

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Bakalářská práce

Markéta Kadlečková

Etická dilemata pracovníků azylového domu pro rodiny s dětmi a možnosti jejich řešení

Ethical dilemmas of shelter workers for families with children and
possibilities of their solution

Praha 2022

Vedoucí práce: PhDr. Petr Vojtíšek, Ph.D

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

Ve Vlašimi, dne 12.05.2022

Markéta Kadlečková

Poděkování

Ráda bych poděkovala panu PhDr. Petru Vojtíškovi, Ph.D. za cenné rady, věcné připomínky a vstřícnost při konzultacích a vypracování bakalářské práce.

Mé poděkování patří zároveň zaměstnancům azylového domu pro rodiny s dětmi ve Vlašimi a třech dalších azylových domů za věnovaný čas a ochotu účastnit se výzkumu.

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá etickými dilematy pracovníků v azylových domech pro rodiny s dětmi a možnostmi jejich řešení. Teoretická část je nejprve zaměřena na azylové domy v České republice, následně na jeden konkrétní azylový dům pro rodiny s dětmi a nakonec na etická dilemata. Praktická část obsahuje popis kvalitativního výzkumného přístupu. Je v ní zahrnutá oblast a metodologie výzkumu, technika sběru dat, konkrétní dílčí výzkumné otázky a také jednotka zkoumání a zjišťování. Interpretační část obsahuje poznatky, které byly zjištěny prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů realizovaných s devíti pracovníky (jedná se o 2 pracovníky v sociálních službách a o 7 sociálních či vedoucích pracovníků) ve čtyřech různých azylových domech na území České republiky. Čtenář se v této části seznamuje s nejvýznamnějšími etickými dilematy těchto pracovníků. V závěru praktické části je uvedena odpověď na hlavní výzkumnou otázku „Jaká dilemata považují pracovníci azylových domů za nejzávažnější a jakými způsoby je zvládají?“.

Klíčová slova

sociální práce

azylový dům

rodina

dítě

matka

etika

etická dilemata

Abstract

This bachelor thesis deals with the ethical dilemmas of workers in shelters for families with children and the possibilities of their solution. The theoretical part is focused at first on shelters in the Czech Republic, then on one specific shelter for families with children and finally on ethical dilemmas. The practical part contains a description of the qualitative research approach. It includes the area and methodology of research, the technique of data collection, specific partial research questions and also the research and survey unit. The interpretation part focuses on outputs detected through semi-structured interviews realized with nine workers (2 workers of social services and 7 social or managerial workers) in four different shelters in the Czech Republic. In this section, the reader is acquainted with the most important ethical dilemmas of these employees. In the end of the practical part is the answer to the main research question "what dilemmas do shelter workers consider to be the most serious and in what ways do they solve them?".

Key words:

social work

shelter

family

child

mother

ethical

ethical dilemmas

Obsah

ÚVOD.....	8
1 AZYLOVÉ DOMY PRO RODINY S DĚTMI V ČESKÉ REPUBLICE.....	10
1.1 HISTORIE.....	10
1.2 CHARAKTERISTIKA AZYLOVÝCH DOMŮ.....	11
1.3 CÍLOVÉ SKUPINY V AZYLOVÝCH DOMECH A VYMEZENÍ POJMŮ.....	11
1.3.1 Rodina.....	12
1.3.2 Osamocený rodič.....	13
1.3.3 Dítě.....	13
2.3 POSKYTOVANÉ ZÁKLADNÍ ČINNOSTI SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	14
1.3.4 Zajištění stravy.....	14
1.3.5 Poskytnutí ubytování.....	14
1.3.6 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.....	14
1.3.7 Základní sociální poradenství.....	14
1.4 CÍLE AZYLOVÝCH DOMŮ.....	14
1.5 FINANCOVÁNÍ AZYLOVÝCH DOMŮ.....	15
2 AZYLOVÝ DŮM PRO RODINY S DĚTMI VE VLAŠIMI.....	16
2.1 HISTORIE.....	17
2.2 CÍLOVÁ SKUPINA.....	17
2.3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU.....	17
2.4 POSKYTOVANÉ SLUŽBY.....	18
2.4.1 Pomoc při zajištění stravy.....	18
2.4.2 Poskytnutí ubytování.....	19
2.4.3 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.....	19
2.5 DĚTSKÁ SKUPINA ANNA.....	19

2.6	SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO RODINY S DĚTMI ZRNKO.....	19
2.7	PERSONÁL.....	20
2.8	ZÁKONY.....	20
3	ETICKÁ DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	22
3.1	ETIKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	22
3.2	ETICKÉ PŘÍSTUPY.....	23
3.2.1	<i>Deskriptivní etika.....</i>	<i>23</i>
3.2.2	<i>Preskriptivní etika.....</i>	<i>23</i>
3.2.3	<i>Analytická etika (metaetika).....</i>	<i>23</i>
3.3	ETICKÉ TEORIE.....	23
3.3.1	<i>Teorie přirozeného zákona.....</i>	<i>24</i>
3.3.2	<i>Deontika.....</i>	<i>24</i>
3.3.3	<i>Utilitarismus.....</i>	<i>24</i>
3.3.4	<i>Antiopresivní teorie.....</i>	<i>25</i>
3.3.5	<i>Etika diskurzu.....</i>	<i>25</i>
3.3.6	<i>Etika ctností.....</i>	<i>25</i>
3.3.7	<i>Situační etika.....</i>	<i>26</i>
3.3.8	<i>Etika péče neboli etika účasti.....</i>	<i>26</i>
3.4	ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY.....	26
3.5	ETICKÁ DILEMATA.....	27
3.6	MOŽNOSTI ŘEŠENÍ ETICKÝCH DILEMAT.....	28
4	DILEMATA PRACOVNÍKŮ PŘI PRÁCI V AZYLOVÝCH DOMECH PRO MATKY ČI RODINY S DĚTMI.....	30
4.1	OBLAST VÝZKUMU.....	30
4.2	METODOLOGIE VÝZKUMU.....	30
4.3	TECHNIKA SBĚRU DAT.....	31
4.4	DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	32
4.5	JEDNOTKA ZKOUMÁNÍ A ZJIŠŤOVÁNÍ.....	32
4.6	ROZHOVORY S PRACOVNÍKY.....	34
4.7	NEJVÝZNAMNĚJŠÍ ETICKÁ DILEMATA A MOŽNOSTI JEJICH ŘEŠENÍ.....	45

DISKUZE.....	47
ZÁVĚR.....	49
ZDROJE.....	51

ÚVOD

Tato bakalářská práce se zabývá etickými dilematy pracovníků v azylových domech pro matky či rodiny s dětmi a možnostmi jejich řešení. K výběru prostředí azylových domů s touto cílovou skupinou jsem byla inspirována vlastní dvouletou praxí na pozici pracovnice v sociálních službách v azylovém domě pro rodiny s dětmi ve Vlašimi.

Etická dilemata v různých podobách jsou řešena sociálními pracovníky ve všech oblastech sociální práce. Je nezbytné, aby si pracovník existenci těchto dilemat uvědomoval a zamýšlel se nad nimi. Pokud by tomu takto nebylo, mohlo by dojít k nepříznivému vlivu jak na klienta, tak na pracovníka.

Ráda bych uvedla na správnou míru užití pojmu klient v mé bakalářské práci. Ačkoliv některé zdroje uvádí, že tento výraz navozuje představu pasivního a závislého postoje a upřednostňují pojem uživatel sociálních služeb, zatím však převládá spíše označení klient. [1]

Matoušek dále uvádí, že klient je dle současného významu slova někdo, kdo může vyjednávat o zakázce; není definován jako osoba, která je něčím deprivovaná nebo na něčem závislá. Ačkoliv se pojem uživatel sociálních služeb v současné době rozšiřuje a je neutrální, považuji ho však za zdlouhavý. Rozhodla jsem se tedy užívat pojmu klient, který dle mé zkušenosti v praxi převažuje. [2]

V této bakalářské práci se nachází tři teoretické kapitoly, které vychází z odborné literatury zaměřené především na sociální práci v azylových domech a etiku v sociální práci.

První z těchto kapitol představí azylové domy pro matky či rodiny s dětmi na území České republiky. Čtenář se v rámci této kapitoly seznámí s historií azylových domů v České republice, s charakteristikou azylových domů, s jejich cílovou skupinou a se základními pojmy a také se základními poskytovanými službami, cíli a s financováním.

Druhá z těchto teoretických kapitol pojednává o azylovém domě pro rodiny s dětmi ve Vlašimi. V rámci této kapitoly představím historii a cílovou skupinu tohoto zařízení. Následně se budu zabývat způsobem jednání se zájemci o službu a poskytovanými službami, mezi které spadají jak základní činnosti azylového domu, tak dvě další samostatné sociální služby, které jsou v objektu provozovány.

Nesmí chybět ani představení pracovního týmu a zákonů, dle kterých se zařízení řídí.

Ve třetí teoretické kapitole se budu zabývat etikou v sociální práci, jednotlivými etickými přístupy a teoriemi. Jedná se například o utilitarismus, deontiku, etiku péče či situační etiku. Následně se zmíním o etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky, o etických dilematech a o možnostech jejich řešení.

Na tyto tři teoretické kapitoly navazuje kapitola praktická. V jejím rámci představím metodologii výzkumu a doložím výpovědi respondentů na jednotlivé dílčí výzkumné otázky. Cílem této části je odpovědět na hlavní výzkumnou otázku „Jaká dilemata považují pracovníci azylových domů za nejzávažnější a jakými způsoby je zvládají?“.

1 AZYLOVÉ DOMY PRO RODINY S DĚTMI V ČESKÉ REPUBLICĚ

V této kapitole se budu věnovat azylovým domům pro rodiny s dětmi na území České republiky. Charakterizují jejich legislativní ukotvení a stručně nastíním historii této sociální služby v České republice. Představím charakteristiku azylových domů, jeho cílovou skupinu a základní pojmy, poskytované služby, stanovené cíle a financování.

V České republice se provoz, činnosti a organizace azylových domů řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dle tohoto zákona jsou azylové domy zařazeny pod služby sociální prevence. Tyto služby pomáhají bránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy rizikovou sociální situací. Vznik této situace může být zapříčiněn nevhodnými životními návyky a způsobem života, sociálně znevýhodňujícím prostředím či ohrožením práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné osoby.

Služby sociální prevence podporují osoby k překonání nepříznivé sociální situace a zároveň chrání společnost před vznikem a rozšířením nežádoucích společenských jevů. [3]

Pojem nepříznivá sociální situace označuje souhrn nepříznivých podmínek a okolností, které se vztahují k jedinci či ke skupině společně posuzovaných osob. [1]

1.1 HISTORIE

V historii byla ochrana matek zaváděna v návaznosti na ochranu dětí. Základy této ochrany byly na našem území položeny po roce 1800 v důsledku časté smrti malých dětí. Byly zřizovány například sirotčí spolky a spolky na ochranu matek a kojenců. Následně bylo založeno sdružení s názvem Československá ochrana matek dětí. Zřizovány byly také útulny pro ženy před porodem i po něm při porodnicích či poradny pro matky.

Azylové domy pro rodiny s dětmi jako takové začaly na území České republiky vznikat až po roce 1989. [2]

1.2 CHARAKTERISTIKA AZYLOVÝCH DOMŮ

Azylové domy pro rodiny s dětmi jsou pobytová zařízení poskytující pomoc a přechodné útočiště pro matky, otce či rodiny s dětmi v obtížné životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Jejich smyslem je ochrana rodin s dětmi a také podpora a zlepšení jejich sociálního fungování. Základní činností služby je poskytnutí ubytování, které obvykle nepřesahuje dobu jednoho roku. Klienti si ubytování hradí dle aktuálních ceníků. Dalšími službami je poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při zařizování osobních záležitostí. [2,4]

Azylové domy také mohou užívat osamělé těhotné ženy, které se ocitly v obtížné situaci. Azylové domy poskytují dále i poradenství, pomoc při hledání zaměstnání a pomoc při umísťování dětí v předškolních zařízeních. Je tomu tak, jelikož klienti mnohdy nepotřebují pouze střechu nad hlavou, ale i další služby a poradenství [4,5]

Zřizovatelem bývá obvykle obec, státní instituce, církev či nestátní neziskové organizace. Azylové domy vychází z koncepce ochrany narozeného, ale i nenarozeného dítěte.

