kde bydlím, přistěhovat klientka s dětmi. Přemýšlela jsem, jak v rámci rodiny a komunity budu schopna udržet profesní hranice v souladu se sousedskými vztahy, které jsou pro lokalitu typické.“ Rovněž respondent R3 potvrdil vnímání těchto rizik v kontextu s rodinou: „Jinak to je, když jsi svobodný a sám, jinak když máš rodinu. Tam, kde si problém do té doby neviděl, najednou řešíš, co je lepší ve vztahu k rodině a vidíš, že žádný rozhodnutí není ideální.“ (R3)

Z výzkumu vyplynula skutečnost, kterou jsem popisovala v teoretické části, že se tato dilemata prolínají s dilematy hranic ve vztahu ke klientovi. Oba respondenti řešili ať už ve skutečnosti, či hypoteticky situaci, kdy vnímali ohrožení zejména svých blízkých v kontextu svého zaměstnání. Udržení si profesních hranic, pokud se to týkalo jen samotného pracovníka, bylo pro něj snazší oproti situaci, kdy se ohrožení týkalo jeho blízkých. Možné řešení uvedl R4. „Klientku bych předala kolegyni, máme to ve standardech, neposkytuji služby v lokalitě, kde bydlím.“ Nedomnívám se však, že toto řešení by bylo dostatečné.

5.4 Zvládání eticky problémových situací

V této kapitole se pokusím o shrnutí způsobů řešení a mechanismů zvládání eticky problémových situací, které vyplynuly z analýzy odpovědí respondentů na výzkumné otázky, zaměřené na zjištění, jak se sociální pracovníci vyrovnávají s eticky problémovými situacemi a co jim při jejich zvládání pomáhá.

Respondenti eticky problémové situace vnímali jako situace nutné k řešení. „V hlavě se rozezní varovný zvoneček a já vím, že někde narážím. Přemýšlím o tom kde a proč.“ (R1) „Hlavně je důležité si ty problémové situace uvědomovat. S řešením nám už něco nebo někdo pomůže. Jenže pokud je sami nevidíme, můžeme poškodit klienta víc, než relativně špatným doporučením.“ (R2) „Vím, že ten pocit, co mám, není ideální. Tak o tom přemýšlím, neschovávám se před tím.“ (R4) Z odpovědí je evidentní, že samotné uvědomění si eticky problémové situace sociální pracovníci vnímají jako základ. Jsou si vědomi nutnosti situaci řešit, přestože se v ní necítí příjemně.

Respondent R3 k přijetí situace jako situace nutné k řešení zmínil svědomí. „Důležitým, možná rozhodujícím faktorem, jestli se tím budu, nebo nebudu zabývat, je svědomí.“ (R3) O svědomí mluvil v tomto smyslu také respondent R4. „Nedá mi to, abych o tom nepřemýšlela. Nemůžu to hodit za hlavu. To je asi otázka svědomí každého z nás.“ (R4) Svědomí jako podnět k tomu, aby eticky problémovou situaci začal pracovník řešit, vychází z jeho osobnostního nastavení, jeho osobnostních předpokladů pro výkon sociální práce. Přístup k morálce a etice tedy podmiňuje uvědomění si a řešení eticky problémových situací pracovníky.

Respondenti dále popisovali postup řešení podobně tak, jak je nabízí Bond (1993) a Reamer (1995). „Přemýšlím o tom kde a proč, přehrávám si rozhovory s klientem, možná řešení.“ (R1) „Zvažuju, co je lepší pro klienta, jeho blízké, co je lepší vzhledem k situaci. Koho všeho se řešení dotýká.“ (R3) Zvážením a porovnáním prospěšnosti rozhodnutí, jeho možným vlivem na stav situace, na zúčastněné osoby se sociální pracovníci zamýšlejí nad volbou způsobu řešení. Zároveň zmiňují oporu, kterou při svých úvahách mají. „Jsou tu jasně dané zásady, etický kodex, standardy kvality.“ (R1) „(...) mít problémové situace zmapovány a ošetřeny v rámci střetu zájmů.“ (R2) Pro sociální pracovníky je důležitá legislativní opora, ta byla uváděna jako bezprostředně následující po setkání se a uvědomění si eticky problémové situace. Je tedy evidentní, že je to typ opory, ke kterému se obracejí jako prvořadému mechanismu pro zvládnutí situace. Teprve poté respondenti zmiňovali další postupné kroky, které využívají při řešení eticky problémových situací v praxi.

