

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích

Bc. Michal Volák

**Etická dilemata v sociální práci z pohledu sociálních pracovníků ve veřejné správě
(sociálních kurátorů)**

Diplomová práce

Vedoucí práce: doc. PhDr. Zuzana Havrdová, CSc.

Praha 2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracoval samostatně a použil jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato práce byla zpřístupněna v příslušné knihovně UK a prostřednictvím elektronické databáze vysokoškolských kvalifikačních prací v repozitáři Univerzity Karlovy a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.

V Praze dne 5. května 2017

Michal Volák

Poděkování

Na tomto místě bych chtěl poděkovat vedoucí své diplomové práce doc. PhDr. Zuzaně Havrdové, CSc. za podnětné připomínky v průběhu jejího zpracování. Její náhled na zkoumané téma mi dal možnost uchopit jej z dalších pohledů a všimnout si detailů, které by mi bez jejího přispění mohly zůstat skryty.

Zároveň chci poděkovat všem účastníkům mého výzkumu, kteří mi umožnili nahlédnout do situací, které jsou pro ně někdy emocionálně velmi náročné.

Obsah

Abstrakt.....	6
Úvod	8
1 Přehledová část	10
1.1 Konflikt hodnot jako možný zdroj etického dilematu	10
1.2 Hodnoty v prostředí sociální práce a profesní etika	11
1.3 Základní hodnoty sociální práce v Etickém kodexu sociálních pracovníků	12
1.3.1 Kritika etických kodexů	15
1.3.2 Současná diskuse o revizi etického kodexu sociálních pracovníků	16
1.4 Spravedlnost jako jedna ze základních hodnot sociální práce.....	18
1.4.1 Sociální spravedlnost.....	18
1.4.2 Hledání spravedlnosti v životě člověka a společnosti	22
1.4.3 Princip zásluhovosti jako zdroj morálního konfliktu	24
1.5 Rozdílná pojetí role sociálního pracovníka	26
1.5.1 Defenzivní a reflexivní praxe	30
1.5.2 Identita sociálního pracovníka.....	30
1.6 Sociální pracovník jako úředník	33
1.6.1 Etický kodex úředníků a zaměstnanců ve veřejné správě	35
1.6.2 Konfrontace Etického kodexu sociálního pracovníka a Etického kodexu úředníků a zaměstnanců ve veřejné správě	38
1.7 Etická dilemata v práci sociálního pracovníka ve veřejné správě a sociálního kurátora	39
1.7.1 Rozhodování mezi protichůdným zadáním	42
1.7.2 Dilemata vyplývající z pomáhajícího vztahu	43
1.7.3 Etická dilemata vyplývající z odlišných zájmů jednotlivých aktérů	45
2 Výzkumná část	48
2.1 Cíl výzkumu	48
2.2 Zdroje výzkumného problému	48
2.3 Formulace výzkumné otázky.....	49

2.4	Příprava a realizace výzkumu	50
2.5	Zpracování a analýza dat.....	51
2.6	Popis a výběr cílové skupiny výzkumu	52
2.7	Výsledky kvalitativního výzkumu	54
2.7.1	Pozitivní hodnoty profese z pohledu sociálních pracovníků.....	54
2.7.2	Situace vnímané sociálním pracovníkem jako dilemata	57
2.7.3	Strategie rozhodování v dilematických situacích	61
2.7.4	Rozhodování v podmínkách nejistého výsledku	64
2.7.5	Další zdroje podpory při rozhodování v dilematických situacích	64
3	Diskuze a shrnutí	71
3.1	Sebereflexe výzkumníka	75
	Doporučení	77
	Závěr	78
	Seznam literatury	80

Abstrakt

Práce je zaměřena na profesní etiku a dilemata v práci sociálního pracovníka ve veřejné správě/sociálního kurátora pro dospělé. Hlavním cílem bylo odhalit, jaké situace sociální pracovníci ve své práci považují za eticky dilematické, jak je prožívají a jaké volí strategie zvládnání těchto situací a kde hledají zdroje podpory pro své rozhodování.

Přehledová část práce představuje téma hodnot sociální práce a hodnoty sociálních pracovníků. Blíže se věnuje pojmu spravedlnosti a sociální spravedlnosti, se kterým mimo jiné pracují etické kodexy jako jednou ze základních hodnot sociální práce. Profesní hodnoty sociální práce zkoumá prostřednictvím analýzy etických dokumentů – etických kodexů.

Ve výzkumné části práce je proveden kvalitativní výzkum pomocí hloubkových rozhovorů mezi sociálními pracovníky ve veřejné správě. Cílem výzkumu je odhalit, jaké pracovní situace vnímají sociální pracovníci jako eticky dilematické, jakým způsobem je prožívají, jaké volí strategie při zvládnání těchto situací.

Hlavní výsledky výzkumu poukazují na to, že sociální pracovníci jako dilemata vnímají zejména ty situace, kdy je pro ně v daných podmínkách obtížné rozhodovat v souladu s vlastními hodnotami. Strategie řešení dilemat volí takové, které jim umožní toto napětí zmírnit. Sociální pracovníci sami sebe vnímají jako jednu z mála osob, která disponuje mocí a ochotou klientovi pomoci a dostávají se tak do rizika komunikační pasti – Karpmanova trojúhelníku vzájemné závislosti.

Klíčová slova: sociální pracovník ve veřejné správě, sociální kurátor, sociální práce, profesní etika, hodnoty sociální práce, etické dilema, etický kodex, zdroje podpory

Abstract

The thesis is focused on professional ethics and ethical dilemmas in the work of a social worker in public administration / probation officer for adults. The main object was to find out what social workers consider as ethical dilemmas, how they are experiencing these situations, which strategies they choose to cope with these and what sources of support do they have.

The overview part of the thesis is focused on a topic of values of social work and values of social workers. Overview part gives more attention to conception of justice and social justice, with which, among other documents, the codes of ethics work as one of the fundamental values of social work. It examines the professional values of social work by analyzing ethical documents - ethical codes.

Research part of the thesis is based on qualitative research carried out through in-depth interviews with social workers in public administration. The objective of the research was to find out what professional situations social workers consider as ethical dilemmas, how they experience them, what strategies they choose to manage these situations and what sources of support do they have.

The main findings of the research point out that social workers as ethical dilemmas perceive mainly situations when it is difficult for them to make decisions in accordance with their own values. Strategies of managing these situations are chosen mainly to reduce stress from this conflict. Social workers perceive themselves as one of the few who have the power and willingness to help client and they are at risk to get stuck in a communication trap - the Karpman drama triangle.

Keywords: social worker in public administration, probation officer, social work, professional ethics, values of social work, ethical dilemma, code of ethics, sources of support

Úvod

Prvotním impulsem pro téma diplomové práce je má vlastní profesní zkušenost na pozici sociálního kurátora. Při své práci jsem se opakovaně setkal se situacemi, kdy došlo ke konfliktům, které jsem osobně vnímal jako konflikty vycházející z odlišného pojetí toho, jaký je žádoucí způsob práce s cílovou skupinou. V těchto situacích jsem často pociťoval rozpor mezi tím, co považuji za prospěšné já v roli sociálního pracovníka a tím, co například za prospěšné považují představitelé obce nebo další aktéři. Musel jsem tedy nacházet taková řešení rozdílných preferencí jednotlivých aktérů, která jsem považoval za vhodná z pohledu sociální práce i mě jako člověka.

Postupem času jsem si stále více uvědomoval souvislost těchto konfliktů s etikou sociální práce. Některé z nich byly přímo definované odbornou literaturou nebo etickým kodexem jakožto etické dilema. Zároveň jsem však nacházel pouze minimum textů, které by se vztahovaly ke specifikám pozice sociálního pracovníka ve veřejné správě a sociálního kurátora. Tyto texty většinou nastínily problematiku etických dilemat nebo je pojmenovávaly, ale nenabízely hlubší porozumění tomu, jak pracovník etická dilemata prožívá a jak s nimi má zacházet. Etiku jsem postupně začal vnímat jako středobod sociální práce, neboť má profese s sebou přinášela každodenní rozhodování a hledání "správného" řešení v situacích, kdy existuje více pohledů na to, co je v dané situaci "správné".

Cílem práce je prozkoumat proces prožívání a řešení eticky závažných témat a etických dilemat mezi sociálními pracovníky ve veřejné správě (zpravidla na pozici sociálních kurátorů pro dospělé). Zkoumá otázky, jaké situace jsou samotnými sociálními pracovníky považovány za eticky problematické, a v jakých situacích pociťují etická dilemata, která je nutí k hledání eticky schůdného řešení, jak probíhá proces hledání tohoto řešení a jakým způsobem sociální pracovníci etiku ve své každodenní práci reflektují.

V první části práce, převážně přehledové, přiblížím úlohu obce, potažmo sociálního kurátora pro dospělé v sociální práci zaměřené na cílovou skupinu osob ohrožených sociálním vyloučením tak, jak ji definuje zákon o sociálních službách. Dále zde budu zkoumat pojem profesní etiky, morálky, hodnot a spravedlnosti ve vztahu k sociální práci a možná pojetí role sociálního pracovníka.

Jako výchozí dokumenty pro poznání profesní etiky využiji etické kodexy. V přehledové části budu tedy blíže zkoumat etické kodexy, které se týkají sociální práce, zejména pak Etický kodex sociálních pracovníků ČR, Etický kodex Mezinárodní federace sociálních pracovníků a Etický kodex úředníků a zaměstnanců ve veřejné správě (vzhledem k tomu, že se práce zabývá sociálními pracovníky, kteří jsou zároveň úředníky). Analyzovat budu limity etických

kodexů a jejich využitelnost v každodenní praxi sociálních pracovníků ve veřejné správě. Uvedu do souvislosti stávající dokumenty, které se týkají náplně práce sociálních pracovníků a sociálních kurátorů pro dospělé s etickými principy jejich práce. Nastíním možné situace, které mohou být vnímány jako eticky dilematické s přihlédnutím ke specifické roli sociálního pracovníka ve veřejné správě (sociálního kurátora pro dospělé), kdy je zároveň úředníkem v organizaci (obecním úřadu), která se primárně nezaměřuje na poskytování sociálních služeb. Ve výzkumné části práce budu mimo jiného hledat odpovědi na otázky, do jaké míry je etický kodex pomůckou při řešení etických dilemat, a zda v praxi dochází ke konfliktu profesní etiky sociálního pracovníka a úředníka.