Některá zařízení pamatují i na situace, které vyžadují okamžitou pomoc a poskytují ihned žadatelům krizová lůžka. Takovouto situací může být náhlá ztráta bydlení či útěk před domácím násilím. [2]

Odchod klientů ze zařízení komplikuje nedostatečné množství sociálních bytů. Jedná se o obecní či státní byty s regulovanou výší nájemného. [1]

1.3 CÍLOVÉ SKUPINY V AZYLOVÝCH DOMECH A VYMEZENÍ POJMŮ

V této podkapitole představím cílové skupiny azylových domů a definuji několik souvisejících pojmů.

Cílová skupina, které je určena sociální služba, je vymezena nepříznivou sociální situací. Ta může být způsobena například ohrožením ze strany jiných osob, nevhodnými životními návyky či prostředím. [1]

Přestože jsou azylové domy převážně určeny pro matky s dětmi, tak se svými cílovými skupinami liší. Některé azylové domy cílí spíše na matky s malými dětmi, jiné na matky zažívající domácí násilí či na matky s dětmi, které

žijí v nevhodných bytových podmínkách nebo jsou bez přístřeší. Azylové domy také mohou užívat osamělé těhotné ženy, které se ocitly v obtížné situaci. [2,5]

Azylové domy zaměřené na ženy či matky s dětmi, které jsou oběťmi domácího násilí, mají bezpečnější pravidla a často nabízí utajované adresy v zájmu ochrany svých obyvatel před obtěžováním či útoky agresora. [2]

Některé azylové domy poskytují ubytování celým rodinám. S matkou a dětmi může tedy společně bydlet i partner matky. V některých azylových domech je možné ubytovat i osamoceného otce s dětmi či jiného muže, který má děti ve své péči. Muži ale mají přístup do těchto zařízení složitější, jelikož většina středisek osamělé otce není ochotná přijímat.

Některá zařízení disponují také krizovými lůžky, kam mohou být ihned přijaty matky s dětmi na nezbytně dlouhou dobu. Tato zařízení cílí na osoby v takové krizi, kterou je zapotřebí bezodkladně řešit. [2]

Nyní představím pojmy rodina, osamocený rodič a dítě ve vztahu k azylovému domu.

1.3.1 Rodina

V naší společnosti není možné výstižně rodinu popsat pouze na základě vzniku příbuzenství sňatkem či narozením dětí. Spíše by se dalo mluvit o rodině jako o soužití osob v rodinném společenství, které je spojeno prostřednictvím citů mezi dospělými partnery. Partneři mohou být stejného i opačného pohlaví. [9]

Americká národní asociace sociálních pracovníků rozšiřuje tento popis rodiny výrokem, že se jedná o „seskupení dvou nebo více lidí považujících samy sebe za rodinu, kteří vezmou na sebe závazky, funkce a odpovědnosti, které jsou obecně nezbytné pro zdravý rodinný život“. [10]

Rodiny využívající azylových domů jsou obvykle sociálně slabé. Často se jedná o rodiny, kde docházelo či stále dochází k fyzickému a psychickému násilí. Také se v těchto rodinách objevují takové rizikové faktory, jako je nezaměstnanost, špatná ekonomická a sociální situace, nízký společenský status nebo nevyhovující bydlení. Ve většině případů se jedná o neúplnou rodinu, o které se budu dále zmiňovat v následující podkapitole. [11]

1.3.2 *Osamocení rodič*

Osamoceným rodičem bývá obvykle matka, která vychovává své děti sama. Osamocení otcové se vyskytují v menší míře, ale potýkají se s podobnými problémy.

Pro osamocenou matku může být velmi náročné uspokojivě zvládat jak finanční zabezpečení rodiny, tak péči o domácnost a o děti. Pokud se toto matce nedaří uspokojivě zvládat, může tím trpět její sebedůvěra a sebehodnocení.

Chybějící otec v rodině také ochuzuje děti o mužský vzor. Nepřítomnost otce a s tím související nedostatečné finanční zabezpečení zvyšuje riziko vzniku delikvence mládeže.

Osamocené rodičovství je závažný sociální problém, jelikož osamocení rodič bývá častěji ohrožen nezaměstnaností, nevyhovujícím bydlením, chudobou a sociální izolací či vyloučením. Jsou ohroženy základní funkce rodiny, rodina trpí hmotnou nouzí a může být snížen také přístup dětí ke vzdělání.

Co se týče finanční podpory, rodič může v případě splnění náležitostí čerpat příspěvek na výživu dítěte, dávky sociální péče v mimořádných případech, přídavky na dítě a příspěvek na bydlení. [4]

Osamocení rodiče však potřebují kromě finanční pomoci také podporu nefinančního charakteru, která může být poskytována prostřednictvím sociálních služeb; například azylovými domy, odlehčovacími službami, pečovatelskou službou pro rodiny s dětmi, poradenstvím či ranou péčí. Přímou podporu poskytují také nestátní organizace, například občanské sdružení Klub osamělých maminek. [5]

1.3.3 *Dítě*

V azylových domech mohou být společně s pečující osobou ubytovány nezletilé děti do dovršení věku 18 let. V případě, že se nezaopatřené dítě soustavně připravuje na své budoucí povolání, je tato věková hranice posunuta na 26 let. [4]

Děti jsou nepříznivě ovlivněny v první řadě již absencí jednoho rodiče, obvykle otce, v rodině. Proto by měly být chráněny před dalšími formami znevýhodnění. [5]

2. 3 POSKYTOVANÉ ZÁKLADNÍ ČINNOSTI SOCIÁLNÍ SLUŽBY

V rámci azylových domů jsou klientům poskytovány následující služby dle § 22 vyhlášky č. 505/2006 Sb. Tato vyhláška také stanovuje maximální výši úhrady za poskytnutí ubytování a stravy.[6]

1.3.4 Zajištění stravy

Nezbytnou službou je poskytnutí stravy nebo vytvoření podmínek k jejímu samostatnému zajištění. Klienti se na pracovníky mohou obrátit se žádostí o pomoc při přípravě pokrmů pro sebe a své děti.

1.3.5 Poskytnutí ubytování

Ubytování se poskytuje obvykle na dobu, která nepřesahuje jeden kalendářní rok. Pod tento bod spadá i umožnění provádět hygienu těla, úklid, praní a žehlení prádla.

1.3.6 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Jedná se o pomoc při vyřizování běžných záležitostí a také podporu při udržování a obnově společenských kontaktů.

1.3.7 Základní sociální poradenství

Jedná se o základní činnost v rámci všech sociálních služeb. Jejich poskytovatelé jsou bez výjimky povinni poradenství zajistit.[3]

1.4 CÍLE AZYLOVÝCH DOMŮ

Jedná se o popis očekávatelných výsledků, kterého by mělo dosáhnout zařízení poskytující sociální službu. Tyto výsledky by měly být stanoveny realisticky a konkrétně. [1]

Cílem azylových domů je poskytovat bezpečné prostředí pro své klienty a poskytovat jim dostatek času a prostoru k řešení nepříznivé životní situace. K naplňování tohoto cíle dochází formou ubytování, jehož délka obvykle není delší než jeden rok. Dále prostřednictvím vytvoření podmínek k získání a udržení dovedností, které pomohou klientům k začlenění do běžného života a také individuálně plánované cílené podpory klientů při naplňování cílů pobytu. [7]

Hlavním cílem azylových domů je pomoc klientům nalézt trvalé řešení jejich problémů a zajistit v budoucnu samostatný život. [5]

Cílem azylových domů poskytujících sociální služby matkám s dětmi, které jsou akutně ohroženy domácím násilím, je zajištění bezpečí před násilnou osobou, posílení schopnosti řešit situaci vlastními silami, stabilizace psychického stavu ženy i dětí, stabilizace sociální a právní situace a život bez násilí. [8]

1.5 FINANCOVÁNÍ AZYLOVÝCH DOMŮ

Azylové domy v České republice jsou obvykle zřizovány církvemi, obcemi nebo státními orgány. [1]

Azylové domy obvykle získávají finanční podporu z více zdrojů; zejména ze státního rozpočtu formou dotací z Ministerstva práce a sociálních věcí, Krajského úřadu, Evropského fondu sociálních věcí a nadačních projektů.

Tato zařízení mohou rovněž podporovat jak finančně, organizačně, věcně či jiným způsobem i dárci a podporovatelé.

2 AZYLOVÝ DŮM PRO RODINY S DĚTMI VE VLAŠIMI

V této kapitole se budu věnovat jednomu konkrétnímu azylovému domu. V tomto zařízení druhým rokem pracuji na pozici pracovnice v sociálních službách. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla ve své bakalářské práci psát právě o něm. V tomto zařízení jsem zároveň z větší části prováděla svůj výzkum zaměřený na etická dilemata pracovníků při práci s klienty.

Jedná se o azylový dům pro rodiny s dětmi (dále jen ADRD) ve Vlašimi, což je menší město ve Středočeském kraji. ADRD spadá pod Diakonii Českobratrské církve evangelické, konkrétně pod středisko Střední Čechy.

Pojem diakonie původně v rané křesťanské církvi označoval službu poskytovanou nemocným, postiženým a chudým. V novověku začaly tento pojem užívat protestantské církve pro vlastní instituci, která poskytuje sociální péči. [1]

ADRD se nachází na periferii města Vlašim. Jedná se o samostatně stojící čtyřpodlažní budovu s rozlehlou zahradou, na které je k dispozici posezení, pískoviště a herní prvky pro děti. V bezprostřední blízkosti se nachází zámecký park. Obchody s potravinami, zastávka autobusu a centrum města se nachází v docházkové vzdálenosti.

Posláním ADRD je poskytování pobytové sociální služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Osoby s podporou pracovníků během pobytu v ADRD aktivně pracují na řešení své nepříznivé sociální situace. [12]

Cílem ADRD je poskytnout klientům dostatek času a prostoru k řešení své nepříznivé situace v bezpečném prostředí prostřednictvím ubytování, jehož délka obvykle nepřesahuje jeden rok. Dále vytvoření podmínek k získání a udržení takových dovedností, které pomohou klientům k začlenění do běžného života a také individuálně plánovaná podpora klientů při naplňování cílů pobytu. [7,12]

Poskytování služby probíhá v souladu s naplňováním hodnot Diakonie ČCE. Mezi tyto hodnoty patří milosrdenství, fortelnost, společenství a naděje. Pracovníci střediska jsou seznámeni s těmito hodnotami, řídí se dle nich a jejich naplňování je pro ně při výkonu práce důležité. [12]

2.1 HISTORIE

V této podkapitole se zmíním o historii ADRD, která není příliš dlouhá. V roce 2007 byla ve středisku k původně poskytované službě Dům na půl cesty nově zřízena také služba Dům pro matku a dítě. Takto se služba jmenovala až do léta roku 2020, kdy byl její název změněn na Azylový dům pro rodiny s dětmi. [13,14]

Od založení Domu pro matku a dítě působí až dodnes na pozici ředitele paní Dana Lučanová. Nějakou dobu po zřízení Domu pro matku a dítě zároveň neustávala ani práce střediska s mladými lidmi v Domě na půl cesty, obě dvě služby tedy byly poskytovány v prostorech jedné budovy. V roce 2007 se středisko stalo díky Diakonii Českobratrské církve evangelické a Pozemkovému fondu České republiky majitelem budovy střediska i přilehlé zahrady. V létě téhož roku významně přispěli k vylepšení prostor holandští studenti. [14]

V současné době je ve středisku provozována kromě Azylového domu pro rodiny s dětmi také Dětská skupina Anna a Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi Zrnko. Těchto služeb mohou klienti ADRD také využívat. Tyto dvě služby objasním v následujících podkapitolách.