Tyto kroky vnímali v konzultacích problémových situací s blízkými kolegy a pracovním týmem v rámci pravidelných porad. Všichni respondenti vnímali důležitost opory fungujícího pracovního týmu, na který se v případě svých pochybností mohou s důvěrou obrátit „Mluvím o tom s kolegyní, to je hodně dobrý, nebýt na to sám. Kolegyně to vidí z jiného pohledu, nabídne i třeba lepší možnost řešení.“ (R4) „První nápor padne na kolegyni.“ (R1) Respondent R3 jako jediný zmínil okamžitou možnost obrátit se na kolegu, a to proto, že služba je klientům poskytována ve dvojicích. „Většinu práce děláme ve dvou, mluvíme o tom. Pak jsou porady, supervize je taky prostor pro řešení.“ (R3) O supervizi jako prospěšném mechanismu pro zvládnutí eticky problémových situací se vyjadřovali všichni respondenti. Se supervizí mají praktickou zkušenost, pravidelně se této účastní, vnímají ji jako nedílnou součást sociální práce. „Supervizi vnímám jako profesionální pomoc při řešení etických dilemat. Když ve mně

něco zůstane, tak s tím přijdu na supervizi.“ (R4) „Na supervizi přináším věci, které jsou pro mě zatěžující a ohrožující. Taky tam mám prostor pro zhodnocení, zda jsem se rozhodla správně.“ (R1) Supervize je tedy pracovníky vnímána jako profesionální podpora zejména v situacích, kdy zvládnutí situace přesahuje schopnosti zvládnutí samotného pracovníka i schopnosti podpory týmu. Je také prostorem pro potvrzení si správnosti rozhodnutí, případně přijetí a vyrovnání se s volbou nesprávného řešení.

Respondent R3 označil jako poslední krok při řešení eticky problémové situace její zadokumentování. „Uděláme o tom zápis. Je to naše ochrana, jak jsme situaci řešili, a je to podnět pro změnu metodik.“ (R3) K pružné práci se standardy kvality sociálních služeb a metodikami práce v kontextu výskytu eticky problémových situací se vyjádřil také respondent R4. „Víme, že jsme řešili tu a tu novou situaci, že by bylo dobré ji ošetřit v metodikách, a tak se na tom zapracuje. Musíme se mít přece o co opřít.“ (R4) Toto je potvrzení důležitosti opory pracovníků ve vnitřních předpisech organizace, metodikách práce a v neposlední řadě ve standardech kvality sociálních služeb.

V průběhu rozhovorů jsem se nesetkala s přístupem pracovníka, který by měl tendenci eticky problémovou situaci popírat. Spíše naopak považovali za žádoucí otevřenost. „Novým kolegům říct, může se to stát i tobě, mě se to taky stalo, řešil jsem to tak a tak.“ (R3) „(...) vědět, že mám právo si být nejistý.“ (R4)