Ve druhé části práce, více zaměřené empiricky, budu již zkoumat prožívání a řešení eticky dilematických situací samotnými sociálními pracovníky a sociálními kurátory pro dospělé. K tomu využiji hloubkové rozhovory se sociálními pracovníky ve veřejné správě. Z větší části se bude jednat o pracovníky na pozici sociálního kurátora pro dospělé.

Za potenciální přínos diplomové práce pro praxi sociální práce považuji otevření tématu reflexe a prožívání eticky závažných témat mezi sociálními pracovníky ve veřejné správě, kteří často nemají možnost tato témata otevřít například na supervizi. Zároveň jejich práce s cílovou skupinou dospělých klientů, jak budu dokládat dále v textu, často přináší eticky problematické a dilematické situace, které musí řešit a reflektovat. Dalším možným přínosem je příspěvek do aktuální diskuze o etickém kodexu sociálních pracovníků (současnými návrhy na revizi etického kodexu se budu opět zabývat dále v textu).

Skupinu sociálních pracovníků, kterou se v práci zabývám, identifikuji prostřednictvím jejich cílové skupiny klientů. Zpravidla se jedná o pracovníky na pracovní pozici sociálního kurátora pro dospělé. V textu používám jak pojmenování sociální pracovník tak sociální kurátor.

1 Přehledová část

1.1 Konflikt hodnot jako možný zdroj etického dilematu

V práci vycházím z předpokladu, že v praxi sociální práce se odrážejí hodnoty několika stran, pro které jsem zvolil pojmenování aktéři sociální práce. Jedná se o profesní hodnoty sociální práce, osobní hodnoty sociálního pracovníka a hodnoty, které reprezentuje zaměstnavatel (obec) a širší společnost. Pokud se osobní hodnoty a představy sociálního pracovníka dostanou do konfliktu například s očekáváním zaměstnavatele, širší společnosti, očekáváním klientů či samotného sociálního pracovníka jako profesionála, dochází k situaci, která je pracovníkem nějakým způsobem prožívána a je nucen ji ve své práci reflektovat.

V přehledové části se tedy pracuji s pojmem hodnoty, který vysvětluji ve vztahu k sociální práci.

Jedním z pojmů, se kterým pracuje etický kodex Mezinárodní federace sociálních pracovníků i Etický kodex sociálních pracovníků ČR je sociální spravedlnost jako jedna ze základních hodnot sociální práce. Rozhodování v eticky dilematických situacích lze chápat také jako hledání řešení, které vnímáme jako spravedlivé. V práci tedy blíže objasňuji pojem spravedlnost a sociální spravedlnost.

Jedním ze základních dokumentů zabývajících se etikou sociální práce v ČR je Etický kodex sociálních pracovníků ČR, který vychází z mezinárodních etických kodexů. Sociální pracovníci ve veřejné správě jsou zároveň úředníky, kterým je určen Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy. Z toho důvodu se dále v přehledové části zabývám rozбором jednotlivých etických kodexů a ve výzkumné části zkoumám jejich vliv na rozhodování pracovníků v dilematických situacích.

V přehledové části práce se zabývám i etickými problémy a dilematy jako možnými interpersonálními i intrapersonálními konflikty.

1.2 Hodnoty v prostředí sociální práce a profesní etika

Pojem hodnot, i přes svou zdánlivou jasnost, je velmi obtížně uchopitelný. „V zásadě není možné jednou a provždy říci co hodnoty jsou. Je však možné zachycovat z různých hledisek to, jaké obsahy mohou hodnoty mít, v jakých souvislostech se tyto obsahy mohou vyjevovat a jaké důsledky s sebou obsahy toho, co za hodnoty považujeme, mohou pro společnost přinášet“ (Prudký a kol., 2009, s. 17).

Na hodnoty lze nahlížet jednak jako na to, co je a jednak jako na to, co má být. Při zkoumání hodnot lze odlišit tři úrovně: Individuální, skupinovou, celospolečenskou, druhovou (druh homo sapiens). (Prudký a kol., 2009).

Předkládaná práce se zaměřuje na profesní hodnoty specifické skupiny sociálních pracovníků ve veřejné správě a sociálních kurátorů pro dospělé. Profesní hodnoty jsou zkoumány prostřednictvím mezinárodních etických kodexů a Etického kodexu sociálních pracovníků ČR. Do hry však vstupují i vlastní morální principy a hodnoty sociálního pracovníka.

Utváření hodnot člověka je součástí socializace. K socializační hypotéze se přiklání Inglehart (1977). V sociálním prostředí si člověk osvojuje hodnoty prostřednictvím procesu socializace. Zároveň mají hodnoty tendenci k neměnnosti ve chvíli, kdy jsou zvnitřeny a přijaty za vlastní. Změna již jednou zvnitřněných hodnot se u jedince zpravidla setkává s odporem z toho důvodu, že přijaté hodnoty jsou zdroje jeho motivace a určují do značné míry to, kým je.

V praxi se sociální pracovníci mohou setkat s konflikty, jejichž původ může být v rozdílných kulturních diskurzech, jejichž nositeli jsou jednotliví aktéři sociální práce a příslušníci jednotlivých skupin obyvatel.

Sociální kurátor se ve své profesi setkává se čtyřmi kulturními zdroji hodnot:

- Sdílené hodnoty profese sociální práce.
- Vlastní morální principy a hodnoty, které souvisí s jeho socializací.
- Hodnoty zaměstnavatele (obce), hodnoty širší společnosti.
- Hodnoty klienta, případně různých skupiny klientů.

1.3 Základní hodnoty sociální práce v Etickém kodexu sociálních pracovníků

V České republice jako základní etický dokument sociální práce existuje Etický kodex sociálních pracovníků schválený Společností sociálních pracovníků České republiky (Společnost sociálních pracovníků, 2006), který staví na principech pojmenovaných Mezinárodní federací sociálních pracovníků (IFSW, 2004). Společnost sociálních pracovníků je zájmová organizace a členství v ní není pro sociální pracovníky (sociální kurátory) povinné. Závaznost a vymahatelnost etického kodexu je tedy pouze v rovině osobní odpovědnosti konkrétního pracovníka. Tento dokument může být jedním z podkladů pro tvorbu etických kodexů v konkrétních organizacích a je součástí výuky ve studijních oborech zaměřených na sociální práci.

Sarah Banks (2004) nachází význam etických kodexů v těchto oblastech:

- Etický kodex vyjadřuje poslání profese.
- Kodex poskytuje pravidla správného chování ve vztahu k profesi. Je vodítkem pro etickou praxi.
- Vytváří a udržuje profesní identitu.
- Zdůrazňuje status profese.
- Slouží jako podklad pro hodnocení konkrétní praxe ve vztahu k profesní etice.
- Reguluje chování profesionálů v oboru, chrání klienty sociální práce před zneužitím moci nebo zanedbáním povinností profesionála.

Etický kodex přijatý Společností sociálních pracovníků České republiky (2006) ve svém textu zdůrazňuje zodpovědnost sociálního pracovníka vůči jednotlivým aktérům sociální práce a pravidla jeho chování:

- Ve vztahu ke klientům sociální práce, kdy klade důraz zejména na podporu odpovědnosti a samostatnosti klientů, rovnost a vyloučení diskriminace, co nejširší uplatnění práv klientů sociální práce.
- Ve vztahu k zaměstnavateli, kdy vedle odpovědného plnění svých pracovních povinností sociálnímu pracovníkovi ukládá i povinnosti při ovlivňování sociální politiky a postupů sociální práce, které mají vést ke zvýšení úrovně poskytovaných služeb (jedná se o kontinuální proces).
- Ve vztahu ke svým kolegům, kdy etický kodex zdůrazňuje nutnost spolupráce mezi odborníky, respekt vůči rozdílům v názorech, ve zkušenosti a v praktické činnosti svých kolegů.

- Ve vztahu ke svojí profesi, kdy má sociální pracovník zodpovědnost za neustálé zvyšování své odbornosti a předávání svých odborných poznatků dalším osobám za účelem zvýšení kvality sociální práce jako celku.
- Ve vztahu ke společnosti jako celku je dle Etického kodexu sociální pracovník povinován zasazováním se o zlepšení sociálních podmínek zejména znevýhodněných osob, upozorňováním na nerovnost ve společnosti, zasazováním se o legislativní a politické změny, které mají vést ke zlepšení postavení znevýhodněných osob.

Etický kodex předjímá možné konflikty mezi jednotlivými aktéry sociální práce a z toho vyplývající eticky problematické okruhy. Tyto problémové okruhy jsou však pouze pojmenovány a dále nejsou rozpracovány. Při řešení etických problémů Etický kodex předpokládá diskuzi v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR. Otázkou je potenciální pozitivní dopad těchto diskusí pro praxi sociální práce v situaci, kdy je Společnost sociálních pracovníků pouze dobrovolnou organizací pro část sociálních pracovníků.

Přesto, že Etický kodex sociálních pracovníků ČR převážně určuje povinnosti sociálních pracovníků vůči dalším subjektům, nijak blíže nespecifikuje, jakým způsobem má sociální pracovník postupovat, pokud není z různých důvodů schopen tohoto ideálního stavu dosáhnout.

V pojmenovávání zodpovědnosti sociálního pracovníka je důslednější etický kodex Národní asociace sociálních pracovníků (National Association of Social Workers, 1999).

Etický kodex Národní asociace sociálních pracovníků (1999) charakterizuje poslání sociální práce jako snahu o zlepšení kvality lidského života a pomoc s naplněním základních lidských potřeb všech lidských bytostí, se zvláštní pozorností ke zplnomocňování a k potřebám osob, které jsou zranitelné, utlačované nebo žijí v chudobě. V pojmenování základních hodnot sociální práce jde o krok dále než Etický kodex sociálních pracovníků ČR. Poslání sociální práce je ukotveno v hodnotách sociální práce:

- **Služba:** Primární cíl sociálního pracovníka je pomoc lidem v nouzi, k čemuž využívá své znalosti a dovednosti.
- **Sociální spravedlnost:** Sociální pracovníci bojují proti sociální nespravedlnosti a usilují o společenské změny zejména s ohledem na osoby a skupiny znevýhodněné, ohrožené či utlačované.
- **Důstojnost a úcta k člověku:** Sociální pracovníci respektují důstojnost a úctu, která je vlastní každému člověku. Sociální pracovníci zacházejí s respektem ke každému člověku. Jsou si vědomi možných individuálních, kulturních a etnických odlišností.

Usilují o společensky zodpovědné řešení případného konfliktu zájmů mezi klientem a širší společností s ohledem na hodnoty, etické principy a etické standardy své profese.