2.2 CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinu tvoří rodiny v nepříznivé životní situaci, které mají jedno či více dětí. Mohou to být jak úplné, tak neúplné rodiny s nezletilými dětmi, či partneři nebo pěstouni, kteří společně nezletilé děti vychovávají. Služba je také poskytována těhotným ženám v nepříznivé životní situaci či dalším dospělým členům rodiny v krizi. Služba není omezena věkem. [7]

2.3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Zájemci o službu obvykle telefonicky kontaktují ADRD. V některých případech za ně toto obstará blízká osoba či pracovník OSPODu. V průběhu telefonického rozhovoru pracovník ADRD sepiše se zájemcem Protokol o kontaktu se zájemcem o službu. Pracovník zájemci dále poskytne základní informace o službě a zodpoví případné otázky. Dokument je následně předán vedoucí SP, která zájemce kontaktuje. Pokud má ADRD volnou kapacitu, je se zájemcem sjednána kontaktní návštěva. V rámci této návštěvy SP provede zájemce zařízením a pohovoří spolu. V případě zájmu o další spolupráci je

domluven termín nástupu. Pracovnice v sociálních službách mezitím připraví ubytovací či bytovou jednotku na příchod nových klientů.

Samotný nástup nových klientů obstará vedoucí SP či PSS. K nástupu je nezbytné předložit Potvrzení o zdravotní způsobilosti, které vydává praktický lékař. Tímto dokumentem se musí prokázat jak rodič, tak děti.

Když je zájemce dostatečně informován o ADRD, je zjištěn jeho osobní cíl a nebrání-li v tom žádný zákonný důvod, je uzavřena Smlouva o poskytnutí pobytové sociální služby. Smlouva musí obsahovat označení smluvních stran, druh, rozsah, místo a čas poskytování sociální služby, výši úhrady a způsob jejího placení, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, výpovědní důvody, lhůty a dobu platnosti smlouvy. [15]

Poskytovatel sociální služby je povinen s klientem smlouvu v písemné podobě uzavřít. Písemná smlouva chrání poskytovatele i klienta; pokud by byla smlouva pouze v ústní podobě, bylo by její obsah velmi složité dokázat při případných sporech. Zavedení povinné písemné smlouvy je hodnoceno pozitivně a zároveň jejím prostřednictvím dochází k posílení postavení klienta. [16]

U nástupu je nezbytné sepsat kromě samotné smlouvy i další dokumenty, například souhlas se zpracováním osobních údajů, prohlášení o bezinfekčnosti či potvrzení o zapůjčení lůžkovin a klíčů od ubytovací jednotky. Následně je nová klientka provedena pracovníkem po zařízení a je seznámena s jeho chodem.

2.4 POSKYTOVANÉ SLUŽBY

V rámci ADRD jsou klientům poskytovány tyto základní služby, dle ustanovení § 57 Azylové domy zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách. [3]

2.4.1 Pomoc při zajištění stravy

Každý klient má právo připravovat stravu pro sebe a pro své děti ve vybavené kuchyni. Obyvatelé bytových jednotek mají kuchyň sami pro sebe. Obyvatelé ubytovacích jednotek, kteří mají kuchyň sdílené, mají na kuchyni k dispozici uzamykatelnou skříňku na potraviny a lednici umístěnou na své ubytovací jednotce.

Klienti se v případě potřeby mohou obrátit na pracovníky ADRD a požádat je o podporu při přípravě pokrmů.

2.4.2 *Poskytnutí ubytování*

ADRD má maximální kapacitu 16 dospělých osob a 24 jejich dětí, celková kapacita tedy činí 40 osob. Klienti jsou ubytováni ve dvou samostatných bytových jednotkách, které mají vlastní kuchyň a sociální zařízení. Dále jsou klienti ubytováni ve dvanácti zařízených pokojích, tzv. ubytovacích jednotkách. Obyvatelé UJ mají k dispozici, vždy společně pro 2 až 3 UJ, vybavené kuchyně a sociální zařízení. Lze také užívat společnou prádelnu, sušárnu, hernu a zahradu.

Služba je poskytována nepřetržitě. 24 hodin denně je zde přítomen pracovník v sociálních službách. Služba je zpoplatněna dle aktuálního ceníku. Jedná se o částku 100,-/den za dospělou osobu a 70,-/den za dítě. [7]

2.4.3 *Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*

Sociální pracovník s klienty po celou dobu poskytování sociální služby individuálně plánuje a vyhodnocuje naplnění stanovených cílů. Pracovníci také klientům pomáhají při jednání s různými institucemi, poskytují základní sociální poradenství a podporu při řešení krizových situací.

2.5 **DĚTSKÁ SKUPINA ANNA**

Dětská skupina Anna umožňuje hlídání dětí rodičům žijícím v blízkém okolí a to takovým způsobem, aby mohli docházet do zaměstnání nebo si ho aktivně hledat. Proto je DS otevřena v pracovních dnech od 6:00 do 18:00 hodin.

Péče o děti je zaměřena na individuální zajištění jejich potřeb a na rozvoj jejich schopností a návyků. Děti se učí pobytu v kolektivu, vzájemnému respektu a spolupráci. O děti pečují kvalifikované pečující osoby.

Školné je po dobu realizace projektu financováno z dotací EU. Rodiče dětem tedy hradí pouze stravu. Děti od dvou let až do zahájení školní docházky jsou přijímány během celého roku, pokud má DS volnou kapacitu. Maximální kapacita je šest dětí. Zázemí DS je odděleno od prostor ADRD. [17]

2.6 **SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO RODINY S DĚTMI ZRNKO**

Jedná se o bezplatně poskytovanou ambulantní a terénní službu sociální prevence pro matky, otce či jiné pečující osoby s dětmi, úplné rodiny nebo těhotné ženy, které se nachází v nepříznivé sociální situaci, jejíž řešení sami nezvládají.

Hlavním cílem služby je rodina, která funguje samostatně a poskytuje dětem vyhovující zázemí. Mezi dílčí cíle patří rodina, která umí samostatně fungovat ve společnosti. Dále rodiče, kteří zvládají své rodičovské kompetence a zajišťují bezpečné a podnětné prostředí pro vývoj dítěte. Posledním dílčím cílem je rodina, která dodržuje společenské normy a plní své povinnosti.

Služba pomáhá také se vztahy uvnitř rodiny zejména v takových náročných situacích, jako je rozvod rodičů. Dále se služba zaměřuje na zlepšení péče o děti, na jejich vzdělání a také na zlepšení finanční i bytové situace. [18]

2.7 PERSONÁL

Ve středisku pracuje paní ředitelka – manažerka služeb pro osoby v tíživé životní situaci a paní účetní. Dále dvě sociální pracovníce, z nichž jedna je zároveň i vedoucí ADRD. Na pozici pracovníce v sociálních službách pracuje sedm zaměstnankyň. U SP ani u PSS nejsou výjimkou částečné úvazky. ADRD dále na částečný úvazek zaměstnává pana údržbáře.

Do střediska dochází zpravidla 1x týdně dobrovolník, který pořádá odpolední výtvarný kroužek pro děti a paní farářka, která v neděli ráno pořádá bohoslužby jak pro klienty, tak pro veřejnost.

Kromě výše zmíněných jsou v objektu ADRD zaměstnány ještě tři pracovníce dětské skupiny Anna a dvě pracovníce SAS Zrnko.

Všichni zaměstnanci mají vzdělání odpovídající svému pracovnímu zařazení. Pracovníci také pravidelně navštěvují kurzy a semináře, které jim přináší nové znalosti a napomáhají ke zkvalitňování práce.

2.8 ZÁKONY

Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy, pracoviště Vlašim realizuje službu Azylový dům pro rodiny s dětmi dle ustanovení § 57 Azylové domy zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon řadí azylové domy mezi služby sociální prevence. [3]

Dále zmíním zákon 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Jeho ustanovení vymezují, kdo má na dávky z tohoto systému nárok. Jedná se zejména o příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení. Pokud osoba podmínky stanovené v tomto zákoně nesplňuje a nárok na výše zmíněné dávky nemá, lze v odůvodněných případech vyplatit dávku s názvem mimořádná okamžitá pomoc. [19]

V neposlední řadě zde zmíním zákon 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Tento zákon upravuje ochranu osobních údajů klientů azylových domů a povinnosti při jejich zpracování. SP ani PSS nesmějí poskytovat informace o klientovi třetím osobám. K mlčenlivosti jsou pracovníci ADRD vázáni pracovní smlouvou a Etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky. [20]

3 ETICKÁ DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI

V této kapitole se budu věnovat etice a etickým dilematům v sociální práci. Na úvod objasním pojem etika a roli etiky v sociální práci. Následně představím některé etické přístupy a teorie. Poté se budu zabývat etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky, etickými dilematy a možnostmi jejich řešení.

3.1 ETIKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Pojem etika má původ v řeckém slově éthos, které lze přeložit jako zvyk, mrav, obyčej či charakter. [21]

Etika je jednou ze základních filozofických disciplín, která spolupracuje s biologií, psychologií, sociologií a dalšími obory. Můžeme ji chápat jako nauku o podstatě a funkci morálního vědomí, která definuje, co je mravné a co nikoliv. Etika usměřňuje naše jednání v lidské společnosti a v různých životních situacích. Také zkoumá principy a hodnoty podmiňující jednání osob v situacích, ve kterých se mohou svobodně rozhodovat mezi různými možnostmi jednání. [22]

Sociální práci nelze uspokojivě vykonávat, pokud nejsou uznávány určité etické zásady. [23]

Etika sociální práce představuje soubor mravních zásad, které by měl pracovník dodržovat. Tyto zásady jsou sepsány v podobě standardů a upevňují žádoucí způsob profesionálního chování zejména v náročných situacích. Týkají se ochrany práv klientů, poskytování a ukončování služby či mlčenlivosti. [1]

Sociálnímu pracovníkovi etika pomáhá s orientací v eticky problematických či dilematických situacích, ve kterých má učinit rozhodnutí. [21]

Pro pracovníka je etika podstatná, jelikož musí při výkonu svého zaměstnání neustále volit mezi jednotlivými variantami bez možnosti odložit své prožívání. Ačkoliv to tak na první pohled nemusí vypadat, vůči klientovi je pracovník v mocenském postavení, jelikož je zástupcem většiny vůči menšině, nebo například rozhoduje o občanských právech klienta. Bylo by neetické předpokládat, že klient ví všechno. Z tohoto důvodu je nezbytné, aby pracovník před klientem objasňoval svou pozici, zavedená pravidla a podmínky. Etika je

v této profesi nezbytná, jelikož mezi pracovníkem a klientem je velmi křehký pracovní vztah. [24]

3.2 ETICKÉ PŘÍSTUPY

V dějinách etiky existují tři základní etické přístupy, které se navzájem prolínají.

3.2.1 Deskriptivní etika

Její podstatou je popisování a hodnocení mravních norem a hodnot, které zastává konkrétní sociální skupina či společnost. Tato etika tedy neříká, zda je něco dobré či špatné; pouze konstatuje, jaký je stav ve společnosti.

3.2.2 Preskriptivní etika

Tato etika hledá odpověď na otázku, jak se má člověk chovat a proč se má chovat právě takovým způsobem. Také stanovuje to, co by mělo být vnímáno jako nejvyšší dobro.

3.2.3 Analytická etika (metaetika)

Tento etický přístup analyzuje význam morálních pojmů a formuje jazyk morálky, tedy způsob, jakým o morálce hovoříme. [22]

Thompson charakterizuje další dva etické přístupy. Jedná se o normativní etiku, která zkoumá normy, kterými se řídíme v mravním rozhodování. Druhým etickým přístupem je etika aplikovaná, což je nejdůležitější oblast etiky, jelikož jde o její aplikaci na různé morální otázky v různých oblastech života. [25]

Na závěr této podkapitoly zmíním eticky citlivý přístup, který předpokládá schopnost porozumět klientovi, docenit jeho způsoby uvažování a vzorce myšlení. Také předpokládá vymezení a dodržení rozsahu pomoci, která odpovídá požadavku klienta. [22]

3.3 ETICKÉ TEORIE

K tomu, aby pracovník mohl konkrétní jednání označit jako eticky správné, je nezbytná schopnost tuto správnost odůvodnit. K tomu lze využít například etické teorie, které představují ustálené způsoby uvažování a mohou být

inspirativní. Etické teorie obvykle vycházejí z myšlenkových tradic antiky a středověku, z univerzalistických tradic či z tradic empiristických. [2]

Dle Matouška se jako relevantní teorie nejčastěji uvádí teorie přirozeného zákona, deontika, utilitarismus, antiopresivní teorie a teorie diskurzu. [21]

Kromě těchto teorií v této podkapitole představím ještě etiku ctností, situační etiku a etiku péče.

