

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

## Diplomová práce

### **Etické aspekty odborného sociálního poradenství v občanské poradně**

Vedoucí práce: doc. Michal Opatrný, Dr. theol.

Autor práce: Bc. Jitka Moravčíková

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: Kombinované

2017

**Prohlášení:****Diplomová práce v nezkrácené podobě**

Prohlašuji, že diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury. Prohlašuji, že v souladu s § 47 b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedenými ustanoveními zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Ve Dřítíně dne 20. 4. 2017

Podpis studenta

**Poděkování:**

Děkuji vedoucímu diplomové práce doc. Michalu Opatrnému, Dr. theol. za odborné vedení diplomové práce, podporu, vstřícnost a cenné rady.

# Obsah

Obsah.....	4
Úvod.....	6
1 Sociální poradenství.....	8
1.1 Druhy sociálního poradenství.....	8
1.2 Základní sociální poradenství.....	9
1.2.1 Zakotvení v legislativě.....	9
1.2.2 Zásady poskytování základního sociálního poradenství.....	10
1.2.3 Základní sociální poradenství v občanské poradně.....	10
1.3 Odborné sociální poradenství.....	11
2 Občanská poradna.....	12
2.1 Historie občanských poraden.....	12
2.2 Cíle a principy občanské poradny.....	14
2.2.1 Bezplatnost.....	15
2.2.2 Nezávislost.....	17
2.2.3 Nestrannost.....	17
2.2.4 Diskrétnost.....	18
2.3 Úkony a aktivity ve prospěch klienta.....	19
2.3.1 Oblasti pomoci.....	22
2.3.2 Cílová skupina.....	22
2.4 Poradenský proces v občanské poradně.....	23
2.4.1 Požadavky na poradce v občanské poradně.....	23
2.4.2 Klient a zájemce o službu občanské poradny.....	24
2.4.3 Poradenský rozhovor.....	24
3 Etická východiska sociálního poradenství v občanské poradně.....	27
3.1 Lidská důstojnost při poskytování odborného sociálního poradenství.....	28
3.2 Etické kodexy v sociálním poradenství.....	30
3.2.1 Profesní etika.....	31
3.2.2 Etické kodexy v sociální práci.....	31
3.2.3 Mezinárodní etický kodex (MEK).....	32
3.2.4 Etický kodex Sociálních pracovníků České republiky (SSPČR).....	32
3.2.5 Etický kodex občanských poradců.....	33
3.2.6 Důvody pro potřebnost etického kodexu v sociální práci.....	34
3.3 Etické otázky ve standardech kvality sociálních služeb (SQSS).....	37
3.4 Etická dilemata a etické problémy.....	38
3.4.1 Etický problém.....	38
3.4.2 Etické dilema.....	38
3.4.2.1 Typologie etických dilemat.....	39
3.5 Požadavky na sociálního pracovníka.....	42
3.5.1 Požadavek morálního jednání.....	42
3.5.2 Vnější vlivy na výkon sociálního pracovníka.....	42
3.5.3 Hodnoty sociálního pracovníka v profesní praxi.....	43
3.5.4 Zralost osobnosti.....	44
4 Etické aspekty v sociálním poradenství – výzkum zaměřený na moc, nezávislost klienta a nestrannost poradce.....	45
4.1.1 Cíl výzkumu a určení hypotéz.....	45
4.1.2 Zdůvodnění hypotéz.....	46

4.1.2.1	Hypotéza H1 - Sociální pracovníci v občanských poradnách se setkávají s etickými dilematy a problémy spojenými s otázkou moci ve vztahu sociálního pracovníka a klienta.....	46
4.1.2.2	Hypotéza H2 - Sociální pracovníci v občanských poradnách se setkávají s etickými dilematy a problémy spojenými s otázkou nezávislosti klienta a nestrannosti sociálního pracovníka .....	48
4.1.3	Metodika šetření .....	51
4.1.4	Výsledky dotazníkového šetření .....	51
4.1.4.1	Indikátor M1 - Potřeba nastavení hranic mezi klientem a poradcem	52
4.1.4.2	Indikátor M2 - Manipulace ze strany klienta .....	54
4.1.4.3	Indikátor M3 - Potřeba nadměrné kontroly ze strany poradce .....	59
4.1.4.4	Indikátor N1 - Potřeba poradce pracovat se svými předsudky.....	62
4.1.4.5	Indikátor N2 - Zájmy klienta .....	65
4.1.4.6	Indikátor N 3 - Potřeba zapojování klienta do rozhodování o poradenském procesu.....	69
4.2	Vyhodnocení dotazníkového šetření .....	74
4.2.1	Potřeba nastavení hranic mezi klientem a poradcem.....	74
4.2.2	Manipulace ze strany klienta .....	76
4.2.3	Potřeba nadměrné kontroly ze strany poradce .....	78
4.2.4	Potřeba poradce pracovat se svými předsudky .....	81
4.2.5	Zájmy klienta .....	83
4.2.6	Potřeba zapojování klienta do rozhodování o poradenském procesu .....	85
	Závěr .....	88
	Literatura.....	90
	Seznam příloh .....	97
	Příloha I. – Dotazník pro sociální pracovníky občanských poraden – etické aspekty občanského poradenství .....	98
	Abstrakt.....	103
	Abstract.....	104

## Úvod

V občanské poradně pracuji od roku 2009 a tak ze své zkušenosti můžu potvrdit, že každodenní praxe sociálního pracovníka - poradce v občanské poradně obnáší zjišťování informací a sestavování odvolání, předžalobních výzev, stížností, žádostí podobně jako u pracovníků právních kanceláří, exekutorských úřadů, finančních poradců, apod. Tyto aktivity dělá poradce společně s klientem za účelem zlepšení nebo vyřešení jeho nepříznivé sociální situace. Bez širokého rozsahu znalostí z různých oblastí se sociální pracovník v občanské poradně neobejde. Schopnost sociálního pracovníka rychle vyhledat potřebné informace k problému, se kterým se klient na občanskou poradnu obrátil, flexibilita a schopnost logické kombinace pomůže klientovi při sestavení optimálního plánu na vyřešení svého problému.

V tomto ohledu je práce sociálního pracovníka v občanské poradně podobná jako práce jiného odborníka v komerční poradně – právní, finanční, apod. Na rozdíl od komerčních poraden má občanská poradna jako sociální služba jiný cíl. Zatímco komerční poradny mají za cíl vyřešení klientova problému takzvaně na klíč, tak aby spokojený platící klient přišel příště zas, cílem občanské poradny je zmocněný klient, který podobný nebo stejný problém umí vyřešit pro příště sám a nejlépe, pokud umí nabyté zkušenosti a dovednosti předat i svým blízkým.

V této diplomové práci bych se chtěla zaměřit právě na to, co dělá poradenství v občanské poradně sociální službou. Cílem diplomové práce je popis a interpretace poskytování odborného sociálního poradenství v občanských poradnách s ohledem na etické aspekty, které jsou s tímto spojeny. Úvodní kapitola diplomové práce se zabývá vymezením sociálního poradenství legislativou.

Druhá kapitola je věnována občanské poradně. Čtenář bude seznámen s cíli, principy a oblastmi pomoci, které občanská poradna poskytuje a také zde je popsán poradenský proces v občanské poradně.

Třetí kapitola se zabývá etickými východisky občanského poradenství. V této kapitole jsem se zaměřila na etická témata, která považuji za stěžejní v poskytování sociálního poradenství v občanské poradně, a také jsou pro mne etickými východisky pro výzkum, kterému se věnuje čtvrtá kapitola.

Výzkum formou internetového dotazníkového šetření je zaměřen na zjištění, zda se sociální pracovníci v občanských poradnách setkávají se situacemi, díky kterým se potřebují orientovat v etických aspektech jako je moc, nezávislost klienta a nestrannost občanského poradce. Mým cílem je tyto situace zmapovat, srovnat s obecně známými etickými a dilematickými situacemi, popsány v odborné literatuře a porovnat, v čem jsou odlišné a co je dělá specifickými pro občanské poradenství.

Ke zpracování této diplomové práce jsem využila domácí i zahraniční odbornou literaturu, související legislativní předpisy, zejména Zákon o sociálních službách, dotazníkové šetření a vlastní zkušenosti získané osmiletou praxí v občanské poradně.

# 1 Sociální poradenství

## 1.1 Druhy sociálního poradenství

Předávání informací, zkušeností a rad provází lidstvo odedávna. Jak s nimi zacházet, abychom díky nim mohly dosáhnout svých cílů, se učíme nejdříve v rodině, později ve škole. Za normálních okolností, v běžném životě, umíme informace vyhledat, zpracovávat a využívat pro naše potřeby, pokud potřebujeme radu, víme, kde ji hledat. Problém nastává, když se objeví těžká životní situace, na kterou nejsme připraveni, nemáme dostatečnou oporu ve svém okolí, nevíme jak problém řešit, nastává *nepříznivá sociální situace*. Zákon definuje nepříznivou sociální situaci jako „oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.“<sup>1</sup> Z výše uvedené definice vyplývá, že důvody nepříznivé sociální situace mohou být u každého člověka rozdílné a každá nepříznivá situace potřebuje jiné řešení a jinou pomoc. Stát v rámci své sociální politiky na takovou situaci u svých občanů reaguje systémem sociální pomoci a podpory, do kterého vedle dávek důchodového zabezpečení, nemocenského pojištění, státní sociální podpory a pomoci v hmotné nouzi patří také sociální služby.

Sociální poradenství je jedním ze tří druhů základních sociálních služeb, vedle služeb sociální péče a služeb sociální prevence, jak stanoví Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. v § 32. V § 37 zákon 108/2006 Sb. rozděluje sociální poradenství na základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Sociální poradenství je poskytováno jednak v sociálních poradnách, které se dělí podle zaměření (např. občanské poradny, manželské a rodinné poradny, poradny pro migranty a uprchlíky, poradny pro rodiny se závislostí, apod.) a také je poskytováno s dalšími sociálními službami. Při druhé možnosti se jedná o základní sociální poradenství.

---

<sup>1</sup> Otázky a odpovědi. MPSV. [online].



## 1.2 Základní sociální poradenství

### 1.2.1 Zakotvení v legislativě

Základní sociální poradenství slouží jako první zdroj informací při řešení nepříznivé sociální situace. Jeho cílem je podat člověku v nepříznivé sociální situaci potřebné informace k nalezení vhodné pomoci, které by mu pomohly zabránit sociálnímu vyloučení.<sup>2</sup> Ve většině případů hledá člověk v nouzi potřebné informace přímo u poskytovatele sociálních služeb, který je ze zákona vždy povinen zajistit základní sociální poradenství při poskytování všech druhů sociálních služeb.<sup>3</sup> V praxi to znamená, že pokud například zájemce o pečovatelskou službu při sjednávání zjistí, že nespadá do cílové skupiny pečovatelské služby, sociální pracovník, který s ním vede jednání má povinnost poskytnout mu informace, kontakty na jinou sociální službu, která pro něj bude vhodnější.

Stává se ale, že člověk, který se ocitl v nepříznivé sociální situaci, nikdy před tím sociální služby nepotřeboval, a proto neví, na koho se může v jeho těžké situaci obrátit a nezná ani možnosti a způsoby pomoci. Proto je v zájmu poskytovatelů sociálních služeb i úřadů, aby byly informace o způsobech pomoci co nejvíce dostupné všem občanům. Pokud se člověk v rámci řešení vzniklé nepříznivé sociální situace obrátí na obecní úřad, měl by získat informace o dostupných sociálních službách v regionu. Podle § 90 Zákona o sociálních službách může osoba požádat obec, ve které má trvalý nebo hlášený pobyt, o zprostředkování možnosti poskytnutí sociální služby anebo o zprostředkování kontaktu s poskytovatelem. Dále má obec zajišťovat dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území, což patří do rozsahu úkonů uvedených ve vyhlášce 505, kde se v § 3 uvádí úkony:

“ a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,

---

<sup>2</sup> Sociální vyloučení je situace, kdy se osoba ocitá mimo běžný život společnosti a nemá možnost se do něj zapojit. Vyčlenění osoby z běžného života společnosti i nemožnost zapojení do něj mohou mít různé důvody (ekonomické, sociální, kulturní, vliv společensky nežádoucích jevů, dopady trestné činnosti jiné osoby apod.) a mohou se projevovat v různých oblastech života (bydlení, kontakt se sociálním prostředím, vzdělání, pracovní uplatnění, příjmová situace, bezpečnost, duševní zdraví apod.). V platné právní úpravě jsou sociální vyloučení a nemožnost sociálního začlenění chápány jako důsledek nepříznivé sociální situace.

<sup>3</sup> *Zákony pro lidi*, Zákon o sociálních službách. [online].

b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,

c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,

d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu. <sup>4</sup>

Díky tomu se potřebný člověk dostává k poskytovateli sociální služby, kterou potřebuje.

### **1.2.2 Zásady poskytování základního sociálního poradenství**

Základní sociální poradenství je poskytováno *bezplatně*, což je podmínka další zásady poskytování a to je *dostupnost*. Zákon ukládá poskytovatelům sociálních služeb dostatečně informovat občany nejen o službě, kterou poskytuje, ale také o bezplatném poskytování informací v rámci základního sociálního poradenství.<sup>5</sup> Díky bezplatnosti je tato služba dostupná i sociálně slabým občanům. Další zásady, kam patří nezávislost, nestrannost, diskrétnost jsou stejné jako při poskytování odborného sociálního poradenství a budou popsány níže.

### **1.2.3 Základní sociální poradenství v občanské poradně**

Přestože hlavní náplní sociální práce v občanské poradně je odborné sociální poradenství, setkáváme se zde také s poskytováním základního sociálního poradenství. Vzhledem k tomu, že cílovou skupinu občanské poradny jsou lidé, kteří se ocitli v obtížné sociální situaci a nemají vlastní zdroje k jejímu řešení, je její snahou uspokojit každého zájemce o službu, který se na ni obrátí.<sup>6</sup> V případě, že se na občanskou poradnu obrátí zájemce o službu, který nespadá do cílové skupiny odborného poradenství nebo žádá jinou službu, než jsou služby, které občanská poradna poskytuje, poskytne mu občanská poradna základní sociální poradenství tím, že mu podá informace o jiné sociální službě, kterou

---

Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. *MPSV*. [online].

<sup>5</sup> Standardy kvality sociálních služeb: Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. *MPSV* [online].

<sup>6</sup> Srov. RICHTEROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 14-15.

potřebuje nebo žádá. Tuto univerzálnost uvádí Richtrová jako další zásadu poskytování sociálního poradenství.<sup>7</sup> Například pokud se na občanskou poradnu obrátí člověk trpící domácím násilím nebo bez střechy nad hlavou, poradce podá zájemci o službu informace o jiných vhodných sociálních službách, v tomto případě o intervenčním centru nebo azylovém domu nebo mu pomůže sjednat schůzku s tímto vhodnějším poskytovatelem, ale pouze na výslovnou žádost zájemce o službu.

### 1.3 Odborné sociální poradenství

Odborné sociální poradenství se oproti základnímu sociálnímu poradenství vymezuje jednak širším rozsahem, hloubkou poradenství a jednak zaměřením na příslušnou skupinu (což platí u jiných poraden, než je občanská poradna, která poskytuje sociální služby širokému okruhu osob). Co je u obou poradenství stejné, je bezplatnost. Odborné sociální poradenství poskytují

- občanské poradny,
- manželské a rodinné poradny,
- poradny pro seniory,
- poradny pro osoby se zdravotním postižením,
- poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí
- ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu
- zařízení, která poskytují sociální práci osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností,<sup>8</sup> například dluhové poradny, poradny osoby ohrožené závislostí, poradny pro migranty a uprchlíky, apod.<sup>9</sup>

Osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se

---

<sup>7</sup> RICHTEROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 13.

<sup>8</sup> Zákon o sociálních službách, §37, písm. c.

<sup>9</sup> MPSV. *Registr sociálních služeb*. [online].

společností, poskytuje odborné sociální poradenství obecní úřad obce s rozšířenou působností,<sup>10</sup> což v praxi provádějí sociální pracovníci na místně příslušných sociálních odborech.

Dále bych se chtěla podrobněji zaměřit na odborné sociální poradenství v občanské poradně.

## 2 Občanská poradna

Občanská poradna je nestátní nezisková organizace, která poskytuje individuální poradenství. Jedná o poskytování především odborného, ale i základního sociálního poradenství široké skupině lidí, kteří se ocitli v tíživé životní situaci nebo jsou jí ohroženi.<sup>11</sup> V občanských poradnách poskytuje odborné i základní sociální poradenství občanský poradce (dále poradce), který je ve většině případů sociální pracovník, ale zákon 108/206 Sb. umožňuje, aby poradcem občanské poradny mohl být také další odborný pracovník podle § 115. Pro občanské poradny je typické také zapojování dobrovolníků<sup>12</sup>, kteří zde působí za podmínek stanovených Zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.

*Občanské poradny charakterizuje široký záběr a to jak v oblasti úkonů, které v rámci sociální práce s klienty provádí, tak v okruhu osob, které se na občanskou poradnu obracejí se svým problémem a také i v oblastech pomoci. V ČR byly zavedeny podle britského vzoru a reagovaly na potřebu rychlého, nezávislého a bezplatného, tím pádem dostupného poradenství pro každého.*

### 2.1 Historie občanských poraden

Občanské poradenství vzniklo ve Velké Británii v roce 1935 jako potřeba zajistit službu, která by pomohla občanům orientovat se v nově připravovaném sociálním systému a také by poskytovala informace a pomoc ve válce s Německem, která tehdy hrozila. Vznikaly poradny, ve kterých pracovali proškolení dobrovolníci po celé Velké Británii. V průběhu Druhé světové války to byly právě občanské poradny, na které se mohly obyvatelé

---

<sup>10</sup> Zákon o sociálních službách, §92, písm. b.

<sup>11</sup> NEČASOVÁ, M., *Občanské poradny*. In Matoušek, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 446.

<sup>12</sup> NEČASOVÁ, M., *Občanské poradny*. In Matoušek, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 446.

Británie obracet o pomoc v případě ztráty potravinových lístků, při problémech, které přineslo stále větší zadlužování se, s pomocí hledání členů rodiny po bombardování a podobně.<sup>13</sup>

Občanské poradny se ve Velké Británii osvědčily, po válce se na ně lidé obraceli s jinými problémy a jejich potřebnost stále trvá. V roce 2014, kdy britské „Citizens Advice Bureau“ slavily 75. výročí vzniku, pracovalo v poradnách 7 000 placených zaměstnanců a více než trojnásobek - 21 500 dobrovolníků.<sup>14</sup> Občanské poradenství má tedy ve Velké Británii dlouhou tradici a velkou popularitu jejích obyvatel a v 90. letech, kdy se začaly rozvíjet sociální služby u nás a v okolních postkomunistických zemích, bylo inspirací pro zřízení takové potřebné služby v naší zemi.<sup>15</sup>

První občanské poradny začaly vznikat v roce 1997 a staly se zakládajícími členy Asociace občanských poraden (dříve Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden), která je od začátku občanského poradenství partnerem v jednání s MPSV. Vytvořením sítě občanských poraden se snažila o dosažení co nejvyšší kvality a odbornosti občanských poraden. Před rokem 2007, než byl přijat nový zákon 108/2006Sb. O sociálních službách, hrozila jednotlivým občanským poradnám roztržitost a velký rozdíl v kvalitě poskytovaných sociálních služeb.<sup>16</sup> Členství v AOP garantovalo stejnou (co nejvyšší) kvalitu poskytovaných služeb a zajištění odborného vzdělávání poradců. Od roku 2007 je kvalita a způsob poskytování sociálních služeb v občanských poradnách dána zákonem 108/2006Sb. Proto není potřeba se obávat, že se v občanské poradně, jež není členem AOP, dostane klientu služeb horší kvality nebo bude ohrožen princip nezávislosti. (Více o principech občanského poradenství viz další kapitola). Důvodem takových zbytečných obav by mohl být například fakt, že poskytovatel občanského poradenství je církevní organizace, která upřednostní při řešení problému (svě) náboženské a církevní hledisko, jak uvedla Richtrová v roce 2002, kdy zákon 108/2006 Sb. ještě nebyl v platnosti.<sup>17</sup>

Úloha AOP se pro občanské poradny proto částečně přesunula na vzdělávání a pro občanské poradce vybuďovala jednotný systém školení a vzdělávání poradců. AOP

---

<sup>13</sup> Citizens Advice. *History of the Citizens Advice service*. [online].

<sup>14</sup> SIMPSON, J. *Citizens Advice Bureau 75 year anniversary* [online].

<sup>15</sup> RICHTROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 5.

<sup>16</sup> Občanské poradny. *Asociace občanských poraden: O nás*. [online].

<sup>17</sup> Srov. RICHTROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 12.

poskytuje metodické, školicí a informační služby jak pro členy Asociace, tak pro nečlenských občanských poradce a samozřejmě i nadále a kontroluje kvalitu poskytovaného poradenství členů AOP.<sup>18</sup>

## 2.2 Cíle a principy občanské poradny

Služby poskytované občanskou poradnou nejsou spojeny se specifickým okruhem obtíží, takže jsou určeny lidem s rozmanitými problémy. Občanské poradny si kladou za cíl být dostupné lidem v tísní, krizi nebo obtížné životní situaci a po celou dobu jejich obtíží být jejich průvodcem.<sup>19</sup> Posláním občanských poraden je asistovat klientům při řešení jejich obtížné situace.<sup>20</sup>

Prvním cílem, který je zaměřený přímo na klienta, je zabránit, aby občané trpěli neznalostí svých práv, povinností a naopak pomoci lidem k tomu, aby byli schopni účinně vyjádřit své potřeby, věděli o možnostech a dostupnosti sociálních služeb při řešení své nepříznivé situace. To se děje pomocí úkonů a aktivit, které vedou ke zlepšení životní situace klienta, takže klient díky radám, informacím a dalším aktivitám poradce zvládá sám řešit svoje problémy.<sup>21</sup> Proto cílem občanské poradny není najít řešení problému pro klienta nebo vyřešit problém za klienta, ale být mu nápomocný při řešení jeho problému. Člověk, který zná svoje práva a povinnosti, umí je hájit a je schopen sám řešit svoje problémy, je důležitým článkem společnosti a není bezprostředně ohrožen sociálním vyloučením.<sup>22</sup>

Druhý cíl občanského poradenství je upozorňovat zákonodárné orgány, orgány samosprávy a státní správy na nedostatky legislativy, neřešené problémy, se kterými se lidé v běžném životě setkávají. Tyto informace občanské poradny získávají z analýzy problémů, se kterými se na ně občané obracejí. Tento druhý cíl občanského poradenství podle Nečasové prosazuje změny v nad-individuální a reformní rovině a částečně se shoduje s jedním z pravidel etického chování sociálního pracovníka uvedeným v v odstavci 2 Etického kodexu SSP ČR: „Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a

---

<sup>18</sup> Asociace občanských poraden, *Občanské poradny: O nás*. [online].

<sup>19</sup> Občanská poradna Farní charity Týn nad Vltavou, *Metodický pokyn č. 1*.

<sup>20</sup> NEČASOVÁ, M., *Občanské poradny*. In Matoušek, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 447.

<sup>21</sup> Tamtéž.

<sup>22</sup> Srov RICHTROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 11.

oprávněných zájmů občanů.“ Přestože podle Nečasové tato oblast není ze strany sociálních pracovníků dostatečně využívána, právě občanské poradenství v této oblasti zaznamenává výsledky. Jako příklad bych uvedla, že AOP, ale i ostatní poskytovatelé občanského poradenství upozorňovali na vysoký nárůst občanů, kteří se na občanské poradny obracují s dluhovou problematikou, což se odrazilo například v přijetí novely Zákona o spotřebitelském úvěru.<sup>23</sup>

Výše uvedené cíle charakterizují občanské poradenství v širším kontextu. Zákon ukládá prostřednictvím naplnění kritérií Standardů kvality sociálních služeb jednotlivým občanským poradnám úžeji definovat svoje vlastní cíle, poslání a způsob poskytování poradenství v dokumentech, tak aby byly dostupné veřejnosti a potencionální zájemci o službu se z nich dověděli, jakou pomoc mohou od každé jednotlivé občanské poradny požadovat.<sup>24</sup>

Občanské poradny, které byly u nás zakládány podle britského vzoru, podle stejného vzoru převzaly principy poskytování poradenských služeb, tedy poskytovat bezplatné, důvěrné, nestranné a nezávislé poradenství každému, bez ohledu na to, s jakým problémem se na poradnu obrátí.<sup>25</sup> Tyto základní principy vycházejí z hodnot uznávaných společností, ve které je občanské poradenství realizováno, zejména z požadavku dodržování lidských práv a zachování lidské důstojnosti při poskytování sociálních služeb. Způsoby naplňování cílů občanského poradenství najdeme v Etickém kodexu občanských poradců, který vydala AOP a který postaven na profesních etických hodnotách obsažených v těchto principech.<sup>26</sup> Těmito čtyřmi základními principy, které jsou bezplatnost, nezávislost, nestrannost a diskrétnost, se řídí všechny občanské poradny vedené v registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV a jsou závazné podle Zákona 108/2006 Sb.

### **2.2.1 Bezplatnost**

Tento princip má zajistit rychlou, potřebnou radu a pomoc všem, zejména lidem, kteří si nemohou dovolit placené poradenství. Díky bezplatnosti je občanské poradenství nízkoprahovou službou, umožňující přístup ke zdrojům lidem ohroženým sociálním

---

<sup>23</sup> Srov. NEČASOVÁ, M., *Občanské poradny*. In Matoušek, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 447.

<sup>24</sup> Standardy kvality sociálních služeb: Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. MPSV [online].

<sup>25</sup> Citizens Advice. *Citizens Advice: Our advice for you* [online].

<sup>26</sup> Etický kodex občanských poradců. *Asociace občanských poraden*. [online].

vyločením, lidem na pokraji společnosti nebo v tíživé finanční situaci. Lidem, kteří se propadají do dluhové propasti, bývá bezplatné sociální poradenství jedinou možností, jak začít řešit svoji nepříznivou životní situaci.

Na námitky možnosti zneužívání této služby lidmi, kteří si mohou dovolit placené odborníky ze strany kritiků bezplatného sociálního poradenství, odpovídá Richterová, že sociální pracovník klienta nehodnotí podle vzhledu – zda klient vypadá movitě nebo chudě, ani nezjišťuje jeho příjmy, aby mohl rozhodnout, zda klient spadá do cílové skupiny a má tedy nárok na bezplatné sociální poradenství, ale vychází z toho, že sociální poradenství má být dostupné všem.<sup>27</sup> Jediným kritériem rozlišení, kterému klientu je třeba pomoci má být zachování lidské důstojnosti a ne jeho vzhled nebo značka oblečení.