5.5 Doporučení pro zvládání eticky problémových situací

K výzkumným otázkám, co pomáhá při zvládání eticky problémových situací, co by pracovníci doporučili za vhodné mechanismy zvládání, se vyjadřovali respondenti takřka shodně. „Standardy, možnost konzultace v týmu, supervize, ale také určitě praxe, zkušenosti“ (R1) „Tým, porady, supervize. Vzdělání, respektive vzdělávání se. Zdravý rozum.“ (R2) „Co pomáhá je opora týmu, pravidla, metodiky, který tu máme, a aktivní práce s nimi.“ (R3) Vedle mechanismů zvládání v kontextu organizace, nastavených pravidel, metodik práce a standardů kvality sociálních služeb si sociální pracovníci uvědomují důležitost praktických znalostí a dovedností, osobních zkušeností. Zmiňují rovněž oporu ve vzdělání a průběžném vzdělávání se. Ve vztahu k práci s klientem s dluhovými problémy je jistě žádoucí vzdělávání se v oblasti dluhové problematiky, nicméně jak je zřejmé z následných odpovědí respondentů R3 a R4 je neméně důležité, co pracovník prožívá v osobním životě. V jeho přístupu k práci sehrává podstatnou roli

jeho zvládnutí osobní situace, proto se domnívám, že velmi důležité je pro pracovníka také vzdělávání zaměřené na jeho osobní rozvoj. „Je dobrý, když to aspoň někde funguje, buď doma, nebo v práci, když je to nanic doma i v práci, je malér.“ (R3) „Určitě mě ovlivňuje, co právě prožívám, jestli je vše ok. To mi pomáhá, když jsem v pohodě.“ (R2) O mimopracovních aktivitách jako možnosti odreagování se od eticky problémových situací hovoří respondent R2: „Je dobré mít kontakty mimo, s lidmi z neoboru, je fajn být mezi normálními lidmi, kteří neřeší věci tak nějak psychologicky.“ Je znatelné, nakolik profesní život pracovníků může být ovlivňován jejich osobním životem. Nicméně považují za důležitou schopnost pracovníků uvědomovat si možnost ovlivnění své práce osobním nastavením, svou aktuální životní situací. Respondent R2 se k osobnostním předpokladům dále vyjadřuje v souvislosti schopnosti člověka přiznat pochybení, uvědomit si své limity a být schopen klienta tzv. předat dál. „Nesnažit se být spasitelem, ale dobrým průvodcem.“ (R2)

5.6 Shrnutí výsledků výzkumu

Analýzou výsledků výzkumu jsem konkretizovala etické problémy a dilemata, s nimiž se setkávají sociální pracovníci při práci s klientem s dluhovými problémy, získala jsem data o tom, jak k těmto situacím přistupují a jak se s nimi vyrovnávají.

Respondenti nepopírali, že se s eticky problémovými situacemi při práci s klientem s dluhovými problémy setkávají. Tyto situace byli schopni takřka okamžitě, bez většího přemýšlení konkretizovat. Bylo zajímavé, že jako úvodní, prioritně si uvědomující sdělovali eticky problémové situace v kontextu tzv. práce na černo a stav, kdy vnímali neadekvátnost výše dluhu klienta vůči jeho počátečnímu stavu. V konkretizaci daných situací se shodovali vždy tři respondenti ze čtyř. Z tohoto usuzuji, že tyto situace nejsou v praxi sociálního pracovníka při práci s klientem s dluhovými problémy ojedinělé a stojí za zamyšlení nejen v kontextu individuálního přístupu pracovníka, ale také v souvislosti s případným zapracováním do metodik práce a standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. V širším měřítku lze toto vnímat jako podnět pro legislativní změny ve společnosti.

V kontextu výzkumu etického problému jsem zjistila, že sociální pracovníci většinou pojmy etického problému a dilematu nerozlišují, pojem etického dilematu užívají v obecné rovině eticky problémové situace. Přesto je z analýzy výsledků

výzkumu zřejmé, že v praxi tento rozdíl vnímají. Uvědomují si odlišnost situace, v které ví, jak se rozhodnout, přestože je rozhodnutí pro ně obtížné, od situace, kdy zvažují dvě možnosti řešení, přičemž ani jedno nevnímají jako správné. Při rozhovorech popisovali jak situace etických problémů, tak etických dilemat. Etický problém vnímali jako méně zatěžující zejména z důvodu jeho daného řešení. Z jejich odpovědí byl evidentní význam opory ve vnitřních předpisech organizace, kterými jsou upraveny postupy jejich práce, a zejména pak možnost s těmito postupy aktivně a pružně pracovat a upravovat dle aktuálních zkušeností.