3.3.1 *Teorie přirozeného zákona*

Tato teorie se vyvinula z kombinace náboženské tradice judaismu, řecké filozofie a křesťanství. Jejím cílem je vytříbení lidských kvalit k dokonalosti prostřednictvím Bohem stanoveného mravního zákona. Jedinec by dle této teorie měl usilovat o poznání Božího zákona a o jeho naplňování, jelikož dle něj lze odvodit obecně platné normy. Podstata této teorie leží v její široké obsažnosti a v tom, že jejím prostřednictvím je možné propojit náboženskou a racionální etiku. [21]

3.3.2 *Deontika*

Dle deontiky, teorie povinností, je podstatný úmysl jednajícího, nikoliv výsledek jeho jednání. Počínání dle této teorie může být tedy morální či nemorální samo o sobě, nezávisle na jeho následcích. Kantovo dílo, které představuje nejznámější vyjádření tohoto směru, tvrdí, že motivace z čistého rozumu je čistá povinnost, tedy kategorický imperativ. Dle kategorického imperativu musí účel vyplynout z rozumu a být nepodmíněný. Lze tedy říci, že tato Kantova etika neschvaluje to, že by účel světil prostředky. [21]

3.3.3 *Utilitarismus*

Pojem je odvozen z latinského slova utilitas - užitek. Představiteli utilitarismu jsou Jeremy Bentham a John Stuart Mill. Tato etika říká, že žádné lidské jednání není samo o sobě dobré ani špatné. Důležité je, aby prostřednictvím jednání bylo vytvořeno co nejvíce dobra pro všechny zúčastněné. Utilitarismus se dělí na utilitarismus činu, dle kterého je správnost jednání podmíněna jeho výsledkem a na utilitarismus pravidla, který bere v úvahu důsledky, které v budoucnu pravděpodobně nastanou.

Lze tedy říci, že jednání můžeme posuzovat jako správné jen pokud odpovídá takovým pravidlům platným ve společnosti, na jejichž základě je

hodnocena správnost jednání. Správnost pravidla je hodnocena na základě důsledků, které z něho vyplývají. Vyznavači utilitarismu mohou postupovat například podle zásady, že lhaní není přípustné; základem je však porovnání kladných a záporných důsledků. [21]

3.3.4 *Antiopresivní teorie*

Jedná se o klasickou etiku těžící především z utilitarismu. Pod antiopresivní hnutí v sociální práci lze zahrnout například i feministické hnutí. Jeho stoupenci původně kritizovali státní instituce za snahu udržet ženy v domácím prostředí. Směr se vyvíjel, a ačkoliv nevytvořil svou teorii, sociální práci ovlivnil. Také je zde na místě zmínit dvě etiky, které mohou být vzájemně v protikladu. Jedná se o etiku účasti a etiku spravedlnosti. [21]

3.3.5 *Etika diskurzu*

Etika diskurzu navazuje na deontiku. Významným představitelem této etiky je Jürgen Habermas. Van der Laan aplikuje tuto etiku na sociální práci a diferencuje perspektivu systému od perspektivy životního světa. K životnímu světu patří komunikativní jednání, které je zaměřeno na vzájemné porozumění. Důležitý je rovný vztah obou stran účastníků rozhovoru. V této perspektivě zastávají sociální pracovníci funkci pomoci opřené o komunikativní jednání. Co se perspektivy systému týče, zde je pozornost zaměřena na strategické jednání, které není zaměřeno na shodu, ale na dosažení určitého chování u druhé osoby. Z této perspektivy přísluší sociálním pracovníkům ovládací funkce a jsou nuceni ke strategickému jednání. Můžeme se setkat se sociálními pracovníky, kteří užívají perspektivu životního světa v pohledu na systém a naopak. [21,26]

Proti etice diskurzu jsou vznášeny námitky dvojího typu. První námitka upozorňuje na riziko zneužití vlastní moci. Druhá námitka poukazuje na fakt, že samotná realizace etického diskurzu ještě nezaručuje, že se dosáhne shody a jednotného výsledku. [27]

3.3.6 *Etika ctností*

Ctnost je konstantní postoj jedince vedoucí k uskutečňování dobra. Za ctnostnou je považována tedy taková osoba, která má určitý postoj projevující se v jejím jednání a tím uskutečňující dobro. Za ctnost lze považovat odvahu, čestnost, smysl pro spravedlnost nebo toleranci. [27]

Ctnost je tedy určitá kvalita osobnosti, která ji uschopňuje ke snadnému a téměř spontánnímu etickému počínání. [28]

3.3.7 *Situační etika*

Pro situačně etické rozhodování je podstatná situace, ve které se jedinec nachází. Také jedincovo postavení hraje svou roli. Eticky správné chování je tedy podmíněno momentální souhrou okolností. Situační etika svým způsobem částečně navazuje na křesťanskou morálku, jelikož považuje za důležitý princip lásky. [22]

3.3.8 *Etika péče neboli etika účasti*

V etice péče jsou typické ženské sklony k budování vztahů a k starosti o druhé uznány kritériem eticky správného jednání. [2]

Etika péče se snaží odpovědět na otázky, zda a proč bychom se měli angažovat v pečujících aktivitách, jak by měly být tyto aktivity vykonávány a jaký je význam pečování. Etika péče sleduje vztahy mezi osobami a předmětem zájmu se tak stává hodnocení vztahů péče. Tato etika pojímá osoby jako závislé na sobě navzájem a soustředí se na to, že lidé jsou silně emocionálně ovlivněni vztahy s druhými a že se v těchto vztazích sami angažují. Etika péče v porovnání s již zmiňovanými morálními teoriemi nepředpokládá, že osoby vstupují do vztahů jako svobodní a rovnoprávní jedinci. Je tomu tak, jelikož se lidé nachází ve vztazích, které si sami nezvolili, jako je tomu například mezi rodiči a dětmi. [29]

3.4 ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY

Etické kodexy SP jsou vydávány profesními asociacemi. V ČR v roce 1990 vznikla Společnost sociálních pracovníků, která o pět let později vydala etický kodex. V roce 1956 byla ustanovena Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) a z etického kodexu, který vydala o dvacet let později, vychází mezinárodně platná Deklarace etických zásad. [21]

Předlohou pro kodex SP ČR z roku 1995 byl mezinárodní kodex IFSW z roku 1994. Etický kodex SP ČR je v současné době na jejím základu aktualizován. [2]

Etický kodex SP ČR kromě ustanovení několika etických zásad rozebírá pravidla etického chování SP ve vztahu ke klientovi, ve vztahu ke svému

zaměstnavateli, ke kolegům, ke svému povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti. [21]

Dle Úlehly jsou kodexy užitečné k prvnímu nahlédnutí do problematiky etického hodnocení práce, ale není s jejich pomocí možné vymezit etiku práce obecně, jelikož u každého pracovníka se do práce promítá celý jeho přístup k životu a lidem. V důsledku tohoto bude mít každý pracovník jiné projevy vůči klientům.

Na etické kodexy lze nahlížet jako na prostředek komunikace profesní skupiny vůči společnosti. Etické kodexy obvykle obsahují obecné oborové principy a hodnoty, postupy k řešení eticky problematických situací a přispívají k jasnějšímu vymezení profese. Také se věnují respektování jedinečnosti a důstojnosti každého jedince, podpoře jeho sebeurčení a podpoře sociální spravedlnosti.

Kodexy jsou vytvářeny a podporovány, jelikož jsou průvodci etické praxe, poskytují ochranu klientům, jsou podkladem pro posuzování stížností a udržují identitu sociálních pracovníků. [24]

Potřeba kodexu záleží především na situaci, ve které se SP nachází; větší potřeba je například v neinstitucionálních sociálních službách a ve službách, ve kterých je předpoklad, že klient nebude rozumět práci odborníků. [21]

Etické kodexy kladou SP na vědomí, aby vždy jednali v zájmu klienta. Také zdůrazňují, aby se SP snažil o to, aby žádný jeho čin neměl na klienta nepříznivý dopad. [22]

Etické kodexy často podléhají kritice, zejména pro nedostatečné ošetření všech sporných situací. Etický kodex však nemůže pokrýt všechny etické problémy, se kterými se pracovníci při své práci setkávají, pouze nabízí vodítko k jejich řešení. V řadě jiných situací se zaměstnanec musí spolehnout sám na sebe. Bez přijetí odpovědnosti za své vlastní činy nelze práci v sociálních službách vykonávat. [30]

Etický kodex sám o sobě tedy nemůže zaručit etické chování pracovníků, jelikož to vychází z jejich individuální odpovědnosti. [10]

3.5 ETICKÁ DILEMATA

Etické dilema je situace, v níž přichází v úvahu dvě nebo více možností řešení, ale ani jedno z nich není pro SP úplně dobré. Pracovník se tedy rozmýšlí mezi dvěma různými možnostmi, ale potíže má s oběma. [21]

Je možné, že situace, která je jedním pracovníkem považována za etické dilema, druhým pracovníkem takto vnímána není, jelikož záleží na osobnostním nastavení, na zkušenostech či na hierarchii hodnot.

U čerstvých absolventů sociální práce, kteří ještě nemají mnoho zkušeností z praxe, jsou úzkosti způsobené etickými dilematy relativně běžné. Časté nebo dlouhodobé setrvávání v nepříjemné situaci, kterou řešení etického dilematu v sociální práci bezpochyby je, může způsobovat SP chronický stres a může také být jednou z příčin vzniku syndromu vyhoření.

Etické problémy a dilemata se nejčastěji objevují ve třech různých oblastech. První oblast se týká práv a kvality života jednotlivců, tedy vztahu klienta a pracovníka (např. konflikt mezi zajištěním klientova spokojeného života a klientova práva na sebeurčení). Další oblast sahá do obecného blaha, kde může dojít ke konfliktu požadavků zaměstnavatele nebo společnosti (např. konflikt potřeb a zájmů klienta a odpovědnosti, kterou má SP k zaměstnavateli a společnosti). Poslední je oblast nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku, kde jde o dosahování změn v politice zaměstnavatele i společnosti. Může docházet k problémům zároveň i ve všech třech oblastech najednou. [31]

Výskyt dilematických situací může být vnímán jako podnět pro změnu postojů a praxe pracovníků či pro upravení nepřiměřených očekávání. [2]

Matoušek zmiňuje některá z dilemat soudobé sociální práce, která se projevila zejména ve 20. století. Jedná se o řadu protichůdných tendencí, takzvaných vývojových dilemat. Jedná se například o dilema formalizace a deformalizace, profesionalizace a deprofesionalizace, normativnosti a nenormativnosti, pomoci a sociální kontroly či polyvalence a specializace. [32]

3.6 MOŽNOSTI ŘEŠENÍ ETICKÝCH DILEMAT

Dilema je taková situace, která musí být řešena navržením jednotlivých kroků eticky správného jednání a jejich následnou obhajobou. SP by měl dilema nejprve pojmenovat a zároveň identifikovat takové hodnoty, které je s ohledem na zájmy klienta zapotřebí zahrnout do rozhodování. Dále by pracovník měl mít na mysli etické kodexy a legislativu. Řešení etického dilematu musí být v souladu s profesními hodnotami, etickými zásadami a s osobními hodnotami SP. [2, 33]

Důležitým nástrojem napomáhajícím k osobnímu i profesnímu růstu sociálního pracovníka je supervize. Jedná se o způsob celoživotního učení, zaměřený na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí. [34]

O etických dilematech je vhodné hovořit s kolegy, což může probíhat i ve formě supervize či případové konference. Tato konzultace může pomoci pracovníkovi s uvědoměním vlastních hranic či s rozpoznáním nebezpečí manipulace s klientem. Následuje krok, který se věnuje hledání vhodných řešení, přičemž by měly být pojmenovány také jeho důsledky. Nakonec je přijato konkrétní řešení. Výsledné řešení se zřejmě nestane snadným ani po využití těchto metod, ale bude zdůvodněné. Na závěr je vhodné toto řešení zdokumentovat a provést jeho rozbor, který může být použit jako určité vodítko pro řešení následujících etických dilemat. Nelze však rutinně používat jediné řešení u všech klientů a u všech situací. [2, 33]

4 DILEMATA PRACOVNÍKŮ PŘI PRÁCI V AZYLOVÝCH DOMECH PRO MATKY ČI RODINY S DĚTMI

V předchozí části bakalářské práce jsem se věnovala teorii a vymezení klíčových pojmů. Následující část navazuje na teoretické kapitoly. V této kapitole popíši realizaci výzkumné části mé bakalářské práce. Popíši oblast a metodologii výzkumu, techniku sběru dat, představím dílčí výzkumné otázky, vymežím jednotku zkoumání a zjišťování. Poté pomocí úryvků rozhovorů s respondenty představím etická dilemata, se kterými se setkávají pracovníci při práci v azylových domech pro matky či rodiny s dětmi. V návaznosti na tyto výpovědi odpovím na hlavní výzkumnou otázku a vyvodím závěry.