Bezplatnost poskytování poradenství se také dotýká problému přijímání dáreků nebo pozorností od klienta. Některé situace vyvolávají u klientů silné emocionální odezvy a proto, zejména když mají radost z vyřešení problému, který je velmi silně zatěžoval, mají potřebu dát sociálnímu pracovníkovi pozornost nebo dárek – čokoládu, kávu. To je podporováno stále ještě přetrvávajícím zvykem v naší společnosti, kdy za minulého režimu byly pozornosti na úřadech, institucích ale i ve službách prakticky očekávány. Etický kodex občanských poradců říká, že občanský poradce žádný dar nebo prospěch pro sebe přijmout od klienta nesmí. Dar nebo prospěch může přijmout ve prospěch občanské poradny.<sup>28</sup> Zda má pracovník dar od klienta přijmout nebo ne a případně za jakých podmínek, upravuje Standard č. 2 požadavkem na občanskou poradnu mít písemnou směrnici, jak postupovat v případě, že klient nabídne dar za poradenství.<sup>29</sup> Vyžadování darů od klienta pro pracovníka nebo občanskou poradnu je samozřejmě nepřijatelné, ale pokud klient pracovníkovi přinese na konci spolupráce drobný dárek, například bonbóny, mohlo by se stát, že nepřijetí z důvodu striktního dodržení směrnice pracovníkem by klienta urazilo. Zde je potřeba jednat citlivě, diplomaticky vysvětlit nepřijetí dárku a vždy klienta na první schůzce obeznámit s bezplatností služby, aby tak předešel úvahám klienta o případné protislužbě.

---

<sup>27</sup> RICHTROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 12

<sup>28</sup> Etický kodex občanských poradců. *Asociace občanských poraden*. [online].

<sup>29</sup> Standardy kvality sociálních služeb: Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. *MPSV* [online].



### 2.2.2 Nezávislost

Etický kodex občanských poradců uvádí, že poradce sleduje legitimní zájem klienta, tedy takový zájem, který je nejen legální podle zákona, ale je i všestranně oprávněný a ospravedlnitelný.<sup>30</sup> To, že legální a legitimní zájem nemusí být totožný, můžeme vidět v různých situacích společenského života. Legální činnosti a opatření institucí občas způsobují tlak a nepříznivou sociální situaci mezi lidmi ze skupin ohrožených sociálně patologickými jevy. Například legální možnost rychlých peněžních půjček je pro některé skupiny (např. podnikatele) nutnou a mnohdy jedinou možností pro realizaci jejich podnikání, zatímco pro člověka ve finanční tísní je cesta do dluhové pasti. Pro praxi občanského poradce tento požadavek může přinášet dilema mezi legitimním zájmem klienta a legálním jednáním, například když občanský poradce stojí před rozhodnutím, zda klientovi ve finanční tísní má poradit práci na černo, která je nelegální, ale pomohla by mu získat finanční prostředky na uživení rodiny bez rizika, že mu tento příjem bude exekuván.

Při řešení problému s klientem v rámci občanského poradenství se sociální pracovník občanské poradny může setkat s tlakem třetích osob nebo institucí na způsob řešení problému, na výsledek spolupráce mezi klientem a spolupracovníkem. Přesto, že patří k dobré praxi spolupráce občanské poradny s místně příslušnými úřady a institucemi, musí být tato spolupráce v zájmu klientů a stále je potřeba nezapomínat na klientovu svobodu volby řešení problému.

### 2.2.3 Nestrannost

Nestrannost vidí Nečasová, která vychází z interpretace rovnosti podle Banksové, jako rovnost při jednání s klienty.<sup>31</sup> Poradce jedná se všemi klienty bez předsudků, jedná se stejnou důsledností, respektem a empatií a naopak nezděluje žádný typ klienta nebo skupinu klientů.<sup>32</sup> Etický kodex občanských poradců vyjmenovává okolnosti (rasu, pohlaví, věk, majetek, rod, náboženství, politická příslušnost, apod.), které by při jejich zvýhodňování nebo znevýhodňování vedly k porušování lidské důstojnosti a lidských práv klienta. Etický kodex také dává návod, jak postupovat v případě, že sociální pracovník není schopen zůstat při poskytování poradenství nestranný. Poradce se snaží

---

<sup>30</sup> Srov. I. Kant: *Die Metaphysik der Sitten*, AA VI., str. 392.

<sup>31</sup> NEČASOVÁ, M., *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s 57.

<sup>32</sup> Srov. RICHTROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 13.

potlačit svoje postoje, hodnoty, dojmy vůči klientovi, ale také nemá klientovi předkládat svoje řešení klientova problému. Poradce si musí být vědomý, že klient potřebuje prostor, aby si našel vlastní řešení jeho problému.<sup>33</sup>

#### 2.2.4 Diskrétnost

Mlčenlivost sociálního pracovníka je základním předpokladem důvěryhodného vztahu v poradenství. Problémy, se kterými klienti do občanské poradny přicházejí, bývají velmi často pro klienty emocionálně zatěžující, společností odsuzované situace. Bez důvěry mezi sociálním pracovníkem a klientem by takový problém šel velmi těžko vyřešit. Standardy kvality sociálních služeb vyžadují zachovávat mlčenlivost v občanském poradenství stejně jako v ostatních sociálních službách a to požadavkem na „písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde“<sup>34</sup>, protože porušení mlčenlivosti a diskrétnosti do této kategorie spadá.

Etický kodex občanských poradců kromě vyjádření požadavku mlčenlivosti také uvádí, za jakých okolností může dojít k prolomení mlčenlivosti a to ve dvou případech. První situace, kdy dojde k prolomení mlčenlivosti, je častá a bývá tak na základě klientova výslovného souhlasu z důvodu spolupráce s třetí osobou nebo institucí (právník, inspektorát práce, apod.) ve prospěch vyřešení klientova problému.<sup>35</sup>

Druhá situace může nastat v případě, že klient by v rámci občanského poradenství sděloval informace, ze kterých by vyplývalo, že spáchal trestný čin. V takovém případě má sociální pracovník ze zákona ohlašovací povinnost a klienta na tuto skutečnost musí okamžitě upozornit a klient se rozhodne, zda chce ve sdělování takových informací pokračovat.<sup>36</sup>

Diskrétnost a mlčenlivost je základní etické pravidlo v sociálních službách<sup>37</sup>, v občanském poradenství mají klienti navíc právo na anonymitu. U klientů, kteří přicházejí do občanské poradny pro fakticky správné informace, nemá poradce důvod

---

<sup>33</sup> Srov. Etický kodex občanských poradců. *Asociace občanských poraden*. [online].

<sup>34</sup> Standardy kvality sociálních služeb: Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. *MPSV* [online].

<sup>35</sup> Srov. Etický kodex občanských poradců. *Asociace občanských poraden*. [online].

<sup>36</sup> RICHTROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 13.

<sup>37</sup> Tamtéž.

zjišťovat jejich jméno, adresu a další osobní údaje. Pokud se klient rozhodne pro spolupráci s občanskou poradnou formou asistence, aktivní pomoci a ve většině případů i rady, sdělí poradci potřebné osobní údaje na základě písemného souhlasu se shromažďováním osobních údajů podle zákona č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů.<sup>38</sup>

### 2.3 Úkony a aktivity ve prospěch klienta

Úkony a aktivity ve prospěch klienta občanských poraden musí být vykonávány v rámci těchto činností, které vymezuje zákon 108/2006 Sb. v § 37 odstavci 4:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, např. aktivita - doprovod na úřady, předávání kontaktů na další instituce.

- sociálně terapeutické činnosti, spadá např. sociální poradenství, právní poradenství, poradenství o možnosti vzdělávání, pracovně právní poradenství a další.

- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí, jako např. pomoc s vyplňováním formulářů.

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, kam patří např. pomoc s návratem k běžnému sociálnímu fungování po návratu z vězení nebo z léčení a zahrnuje poskytování rad, informací, pomoc při psaní formulářů a dalších úkonů, které klient potřebuje.<sup>39</sup>

Úkonů a aktivit, které spadají do výše uvedených bodů v §37 zákona 108/2006 Sb. je velké množství a jejich využití v jednotlivých poradnách závisí na potřebách klientů v různých lokalitách. Každá poradna uvádí ve veřejném závazku, které konkrétní úkony a v jakých oblastech pomoci může klient u ní čerpat a některé také vymezují, které úkony naopak občanská poradna neposkytuje jako například komerční poradenství, daňové poradenství.<sup>40</sup> Úkony a aktivity ve prospěch klienta sociální pracovník provádí společně

---

<sup>38</sup> Farní charita Týn nad Vltavou. *Metodický pokyn 04MP\_OP\_Smlouva o poskytování odborného poradenství.*

<sup>39</sup> MPSV. *Vyhláška 505/2006 k Zákonu o sociálních službách.* [online].

<sup>40</sup> Občanská poradna Respondeo - naše služby. *Občanská poradna Respondeo* [online].

s klientem, aby došlo ke zmocnění klienta., který když se příště potká se stejným nebo podobným příkladem si dokáže poradit sám.<sup>41</sup>

Nejčastěji klienti občanských poraden žádají ústní či písemné věcně správné informace, faktické údaje, častým úkonem v občanské poradně je poskytování cílené rady na základě zjištěných potřeb uživatele, praktická pomoc při vyplňování formulářů, žádostí, odvolání a jiné písemnosti, doprovody – např. na úřady a instituce. Vyjednávání s třetí stranou na základě dohody s uživatelem včetně možnosti jeho zastupování na základě plné moci je velmi často využíváno ze strany klientů při řešení dluhové problematiky v komunikaci s věřiteli a exekutory. Osobám ve finanční tísní, zvláště rodinám s malými dětmi poskytují některé občanské poradny přímou pomoc jako poskytnutí oblečení, jednorázovou potravinovou pomoc, telefonát, jednosměrnou jízdenku, apod. Občanské poradny, jejichž provozovatelem je Charita Česká republika, také velmi často nabízí zprostředkování duchovní promluvy s katolickým knězem nebo pastoračním asistentem.

Richterová rozděluje služby občanské poradny do 4 úrovní, které znázorňuje tabulka č. 1:<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> RICHTROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 14.

<sup>42</sup> ŠTOKINGEROVÁ, E., *Potřebnost a užitečnost občanské poradny Plzeň.*, s. 22.

Tabulka č. 1: Štokingerová, E., Potřebnost a užitečnost občanské poradny Plzeň:

Popis a příklady úrovní služby občanského poradenství podle Úlehly (2009)

úroveň služby	popis	příklad
INFORMACE	<p>obecná fakta, při kterých není potřeba posuzovat a řešit konkrétní situace uživatele. Může se jednat o konkrétní údaje, které jsou cílené na danou situaci. Důležité vymezení je, že informace nenabízí řešení konkrétní situace. Není nutný souhlas se shromažďováním osobních údajů.</p>	<p>Uživatel chce podat návrh na povolení oddlužení. Chce znát právní normu, podmínky, nebo požádá o přesné znění konkrétních paragrafů.</p>
RADA	<p>vychází z konkrétní situace uživatele, nabízí alternativy řešení, posuzuje klady a zápory jednotlivých variant řešení. Většinou je nutný souhlas se shromažďováním osobních údajů.</p>	<p>Uživatel chce podat návrh na povolení oddlužení, neví, jak a není si jistý, zda splňuje zákonné podmínky pro tento krok. Požádá o vysvětlení, jak probíhá insolvenční řízení a popis jednotlivých kroků, které je nutné učinit.</p>
AKTIVNÍ POMOC	<p>rozsáhlejší a komplexnější pomoc uživatelům, avšak stále poskytovaná v prostorách poradny. Je nutný souhlas se shromažďováním osobních údajů.</p>	<p>Uživatel chce podat návrh na povolení oddlužení, ví, jak probíhá insolvenční řízení, které kroky jsou třeba učinit, ale neví, jak má sepsat žádost o povolení oddlužení. Poradce mu vysvětlí náležitosti návrhu, poskytne a vysvětlí vzor, popřípadě po formální stránce sepsaný návrh zkontroluje.</p>
ASISTENCE	<p>činnost prováděná v rámci poskytnutí pomoci uživateli mimo prostory poradny. Je nutný souhlas se shromažďováním osobních údajů.</p>	<p>Uživatel chce podat návrh na povolení oddlužení a požádá o doprovod k soudu nebo o doprovod na schůzku s insolvenčním správcem.</p>

### 2.3.1 Oblasti pomoci

Vyčerpávající výčet 18 oblastí poradenství v občanských poradnách uvádí Asociace občanských poraden (AOP)<sup>43</sup>, která sdružuje 40 občanských poraden z celkového počtu 70 v České Republice, uvedeného v Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV. Patří sem sociální dávky, sociální pomoc, pojištění, pracovně právní vztahy a zaměstnanost, bydlení, rodina a mezilidské vztahy, majetkoprávní vztahy a náhrada škody, finanční a rozpočtová problematika, zdravotnictví, školství a vzdělávání, ekologie, právo životního prostředí, ochrana spotřebitele, základy práva ČR, právní systém EU, občanské soudní řízení, veřejná správa, trestní právo/ ústavní právo.<sup>44</sup> Které z těchto 18 oblastí pomoci konkrétní občanská poradna nabízí zájemcům o službu, musí uvést ve svém veřejném závazku.

### 2.3.2 Cílová skupina

Každá poradna si definuje svoji cílovou skupinu, jinak také okruh osob, kterým je sociální služba určena a které jsou středem sociální práce. <sup>45</sup> Zákon ukládá poskytovateli odborného sociálního poradenství (tak jako u všech sociálních služeb) povinnost uvádět cílovou skupinu ve veřejném závazku sociální služby a také v registru poskytovatelů sociálních služeb.<sup>46</sup> V registru poskytovatelů sociálních služeb je nabídka 25 cílových skupin klientů, ze kterých si poskytovatel sociální služby vybere ty cílové skupiny, kterým bude poskytovat svoji sociální službu. Zatímco například pečovatelská služba uvede 2 cílové skupiny (seniory a osoby se zdravotním postižením), občanské poradny mají těchto cílových skupin klientů většinou více a velmi často se stává, že poskytují sociální službu všem cílovým skupinám z nabídky v Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Stejně tak široký záběr mají občanské poradny v rozdělení podle věku klientů – většina občanských poraden poskytuje poradenství bez omezení věku klientů i v územní

---

<sup>43</sup> AOP – Asociace občanských poraden je nástupnickou organizací Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden, které bylo založené v roce 1997 a změnilo název na Asociaci občanských poraden v roce 1998. Zakládajícími občanskými poradnami byly Děčín, Havířov, Praha Jižní Město a Brno (Anenská). Nyní AOP sdružuje **40 občanských poraden**, jejich detašovaných pracovišť a kontaktních míst, celkem v **76 místech ČR**, které ročně zodpoví téměř na **76 tisíc dotazů**.

<sup>44</sup> Občanské poradny. *Asociace občanských poraden* [online].

<sup>45</sup> Standardy kvality sociálních služeb. *MPSV. VÝKLADOVÝ SBORNÍK PRO POSKYTOVATELE*, s. 18.

<sup>46</sup> Registr poskytovatelů sociálních služeb, do kterého zapisuje poskytovatele sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, vede krajský úřad. Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb podle § 85 Zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách.

dostupnosti. Občanské poradny ve veřejných závazcích uvádí, že jsou především určeny pro občany z regionu jejich sídla, ale neodmítají pomoc ani lidem z jiných regionů, například člověk, který byl v cizím městě okraden o tašku s doklady, telefonem a penězi.

Cílová skupina občanské poradny by se obecně dala charakterizovat jako lidé, kteří se dostali do obtížné životní situace a nedokáží ji řešit vlastními silami.<sup>47</sup> Například Občanská poradna Plzeň definuje svoji cílovou skupinu jako osoby, které trpí nedostatkem informací, neschopností s dostupnými informacemi pracovat, neznalostí práv a povinností, neznalostí dostupných služeb a neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy.<sup>48</sup>

## 2.4 Poradenský proces v občanské poradně

### 2.4.1 Požadavky na poradce v občanské poradně

Podmínky pro pracovníky v občanské poradně jsou dány zákonem 108/2006 Sb.. Dle zákona může vykonávat sociální práci v občanské poradně sociální pracovník, který splňuje podmínky zákona 108/2006 Sb. o dosaženém vzdělání nebo jiný odborný pracovník, který má vysokoškolské vzdělání a poskytuje přímou péči klientům.<sup>49</sup> Sociální pracovník kromě přímé péče, tedy poskytování poradenství klientům, zabezpečuje vedení sociální agendy, analytickou, metodickou a koncepční činnost poradny.<sup>50</sup>

Poradenství v občanských poradnách je typické zapojením dobrovolníků. Od vstoupení zákona 108/2006 Sb. v platnost je vyžadována jejich akreditace zákonem O dobrovolnické službě, který definuje podmínky, za kterých se může stát zájemce dobrovolníkem v sociálních službách.<sup>51</sup> z řad laické veřejnosti, kteří chtějí pomáhat druhým. Princip „občan radí občanovi“ uvádí Štokingerová jako podstatu občanského poradenství, pomoc občana základě standardizované metodiky jinému občanovi pomoc formou předání informace nebo rady.<sup>52</sup>

---

<sup>47</sup> RICHTROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 14.

<sup>48</sup> OPP - služby. *Občanská poradna Plzeň* [online]

<sup>49</sup> Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů.*, §115.

<sup>50</sup> Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů.*, §109.

<sup>51</sup> ZÁKON 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.

<sup>52</sup> ŠTOKINGEROVÁ, E., *Potřeba a užitečnost občanské poradny Plzeň.*, s. 22.

Všichni pracovníci občanské poradny bez rozdílu zda jsou placení zaměstnanci nebo dobrovolníci dodržují metodiky, standardy kvality, principy a cíle občanské poradny. Požadavkům na osobnost na sociálního pracovníka se věnuje kapitola 3.5.

### **2.4.2 Klient a zájemce o službu občanské poradny**

Sociální pracovník občanské poradny musí mít stále na paměti, že osoba, která vyhledala občanskou poradnu, se ocitla v nepříznivé životní situaci a nedokáže si pomoci sama, což hned na začátku, kdy se utváří vztah mezi klientem a poradcem, staví klienta do podřízené pozice. Toto nerovné postavení klienta ale není dobrým východiskem pro naplnění cíle občanského poradenství, kterým je zmocněný občan, který zná svá práva a povinnosti, má potřebné informace a umí díky nim vyřešit svůj problém. Sociální pracovník musí vytvořit bezpečné prostředí, nehodnotit klienta ani jeho problém a aktivně naslouchat. Způsobem, jakým vede rozhovor, by měl dávat klientovi najevo, že on (klient) je expert na řešení své situace a poradce jej provází a pomáhá mu s orientací ve své situaci. Tak se klient postupně dostává do stejné = partnerské pozice s poradcem a uvědomuje si svoji zodpovědnost za výběr řešení svých problémů.<sup>53</sup>

### **2.4.3 Poradenský rozhovor**

Vzorem pro takto vedený řízený rozhovor, který je nejčastější formou spolupráce sociálního pracovníka a klienta, je Eganův model. Vychází z psychosociálního přístupu, pro který je typické zmocňování klienta, posilování jeho schopnosti rozpoznávat externí a intrapersonální realitu. Vztah sociálního pracovníka a klienta je pracovní spojení a odvíjí se od potřeb klienta.<sup>54</sup> Rozhovor podle Eganova modelu je rozdělen do 3 fází:

Fáze 1: Kde se klient nachází? (Mapování problému). V první fázi rozhovoru nechá sociální pracovník klienta, aby sdělil, s jakým problémem se na občanskou poradnu obrací a popsal svoji životní situaci. Sociální pracovník klientovi hlavně naslouchá, dokud klient sám nezformuluje svůj problém. Důležité je klienta nepřerušovat, nenavrhovat řešení problému, i kdyby poradce řešení už věděl, protože v této chvíli je zpravidla vidí jenom poradce a ani není to cílem tohoto procesu. Je potřeba, aby si klient přišel na řešení problému sám a proto je možné klienta povzbudit, využít specifických

---

<sup>53</sup> Srov. NEČASOVÁ, M., *Občanské poradny*. In Matoušek, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 447.

<sup>54</sup> Tamtéž.



otázek, které by vedly k dalšímu popisu jeho situace, k nalezení podrobností a dalších souvislostí, které by dokreslily klientův problém.<sup>55</sup>

V této fázi by mělo dojít k výše popsanému narovnání vztahu sociálního pracovníka s klientem (tedy klient by neměl být „poniženým prosebníkem o pomoc v nouzi“), aby se mohlo utvářet jejich pracovní spojení a partnerství. Klient má pociťovat, že je poradcem přijat a poradce ho přijal s jeho pozitivními, ale i negativními emocemi, postojí a názory.

Fáze 2: Kde chce klient být? (Formulace cíle klienta, formulace zakázky). Ve druhé fázi rozhovoru poradce ve spolupráci s klientem zjišťují, čeho by chtěl klient dosáhnout, co chce, aby se vyřešilo, změnilo. Společně hledají řešení, kterých může mít jeden problém několik, diskutují jejich výhody, rizika, složitost jejich dosažení, apod. Na základě těchto zvážení si klient zvolí řešení svého problému a společně si s poradcem určí cíl nebo cíle, kterých chce dosáhnout a tak uzavře zakázku.<sup>56</sup>

Fáze 3: Jak se tam klient dostane? (Vyhledání a sdílení informací). V této fázi klient už ví, jaký problém má, co potřebuje vyřešit, umí ho pojmenovat. Klient už může vidět jednu nebo i více možností řešení, ale také může být bezradný. Pokud klienta napadá řešení svého problému, poradce s ním vede rozhovor, ve kterém klienta seznámí s možnými pro a proti klientova výběru řešení. Poradce společně s klientem zvažují jednotlivé kroky, které by vedly k řešení problému klienta. Pokud klient neví, jak by mohl současnou situaci řešit, nabízí mu v rozhovoru poradce možnosti řešení jeho problému. V tomto případě je důležité, aby poradce uváděl více alternativ a klient si mohl vybrat. Pokud má klient představu o způsobu řešení svého problému, vytvoří společně s poradcem plán na uskutečnění svého řešení. Stanoví si společně jednotlivé kroky, jejich časový horizont, které další subjekty a instituce je potřeba oslovit nebo požádat o pomoc. Posledním krokem v této fázi může být praktická pomoc klientovi v uskutečnění jeho kroků k vyřešení problému a to v případě, že o ni klient výslovně požádá, protože bez podpory a dovedností poradce (jako například sestavit formálně správnou žádost, odvolání, doprovod na úřady, asistence např. u soudu, apod.) by nebyl schopen vyřešit svůj problém. Poradce

---

<sup>55</sup> RICHTROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 14.

<sup>56</sup> RICHTROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 14 - 15.

musí klienta informovat, o tom, že touto praktickou pomocí nepřebírá odpovědnost za klienta. Zda klient použije dokumenty sepsané v občanské poradně, je nakonec vždy na něm samotném.<sup>57</sup>

V průběhu celého rozhovoru, tedy ve všech třech fázích poradce sleduje kromě obsahové linie rozhovoru, také linii mimoobsahovou, aby podle neverbálních projevů sledoval naladění klienta, jeho emoce a mohl tyto projevy pojmenovat, vyjádřit respekt k těmto projevům klienta a na správném místě projevit empatii, ocenění, apod. Také emoce ze strany poradce jsou důležité, poradce proto sleduje svoje pocity, které v něm klient vyvolává, svoji řeč těla, snaží se uvědomit si svoje předsudky vůči klientovi a zda je jeho ochota pomoci klientu a zájem o něj opravdový, nepředstíraný. Na konci rozhovoru si poradce s klientem zrekapituluje zakázku, ověří si, zda klient všemu dobře porozuměl, zda v poradně získal to, co potřeboval. Tak získá poradce zpětnou vazbu od klienta o své práci. Každý klient je na konci rozhovoru informován, že se může kdykoliv na poradnu obrátit, například v případě nejasností.<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> RICHTROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 16.

<sup>58</sup> RICHTROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 17.

### 3 Etická východiska sociálního poradenství v občanské poradně

Etika se zabývá mnoha otázkami v životě člověka i ve společnosti. Sociální práce, patří mezi pomáhající profese. Středem práce je člověk, který se ocitl v nepříznivé sociální situaci, je ohrožen sociálním vyloučením a nemůže tuto situaci sám řešit, například z důvodu věku, špatného zdravotního stavu, sociálně znevýhodňujícího prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby, hmotné nouze a dalších závažných důvodů.<sup>59</sup> Tento člověk, který hledá pomoc v sociálních službách, vstupuje do vztahu se sociálním pracovníkem, který zastupuje poskytovatele sociálních služeb.

Různé druhy sociálních služeb, jedinečnost osobnosti každého klienta i sociálního pracovníka a interakce těchto subjektů s okolním světem přináší etické otázky, etická dilemata. Mohou vznikat střety zájmů, etické problémy. Pomáhající profese včetně sociální práce jsou založené na hodnotách a etika má pro profesi sociálního pracovníka zásadní význam.<sup>60</sup>

Etika v sociální práci je tak široký pojem, není možné se jí zabývat v této práci jako celkem. Přesto, že jsem se rozhodla vynechat v této práci kapitolu, která by se věnovala základním pojmům etiky v sociální práci, etickým teoriím a etickým systémům, patří jejich znalost mezi základní předpoklady pro výkon sociální práce. Vzhledem k tomu, že základní pojmy a etické teorie jsou dostatečně popsány v odborné literatuře, chtěla bych se v této práci věnovat vybraným tématům, která považuji za etická východiska pro výzkum k této diplomové práci.

Proto bych se chtěla v této kapitole zabývat požadavky na sociálního pracovníka v občanské poradně, etickými dilematy a problémy v sociální práci. Dále bych se chtěla věnovat etickým kodexům v sociální práci a také etickými otázkami, obsaženými ve standardech kvality sociálních služeb. Etické kodexy sociálních služeb dávají rámec způsobu a pravidlům poskytování sociálního poradenství a deklarují jeho hodnoty a principy veřejnosti. Standardy kvality uvádějí tyto etické hodnoty a principy do praxe za pomoci metodik a předpisů, které jsou na základě jejich kritérií poskytovateli občanských

---

<sup>59</sup> MPSV. *Slovník sociálního zabezpečení - nepříznivá sociální situace*. [online].

<sup>60</sup> NEČASOVÁ, M., *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s 3.

poraden vypracovány a užívány.<sup>61</sup> Přesto, že jsou tato vybraná etická témata velmi důležitá pro uvedení do etických aspektů, kterým se věnuji ve výzkumné části této práce, za základní etický pojem v sociální práci je považována lidská důstojnost.<sup>62</sup> Proto požadavek humanity a zachování lidské důstojnosti v procesu přímé sociální práce s klientem neustále prolíná i tyto etické aspekty sociální práce.