- **Důležitost mezilidských vztahů:** Sociální pracovníci vnímají mezilidské vztahy jako důležité hybatele pozitivních změn a rozvoj těchto vztahů podporují.
- **Integrita:** Sociální pracovníci si jsou vědomi poslání sociální práce, jejích etických principů a standardů, které prosazuje v rámci své organizace.
- **Kompetence:** Sociální pracovníci vykonávají svou profesi v rámci svých kompetencí a své profesionální kompetence dále rozvíjejí, zvyšují své dovednosti a rozšiřují své znalosti, které poté využívají ve své praxi (NASW, 1999).

Obdobně jsou základní etické principy definovány Mezinárodní federací sociálních pracovníků IFSW. Mezinárodní federace sociálních pracovníků definuje sociální práci jako profesi, které podporuje společenskou změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a podporuje zplnomocňování lidí při zlepšení kvality jejich života. Stěžejní pro sociální práci jsou hodnoty a principy lidských práv a lidské důstojnosti a sociální spravedlnosti. Z těchto principů vycházejí povinnosti sociálních pracovníků vůči klientům, společnosti a profesi (IFSW, 2004).

Mezinárodní federace sociálních pracovníků (2004) předjímá možné konflikty a etická dilemata, která je sociální pracovník nucen reflektovat, zejména v těchto oblastech:

- Sociální pracovník musí reflektovat skutečnost, že se často ve své roli ocitá uprostřed konfliktu zájmů různých aktérů.
- Sociální pracovník vůči svým klientům vykonává jak kontrolu, tak pomoc.
- Možný konflikt mezi zodpovědností sociálního pracovníka vůči zájmům svého klienta a požadavkům společnosti na efektivitu a užitečnost.
- Sociální pracovník reflektuje skutečnost, že zdroje ve společnosti jsou limitované.

Z uvedených skutečností vyrůstají konkrétní etické problémy a etická dilemata. Nalezení vhodného řešení těchto otázek často není ani tak hledáním jediné správné cesty, ale procesem neustálé reflexe, se kterou se sociální pracovník musí vypořádat.

1.3.1 Kritika etických kodexů

Mezi nejčastěji uváděné argumenty pro existenci etického kodexu je zmiňována potřeba integrity profese sociální práce. Etický kodex deklaruje hodnoty, se kterými by se sociální pracovníci měli identifikovat. Samotným sociálním pracovníkům má etický kodex poskytnout orientační vodítka pro jejich jednání v morálně problematických situacích (Veselský, 2008). Možné eticky problematické oblasti současná podoba etického kodexu sociálních pracovníků vyjmenovává, ale nijak se dále nezabývá možnosti, které sociální pracovník má k jejich řešení. Etický kodex předpokládá možnost konzultací eticky problematických oblastí v rámci pracovních skupin Společnosti sociálních pracovníků (Společnost sociálních pracovníků ČR, 2006).

Vedle posílení integrity profese a jakéhosi vodítka pro jednání sociálního pracovníka má být etický kodex přínosný také pro klienty sociální práce. Podle některých autorů si klient na jeho základě může udělat představu o standardech jednání, které lze očekávat od sociálního pracovníka. Lze jej považovat za součást kontraktu mezi sociálním pracovníkem a klientem (Veselský, 2008). Vystává však otázka, zda toto platí i pro klienty z cílové skupiny sociálních kurátorů, jejichž životní situace je často spojena se ztrátou základních životních jistot (bydlení, příjem, pocit bezpečí) a zda klienti v takové situaci při kontaktu se sociálním kurátorem o etice tímto způsobem uvažují, nebo zda hodnotí chování pracovníka situačně. Osoby bez přístřeší nejsou skupinou, která by si v případě nesouhlasu s chováním pracovníka, na jeho chování běžně stěžovala (Průdková, Novotný, 2008).

Vedle uváděných kladů etického kodexu se objevují též argumenty jeho kritiků. Podle některých argumentací je morální hodnocení v sociální práci tak rozmanité a složité, že jej lze jen obtížně obsáhnout jednoduchým výčtem morálních standardů. Lze tedy vytvořit nějaký systém univerzálních morálních standardů, ty však budou abstraktní a jejich praktická hodnota tím bude umenšena. Kritici poukazují na to, že není problém něco deklarovat jako normu, ale o poznání obtížnější může být tuto normu uvést v praxi. Lze například považovat za selhání sociálního pracovníka s dlouholetou zkušeností v sociální práci a s vysokými morálními standardy pokud se v životě nezasadil o zvýšení spravedlnosti tím, že podněcoval změny v zákonech, politice státu a v mezinárodní politice? (Veselský, 2008).

Etický kodex také může působit dojmem, že je výsledkem široké diskuse mezi sociálními pracovníky a jasného konsensu. V morálním rozhodování se nikdy nemůžeme zbavit napětí mezi heteronomním a autonomním postojem. Etický kodex (heteronomní přístup) může být pro sociální pracovníky možností pro internalizaci jednotlivých hodnot a norem. Konkrétní jednání a rozhodování sociálních pracovníků však zůstane vždy do značné míry autonomní (Veselský, 2008).

Nečasová přejímá argumenty, které předkládá Sarah Banks (Nečasová, 2001):

- Etické kodexy mohou vést k elitářství a exkluzi profese.
- Sociální práci nelze vyjádřit soustavou povinností a pravidel.
- V sociální práci existuje trend multidisciplinárních týmů, přičemž kodexy bývají definovány pro jednu profesi.
- Kodexy v sociální práci bývají zaměřeny pouze na vztah pracovník - klient a neberou v potaz další okolnosti (například ekonomický tlak na pracovníka).
- V kodexech by měla panovat shoda mezi profesionály a veřejností, což je u etického kodexu sociálních pracovníků sporné.

Argumenty, které nejsou mířeny přímo proti existenci etického kodexu, ale poukazují na jeho omezené možnosti, uvádí i Úlehla (2005). Etiku práce nelze vymezit nějakým kodexem. Kodex je užitečný k prvotnímu nahlédnutí do etické problematiky práce, je to však pouze zjednodušující model. Do profesionální práce se promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem. Rozdílný přístup bude mít pracovník, který považuje lidské bytosti za dobré a vstřícné, pokud k tomu mají příležitost a jiný přístup bude mít pracovník, který věří, že pokud člověk není spoután pravidly, tak zneužije situace ve svůj prospěch na úkor druhých. Takové postoje a představy jsou v člověku hluboce zakořeněny a je na místě počítat s tím, jak velký vliv mají na jednání. Nejde o to, který z těchto postojů je lepší, stejně každý pracovník přijme vlastní.

1.3.2 Současná diskuse o revizi etického kodexu sociálních pracovníků

Etický kodex, přestože se dá považovat za jeden ze základních dokumentů, kde jsou formulovány hodnoty a principy té které profese, by však měl reagovat na vývoj v čase a zohledňovat nová etická témata.

V současné době někteří autoři přinášejí doporučení k doplnění či revizi stávajícího Etického kodexu sociálních pracovníků ČR. Doporučení směřují vedle dalšího k akcentování závazku sociálního pracovníka vůči lidským právům, podpoře anti-diskriminačního a anti-opresivního přístupu v sociální práci a ochraně před zneužitím moci v sociálních službách (Bandit, 2015). Další autoři (Opatrný, 2015) upozorňují na nutnost, aby sociální pracovníci (zejména s filantropickým přístupem v sociální práci) pečovali o svou vlastní osobu - pečovali o své kompetence, byli si vědomi osobních limitů lidského přístupu v sociální práci. Etický kodex

by měl pracovníkům dát vodítko k tomu, aby si byli vědomi svých vlastních hranic, díky kterým dokáží nastavovat i hranice vůči svým klientům.

Širší revizi znění stávajícího Etického kodexu sociálních pracovníků ČR navrhuje Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách (2016). Uveřejněná pracovní verze navrhovaného etického kodexu explicitně uvádí hodnoty, na kterých je postavena sociální práce: Sociální práce je dynamicky se rozvíjející profese, která je založená na hodnotách sociální změny, sociální spravedlnosti, lidské důstojnosti a mezilidských vztazích. Deklarované hodnoty jsou do značné míry totožné s etickými principy Mezinárodní federace sociálních pracovníků z roku 2004 (IFSW): Lidská práva a lidská důstojnost, sociální spravedlnost, profesionální chování (ve stávajícím etickém kodexu sociálních pracovníků ČR jsou pravidla etického chování blíže zpracována v jednotlivých dílčích zodpovědnostech sociálního pracovníka) (IFSW, 2004). Pravidla etického chování (obdobně jako v Etickém kodexu sociálních pracovníků ČR) jsou uváděna ve vztahu k jednotlivým aktérům sociální práce: klientovi, zaměstnavateli, kolegům, ke své profesi a odbornosti a ke společnosti. Navrhovaná revize však ve svém textu neuvádí možné konflikty a etická dilemata. Pouze připouští, že se sociální pracovník setkává s etickými dilematy a dává mu možnost v organizaci iniciovat vznik poradního orgánu, který má přispět k profesionální a etické citlivosti při řešení každodenních problémů a situací v sociální službě. Navrhované znění revidovaného etického kodexu opakovaně používá termín sociální služba ve smyslu Zákona č. 108/2006, Sb., o sociálních službách: *"...neutváří klienta závislým na sociální službě.", "Akceptuje rozhodnutí klienta o ukončení sociální služby...", "...skončení poskytování sociální služby...", "Etická zodpovědnost sociálního pracovníka se projevuje vůči klientovi sociální služby,..."* (Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách, 2016). Otázkou je, do jaké míry aspiruje na využitelnost sociálními pracovníky mimo zařízení sociálních služeb (městské úřady, školská zařízení, zařízení Ministerstva vnitra, věznice, nemocnice, úřady práce, ale i například pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kteří jsou sociálními pracovníky, ale vedle sociálního poradenství jejich primární činnost nespočívá v poskytování konkrétních sociálních služeb).

Nejnovější znění pracovní verze věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (MPSV, 2014) ve svém textu uvádí zásadu, kdy jsou sociální pracovníci ve své práci vázáni Etickým kodexem sociálních pracovníků v ČR, který vydává profesní komora. Záměr zákona tedy předpokládá existenci profesního sdružení, které bude garantovat etiku profese a zároveň závaznost etického kodexu pro sociální pracovníky (Zajacová, Novotný, 2014). V současné době však není jasné, zda a kdy bude zákon o sociálních pracovnících (tzv. profesní zákon) přijat. Diskuze se také vede o nezbytnosti profesní komory a zejména povinného členství sociálních pracovníků. Někteří autoři uvádí názory, které jsou k zákonu a ke vzniku komory

velmi kritické (Hůle, 2015; Černý, 2014). Kritika spočívá jak v pochybnostech o potenciální efektivitě zákona a profesní komory a v obavě ve zvýšení administrativy, případně byrokratizace oboru (Baláž, 2014), tak v samotné motivaci pro vznik zákona, která je spatřována buď v individuální motivaci těch, kteří by z profesního zákona mohli profitovat nebo řešení oborových reklamací a kombinace těchto motivů (Hůle, 2015).