4.1 OBLAST VÝZKUMU

Cílem této bakalářské práce je představení azylových domů pro matky či rodiny s dětmi a etických dilemat, která pracovníci v těchto zařízeních zažívají a možností jejich řešení. V rámci výzkumu byla stanovena výzkumná otázka tak, aby naplňovala tento cíl. Cílem této části je tedy odpovědět na hlavní výzkumnou otázku. Ta byla stanovena konkrétně takto: „Jaká dilemata považují pracovníci azylových domů za nejzávažnější a jakými způsoby je zvládají?“. Budu vycházet z informací, které jsem získala během devíti polostrukturovaných rozhovorů.

K tomuto výzkumnému problému jsem byla nasměrována prostřednictvím mé vlastní zkušenosti získané v rámci výkonu práce na pozici pracovnice v sociálních službách v azylovém domě pro rodiny s dětmi ve Vlašimi. Výsledky tohoto výzkumu by měly být přínosné pro pracovníky vykonávající sociální práci v zařízeních tohoto typu.

4.2 METODOLOGIE VÝZKUMU

Jelikož se ve své bakalářské práci snažím o porozumění způsobům zvládnutí takových etických dilemat, která považují sociální pracovníci za nejvýznamnější, zvolila jsem pro zodpovězení stanovené výzkumné otázky kvalitativní výzkumnou strategii.

Matoušek uvádí, že výzkum je systematickou formou bádání, která může nabývat několika odlišných podob dle stanoveného cíle, ale i dle výzkumníkovy naladění. Jak v kvalitativním, tak v kvantitativním výzkumu se jedná o

výzkumníkovu snahu porozumět stanovené oblasti. Oba dva typy výzkumu také mají společnou transparentnost, nezatajování podstatného a také doložení a zdůvodnění průběhu výzkumu i jeho výsledků.

Výzkum se dále člení na akademický a aplikovaný. Tyto dva typy výzkumu se liší pouze účelem zkoumání. Pro účely mé bakalářské práce je na místě užití výzkumu akademického, který cílí na vytváření znalostí, objevování pravdy a lepší porozumění společnosti. [2]

Matoušek také uvádí, že se kvalitativní přístup vyznačuje tím, že výzkumník vstupuje do procesu zkoumání jako lidská bytost, která může reagovat na všechny možné aspekty situace, i na takové, o nichž se předem nepředpokládalo, že mohou být významné. Kvalitativní přístup získává data v podobě vyprávění a zabývá se jedinci v jejich prostředí. Je na místě tam, kde je zapotřebí se na problém zaměřit komplexně. Kvalitativní údaje v lidské mysli ukotvují informace lépe než čísla. V rámci kvalitativního výzkumu se obvykle výzkum opírá o hloubkové rozhovory. [16]

4.3 TECHNIKA SBĚRU DAT

Pro účel vypracování výzkumu v rámci mé bakalářské práce jsem zvolila metodu hloubkového a polostrukturovaného rozhovoru. Nejprve jsem si stanovila seznam dvanácti otázek, na které jsem se respondentů postupně dotazovala.

Individuální rozhovor je oblíbeným způsobem sběru dat. Tazatel v jeho průběhu klade respondentovi dotazníkem stanovené otázky a shromažďuje potřebná data z jeho odpovědí. Rozhovor obvykle probíhá formou osobního či telefonického rozhovoru. [35]

Forma osobního setkání je dle mého názoru nejvhodnější, jelikož napomáhá vzájemnému porozumění. S většinou respondentů jsem proto hovořila přímo v jejich kanceláři a v jednom případě také v domácnosti respondentky. S třetinou respondentů jsem však uskutečnila online videohovor prostřednictvím platformy Skype. Bylo tomu tak z důvodu velké vzdálenosti mezi námi a také kvůli nepříznivé epidemiologické situaci. Délka rozhovoru činila průměrně 30 minut, jeho délku ovlivňovala ochota respondentů rozprávět se.

Jednotlivé rozhovory jsem zaznamenávala pomocí diktafonu mého mobilního telefonu, abych se nemusela zdržovat písemným záznamem. Hlasové nahrávky jsem poté přepsala do textového editoru MS Word. Na úvod každého

rozhovoru jsem se respondentů dotázala na souhlas s provedením výzkumu a ujistila je o jeho anonymnosti. Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu jsem si také nechala podepsat od všech účastníků. Samotné rozhovory tedy nejsou k této práci přiloženy z důvodu ochrany práv osob.

Dle Hendla je nezbytné zajistit od respondentů souhlas s provedením výzkumu a vyjasnit, jak bude probíhat ochrana a anonymizace dat. [35]

4.4 DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY

V rámci mého výzkumu potřebuji získat odpovědi, díky kterým budu moci zodpovědět hlavní výzkumnou otázku, která zní: „Jaká dilemata považují pracovníci azylových domů za nejzávažnější a jakými způsoby je zvládají?“. Pomocí této výzkumné otázky zjistím, která dilemata, se kterými se pracovníci v azylových domech pro matky či rodiny s dětmi potýkají, jsou považována za nejzávažnější a jakým způsobem jsou řešena. Kromě hlavní výzkumné otázky jsem definovala pět dílčích výzkumných otázek, díky kterým odpovím na hlavní výzkumnou otázku.

1. Která etická dilemata pracovníci azylových domů při své práci řeší?
2. Které etické dilema považují pracovníci azylových domů za nejvýznamnější?
3. Jak pracovníci azylových domů své nejvýznamnější dilema řeší?
4. Co nebo koho pracovníci azylových domů zohledňují při řešení jejich nejvýznamnějšího etického dilematu?
5. Co nebo kdo pomáhá pracovníkům v azylových domech při řešení jejich etických dilemat?

4.5 JEDNOTKA ZKOUMÁNÍ A ZJIŠŤOVÁNÍ

Jednotkou zkoumání pro mne byly způsoby zvládání nejvýznamnějších dilemat, se kterými se sociální pracovníci v azylových domech při své práci potýkají.

Jednotkou zjišťování byli zaměstnanci azylových domů pro matky či rodiny s dětmi. Konkrétně se jednalo o dvě pracovnice v sociálních službách a sedm sociálních či vedoucích pracovníků, kteří v těchto azylových domech pracují. Co se pohlaví týče, jednalo se o osm žen a o jednoho muže. Rozhovory jsem tedy

vedla celkem s devíti respondenty. Pět z nich je pracovníky ADRD Vlašim – dvě pracovnice v sociálních službách a tři sociální či vedoucí pracovnice. Čtyři další respondenti jsou z řad sociálních a vedoucích pracovníků ze třech jiných azylových domů pro matky či rodiny s dětmi na území České republiky.

Respondentům byla garantována anonymita, vzhledem k etice výzkumu a vybranému tématu. Anonymita byla zajištěna nahrazením jmen pojmem Respondent a číslicí dle pořadí, ve kterém rozhovory proběhly. Aby byla získána představa o praxi respondentů a relevantnosti jejich odpovědí, uvedu alespoň jejich věk a délku praxe. Jedná se o praxi roční až šestnáctiletou.

- Respondent 1: 56 let, 4 roky praxe
- Respondent 2: 60 let, 15 let praxe
- Respondent 3: 40 let, 6 let praxe
- Respondent 4: 30 let, 10 let praxe
- Respondent 5: 35 let, 9 let praxe
- Respondent 6: 44 let, 16 let praxe
- Respondent 7: 34 let, 1 rok praxe
- Respondent 8: 37 let, 5 let praxe
- Respondent 9: 37 let, 1,5 roku praxe

Respondenti byli seznámeni s uvedením těchto údajů v textu a před samotným rozhovorem byli seznámeni také s cílem a účelem výzkumu. Dále byli informováni o tom, že účast na výzkumu je zcela dobrovolná a mají možnost kdykoliv rozhovor ukončit, v průběhu rozhovoru se na informace doptávat anebo na konkrétní položenou otázku nezodpovědět. Ani jeden z devíti respondentů těchto možností nevyužil a došlo tak k zodpovězení všech položených otázek. V průběhu rozhovoru měli respondenti dostatečný časový prostor pro zodpovězení daných otázek.

4.6 ROZHOVORY S PRACOVNÍKY

V této části předkládám odpovědi, které jsem získala od respondentů. Nejprve uvedu pořadové číslo, následně věk a délku praxe respondenta. Poté zaznamenám odpovědi respondentů na pět dílčích otázek.

Za pomoci těchto výpovědí odpovím na hlavní výzkumnou otázku, která zní: „Jaká dilemata považují pracovníci azylových domů za nejzávažnější a jakými způsoby je zvládají?“.

Respondent 1: 56 let, 4 roky praxe

1. Která etická dilemata při své práci řešíte?

„Například když se musím rozhodnout, která z uživatelů bude mít přístup do určitých prostor - prádelna, herna, nebo jak to bude s úklidy... I přesto, že se na toto uživatelky zapisují samy a dopředu, tak někdy jsou v tom zmatky. Svým způsobem dilemata řeším každý den, každý den se něco řeší.“

2. Které etické dilema považujete za nejvýznamnější?

„Asi dilema toho, zda do nějaké situace zasáhnout o něco více, než je v mých pracovních kompetencích. Taková situace vznikla například, když jsem chodila kontrolovat ubytovací jednotky a zjistila jsem, že maminka má úplně prázdnou lednici.“

3. Jak jste toto nejvýznamnější dilema řešil/a?

„Řekla jsem uživateli, ať jde za paní vedoucí poprosit o potravinovou pomoc. Zeptala jsem se jí, co budou jíst děti, když má úplně prázdnou lednici. Mohla mi říct, že mi do toho nic není, jelikož maminka je dospělá a není zbavená svéprávnosti. Poté jsem se šla paní vedoucí zeptat, jestli už si jí uživatelka byla o potravinovou pomoc říct, že tam má prázdnou lednici. Paní vedoucí řekla, že ne, tak jsem znovu šla za uživatelkou říct, ať si pro potravinovou pomoc dojde. Ten můj zásah byl tedy nad rámec, protože jsem se pak šla paní vedoucí zeptat, jestli už si u ní ta dotyčná uživatelka byla o potravinovou pomoc říct, a pak jsem opakovaně chodila za tou maminkou a říkala jí, aby si o tu potravinovou pomoc zašla paní vedoucí poprosit. Bylo to teda nad rámec, dneska už bych to neudělala. Když vidím, jak se uživatelky chovají potom, co dostanou potravinovou pomoc, jak se potom vají potraviny po zemi a vůbec si toho neváží... Dnes už bych jí to řekla jen jednou a dál to neřešila.“

4. Co nebo koho jste při řešení tohoto dilematu zohledňoval/a?

„V první řadě těch pět dětí uživatelky, které tam měly prázdnou lednici a byly bez jídla, jelikož člověk má ty děti prostě na prvním místě, jak jsou touhle

službou tak vláčený... Ty dospělý se nějak postarají. Většinou to bývá tak, že maminka má na cigarety a na kafe, na to je vždycky, ale s jídlem už je to horší. Taky jsem zohledňovala to, že dotyčná uživatelka je svým způsobem až moc hodná, není průbojná a není tak vyčůraná jako ostatní, když to tak řeknu...“

5. Co nebo kdo Vám pomáhá etická dilemata řešit?

„V té situaci je člověk na to sám. Musí vzít rozum a zachovat se podle svého svědomí a mínění. Jsou situace, kdy se podle svého svědomí zachovám, ale až později vidím, že jsem to měla řešit jinak. Když už potom máš čas o tom přemýšlet, tak přijdeš na jiné řešení. Spoléhám se tedy hlavně na svůj vlastní úsudek a na životní zkušenosti, tím že už mám vnoučata, už vím třeba kdy poslat maminku k doktorovi s dětmi... V některých situacích se nelze spolehnout jen na svůj úsudek a musím zavolat vedoucí, třeba když řešení situace ani není v mé kompetenci.“