### **3.1 Lidská důstojnost při poskytování odborného sociálního poradenství**

Lidská důstojnost je východiskem každé spravedlivé etiky a nárok každého člověka respektive klienta sociálních služeb je zakotven v legislativě, je deklarován ve veřejném závazku snad všech poskytovatelů sociálních služeb, v etických kodexech sociálních pracovníků. Obsahové vymezení pojmu lidská důstojnost má mnoho interpretací, která souvisejí s jednotlivými etickými teoriemi, ale zjednodušeně se dá pojetí lidské důstojnosti rozdělit na kontingentní a inherentní pojetí.<sup>63</sup>

Kontingentní pojetí lidské důstojnosti najdeme u antických filozofů a je odvozována podle zásluh, takže přísluší jen těm, kteří si ji zaslouží vzhledem ke svému postavení ve společnosti, za svoje činy nebo jednání. Pro poskytování odborného sociálního poradenství nemůže být toto pojetí lidské důstojnosti akceptovatelné. Nelze si představit, že by sociální pracovník svoje klienty rozděloval na důstojné, méně důstojné, či bez důstojnosti a podle toho jim pomáhal nebo nepomáhal.<sup>64</sup>

Inherentní pojetí lidské důstojnosti přiznává každému člověku nárok na respekt mravního ohledu, důstojnost, která vyplývá ze samotné podstaty lidského bytí, a tudíž náleží člověku již před narozením.<sup>65</sup>

Takové pojetí lidské důstojnosti je základem pro poskytování sociální práce. Na začátku poradenského procesu v občanské poradně, kdy přichází zájemce o službu - člověk v tísní, v těžké životní situaci, který si neví rady - navazuje se sociálním pracovníkem vztah. Aby takový vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem mohl vzniknout, měl by

---

<sup>61</sup> Srov. FISCHER, O., JINEK, J., *Etika sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 156.

<sup>62</sup> ŠRAJER, J. *Lidská důstojnost a sociální práce*. In *Sociální práce/Sociálna práca.*, s. 111

<sup>63</sup> ŠRAJER, J. *Lidská důstojnost a sociální práce*. In *Sociální práce/Sociálna práca.*, s. 110.

<sup>64</sup> Srov. ŠRAJER, J. *Lidská důstojnost a sociální práce*. In *Sociální práce/Sociálna práca.*, s. 110.

<sup>65</sup> ŠRAJER, J. *Lidská důstojnost a sociální práce*. In *Sociální práce/Sociálna práca.*, s. 110.

sociální pracovník připravit pro klienta bezpečné prostředí, kde se klient cítí bezvýhradně přijímaný.<sup>66</sup> Jenom tak může být klient zapojen jako plnohodnotný, rovnocenný partner do řešení svého problému.<sup>67</sup> Aby sociální pracovník mohl bezvýhradně, bez posuzování přijmout každého klienta se špatnou minulostí, bez rasových nebo náboženských rozdílů, musí v něm vidět člověka, kterému přísluší důstojnost už jenom proto, že byl stvořen Bohem k božímu obrazu, což je pojetí křesťanské etiky, které se odvolává na závazky, které vyplývají již ze starozákonního Desatera a později z Kristova vykoupení člověka.<sup>68</sup> To znamená, že sociální pracovník respektive poradce si musí být vědomý souvislosti mezi dodržováním principů poskytování sociálního poradenství (nestrannost, nezávislost, mlčenlivost, nestrannost), požadavků etických kodexů pro sociální práci<sup>69</sup> a požadavkem zachování lidské důstojnosti, protože jenom s tímto vědomím mohou poskytovat kvalitní sociální službu, která může být *pomáhající* (profese).<sup>70</sup>

Inherentní pojetí lidské důstojnosti tedy musí být základním nastavením pro vnímání klienta sociálním pracovníkem, ale těžko se vyhneme setkání s kontingentním pojetím lidské důstojnosti, které je v dnešní společnosti zaměřené na výkon. Protože poskytování sociální služby se děje ve společnosti, je sociální pracovník s tímto pojetím důstojnosti neustále konfrontován. Sama jsem se několikrát setkala nepochopením, proč pracuji v organizaci, která pomáhá někomu, kdo si to nezaslouží například z důvodu společensky nepřizpůsobivého života.

Člověk hodnotí důstojnost také z hlediska úcty k sobě sama i k druhým. Vzájemná úcta mezi poradcem a klientem je nutná k vybudování dobrého pracovního partnerství a je to také požadavek principů poskytování odborného poradenství. Poradce si musí být vědom, že klient občanské poradny, který stejně jako každý člověk subjektivně vnímá důstojnost jako schopnost cítit se důležitý a schopný ve vztahu k druhým lidem,<sup>71</sup> může mít v důsledku svých problémů tuto schopnost oslabenou a tím spíše je potřeba dbát na bezvýhradné, otevřené a opravdové přijetí klienta jako člověka.

---

<sup>66</sup> Kopřiva, K., *Lidský vztah jako součást profese*, str.15.

<sup>67</sup> Úlehla, I. *Umění pomáhat*, s. 75

<sup>68</sup> HANUŠ, J., *Křesťanství a lidská práva*, str. 38.

<sup>69</sup> Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků, Etický kodex sociálních pracovníků ČR, Etický kodex občanských poradců, popřípadě Etický kodex charitních pracovníků

<sup>70</sup> Srov. ŠRAJER, J., *Etika a požadavek komplexnosti v sociální práci*, in *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 88.

<sup>71</sup> HEŘMANOVÁ, J., VÁCHA M., SVOBODOVÁ H. a kol., *Etika v ošetrovatelské praxi*, s. 80.

Kolektiv autorů v knize *Etika v ošetrovatelské péči* uvádí pojetí lidské důstojnosti z hlediska „potřebného“ klienta na důstojnost lidské bytosti - označované „Menschenwürde“, která je nezcizitelná, váže se k univerzální hodnotě lidských bytostí, k nesmrtelné lidské duši, k náboženskému pojetí člověka stvořeného k obrazu božímu, k univerzalitě základních lidských práv. Tato „Menschenwürde“ tvoří základnu pro další pojetí důstojnosti:

Důstojnost mravní síly – tuto kategorii důstojnosti spojujeme s vysokým mravním standardem člověka, který je schopen nejen uznávat ho, ale také mu dostát, tedy mravně žít. Díky tomu mají takoví lidé respekt a uznání druhých.

Důstojnost zásluh – souvisí s tím, čeho člověk v životě dosáhl. V mnoha společnostech, bohužel ani naši konzumní společnost nevyjímaje, je důstojnost zásluh odrazem skutečnosti, že statut člověka souvisí s jeho ekonomickým a sociálním postavením.

Důstojnost osobní identity – (opozitum ponížení) souvisí s fyzickou identitou, psychickou integritou a začleněním ve společnosti. V sociálním poradenství, kdy sociální pracovník pomáhá klientovi najít nejlepší řešení jeho situace, bývá velmi často silnou motivací klienta vyřešit svůj problém a vlastně důvod návštěvy občanské poradny právě to, že touží získat zpět svoje postavení, uznání lidí, na kterých mu záleží.<sup>72</sup>

Práce s klientem na zlepšení důstojnosti zásluh a důstojnosti osobní identity poradci nabízí prostor pro zlepšování sebeúcty klienta, který přichází do občanské poradny ve složité sociální situaci. Poradce si ale musí být vědom, že nikdo „nesmí být nucen, třeba i nepozorovaně, k sebeúctě“<sup>73</sup> Respektem ke klientově hodnotové orientaci a k vlastnímu rozhodnutí jak bude řešit svůj problém a to i v případě, že toto řešení bude poradce považovat za špatné řešení, dostojí poradce principu nezávislosti a nestrannosti, který vychází z práva klienta na svobodné rozhodování.

### **3.2 Etické kodexy v sociálním poradenství**

Etický kodex vyjadřuje poslání profese, obsahuje psaná i nepsaná pravidla a zásady, kterými se výkon profese řídí. Etický kodex definuje profesionální jednání v dané oblasti.

---

<sup>72</sup> Tamtéž.

<sup>73</sup> ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. In *Sociální práce/Sociálna práca.*, s. 112.

Podle Nečasové se profesionální jednání skládá z *profesionální praxe*, kam spadají úkony a praktické dovednosti související s vykonávanou profesí a z *profesní etiky*.

### 3.2.1 Profesní etika

„Profesní etika může být vyjádřena ve formálních kodexech a jako neformální porozumění. Ideální stav nastává, když je formální i neformální porozumění totožné.“<sup>74</sup> V sociálních službách profesionální praxi pro zájemce o službu, klienty, třetí osoby a instituce deklaruje poskytovatel sociální služby ve veřejném závazku, metodických pokynech a v dalších interních dokumentech, které se týkají poskytování sociální služby, klienta a které jsou vypracovány na základě dodržování standardů kvality poskytování sociálních služeb dle požadavku MPSV, jako například smlouva o poskytování sociální služby, práva a povinnosti klientů, apod. Například v občanské poradně, kde je cílem najít řešení nepříznivé sociální situace osob, které si nedokáží pomoci sami a kteří se obrátí na občanskou poradnu o pomoc, profesionální praxe zahrnuje navíc poradenský rozhovor a úkony uvedené v § 4 prováděcí vyhlášky 505/2006 Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. (viz kapitola 1.4.2. Úkony a aktivity ve prospěch klienta).

Profesní etiku Nečasová definuje také jako „morální nasměrování, které provází vztah sociálního pracovníka s ostatními subjekty.“<sup>75</sup> Zde mají své místo etické kodexy.

### 3.2.2 Etické kodexy v sociální práci

Udržení statusu a identity profese je dalším důvodem, proč profesní asociace vydávají etické kodexy. Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR zdůrazňuje statut profese v komunitě sociálních pracovníků a deklaruje etické hodnoty profese sociálních pracovníků širší veřejnosti. Rozšířené kodexy, například Etický kodex občanských poradců zdůrazňuje a pomáhá udržovat statut sociální práce jako profese podle zaměření,<sup>76</sup> například podle okruhu osob, kterým je určena, např. osoby v krizi, senioři, apod.

Etické kodexy vydávají profesní společnosti (asociace, federace). Hlavním důvodem jejich vzniku je zabránit zneužití profesní moci. Profesní asociace a společnosti vydávají etické kodexy, aby svým členům zajistili vedení a inspiraci. Podle Banksové etické

---

<sup>74</sup> NEČASOVÁ, M., *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s 65.

<sup>75</sup> Tamtéž.

<sup>76</sup> NEČASOVÁ, M., *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s 65.

kodexy většinou obsahují základní hodnoty profese, deklarují úctu k lidským bytostem a závazek podporovat sociální spravedlnost a integritu profese. Etický kodex obsahuje etické principy s komentářem a nemá obsahovat detailní řešení etických situací. Etický kodex je průvodcem etické praxe.<sup>77</sup>

### 3.2.3 Mezinárodní etický kodex (MEK)

Na mezinárodní úrovni se profesní etikou sociální práce zabývá Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW), která vznikla 1956 v Mnichově a vydala Mezinárodní etický kodex (dále MEK). V úvodu dokumentu se říká, že „etické uvědomění je nutnou součástí odborné praxe sociálních pracovníků. Schopnost a oddanost etickému jednání je základním aspektem kvality služby, která je nabízena uživatelům služeb sociální práce.“<sup>78</sup>

Poslední platnou verzi MEK vydala v roce 2004 v Austrálii. Potřeba takové revize ukazuje na průběžný vývoj profesního étosu u nás i ve světě.<sup>79</sup> Oproti původní verzi etického kodexu s názvem *Zásady a standardy etiky sociální práce*, který byl vydán v roce 1994 na Srí Lance, je nová verze MEK z roku 2004 obecnější a dává větší autonomii národním kodexům a nechává větší prostor pro rozpracování specifických zásad a garance jejich dodržování profesním organizacím jednotlivých zemí. Nový dokument odkazuje na mezinárodní smlouvy, se kterými sdílí obecné hodnoty a principy, které se lidských práv a lidské důstojnosti a sociální spravedlnosti. V další části se věnuje profesnímu jednání sociálního pracovníka – péče o sebe sama, o svoji kompetentnost a nezneužívat ji, jednat v zájmu klienta. Dále poukazuje na potřebu spolupráce sociálních pracovníků se školami sociální práce. MEK také vyžaduje uznání, že sociální pracovníci jsou zodpovědní za své jednání ke klientu, k zaměstnavateli i zákonným ustanovením a tyto odpovědnosti mohou být navzájem konfliktní.<sup>80</sup>

### 3.2.4 Etický kodex Sociálních pracovníků České republiky (SSPČR)

K federaci IFSW patří i Společnost sociálních pracovníků ČR (SSPČR), která v roce 1990 obnovila svoji činnost a navázala na tradici stejnojmenné společnosti vzniklé 1921. Etický kodex Sociálních pracovníků České republiky (SSPČR) vydala v roce 1995.

---

<sup>77</sup> Tamtéž.

<sup>78</sup> Mezinárodní etický kodex. *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online].

<sup>79</sup> Srov. FISCHER, O., JINEK, J., *Etika sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 157.

<sup>80</sup> NEČASOVÁ, M. Komentář k mezinárodnímu etickému kodexu. In *Sociální práce/Sociální práca.*, s. 36-38.



Společnost sociálních pracovníků ČR jako člen IFSW v roce 2006 upravila svůj etický kodex, aby odpovídal zásadám Mezinárodního etického kodexu, a zároveň rozpracovává specifické oblasti sociální práce v ČR. Obsah kodexu je rozdělen do čtyř částí:

První část, která obsahuje etické zásady (hodnota demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti, respekt k jedinečnosti člověka a odmítání diskriminace, právo na seberealizaci každého jedince, vlastní nasazení pracovníka pro rozvoj, při řešení konfliktů a následků konfliktů, přednost profesionální odpovědnosti před soukromými zájmy, odborná úroveň), je totožná s obsahem MEK.

Ve druhé části kodexu najdeme pravidla správného jednání sociálního pracovníka ve vztahu dalším subjektům:

- ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti
- etické problémové okruhy (základní etické problémy, další problémové okruhy, kontrolní role versus pomáhající role sociálního pracovníka)

a postupy při řešení etických problémů.

Platná verze tohoto kodexu byla schválena plénem SSP ČR v roce 2006.<sup>81</sup> Tato aktualizace navazuje na aktualizace kodexu Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW).

### **3.2.5 Etický kodex občanských poradců**

Etický kodex občanských poradců patří mezi kodexy, které vydává profesní skupina, která se zabývá specifickým druhem sociálních služeb. Tento etický kodex sdílí zásady uvedené v kodexu MEK i kodexu SSPČR a tyto zásady podrobněji specifikuje právě pro oblast, kterou se zabývá jako například Etický kodex občanských poradců nebo tyto zásady rozšiřuje o další hodnoty, které vycházejí z náboženské identity poskytovatele jako například Kodex Charity Česká republika. Etický kodex občanských poradců je určen pracovníkům občanských poraden – sociálním pracovníkům, dobrovolníkům, kteří pomáhají v občanské poradně, specialistům, jako např. právníkům, dluhovým poradcům,

---

<sup>81</sup> Etický kodex sociálních pracovníků ČR. *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online]

psychologům. Vydává ho AOP, která dohlíží na kvalitu poskytování odborného sociálního poradenství v občanských poradnách.

### 3.2.6 Důvody pro potřebnost etického kodexu v sociální práci

V sociálních službách je základním kodexem Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR (SSPČR). Sociální pracovník je ten, který vedle přímé péče s klienty také zajišťuje analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti<sup>82</sup>, jejíž nedílnou součástí je etická stránka poskytování sociální služby.

Klientům zaručuje při poskytování sociální služby na základě pravidel v něm ustanovených ochranu před zneužitím úřední moci a zanedbáním péče.<sup>83</sup> Ochrana klienta před zneužitím úřední moci se v Etickém kodexu SSP se věnuje 2. část, kde najdeme pravidla správného jednání sociálního pracovníka ve vztahu dalším subjektům. Těžko si lze představit, že by nějaký kodex nahrazoval metodiku sociální služby a obsahoval by konkrétní seznam úkonů, které je potřeba provést, aby u klienta nedošlo k zanedbání péče. Za dobrou praxi se ale považuje, když obsah kodexu souzní s veřejným závazkem a zásadami poskytování sociální služby a s obsahem dokumentů, které s poskytováním sociální služby souvisí (smlouva o poskytování sociální služby, pravidla, práva a povinnosti klientů).

Sociální pracovníci v občanských poradnách se kromě Etického kodexu SSP opírají také o rozšířený kodex - Etický kodex Občanských poradců (Etický kodex OP), který vydala Asociace občanských poraden a specializuje se na dodržování etických zásad při poskytování odborného sociálního poradenství. Zanedbání péče v sociálním poradenství by mohlo nastat v případě, že by sociální pracovník klientovi nevěnoval dostatek zájmu při hledání řešení jeho problému.<sup>84</sup> Důvodem by mohly být například předsudky ke klientovi, neschopnost přiznat si, že klient potřebuje pomoc, která je nad jeho limity, apod. Pokud by se nejednalo pracovníka, který trpí syndromem vyhoření, je předpoklad že se bude chtít vyvarovat takového jednání s klientem. Pomoc může najít (nejen) v Etickém kodexu OP. Druhý bod se věnuje nestrannosti poradce, který se podle tohoto kodexu „nenechává se ovlivnit svými předsudky, postoji či pocity; pokud je jeho

---

<sup>82</sup> Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů.*, §109.

<sup>83</sup> NEČASOVÁ M., Professionalismus a etické kodexy v sociální práci. FISCHER, O., MILFAIT, R., In: *Etika pro sociální práci*, s. 105.

<sup>84</sup> Srov. JOHNOVÁ, M., *Individuální plánování pro lidi se zdravotním postižením*. s. 3, [online].

nestrannost ohrožena, klienta na to upozorní a nabídne mu možnost pokračovat v konzultaci u jiného poradce či v jiné poradně“<sup>85</sup>

Etický kodex má také regulační charakter z hlediska očekávání, co vlastně může poskytovatel sociální služby pro klienta udělat a naopak co klient může od sociální služby očekávat a co už je za hranicí sociální služby, případně profesionálního vztahu s poskytovatelem, respektive pracovníkem v sociálních službách.<sup>86</sup> Sociální pracovník, který se řídí etickým kodexem, klientovi garantuje zajištění té nejlepší služby, na kterou má klient právo, i když klient třeba přesně ani neví, jaká práva má. Přesto pracovník jeho nevědomost nezneužije a dostojí etickému kodexu.

Díky zpětné vazbě od klienta poskytovatel sociálních služeb najde v etickém kodexu měřítko pro hodnocení aktuální praxe.<sup>87</sup> Podle standardů kvality sociálních služeb, které jsou dané zákonem 108/2016 Sb., má klient právo podávat náměty a stížnosti na kvalitu poskytování sociální služby a poskytovatel má povinnost vyhodnotit tyto náměty a stížnosti, odstranit jejich pochybení nejen u hlediska profesní praxe, ale i z hlediska porušení etických principů poskytování sociální služby, zakotvených v Etickém kodexu.<sup>88</sup>

Podle Fischera a Jinka je důležité, aby se sociální práce transparentně vymezila jako profese jak vůči klientům, tak vůči společnosti. Směrem ke společnosti etický kodex deklaruje status profese – jaké etické zásady nabízenou službu doprovázejí. Etický kodex usměrňuje očekávání ze strany společnosti od sociální služby.<sup>89</sup> Například sociální službě poskytované lidem na okraji společnosti (bezdomovci, vězni, prostitutky, apod.), pomáhá etický kodex s vážností a odkazem na základní etické dokumenty (Všeobecná deklarace lidských práv, Ústava ČR, Listina základních práv a svobod aj.) před veřejností obhájit, proč má pomáhat právě takovým lidem, kteří si svoji těžkou životní situaci způsobili vlastním společensky patologickým chováním.

---

<sup>85</sup> Etický kodex občanských poradců. *Asociace občanských poraden*. [online].

<sup>86</sup> Srov. FISCHER, O., JINEK, J., *Etika sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 156.

<sup>87</sup> NEČASOVÁ M., Profesionalismus a etické kodexy v sociální práci. FISCHER, O., MILFAIT, R., In. *Etika pro sociální práci*, s. 105.

<sup>88</sup> Standard č. 7, Standardy kvality sociálních služeb. MPSV [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>.

<sup>89</sup> FISCHER, O., JINEK, J., *Etika sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 156.

Sociálním pracovníkům etický kodex pomáhá k vytvoření profesní identity a lepšímu vnímání éthosu, který vyplývá z profesní etiky, pomáhá definovat rámec vztahu sociálního pracovníka s klientem.<sup>90</sup> Sociální pracovník, který má povinnost dodržovat etické kodexy, metodiky a předpisy sociální práce potřebuje víc, než jen rutinně dodržovat předpisy, protože je to psáno. Sociální pracovník se sice neobejde bez znalosti etických kodexů a předpisů, ale musí být také schopen etické argumentace při rozhodování se v eticky problematických situacích.<sup>91</sup> Bez etického základu hrozí, jak upozorňuje Banksová, tendence redukovat etiku sociální práce na soubor principů<sup>92</sup>, která nemůže nahradit samotnou etiku v sociální práci. Sociální pracovník si musí umět představit praktickou situaci, která v sociální práci nastala. Jenom tak se naučí eticky hodnotit běžné rutinní situace a může je změnit k lepšímu. Metodiky, předpisy, které pomáhají poskytovatelům sociálních služeb nastavit a zachovat rámec pro poskytování sociální služby jsou velkou oporou pro každého pracovníka v sociálních službách při výkonu profese, ale tyto samotné dokumenty bez etiky sociální práce nestačí. Aby sociální pracovník mohl vyhodnotit, které situace jsou eticky významné, uměl pracovat s předsudky, mohl se vyrovnat s rozparem mezi osobním přesvědčením a požadavky ze strany klienta, zaměstnavatele, potřebuje etický základ, který zahrnuje etiku v sociální práci.<sup>93</sup>

Etický kodex chrání autonomii sociálního pracovníka při výkonu své profese před vnějším usměrňováním.<sup>94</sup> Široký záběr sociální práce, propojenost a návaznost na další obory jako jsou zdravotnictví, školství, sociální politika, apod., přináší odlišná očekávání a představy o průběhu a výsledku přímé práce sociálního pracovníka s klientem ze strany třetích osob a institucí (třetí osoba nebo instituce je zde ve smyslu vztahu: 1. klient, 2. sociální pracovník, 3. rodinní příslušníci, učitelé, pracovníci Úřadu práce, apod.). Sociální pracovník má možnost díky kodexu svoji práci obhájit v očích veřejnosti, může se odvolávat na etický kodex a chránit sebe i klienta před zásahem třetí strany do průběhu jejich společné sociální práce.

---

<sup>90</sup> Tamtéž.

<sup>91</sup> Srov. FISCHER, O., JINEK, J., *Etika sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 155-156.

<sup>92</sup> BANKS, S., *Ethics and Values in Social Work*, s. 15.

<sup>93</sup> Srov. FISCHER, O., JINEK, J., *Etika sociální práce*. In MATOUŠEK, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 156.

<sup>94</sup> NEČASOVÁ M., *Profesionalismus a etické kodexy v sociální práci*. FISCHER, O., MILFAIT, R., In. *Etika pro sociální práci*, s. 105.

Udržení statusu a identity profese je dalším důvodem, proč profesní asociace vydávají etické kodexy. Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR zdůrazňuje statut profese v komunitě sociálních pracovníků a deklaruje etické hodnoty profese sociálních pracovníků širší veřejnosti. Rozšířené kodexy, například Etický kodex občanských poradců zdůrazňuje a pomáhá udržovat statut sociální práce jako profese podle zaměření,<sup>95</sup> například podle okruhu osob, kterým je určena, např. osoby v krizi, senioři, apod.

### **3.3 Etické otázky ve standardech kvality sociálních služeb (SQSS)**

Přestože Kopriva uvádí, že by bylo příliš jednoduchým řešením pro zajištění kvality pomoci zformulovat etické zásady sociální práce a pak žádat jejich dodržování, protože má-li pomáhající pracovník tyto zásady dodržovat, musí podle nich cítit, myslím, že nemohu opomenout standardy kvality sociálních služeb jako jedno z východisek etických aspektů pro sociální práci. Standardy kvality sociálních služeb (SQSS) jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, jejichž smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby a ta úzce souvisí s dodržováním obecně uznávaných společenských a etických hodnot.<sup>96</sup> SQSS jsou svázány se Zákonem o sociálních službách č. 108/2006Sb. a od roku 2007 se staly závazným právním předpisem. Znění kritérií SQSS je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb.<sup>97</sup>

Metodiky a předpisy vypracované podle standardů musí obsahovat takové postupy a způsoby poskytování poradenství, které v sobě nesou etické hodnoty, dbají na dodržování lidské důstojnosti a ochranu práv uživatelů. O tyto metodiky se mohou sociální pracovníci opřít při řešení etických problémů a dilemat s klienty, což potvrzují také výsledky výzkumu v kapitole 4.1.4. V dotazníkovém šetření se požadavků SQSS dotýkají témata střetů zájmu klienta nebo darů poradcům od klientů.

---

<sup>95</sup> NEČASOVÁ, M., *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s 65.

<sup>96</sup> LAHNEROVÁ, D. *Zavádění standardů kvality sociální péče do praxe v zařízeních sociální péče pro seniory*, s. 21.

<sup>97</sup> MPSV. *Kvalita sociálních služeb* [online].

## 3.4 Etická dilemata a etické problémy

Etická dilemata a etické problémy tvoří skupinu, kterou nelze opominout při snaze popsat etické aspekty v sociální práci respektive při poskytování odborného sociálního poradenství v občanské poradně.