V oblasti etických dilemat respondenti nejčastěji hovořili o dilematech zakázky klienta vůči zakázce veřejné instituce, jakou je např. úřad práce, exekutorský úřad či městský úřad. V této souvislosti jsou to již jmenovaná dilemata v kontextu práce tzv. na černo a dilemata týkající se výše dlužné částky klienta. Ve vztahu k městským úřadům respondenti vnímali eticky problémové situace tam, kde docházelo ke střetu zakázky klienta a zájmu instituce v roli majitele bytu, jehož je klient nájemníkem. V této souvislosti respondenti vnímali rozpor respektovat přístup instituce v kontextu zájmů klienta. Tuto oblast dilemat zmiňovali opět tři ze čtyř respondentů. Je zjevné, že se jedná opětovně o okruh etických dilemat, který není ojedinělým a může být opětovně podnětem mimo jiné i k případné změně společenské. Na základě analýzy výsledků vyplynula rovněž dilemata protichůdnosti zájmů členů téže rodiny. Z odpovědí byla zřejmá snaha pracovníků nahlížet na řešení situace v kontextu hledání přijatelného řešení pro všechny členy rodiny. Zajímavými byla zjištění v oblasti dilemat pomáhajícího vztahu a dilemat volby způsobu řešení. Otázky hranic ve vztahu ke klientovi a dilema pomoci a kontroly měli respondenti v zásadě zpracované. Hranice ve vztahu ke klientovi neměli tendence překračovat a v oblasti pomoci a kontroly chápali plnou odpovědnost klienta s respektem k jeho kompetencím. Jedinou formu kontroly, kterou respondent přijmul, byla kontrola vycházející ze zakázky klienta. V oblasti dilemat volby způsobu řešení byly respondenty popisovány situace vstupu do odborného sociálního poradenství. Bylo pozorovatelné jejich přemýšlení o svých kompetencích, jejich uvědomění si překročení hranic kvalifikace, nicméně bylo zřejmé, že tak činí pod vlivem okolností a po využití veškerých dostupných možností řešení. Dalším okruhem dilemat, k nimž se respondenti vyjadřovali, byla dilemata vlastního bezpečí, osobnostního nastavení a vlastních nezpracovaných témat. Tato dilemata v aktuální práci dotazovaní neshledávali jako zatěžující, nicméně vyjadřovali se k nim

hypoteticky. Získaná data jsem zahrнула do výzkumu pro doplnění náhledu a jejich případné uplatnitelnosti při zpracování metodických pokynů v oblasti střetů zájmů tak, jak jsem nabídla v aplikačním cíli své práce. Poslední oblastí výskytu dilemat byly situace ve vztahu k lokalitě, v níž pracovník žije. Jak jsem již uvedla, tato dilemata se prolínají s dilematy hranic ve vztahu ke klientovi a pomoci a kontroly, kterým jsem se již ve shrnutí věnovala. Jednotlivé příklady etických dilemat jsem zpracovala s využitím kategorizace dilemat podle Nedělníkové a kol. (2007). Domnívám se, že tato volba umožnila přehlednější zpracování získaných informací.

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala také otázkou, jak se sociální pracovníci s eticky problémovými situacemi vyrovnávají. Ve volbě přístupu k řešení eticky problémových situací, ve způsobech vyrovnávání se s nimi se respondenti v základních krocích shodovali. Z tohoto je zřejmá praktická aplikovatelnost přístupu k řešení etických dilemat tak, jak je nabízí Bond (1993) a Reamer (1995). Výzkum ukázal, nakolik je pro sociální pracovníky důležité uvědomění si existence eticky problémové situace. Bylo evidentní, že toto uvědomění považují za impuls k jejímu následnému řešení. Výzkum ukázal, že pracovníci nemají tendenci se před eticky problémovými situacemi skrývat, či je jakkoli zastírat. Eticky problémové situace vnímají jako součást sociální práce s klientem. V řešení situace spatřují podnět k zamyšlení, prostor pro týmovou spolupráci, příležitost pro svůj osobnostní rozvoj. Uvědomují si mechanismy, které jim při zvládnání eticky problémových situací pomáhají a na základě osobních zkušeností sdělují svá doporučení pro jejich zvládnání.