Respondent 2: 60 let, 15 let praxe

1. Která etická dilemata při své práci řešíte?

„Když se rozhoduje mezi klientkami, jakou mají třeba pravdu. Nebo i co se týče té materiální stránky - když vidím, že nemají peníze, tak jestli jim něco můžu dát nebo nemůžu. Občas řeším taky to, jestli do nějaké situace zasáhnout nad rámec svých pracovních kompetencí. Dilemata jsou určitě i mezi vedením a námi, i mezi spolupracovníky v rámci jednoho pracoviště.“

2. Které etické dilema považujete za nejvýznamnější?

„Asi situaci, kdy jsem taky vlastně řešila to, jestli zasáhnout nad rámec svých pracovních kompetencí. Jednalo se o matku, která tak moc přepečovávala své dvě dcery, až vlastně vůbec nebyly samostatný. Jako je to fajn, je to dobře, že matka pečuje o své děti, ale to dítě si ve třinácti nebylo schopný ani samo uvařit čaj nebo přejít samostatně silnici, takže o nějaké dobré přípravě do života se tady nedalo mluvit.“

3. Jak jste toto nejvýznamnější dilema řešil/a?

„Snažila jsem se o tom s tou matkou mluvit, říkala jsem jí, že by bylo fajn nechávat těm holkám víc volnosti, ale ona nechtěla, takže jsem vlastně neměla právo to nějak dál řešit, i vzhledem k tomu, že ona vlastně nic neporušovala. Pak“

jsem o tom taky mluvila se sociální pracovníci, která to s tou matkou také probírala, ale ke zlepšení situace nedošlo. Možná jsem toho mohla udělat víc, ale nenapadlo mě co.“

4. Co nebo koho jste při řešení tohoto dilematu zohledňoval/a?

„Určitě jsem zohledňovala ty děti a jejich pocity.“

5. Co nebo kdo Vám pomáhá etická dilemata řešit?

„Například náš pracovní kolektiv, jelikož všechny víme, jak to tady je. Jelikož jsme vázané mlčenlivostí, nemůžeme o tom nikde jinde mluvit, tak jsme tu všechny na jedné lodi. Pomůže mi teda, když o nějakém problému mluvím s kolegyní při střídání směny anebo potom na supervizích a na poradách. Samozřejmě mi pomáhají i životní zkušenosti, celoživotní učení, pořád se vlastně učím. Taky se snažím si ty věci nebrat nějak osobně, prostě tady zavřu dveře a snažím se to dál neřešit.“

Respondent 3: 40 let, 6 let praxe

1. Která etická dilemata při své práci řešíte?

„Určitě řeším dilema toho, že v té dyádě klient a sociální pracovník má ten sociální pracovník určitou mocenskou pozici. Potom do toho vstupuje aspekt sympatie, který se nedá odbourat, někdo vám lidsky přijde milejší a máte k němu takovou nějakou náklonnost a zároveň musíte být spravedlivý. Když někdo udělá prohřešek oproti provoznímu řádu, je pro toho pracovníka obtížné posoudit, kdo ze dvou uživatelů to udělal víc. Například jak vyhodnotit situaci kdy jeden uživatel vykouří na pokoji dvě cigarety a druhý deset.“

2. Které etické dilema považujete za nejvýznamnější?

„Říct si dost a ukončit pobyt. Tak prostě jsme to zkusili, nejde to. Nemůžeme zachránit všechny. Je nám líto dětí i samotných uživatelů, ale prostě tu šanci dostali a vyčerpali všechny možnosti, ale nefungovalo to a ta naše péče a podpora končí no. Nejtěžší je teda říct si - šanci jsme vám dali, ale smůla, jelikož z vaší strany nepřišla reakce na tu naši poskytovanou pomoc. Samozřejmě je vám líto toho, že máte rozpracovanou práci s dětmi, že to celkově nějak fungovalo, ale hybatelem těch změn jsou ti dospělí. Je to smutné, vždycky mě to mrzí, ale jsou i jiné instituce.“

3. Jak jste toto nejvýznamnější dilema řešil/a?

„Většinou se to řeší tím, že se vystřídají všechny možné přístupy a strategie. Máme také bodový systém, který nám rozhodování v těchto situacích usnadňuje.“

4. Co nebo koho jste při řešení tohoto dilematu zohledňoval/a?

„Určitě postoj toho uživatele, jestli se třeba brání, nebo jestli už se vystřídaly všechny možné strategie.“

5. Co nebo kdo Vám pomáhá etická dilemata řešit?

„Určitě mi pomáhají supervize a porady. Taky mi vždycky určitě pomůžou kulaté stoly sociálních pracovníků, v tom, že vidím, jak ta praxe probíhá jinde, tím pádem je to přínosné a zajímavé.“

Respondent 4: 30 let, 10 let praxe

1. Která etická dilemata při své práci řešíte?

„Víceméně denně jsem přicházela do situací, kdy jsem s něčím nesouhlasila, ale bylo to rozhodnutí té klientky. Etické dilema bylo určitě také to, když jsem věděla, že když dám klientce třetí napomenutí, tak bude muset do tří dnů odejít z azylu. Co se týče dilemat všedního dne, setkala jsem se se situací, kdy klientka křičela na dítě, nebyla sice vulgární, ale já jsem věděla, že to je špatně... Ale ona vlastně nic neporušovala, protože dokud nenarušuje soužití ostatních obyvatel domu, tak jí vlastně nemáš co vytknout, můžeš ji maximálně říct, že to není vhodné, ale to je všechno. To samé když kouří těhotná žena. Víš, že to není správné, že to není zdravé, ale je to její rozhodnutí.“

2. Které etické dilema považujete za nejvýznamnější?

„Situaci, kdy se rozhodují o tom, jestli ukončit či neukončit pobyt.“

3. Jak jste toto nejvýznamnější dilema řešil/a?

„Tak jako všechno v azylu, ačkoliv jsou na všechno jasně dané postupy, tak se ve finále řeší individuálně. Snažíme se tomu třetímu a zároveň poslednímu napomenutí předcházet, ale v situaci, kdy už jde do tuhého, tak připravují klientku

na to, že k tomu ukončení pobytu může dojít a říkám jí, aby si našla nové bydlení. Také se jí snažím prodloužit výpovědní lhůtu ze třech dní třeba na pět.“

4. Co nebo koho jste při řešení tohoto dilematu zohledňoval/a?

„Třeba to, jaký je datum. Jestli je před dávkami, po dávkách, jestli už si uživatelka o ty dávky zažádala nebo ne, jelikož z toho vyplývá, jestli uživatelka nebude odcházet od nás s obrovským dluhem. Je totiž velmi pravděpodobné, že se uživatelka k nám bude chtít v budoucnu vrátit. A to, že u nás má z předchozího pobytu dluhy, by jí mohlo způsobit problémy. Také zohledňuji například to, jestli bude otevřený úřad práce, aby si mohla vyřídit dávky. Dále zohledňuji počet dětí, protože najít bydlení s pěti dětmi je náročnější než s jedním dítětem. Zohledňuji, jestli je to samoživitelka, nebo má partnera. Zohledňuji psychický stav uživatelky.“

5. Co nebo kdo Vám pomáhá etická dilemata řešit?

„Obávám se, že mi tyto dilemata nikdo řešit nepomáhá, jelikož mlčenlivost hovoří jasně a rozhodnutí je jakožto na vedoucí služby na mě. V tomhle je to blbý, ale v tomhle si na to prostě sama no. Ale pak jsou i věci, se kterými ti může pomoci nadřízený, podřízený, supervize, nebo kulatý stoly, které jsou na tohle super, jelikož tam se ty dilemata otevírají, jelikož je mají všichni a považují je za neefektivnější. Také považuji za důležité mít nějaké osobnostní nastavení, které dokáže pomoci.“

Respondent 5: 35 let, 9 let praxe

1. Která etická dilemata při své práci řešíte?

„Pomoc a kontrola, vlastně ty protipóly. Dalším dilematem je odebrání dítěte, vlastně jestli má zůstat v rodině, v těch podmínkách. Dále také sankční ukončení pobytu či udělení výjimky a řešení jinou cestou.“

2. Které etické dilema považujete za nejvýznamnější?

„Za nejvýznamnější považuji ten rozpor pomoci a kontroly.“

3. Jak jste toto nejvýznamnější dilema řešil/a?

„Když taková situace nastane, tak se o tom bavíme na supervizích, kde rozebírám jak velké to je dilema, jestli to je tak nebo onak, dále se to řeší v týmu. Dále mi v tom pomáhají pravidla, která jsou nastavená a která mi pomáhají zakotvit se.“

4. Co nebo koho jste při řešení tohoto dilematu zohledňoval/a?

„Zohledňuji to, jak dlouho u nás klient je, jak moc může znát ty pravidla, které jsou u nás nastavené.“

5. Co nebo kdo Vám pomáhá etická dilemata řešit?

„Stěžejní jsou určitě ty supervize, kde se to probere a udělá se z toho souhrnný náhled. Určitě i vnitřní přesvědčení, nastavení či intuice, nějaký náhled na to proč to tak je, i když tomu mnohdy nerozumím. Někdy mi to potom dojde na těch supervizích, proč tomu tak bylo.“

Respondent 6: 44 let, 16 let praxe

1. Která etická dilemata při své práci řešíte?

„Je to takový to klasický Úlehlovo pomoc x kontrola. Co je pro nás nejtěžší, tak je to, jestli odejmout či neodejmout děti, rozlišit jestli dítě bude či nebude strádat po matce. Potom také jestli dát či nedat písemné upozornění na porušování řádu, které by vedlo k ukončení poskytování služby. Pro ty pracovníky je vlastně dilema, jestli klientku napomenout jen ústně, anebo to udělat tou písemnou formou. Pak jak taky každý z nás má vztah k těm dětem, tak je dilema, jestli se věnovat víc těm dětem, anebo učit tu maminku jak na to. Často také řešíme v případech takzvaných putovatelek po azylových domech, že u nás musí spolupracovat, nejen bydlet, ale stává se, že někdo tu spolupráci chce dělat jen tak na oko, protože ví, že musí spolupracovat, takže je to takový aby se vlk nažral a koza zůstala celá. Pak je to o tom, jestli tu smlouvu neprodloužit pro nespolečnost, nebo tu maminku motivovat k tomu, aby ten svůj problém opravdu začala řešit, což se jim často nechce, hlavně těm putovatelkám.“

2. Které etické dilema považujete za nejvýznamnější?

„Vrátím se zase k těm upozorněním. Protože tady máme pravidlo, že děti, které nechodí do školy, nemůžou být sami na pokojích ani ve společných prostorách, maminky si je prostě musí hlídat. Kolegyně zjistila, že paní nechala jeden a půl letou holčičku bez dozoru na pokoji a odešla, což je blbý že jo, protože takhle staré dítě už chodí a může se mu něco stát. Kolegyně však to písemné upozornění matce nedala. Ovšem 2. kolegyně 2. den za toto mamince písemné upozornění dala, takže se vzedmula vlna nevole, že máme nejednotné postupy.“

3. Jak jste toto nejvýznamnější dilema řešil/a?

„Musela jsem udělat takové mediační sezení, kde jsem vysvětlila, že ta kolegyně opravdu chybu udělala, že ta maminka opravdu napomenutí musela dostat. Pak jsme to probírali i na poradě a na supervizi, ujistila jsem kolegyně v tom, že když si nebudou jisté, jestli písemné napomenutí udělit či nikoliv, tak se se mnou mohou poradit a já je podpořím.“

4. Co nebo koho jste při řešení tohoto dilematu zohledňoval/a?

„V první řadě to, že to dítě bylo ohrožený. Za druhé ty naše pravidla. Za třetí to, aby byl tým jednotný v postupech. Také jsem zohledňovala, kolikáté napomenutí už dotyčná má.“

5. Co nebo kdo Vám pomáhá etická dilemata řešit?

„Určitě supervize a porady. Hodně si v tom teda pomáháme jako tým navzájem. Když si nevím rady, tak si tu danou situaci převádím na to, jak bych to řešila doma se svými dětmi. Tím si pomáhám i co se týče nastavení pravidel a norem. Pomáhá mi teda selský rozum.“

Respondent 7: 34 let, 1 rok praxe

1. Která etická dilemata při své práci řešíte?

„Třeba při tom individuálním plánování je těžké, když mi uživatel sděluje nějaké informace a já mám dilema v tom, jak s těmi informacemi nakládat, ještě když vím, že ty informace nejsou třeba pravdivé, protože já mám třeba i jiné. Je tam teda dilema toho, jestli ty moje informace, které mám z jiných zdrojů, do tady toho rozhovoru vložit či nikoliv, protože se člověk obává toho, aby s ním ten

uživatel dále komunikoval a spolupracoval. Pak taky taková ta míra pomoci, když po mně ten uživatel něco vyžaduje, tak aby to nenechával jen na tom pracovníkovi, ale aby on sám udělal to, co je udělat sám schopen. Dilema je tedy nezasáhnout, neudělat něco za toho uživatele a čekat, aby to ten uživatel udělal sám, i když je to třeba záležitost, která se táhne po dobu pěti schůzek. Vím, že já bych mnohem rychleji zařídila tu dotyčnou věc, tím že bych někam zavolala nebo sepsala nějaký formulář, zatímco když to za toho uživatele neudělám, tak budu mít mnohem víc práce a na těch individuálních schůzkách, ale zároveň je velký pokrok když uživatel sám něco udělá, takže to za to stojí.