### 3.4.1 Etický problém

Situaci, kdy je zřejmé, by se měl sociální pracovník rozhodnout, ovšem toto rozhodnutí je pro něj z morálního hlediska těžko přijatelné, definuje Nečasová jako *etický problém*. Tento rozpor mezi svědomím sociálního pracovníka a jednáním, které se z jeho strany očekává, je zapříčiněn tím, že sociální pracovníci by se měli v praxi řídit zákony, metodickými pokyny, standardy kvality, profesními požadavky, etickými kodexy, které nejsou ve shodě s vnitřním přesvědčením sociálního pracovníka.<sup>98</sup> Etické aspekty a témata se při poskytování sociální práce vyskytují velice často a proto sociální pracovníci řeší neustále etické otázky, ale bylo možno hovořit o etickém problému, musí být kromě přítomnosti rozporu také etická situace závažná. Nečasová uvádí, že je velmi subjektivní, zda jednotlivý sociální pracovník považuje etickou situaci za etický problém a záleží na osobnosti sociálního pracovníka, jak je zkušený v morálním rozhodování a jaký je jeho osobní žebříček hodnot.<sup>99</sup>

### 3.4.2 Etické dilema

Etické dilema je situace v oblasti sociální práce, kdy sociální pracovník stojí před dvěma nebo více jejími nevhodnými možnostmi řešení, které představují konflikt morálních principů.<sup>100</sup> Musil, zdůrazňuje, že abychom mohli mluvit o dilematu, musí jít o neslučitelné možnosti a jejich volba musí být obtížná.<sup>101</sup> Na rozdíl od etického problému, který nějaké uspokojivé řešení může mít, u etických dilemat žádná možnost řešení není uspokojivá. Musil rozděluje etická dilemata na zjevná a latentní. Zjevné dilema nastává pro sociálního pracovníka v situaci, kdy jej pracovní podmínky nutí bezprostředně volit mezi dvěma neslučitelnými možnostmi. Zjevné dilema změní na dilema latentní, pokud s změnou okolností a potřeba řešení dilematu ustoupí do pozadí. Dilema zdánlivě zmizí,

---

<sup>98</sup> NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O.; a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 24.

<sup>99</sup> NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 7.

<sup>100</sup> NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O.; a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 24.

<sup>101</sup> MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale...*, s. 36.

ale časem se opět může objevit a vyžádat si rozhodnutí. Stane se tak opět dilematem zjevným.<sup>102</sup>

Vznik etických dilemat souvisí se subjektivním vnímáním etických situací v sociální práci a s osobnostním nastavením sociálního pracovníka a probíhá v několika fázích:

1. sociální pracovníci jsou vystaveni nesourodým podmínkám sociální práce.
2. sociální pracovníci prožívají zkušenost s těmito podmínkami na základě morálně neutrální percepce kolizních očekávání
3. konflikty očekávání, na které jsou sociální pracovníci morálně citliví, se mění v tzv. neodbytná dilemata. Předpokladem pro přijetí odpovědnosti za neodkladné provedení rozhodnutí mezi dvěma neslučitelnými možnostmi je morální ideál sociálního pracovníka.<sup>103</sup>

Mezi situace, které vyvolávají vznik etických dilemat, podle Musila patří zejména nepříznivé pracovní podmínky, osobnost sociálního pracovníka, postoj a přístup nadřízených pracovníků nebo kolegů, osobnost klientů a další. Sociální pracovníci většinou velmi citlivě vnímají, že mají omezené prostředky k řešení problému klienta, ale je nutné si uvědomit, že etická dilemata jsou běžnou součástí profesního života a nemohou proto fakt, že se do takové situace dostali, považovat za svoji nedostatečnou kompetenci nebo selhání. Také snaha sociálních pracovníků pochopit každého klienta a zachovávat rovnost v jednání se všemi klienty bez rozdílu (např. když jde o člověka mravně pokleslého) přispívá ke vzniku etických dilemat. Tuto snahu nazývá Musil etickým paradoxem, protože v praxi toto není možné zcela splnit.<sup>104</sup>

### **3.4.2.1 Typologie etických dilemat**

V tak širokém oboru jako je sociální práce, ve kterém vzniká nespočet nových situací a do kterých vstupuje pokaždé jiná jedinečnost osobnosti klienta a osobnosti sociálního pracovníka, dochází ke vzniku nových dosud nepopsaných etických dilemat. Přesto existují některé situace a okruhy, které jsou pro etická dilemata v sociální práci typické a

---

<sup>102</sup> MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale...*, s. 38.

<sup>103</sup> MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In ŠRAJER, J.; MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, s. 83.

<sup>104</sup> MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale...*, s. 43.

dají se rozdělit do skupin. Z výsledků dotazníkového šetření ve výzkumné části (kapitola 4.1.3.), kde se zabývám otázkou moci, nezávislosti a nestrannosti v občanském poradenství vyplývá, že oslovení poradci se setkali s některými etickými dilematy, které najdeme podle Nedělníkové:<sup>105</sup>

### 1. Rozhodování mezi protichůdnými zadáními

- Zájem uživatele versus veřejný zájem

Dilema vychází z rozporu mezi zájmem klienta a zájmem společnosti, např. v případě, kdy se zadlužený klient poradci svěří, že pracuje načerno, takže krátí věřitele a poradce se musí rozhodnout, zda ohlásit jeho nezákonné jednání.

- Poradce pracuje současně s klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě

Zachování anonymity v občanském poradenství přináší paradoxní situace, kdy poradce může nevědomky poskytovat poradenství dvěma stranám, jejichž zájmy stojí proti sobě. Pokud se např. na poradnu obrátí žena, která žádá pomoc s vypracováním žádosti o rozvod a řešení domácího násilí ze strany manžela, která se souhlasem sdělí poradci svoje osobní údaje a zároveň se na téhož poradce obrátí anonymně její manžel, který žádá pomoc s řešením partnerských vztahů a popisuje svoji manželku jako duševně nemocnou osobu. Poradce se nemusí nikdy dovědět, že se jedná o dva klienty s protichůdnými zájmy, ale pokud by druhý klient chtěl svůj problém v poradně řešit více do hloubky a sdělil by proto poradci svoje osobní údaje, pak by poradce zjistil, že pracuje se dvěma klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě.

### 2. Dilema pomáhajícího vztahu

- Otázky hranic vztahu poradce a klienta

Potřeba nastavení hranic mezi poradcem a sociálním pracovníkem je jedním z témat výzkumu v této diplomové práci. Dilemata mohou vyplývat z formy vztahu (formální / neformální) mezi pracovníkem a poradcem, z poskytování výhod nebo půjček klientovi ze zdrojů poradce. Do této kategorie lze zařadit také dilema podle Musila *neutralita nebo*

---

<sup>105</sup>NEDĚLNÍKOVÁ, D., *Etická dilemata v terénní sociální práci*. In NEDĚLNÍKOVÁ, D., JANOUŠKOVÁ, K., *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. s.380-386.



*favoritismus*, kdy poradce z nějakého důvodu (předsudky, snaha vyhovět osobitým potřebám klientů, výběr klientů z hlediska „užitečnosti“, upřednostnění uspokojení vlastních potřeb a pracovního naplnění poradce, apod.) upřednostňuje některého klienta nebo skupinu klientů před jinými.<sup>106</sup>

- Pomoc nebo kontrola

Poradce se rozhoduje, zda použít kontrolu místo pomoci, v případě kdy je klient nespolupracující, pasivní a hrozí mu újma (nedodržení termínu odeslání odvolání).

- Jednostrannost nebo symetrie vztahu s klientem

Podle Musila podstata tohoto dilematu spočívá v tom, jestli klienty usměřňovat podle přání poradce, nebo jej brát jako sobě rovného partnera.<sup>107</sup>

### 3. Dilema volby způsobu řešení

- Zasáhnout nebo nezasáhnout bez dostatečné kvalifikace pod tlakem okolností

Poradce v časové tísní doporučí klientovi podat žalobu, kterou společně vypracovali podle dostupných zdrojů bez konzultace s právníkem. Toto může představovat riziko, že by právník doporučil jiný vzor žaloby, ale klient by musel z důvodu naplněné kapacity velmi dlouho čekat na konzultaci s právníkem.

### 4. Dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit poradce

Nedělníková do této skupiny zařadila dilemata, která souvisí s nezpracovanými osobními tématy, zážitky sociálního pracovníka a problémy, se kterými se na něj klient obrací.

Vzhledem k zaměření této diplomové práce se nebudu zabývat způsoby řešení etických dilemat, které jsou popsány v odborné literatuře a pouze si dovoluji stručně citovat Reamera, podle kterého je aby sociální pracovníci nejprve porozuměli, jak jednotlivé

---

<sup>106</sup> MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale...*, s. 77.

<sup>107</sup> MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale...*, s. 61

etické dilema v praxi působí a až poté je možné vytvořit vhodný postup pro jejich řešení.<sup>108</sup>

### 3.5 Požadavky na sociálního pracovníka

Spokojenost klientů závisí jednak na kvalitě prováděné práce a na tom, jak na ně působí osobnost sociálního pracovníka, zda se jim jeví jako přívětiví, inteligentní, svědomití a emocionálně stabilní lidé.<sup>109</sup>

#### 3.5.1 Požadavek morálního jednání

Povolání sociálního pracovníka má na rozdíl od jiných povolání ještě další prvek – lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. Hlavním nástrojem sociálního pracovníka je jeho osobnost, s čímž souvisí také jeho osobní hodnoty a morálka.<sup>110</sup> Nečasová uvádí, že morálka je „souhrn hodnotících soudů a systém regulativů lidského jednání, který je založen na rozlišení správného a nesprávného a schopnosti v těchto intencích jednat.“<sup>111</sup> Ve společnosti morálka plní funkci poznávací, regulativní a humanizační<sup>112</sup> a tyto funkce morálky sociální práce nutně potřebuje, aby mohla být přínosná pro klienta, kterému je poskytována. Z toho lze odvodit požadavek na morální jednání sociálního pracovníka. Podle Sokola morálka začíná tam, kde se člověk nerozhoduje podle toho, co dělají ostatní a chtějí všichni, ale podle toho, co za správné pokládá on sám.<sup>113</sup> Morální jednání sociálního pracovníka neboli mravné jednání musí být ve shodě s jeho svědomím. Jednání člověka, které je ve shodě s jeho vlastním svědomím nazýváme mravnost konkrétního člověka. Objektivně ale můžeme posoudit pouze chování ve srovnání s danými společenskými normami, tedy morálkou.<sup>114</sup>

#### 3.5.2 Vnější vlivy na výkon sociálního pracovníka

Osobní hodnotový systém i morálka sociálního pracovníka se odráží v jeho nastavení, neboli v životní filosofii. Pokud například sociální pracovník zastává názor, že ženy a muži si mají být rovni (životní filozofie), preferuje hodnotu rovnosti žen a mužů ve

---

<sup>108</sup> REAMER, F. Social work values and ethics. In DALEY, J. *Special issue on the future of social work*, s. 29.

<sup>109</sup> MLČÁK, Z., KUBICOVÁ, A., *K pojetí klienta v sociální práci: manažerismus nebo humanistický přístup?* In: SMUTEK, M., KAPPL, M., *Proměny klienta služeb sociální práce.*, s. 412.

<sup>110</sup> KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, s. 18.

<sup>111</sup> NEČASOVÁ, M., *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O.; a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 22.

<sup>112</sup> JANKOVSKÝ, J., *Etika pro pomáhající profese*, s. 24.

<sup>113</sup> SOKOL, J. *Malá filosofie člověka a Slovník filosofických pojmů*, s. 176

<sup>114</sup> JANKOVSKÝ, J., *Etika pro pomáhající profese*, s. 24.

společnosti (hodnota), budu považovat za nespravedlivé větší zatížení žen domácími pracemi a péčí o děti v domácnostech, což se může odrazit na jednání s klienty.<sup>115</sup> Práci s klienty ovlivňuje celá řada dalších kontextů, ve kterých se sociální pracovník pohybuje. Mezi nejdůležitější z nich patří kultura organizace, ve které pracuje, právní kontext, politické a ekonomické nátlaky, sociální a kulturní kontext. Další vliv na profesní jednání sociálního pracovníka mají emoce, předsudky, stereotypy.<sup>116</sup> Podle Musila je stereotyp ustálená představa, že přítomnost určitého znaku je provázena přítomností dalších z hlediska pracovníka důležitých vlastností klientů a takový neověřený stereotyp se stává předsudkem.<sup>117</sup>

Protože výše jmenované oblasti ovlivňující jednání sociálního pracovníka v práci s klientem, je potřeba s tímto poznatkem pracovat, aby mohl sociální pracovník tyto vlivy cíleně využít nebo potlačit ve výkonu profese. Janebová doporučuje podle Johnson pracovat na sobě formou sebepoznání za pomoci supervize,<sup>118</sup> intervize,<sup>119</sup> sebepoznávacího výcviku zaměřeného na systematické sebepoznávání a studia lidského chování. Stejně tak může sociálního pracovníka ve výkonu profese ovlivňovat kulturní prostředí.

### 3.5.3 Hodnoty sociálního pracovníka v profesní praxi

Ve filozofickém pojetí hodnotu chápeme jako určitou vlastnost jevů a dějů v sociální sféře, jenž určuje jejich pozitivní nebo negativní význam pro člověka i společnost.<sup>120</sup> Jsou to normativní standardy, které ovlivňují rozhodování člověka v konkrétních životních situacích.

Při výkonu své profese se sociální pracovník se dostává do eticky sporných situací a musí dělat morální rozhodnutí. Ze své pozice tak dělá technická a někdy i právnická rozhodnutí, při kterých nestačí pouze uplatňovat znalosti bez hodnotových soudů.<sup>121</sup>

---

<sup>115</sup> JANEBOVÁ, R. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*, s. 30.

<sup>116</sup> Tamtéž.

<sup>117</sup> MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 46.

<sup>118</sup> **Supervize** v sociální práci je systematická odborně vedená reflexivní interakce lidí, která směřuje k prohloubení kvality v určité oblasti profese, opřená o hodnotová východiska etické dokumenty sociální práce (HAVRDOVÁ, Z. In Matoušek, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 514)

<sup>119</sup> **Intervize** je supervizní setkání skupiny bez supervizora. Jde o podobně funkčně postavené sdílející odpovědnost za pracovní činnost, která formálně může náležet jednomu z nich. (MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, s. 356).

<sup>120</sup> GOLDMANN, R.; CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 8.

<sup>121</sup> NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 5.

Hodnoty se vztahují k sociální práci z hlediska vztahu klientem, hrají roli při výběru způsobu řešení etických dilemat a problémů a také z hlediska osobních hodnot sociálních pracovníků.<sup>122</sup> Janebová uvádí, že sociální pracovník se může dostat do hodnotového konfliktu mezi svým osobním hodnotovým systémem a praxí sociální práce. Janebová dále doporučuje snažit se tyto hodnotové konflikty cíleně rozpoznat, zabývat se příčinami jejich vzniku a individuálně je řešit.<sup>123</sup> Hodnoty v sociální práci souvisí také s osobními potřebami sociálního pracovníka, jeho schopnosti umět odlišit svoje potřeby od potřeb klienta, aby nedošlo k projekci svých vlastních potřeb na klienta, a tato schopnost souvisí se zralostí osobnosti sociálního pracovníka.

### 3.5.4 Zralost osobnosti

Zralá osobnost je ve stavu, kdy je zcela schopna ovládat sama sebe. Dokáže činit rozhodnutí založená na přesném vnímání sebe, svých rolí a pozic a také pozic a rolí druhých lidí a daných okolností. Přijímá svá rozhodnutí i odpovědnost za jejich výsledky a důsledky. Takové chování pak umožňuje účinně a citlivě komunikovat s okolím. Zralá osobnost se umí otevřeně jednat s druhými. Přistupuje k ostatním lidem a situacím objektivně a dokáže zacházet s existencí odlišnosti jiných osobností jako s příležitostí k poznání.<sup>124</sup> Zralá osobnost umí pracovat se svými emocemi. Naopak nezralá osobnost se nebude svými emocemi příliš zabývat, ale zaměří se na pomoc klientovi, do jehož problémů si nevědomě projektuje svoje vlastní nevyřešené problémy. Podle Kopřivy se může nezralost osoby sociálního pracovníka projevat jednak v „sebeobětování“ pro klienta nebo v „nadměrné kontrole“ klientů.<sup>125</sup>

---

<sup>122</sup> NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 49.

<sup>123</sup> JANEBOVÁ, R. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*, s. 29.

<sup>124</sup> LANGMEIER, J. BALCAR, K. ŠPITZ, J.. *Dětská psychoterapie*, s. 24.

<sup>125</sup> KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, str.19.

## **4 Etické aspekty v sociálním poradenství – výzkum zaměřený na moc, nezávislost klienta a nestrannost poradce**

Téma uplatňování moci při poskytování sociální služby patří mezi výrazné etické aspekty v sociální práci. Moc v sociálním poradenství z pohledu etiky se dá sledovat také v souvislosti s dodržováním nezávislosti klienta a nestrannosti poradce. Tuto souvislost vidím v nadužívání kontroly a moci poradcem, v přepečování klienta nebo ve snaze prosadit moc formou manipulace. Na tato témata jsem se zaměřila v dotazníkového šetření, které jsem prováděla u sociálních pracovníků respektive poradců občanských poraden.

Pro téma tohoto šetření jsem se rozhodla, protože od roku 2010 pracuji v Občanské poradně Farní charity Týn nad Vltavou. Obor Etika v sociální práci, který studuji na Teologické fakultě JU, mne přivedl ke snaze o zmapování situací, které nastávají v průběhu poskytování odborného sociálního poradenství z hlediska vybraných etických aspektů, jako je moc uplatňovaná při poradenském procesu jak ze strany poradce, tak i ze strany klienta a nezávislost klienta a nestrannost poradce.

### **4.1.1 Cíl výzkumu a určení hypotéz**

Cílem výzkumu je zjistit, zda se sociální pracovníci v občanských poradnách setkávají se situacemi, díky kterým se potřebují orientovat v etických aspektech jako je moc, nezávislost klienta a nestrannost občanského poradce.

Předmětem sociální práce je člověk,<sup>126</sup> z toho vychází základní požadavek pro sociální práci – humanita. Zachování lidské důstojnosti v sociální práci předpokládá dodržování základních lidských práv a respektování hodnot uznávaných ve společnosti. Mezi takové hodnoty patří také svoboda a nezávislost klienta.<sup>127</sup> V občanské poradně klient žádá o pomoc při řešení obtížné životní situace a poradce provádí společně s klientem úkony a aktivity v jeho prospěch. Při společné činnosti na těchto úkonech a aktivitách se poradce a klient pohybují na hranici mezi podporou a kontrolou.

K cíli výzkumu jsem stanovila dvě hypotézy:

---

<sup>126</sup> NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 6.

<sup>127</sup> ŠRAJER, J. *Lidská důstojnost a sociální práce. In Sociální práce/Sociálna práca.*, s. 111

H1 - Sociální pracovníci v občanských poradnách se setkávají s etickými dilematy a problémy spojenými s otázkou moci ve vztahu sociálního pracovníka a klienta.

H2- Sociální pracovníci v občanských poradnách se setkávají s etickými dilematy a problémy spojenými s otázkou nezávislosti klienta a nestrannosti sociálního pracovníka.

#### 4.1.2 Zdůvodnění hypotéz

##### 4.1.2.1 Hypotéza H1 - Sociální pracovníci v občanských poradnách se setkávají s etickými dilematy a problémy spojenými s otázkou moci ve vztahu sociálního pracovníka a klienta

První hypotéza H1, vychází z předpokladu, že poradce v rámci poradenského vztahu provádí úkony a aktivity ve prospěch klienta (poskytuje rady, informace, asistenci nebo aktivní pomoc). Klient žádá pomoc s těmito úkony, protože není schopen vyřešit problém sám a tak se poradce stává se pro klienta autoritou a klient do něj vkládá naději na vyřešení svého problému. V rámci pomáhání tak vzniká moc, v tomto případě na straně poradce.<sup>128</sup> Zneužití moci ze strany klienta hrozí v případě, že vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem je neformální. Může docházet k manipulaci klienta s poradcem a ke snaze získání výhod ze strany poradce.<sup>129</sup>

Na potvrzení platnosti hypotézy H1 můžeme usuzovat podle potvrzení výskytu indikátorů M1, M2, M3 ve výsledku výzkumu. Toto potvrzení výskytu budu zjišťovat výzkumnými otázkami, které jsem rozdělila následovně.

##### - **M 1: Potřeba nastavení hranic mezi klientem a poradcem**

Přítomnost indikátoru M1 budu zjišťovat pomocí otázek č. 1, 2, 3 dotazníku:

Otázka č. 1, kterou zjišťuji osobní postoj poradce k míře formálnosti vztahu s klientem.

Otázka č. 2 (*Co považujete za největší problém při nastavování hranice s klientem na začátku spolupráce?*) Tato otázka zkoumá situace, které představují hrozbu manipulace, která se může rozvinout v případě, že poradce přistoupí na klientovo výchozí nastavení.

---

<sup>128</sup> KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, s. 42.

<sup>129</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D., *Etická dilemata v terénní sociální práci*. In NEDĚLNÍKOVÁ, D., JANOUŠKOVÁ, K., *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, s. 381-382.

Otázka č. 3 (*Jaký je Váš názor na přijímání darů, peněz nebo prospěchu od klienta za odborné sociální poradenství?*). Touto otázkou bych ráda zjistila, jak se poradci vyrovnávají s potřebou klientů „oplatit“ službu, kterou dostávají zdarma.

- **M 2: Snaha o manipulaci ze strany klienta**

Přítomnost indikátoru M2 budu zjišťovat pomocí otázek č. 4, 5 a 6 dotazníku:

Otázka č. 4 (*Souhlasíte s tvrzením, že poradce občanské poradny musí pomoci každému, kdo se na občanskou poradnu obrátí?*) Souhlas s tímto tvrzením ukazuje na zvýšené riziko, že poradce by mohl být manipulován ze strany klienta.

Otázka č. 5 (*Za jakých okolností byste byl/a ochotný/ochotná poskytnout klientovi nějakou půjčku, službu nebo výhodu?*), která se zabývá dilematem mezi odolností poradce vůči přílišnému vtažení do klientova problému a přirozenou lidskou solidaritou.

Otázka č. 6 (*Máte ve vaší organizaci metodický pokyn, podle kterého byste postupoval v případě, že by se na Vás obrátily o pomoc osoby, jejichž zájmy by stály proti sobě?*) Tato otázka má zmapovat, zda využívají poradny metodické předpisy k nastavení jasných podmínek pro sjednávání zakázky a předchází tak manipulaci ze strany klienta, která může nastat, pokud zjistí, že pracovník se rozhoduje pokaždé jinak.

- **M 3: Potřeba kontroly ze strany poradce**

- Přítomnost indikátoru M3 budu zjišťovat pomocí otázek č. 7, 8, 9, 10 dotazníku:

Otázka č. 7 (*Souhlasíte s tvrzeními: 1. Na některé klienty je potřeba dávat si větší pozor než na ostatní; 2. Někteří klienti jsou nevděční za to, co všechno pro ně dělám; 3. Za některého klienta musím rozhodnout sám/sám, protože jinak by svůj problém nikdy nevyřešil?*) Souhlas s těmito tvrzeními ukazuje na riziko „přílišné angažovanosti ve

prospěch uživatele“ a hrozí tedy tendence přebírat kontrolu nad uživatelem a anebo druhý protipól - obětovat se pro uživatele na svůj vlastní úkor.<sup>130</sup>

Otázka č. 8 (*Jednáte někdy za klienta, i když by to zvládl udělat sám, ale trvalo by mu to moc dlouho? Např. napíšete za něj žádost., vyplíšete za něj formulář, apod.*) Touto otázkou zjišťuji, důvod, který nutí poradce takto jednat.

Otázka č. 9 (*Pokud jste na předchozí otázku č. 8 odpověděli „ANO“, napište, prosím, jak velkého % klientů se toto Vaše jednání týká*). Touto otázkou zjišťuji, jak velkého % klientů z celkového počtu se takové jednání týká.

Otázka č. 10 (*Byl/a jste někdy při výkonu profese pod tlakem, takže jste byl/a nucen/a použít dovednosti, na které nemáte kvalifikaci (např. pomoc s komplikovaným právním problémem bez právnického vzdělání)*). Tato otázka je věnována situaci, kdy pracovník zneužívá svoji moc v dobré víře, že to dělá pro blaho klienta.<sup>131</sup>

#### ***4.1.2.2 Hypotéza H2 - Sociální pracovníci v občanských poradnách se setkávají s etickými dilematy a problémy spojenými s otázkou nezávislosti klienta a nestrannosti sociálního pracovníka***

Na potvrzení platnosti hypotézy H2 můžeme usuzovat podle potvrzení výskytu indikátorů N1, N2, N3 ve výsledku výzkumu. Zda se přítomnost těchto indikátorů potvrdí, budu zjišťovat výzkumnými otázkami, které jsem rozdělila následovně.

##### **N 1: Potřeba na straně poradce pracovat se svými předsudky**

Přítomnost indikátoru N1 budu zjišťovat pomocí otázek č. 11, 12, 13 dotazníku:

---

<sup>130</sup> Srov. HAUKE, M., *III. část - Moc a pomoc v sociálních službách, etická dilemata* [online].

<sup>131</sup> Srov. Tamtéž.



Otázka č. 11 (*Jak bojujete se svými předsudky vůči klientovi?*), která se zabývá schopností poradce uvědomit si svoje případné předsudky vůči klientovi, což je základní předpoklad k jejich zpracování a odstranění.

Otázka č. 12 (*Jak se zachováte v případě, že je Vám klient nesympatický, rozčiluje Vás nebo je Vám nepříjemný problém, se kterým se na Vás obrátil?*)

Otázka č. 13 (*Jak se zachováte v případě, kdy cítíte, Vy osobně jste klientu nesympatický, rozčilujete ho, necítí se s Vámi dobře?*)

Tyto otázky č. 12 a 13 modelují příklad řešení konkrétního předsudku, s kterým se poradce setkává.

- **N 2: Zájmy klienta**

Přítomnost indikátoru N2 budu zjišťovat pomocí otázek č. 14, 15, 16 dotazníku:

Otázka č. 14 (*Snažily se Vás někdy při poskytování poradenství ovlivnit třetí osoby nebo instituce, které si klient sám nepřizval?*) otevírá téma ovlivňování spolupráce klienta a poradce třetími osobami a institucemi. Cílem je zjistit, o které třetí subjekty se nejčastěji jedná.

Otázka č. 15 (*Jak jste reagoval/a na tuto snahu ovlivnit Vaši spolupráci s klientem?*) zjišťuje, zda poradce bere na vědomí, že spolupráce s institucemi a třetími osobami je běžná a pro klienta bývá prospěšná, což ale zvyšuje riziko, že poradce „přehlédne“ klientovo přání jak řešit svoji situaci, protože se zaměří na „vyšší zájem klienta“, který spolupráce s třetími osobami a institucemi nabízí.

Otázka č. 16 zkoumá požadavky vedení na efektivitu práce poradce, která by ale mohla být rizikem pro zachování kvality a hlavního cíle poslání odborného sociálního poradenství, kterým je zmocněný klient.