Příležitost pro další výzkum je dle mého názoru možné vnímat v širším výběru respondentů, konkrétně vzhledem k věkové hranici. Respondenti zařazení do výzkumu byli ve věku mezi třiceti a čtyřiceti lety, v sociální oblasti pracovali déle než pět let a s klientem s dluhovými problémy déle než tři roky. Výzkumu se nezúčastnili sociální pracovníci s delší praxí v oboru. Za námět pro další bádání bych považovala rozšíření výzkumu o vnímání eticky problémových situací sociálními pracovníky s dlouholetou praxí, zajímavým by pak mohlo být vzájemné srovnání výsledků obou výzkumů.

ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, s jakými etickými problémy a dilematy se setkávají sociální pracovníci při práci s klientem s dluhovými problémy a jak se s těmito situacemi vyrovnávají. Prostřednictvím kvalitativního výzkumu jsem získala informace o tom, zda se sociální pracovníci při práci s klientem s dluhovými problémy setkávají s eticky problémovými situacemi, zda je dokáží pojmenovat, jak se s těmito situacemi vyrovnávají a jak je řeší. Výzkum mi umožnil konkretizovat mechanismy, které pracovníkům napomáhají při vyrovnávání se s eticky problémovými situacemi.

V teoretické části jsem se zaměřila na problém zadluženosti, specifika sociální práce s klientem s dluhovými problémy a teorii etických problémů a dilemat. V části metodologické jsem vysvětlila volbu kvalitativního výzkumu. Výsledky analýzy výzkumu a své názory jsem zpracovala v prezentaci a interpretaci výsledků výzkumu.

Zjistila jsem, že sociální pracovníci při práci s klientem s dluhovými problémy eticky problémové situace prožívají, uvědomují si je, dokáží je pojmenovat a konkretizovat místa, kde vnímají nesoulad se svým vnímáním etiky. V průběhu jednotlivých rozhovorů, na základě jejich analýzy vyplynuly charakteristické oblasti výskytu eticky problémových situací, které se u jednotlivých respondentů nezhodují ve své podstatě shodovaly. Výzkumem jsem získala data, která mi napomohla zmapovat způsoby, jakými se sociální pracovníci vyrovnávají s eticky problémovými situacemi. Vzhledem k praktickým zkušenostem sdělovali svá doporučení pro jejich zvládnutí.

Využitelnost poznatků své práce sledávám při zpracování a aktualizaci metodických pokynů práce a standardů kvality sociálních služeb v oblasti střetu zájmů samotnými sociálními službami, které pracují s klienty s dluhovými problémy. Práce může být náhledem na specifika úskalí sociální práce s klientem s dluhovými problémy.

Závěrem mohu zhodnotit výzkum jako prospěšný nejen pro zpracování mé bakalářské práce, ale rovněž uvědomění si samotnými respondenty, s kolika a jakými eticky problémovými situacemi se při své práci s klientem s dluhovými problémy setkávají. Z výzkumu bylo příznivé zjištění, že pracovníci upřednostňují otevřenost před potlačováním či jakýmkoli skrýváním se před situacemi, v nichž vnímají etický nesoulad. Dovolím se vrátit k závěrečnému slovu respondenta R4:

„Pro dobrou práci potřebuji vědět, že mám právo si být nejistý.“

Seznam použité literatury a zdrojů:

CPA, Centrum politických analýz (2007). Formy pomoci předluženým občanům. Manuál pro školení sociálních pracovníků a pracovníků nevládních neziskových organizací a charit. CPA.