2. Které etické dilema považujete za nejvýznamnější?

„Nejsem tu úplně tak dlouho, abych musela něco takového řešit. Ale napadá mě třeba situace, kdy se ukončuje pobyt partnerovi uživatelky a je to emočně vypjaté. Je to těžké, protože si člověk musí říct, jestli má nebo nemá ukončit tu smlouvu, aby to bylo i s ohledem na ty děti správně. Ale i tím jak jsem tady krátce, tak to nevnímám jako nějaké zásadní etické dilema, protože jsou na to jasně dané postupy.“

3. Jak jste toto nejvýznamnější dilema řešil/a?

„Určitě to řeším komunikací s oběma, pokud tu jsou přítomni. U otců se často stává, že tu ani nejsou a proto je vlastně služba ukončována. Co se týče komunikace s uživatelkou, tak jí říkám holá fakta toho, jak se věci mají a dávám jí dostatek času, aby se mohla sama rozhodnout.“

4. Co nebo koho jste při řešení tohoto dilematu zohledňoval/a?

„Vždycky zohledňuji ty uživatele, pak aby to bylo v rámci azylového domu funkční, co se provozu týká, aby následně nebylo od ostatních obyvatelů pobouření o tom, že někdo má nějakou výjimku. Také zohledňuji ostatní pracovníky.“

5. Co nebo kdo Vám pomáhá etická dilemata řešit?

„Pomáhají mi zkušenosti, které člověk za tu celkovou pracovní kariéru zažil. Vždycky si říkám, že je důležité zachovávat klid a říkat jen to, co je důležité. Když je možnost, tak mi pomáhají kolegové, či nadřízení. Pak také takové to

vnitřní nastavení, přesvědčení, či morálka co člověk v sobě má, o tom co je správné v tu danou situaci udělat. Pak také znalosti nabyté v rámci studia na vysoké škole.“

Respondent 8: 37 let, 5 let praxe

1. Která etická dilemata při své práci řešíte?

„Drogovou závislost, finanční negramotnost, dlouhodobý sociální vyloučení klientů, jelikož nejsou sociální byty a nedosáhnou na ně. Pak etnické dilemata v rámci menšin.“

2. Které etické dilema považujete za nejvýznamnější?

„Třeba v posledním roce byla matka, která nesplňovala podmínky přijetí, a přesto tu bydlela. Byla starší a měla nástup do výkonu trestu, jelikož porušila podmínku. Byla schopná, pracovitá a my jsme se pokusili o umístění do Světlé nad Sázavou do věznice pro matky s dětmi, což není úplně jednoduché. K tomu bylo potřeba spousta posudků pro dítě, jenže tomu bylo v té době 6 měsíců a sehnat odborníky, kteří dělají posudky na takto malé děti, ještě v takto krátké době, nebylo jednoduché, ale podařilo se a dotyčná nedávno z věznice byla propuštěna. Ačkoliv v této situaci převládá ta negativní stránka, tak dotyčná tu situaci řešila a snažila se, byla tam ta provázanost mezi organizacemi. Po dobu výkonu s námi byla v občasném kontaktu. Za prospěšné považuji to, že si dotyčná výkon trestu odseděla a že tam s ní byl i ten chlapec.“

3. Jak jste toto nejvýznamnější dilema řešil/a?

„Případ se řešil pomocí případových konferencí a studií, které probíhaly společně s městskou částí, kde klientka měla trvalý pobyt. Poté také proběhla spolupráce multidisciplinárního týmu a kdykoliv bylo potřeba, tak dotyčná měla možnost konzultace se sociální pracovníci.“

4. Co nebo koho jste při řešení tohoto dilematu zohledňoval/a?

„Její rodinné zázemí, věk a ještě skutečnost, že klientka měla sestru, jednovaječné dvojče, která jí byla velmi podobná, měly stejný hlas. Takže i po dobu, kdy by matka se synem nemohla být, tak by syn mohl být se svou tetou, která

byla k nerozeznání od jeho matky. Také jsem zohledňovala to, že si byla schopná našetřit nějaké finance díky vyplňování dotazníků, které mohla dělat z domova.“

5. Co nebo kdo Vám pomáhá etická dilemata řešit?

„Určitě nějaký časový odstup a nadhled nad tou situací. Nejsem ten typ člověka, co by se rozhodl hned, ráda si tu situaci zmapuji a dokážu ji vidět z více pohledů. Také mi velmi pomáhá důvěra mezi mnou a klientem. Také mi pomáhá, když se o těchto situacích mohu pobavit s ředitelkou sociálních služeb a ona mi řekne svůj názor nebo mi poskytne nějakou další myšlenku. Pak také případově supervize a setkání multidisciplinárních týmů.“

Respondent 9: 37 let, 1,5 roku praxe

1. Která etická dilemata při své práci řešíte?

„Například posouzení toho, co je v nejlepším zájmu klienta, protože na nějaké situace můžeme mít jiné názory. Můžu se s klientem snažit tu jeho nepříznivou situaci řešit, ale on důvod k jejímu řešení vůbec vidět nemusí. Také často řeším dilema pomoc versus kontrola. Myslím, že máme tendenci ostatní spíše kontrolovat, ale je potřeba těm klientům věřit a přenášet na ně jejich vlastní odpovědnost. Na druhou stranu jsou klienti, kteří od nás potřebují větší vedení, podporu, ale i kontrolu. Dále například to, když klient nemá zájem spolupracovat na řešení jeho nepříznivé situace a odmítne moji pomoc. Překvapilo mě, když mi jedna klientka na první schůzce oznámila, že žádný dotazníky vyplňovat nebude, protože do jejího života nikomu nic není. Měla sice plné právo tohle říct, ale na druhou stranu využívá služby azylového domu, který má svá pravidla. Je mi ale jasné, že pro klientku nemusí být jednoduché přiznat, že pomoc potřebuje... nebo si může také myslet, že její způsob života je normální, protože nic jiného ani nezná, a není tedy nutné něco řešit. Také řeším otázku, jestli klientům poskytuju dost času v rámci schůzek – někdy si říkám, jestli by nebylo toho času potřeba mnohem víc, ale na druhou stranu někteří ten čas ani nevyužívají k řešení té své situace, spíš si chtějí jen tak povídat, a tam by to asi nemělo moc smysl.“

2. Které etické dilema považujete za nejvýznamnější?

„Pro mě je asi nejvýznamnější dilema týkající se právě toho ukončení smlouvy.“

3. Jak jste toto nejvýznamnější dilema řešil/a?

„Toto dilema jsem řešila už víckrát a nemůžu říct, že bych pro jeho řešení měla jeden univerzální návod nebo postup. Vždycky se snažím danou situaci hodnotit objektivně, individuálně a přihlížet ke všem možným stránkám věci. Když si nejsem jistá, konzultuji to s kolegy.“

4. Co nebo koho jste při řešení tohoto dilematu zohledňoval/a?

„Individuální situaci, potřeby a zájmy klientů. Přemýšlím nad tím, koho se dané řešení dotkne a do jaké míry, protože většinou jsou v té situaci s klientkou i její děti. Zohledňuji i pravidla azylového domu a zákony.“

5. Co nebo kdo Vám pomáhá etická dilemata řešit?

„V sociální práci považuji obecně za důležitou znalost problematiky, uvědomování si vlastních hodnot, relaxaci, nastavení a dodržování pravidel mezi klientem a pracovníkem a hlavně vzájemně nastavené hranice. Mě osobně tohle často pomáhá. Také ostatní kolegové mi pomáhají tyto situace řešit.“

4.7 NEJVÝZNAMNĚJŠÍ ETICKÁ DILEMATA A MOŽNOSTI JEJICH ŘEŠENÍ

V této části si zhodnotíme rozhovory se sociálními a vedoucími pracovníky či s pracovníky v sociálních službách z azylových domů pro matky či rodiny s dětmi. Z rozhovorů s respondenty vyplynulo, že práce je pro ně určitým posláním a že je práce s touto cílovou skupinou naplňuje. Dilemata, která uváděli respondenti, se také shodovala.

Většina respondentů uvedla, že jako dilematicky nejvýznamnější vnímá situaci, kdy musí rozhodnout o ukončení pobytu klientů, jelikož tímto rozhodnutím do značné míry ovlivní jejich osud. Další velkou oblastí bylo dilema, zda zasáhnout či nezasáhnout; nebo spíše zda zasáhnout nad rámec svých pracovních kompetencí do různých situací týkajících se klientů. Několikrát se opakovalo i téma pomoc versus kontrola.

Respondenti při řešení těchto eticky dilematických situací zohledňovali především klienta, jeho zájmy, potřeby, postoje, délku pobytu v zařízení a počet získaných napomenutí. Kromě klientů samotných jsou zohledňovány také jejich děti a jejich počet, jelikož v případě většího počtu dětí v rodině je sehnání nového bydlení komplikovanější. Zohledňováno bývá také datum; záleží, zda už proběhla výplata dávek, aby byly zajištěny finanční prostředky pro rodinu. Dále bývá zohledňován také psychický stav klientů, a jestli je matka samoživitelka nebo má podporu partnera. Je zapotřebí vzít v potaz i nastavená pravidla zařízení, zákony a dopady rozhodnutí na ostatní pracovníky a obyvatele domu.

Co se řešení těchto etických dilemat týče, respondenti uvedli, že s řešením jim pomáhá především jejich vlastní osobnostní nastavení, rozum, zkušenosti a vzdělání. Pracovníkům také velmi pomáhá, když se o svém dilematu mají možnost poradit s kolegy či se svými nadřízenými; toto může probíhat jak ve formě běžného rozhovoru, tak na poradách, supervizích, kulatých stolech či na setkání multidisciplinárních týmů. Nelze opomenout ani zavedená pravidla jednotlivých zařízení, etické kodexy a platnou legislativu. Jako nápomocná byla uvedena také intuice, uvědomování si vlastních hodnot, nastavení hranic, nadhled, dostatek času a časový odstup. Ke snazšímu řešení situace také přispívá přímá komunikace s klienty. Každá dilematická situace však musí být řešena

individuálně, je zapotřebí na ni objektivně nahlížet a dle toho upravit své rozhodnutí, které samozřejmě musí být v souladu s platnými pravidly a zákony.

Z dalších otázek, které jsem respondentům kladla, vyplynulo, že všichni respondenti se v rámci svého dalšího vzdělávání setkali s tématem etiky a etických dilemat v rámci nějakého školení či kurzu. Tyto vzdělávací akce nebyly na tato témata přímo zaměřeny, spíše byly zmiňovány pouze okrajově.

Respondenti se také shodli, že v rámci porad a supervizí se na jejich pracovištích etické otázky otevírají. V případě, že některý ze zaměstnanců nějaké takové téma řeší, může ho na těchto setkáních předložit a získat tak názor od ostatních kolegů.

Co se týče vnímání etického kodexu jako pomocníka při řešení eticky sporných situací, názory respondentů se lišily. Většina respondentů etický kodex do jisté míry za nápomocný považovala; spíše ale ten, který byl vypracován konkrétně pro jejich zařízení.