- **N 3: Potřeba zapojování klienta do rozhodování o poradenském procesu**

Přítomnost indikátoru N3 budu zjišťovat pomocí otázek č. 17, 18, 19 dotazníku:

Otázka č. 17 (*Společné sestavování individuálního plánu s klientem považujete za...*) zjišťuje, zda v praxi občanské poradny naplňují požadavek standardu kvality sociálních služeb č. 5, který společné plánování cílů uživatele sociální služby ukládá, a také touto otázkou zjišťuji náročnost z pohledu poradců občanské poradny tohoto požadavku.

Otázka č. 18 (*Jak poznáte, že individuální plán obsahuje klientovy potřeby a přání?*)

Touto otevřenou otázkou zjišťuji, zda má poradce nástroj na kontrolu potřeb a přání klienta, aby byl klient stále v centru zájmu poradce po celou dobu řešení problému klienta.

Otázka č. 19 (*Stalo se Vám někdy, že se klient rozhodl pro jiné řešení svého problému, než jste navrhol/a?*). Předpokladem této otázky je kladná odpověď, proto je tato otázka dále rozvíjena odpověďmi se situacemi kdy klient zvolil jiné, lepší řešení, než mu poradna nabídla nebo naopak klientovo jiné rozhodnutí, jak vyřešit svoji situaci nevedlo k vyřešení jeho problému.

### 4.1.3 Metodika šetření

Dotazník byl určen sociálním pracovníkům v občanských poradnách. V registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV jsem zjistila, že v České republice je 65<sup>132</sup> poskytovatelů sociálních služeb, kteří provozují občanské poradny. Elektronickou poštou jsem kontaktovala sociální pracovnice a pracovníky občanských poraden. Do emailu se žádostí o vyplnění dotazníku jsem přidala internetový odkaz, kterým respondent přímo otevřel webovou stránku s online dotazníkem, který mohl ihned vyplnit a odeslat. K vytvoření dotazníku, který jsem vytvořila pro účel tohoto šetření, jsem využila webové služby poskytovatele Survio, s. r. o. Náhled na výsledky dotazníkového jsem získala po přihlášení na svůj účet na webu pro tvorbu online dotazníků.

Konkrétně byla prosba o vyplnění dotazníku zaslána na 65 emailových adres sociálních pracovníků nebo vedoucích pracovníků občanských poraden – každému poskytovateli na jednu emailovou adresu uvedenou jako kontakt občanské poradny. Z celkového počtu 65 oslovených respondentů tohoto počtu dotazník zpracovalo 47 respondentů, tedy asi 72 % z celkového počtu oslovených. Šetření proběhlo v prvním týdnu měsíce března roku 2017. Dotazník byl respondentům zaslán v elektronické podobě, v té ho i vraceli. Dotazník obsahoval 19 otázek. Otázky byly použity uzavřené (nabízí varianty odpovědí), polootevřené (nabídka variant s možností vlastní odpovědi) i otevřené (bez variant odpovědi). Dotazník byl anonymní.

### 4.1.4 Výsledky dotazníkového šetření

Dotazník, který respondenti vyplňovali, bude zařazen k diplomové práci jako příloha č. 1. Dotazník vyplnilo a odeslalo 48 respondentů z 65 oslovených. Dotazníky byly očíslovány vzestupně 1 až 48 podle času a data odevzdání. Vyřazen byl dotazník č. 27, protože textové odpovědi obsahovaly pouze řady znaků bez sémantického významu. Pro zpracování výzkumu bylo využito ostatních 47 dotazníků, což je 72 % z celkového počtu oslovených respondentů. Odpovědi na otevřené otázky respondentů cituji v závorce a jsou psané kurzívou. Pouze odpovědi na otázku č. 18 jsou uvedeny v tabulce.

---

<sup>132</sup> Údaj z Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV k 1. 1. 2017

#### 4.1.4.1 Indikátor M1 - Potřeba nastavení hranic mezi klientem a poradcem

##### Otázka č. 1

Na otázku č. 1 odpovědělo 47 respondentů, tedy 100% těch, kteří odevzdali dotazník.

Otázka č. 1 Jste zastáncem:	Četnost odpovědí	
A. Formálního vztahu s klientem	29	61,7%
B. Neformálního vztahu s klientem	7	14,9%
C. Zde můžete napsat svůj postoj k formálnímu nebo neformálnímu vztahu s klientem	11	23,4%

Tabulka č. 1

Zastánců čistě neformálního, přátelského vztahu s klientem je dle výzkumu šetření 7, což představuje 14,9 % všech odpovídajících. 29 respondentů, tedy více než polovina zvolila formální vztah s klientem. Vlastní odpověď na otázku č. 1 zvolilo 11 respondentů. Těchto 23,4 % poradců by volilo spíše formální vztah s klientem nebo kombinaci formálního a neformálního vztahu. Dotazovaní navíc upřesňují další kritéria tohoto vztahu, tedy že vztah nesmí postrádat maximální péči a nasazení („*profesionální vztah, avšak maximální péče a nasazení, ochrana sama sebe.*“), poradce musí získat klientovu důvěru („*vztah formální, přesto musí poradce získat klientovu důvěru*“). Jeden z respondentů upozorňuje na potřebu hranic a vztah vnímá jako partnerství a pracovní spojení.<sup>133</sup> („*jsem názoru, že nejde ani tak o formální či neformální vztah, jako spíše o partnerství s hranicemi*“). Další respondent v jedné odpovědi zdůrazňuje osobnost pracovníka - pokud je sociální pracovník svým založením spíše neformální, přátelský, bude mu zatěžko „hrát“ upjatého poradce („*vždy musím zůstat u sebe. Takže něco mezi*“). Další z respondentů podmiňuje formální vztah s klientem jeho přístupem ke spolupráci na řešení problému („*u klienta, který nepřebírá odpovědnost za svůj život, volím spíše formální vztah*“).

<sup>133</sup> Srov. RICHTEROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 14.

## Otázka č. 2

Na otázku č. 2 odpovědělo 45 respondentů, tedy 95,7% těch, kteří odevzdali dotazník.

<b>Otázka č. 2 Co považujete za největší problém při nastavování hranice s klientem na začátku spolupráce?</b>	Četnost odpovědí	
A. Klient má nerealistická očekávání	17	37,8%
B. Klient požaduje příslibení, že jeho případ dobře dopadne	9	20 %
C. Klient říká nepravdivé informace o své situaci a Vy to víte (protože si to můžete ověřit z jiného objektivního zdroje)	11	24,4 %
D. Jiná skutečnost (otevřená otázka):	8	17,8 %

Tabulka č. 2

Nejvíce starostí při nastavování hranic dělá poradcům spolupráce s klientem, který má nerealistická očekávání – odpověď A, jako největší problém tuto situaci označilo 37,8 % dotazovaných. K této odpovědi se připojil i 1 z respondentů, který vybral otevřenou odpověď D („klient má nerealistická očekávání, někdy podpořená nesprávnými informacemi, které mu řekli v jiné organizaci“), dle četnosti výskytu sestupně následuje odpověď C - nepravdivé informace od klienta, poté odpověď B - požadavek klienta na příslib vyřešení případu k jeho spokojenosti a nakonec otevřená otázka s odpověďmi 8 respondentů. Dotazovaní poradci uvedli jako další problematickou skutečnost při nastavování hranic na začátku spolupráce s klientem bezvýchodnost situace klienta nebo, že poradna za něj jeho problém vyřeší („klient nechce převzít odpovědnost za řešení své situace“). Jako problém uvedli respondenti také manipulativního klienta nebo sympatie či nesympatie poradce ke klientovi.

### Otázka č. 3

Na otázku č. 3 odpovědělo 47 respondentů, tedy 100% těch, kteří odevzdali dotazník.

Otázka č. 3 Jaký je Váš názor na přijímání darů, peněz nebo prospěchu od klienta za odborné sociální poradenství?	Četnost odpovědí	
A. Přijímat	5	10,6%
B. Nepřijímat	4	8,5%
C. Přijímat pouze malou pozornost (káva, čokoláda), aby se klient neurazil a spotřebovat ji v občanské poradně s kolegy, případně s klientem	33	70,3%
D. Jiná odpověď (napište, prosím):	5	10,6%

Tabulka č. 3

V otázce přijímání darů od klientů se nadpoloviční část respondentů přiklonila k variantě přijímat pouze malou pozornost. Odmítnutí kávy nebo čokolády od klienta vidí jako akt, který by mohl klienta urazit. Přijímáním drobných pozorností od klientů se zabývají i respondenti, kteří si vybrali možnost otevřené odpovědi: (*„je to velmi individuální, za sebe zastávám nepřijímat, ale u některých cílových skupin je to urážka“*). Aby byli všichni pracovníci organizace jednotní v tom, co je možno považovat za pozornost a co už je nevhodné od klienta přijmout, poukazují na potřebu mít směrnice na přijímání darů: (*„je třeba to mít ale dobře ošetřené interními směrnici a nastavená pravidla“*), (*„postup je upraven vnitřní směrnici - přijímat dle jasných pravidel“*). Jedenkrát se objevila také odpověď, která se spíše zabývá bezplatností sociální služby v občanské poradně, kdy respondent vidí úskalí služby, kterou klient získává zdarma: (*„člověk si víc váží toho, do čeho musí něco investovat - pili, snahu, peníze“*)

#### **4.1.4.2 Indikátor M2 - Manipulace ze strany klienta**

### Otázka č. 4

Jako úvodní otázku k ověření přítomnosti indikátoru M2 jsem zvolila dotaz na povinnost poradce pomoci každému, kdo se na něj obrátí.

Na otázku č. 4 odpovědělo 47 respondentů, tedy 100% těch, kteří odevzdali dotazník.

<b>Otázka č. 4 : Souhlasíte s tvrzením, že poradce občanské poradny musí pomoci každému, kdo se na občanskou poradnu obrátí?</b>	Četnost odpovědí	
A. Souhlasím	7	14,9%
B. Nesouhlasím	40	85,1%

Tabulka č. 4

Většina poradců, 85% si uvědomuje své limity a zvolila zápornou odpověď B. Pouze 7 poradců z celkového počtu dotazovaných je přesvědčeno, že musí pomoci každému, kdo se na občanskou poradnu obrátí.

#### Otázka č. 5

Na otázku č. 5 odpovědělo 47 respondentů, tedy 100% těch, kteří odevzdali dotazník.

<b>Otázka č. 5 : Za jakých okolností byste byl/a ochotný/ochotná poskytnout klientovi nějakou půjčku, službu nebo výhodu (např. půjčit vlastní telefon, peníze, dát záruku za klienta třetí osobě nebo instituci, apod.)</b>	Četnost odpovědí	
A. Nikdy	41	87,2%
B. Pouze v případě kdybych byl/a konfrontován/a situací jako je hlad zejména dětí klienta, okradením nebo napadením klienta, apod.	2	4,3%
C. Vždy	0	0%
D. Jiná odpověď (napište, prosím):	4	8,5%

Tabulka č. 5

K dilematu mezi přílišným vtažením do klientova problému a přirozenou lidskou solidaritou se 87% dotázaných přiklonila k zachování profesionálního přístupu a vybrala odpověď A.

Odpověď C, tedy poradce, který by byl vždy ochotný poskytnout klientovi půjčku, službu nebo výhodu neoznačil žádný z respondentů. Odpověď B označili 2 respondenti, kteří přiznali, že některé situace při řešení klientova problému jsou pro natolik emocionálně náročné, že by klientovi půjčku, službu nebo výhodu poskytl.

V případě, že si respondenti zvolili otevřenou odpověď D, shodli se všichni na neposkytování půjček nebo výhod klientovi, ale podotýkají, že nepovažují za zvláštní půjčku nebo výhodu nad rámec poskytované sociální služby zapůjčení služebního telefonu nebo pracovního notebooku k sepsání potřebných dokumentů. Neznamená to tedy, že si klient odnese notebook domů na nějakou dobu, ale v poradenské místnosti si napíše potřebný dokument na pracovním notebooku občanské poradny: („*odpověď na výhodu - nikdy. Půjčuji běžně na sepsání klientům notebook z důvodu např. soc. situace.*“). Jeden z dotazovaných přiznal špatnou vlastní zkušenost a proto má potřebu interního předpisu, který by v takovém případě pracovníka ochránil („*zakazuje nám to provozní řád a mám bohužel vyzkoušené, že je dobře se ho držet*“). Jeden respondent považuje za výhodu, pokud poskytne klientům v krizi službu mimo provozní dobu poradny („*Např. výhodu, bereme tyto klienty i mimo hodiny apod.*“).



## Otázka č. 6

Na otázku č. 6 odpovědělo 47 respondentů, tedy 100% těch, kteří odevzdali dotazník.

<b>Otázka č. 6 : Máte ve vaší organizaci metodický pokyn, který upravuje, jak máte jednat v případě, že by se na Vás obrátily o pomoc dvě osoby, jejichž zájmy by stály proti sobě?</b>		Četnost odpovědí	
Ne, takový metodický pokyn nemáme, musel/a bych se rozhodnout sám (napište, prosím, jak)		4	8,5%
Ano		43	91,5%
ANO	A. Ano, podle metodického pokynu bych poskytl/a poradenství oběma	18	41,9%
	B. Ano, podle metodického pokynu bych poskytl/a poradenství tomu, kdo přišel jako první a druhému bych doporučil/a jinou poradnu (malá poradna - jen jeden poradce) nebo bych předal/a případ kolegovi – poradci (velká poradna – více poradců)	16	37,2%
	C. Ano, jiná odpověď, jak bych postupoval/a podle metodického pokynu (napište, prosím)	9	20,9%

Tabulka č. 6

V situaci, kdy hrozí střet zájmů, odpovědělo 43 respondentů, tj. 91,5%, že postupuje podle metodického pokynu, který upravuje, jak jednat v případě, že se na ně obrátí dvě osoby, jejichž zájmy stojí proti sobě.

18 respondentů, kteří vybrali možnost A, odpovědělo, že by poskytly poradenství oběma stranám. Tuto odpověď zvolili přesto, že hrozí porušení nestrannosti ze strany poradce (např. pokud se na občanskou poradnu obrátí žena, která žádá pomoc se sepsáním žádosti na svěřením dětí do péče a následně po tom, co soud jí přidělí děti do péče, se obrátí na občanskou poradnu její manžel s žádostí o pomoc se sepsáním odvolání proti rozhodnutí soudu). Tento příklad je jeden z mnoha a ukazuje, že zachovat nestrannost poradce nebo poradny může být obtížné.

16 respondentů vybralo odpověď B, a podle jejich metodického pokynu se jedná o střet zájmu a proto by neposkytli poradenství oběma osobám.

Otevřenou odpověď C zvolilo 9 respondentů. Podle jejich metodického pokynu mají zachovat nestrannost a zvážit, zda předat druhého zájemce o službu jinému poradci v jejich organizaci nebo do jiné poradny nebo mu poradenství poskytnout („*v tomto případě se jedná o střet zájmů a je na poradkyni, zda vyhodnotí, že je schopna nestranně poskytnout službu oběma stranám. Pokud je schopna, pak může poskytnout oběma stranám, pokud není schopna, situaci řeší jiná kolegyně, případně je klient, který přišel jako druhý odkázán na jinou službu OSP*“). Další z dotazovaných poukazuje na problém, který tuto situaci doprovází v případě, že poradce nezná zájemce o službu a neví tedy, že druhý zájemce je protistrana prvního zájemce, kterému již bylo poradenství poskytnuto. Na tuto skutečnost poradce přijde až v okamžiku, kdy zjistí např. shodu jmen, adres nebo popisu problému a to již může být ve fázi, kdy poradce společně s druhým klientem vypracovávají potřebný dokument („*s ohledem na anonymitu, na to přijdu až pozdě, odpovím oběma s ohledem na jimi sdělované info. Stává se to*“). V případě, že poradce ví hned na začátku zakázky, že druhý zájemce o službu je protistrana klienta, kterému již poradenství poskytl (např. v malém městě, kde se téměř všichni od vidění znají), zde dochází ke střetu dvou principů. Má poradce porušit mlčenlivost a sdělit druhému zájemci o službu, že už poskytl pomoc protistraně a proto by nemohl zachovat nestrannost nebo má zachovat mlčenlivost a riskovat, že nedokáže být nestranný a neubrání se jedné z protistran poskytnout výhodu (např. díky tomu, že má informace od obou stran, poskytne jedné z protistran, o které si myslí, že je v právu, informace, které druhá strana tajila a ty jí pak přinesou prospěch)?

Pouze 4 dotázaní odpověděli, že jejich organizace nemá vypracovanou metodiku na situaci, kdy hrozí střet zájmů, protože se na poradce obrátí dvě osoby, jejichž zájmy stojí proti sobě.

#### 4.1.4.3 Indikátor M3 - Potřeba nadměrné kontroly ze strany poradce

##### Otázka č. 7

Na otázku č. 7 odpovědělo 47 respondentů, tedy 100% těch, kteří odevzdali dotazník.

Otázka č. 7 : Souhlasíte s následujícím tvrzením?	Četnost odpovědí ANO		Četnost odpovědí NE	
	Četnost	Podíl (%)	Četnost	Podíl (%)
A. Na některé klienty je potřeba dávat si větší pozor než na ostatní	30	63,8%	17	36,2%
B. Někteří klienti jsou nevděční za to, co všechno pro ně dělám	22	46,8%	25	53,2%
C. Za některého klienta musím rozhodnout sám/sama, protože jinak by svůj problém nikdy nevyřešil	8	17,0%	39	83,0%

Tabulka č. 7

Na odpověď A odpovědělo 63,8% dotázaných „ANO“. Výzkum ukazuje, že přes veškeré snahy o nestrannost a pracovní partnerský vztah s klientem se nadpoloviční většina poradců setkává se situacemi, které přinášejí dilemata mezi nerozlišováním mezi klienty a ochranou sebe sama nebo organizace, ve které poradce pracuje.

Na odpověď B, která zkoumá potřebu poradce pociťovat vděk od klienta za jeho radu, pomoc, odpověděla mírně vyšší polovina respondentů „NE“.

Odpověď C se zabývá potřebou kontroly klienta poradcem, která může být skryta za snahou dotáhnout klientův problém do zdárného konce. Většina z dotázaných si toto riziko uvědomuje a pouze 8 poradců ze 47 odpovědělo na otázku C „ANO“.

### Otázka č. 8

Na otázku č. 8 odpovědělo 47 respondentů, tedy 100% těch, kteří odevzdali dotazník.

Otázka č. 8 : Jednáte někdy za klienta, i když by to zvládl udělat sám, ale trvalo by mu to moc dlouho? (Např. napíšete za něj žádost, vyplíte za něj formulář, apod.)	Četnost odpovědí	
A. Ano, jednám za klienta, protože..	26	55,3%
B. Ne, nejednám za klienta, protože..	21	44,7%

Tabulka č. 8

Odpověď B zvolilo 21 respondentů. Menší polovina dotazovaných jako důvod uvedla, že za klienta nejednají, protože to porušuje ideu služby, snaží se klienta zplnomocňovat („snažíme se klienty aktivizovat a podporovat, nikoli za ně pracovat“).

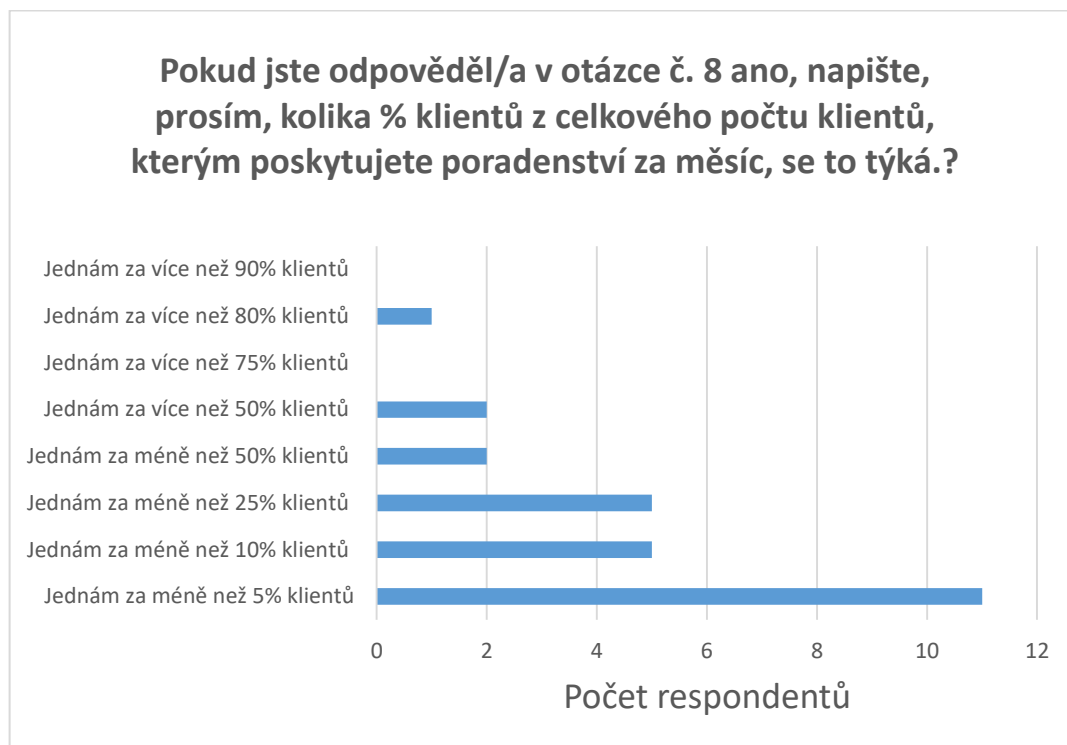
Odpověď A zvolilo 26 respondentů. Respondenti uvedli, že za klienta jednají v případě omezených schopností klienta („některý klient neumí moc psát“), zdravotních nebo psychických omezení („na základě jeho možností a schopností by toho nebyl schopen (např. starší občan, psychicky nemocná osoba apod.) - opět vše upraveno vnitřním předpisem“). Respondenti také zdůrazňovali, že jednají za klienta pouze na jeho žádost a také to, že by jednání za klienta mělo být upraveno vnitřní směrnicí poradny. Dále respondenti uvedli jako důvod jednání za klienta časovou úsporu, kterou takové jednání přinese. Šetření ukázalo, že poradci také jednají za klienta, pokud chtějí mít jistotu, že klient dokončí to, na čem se společně s pracovníkem v zakázce dohodli a vyřeší svůj problém („mám zájem na tom, aby tak učinil, když je to v jeho zájmu a nechci riskovat jeho případnou línou tváří“), tedy si klienta **zkontroluje**. Jeden respondent uvedl, že jedná za klienta, pokud ho klient manipuluje („je to jednodušší, než mu to vysvětlovat a poslouchat výmluvy, proč by to neuměl“).

### Otázka č. 9

Otázka č. 9 zjišťuje procentuální podíl klientů, za které poradci jednají. Na otázku č. 9 odpovídalo 26 poradců z celkového počtu 47 respondentů, kteří uvedli v předchozí otázce č. 8 „Ano“. Počet klientů, za které poradce ukazuje otázka č. 9 zpracovaná do grafu.

Graf: Otázka č. 9 Pokud jste odpověděl/a v otázce č. 8 ano, napište, prosím, kolika % klientů z celkového počtu klientů, kterým poskytujete poradenství za měsíc, se to týká.?

Graf ukazuje, že většina poradců, kteří někdy jednali za klienta, takto jedná výjimečně.



### Otázka č. 10

Na otázku č. 10 odpovědělo 47 respondentů, tedy 100% těch, kteří odevzdali dotazník.

<b>Otázka č. 10 : Byl/a jste někdy při výkonu profese pod tlakem, takže jste byl/a nucen/a použít dovedností, na které nemáte kvalifikaci (např. poskytování "psychoterapie" bez psychoterapeutického výcviku)?</b>	Četnost odpovědí	
	A. Ano	22
B. Ne	25	52,2 %

Tabulka č. 10

Téměř polovina z dotazovaných se při poskytování odborného sociálního poradenství v občanské poradně dostala do tak složité situace, že se rozhodla pro použití dovednosti, na kterou nemá kvalifikaci.

#### 4.1.4.4 Indikátor N1 - Potřeba poradce pracovat se svými předsudky

##### Otázka č. 11

Na otázku č. 11 odpovědělo 47 respondentů, tedy 100% těch, kteří odevzdali dotazník.

Otázka č. 11 : Jak bojujete se svými předsudky vůči klientovi?	Četnost odpovědí	
A. Jsem bez předsudků	6	12,8%
B. Proti předsudkům nelze bojovat, takže nijak	0	0%
C. Svůj předsudek je potřeba nejdříve poznat, pojmenovat a potom je možné dosáhnout toho, aby mne neovlivňoval	34	72,3%
D. Jinak (napište, prosím, jak)	7	14,9%

Tabulka č. 11

Pouze 6 z celkového počtu 47 respondentů, kteří vybrali odpověď A, si o sobě myslí, že nemají žádné předsudky. Odpověď B, tedy že s předsudky se nedá nic dělat, nevybral žádný z dotázaných poradců.

Potřebu pracovat s předsudky potvrdilo více než 80 % dotázaných poradců, kteří označili odpověď C nebo D. Respondenti, kteří napsali vlastní odpověď, kromě potřeby poznat a pojmenovat, doplnili také nutnost vědomě s nimi pracovat („mám obavu, že občas předsudky mám, ale tím, že si je uvědomuji, tak si jich všímám a pracuji s nimi“), přitom využít techniky jako introspekce a supervize. V otevřených odpovědích respondenti také odpovídali, že je dobré mít pro práci s předsudky vypracovaný metodický pokyn. Pouze 1 z 8 respondentů, kteří vybrali odpověď D, že se snaží své postoje ke klientovi nevnímat, což by mohlo naznačovat, že je ohrožen syndromem vyhoření („svoje osobní postoje se snažím při jednání s klientem nevnímat, jsem praxí vycvičená“).

### Otázka č. 12

Na otázku č. 12 odpovědělo 47 respondentů, tedy 100% těch, kteří odevzdali dotazník.

<b>Otázka č. 12 Jak se zachováte v případě, že je Vám klient nesympatický, něco Vám na něm vadí nebo je Vám nepříjemný problém, se kterým se na Vás obrátil?</b>	Četnost odpovědí	
A. Takové pocity si nesmím připustit, musím dostat požadavku profesionála	23	49,8%
B. Doporučím mu jinou poradnu	0	0%
C. Předám vedení případu tohoto klienta jinému poradci – kolegovi	11	23,4%
D. Jinak (napište, prosím, jak)	13	27,7%

Tabulka č. 12

Téměř polovina respondentů se snaží potlačit v sobě případné nesympatie vůči klientovi nebo vůči problému, se kterým by se na něj klient obrátil a poradci by byl tento problém nepříjemný. Žádný z respondentů by kvůli nesympatiím neodeslal klienta do jiné občanské poradny. 11 respondentů by předalo klienta kolegovi. 13 respondentů, kteří vybrali otevřenou odpověď D, odpovědělo, že by se nejdříve pokusili nesympatie ke klientovi zpracovat za pomoci supervize, reflexe v týmu a až poté by v případě, že by nemohli klientu poskytnout sociální službu na profesionální úrovni, by předali případ klienta jinému poradci. (*„v závažném případě předám kolegovi, ale s "pouhou" nesympatií pracuji jako profesionál“*).