Současná diskuse o zákonné normě, která by mimo jiného řešila i závaznost etických pravidel profese sociální práce, včetně vzniku profesní organizace, která by měla být garantem etického výkonu sociální práce, je tedy neukončená a zaznívají v ní velmi protichůdné názory. Vzhledem k datu poslední aktualizaci pracovní verze dokumentu (rok 2014) se nedá předpokládat, že se jej podaří v nejbližší době dokončit.

1.4 Spravedlnost jako jedna ze základních hodnot sociální práce

Spravedlnost je pouze zdánlivě jasný pojem - každý člověk ví nebo alespoň "tak nějak tuší", jaké jednání je v určitých situacích správné a spravedlivé. V dalších kapitolách je však ukázáno, že toto vědomí spravedlnosti, které má každý člověk mentálně schopný morálního uvažování, může být ve stejné situaci odlišné od vědomí a morálního rozhodování jiného člověka. Zároveň i v případě, že se shodneme na volbě alternativy, důvody pro tuto volbu mohou být značně odlišné (Heidbrink, 1997).

S pojmem spravedlnosti pracuje i Etický kodex sociálních pracovníků ČR, který jako jednu z odpovědností sociálního pracovníka stanovuje zasazování se o zlepšení sociálních podmínek a sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu, i v politice mezinárodní (Společnost sociálních pracovníků ČR, 2006).

1.4.1 Sociální spravedlnost

Vedle zodpovědnosti sociálního pracovníka při zasazování se o sociální spravedlnost tak, jak ji stanovuje Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, je sociální spravedlnost jedním z principů sociální práce Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW, 2004).

V rámci tohoto principu mají sociální pracovníci povinnost podporovat sociální spravedlnost ve vztahu ke společnosti obecně, i ve vztahu k lidem, se kterými pracují. To znamená:

1. Čelit negativní diskriminaci - sociální pracovníci mají povinnost čelit negativní diskriminaci na základě takových charakteristik, jako jsou schopnosti, věk, gender

nebo pohlaví, kultura, rodinný stav, socioekonomický status, politické názory, barva pleti nebo jiné fyzické charakteristiky, sexuální orientace nebo náboženské přesvědčení.

2. Uznat diverzitu - sociální pracovníci rozpoznávají a uznávají etnickou a kulturní rozdílnost ve společnosti. Berou při tom v úvahu individuální, skupinové a komunitní odlišnosti.
3. Spravedlivě distribuovat zdroje - sociální pracovníci zaručují, že zdroje, které mají k dispozici jsou rozdělovány spravedlivě, ve shodě s potřebami.
4. Čelit nespravedlivé politice a praktikám - sociální pracovníci mají povinnost upozorňovat své zaměstnavatele, tvůrce politik, politiky samotné a veřejnost na situace, kdy lidé žijí v chudobě, pokud zdroje nejsou adekvátní nebo pokud rozdělování zdrojů je nespravedlivé, utlačující nebo škodlivé.
5. Pracovat na základě solidarity - sociální pracovníci mají povinnost čelit sociálním podmínkám, které přispívají k sociálnímu vyloučení, stigmatizaci nebo útisku, a pracovat pro sociální inkluzi.

Při pohledu na Mezinárodní federací sociálních pracovníků popsaný princip sociální spravedlnosti vidíme, že uvedené povinnosti opět neříkají nic o tom, co je sociální spravedlnost a zda existuje stav, který by se dal charakterizovat jako naplnění sociální spravedlnosti, nebo zda se jedná jen o jakýsi myšlenkový ideál, ke kterému by měla sociální práce směřovat.

Principu sociální spravedlnosti se dá vytknout velká obecnost a nekonkrétnost. Na povrch se dostává i námitka, že sociální práci nelze stanovit systémem povinností. Přitom k naplňování tohoto principu je sociálnímu pracovníkovi uložen soubor povinností, které jsou ve své podobě, jak je splnit, značně nekonkrétní. Samotný princip uznává etnickou a kulturní diverzitu. Samotnou sociální práci však nelze oddělit od kultury společnosti, ve které je vykonávána. I v kulturně blízkých společnostech v rámci Evropské unie mohou existovat výrazné rozdíly v tom, co jednotlivé země považují za společensky spravedlivé. Tento rozdíl se může týkat například oblasti distribuce ekonomických zdrojů ve společnosti při stanovování, respektive nestanovování minimální mzdy a výše sociálních dávek v poměru k průměrné mzdě v ekonomice. Otázkou pro sociálního pracovníka je také to, jakým způsobem lze uplatňovat princip sociální spravedlnosti vnímaný pohledem Evropana ovlivněného křesťanskou a osvíceneckou etikou ve společnosti, která respektuje hodnoty silně ovlivněné například tradičním kastovním systémem ve společnosti.

Otázka spravedlivé distribuce zdrojů se však netýká zdaleka jen ekonomických prostředků. Sociální pracovník má ke své činnosti omezený čas, který může věnovat práci s klienty.

Může se například dostat do situace, kdy musí rozhodnout, kolik času, respektive energie může věnovat ve své práci jednotlivým klientům. Je přípustné, když svůj čas nemůže věnovat klientovi, který opakovaně selhává, a jeho potřeba distribuce zdrojů (času a energie sociálního pracovníka) je taková, že by sociální pracovník neměl prostor věnovat se ostatním klientům. Jak má postupovat sociální kurátor, pokud se během dne setká s dvěma lidmi, kteří ztratili bydlení, ale zajistit místo na azylovém domě může z kapacitních důvodů pouze jednomu z nich. Je spravedlivější přístup pokud ubytování zajistí tomu klientovi, který doposud v žádném bydlení neselhával nebo naopak tomu, který opakovaně selhával z důvodu porušování řádu? Nebo je spravedlivý přístup nezajistit bydlení ani jednomu z nich? Otázkou dilematu distribuce vlastních časových a osobnostních zdrojů sociálního pracovníka se budu věnovat i ve výzkumné části práce.

Dále princip stanovuje sociálnímu pracovníkovi povinnost zaručit, že zdroje, které mají k dispozici, budou spravedlivě distribuovány ve shodě s potřebami. Dostáváme se zde na pole rozdílného vnímání potřeb, kdy subjektivně pocíťované potřeby klienta například na hmotné zabezpečení, mohou být odlišné od objektivizované potřeby dané zákonem (Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi). Sociální pracovník se může dostat do konfliktu zájmů jednotlivých aktérů sociální práce, ve kterém musí hledat správné řešení.

S pojmem sociální spravedlnost pracuje Anzenbacher (2015), který jej chápe jako spravedlnost, vyplývající ze základní normy dobrého řádu odpovídajícího obecnému blahu. Sociální poměry označujeme tedy jako spravedlivé, pokud podporují stav, který směřuje k obecnému blahu. Anzenbacher vychází z křesťanského pojetí sociální spravedlnosti a obecného blaha, které je obsaženo v Katechismu katolické církve (2002). Principy křesťanské etiky jsou obsaženy i v principech evropské sociální politiky tak, jak je uvádí například Krebs (2015): Princip spravedlnosti, princip solidarity, princip subsidiarity, princip participace.

Pro srovnání uvádím některé odstavce Katechismu katolické církve (2002) a principy v nich obsažené:

- §1907: „... Ve jménu obecného dobra je veřejná moc zavázána respektovat základní a nezadatelná práva lidské osoby... Obecné dobro spočívá zvláště v podmínkách pro uplatňování přirozených svobod, které jsou nezbytné pro plný rozvoj lidského povolání: tedy v právu „na jednání podle správných příkazů svého svědomí, na ochranu soukromého života a na spravedlivou svobodu i ve věcech náboženských.“
- §1908: „Na druhém místě obecné dobro vyžaduje společenský blahobyt a rozvoj skupiny samé. Rozvoj je souhrnem všech sociálních povinností. Jistě, vládní moc musí rozhodovat ve jménu obecného blaha mezi různými jednotlivými zájmy. Musí

však každému zpřístupnit to, co tento jedinec potřebuje, aby mohl vést opravdu lidský život: potravu, oblečení, zdraví, práci, výchovu a kulturu, pravdivou informaci, právo založit si rodinu atd.“

- §1928: „Společnost zajišťuje sociální spravedlnost, když vytváří podmínky, které umožňují sdružením i jednotlivcům dosahovat toho, nač mají právo podle své přirozenosti a svého povolání. Sociální spravedlnost je spojena s obecným blahem a s výkonem vládní moci.“
- §1883: „Socializace přináší také nebezpečí. Příliš pronikavý zásah státu může ohrožovat svobodu a osobní iniciativu. Církev vypracovala zásadu nazývanou „subsidiarita“. Podle této zásady „nadřazená společnost nesmí zasahovat do vnitřního života podřízené společnosti tím, že by ji oloupila o její pravomoci. Má ji nanejvýš podporovat a pomáhat jí k tomu, aby sladila své jednání s jednáním ostatních společenských sil s ohledem na obecné blaho.“

Sociální spravedlnost jako cestu k naplnění obecného blaha Anzenbacher (2015) dále diferencuje na dílčí spravedlnosti (aspekty spravedlnosti):

- Směnná spravedlnost, kdy jde o respekt ke stejné lidské důstojnosti každé jednotlivé osoby v případě smluv vzniklých při sociální spolupráci a o fairness (slušnost, spravedlnost) podmínek smlouvy.
- Spravedlnost kontributivní, participativní nebo také spravedlnost účasti, která je založená na aktivním přístupu k vytváření obecného blaha. Lidé mají povinnost se aktivně podílet na společenském životě a společnost má povinnost jim toto umožnit.
- Spravedlnost distributivní (podílná) má zajistit rozdělování zdrojů ve společnosti s ohledem na ty, jejichž potřeby nejsou uspokojovány.
- Spravedlnost procedurální či legální, jejímž účelem má být formální stránka realizování předchozích aspektů spravedlnosti a hledání spravedlivého uspořádání prostřednictvím práva.