Lišily se také odpovědi na otázku, zda respondenti při své praxi užívají některou z etických teorií. Někteří z respondentů uvedli, že etické teorie neznají. Další respondenti uvedli, že se při výkonu praxe řídí dle etiky ctností; jednalo se o pracovníky zařízení, která jsou zřizována církevní organizací. Zmíněno bylo také využití utilitarismu, situační etiky a etiky péče.

Diskuze

Tato kapitola je místem, kde provedu porovnání teorie s výstupy z mého výzkumu. Poznatky získané z výzkumu budou uváděny do vztahu a srovnávány s relevantní literaturou užitou v teoretické části.

V podkapitole 4.7 jsem shrnula dilemata pracovníků v azylových domech, která vyplynula z rozhovorů s respondenty. Dle výsledků z mého výzkumu sociální pracovníci, vedoucí pracovníci a pracovníci v sociálních službách při své práci nejčastěji řeší etická dilemata týkající se rozhodování o ukončení pobytu klientů v zařízení. Dalším častým dilematem je, zda zasáhnout či nezasáhnout - nebo spíše zda zasáhnout nad rámec svých pracovních kompetencí do různých situací týkajících se klientů. Několikrát se opakovalo i téma pomoc versus kontrola.

Uvedená etická dilemata se promítají do dvou oblastí. Jedná se o oblast práv a kvality života jednotlivců, tedy vztahu klienta a pracovníka. Druhou oblastí je obecné blaho, kde může dojít ke konfliktu požadavků zaměstnavatele nebo společnosti. Třetí oblastí, ve které se nejčastěji etická dilemata vyskytují, je oblast nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku. V rámci mého výzkumu nebyla v této oblasti přítomnost etických dilemat zaznamenána. [31]

Etické kodexy představují sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách kromě několika etických zásad také pravidla etického chování SP ve vztahu ke klientovi, ve vztahu ke svému zaměstnavateli, ke kolegům, ke svému povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti. [21]

Dle Úlehly jsou kodexy užitečné k prvnímu nahlédnutí do problematiky etického hodnocení práce, ale není s jejich pomocí možné vymezit etiku práce obecně, jelikož u každého pracovníka se do práce promítá celý jeho přístup k životu a lidem. V důsledku tohoto bude mít každý pracovník jiné projevy vůči klientům. [24]

Co se týče vnímání etického kodexu jako pomocníka při řešení eticky sporných situací, názory respondentů se lišily. Většina respondentů etický kodex do jisté míry za nápomocný považovala; spíše ale ten, který byl vypracován konkrétně pro jejich zařízení.

Nyní se zmíním o etických teoriích. K tomu, aby pracovník mohl konkrétní jednání označit jako eticky správné, je nezbytná schopnost tuto správnost odůvodnit. K tomu lze využít například etické teorie, které představují ustálené způsoby uvažování a mohou být inspirativní. [2]

Někteří z respondentů uvedli, že etické teorie neznají. Další respondenti uvedli, že se při výkonu praxe řídí dle etiky ctností; jednalo se o pracovníky těch zařízení, která jsou zřizována církevní organizací. Zmíněno bylo také využití utilitarismu, situační etiky a etiky péče. Odpovědi na tuto otázku se velmi lišily.

Důležitým nástrojem napomáhajícím k osobnímu i profesnímu růstu sociálního pracovníka je supervize. Jedná se o způsob celoživotního učení, zaměřený na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí. [34]

O etických dilematech je vhodné hovořit s kolegy, což může probíhat i ve formě supervize či případové konference. Tato konzultace může pomoci pracovníkovi s uvědoměním vlastních hranic či s rozpoznáním nebezpečí manipulace s klientem.

Respondenti uvedli, že při řešení dilemat při výkonu jejich povolání jim nejvíce pomáhá jejich vlastní osobnostní nastavení, rozum, zkušenosti a vzdělání. Pracovníkům také velmi pomáhá, když se o svém dilematu mají možnost poradit s kolegy či se svými nadřízenými; toto může probíhat jak ve formě běžného rozhovoru, tak na poradách, supervizích, kulatých stolech či na setkání multidisciplinárních týmů. Nelze opomenout ani zavedená pravidla jednotlivých zařízení, etické kodexy a platnou legislativu.

Na základě srovnání poznatků získaných z rešerše odborné literatury s výpověďmi respondentů jsem došla k závěru, že tyto dvě oblasti získaných poznatků jsou ve vzájemném souladu. Domnívám se ale, že i přes tento soulad poznatky získané výzkumem poznatky teoretické obohacují; například tím, že na některé oblasti poskytují jiné náhledy.

Závěr

Práce představila nejvýznamnější etická dilemata pracovníků v azylových domech pro matky či rodiny s dětmi a možnosti jejich řešení. Všechny azylové domy mají k dispozici dobře zpracovaná pravidla, která pomáhají s orientací v chodu zařízení, ale ani tato dokumentace nemůže zabránit vzniku etických dilemat. Při řešení těchto dilemat není ani jedno řešení úplně dobré, ale existuje celá řada věcí, která může být pracovníkům v této situaci nápomocná.

Cílem této bakalářské práce bylo nalézt odpověď na hlavní výzkumnou otázku: „Jaká dilemata považují pracovníci azylových domů za nejzávažnější a jakými způsoby je zvládají?“.

Výsledky výzkumu ukázaly, že za nejzávažnější dilema v azylovém domě pro matky či rodiny s dětmi je považováno dilema zasáhnout či nezasáhnout, pomoc versus kontrola a situace týkající se ukončení pobytu klientů.

Na základě výpovědí respondentů vyšlo najevo, že pracovníci si etická dilemata uvědomují a setkání s nimi považují za běžné a nevyhnutelné. Bylo patrné, že dilemata promýšlí a konzultují s ostatními členy svého týmu. Právě tato rozprava s ostatními kolegy je při řešení dilematických situací jedním z doporučených kroků. Často byla zmiňována konzultace i s vedoucím pracovníkem. Tento pracovník bývá vnímán jako osoba, na kterou se lze obrátit v případě potřeby, svěřit se a vyslechnout si její názor na konkrétní situaci.

Sociální pracovníci by měli stále profesně růst a vzdělávat se. Měli by také pravidelně podstupovat supervizi, která jim k seberozvoji může pomoci. Prostřednictvím seberozvoje se pracovníci učí lepšímu zvládnutí etických dilemat, která jsou v této profesi nevyhnutelná.

Jako velký problém vnímám tzv. azylovou turistiku. Jedná se o situaci, kdy matka se svými dětmi putuje z jednoho azylového zařízení do druhého. S tím souvisí závislost na sociálních dávkách. Tato situace má negativní vliv na vývoj dítěte, jelikož děti v důsledku častého stěhování často střídají školy a často také nedokončí střední školu; problematickým je i nevhodný model života, který si dítě nevědomě přenáší dál.

Domnívám se, že tato práce může být přínosná zejména pro sociální pracovníky působící v azylových domech, kterým může pomoci s lepším zvládnutím etických dilemat a inspirovat je k jiným možnostem řešení těchto

situací. Tím lze dosáhnout zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb. Tato práce by zároveň mohla zvýšit znalosti laické i odborné veřejnosti o tomto tématu.

Domnívám se, že tato bakalářská práce stanovený cíl naplnila. Tato práce naplnila zároveň můj vlastní cíl, kterým bylo rozšíření znalostí z oblasti sociální práce v azylových domech pro matky či rodiny s dětmi a z oblasti řešení etických dilemat.

Zdroje

1. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Třetí vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.
2. MATOUŠEK, Oldřich a KŘIŠŤAN, Alois. *Encyklopedie sociální práce*. První vydání. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
3. Zákony pro lidi. *Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách [online]*. ČR: znění od 2022_02_01. [cit. 2022_02_26]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
4. ARNOLDOVÁ, Anna. *Slovník sociálního zabezpečení*. První vydání. Praha: Galén, 2002. ISBN 80-7262-175-0.
5. MATOUŠEK, Oldřich, KODYMOVÁ, Pavla a KOLÁČKOVÁ, Jana. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. První vydání. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-x.
6. Zákony pro lidi. *Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách[online]*. ČR: znění od 2022_03_01. [cit. 2022_02_28]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505#cast2>
7. Diakonie Českobratrské církve evangelické, Střední Čechy. *Azylový dům pro rodiny s dětmi[online]*. ČR: 2022. [cit. 2022_03_03]. Dostupné z: <https://www.diakonie-stred.cz/nase-sluzby/sluzby-pro-matky-a-rodiny-v-krizi/azylovy-dum/>
8. Acorus. *Služba azylový dům[online]*. ČR: 2011. [cit. 2022_03_03]. Dostupné z: <http://www.acorus.cz/cz/sluzby/azylovy-dum.html>
9. MATOUŠEK, Oldřich a PAZLAROVÁ, Hana. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-739-8.
10. MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. První vydání. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.
11. BECHYŇOVÁ, Věra a KONVIČKOVÁ, Marta. *Sanace rodiny: sociální práce s dysfunkčními rodinami*. První vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-392-5.
12. Diakonie Českobratrské církve evangelické, Střední Čechy. *Veřejný závazek Azylového domu pro rodiny s dětmi[online]*. ČR: 2020. [cit. 2022_03_02]. Dostupné z: <https://www.diakonie-stred.cz/res/archive/013/001548.pdf?seek=1599220707>
13. STULÍKOVÁ, Eva. *Oficiální stránky města Benešov. Sociální služba Dům pro matku a dítě změnila název[online]*. ČR: 2020. [cit. 2022_03_04]. Dostupné z: <https://benesov-city.cz/socialni-sluzba-dum-pro-matku-a-dite-zmenila-nazev/d-89715/p1=85417>
14. KOVALSKÁ, Pavla. Adoc. *Diakonie Českobratrské církve evangelické, Středisko ve Vlašimi - Výroční zpráva za rok 2012[online]*. ČR: 2012. [cit. 2022_03_05]. Dostupné z: <https://adoc.pub/diakonie-ce-stedisko-ve-vlaimi.html>

15. CHLOUPKOVÁ, Soňa. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. První vydání. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4678-4.
16. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Druhé vydání. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.
17. Diakonie Českobratrské církve evangelické, Střední Čechy. *Provoz dětské skupiny Anna[online]*. ČR: 2022. [cit. 2022_03_06]. Dostupné z: <https://www.diakonie-stred.cz/nase-sluzby/detska-skupina-anna/>
18. Diakonie Českobratrské církve evangelické, Střední Čechy. *Sociální aktivizační služby pro rodiny s dětmi[online]*. ČR: 2022. [cit. 2022_03_06]. Dostupné z: <https://www.diakonie-stred.cz/nase-sluzby/sluzby-pro-matky-a-rodiny-v-krizi/socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny-s-detmi/>
19. Zákony pro lidi. *Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi [online]*. ČR: znění od 2022_02_01. [cit. 2022_03_08]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>
20. Zákony pro lidi. *Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů [online]*. ČR: znění od 2019_04_24. [cit. 2022_03_08]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-110>
21. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Druhé vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
22. KUTNOHORSKÁ, Jana, CICHÁ, Martina a GOLDMANN, Radoslav. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
23. JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Druhé vydání. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.
24. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Třetí vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
25. THOMPSON, Mel. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004. Filozofie (Portál). ISBN 80-7178-806-6.
26. NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Masarykova univerzita, 2001.
27. HENRIKSEN, Jan-Olav a VETLESEN, Arne Johan. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Albert, 2000. ISBN 80-85834-85-5.
28. FISCHER, Ondřej a MILFAIT, René. *Etika pro sociální práci*. Druhé vydání. Praha: Jabok, 2010. ISBN 978-80-904137-8-8.
29. HELD, Virginia. *Etika péče: osobní, politická a globální*. Přeložil URBAN, Petr. Praha: Filosofia, 2015. ISBN 978-80-7007-447-3.
30. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Čtvrté vydání. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X.
31. BANKS, Sarah. *Ethics and values in social work*. UK: Bloomsbury Publishing, 2020.
32. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Třetí vydání. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.
33. DOSOUDILOVÁ, Kateřina a FRANCUCHOVÁ, Martina. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky In: JANOUSHKOVÁ, Klára a NEDĚLNÍKOVÁ Dana. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník*

studijních textů pro terénní pracovníky. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4

34. KOLÁČKOVÁ Jana. Supervize In: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Druhé vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
35. HENDL, Jan a REMR, Jiří. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1192-1.