### Otázka č. 13

Na otázku č. 13 odpovědělo 47 respondentů, tedy 100% těch, kteří odevzdali dotazník.

<b>Otázka č. 13 Jak se zachováte v případě, kdy cítíte, že Vy osobně jste klientu nesympatický, rozčilujete ho, necítíte se s Vámi dobře?</b>	Četnost odpovědí	
A. Nevšímám si toho, dělám, jako bych to neviděl/a	9	19,1%
B. Klient svůj postoj ke mně změní hned, jak mu dokážu, že mu s jeho problémem umím pomoci	7	14,9%
C. Doporučím mu jinou poradnu	2	4,3%
D. Předám vedení případu tohoto klienta jinému poradci – kolegovi	11	23,4%
E. Jinak, napište, prosím, jak	18	39,3%

Tabulka č. 13

Nejvíce respondentů, téměř 40%, zvolilo otevřenou odpověď E a uvedlo, že by nejdříve reflektovali svůj pocit klientovi („*Asi bych mu reflektovala, že je rozčilený, nebo se necítí dobře, dala bych mu najevo, že to cítím*“) a pokud by se jejich pocit potvrdil, následně by klientovi nabídli možnost předat jeho zakázku jinému poradci – kolegovi. Odpověď D vybralo 11 respondentů a 2 respondenti označili odpověď C. Tito respondenti (C a D), by zakázku klienta předali jinému kolegovi nebo by jej odkázali do jiné poradny.

Odpověď A, která obsahuje možnou hrozbu pro klienta, (že pracovník opomene důležitý fakt, který mu klient nedokáže jinak sdělit než svými emocemi), ale také obsahuje hrozbu pro pracovníka, (že mu potlačování jeho vlastních emocí způsobí syndrom vyhoření), zvolilo 9 dotazovaných ze 47.

Odpověď B, kterou zvolilo 7 respondentů ze 47, ukazuje na možný způsob překonávání předsudku poradce vůči klientovi za pomoci moci ze strany poradce.



#### 4.1.4.5 Indikátor N2 - Zájmy klienta

##### Otázka č. 14

Na otázku č. 14 odpovědělo 47 respondentů, tedy 100% těch, kteří odevzdali dotazník.

<b>Otázka č. 14 Snažily se Vás někdy při poskytování poradenství ovlivnit třetí osoby nebo instituce (které si klient sám nepřizval)?</b>	Četnost odpovědí	
	A. Ne, s touto situací jsem se neseťkal/a	28
B. Ano, do naší zakázky s klientem se snažila zasahovat třetí osoba	19	41,3%

Tabulka č. 14/1

27 respondentů ze 47 odpovědělo, že se dosud během poskytování občanského poradenství neseťkali se snahou třetí strany zasáhnout do průběhu spolupráce s klientem. Kladně, tedy že se seťkali se snahou třetí strany zasáhnout do průběhu spolupráce s klientem, odpovědělo 19 respondentů.

Respondenti, kteří zvolili kladnou odpověď, zároveň měli u této otázky možnost zvolit 1 až 5, které upřesňovaly osoby nebo instituce, jejichž snahou bylo zasahovat do případu klienta. Tento přehled zobrazuje Tabulka č. 14/2 .

\*Počet zvolených možností kladných odpovědí v tabulce je vyšší než počet respondentů, kteří odpovídali kladně a kterých bylo 19. Důvodem je, že někteří respondenti označili více než 1 odpověď, což bylo povoleno.

<b>Kladná odpověď na otázku č. 14 - Snažily se Vás někdy při poskytování poradenství ovlivnit třetí osoby nebo instituce (které si klient sám nepřizval)?</b>	Četnost odpovědí z 25*	
A. Ano, do naší zakázky s klientem se snažila zasahovat rodina	14	55,6%
B. Ano, do naší zakázky s klientem se snažil zasahovat lékař	1	3,7%
C. Ano, do naší zakázky s klientem se snažil zasahovat pracovník místně příslušného sociálního odboru	3	14,8%
D. Ano, do naší zakázky s klientem se snažil zasahovat pracovník Úřadu práce	3	18,5%
E. Ano, do naší zakázky s klientem se snažila zasahovat jiná osoba nebo instituce (napište, prosím, která):	4	18,5%

Tabulka č. 14/2

Mezi dalšími institucemi a osobami, které se někdy snažili zasahovat do spolupráce poradce s klientem respondenti v odpovědi E, jmenovali: pracovník Fokusu namísto klienta<sup>134</sup>, nájemce klienta, zřizovatel občanské poradny, který je zároveň poskytovatel jiné sociální služby klienta, veřejný opatrovník.

### Otázka č. 15

Na otázku č. 15 odpovídali pouze respondenti, kteří odpověděli na otázku č. 14 kladně. Na otázku č. 15 mělo odpovídat 19 respondentů z celkového počtu 47, což odpovídá 40,4% všech respondentů. Na tuto otázku však odpovědělo 23 respondentů, tedy i 4, kteří

<sup>134</sup> Fokus - organizace pro pomoc a podporu lidem s duševním onemocněním.

odpověděli na předchozí otázku „NE“. Tuto chybu jsem odstranila tak, že jsem vyřadila odpovědi na otázku č. 15 u respondentů dotazníku č. 9, 12, 20, 28.

<b>Otázka č. 15 Jak jste reagoval/a na tuto snahu ovlivnit Vaši spolupráci s klientem? Prosím, Odpovídejte pouze, pokud jste na předchozí otázku č. 14 odpověděl/a "Ano".</b>	Četnost odpovědí z počtu 19 kladně odpovídajících na předchozí otázku č. 14	
A. Důrazně jsem odmítl/a jakékoliv snahu třetí strany zasahovat do případu klienta	3	15,8%
B. Snažil/a jsem se přesvědčit klienta, že spolupráce se třetí stranou je pro jeho dobro	1	5,3 %
C. Nechal/a jsem klienta, aby se sám rozhodl, zda chce spolupracovat se třetí stranou poté, co jsme s klientem v rozhovoru zvážili všechna pro a proti spolupráce se třetí stranou	12	63,1 %
D. Reagoval/a jsem jinak (napište, prosím, jak)	2	15,8 %

. Tabulka č. 15

Touto otázkou zjišťuji postoj poradců v případě, že se pokusí třetí osoba nebo instituce zasahovat do jejich případu s klientem. 94,7% respondentů, tedy ti, kteří odpovídali A, C a D, se nenechá ovlivnit třetí stranou a zachovává si nezávislost při poskytování odborného sociálního poradenství, pouze 1 respondent se snažil přesvědčit klienta pro spolupráci se třetí stranou. Přestože se 3 respondenti, kteří volili odpověď A snažili zachovat klientova práva na nezávislost, uplatnili svoji moc nad klientem a rozhodli za něj i přesto, že klient by si nakonec mohl spolupráci se třetí stranou svobodně zvolit a těžit z ní prospěch.

### Otázka č. 16

Otázka č. 16 nabízela klientům možnost zvolit více odpovědí, proto není uveden počet respondentů ani jeho procentuální vyjádření, kteří odpovídali na otázku a počet zvolených možností je vyšší než počet respondentů.

<b>Otázka č. 16 Vedení ode mne požaduje:</b>	Počet zvolených možností
A. Co nejvíce vyřešených a uzavřených případů za kalendářní období	4
B. Dodržovat maximální počet setkání s klientem v rámci vyřešení jedné klientovy zakázky (např. pokud s klientem řeším problém s dluhy, neměli bychom mít více než 6 setkání)	1
C. Dodržovat maximální délku setkání s klientem (např. 1 schůzka s klientem by neměla trvat déle než 45 minut)	9
D. Ne, žádné výše uvedené požadavky vedení nepožaduje	33
E. Vedení má ještě další požadavky (napište, prosím, jaké)	8

Tabulka č. 16

Tato otázka zjišťuje, jak podporuje nebo naopak brání vedení občanské poradny poradci hájit zájmy klienta, tím, že klade poradci další požadavky na průběh spolupráce s klientem. Respondenti mohli označit více odpovědí, proto procentuální vyjádření odpovědí není vypovídající a v tabulce ho neuvádím. Odpovědi A, B, C nabízí možnost označit požadavek ze strany vedení, který by mohl poradci ztížit spolupráci s klientem na řešení jeho zakázky. Respondenti z těchto 3 možností vybrali celkem 14 odpovědí (A+B+C). Nejvíce respondentů 33 označilo otázku D, tedy uvedlo, že vedení nemá požadavky, které by mohly omezovat spolupráci poradce s klientem. Otevřenou odpověď E zvolilo 8 respondentů a jejich odpovědi upřesňovaly způsob práce s klientem („pracovat dle našich nastavených metodických pokynů a to co nejvíce v souladu se zakázkou klienta“), („já jsem vedení :). Požaduji kvalitní a pečlivou práci s klientem“). Také v otevřených odpovědích zaznělo sledování administrativních a ekonomických

požadavků poradenství („dodržování výkonnostních ukazatelů v rámci požadavků kraje, MPSV (splnění norem na práci s uživatelem“), („sledovat obce, odkud klient přichází, kvůli případným příspěvkům od obcí“).

#### **4.1.4.6 Indikátor N 3 - Potřeba zapojování klienta do rozhodování o poradenském procesu**

##### Otázka č. 17

Na otázku č. 17 odpovědělo 43 z celkového počtu 47 respondentů, což odpovídá 91,5% všech respondentů.

<b>Otázka č. 17 Společné sestavování individuálního plánu s klientem považujete za:</b>	Četnost odpovědí	
	A. Neuskutečnitelné v praxi, za všechny klienty plán sestavuji sám/sama	6
B. Velmi náročné, za některé klienty plán sestavuji sám/sama	5	11,6 %
C. Náročné, zabere nám mnoho času ze setkání	3	7,0 %
D. Středně náročné, zabere nám přiměřený podíl času ze setkání	23	53,4 %
E. Lehké, zabere nám jen málo času ze setkání	6	14,0 %

Tabulka č. 17

Pouze 6 respondentů sestavuje individuální plán za klienta. Stejný počet respondentů považuje sestavování individuálního plánu s klientem za snadný. Více než polovina dotázaných považuje sestavování individuálního plánu s klientem za středně náročné.

### Otázka č. 18

Na otázku č. 18 odpovědělo 36 z celkového počtu 47 respondentů, tedy 76,6%.

<b>Otázka č. 18 Jak poznáte, že individuální plán obsahuje klientovy potřeby a přání?</b>	Četnost odpovědí	
<p><u>Skupina A – Dotazování, reflexe, ověřování</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. klient plánu rozumí a jej plní a spolupracuje podle obsahu plánu a má minimum otázek a vysvětlování</li><li>2. neustálým ověřováním a parafrázováním a shrnováním atd.</li><li>3. doptávání se, v praxi poradny při jednorázových konzultacích jde pouze stanovení zakázky</li><li>4. na konci se klient buď sám vyjádří, jak mu konzultace v poradně pomohla, což беру jako naplnění nebo se ho na konci či v průběhu opakované doptávám, zda všemu porozuměl a na závěr, zda je se službou spokojen</li><li>5. zaznamenávám do archu to, co mi klient sdělil, případně mu to zopakuji, zda jsem to dobře pochopila znění IP, si ověřím u klienta (dotazování)</li><li>6. při rozhovoru si opakovaně ověřuji, co je cílem a přáním klienta a zda dobře rozumí mnou podaným informacím</li><li>7. dotážu se jej při navržení, nebo na následující schůzce</li><li>8. zpětnou vazbou od klienta.</li><li>9. společně probereme s klientem obsah plánu, případně zvýrazníme určité body - zeptám se klienta zda s tím souhlasí, není ještě něco třeba apod.</li><li>10. dle rozhovoru s klientem</li><li>11. doptávám se ho a ujišťuji se, že je cílem to, co v plánu je</li><li>12. klient se cítí spokojeně, je si vědom veškerých důsledků</li><li>13. uživatel vyjadřuje i mimoslovně, že s plánem souzní, vždy se doptávám, ověřuji. V rámci poradenství v OP je plánování specifické, kdy samotná práce s uživatelem již obsahuje plánování, aniž bychom na samotný proces plánování museli uživatele upozornit, vymezit mu určitý</li></ol>	14	38,9%

<p>časový úsek, např. "teď se připravte, budeme spolu vytvářet individuální plán"</p> <p>14. odchází spokojen, zpětná vazba</p>		
<p><u>Skupina B – Shoda se zakázkou klienta</u></p> <p>1. IP vychází ze zakázky a je stanoven klientem</p> <p>2. tak, že je jasně formulovaná tzv. zakázka.</p> <p>3. tak této otázce moc nerozumím. Na IP se domlouváme s klientem společně a společně si také stanovujeme kroky, kterými cílů v IP dosáhneme. Klient přijde do poradny s jasnou zakázkou</p> <p>4. vychází z jeho požadavků</p> <p>5. vycházím z toho, co mi sám klient sdělil na konzultaci</p> <p>6. je jasně stanovena zakázka a jednotlivé kroky k naplnění stanoveného cíle spolupráce</p> <p>7. klient sám formuluje, co od naší služby žádá a jaká jsou jeho přání a postoje k dané situaci</p> <p>Je to jeho zakázka, tu si definuje sám, hned na začátku spolupráce...</p> <p>8. potřeby a přání si klient definuje sám během společného rozhovoru.</p> <p>9. jeho potřeby jeho přání</p> <p>10. klient přichází s konkrétní zakázkou, dále zmapování situace, výběr cíle, postup</p> <p>11. individuálním plánem je zakázka klienta, tedy cíl, čeho chce díky naší služby dosáhnout, co potřebuje vyřešit. Zjištění zakázky je předmětem konzultace a vždy se ujišťuji, že rozumím zakázce klienta tak, aby opravdu splňovala to, co potřebuje</p> <p>12. je sjednána zakázka, nejde jen o klientovy potřeby a přání, ale i naše možnosti a kompetence</p> <p>13. do tohoto mu pracovník nijak nezasahuje, pouze občas může pomoci s formulací a následně se ujišťuje, že se skutečně jedná o zakázku klienta.</p> <p>14. individuální plán sestavujeme, je součástí zakázky</p>	14	38,9%
<p><u>Skupina C – dojde ke zmocnění klienta</u></p> <p>1. klient řeší to, co je jeho největší prioritou v dané situaci, ve které se nachází</p>	5	13,9%

<p>2. <i>pokud se dá v případě občanské poradny vůbec hovořit o individuálním plánu. V OP sdělujeme klientovi možnosti řešení - když neuděláte nic, stane se tohle, když uděláte tohle, stane se .... atd. On si vybírá způsob řešení a vůbec nám ani nemusí říct, co si vybral - informace si promyslí doma. Když už nějaký postup dojednáme v poradně, nemusí ho klient dodržet a může přijít znovu, nikdo ho nebude kontrolovat nebo peskovat. V OP pracujeme s údaji, které klient sdělí a jestliže tedy dojdeme k nějakému "odsouhlasenému" řešení, na závěr si ověříme, jestli klient pochopil, co to bude mít pro něj za následky.</i></p> <p>3. <i>klient popíše ideální životní situaci, kterou si přeje, kterou by chtěl dosáhnout, a která je lepší než je ta jeho současná, neví jak jí dosáhnout, jaké má možnosti řešení</i></p> <p>4. <i>podle toho, jak kl. pochopí předchozí konzultace a doporučení</i></p> <p>5. <i>podle toho, zda je ochotný se sám aktivně poprat s problémy.</i></p>		
<p><u>Skupina D - není individuální plán</u></p> <p>1. <i>IP je zbytečná admin. zátěž</i></p> <p>2. <i>nesestavujeme individuální plán</i></p>	2	5,6%
<p><u>Skupina E</u></p> <p>1. <i>Plán se dá sestavit např. v oblasti procesu oddlužení.</i></p>	1	2,7%

Tabulka č. 18

Otázka č. 18 byla otevřená a odpovědi respondentů jsem rozdělila do skupin podle nejvýraznějšího znaku, který podle respondentů vypovídá o dobře sestaveném individuálním plánu respektujícím přání a potřeby klienta. Odpovědi respondentů jsem přepsala do tabulky č. 18. Do skupiny A jsem zařadila 14 odpovědí, ve kterých respondenti uváděli jako způsob zjištění, zda individuální plán klienta odpovídá jeho potřebám metody dotazování, reflexe, ověřování. Do skupiny B jsem zařadila 14 odpovědí, ve kterých respondenti odpověděli, že individuální plán se musí shodovat se zakázkou, se kterou se klient obrátí na občanskou poradnu. 5 respondentů zařazených do skupiny C odpovědělo, že pokud individuální plán reflektuje klientovy potřeby a přání, pak se klient orientuje v problému, dokáže zjistit, jaké důsledky bude mít jeho rozhodnutí, tedy dojde ke zmocnění klienta, aby byl schopen řešit svůj problém.



2 odpovědi od respondentů, kteří nesestavují individuální plán vůbec (tedy ani s klientem, ani bez něj) anebo považují individuální plán klienta v občanské poradně za zbytečnou administrativní zátěž, jsem zařadila do skupiny D.

Ve skupině E je 1 odpověď od respondenta, který uvádí, že „plán se dá sestavit například v oblasti procesu oddlužení“. Z této odpovědi není zcela jasné, zda respondent myslí individuální plán klienta nebo plán ve smyslu kroky vedoucí k cíli klienta.

#### Otázka č. 19

Na otázku č. 19 odpovědělo 43 z celkového počtu 47 respondentů, tedy 91,5%.

<b>Otázka č. 19 Stalo se Vám někdy, že se klient rozhodl pro jiné řešení svého problému, než jste navrhoval/a?</b>		<b>Počet odpovědí</b>	
Ne		4	9,3%
Ano		39	90,7%
ANO	A. Ano, stalo se, že jiný způsob vyřešení problému, který si klient zvolil, byl lepší, než řešení, které jsem navrhovala	10	29,4%
	B. Ano, stalo se, že jiný způsob řešení problému, který si klient vybral, nevedl k vyřešení jeho problému	24	70,6%
	C. Obě kladné odpovědi (A i B)	5	12,8%

Tabulka č. 19

Na otázku, zda se někdy klient rozhodl pro jiné řešení, než mu doporučoval poradce, odpověděli „NE“ pouze 4 ze 43 respondentů, kteří na otázku č. 19 odpověděli. Zbylých 39 respondentů, což odpovídá 90,7 % respondentů, kteří na otázku č. 19 odpověděli, odpověděli „ANO“. Kladně odpovídající respondenti měli možnost zvolit jednu nebo obě nabízející se kladné odpovědi:

- 10 z 34 respondentů, kteří zvolili odpověď A se setkala se situací, kdy si klient zvolil lepší řešení svého problému.

- vyšší počet odpovědí B ukazuje, že častěji se poradci setkávají se situací, kdy se klient zvolil horší variantu řešení jeho problému, než mu bylo doporučeno poradcem. 24 z 34 respondentů, což je 70,6%, zvolilo odpověď B.

- Odpověď C, tedy obě kladné odpovědi zvolilo 5 respondentů a to znamená, že se ve své praxi setkali s oběma situacemi.

## 4.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

### 4.2.1 Potřeba nastavení hranic mezi klientem a poradcem

Pro vytvoření optimálních hranic je důležité, aby poradce byl autentický a empatický.<sup>135</sup> Základem dobré spolupráce mezi poradcem a klientem, vytvoření vzájemné důvěry je nastavení hranice mezi poradcem a klientem. Hranice klientovi zajistí bezpečí ve svém vlastním prostoru a jasně vymezí prostor pro konstruktivní spolupráci se sociálním pracovníkem.<sup>136</sup>

Potřeba nastavení hranic poradenského vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem v občanské poradně v tomto výzkumu byla zkoumána:

1. z hlediska preference formálního (tj. profesionálního) nebo neformálního (přátelského) vztahu poradce s klientem,
2. dále poradci určovali problémové situace při nastavování hranic
3. podle postoje poradců k přijímání darů od klientů v souvislosti s vlivem těchto darů na možné porušování hranic mezi klientem a poradcem.

V dotazníkovém šetření se vyslovila pro formální vztah s klientem většina poradců. Z toho vyplývá, že poradci si uvědomují nebezpečí zneužívání moci, které přináší porušování a překračování hranic a že neformální přátelský vztah má k porušování hranic blíže. Neformální vztah může poradci usnadnit navázání důvěrného vztahu, ale formální

---

<sup>135</sup> MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, s. 92

<sup>136</sup> Tamtéž.

vztah může být také postaven na důvěře, navíc s respektem a je v něm snadnější pro obě strany připomenout a dodržovat pravidla spolupráce, na kterých se dohodly.<sup>137</sup>

Kopřiva uvádí dva způsoby porušování hranic – nadbytečnou kontrolu a sebeobětování pomáhajícího pracovníka<sup>138</sup>. Obojí je známkou uplatňování moci ze strany pomáhajícího pracovníka. Na první pohled by se mohlo zdát, že pohnutkou k sebeobětování pomáhajícího pracovníka je jeho angažovanost pro klienta, empatie, altruismus, ale pracovník jedná, jako kdyby klient nebyl svéprávným autonomním jedincem a tak se klient stává se závislý na pomáhajícím, čímž podléhá jeho kontrole.<sup>139</sup>

Vztah mezi přijímáním darů od klientů za sociální službu a hranicemi je další téma, které souvisí s otázkou moci ve vztahu sociálního pracovníka a klienta. Nejvíce z dotazovaných poradců by přijalo od klienta malou pozornost (káva, čokoláda), aby se klient neurazil a spotřebovali ji v občanské poradně s kolegy, případně s klientem). Dle etického kodexu poradce nesmí vyžadovat za poskytnutí sociální služby dar, peníze nebo prospěch a ani jimi nesmí podmiňovat kvalitu poskytnutého poradenství<sup>140</sup>. Zároveň v průběhu poskytování poradenství má mít s klientem vztah, ve kterém je vzájemná důvěra, bezpečné místo, kde je možno projevit emoce a tak se stává, že po vyřešení problému má klient potřebu vyjádřit poradci svoje poděkování. V tomto případě by nepřijetí malé pozornosti mohl brát jako urážku, povýšenost a odmítnutí ze strany poradce. Zde poradci pomohou pravidla pro přijímání darů v sociální službě, která musí mít podle standardů kvality sociálních služeb zpracována každý poskytovatel sociální služby. Respondenti potvrdili, že podle směrnice v tomto případě postupují (*„postup je upraven vnitřní směrnici - přijímat dle jasných pravidel“*).

Problém by mohl nastat v situaci, kdy klient dává dar z obavy, že by bez daru nezískal dostatečnou pozornost sociálního pracovníka, angažovanost poradce by byla nedostatečná. Kopřiva uvádí, že „naše pomoc je vlastně zboží, které poskytujeme našim klientům.“<sup>141</sup> Pokud tedy klient přináší poradci dary na každou schůzku v průběhu celé zakázky, je na místě, aby poradce zjistil za pomoci reflexe, supervize a dalších metod,

---

<sup>137</sup> Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D., *Etická dilemata v terénní sociální práci*. In NEDĚLNÍKOVÁ, D., JANOUŠKOVÁ, K., *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, s. 382.

<sup>138</sup> KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, s. 19

<sup>139</sup> Srov. HAUKE, M., *III. část - Moc a pomoc v sociálních službách, etická dilemata* [online].

<sup>140</sup> Etický kodex občanských poradců. *Asociace občanských poraden*. [online].

<sup>141</sup> KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, s. 26.

proč má klient pocit, že jeho případu poradce nevěnuje tolik pozornosti, kolik je třeba. Jistě Kopriva druhým paradoxem „láska k bližnímu jako zboží“, jak nazval poskytování sociální služby,<sup>142</sup> nemyslel, že má zákazník (tedy klient) za služby platit dárky, poslušností, vděčností.

Nebezpečím je také dar od manipulativního klienta, který byl dán poradci za účelem získání neoprávněného prospěchu na úkor druhé osoby (např. upřednostnění před klientem, který přišel dříve) nebo proto, aby mu poradce byl zavázaný. Tímto klient naruší hranice a přebírá ve vztahu moc a kontrolu.

Výše uvedené odpovědi respondentů na výzkumné otázky č. 1, 2, 3 a jejich srovnání s odbornou literaturou potvrzují přítomnost indikátoru M1 - Potřeba nastavení hranic mezi klientem a poradcem.

#### **4.2.2 Manipulace ze strany klienta**

V občanské poradně se poradce setkává s klienty, kteří potřebují řešit velmi těžké životní situace, přicházejí ve stavu, kdy mají pocit, že jsou zahrnutí do kouta, mají špatné zkušenosti v jednání s jinými institucemi a občanskou poradnu vidí jako poslední možnost záchrany a žádají po poradci přislíbení vyřešení jejich problému. Klient v takovém psychickém rozpoložení se může snažit vyřešit svůj problém i za cenu snahy o ovlivnění poradcova jednání ve svůj prospěch, tedy manipulací, která může být pro klientovo ego ochranou před vnějším světem.“<sup>143</sup>

Na nemožnost pomoci každému, kdo se na sociální službu obrátí, reaguje také zákon 108/2006 Sb. požadavkem, aby poskytovatel sociální služby určil a deklaroval veřejnosti, komu je služba určena a stanovil okruh osob, kterým bude sociální službu poskytovat. Občanské poradenství je ale specifické širokým okruhem osob, který nijak nepomáhá pracovníkům omezit své klienty například pouze na seniory nebo osoby s tělesným postižením, jak je tomu u některých jiných sociálních služeb. Toto vymezení ale v žádné

---

<sup>142</sup> KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, s. 26.

<sup>143</sup> GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 85

sociální službě nezabrání situaci, kdy se sociální pracovník setká s klientem, který patří do okruhu osob sociální služby a stejně mu nedokáže pomoci.

Na otázku č. 4, která zkoumala, zda jsou si poradci vědomi svých omezených možností, odpovědělo 87% respondentů, že není v silách žádného poradce pomoci všem klientům. Chtít pomoci každému klientovi je v rozporu se zachováním lidské důstojnosti na straně klienta, kterého poradce tlačí k výsledku, o který možná klient ani nestojí, za účelem splnění si poradcových cílů a touhy podat dobrý výkon. Také poradce, který nebere ohled na svoje limity, vkládá do vyřešení klientova problému nepřiměřené množství energie, nerespektuje svoji vlastní důstojnost podle Ježíšova „Miluj svého bližního, jako sebe samého“ (Mt 22, 39), je jednak ohrožen syndromem vyhoření,<sup>144</sup> ale také otevírá pole působnosti pro manipulaci ze strany klienta.