Dále Anzenbacher vychází z Huberta a upozorňuje na to, že každá teorie spravedlnosti stojí před dvěma problémy. Prvním z nich je vztah "mezi spravedlností jako příslibem a možnostmi dějinného uskutečnění", tedy možností realizace. Druhou otázkou je vztah mezi spravedlností a osobní svobodou. Na jedné straně jde o uznání nedotknutelnosti svobody osoby, na druhé straně však také o zaručení stejných svobod pro všechny. Že se tedy svoboda jednoho nestává nesvobodou jiného. V takovém pojetí rovnosti se lze vyhnout jak kolektivistickému pojetí svobody a hypertrofii rovnosti, tak nesolidární individualizaci, na kterou v důsledku doplatí nejchudší (Anzenbacher, 2015).

1.4.2 Hledání spravedlnosti v životě člověka a společnosti

Sandel (2015) uvádí tři způsoby, jakými lze uvažovat o spravedlnosti. Přičemž každý z nich má své slabé a silné stránky:

- První způsob morálního uvažování o spravedlnosti lze nazvat maximalizace blahobytu. Tento způsob pohlížení na spravedlnost je reprezentován zejména utilitarismem, který hledá co největší štěstí pro co nejvyšší počet lidí.
- Další způsob nazírání spojuje spravedlnost se svobodou. Spravedlnost v tomto pojetí znamená úctu ke svobodě a právům jednotlivce a v současné politice se jedná o široce sdílenou myšlenku, podobně jako myšlenky utilitarismu. V tomto způsobu uvažování předpokládáme existenci určitých univerzálních lidských práv a svobod, které nesmí být porušeny ani ve jménu většiny (například se jedná o svobodu projevu a náboženského vyznání). V rámci tohoto směru však probíhá jeden ze současných sporů o úloze společnosti a státu při zasahování do svobod občanů. Na jedné straně stojí zastánci přístupu laissez faire a na druhé tábor férovosti. V čele prvního tábora stojí libertariáni volného trhu, kteří tvrdí, že spravedlnost spočívá v respektování rozhodnutí, která učinili dospělí lidé. Druhý tábor tvrdí, že volný trh není ani svobodný ani spravedlivý. Spravedlnost vyžaduje politická opatření, která napravují sociální a ekonomická znevýhodnění a dávají každému stejné šanci na úspěch.
- Poslední myšlenkový směr spravedlnost spojuje s určitými ctnostmi a představou o tom, co je dobrý život. V současné politice bývají často teorie ctnosti ztotožňovány s kulturním konzervatismem a náboženskou pravící. Pomyšlení na zákonnou úpravu morálky je pro mnoho obyvatel liberálních společností tabu, protože zavání intolerancí a útlakem. Na druhou stranu myšlenky ctnosti a dobrého života jsou přítomny nejen v nábožensky konzervativních kruzích, ale i například abolicionisté či Martin Luther King čerpali svou vizi spravedlnosti z morálních a náboženských ideálů (Sandel, 2015).

Lze se domnívat, že mezi sociálními kurátory či sociálními pracovníky obecně bude minimum zastánců naprosto nespoutaného libertariánského pojetí spravedlnosti (přesto, že hodnota svobody jednotlivce, kdy libertariáni odmítají, aby byl člověk využíván jako prostředek blahobytu druhých, protože to porušuje právo na sebevlastnění, může být mnohými sdílená). Určitě ale existuje mezi sociálními pracovníky široké spektrum názorů, jak velký zásah prostřednictvím politiky do svobody vztahů mezi lidmi lze považovat za odůvodněný z hlediska nápravy sociálních a ekonomických znevýhodnění. Část sociálních pracovníků může považovat člověka za více autonomní bytost schopnou činit rozhodnutí a

nést za tato rozhodnutí i negativní důsledky, část může považovat za žádoucí vyšší míru ochrany klienta z důvodu jeho sociálního či ekonomického znevýhodnění. Ve svém výzkumu očekávám, že individuální vnímání spravedlnosti bude jedním ze zdrojů konfliktů jednotlivých respondentů.

Námítky proti principu maximalizace užitku opět přináší Sandel (2015). Jednou z námitek je, že do důsledku dotažený utilitaristický přístup má schopnost převálcovat jednotlivce tím, že se stará toliko o všeobecný užitek. Pokud tuto námítku vztáhneme na jednu z cílových skupin sociálního kurátora osoby bez přístřeší, tak utilitaristický přístup může být vyjádřen například v návrhu postavit na okraji města zařízení pro bezdomovce, kde jim bude zajištěn základní nocleh, zdravotní ošetření a potravinová pomoc. Do tohoto zařízení budou zdarma sváženi, pokud však tuto formu pomoci nepřijmou, budou perzekuováni. Takovým systémem práce s bezdomovci by se mohl zvýšit celkový užitek společnosti (větší část bezdomovců si polepší ubytováním i možnostmi zdravotního ošetření, veřejnost se nebude potýkat s lidmi bez domova na ulici). Zároveň však dojde k potlačení práv a svobody jednotlivce. Další zásadní námítkou proti utilitaristickému přístupu je nesouměřitelnost hodnot (jak změřit zvýšení štěstí obyvatel města, kteří se nebudou v ulicích potkávat s bezdomovci v porovnání s umenšením pocitu štěstí lidí bez domova, kteří si nepředstavují vnucenou formu pomoci).

Rawls (2001) uvádí dva principy spravedlnosti ve společnosti, přičemž první má přednost před druhým.

- Každá osoba má nezrušitelný nárok na plně adekvátní systém (soubor) základních svobod, které jsou kompatibilní se stejným systémem svobod ostatních.
- Sociální a ekonomické nerovnosti jsou přijatelné za dvou podmínek:
 - Jsou spojené s úřady a pozicemi, které jsou otevřené všem za stejných podmínek férové rovnosti příležitostí,
 - musí přinášet co nejvyšší přínos všem, včetně nejznevýhodněnějších členů společnosti.

První princip je společný pro všechny členy společnosti. Systém základních svobod jednoho musí být zároveň kompatibilní (slučitelný) se stejným systémem svobod ostatních. Sociální a ekonomické nerovnosti spojené s nerovnoměrným postavením v rámci společenské struktury jsou přípustné v tom případě, že jsou přínosné pro společnost a vedou k maximalizaci možností nejméně zvýhodněných členů společnosti (Rawls, 2001).

Přínos Rawlsovy teorie lze spatřit v tom, že aplikuje princip rozdílnosti do praxe. V rámci sociální a ekonomické sféry tento princip klade požadavek na rovnost příležitostí v politice státu. Uplatňováním principu diferenciacce zabezpečuje rovnost příležitostí pro podnikatelské

aktivity a dosahování vyšších pozic prostřednictvím konkurzů a výběrových řízení. Pro nejméně zvýhodněné členy společnosti zajišťuje princip rozdílnosti sociální pomoc - společnost vědomě kompenzuje menší míru svobody u méně zvýhodněných členů společnosti. Samotné legislativní vymezení prvního principu ovšem nepostačuje k tomu, aby byl člověk skutečně svobodný (z důvodu rozdílných možností a schopností jednotlivce) (Jurová, 2012).

1.4.3 Princip zásluhovosti jako zdroj morálního konfliktu

Při hledání spravedlnosti však nelze oddělit princip zásluhovosti, někdy nazývaný též jako princip výkonnosti (Krebs, 2015; Tröster, 2013). Etický kodex sociálních pracovníků ČR a principy Mezinárodní federace sociálních pracovníků zásluhovost v rámci sociální práce pomíjí a zejména při distribuci zdrojů vychází z principu potřeb: *"sociální pracovníci zaručují, že zdroje, které mají k dispozici, jsou rozdělovány spravedlivě ve shodě s potřebami."* (IFSW, 2004).

Sociální pracovník, a o to víc sociální kurátor jako úředník vykonávající činnosti veřejné správy, je však součástí systému, který mu stanovuje pravidla jak zdroje, zejména ty ekonomické, distribuovat a stanovuje, na základě jakých "zásluh" se klient kvalifikuje pro přiznání například konkrétní sociální dávky. Princip zásluhovosti je v rámci sociálního zabezpečení přítomen zejména v tzv. pojistných sociálních dávkách, kdy je výše některých dávek odvozena od výše předchozího výdělku (dávky důchodové pojištění, dávky nemocenského pojištění aj.). Již zde může docházet ke konfliktu s tím, co považuje za spravedlivé klient, sociální pracovník nebo společnost prostřednictvím norem. Například v situaci, kdy výše dávek důchodového pojištění, přestože vypočítaná správně, podle názoru sociálního pracovníka neumožňují naplnění potřeb klienta a může je tedy vnímat jako sociálně nespravedlivé.

Princip zásluhovosti je však přítomen například i při rozhodování o dávkách pomoci v hmotné nouzi, které plní úlohu záchranné sítě pro osoby s naprosto minimálním příjmem či bez příjmu, kdy společnost "odměňuje" ty vlastnosti a to chování člověka, které je považováno za žádoucí. Prvním předpokladem pro přiznání dávek pomoci v hmotné nouzi je výše příjmu. Dávky pomoci v hmotné nouzi pak slouží podobně jako *"opce pro chudé"* v křesťanské etice (Anzenbacher, 2015). Zároveň však nejsou bezpodmínečné a při rozhodování o jejich přiznání a výši se bere v úvahu snaha, možnosti a potřeby potenciálního příjemce (Tröster, 2013). Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi pozitivně hodnotí snahu zvýšit si příjem vlastním přičiněním, respektive opak této snahy,

který nemá objektivní příčinu (jakým je například zdravotní stav, péče o potomka, věk) má za následek nepřiznání dávky (§3 zákona č. 108/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi). Snaha o zlepšení své finanční situace je tedy hodnota, která je oceňována přiznáním dávky a společensky je vnímáno jako spravedlivé, pokud jsou vyplacením dávky oceňovány ty vlastnosti člověka, které vedou k jeho osamostatnění a finanční nezávislosti na sociálním systému. Tato snaha je však právními předpisy formalizovaná a objektivizovaná. Morální konflikt může nastat v situaci, kdy se klient sociálního kurátora objektivně "nesnaží", ale vzhledem k charakteristice konkrétního klienta a jeho situaci považuje sociální kurátor jeho snahu jako dostatečnou a případné přiznání dávky jako spravedlivé.

Přestože se může zdát, že princip zásluhovosti je v opozici vůči principu solidarity, tak při morálním uvažování a hledání řešení, které bude přijímáno jako spravedlivé, jsou oba dva přítomny. Odráží se i v sociální politice, kterou musí ve své profesi sociální kurátor zohledňovat.