ČNB (2015): Bankovní statistika Leden 2015 [on-line]. Dostupné 18. 2. 2015

http://www.cnb.cz/cs/statistika/menova_bankovni_stat/bankovni_statistika/bank_stat_komentar.html

ČTK (2015): Dluhy domácností vzrostly na 1,23 bilionu korun, rostly ale i úspory [on-line]. Dostupné 16. 2. 2015 z <http://zpravy.e15.cz/byznys/finance-a-bankovnictvi/dluhy-domacnosti-vzrostly-na-1-23-bilionu-korun-rostly-ale-i-uspory-1158210>

ČTK (2015): CVVM: Přes tři čtvrtiny lidí považují zadlužení Čechů za vysoké [on-line]. Dostupné 20. 2. 2015 z <http://student.finance.cz/zpravy/finance/437848>

ČTK (2015): Zadlužení domácností v lednu vzrostlo. Češi dluží 1,239 bilionu korun [on-line]. Dostupné 2. 3. 2015 z <http://www.byznys.ihned.cz/c1-63604450>

ČTK (2015): Finanční gramotnost Čechů se za devět let zlepšila jen málo. Dostupné 12. 3. 2015 z <http://www.financninoviny.cz/os-finance/zpravy/1189366>

Běhálková, A. (2007). Sociální pracovník má povinnost udělat vše potřebné pro zlepšení situace klienta. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 1, s. 24.

Běhálková, A., Bajer, P. (2009). SPES pomáhá zadluženým domácnostem a nabízí finanční poradenství. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 2, s. 7-9.

Disman, M. (2002). Jak se vyrábí sociologická zralost. Praha: Karolinum

Hawkins, P., Shohet, R. (2004). Supervize v pomáhajících profesích. Praha: Portál, s.r.o.

Janebová, R., Kappl, M., Smutek, M. /eds./ (2008). Sociální práce mezi pomocí a kontrolou. Hradec Králové: Gaudeamus.

Jankovský, J. (2003). Etika pro pomáhající profese. Praha: TRITON.

- Jankovský, J. (2007). Proměny povolání sociálního pracovníka. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 44
- Kappl, M., Smutek, M., Truhlářová, Z. (2010). Etika sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus.
- Kotáb, O., Kopřivová, J., (2009). Dluhové nesnáze klientů občanských poraden nelze přičítat současné ekonomické krizi. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 2, s. 21-23.
- Krušinská, K. (2012). Stát a prevence předlužování. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 3, s. 24.
- Mareš, P. (1999). Sociologie nerovnosti a chudoby. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Matoušek, O. a kol. (2003). Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, s.r.o.
- Matoušek, O., Koláčková, J., Kodymová, P. (2005). Sociální práce v praxi. Praha: Portál, s.r.o.
- Matoušek, O. a kol. (2001, 2007). Základy sociální práce. Praha: Portál, s.r.o.
- Mátel, A. a kol. (2010). Etika sociálnej práce. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety.
- Miovský, M. (2006). Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Musil, L. (2004). „Ráda bych Vám pomohla, ale“ Brno: Marek Zeman.
- Nečasová, M. (2001). Úvod do filosofie a etiky. Brno: Masarykova univerzita
- Nečasová, M., Musil, L. (2006). Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 3, s. 59-60.
- Nečasová, M., Dohnalová, Z., Talašová, R. (2010). Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 3, s. 76.
- Nedělníková, D., Poláčková, L., Dosoudilová, K., Gojová, A., Bradová, J., Pavlisková, K., ... Černá, D. (2008). Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Ostravská univerzita v Ostravě.

Nekudová, P. (2012): Zadluženost ohrožuje nejen nízkopříjmové domácnosti [on-line]. Dostupné 16. 2. 2015 z <http://dluhy.obcanskeporadny.cz/index.php/clanky/34-clanky/105>

Společnost sociálních pracovníků (2006): Etický kodex sociálních pracovníků České republiky [on-line]. Dostupné 2. 3. 2015 z <http://sspcr.xf.cz/code.html>

Sutton, G. (2010) Jak se zbavit dluhů. Praha: Pragma.

Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, v platném znění ke dni 2. 3. 2015.