Při hledání řešení velmi těžkých životních situací společně s klientem poradce může podlehnout *splývání*, jak popsal Kopriva situaci, kdy pomáhající pracovník bere záležitosti klienta za svoje vlastní. Na první pohled je zřetelné, že pracovník se dostává do pozice, kdy musí hledat způsob, jak ubránit svoje hranice a bránit se manipulaci ze strany klienta.<sup>145</sup> Pokud poradce podlehne soucitu, není schopen dát klientu to, pro co si do občanské poradny přišel – rady, informace, které vedou k vyřešení nebo alespoň zmírnění stávající situace klienta, pochopení ve smyslu empatie, které poradci umožňuje zůstat sám sebou, ale dovoluje prociťit a představit si, co se v druhém člověku děje.<sup>146</sup> Méně viditelný, ale stejně nebezpečný problém přináší *splývání* klientovi. Přebírání i těch klientových potřeb, které by si mohl zabezpečit sám poradcem, tedy sebeobětování pracovníka je ve skutečnosti pracovníkova touha po moci – „potřebovat, aby mne klient potřeboval“<sup>147</sup> a také vytváří klientovu závislost na sociální službě.

Pouze 2 respondenti dotazníku odpověděli na otázku č. 5, že by poskytli klientovi půjčku výhodu nebo službu ve velmi těžké životní situaci. Ostatní respondenti by výše jmenované výhody klientovi neposkytli za žádných okolností. Z výsledků na výzkumnou otázku č. 5 vyplývá uvědomění dotazovaných poradců, že kromě velké pomoci, kterou mohou klientovi přinést poskytováním odborného sociálního poradenství, mohou také

---

<sup>144</sup> ŠRAJER, J. *Lidská důstojnost a sociální práce*. In *Sociální práce/Sociální práce.*, s. 112.

<sup>145</sup> KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, s. 78.

<sup>146</sup> Srov. KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, s. 79.

<sup>147</sup> Tamtéž.

„napáchat velké škody pod zástěrkou pomáhání“. <sup>148</sup> K této většině se přidávají i respondenti, kteří zvolili otevřenou odpověď. 1 z respondentů přiznal, že se k tomuto stanovisku většiny přidal na základě špatné zkušenosti, kterou potvrzuje výše uvedené argumenty, proč zachovat profesionální přístup k řešení tohoto dilematu („zakazuje nám to provozní řád a mám bohužel vyzkoušené, že je dobře se ho držet“). Provozní řád, metodiky, standardy, kodexy mohou pomoci při řešení dilematu, protože se zabývají zavedením etických pojmů jako hodnoty, hranice lidské a profesní, moc, pomoc, odpovědnost a dalšími do praxe sociálního pracovníka, ale samotné předpisy by k řešení této otázky nestačily. Jak píše Hauke, nad těmito pojmy je potřeba se také zamýšlet a schopnost pracovat se svým prožíváním, svými pocity a emocemi by měla patřit do výbavy každého pomáhajícího pracovníka.<sup>149</sup>

Výše uvedené odpovědi respondentů na výzkumné otázky č. 4, 5, 6 a jejich srovnání s odbornou literaturou potvrzují přítomnost indikátoru M2 – Manipulace ze strany klienta.

#### **4.2.3 Potřeba nadměrné kontroly ze strany poradce**

Odvolání, které je potřeba podat co nejdříve, složitý formulář, rozhovor s obávaným exekutorem a jiné, to jsou situace, kdy poradce v dobré víře, že jde o zájem klientů, použije nadměrnou kontrolu, v tomto případě ve formě přepečování, tedy poradce za klienta udělá úkon, který by klient zvládl sám nebo jen s mírnou pomocí.<sup>150</sup> Kopřiva upozorňuje, že „nadměrná kontrola brání rozvoji autonomie.“<sup>151</sup> V případě občanské poradny bránit rozvoji autonomie klienta můžeme chápat jako nedodržení principu zplnomocňování klienta.<sup>152</sup>

Tvrzení, že na některé klienty je potřeba dávat si větší pozor, vyvolává dilema mezi zachováním rovného postavení všech klientů a ochranou své osoby nebo organizace. V tomto případě souhlasí s tvrzením 67% dotazovaných, což potvrzuje, že se ve své praxi setkávají s problematickými klienty a tím i s rizikem nadměrné kontroly, která je v tomto případě spíše ve smyslu ochrany před manipulací ze strany klienta, případným fyzickým

---

<sup>148</sup> HAUKE.M., *I. část - Moc a pomoc v sociálních službách, etická dilemata* [online].

<sup>149</sup> HAUKE.M., *I. část - Moc a pomoc v sociálních službách, etická dilemata* [online].

<sup>150</sup> Srov. HAUKE. M., *III. část - Moc a pomoc v sociálních službách, etická dilemata* [online].

<sup>151</sup> KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, s. 18.

<sup>152</sup> NEČASOVÁ, M., *Občanské poradny*. In Matoušek, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 446.

napadením pracovníka nebo krádeží v poradně. Na rizikové situace musí mít poradna podle standardů kvality vypracovaný postup. Nevhodné chování klientů v poradně, zejména v případě pod vlivem návykových látek, upravuje dokument Práva a povinnosti klientů, který musí občanská poradna zveřejňovat klientům. Tvrzení „dávat si pozor na některé klienty“ ale obsahuje také nebezpečí nálepkování klientů a předsudků vůči některým klientům. V tomto případě by se jednalo o porušování etického kodexu Občanských poradců, který ukládá poradcům dodržovat nestrannost, tedy poskytovat „rady všem klientům bez ohledu na rozdíl rasy, pohlaví, postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statusu, apod. a jednat s klientem nezávisle na svých pocitech, postojích a názorech v oblastech politiky, světového názoru, vztahu k jednotlivým skupinám obyvatel, osobnosti klienta, aj“.<sup>153</sup>

Očekávání vděku od klienta ze strany poradce manipuluje klienta do podřízené pozice. Hrozí, že pokud klient nebude jednat tak, jak poradce považuje za správné, označí jej poradce za nevděčného. Říčan se zamýšlí nad motivací pomáhajících pracovníků dělat svoji práci a jako jeden z nich uvádí potřebu pocitu vlastní důležitosti: „Snad všichni si víceméně libujeme v pocitu vlastní důležitosti, ať už více nebo méně oprávněném.“ Upozorňuje na nebezpečí spasitelského komplexu, protože pokud budou v sociální práci hledat tento pocit lidé trpící nedostatkem pocitu vlastní důležitosti, mohou nabýt dojmu, že jsou nepostradatelní, nesmí nikoho odmítnout, tedy ani toho, kdo si jejich pomoci neváží.<sup>154</sup>

S tvrzením, že za některého klienta musí poradce rozhodnout sám, protože jinak by svůj problém nikdy nevyřešil, vyjádřilo 83% respondentů nesouhlas. Tento výsledek potvrzuje jak důležité je pro poradce umět rozlišovat mezi pomocí a kontrolou. Hauke uvádí, že pomáhající pracovník se může účinně rozhodnout kdy použít pomoc a kdy kontrolu pouze v případě, že rozumí tomu, co dělá, proč to dělá a k čemu je to dobré. Potom nebude přebírat kontrolu tam, kde může být využita namísto kontroly pomoc. Jednak to přinese úlevu samotnému pomáhajícímu pracovníkovi, ale hlavně bude schopen účinněji pomáhat klientovi.<sup>155</sup>

---

<sup>153</sup> Etický kodex občanských poradců. *Asociace občanských poraden* [online].

<sup>154</sup> ŘÍČAN, P., *Kdo chce pomáhat druhým, měl by rozumět sám sobě*. [online].

<sup>155</sup> HAUKE, M., *III. část - Moc a pomoc v sociálních službách, etická dilemata* [online].

Větší polovina respondentů odpověděla, že někdy za své klienty jednají. Kopriva uvádí, že nadměrná kontrola namísto pomáhání se v časové tísní jeví jako nejrychlejší řešení<sup>156</sup> a toto potvrzuje také odpověď respondenta („*je to jednodušší, než mu to vysvětlovat a poslouchat výmluvy, proč by to neuměl*“). Z odpovědí respondentů vyplývá, že jednat za klienta omezují respondenti jenom na takové úseky sociální práce s klientem, kdy by neprovedení úkonu za klienta znamenalo ukrácení jejich práv, například napíší potřebný dokument za klienta, který je negramotný nebo má psychické (nervový otřes, deprese) či fyzické onemocnění (např. ochrnutí ruky po mrtvici).

Pouze 1 respondent z těch, kteří odpověděli, že za klienta někdy jednají, uvádí jako důvod jednání za klienta potřebu na něj dohlédnout, aby dořešil svůj problém. Za svědomitostí poradce a snahou o nejlepší zájem klienta se skrývá plnění si vlastních cílů, potřeb a představ poradce.

Parma vidí pomáhání, které je náročnější na čas i přípravu ze strany poradce než kontrola, jako strategickou investici, která přináší dlouhodobý efekt.<sup>157</sup> To si uvědomuje téměř polovina, tedy 45% respondentů, kteří odpověděli, že za klienty nejednají, protože v odborném sociálním poradenství je stěžejní zplnomocňování klientů.

Využití dovedností, na které nemá poradce dostatečnou kvalifikaci, může klientovi přinést prospěch, ale také mu může uškodit.<sup>158</sup> Každý z nás se jistě setkal se situací, kdy udělal něco sám (vyměnil žárovku, nainstaloval do počítače potřebný program), aniž by volal na tyto činnosti pověřenou osobu – elektrikáře, správce PC. Výsledkem byl ušetřený čas, telefonát a možná i peníze. V sociální práci to na první pohled funguje stejně, ale v pomáhajících profesích, kde středem zájmu je člověk a kde sociální pracovník vystupuje jako odborník na poskytování pomoci, je potřeba mít na paměti, že nedostatečná odbornost může klienta poškodit.<sup>159</sup> V občanské poradně se poradci setkávají s problémy klientů, jejichž zdárné řešení ovlivňuje časový limit (např. odvolací lhůta) a téměř polovina respondentů potvrdila, že se setkala s dilematem volby způsobu řešení.<sup>160</sup> To se dotázaní poradci rozhodli řešit použitím dovednosti nebo znalosti, na které neměli

---

<sup>156</sup> KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, s. 18.

<sup>157</sup> PARMA, P., *Umění koučovat*, s. 51.

<sup>158</sup> Srov. KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, s. 40

<sup>159</sup> NEČASOVÁ, M., *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 65.

<sup>160</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D., *Etická dilemata v terénní sociální práci*. In NEDĚLNÍKOVÁ, D., JANOUŠKOVÁ, K., *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, s. 383.



potřebnou kvalifikaci. Tím si poradci zvyšovali pravomoc ve vztahu s klientem,<sup>161</sup> čímž na sebe přebírali také odpovědnost, která by měla patřit klientovi nebo jinému kompetentnímu odborníkovi. Protože etické dilema nemá ideální řešení, v případě, že by poradce nepoužil dovednost nebo znalost, jenom proto, že oficiálně na ni nemá kvalifikaci, by mohl klientu také uškodit (než by se klient dostal k potřebnému odborníkovi, časová lhůta by mu vypršela).

Výše uvedené odpovědi respondentů na výzkumné otázky č. 7, 8, 9, 10 a jejich srovnání s odbornou literaturou potvrzují přítomnost indikátoru M3 - Potřeba nadměrné kontroly ze strany poradce

Přítomnost indikátorů M1, M2., a M3 se potvrdila a z toho vyplývá platnost hypotézy H1 - Sociální pracovníci v občanských poradnách se setkávají s etickými dilematy a problémy spojenými s otázkou moci ve vztahu sociálního pracovníka a klienta.

#### **4.2.4 Potřeba poradce pracovat se svými předsudky**

*„Celý náš život, obzvláště dětství a dospívání se učíme a ověřujeme představy jak si poradit s přátelskými i nepřátelskými okolnostmi.“*<sup>162</sup> Cecchin a kol. se domnívají, že život bez předsudků není možný, protože předsudky jsou nedílnou všudypřítomnou součástí našich očekávání, přesvědčení, vyplývají z našich vztahů<sup>163</sup>, takže žádný sociální pracovník nemůže být naprosto bez předsudků. Přesto se 6 respondentů domnívá, že je bez předsudků, jak vyplývá z výzkumu. Většina respondentů odpovídala, že bojuje proti předsudkům za pomoci identifikace předsudku a jeho následným zpracování za pomoci introspekce, supervize a dalších technik. Janebová vychází z charakteristiky předsudku podle Musila, podle kterého se stereotyp se mění v předsudek, pokud pracovník na základě stereotypu jedná, aniž by si ověřil jeho platnost v dané životní situaci klienta (Musil 2004: 46) a přidává širší vymezení předsudků na reflektované nebo nereflektované, které lépe vystihuje vliv předsudku pomáhajícího pracovníka na spolupráci s klientem, vůči kterému má předsudek. U reflektovaného předsudku pomáhající pracovník ví o svém stereotypu, ale ten je tak silný, že ho nedokáže překonat – a stává se pak předsudkem. Díky sebepoznání, supervize je možné předsudek poznat a

---

<sup>161</sup> Srov. KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, s. 40.

<sup>162</sup> CZECHIN, C., LANE, G., RAY, W. A., CAMPBELL, D., DRAPER, R. *Kybernetika předsudků v psychoterapeutické praxi*. [online].

<sup>163</sup> Tamtéž.

odstranit nebo učinit jiná opatření ve prospěch klienta. Nereflektovaný předsudek je takový, o němž pomáhající pracovník neví, což může vyvolat u poradce mylný dojem, že žádný předsudek nemá.<sup>164</sup>

Každý poradce se někdy v občanské poradně setkal s nesympatickým klientem, přesto je „úkolem angažovaného pracovníka každého klienta pochopit, zajímat se o něj, přijímat ho jaký je.“ Toto popisuje Kopřiva jako paradox profesionálního pomáhání a dodává, že „nejtěžší na tom je právě to *každého*“.<sup>165</sup> Poradce bez potřebných vědomostí by se domníval, že nesympatie, které v něm v něm vyvolává klient nebo jeho jednání, je odpovědnost tohoto klienta.<sup>166</sup> Ale poradce by měl pro své klienty zajistit přijetí s respektem a empatií bez ohledu na to, jak jsou mu nesympatičtí.<sup>167</sup> Na otázku jak by se respondenti zachovali při setkání s nesympatickým klientem, odpověděla většina, že by se snažila dostat požadavku profesionála (*„pokouším se zpracovat, co mi nesedí, u některých klientů to otevírám hned u některých v reflexi.“*) a pouze v případě, že by nemohli překonat nesympatie ke klientovi, předali by jeho případ kolegovi (*„promyslím, pokud vyhodnotím, že s klientem pracovat opravdu na prof. úrovni nemohu, odkážu kolegovi“*). Takové řešení schvaluje Kopřiva, který dodává, že individuální citlivá místa má každý člověk a hlavní roli v tom, jakého klienta jsme schopni přijmout a u kterého nám naše emoce znemožní profesionální přístup, hraje životní historie i současná osobní situace.<sup>168</sup>

Častější předání případu klienta kolegovi nebo jeho odeslání do jiné občanské poradny by volili respondenti v případě, kdy nesympatie vzešly ze strany klienta, a poradce vycítil, že klienta rozčiluje a klient se s ním necítí dobře. Respondenti uvedli, že s klientem mluví o svém pocitu (*„komentuji toto chování klienta, že mám pocit, jako mu něco vadilo, že se něco děje a pracujeme s tím“*) a také mu nabídnou možnost změnit poradce (*„nabídnu mu jiného poradce či kontakt na jinou poradnu, ať se rozhodne“*).

Riziko vidím v odpovědích 9 respondentů, kteří uvedli, že si nevšímají toho, jak jim klient dává najevo svoje nesympatie. To brání, aby byl poradce při poradenském rozhovoru upřímný a otevřený, jeho zájem a ochota byla opravdová a také může v takovém

---

<sup>164</sup> JANEBOVÁ, R. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*, s. 31. [online].

<sup>165</sup> KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, s. 21.

<sup>166</sup> HAUKE, M., *III. část - Moc a pomoc v sociálních službách, etická dilemata* [online].

<sup>167</sup> Srov. MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, s. 46.

<sup>168</sup> KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, s. 23.

rozpoložení klienta těžko zajistit, aby klient na začátku zakázky pocítil přijetí ze strany poradce.<sup>169</sup> 7 respondentů odpovědělo, že klient svůj postoj k poradci změnil hned, jak mu dokáže, že mu s jeho problémem umí pomoci. V tomto případě poradce víc sleduje svůj vlastní cíl, tedy vyřešený případ, na jehož konci bude obdivně vzhlížející klient zbavený složitěho problému. Pokud budou v sociální práci tento pocit hledat lidé, kteří strádají jeho nedostatkem, hrozí u nich vyvinutí spasitelského komplexu – tedy dojmu, že jsem nepostradatelný, že nesmím nikoho odmítnout.<sup>170</sup>

Obě výše uvedené odpovědi vypovídají kromě nebezpečí pro klienty také o ohrožení poradců syndromem vyhoření, který postihuje jak pomáhající pracovníky s vysokou mírou stresu, což může potlačování vlastních emocí vyvolávat<sup>171</sup>, stejně tak pomáhající trpící spasitelským komplexem.

Výše uvedené odpovědi respondentů na výzkumné otázky č. 11, 12, 13 a jejich srovnání s odbornou literaturou potvrzují přítomnost indikátoru N1 - Potřeba poradce pracovat se svými předsudky.

#### **4.2.5 Zájmy klienta**

Etický kodex občanských poradců obsahuje požadavek na, aby poradce při poradenství hájil zájmy klienta. Tento požadavek specifikuje dále potřebné zásady, které nutno dodržovat v průběhu poradenského rozhovoru s klientem. Patří sem také požadavek, aby poradce navrhoval pouze taková řešení, která jsou pro klienta přijatelná, nejsou v rozporu s jeho názory a zájmy a nezpůsobují klientovi další obtížné situace a naopak poradce neprosazuje taková řešení, která vyhovují jeho (poradcovým) speciálním znalostem a dovednostem.<sup>172</sup> Na první pohled je tento požadavek jasný a pro pomáhajícího pracovníka samozřejmý. Na tom se shodne klient, pomáhající pracovník, jeho nadřízený, další instituce i laická veřejnost. Když pak nastane poradenský proces, každá z výše uvedených stran vidí to nejlepší řešení klientova problému ze svého pohledu.

Například v případě, že se na občanskou poradnu obrátí žena se žádostí o pomoc při podání odvolání proti rozhodnutí soudu svěřit děti do péče partnerovi. Laická veřejnost

---

<sup>169</sup> RICHTEROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 16.

<sup>170</sup> ŘÍČAN, P., *Kdo chce pomáhat druhým, měl by rozumět sám sobě*. [online].

<sup>171</sup> ÚLEHLA, I., *Umění pomáhat*, s. 121.

<sup>172</sup> Etický kodex občanských poradců. *Asociace občanských poraden* [online].

se diví, proč poradce nezjišťuje, jestli dětem opravdu nebude lépe u otce a zdržuje se zbytečným sestavováním odvolání, pracovníci odboru pro sociálně právní ochranu dětí nepotěší další projednávání případu, který mohl být už uzavřený, vedení poradny může mít ztíženou situaci při podávání žádosti o dotace u obce, pod kterou spadá odbor pro sociálně právní ochranu dětí, který tento případ vede. Poradce může s těmito stanovisky souhlasit nebo nesouhlasit, může mít obavy, jestli jeho jednání nemůže negativně ovlivnit výši dotací pro občanskou poradnu natolik, že v dalším roce nebude mít zaměstnavatel na jeho plat. Pokud ale nedokáže svoje obavy zpracovat a zbavit se jich, hrozí, že bude upřednostňovat svoje řešení, porušovat nezávislost klienta a nerespektovat klienta v jeho rozhodnutí o tom, jak dále jednat.<sup>173</sup> Princip nezávislosti má význam pro klienta, protože pomáhá hájit jeho zájmy, práva i lidskou důstojnost, ale má velký význam také pro poradce, protože dodržování principu nezávislosti dělá jeho práci tím, čím je, tedy asistencí klientům při řešení jejich tíživé životní situace.<sup>174</sup>

To ale neznamená všechny zájmy a názory ostatních stran automaticky odmítnout. Podle Nečasové by měl být sociální pracovník především profesionálem a z této pozice by měl posuzovat ostatní zájmy stran, ke kterým je jeho role činí povinným (zaměstnavatel, profese, společnost, klient).<sup>175</sup> Poradce i klient jsou součástí sociálního systému a mezi jinými názory a zájmy se může vyskytnout takový, který klient může nakonec vyhodnotit jako lepší. Klient má právo na změnu názoru a řešení. Ta ale musí být poradcem prováděna s jeho vědomím a souhlasem.<sup>176</sup> Jak ukázal výzkum v otázkách č. 14 a 15 zaměřených na zjištění souvislosti zachování zájmů klienta s dodržováním principu nezávislosti, se snahou zasáhnout do poradenského procesu a ovlivnit jeho průběh třetí stranou se setkala 40% dotázaných poradců, tedy 19 poradců ze 47. Pouze 1 poradce z těchto klienta přesvědčoval, aby se třetí stranou spolupracoval, aniž by zkoumal, zda je to v souladu s klientovým názorem. Ostatní respondenti brali ohled na klientovu nezávislost a zájmy klienta.

MKE poukazuje vzájemnou konfliktnost rolí požadavkem zodpovědnosti sociálních pracovníků vůči klientu a zároveň i k zaměstnavateli.<sup>177</sup> Výzkumná otázka č. 16 zjišťuje, zda některý požadavek ze strany vedení občanské poradny neztěžuje poradcům hájit vždy

---

<sup>173</sup> Tamtéž.

<sup>174</sup> NEČASOVÁ, M., *Občanské poradny*. In MATOUŠEK, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 447.

<sup>175</sup> NEČASOVÁ, M., *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 84.

<sup>176</sup> Etický kodex občanských poradců. *Asociace občanských poraden* [online].

<sup>177</sup> Mezinárodní etický kodex. *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online].

zájmy klienta. Bez určitého omezení (lépe vymezení) - legislativou, technickým vybavením, financemi, veřejným závazkem služby (komu, za jakých okolností a kdy je služba určena) se nedá sociální služba provozovat a toto vymezení neznamena pouze překážky pro pomáhajícího pracovníka, ale také jeho ochranu a udržení profesní orientace.<sup>178</sup> Z odpovědí respondentů vyplynulo, že pokud jim vedení klade nějaké požadavky, týkají se kvality poskytované služby („*pracovat dle našich nastavených metodických pokynů a to co nejvíce v souladu se zakázkou klienta*“, („*ochotný a příjemný přístup ke klientům*“). 9 respondentů odpovědělo, že vedení požaduje maximální délku setkání 45 minut, ale je to z důvodu regulace čekací doby zájemců o službu v případě, kdy je o občanské poradenství tak velký zájem, že by v případě delších setkání hrozila nedostatečná kapacita. 33 respondentů odpovědělo, že vedení žádný z výše uvedených požadavků neuplatňuje.

Výše uvedené odpovědi respondentů na výzkumné otázky č. 14, 15, 16 a jejich srovnání s odbornou literaturou potvrzují přítomnost indikátoru N2 – Zájmy klienta.

#### **4.2.6 Potřeba zapojování klienta do rozhodování o poradenském procesu**

Poradenství podle Úlehly je pomoc s hledáním klientových dalších možností, jak by mohl řešit svůj problém, kterou poradce rozvíjí na základě klientova přání. Klient (sám) vysloví své přání, jaký problém potřebuje vyřešit a poradce mu předkládá rady, informace, dává mu k dispozici svoje znalosti, dovednosti (vypočítat výši splátky při oddlužení), technické prostředky (zapůjčí PC k sepsání odvolání, poskytne správný vzor žaloby), ale problém řeší sám klient na základě pomoci poradce.<sup>179</sup> V případě, že klient nebude schopen sám získané rady aplikovat na svůj problém, může poradce za něj některé úkony udělat sám, ale pouze na jeho výslovnou žádost.<sup>180</sup> Poradce si musí být stále vědomý své role v poradenském rozhovoru. „Pracovník klientovi pomáhá najít nejužitečnější cesty, přičemž posuzovatelem užitečnosti zůstává klient sám.“<sup>181</sup> S radami, informacemi, způsoby řešení problému, které od poradce klient získá, může naložit podle svého

---

<sup>178</sup> Srov. NEČASOVÁ, M., *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s 83-85.

<sup>179</sup> ÚLEHLA, I., *Umění pomáhat*, s. 37.

<sup>180</sup> RICHTEROVÁ, M., *Občanské poradenství*, s. 14.

<sup>181</sup> ÚLEHLA, I., *Umění pomáhat*, s. 37.

rozhodnutí, to znamená, že má právo rozhodnout se jinak, než mu poradce doporučuje, má také právo své rozhodnutí změnit.

Zapojení klienta do rozhodovacího procesu během čerpání sociální služby také požaduje zákon 108/2006 Sb. a jeho naplňování je dáno kritérii SQSS, zejména standardem č. 5 - Individuální plánování sociální služby.<sup>182</sup> Otázky č. 17 a 18 zjišťují, jak poradci realizují zapojování klienta do rozhodování v rámci individuálního plánování sociální služby. Více než polovina respondentů považuje sestavování individuálního plánu s klientem za středně obtížné. Za neuskutečnitelné to považuje pouze 6 respondentů. Tito respondenti tedy sestavují individuální plán za klienta. 2 respondenti dokonce odpověděli, že individuální plán s klientem nesestavují, čímž porušují zásadní kritérium standardu č. 5 a vystavují se tímto sankcím podle zákona 108/2006 Sb. Zde je důležité vidět nejen hledisko porušování zákona, ale také etické hledisko, které se zákon snaží za pomoci sankcí ochránit - právo klienta na svobodu, na sebeurčení. Otázka č. 18 zjišťovala za pomoci otevřených odpovědí, podle jakých znaků se pozná dobře sestavený individuální plán respektující přání a potřeby klienta. Podle odpovědí respondentů sem patří 1. metody dotazování, reflexe, ověřování („uživatel vyjadřuje i mimoslovně, že s plánem souzní, vždy se doptávám, ověřuji. V rámci poradenství v OP je plánování specifické, kdy samotná práce s uživatelem již obsahuje plánování, aniž bychom na samotný proces plánování museli uživatele upozornit, vymezit mu určitý časový úsek př. "teď se připravte, budeme spolu vytvářet individuální plán“). 2. shoda se zakázkou, se kterou se klient obrátí na občanskou poradnu („individuálním plánem je zakázka klienta, tedy cíl, čeho chce díky naší službě dosáhnout, co potřebuje vyřešit. Zjištění zakázky je předmětem konzultace a vždy se ujišťuji, že rozumím zakázce klienta tak, aby opravdu splňovala to, co potřebuje“). 3. klient se orientuje ve své životní situaci, umí převzít odpovědnost za svoje rozhodnutí, tedy dochází k jeho zplnomocnění.