1.5 Rozdílná pojetí role sociálního pracovníka

Hodnoty sociálních pracovníků se odrážejí v pojetí jejich práce. Pro výzkumnou část práce očekávám, že sociální pracovník (podvědomě nebo vědomě) preferuje více některou z rolí. Z toho pak může vyplývat i to, jaké konflikty v práci prožívá, a jak je řeší.

Musil (2008) pojmenovává tři „ideální“ pojetí sociální práce, která se v praxi mohou prolínat:

- Administrativní pojetí, ve kterém je sociální pracovník převážně úředníkem a vykonává pravomoci jemu svěřené. Předpokladem pro výkon sociální práce je znalost konkrétních norem a právních předpisů a jejich aplikace. Výhodou tohoto pojetí je možnost rychlé a praktické pomoci při řešení konkrétního definovatelného problému. Nevýhodou je rutinní práce nemožnost zohlednění všech dílčích problémů klienta. Typicky se jedná například o agendu sociálních dávek.
- Profesionální pojetí, ve kterém je sociální pracovník především v roli specialisty ve svém oboru. Profesionální pojetí v sociální práci umožňuje porozumění životnímu příběhu komplexně, navrhnout a realizovat vhodné dlouhodobé intervence s ohledem na individuální příběh klienta. Jako nevýhodu Musil uvádí možnost opomíjení klientů, jejichž problémy se dají zvládat jednodušeji.
- Filantropické pojetí sociální práce, kdy je sociální pracovník především člověkem a do popředí sociální práce se dostává vztah pracovníka s klientem. Důraz je kladen na autentičnost tohoto vztahu a jako zásadní pro výkon činnosti je považován "lidský" přístup k člověku, ne formální vzdělání. Jako výhodu tohoto pojetí Musil uvádí empatii, vstřícnost a účast. Nevýhodou může být naopak zaměření pracovníka na témata, ke kterým je on sám citlivý a opomíjení některých dalších.
- Dalším možným pojetím, které navrhuje Růžičková a Musil (2009), je aktivistické pojetí sociální práce. Toto pojetí vnímá sociální problémy jako důsledek interakce člověka se svým okolím a zaměřuje se na změny v prostředí klientů. Sociální pracovník zmocňuje klienta k tomu, aby byl schopen vyjadřovat a prosazovat své zájmy a hájit svá práva. V současné době jsou prvky tohoto přístupu stále více přítomny v určitých oblastech sociální pomoci a budu se mu věnovat dále v textu.

Obdobné rozdělení pojetí sociální práce tradičně uvádí Sarah Banks (2006), která definovala čtyři typy sociálních pracovníků podle přístupu k praxi a potažmo i míry, s jakou ve své práci uplatňují osobní hodnoty.

Přesvědčený (angažovaný, oddaný, committed) sociální pracovník v rámci své profese realizuje a uplatňuje své vlastní osobní hodnoty. Klienta sociální práce vnímá v první řadě jako sobě rovnou lidskou bytost, která zasluhuje respekt. Pro tento přístup je typický důraz

na empatii a lidský vztah s klientem a uplatňování vlastních etických principů při své práci (motivací pro výběr profese sociální práce může pro takového pracovníka být to, že jeho osobní hodnoty se do značné míry překrývají s deklarovanými hodnotami sociální práce - sociální práce mu umožňuje osobní hodnoty realizovat ve vztahu k okolí). Úskalím tohoto přístupu může být to, že sociální pracovník může mít přirozeně svými hodnotami některým klientům blíž a může být ohrožen manipulací z jejich strany nebo může být obviňován z nerovného přístupu ke klientům či nedostatku profesionality.

V praxi sociálního pracovníka ve veřejné správě či sociálního kurátora lze úskalí tohoto pojetí sociální práce ilustrovat na příkladu, kdy je klientem zároveň pachatel i oběť konkrétního trestného činu (jeden klient obvinil jiného z napadení a okradení). Sociální kurátor může mít přirozeně svými hodnotami blíž k člověku, kterého vnímá jako oběť (násilný klient je vnímán jako ten "horší"). Zároveň je však na pracovníka kladen požadavek rovného přístupu ke klientům.

Příkladem manipulace ze strany klienta sociálního kurátora pak může být situace, kdy klient vědomě (například na základě předchozí zkušenosti) reflektuje hodnoty konkrétního pracovníka a snaží se stylizovat do role, která těmto hodnotám více odpovídá. Útočník se pak ve svých výpovědích stává obětí, která zasluhuje mimořádnou pozornost ze strany sociálního kurátora.

Angažovaný přístup v praxi sociální práce podle Sarah Banks (2006) je do značné míry totožný s filantropickým pojetím Musila (2008), který vedle toho zdůrazňuje vztah sociální práce k dalším pomáhajícím profesím. Ve filantropickém přístupu klade důraz na psychosociální dovednosti pracovníka, ne na jeho konkrétní obor. V tomto pojetí jsou všichni ti, kdo se v rámci spolupráce podílí na intervenci, svého druhu sociální pracovníci bez ohledu na to, zda jsou sociální pracovníci i formálně.

Dalším přístupem se silným reflektováním osobních hodnot je podle Sarah Banks (2006) přístup radikálního sociálního pracovníka, který, obdobně jako předchozí typ do výkonu své práce vnáší osobní hodnoty. Osobním cílem sociálního pracovníka je však v první řadě společenská změna, která v očích sociálního pracovníka povede k větší míře spravedlnosti. V aktivisticky pojeté sociální práci podle Musila (2009) se pomoc zaměřuje zejména na obhajobu práv klientů a jejich zplnomocňování k tomu, aby byli schopni sami formulovat a prosazovat své zájmy a svá práva. Hodnotou pro sociálního pracovníka preferujícího toto pojetí sociální práce je spravedlivá společnost.

Byrokratický přístup v sociální práci (Banks, 2006) předpokládá oddělení osobních hodnot, profesních hodnot a hodnot zaměstnavatele. Osobní hodnoty pracovníka nemusí být v souladu s hodnotami, kterých se snaží dosáhnout v rámci své práce. Úkolem sociální práce

je manipulace klienty s cílem jejich změny (která je vedle toho vnímána jako pozitivní i pro společnost). Sociální pracovník se v životě klienta zajímá o odchylky od standardů a hodnot platných ve společnosti a svou činností se snaží klienta změnit tak, aby byl se společností "kompatibilní" - působí někdy jako "normalizátor".

V praxi s cílovou skupinou sociálního kurátora může být patrný ze strany zaměstnavatele právě tlak na "normalizaci" klientů. Ve vztahu k osobám bez přístřeší může být jako "norma a hodnota" považováno ubytování na azylovém domě a od pracovníka se očekává, že zmanipuluje klienta do té míry, že ten přijme sociální službu azylového domu a bude zde plnit podmínky ubytování.

Největší rozdíly v přístupech v sociální práci jsou patrné při porovnání byrokratického modelu přístupu s radikálním modelem. Byrokratický model vychází ze dvou předpokladů: oprávněnosti požadavku společnosti na změnu klienta a oddělení osobních a profesních hodnot. Radikální přístup předpokládá oprávněnost požadavku na změnu společnosti a silné reflektování osobních hodnot v profesi – profese se stává realizací hodnot.

Posledním modelem přístupu, který uvádí Banks (2006) je, podobně jako pro Musila (2008), model profesionální sociální práce. Sociální pracovník je autonomním profesionálem vzdělaným ve svém oboru. Sociální pracovník silně vnímá svou příslušnost k profesi a určující jsou pro něj v první řadě hodnoty obsažené v profesním etickém kodexu. Profesionální přístup je založený na rovnováze moci pracovníka a klienta. Sociální pracovník vnímá klienta jako aktivního spolupracovníka při řešení své situace. Důraz je kladen na individuální přístup ke klientovi, upevňování jeho práv a podporu sebedeterminace. Tato práva však zůstávají pod kontrolou sociálního pracovníka.

Uvedené přístupy a pojetí sociální práce lze odlišit i podle toho, do jaké míry v nich hrají roli osobní hodnoty pracovníka a kdo je hlavním nositelem hodnot. Silně akcentované osobní hodnoty jsou zejména v angažovaném přístupu sociálního pracovníka či ve filantropickém pojetí a v aktivistickém pojetí a radikálním modelu sociální práce. Tyto přístupy předpokládají, že sociální pracovník do své praxe vnáší své osobní hodnoty. Zároveň je tou hlavní osobou, kdo tyto hodnoty definuje.

Naopak byrokratický přístup či administrativní pojetí v sociální práci předpokládá, že to, co je dobro, je definováno zvenčí. Sociální pracovník realizuje tyto zvenčí dané hodnoty a neočekává se od něj, že by ve větší míře ve své profesi uplatňoval své osobní vidění světa.

O jakousi rovnováhu se pokouší profesionální pojetí sociální práce, kdy jsou hodnoty definovány částečně zvenčí - prostřednictvím profesního etického kodexu. Zároveň se od

sociálního pracovníka očekává ztotožnění se s těmito hodnotami a větší míra participace na jejich realizaci (i samotném definování).

Na vyjmenovaných přístupech lze doložit i to, kde sociální pracovník vnímá pozitivní změnu jako cíl své práce. Zejména v radikálním přístupu a aktivistickém pojetí sociální práce je klient vnímán jako dobrý a hlavní potenciál ke změně je na straně společnosti. Byrokratický přístup naopak neaspiruje na změnu na straně společenského systému. Jako pozitivní je vnímána změna klienta, která povede k jeho "normalizaci". Profesionální přístup se opět snaží nalézt rovnováhu mezi požadavky na změnu klienta a požadavky na změny ve společnosti ve prospěch klientů sociální práce. Administrativní pojetí je ve své každodenní činnosti od etických dilemat do určité míry oproštěno - jako hodnotný je vnímán zejména kvalitní výkon svěřených pravomocí.

Výše zmíněné přístupy k sociální práci v praxi neexistují v čisté formě. Různé organizace a různí aktéři sociální práce se ve své činnosti přiklánějí k některým z pojetí. Rozdílné pojetí sociální práce může mít úřad práce rozhodující o finanční pomoci na základě legislativních předpisů a organizace provozující nízkoprahové denní centrum či vysoce specializované pracoviště zaměřené na pomoc obětem trestné činnosti. Rozdílnost v pojetí sociální práce existuje nejen mezi jednotlivými organizacemi, ale i mezi pracovníky uvnitř jednotlivých organizací. Zároveň se v různých situacích může jeden a ten samý pracovník přiklánět více na stranu některého z přístupů.