Při zplnomocňování poradce dává klientovi najevo, že spoléhá na jeho schopnosti a podporuje v jejich dalším rozvíjení. Klient si díky zplnomocňování uvědomí, jaký je to pocit, mít kontrolu nad vlastním životem.<sup>183</sup> Tento pocit velmi často klientům, kteří přicházejí do občanské poradny, chybí. Jeho zakušení a znovunalezení jej motivuje

---

<sup>182</sup> Standardy kvality sociálních služeb: Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. MPSV. [online]

<sup>183</sup> ÚLEHLA, I., *Umění pomáhat*, s. 89.

k rozvíjení toho dobrého v jeho životě, pomůže mu nastartovat změnu ve svém životě (*„klient popíše ideální životní situaci, kterou si přeje, kterou by chtěl dosáhnout, a která je lepší než je ta jeho současná, neví jak jí dosáhnout, jaké má možnosti řešení“*).

Výše uvedené odpovědi respondentů na výzkumné otázky č. 17,18,19 a jejich srovnání s odbornou literaturou potvrzují přítomnost indikátoru N3 - Potřeba zapojování klienta do rozhodování o poradenském procesu.

Přítomnost indikátorů N1, N2., a N3 se potvrdila a z toho vyplývá platnost hypotézy H2- Sociální pracovníci v občanských poradnách se setkávají s etickými dilematy a problémy spojenými s otázkou nezávislosti klienta a nestrannosti sociálního pracovníka.

## Závěr

Výzkum potvrdil, že v občanské poradně, kde klient žádá poradce o pomoc při řešení svých problémů, nastávají situace, kdy se poradce a klient pohybují na hranici mezi podporou a kontrolou. Klient, který žádá pomoc, protože není schopen vyřešit problém sám, je tedy pod tlakem a vzniká tak prostor pro manipulaci z jeho strany vůči poradci. Zároveň je poradce pro klienta autorita, která má moc změnit jeho životní situaci. To potvrzuje naplnění cíle výzkumu, že se sociální pracovníci v občanských poradnách setkávají se situacemi, díky kterým se potřebují orientovat v etických aspektech jako je moc, nezávislost klienta a nestrannost občanského poradce. Výzkum také prokázal, že odborné sociální poradenství klade na sociální pracovníky značné nároky – na jejich vzdělání, odborné dovednosti, kombinační schopnosti při hledání nejlepšího řešení problému s klientem, flexibilitu a někdy až detektivního ducha, ale i morální vyzrálou a životní zkušenosti.

Srovnání výsledků dotazníkového šetření s odbornou literaturou ukázalo vzájemnou propojenost etických aspektů, kterým se výzkum věnoval. Přesto, že jsem pro účely výzkumu rozdělila jednotlivé etické aspekty podle indikátorů, přesto otevřené odpovědi respondentů ukazovaly na jejich propojenost. To ukazuje na potřebnost komplexního přístupu k řešení etických problémů a dilemat při poskytování odborného sociálního poradenství. Také tato propojenost ukazuje na potřebu, aby sociální pracovník dokázal propojit svoje teoretické znalosti z oblasti etiky, jako jsou etické teorie, etické kodexy, teorie etických dilemat a problémů a další etická východiska s profesionální praxí. A v neposlední řadě to znamená také požadavek vidět nabyté vědomosti z oblasti etiky za kritérii standardů kvality sociálních služeb, za pracovními směrnici. Hlavní cíl diplomové práce tedy považuji za splněný. Mně osobně přineslo psaní této diplomové práce utřídění teoretických znalostí z oblasti etiky v sociální práci a získala jsem lepší povědomí o literatuře a odborných pracích věnovaných občanskému poradenství.

Velmi mne potěšila okamžitá reakce kolegů z celé České republiky na moji žádost o vyplnění internetového dotazníku, takže se mi vrátilo 72% vyplněných dotazníků během 3 dnů. Mnoho z nich si vybralo otevřené odpovědi, kde upřesňovali svoje postoje k otázkám výzkumu a ze kterých vyplynulo, že sociální pracovníci umí aplikovat odbornou literaturu do své praxe, mají zájem o etické aspekty občanského poradenství,



snaží se poskytovat kvalitní sociální službu na základě standardů kvality a vnitřních předpisů.

Když v roce 1997 vznikaly první občanské poradny, setkávaly se s nedůvěrou ze strany institucí a úřadů, s obavami, aby sociální pracovníci nechtěli neodborně radit klientům ve věcech, které patří do specializovaných poraden a pracovišť. Postupem času se ukázalo, že naopak občanské poradny mají svoje místo v sociálních službách, pomáhají nejen klientům, kteří se na ně obracejí ve stále hojnějším počtu, ale také úřadům a institucím, tím že jim ulehčí v jejich činnosti, protože některé problémy klientů je opravdu možné vyřešit v občanské poradně. V některých případech také díky spolupráci úřadů a institucí s občanskou poradnou může klient čerpat komplexnější pomoc, která efektivněji řeší jeho problém. Dotazovaní sociální pracovníci občanských poraden prokázali, že se zajímají o etické aspekty při poskytování odborného sociálního poradenství a jejich cílem poskytovat kvalitní sociální službu, na jejímž konci je zmocněný klient.

## Literatura

1. ARZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2001, ISBN: 80-7192-698-1.
2. BANKS, S. 2012. *Ethics and Values in Social Work*. London: Palgrave Macmillan, 2012. ISBN 978-0-230-30017-0.
3. CZECHIN, C., LANE, G., RAY, W. A., CAMPBELL, D., DRAPER, R. *Kybernetika předsudků v psychoterapeutické praxi*. (v překladu Ivana Úlehly). London: Systemic Thinking and Practice Series, 1994. [online]. [cit. 2016-12-06]. Dostupné z: <https://systemika.gi.cz/record/953/files/Cecchin%20Gianfranco%20Kybernetika%20předsudku.pdf>
4. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-10-9.
5. GERARD, E. *The Skilled Helper: A Systematic Approach to Effective Helping* (Kvalifikovaný pomocník – systematický přístup k efektivní pomoci). 6th ed. Brooks/Cole Publishing, 1998. ISBN 978-0534059040.
6. GOLDMANN, R., CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: UP v Olomouci, 2004. ISBN 80-244-0907-0.
7. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Spektrum, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.
8. HEŘMANOVÁ, J., VÁCHA M., SVOBODOVÁ H. a kol. *Etika v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3469-9.
9. JANEBOVÁ, R. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014, ISBN 978-80-7435-374-1. [online]. [cit. 2016-12-06]. Dostupné z: <https://www.uhk.cz/cs-CZ/Download?DocumentId=20721>

10. JANKOVSKÝ, J., *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 8072543296.
11. JOHNOVÁ, M., *Individuální plánování pro lidi se zdravotním postižením. Quip: Kvalita v praxi* [online]. [cit. 2017-02-28]. Dostupné z :<http://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/005/000636.pdf?seek=1212135576>
12. JOHNSON, C. L. *Social Work Practise. A Generalist Approach*. 6 th ed., Boston: Allyn and Bacon, 1998. ISBN 0205077943.
13. KANT, I. *Metaphysische Anfangsgründe der Tugendlehre*. In: Kants Werke. Akademie Textausgabe. Bd. 6: Die Religion innerhalb der Grenzen der bloßen Vernunft. Die Metaphysik der Sitten. Unveränderter photomechanischer Abdruck von Kants gesammelte Schriften. Herausgegeben von der Königlich Preußischen Akademie der Wissenschaften, Band VI, Berlin 1907/14. de Gruyter, Berlin 1968 [1797], ISBN 3-11-001439-4.
14. KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. Praha: SLON, 2011. ISBN 978-80-7419-017-9
15. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha : Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X.
16. KŘIVÁNEK, A. *Obecná, sociální a profesní etika*. Brno: VA, 1999, ISBN: 80-85960-09-5.
17. KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej, naslouchám*. Praha: Návrat domů, 1993,
18. LANGMEIER, J., BALCAR, K., ŠPITZ, J. *Dětská psychoterapie*. 3. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-807-3677-107.
19. MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T., *Aplikovaná etika v sociální práci*, Brno: Institut mezioborových studií, 2010. ISBN 978-80-87182-13-0.
20. MATOUŠEK, O.a kol., *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

21. MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*, Praha : Portál, 2003. ISBN9788073675028.
22. MICHALÍK, J. a kol. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. Pardubice: Silueta, 2008. ISBN 978-80-903658-2-7.
23. MLČÁK, Z., KUBICOVÁ, A., K pojetí klienta v sociální práci: manažerismus nebo humanistický přístup? In: SMUTEK, M., KAPPL, M., *Proměny klienta služeb sociální práce*. s. 410-417. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. ISBN 80-7041-716-1. 53.
24. MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
25. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In ŠRAJER, J.; MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
26. NEČASOVÁ, M., Profesní etika. In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
27. NEČASOVÁ, M., Profesionalismus a etické kodexy v sociální práci. FISCHER, O., MILFAIT, R., In. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008, ISBN 978-80-904137-3-3.
28. NEČASOVÁ, M., *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-01.
29. NEDĚLNÍKOVÁ, D., Etická dilemata v terénní sociální práci. In NEDĚLNÍKOVÁ, D.; JANOUŠKOVÁ, K. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. S. 377 – 392. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.
30. NOVOTNÁ, J., *Teorie sociální práce*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2014, ISBN 978-80-87035-96-2. [online]. [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <http://www.vspj.cz/ISBN/Skripta%20->

%20V%C5%A0PJ/Teorie%20soci%C3%A1ln%C3%AD%20pr%C3%A1ce%20-%20Jana%20Novotn%C3%A1.pdf

31. PŘIKRYLOVÁ, Blanka, et al. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden, 2006, ISBN není uveden.
32. RICHTEROVÁ, M., *Občanské poradenství*, Praha: Socioklub, 2002, ISBN 80-86484-02-5.
33. REAMER, F. Social work values and ethics. In DALEY, J. *Special issue on the future of social work*. New York: Columbia University Press, 1999. ISBN 0-231-11390-0.
34. REAMER, F. G., Ethics and Values. In: Edwards, R. L. et al. (ed.) *In Encyclopedia of Social Work*, 19 th ed., Washington, DC: NASW Press, 1995, s. 893-902., ISBN 0-87101-256-1.
35. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, 2.vyd., Praha: Sociologické nakladatelství., 2009. ISBN 978-80-86429-36-6.

### **Periodika**

36. NEČASOVÁ, M., Komentář k mezinárodnímu etickému kodexu. *Sociální práce 4/2004*, 2004, roč. 4, s. 36-38.
37. ŠRAJER, J., Lidská důstojnost a sociální práce. *Sociální práce 2/2006*, 2006, roč. 6, s. 109-113.
38. ŠRAJER, J., Etika a požadavek komplexnosti v sociální práci. *Sociální práce 3/2012*, 2012, roč. 12, s. 81-89.

### **Internetové zdroje:**

39. Asociace občanských poraden. *Občanské poradny*. [online]. [cit. 2017-01-13]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/o-nas/>
40. Citizens Advice. *History of the Citizens Advice service*. [online]. [cit. 2017-01-17]. Dostupné z: <https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/how-citizens->

[advice-works/who-we-are-and-what-we-do/history-of-the-citizens-advice-service/](http://advice-works/who-we-are-and-what-we-do/history-of-the-citizens-advice-service/)

41. Etický kodex občanských poradců. *Asociace občanských poraden*. [online]. [cit. 2017-01-18]. Dostupné z: [http://www.obcanskeporadny.cz/images/stories/Ke\\_stazeni\\_-\\_interni/Etick\\_kodex\\_-\\_verze\\_LITE.pdf](http://www.obcanskeporadny.cz/images/stories/Ke_stazeni_-_interni/Etick_kodex_-_verze_LITE.pdf)
42. HAUKE, M., *II. část - Moc a pomoc v sociálních službách, etická dilemata* [online]. [cit. 2017-01-17]. Dostupné z: [http://marcela.hauke.cz/clanky/druhy\\_dil\\_moc\\_a\\_pomoc/](http://marcela.hauke.cz/clanky/druhy_dil_moc_a_pomoc/)
43. KONTAKT aneb odborné sociální poradenství v praxi. *MPSV* [online]. [cit. 2016-12-14]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/8468>
44. Mezinárodní etický kodex. *Společnost sociálních pracovníků ČR. Ke stažení:* [online]. [cit. 2016-12-06]. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni\\_eticky\\_kodex.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf)
45. Občanská poradna Respondeo - naše služby. *Občanská poradna Respondeo* [online]. [cit. 2017-01-13]. Dostupné z: <http://www.opnymburk.cz/obcanska-poradna/nase-sluzby.html>
46. OPP - služby. *Občanská poradna Plzeň* [online]. [cit. 2017-01-13]. Dostupné z: <http://www.opplzen.cz/index.php/o-nas/sluzby>
47. Otázky a odpovědi. *MPSV* [online]. [cit. 2016-12-06]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky\\_odpovedi\\_22-rev.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf)
48. Příručka dobré Praxe v oblasti Standardů kvality Sociálních Služeb. *Webový portál Komunitního plánování sociálních služeb v JMK*. [online]. [cit. 2016-12-06]. Dostupné z: <http://www.socialnisluzby-jmk.cz/Articles/2870-2-Prirucka+dobre+praxe+Standardu+kvality+socialnich+sluzeb.aspx>
49. ŘÍČAN, P., Kdo chce pomáhat druhým, měl by rozumět sám sobě. *In Dobromysl*. [online]. [cit. 2017-3-06]. Dostupné z: <http://www.dobromysl.cz/scripts/detail.php?id=429>

50. SIMPSON, J. Citizens Advice Bureau 75 year anniversary: Geese too loud? Lost false teeth? We can help! Celebrating seven decades of the CAB. *Independent*. [online]. 2014 [cit. 2017-01-17]. Dostupné z: <http://www.independent.co.uk/news/uk/home-news/geese-too-loud-lost-false-teeth-we-can-help-celebrating-70-years-of-the-citizens-advice-bureau-9716593.html>
51. Slovník sociálního zabezpečení. *MPSV*. [online]. [cit. 2016-12-06]. Dostupné z <http://slovník.mpsv.cz/neprizniva-socialni-situace.html>.

### **Kvalifikační práce**

52. ŠTOKINGEROVÁ E., *Potřebnost a užitečnost občanské poradny Plzeň*. Plzeň, 2008. Diplomová práce. Západočeská univerzita, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Oldřich Matoušek.
53. LAHNEROVÁ, D., *Zavádění standardů kvality sociální péče do praxe v zařízeních sociální péče pro seniory*. Brno, 2008. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce Mirka Mečasová.

### **Legislativní normy a nepublikované metodické pokyny**

54. Metodický pokyn 04MP\_OP\_Smlouva o poskytování odborného poradenství. *Farní charita Týn nad Vltavou*.
55. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. *MPSV*. [online]. [cit. 2016-12-06]. Dostupné také z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska\\_505-2006.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska_505-2006.pdf)
56. Standardy kvality sociálních služeb: Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. *MPSV*. [online]. [cit. 2017-01-18]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>
57. Zákon o dobrovolnické službě. In: *Sbírka zákonů*. 2002, číslo 198. [online]. [cit. 2016-12-06]. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198?text=>.

58. Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů*. 2006, číslo 108. [online]. [cit. 2016-12-06]. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108?text=>.



## **Seznam příloh**

Příloha I. Dotazník realizovaného šetření

## **Příloha I. – Dotazník pro sociální pracovníky občanských poraden – etické aspekty občanského poradenství**

Dobrý den,

Věnujte, prosím, několik minut svého času vyplnění následujícího dotazníku. Obsahuje 19 otázek. Na Některé otázky můžete napsat svoji vlastní krátkou odpověď. Tento dotazník je anonymní. Pokud přesto na některou otázku nebudete chtít odpovědět, můžete ji vynechat.

Moc Vám děkuji za Váš čas a vyplnění tohoto dotazníku.

Jitka Moravčíková.

### **1. Jste zastáncem:**

- Formálního vztahu s klientem
- Neformálního vztahu s klientem
- Zde můžete napsat svůj postoj k formálnímu nebo neformálnímu vztahu s klientem.....

### **2. Co považujete za největší problém při nastavování hranice s klientem na začátku spolupráce?**

- Klient má nerealistická očekávání
- Klient požaduje příslibení, že jeho případ dobře dopadne
- Klient říká nepravdivé informace o své situaci a Vy to víte (protože si to můžete ověřit z jiného objektivního zdroje)
- Jiná skutečnost (napište, prosím, jaká).....

### **3. Jaký je Váš názor na přijímání darů, peněz nebo prospěchu od klienta za odborné sociální poradenství.**

- Přijímat.
- Nepřijímat.
- Přijímat pouze malou pozornost (káva, čokoláda), aby se klient neurazil a spotřebovat ji v občanské poradně s kolegy, případně s klientem.
- Jiná odpověď (napište, prosím):.....

### **4. Souhlasíte s tvrzením, že poradce občanské poradny musí pomoci každému, kdo se na občanskou poradnu obrátí?**

- Souhlasím

- Nesouhlasím

**5. Za jakých okolností byste byl/a ochotný/ochotná poskytnout klientovi nějakou půjčku, službu nebo výhodu (např. půjčit vlastní telefon, peníze, dát záruku za klienta třetí osobě nebo instituci, apod.)**

- Nikdy
- Pouze v případě kdybych byl/a konfrontován/a situací jako je hlad zejména dětí klienta, okradením nebo napadením klienta, apod.
- Vždy
- Jiná odpověď (napište, prosím):.....

**6. Máte ve vaší organizaci metodický pokyn, který upravuje, jak máte jednat v případě, že by se na Vás obrátily o pomoc dvě osoby, jejichž zájmy by stály proti sobě?**

- Ano, podle metodického pokynu bych poskytl/a poradenství oběma
- Ano, podle metodického pokynu bych poskytl/a poradenství tomu, kdo přišel jako první a druhému bych doporučila jinou poradnu
- Ano, jiná odpověď, jak bych postupoval/a podle metodického pokynu (napište, prosím):.....
- Ne, takový metodický pokyn nemáme, musel/a bych se rozhodnout sám (napište, prosím, jak byste postupoval):.....

**7. Souhlasíte s následujícím tvrzením?**

- Na některé klienty je potřeba dávat si větší pozor než na ostatní .....Ano x Ne
- Někteří klienti jsou nevděční za to, co všechno pro ně dělám.....Ano x Ne
- Za některého klienta musím rozhodnout sám/sama, protože jinak by svůj problém nikdy nevyřešil.....Ano x Ne

**8. Jednáte někdy za klienta, i když by to zvládl udělat sám, ale trvalo by mu to moc dlouho? (Např. napíšete za něj žádost, vypíšete za něj formulář, apod.)**

- Ano, jednám za klienta, protože:
- Ne, nejednám za klienta, protože:

**9. Pokud jste odpověděl/a v otázce č. 8 ano, napište, prosím, kolika % klientů z celkového počtu klientů, kterým poskytujete poradenství za měsíc, se to týká.?**

- Ano, jednám za méně než 5% klientů
- Ano, jednám za méně než 10% klientů
- Ano, jednám za méně než 25% klientů
- Ano, jednám za méně než 50% klientů
- Ano, jednám za více než 50% klientů
- Ano, jednám za více než 75% klientů
- Ano, jednám za více než 80% klientů
- Ano, jednám za více než 90% klientů

**10. Byl/a jste někdy při výkonu profese pod tlakem, takže jste byl/a nucen/a použít dovednosti, na které nemáte kvalifikaci ((např. pomoc s komplikovaným právním problémem bez právníkého vzdělání)**

- Ano
- Ne

**11. Jak bojujete se svými předsudky vůči klientovi?**

- Jsem bez předsudků
- Proti předsudkům nelze bojovat, takže nijak
- Svůj předsudek je potřeba nejdříve poznat, pojmenovat a potom je možné dosáhnout toho, aby mne neovlivňoval
- Jinak (napište, prosím, jak).....

**12. Jak se zachováte v případě, že je Vám klient nesympatický, něco Vám na něm vadí nebo je Vám nepříjemný problém, se kterým se na Vás obrátil?**

- Takové pocity si nesmím připustit, musím dostat požadavku profesionála
- Doporučím mu jinou poradnu
- Předám vedení případu tohoto klienta jinému poradci – kolegovi
- Jinak (napište, prosím, jak).....

**13. Jak se zachováte v případě, kdy cítíte, že Vy osobně jste klientu nesympatický, rozčilujete ho, necítí se s Vámi dobře?**

- Nevšímám si toho, dělám, jako bych to neviděl/a
- Klient svůj postoj ke mně změní hned, jak mu dokážu, že mu s jeho problémem umím pomoci
- Doporučím mu jinou poradnu
- Předám vedení případu tohoto klienta jinému poradci – kolegovi
- Jinak, napište, prosím, jak.....

**14. Snažily se Vás někdy při poskytování poradenství ovlivnit třetí osoby nebo instituce (které si klient sám nepřizval)?**

*Můžete vybrat více odpovědí.*

- Ne, s touto situací jsem se nesešel/a
- Ano, do naší zakázky s klientem se snažila zasahovat rodina
- Ano, do naší zakázky s klientem se snažil zasahovat lékař
- Ano, do naší zakázky s klientem se snažil zasahovat pracovník Úřadu práce
- Ano, do naší zakázky s klientem se snažila zasahovat pracovník místně příslušného sociálního odboru
- Ano, do naší zakázky s klientem se snažila zasahovat jiná osoba nebo instituce (napište, prosím, která).....

**15. Jak jste reagoval/a na tuto snahu ovlivnit Vaši spolupráci s klientem?**

*Prosím, Odpovídejte pouze, pokud jste na předchozí otázku č. 14 odpověděl/a "Ano".*

- Důrazně jsem odmítl/a jakékoliv snahy třetí strany zasahovat do případu klienta
- Snažil/a jsem se přesvědčit klienta, že spolupráce se třetí stranou by mohla být pro jeho dobro
- Nechal/a jsem klienta, aby se sám rozhodl, zda chce spolupracovat se třetí stranou poté, co jsme s klientem v rozhovoru zvážili všechna pro a proti spolupráce se třetí stranou
- Reagoval/a jsem jinak (napište, prosím):.....

## **16. Vedení poradny ode mne požaduje:**

*Můžete vybrat více odpovědí.*

- Co nejvíce vyřešených a uzavřených případů za kalendářní období
- Dodržovat maximální počet setkání s klientem v rámci vyřešení jedné klientovy zakázky (např. pokud s klientem řeším problém s dluhy, neměli bychom mít více než 6 setkání)
- Dodržovat maximální délku setkání s klientem (např. 1 schůzka s klientem by neměla trvat déle než 45 minut)
- Ne, žádné výše uvedené požadavky vedení nepožaduje
- Vedení má ještě další požadavky (napište, prosím, jaké)

## **17. Společné sestavování individuálního plánu s klientem považujete za:**

- Neuskutečnitelné v praxi, za všechny klienty plán sestavuji sám/sama
- Velmi náročné, za některé klienty plán sestavuji sám/sama
- Náročné, zabere nám mnoho času ze setkání
- Středně náročné, zabere nám přiměřený podíl času ze setkání
- Lehké, zabere nám jen málo času ze setkání

## **18. Jak poznáte, že individuální plán obsahuje klientovy potřeby a přání?**

*Prosím, napište.....*

## **19. Stalo se Vám někdy, že se klient rozhodl pro jiné řešení svého problému, než jste navrhoval/a?**

*Můžete vybrat více odpovědí*

- Ne
- Ano, stalo se, že jiný způsob vyřešení problému, který si klient zvolil, byl lepší, než řešení, které jsem navrhoval/a
- Ano, stalo se, že jiný způsob řešení problému, který si klient vybral, nevedl k vyřešení jeho problému

## **Abstrakt**

MORAVČÍKOVÁ J., *Etické aspekty odborného sociálního poradenství v občanské poradně*. České Budějovice 2017. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích.

Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce M. Opatrný.

Klíčová slova:

občanská poradna, občanský poradce, odborné sociální poradenství, poradenský rozhovor, Eganův model, etika v sociální práci, etický problém a etické dilema, etické aspekty, moc, kontrola, pomoc, nestrannost, nezávislost, zmocňování.

První kapitola teoretické části diplomové práce se zabývá sociálním poradenstvím v občanských poradnách v České republice. Zabývá se jejím vznikem, legislativním zakotvením, cíli, principy a poradenským procesem. Druhá kapitola teoretické části diplomové práce je věnována etickým východiskům sociální práce v občanské poradně. Praktická část obsahuje prezentaci dotazníkového šetření zaměřeného na vybrané etické aspekty ve vztahu občanského poradce a klienta, kterého se zúčastnili sociální pracovníci občanských poraden z celé České republiky formu internetového dotazníku. Jeho cílem bylo zjistit, zda se sociální pracovníci v občanských poradnách setkávají s etickými dilematy a problémy spojenými s otázkou moci, nezávislosti klienta a nestrannosti sociálního pracovníka. Šetření mapovalo situace, které jsou s těmito aspekty spojeny a jsou specifické právě pro občanské poradenství.

## **Abstract**

### **Ethical aspects of professional social counseling in citizen advice bureau**

Key words:

citizen advice bureau, civil advisor, professional social counselling, counselling dialogue, Egan's model, ethics in social work, ethical problem and ethical dilemma, ethical aspects, power, control, help, impartiality, independence, empowerment.

First chapter of the theoretical part of this thesis deals with social counselling in citizen advice bureau in Czech Republic. It deals with its origin, legislation surrounding it, goals, principles and counselling process. Second chapter of the theoretical part is dedicated to ethical solutions of social work in citizen advice bureau. Second part of this thesis is aimed at practical problems and contains presentation of questionnaire aimed at selected ethical aspects in the relationship between civil advisor and a client. The questionnaire was filled in by civil advisors from across the whole Czech Republic and had the form of online questionnaire. Its goal was to find out if the social workers in citizen advice bureau encounter ethical dilemmas and other problems connected to power, independence of the client and impartiality of the social worker. The questionnaire mapped the situations in which these problems and dilemmas arose and that are specific to citizen advice bureau.