Sociální kurátor je na jedné straně úředníkem, od kterého může být jeho zaměstnavatelem očekáván spíše administrativní či byrokratický přístup k řešení problémů klientů. Na druhé straně je však sociálním pracovníkem, který se setkává s mimořádně komplexní problematikou a širokou cílovou skupinou klientů. U klientů sociálních kurátorů se často kombinuje několik rizikových faktorů současně, pro jejichž řešení nemusí být administrativní přístup efektivní.

Zároveň je sociální pracovník ve veřejné správě osobou, která do značné míry sama určuje, jak svou práci bude vykonávat. Lipsky (1980) sociální pracovníky, vedle dalších pracovních pozic ve veřejné sféře, označuje jako součást street-level bureaucracy - úředníky první linie. Jedná se o pracovníky (úředníky) veřejných služeb, kteří každodenně vstupují do přímého kontaktu s občany a ve své profesi do značné míry uplatňují svůj nezávislý úsudek. Tito úředníci jsou zodpovědní za volbu vhodného řešení, které odpovídá situaci jejich klientů (občanů). Pro jejich pracovní pozici je typická poměrně vysoká úroveň nezávislosti vlastního úsudku. Zároveň je obtížné měřit jejich výkon, cíle jejich práce jsou neurčité a nejednoznačné, někdy dokonce rozporuplné (Lipsky, 1980; Musil, 2004).

1.5.1 Defenzivní a reflexivní praxe

Jakým způsobem jsou v praxi sociálního pracovníka reflektovány hodnoty a možné konflikty hodnot lze ilustrovat na dvou krajních způsobech práce: defenzivní a reflektivní praxi (Banks, 2006).

Pro defenzivní praxi je charakteristické, že sociální pracovník jedná podle jasně definovaných pravidel a předpisů, které jsou stanoveny zaměstnavatelem a zákonem. Pro většinu činností jsou stanovena jasně daná pravidla, kterými se pracovník musí řídit. V případě výskytu složitějšího problému nebo konfliktu hodnot je rozhodováno tak, aby byla stanovená pravidla naplněna. Klient sociální práce je přizpůsobován praxi v organizaci. Praxe organizace není přizpůsobována potřebám klientů. Sociální pracovník, který se v organizaci setkává s defenzivní praxí je do značné míry ušetřen řešení etických dilemat a konfliktů hodnot. Pracovníci si jsou vědomi na základě čeho mají danou situaci hodnotit a jak postupovat při rozhodování. Správnost jejich konání je hodnocena ve vztahu k naplnění definovaných pravidel organizace a zákonů a nikoliv ve vztahu k etickým hodnotám profese. Ty problémy klientů, které sebou nesou vyšší míru nejistoty nebo jsou vzájemně propojené a komplexní jsou manažery buď ignorovány nebo filtrovány podle toho, zda jsou relevantní pro cíle organizace. Princip defenzivní praxe se do značné míry objevuje v povinnostech úředníka stanovených v zákoně č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a z Etického kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy.

Naopak reflektivní praxe podle Banks (2006) vyžaduje od pracovníka schopnost definovat etická dilemata a umět rozpoznat jejich původ a příčiny. Sociální pracovník si musí být vědom svých osobních hodnot a hodnot profese, které ve své praxi aplikuje, včetně vzniku možných konfliktů. V reflexivní praxi je při rozhodování sociální pracovník autonomní osobností, která musí být schopna se vyrovnávat s nejistotou, kterou sociální práce přináší a nést morální odpovědnost za své rozhodování.

Z výše uvedeného vyplývá otázka, zda v praxi nedochází ke konfliktu v případech, kdy zaměstnavatel očekává spíše defenzivní praxi a postup jasně daný předpisy, zatímco sociální pracovník může preferovat, i vzhledem ke komplexnosti problémů svých klientů, spíše reflektivní praxi.

1.5.2 Identita sociálního pracovníka

S pojetím způsobů sociální práce úzce souvisí i identita samotného sociálního pracovníka. Sociální pracovník ve své profesi různě akcentuje jednotlivé hodnoty sociální práce a

některým hodnotám přikládá větší váhu v životě svých klientů. Od toho pak odvozuje vnímání sebe sama jako sociálního pracovníka a pojetí své práce.

Pro profesi sociálního pracovníka se předpokládá určitá osobnostní a morální zralost, která se projevuje při rozhodování v eticky dilematických situacích. V šedesátých letech dvacátého století formuloval Lawrence Kohlberg šest hlavních stádií morálního vývoje osobnosti (převzato z Heidbrink, 1997), které jsou seskupeny do třech úrovní morálky. K určení, v jakém stádiu se ten který člověk nachází, využíval jednoduchý příběh obsahující etické dilema s dvěma možnými řešeními.

V **prekonvenční úrovni morálky** není dosud vyvinut smysl pro morálku. Dobro a zlo je vnímáno podle vnějších důsledků jednání. V prekonvenční úrovni existují dvě stádia: orientace na trest a orientace na odměnu, kdy se rozvíjí cit pro spravedlnost (v reciproční podobě - když udělám něco dobrého pro tebe, očekávám, že uděláš něco dobrého pro mě).

V **období konvenční morálky** je člověk orientovaný tím, co za dobré považuje skupina, ke které se vztahuje - morálka hodného dítěte. Později se orientuje na řád a zákon, kterému je podřízen - správné je to, co je jako správné definováno zákony.

Člověk, který dozraje do **postkonvenčního stádia morálního** vývoje na zákony nahlíží jako na něco, co vzniklo pro dobro člověka. V případě, že zákon neplní svůj účel, a to sloužit pro dobro člověka, je na místě jej změnit. V nejvyšším stádiu se daný člověk orientuje na svědomí a principy jako všeobecné představy o spravedlnosti a jeho morálka se řídí jeho individuálními zásadami vycházejícími z respektu k lidskému životu, svobodě a spravedlnosti.

Na Kohlbergovu teorii navázala Carol Gilligan (2001), která s Kohlbergem polemizuje o tom, že existuje rozdílné uvažování o etických dilematech mezi muži a ženami, přičemž ženská ani mužská morálka není vývojově vyšší než druhá, ale jsou si strukturně rovnocenné. Kohlbergovu teorii podrobila kritice v té oblasti, že jeho studie byly prováděny výhradně na mužích. Na jednotlivých vyprávěních svých respondentek ukazuje rozdílné morální uvažování žen od mužů. Podle Gilligan se muži při posuzování situace snaží najít správné (spravedlivé) řešení, zatímco ženy při svém rozhodování silněji zohledňují mezilidské vztahy v konkrétní situaci a mají sklon dilematické situace řešit způsobem, který nikoho nepoškodí. Mužská morálka je morálkou spravedlnosti, kdy se muži rozhodují jako autonomní já primárně na základě abstraktních práv a povinností. Jejich morálka je situačně nezávislá a rigidní. Naproti tomu ženská morálka, morálka péče, je v protikladu s mužskou morálkou podle Gilligan situačně senzitivní a flexibilní. Při svém rozhodování se ženy orientují především podle konkrétní struktury vzájemných vztahů (převzato z Heidbrink, 1997). Na

základě svých studií Gilligan (2001) odvozuje alternativní posloupnost stádií morálního vývoje.

V **prekonvenčním stádiu** je člověk orientován na své individuální přežití. Stadium je charakteristické egocentrickou perspektivou, člověk je orientovaný na zachování sebe sama.

V další fázi, tzv. první přechodné fázi si je člověk vědom své egocentrické orientace a dochází k rozporu mezi egoismem a zodpovědností vůči druhým osobám - altruismem.

V **konvenčním stádiu** morálního vývoje se do popředí dostává péče o druhé bez ohledů na vlastní potřeby. Zohledňování vlastních potřeb je v tomto stádiu považované za nemorální, protože dobro je spatřováno v péči o druhé. Altruismus je nejvyšší hodnotou.

V takzvané druhé přechodné fázi je konvenční pohled orientovaný čistě na péči o druhé rozpoznán jako nesprávný. Rozpor mezi egoismem a altruismem není již hodnocen podle kritérií konvenčního dobra, ale podle kritéria "pravdy". Dochází k oddělení hlasu svého já od hlasu druhých a žena si pokládá otázku, jak je možné být zodpovědná sama za sebe i za ostatní.

V nejvyšším, **postkonvenčním**, stádiu dochází k syntéze egoismu a altruismu díky názoru, že Já a ti druzí jsme na sobě vzájemně závislí. Orientace na svobodně zvolené morální principy předpokládá zodpovědnost za sebe a zahrnuje i péči o vlastní osobu. (Gilligan, 2001)

V sociální práci je vedle mužského principu spravedlnosti přirozeně přítomen i ženský princip péče. Pokud připustíme opodstatněnost teorie Carol Gilligan, tak je princip péče v sociální práci přítomen minimálně vzhledem k tomu, jak vysoké procento žen je na pozici sociálních pracovníků. Zároveň vztah (ať už vztah pracovníka s klientem, tak vztah klienta s dalšími osobami) je často součástí samotné podstaty práce (vztah může mít jak pozitivní, tak problematizující vliv). Pokud bychom upřednostnili pouze hledání "spravedlivého" řešení etického problému, tak se můžeme dostat do situace, kdy je vztah s klientem jedním poškozen. Při uplatňování více ženského či mužského principu není nutné dojít v konkrétním případě k rozdílnému řešení. V argumentech pro volbu tohoto řešení však mohou být akcentovány spíše mužské (univerzální spravedlnost) či ženské (nikoho nepoškodit) prvky morálního uvažování.

Výše uvedené přístupy a pojetí sociální práce odrážejí osobnost sociálního pracovníka a to, co považuje v rámci své práce za žádoucí. Otázkou je, do jaké míry se sociální pracovníci identifikují s ostatními sociálními pracovníky, zda existuje kolektivní identita, případně jestli samotní sociální pracovníci cítí potřebu kolektivní identity sociální práce. Z rozhovorů se sociálními pracovníky vyplývá, že oni samotní rozdílné pojetí sociální práce vnímají. Mimo výše

uvedené přístupy rozlišují "identitu protagonistů zastaralého úřednického pojetí sociální práce" a "identitu zaměřenou na kvalifikovanou pomoc klientům". Pro pracovníky, kteří upřednostňují druhý přístup je důležité do praxe prosadit hodnotu "pomoci klientovi". První přístup podle nich tuto hodnotu podceňuje. (Musil, Růžičková, 2009).

1.6 Sociální pracovník jako úředník

Práce se zaměřuje na skupinu sociálních pracovníků obecních úřadů, kteří pracují s dospělými osobami, jejichž životní situaci lze pojmenovat jako ohrožení sociálním vyloučením. Zpravidla se jedná o sociální pracovníky na pozici sociálních kurátorů, kteří jsou zodpovědní za výkon sociální práce ve vztahu k jejich cílové skupině dospělých klientů. Tito pracovníci nezajišťují fungování konkrétní sociální služby, ale svou činností plní zákonem stanovené povinnosti obce vůči určité cílové skupině občanů.

Působnost orgánů státní správy při poskytování sociálních služeb občanům a povinnosti obcí stanovuje zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen zákon o sociálních službách). Konkrétní náplň poskytovaných služeb je uvedena ve vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb.

Pod pojmem sociální služba zákon o sociálních službách rozumí činnosti nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám a účelem sociálního začlenění a prevence sociálního vyloučení. Přičemž sociální vyloučení je taková životní situace, kdy se osoba nemůže zapojit do běžných činností a záležitostí společnosti v důsledku nepříznivé životní situace. Typické životní situace klientů sociálních kurátorů jsou uvedeny zejména v § 3 zákona o sociálních službách pod písmenem b):

§ 3

Vymezení některých pojmů

Pro účely tohoto zákona se rozumí

...

b) nepříznivou životní situací oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a působ života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvod řešit vniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením,

...

Klienti sociálního kurátora jsou často nositeli několika z těchto znevýhodnění současně. Například osoby bez přístřeší se zdravotním postižením či osoby, které se stávají zároveň pachateli i oběťmi trestné činnosti (příkladem mohou být tzv. "bílí koně" z řad osob bez domova).

Sociální práce vykonávaná na obcích s rozšířenou působností prostřednictvím sociálních pracovníků je výkonem přenesené působnosti. Z toho vyplývá, že se sociální pracovník řídí zákony a vyhláškami ústředních orgánů (Ministerstva práce a sociálních věcí) a zástupci samosprávy (starosta, zastupitelstvo) by do činnosti sociálních kurátor neměli žádným způsobem zasahovat. Na tomto místě mohu předestřít jeden z možných konfliktů zájmů, který vyplývá z nedostatečného oddělení samosprávy a přenesené působnosti státní správy.

Povinnosti úřadu obce s rozšířenou působností, potažmo sociálního kurátora, jakožto pracovníka zodpovědného za výkon agendy sociální práce lze nalézt v § 92 zákona o sociálních službách po d písmenem b):

§ 92

Obecní úřad obce s rozšířenou působností

...

b) koordinuje poskytování sociálních služeb a poskytuje odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu odnětí svobody, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností;

...

Na základě tohoto vymezení lze klienty sociálního pracovníka ve veřejné správě na pozici sociálního kurátora rozdělit do čtyř skupin:

- Osoby, proti kterým bylo nebo je vedeno trestní řízení, zejména pak osoby po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody,
- osoby po propuštění ze školského zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy po nabytí zletilosti,
- další osoby, které nespádají přímo do některé ze dvou výše uvedených skupin, avšak jejich způsob života může vést ke konfliktu se společností (eufemismus pro

osoby bez přístřeší či pro osoby, které jsou v některých médiích nazývány jako "společensky nepřizpůsobiví),

- osoby, jejichž práva a oprávněné zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby.

Při bližším pohledu na uvedené skupiny není obtížné si představit některé další možné konflikty vyplývající z odlišných zájmů jednotlivých aktérů a s tím související etické rozhodování. Sociální kurátor se například může dostat do situace, kdy je mezi jeho klienty jak oběť, tak pachatel konkrétního trestného činu (okradení, zanedbání vyživovací povinnosti...). Zda, a v jakých případech dochází k těmto konfliktům, budu zjišťovat ve výzkumné části práce.

1.6.1 Etický kodex úředníků a zaměstnanců ve veřejné správě

Jak jsem již na několika místech podotkl, sociální pracovník ve veřejné správě je zároveň zaměstnancem obce (městské části) na úřednické pozici. Pro úředníka ve veřejné správě z etického hlediska platí rozdílné povinnosti než pro sociálního pracovníka. Vystupuje tedy ve dvou rolích: Jako úředník, který vykonává jemu svěřenou agendu veřejné správy (přenesené působnosti) a jako sociální pracovník. S tímto dvojím pojetím role sociálního pracovníka se pojí možná úskalí. Odpověď na to, zda se s těmito konflikty pracovník skutečně ve své práci setkává hledám ve výzkumné části práce:

- Ve vztahu ke klientovi je sociální kurátor v pozici sociálního pracovníka. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli je však v první řadě zaměstnancem úřadu a úředníkem. Jeho role úředníka je v pracovněprávních záležitostech nadřazena roli sociálního pracovníka. Například v některých eticky sporných situacích může být sociální pracovník zpětně hodnocen primárně jako úředník, který dodržel nebo nedodržel správný úřední postup. Správnost postupu z hlediska etických principů sociálního pracovníka může být druhořadá.
- Role úředníka může být některými klienty a veřejností vnímána jinak, než je role sociálního pracovníka. Tzv. "sociálka" může být částí klientů vnímána jako místo výplaty sociálních dávek. Pro část veřejnosti, ovlivněnou některými medializovanými kauzami, může být opět ta stejná "sociálka" vnímána jako státní orgán, který "odebírá děti". Přitom se jedná stále o tu stejnou "sociálku" jen náplň tohoto slova a očekávání klientů jsou velmi odlišná. Pokud klient sdělí, že dochází například do "káčka" (k-centrum) nebo "k Bulharovi" (nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší), tak obsah těchto pojmů a poskytovaných služeb je pro klienta o poznání jasnější.

- V praxi sociálního kurátora může docházet i ke konkrétním konfliktům rolí, kdy je mu, jako zaměstnanci úřadu, uložena zaměstnavatelem povinnost, kterou on sám vnímá jako nežádoucí (například vztah s klientem poškozující) z pohledu sociální práce. Na rozdíl od situace sociálních služeb, kdy je většinou nositelem zakázky přímo klient, ve veřejné správě se nositelem zakázky vůči sociálnímu kurátorovi často stává jeho zaměstnavatel (zaměstnavatel chce například řešit situaci osob bez přístřeší ve svém správním obvodu. Neptá se, zda tito lidé chtějí svou situaci řešit tak, jak si představuje úřad). Davidová (2015) v této souvislosti hovoří o možných etických dilematech vyplývajících z lokálních politických tlaků nebo tlaků zaměstnavatele.
- Cílová skupina sociálního kurátora může být vnímána jako velmi problematická. Část jejich problémů může být veřejnosti přisuzována do značné míry jejich osobnostní charakteristice (závislosti, trestná činnost, bezdomovectví jako volba). V konkrétní obci, kde působí sociální kurátor, pak může upřednostňovat jiné cílové skupiny, které nejsou vnímány tak kontroverzně a jejich obtížná životní situace je vnímána jako "nezaviněná" (děti, osoby se zdravotním postižením, senioři). Na rozdíl od sociálních služeb, kde je cílová skupina a náplň služby jasně deklarovaná, tak zaměstnavatel sociálního kurátora může preferovat na svém území rozdílné služby pro jiné cílové skupiny, než by považoval za stěžejní sociální pracovník. O dilematech vyplývajících z rozdílného pohledu a preferencí zaměstnavatele a sociálního kurátora budu hovořit dále v textu.

Povinnosti, které má každý úředník zemně samosprávného celku, sociálního pracovníka nevyjímaje, jsou taxativně vyjmenovány v §16 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.

Ze zákonem určených povinností úředníka vyplývají i povinnosti stanovené v Etickém kodexu zaměstnance ve veřejné správě schváleném 9. 5. 2012 Vládou České republiky. Tento kodex obsahuje celkem čtrnáct článků. Podrobněji se budu dále v textu zabývat zejména těmi, které vyplývají z povinností uložených výše uvedeným zákonem, a považuji je za relevantní pro úředníka na pozici sociálního pracovníka – sociálního kurátora:

Článek 1 - Zákonost klade důraz na dodržování všech právních předpisů v souvislosti s výkonem veřejné správy. Úředník je povinen výslovně jednat pouze v rozsahu zákonem stanovené povinnosti a v souladu s jejím cílem.

Článek 2 - Rozhodování ukládá zaměstnanci či úředníkovi při jeho rozhodování povinnost volit co nejvhodnější řešení s ohledem na veřejný zájem. Dbá na to, aby rozhodnutí nemohlo být z objektivního hlediska vnímáno jako nespravedlivé. Do práv osob úředník a zaměstnanec zasahuje jen za podmínek stanovených zákonem a v nezbytném rozsahu,

nutném k dosažení čelu sledovaného veřejným zájmem. Při volbě nejvhodnějšího postupu je úředník zároveň povinen respektovat též koncepce, priority a cíle úřadu, včetně jeho vnitřních předpis, které jsou s tímto kodexem v souladu.

Článek 3 – Profesionalita zaměstnanci a úředníkovi ukládá povinnost vykonávat veřejnou správu na co nejvyšší odborné úrovni, kterou si prohlubuje průběžným studiem. Úředník vykonává svou činnost s nejvyšší mírou slušnosti, bez předsudků, v souladu se zásadami rovných příležitostí bez ohledu na barvu pleti, pohlaví, národnost, etnicitu, náboženství či jiné charakteristiky. Tento článek se zároveň zmiňuje o povinnosti úředníka vůči svým kolegům a dalším odborníkům, kdy respektuje jejich znalosti a zkušenosti a dále je účinně využívá při své činnosti.

Článek 4 – Nestrannost klade důraz na objektivní a nestranné rozhodování. Úředník je povinen se vyhýbat takovému jednání, které by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost úřadu. Ve shodných nebo podobných případech má úředník jednat tak, aby mezi jednotlivými případy nevznikaly rozdíly, které není možné odůvodnit konkrétními skutečnostmi.

Článek 5 klade důraz na rychlost a efektivitu rozhodování bez vzniku zbytečných nákladů úřadu.

Článek 6 - Střet zájmů úředníka a zaměstnanci úřadu zapovídá takové jednání v rámci své práce, ze kterého by on sám měl osobní prospěch.

Článek 7 - Korupce zapovídá úředníka a zaměstnanci přijímání jakýchkoliv darů či výhod, které by mohli ovlivnit jeho rozhodování. Úředník se má vyvarovat takovému jednání, při kterém by se mohl dostat do postavení, ve kterém by byl zavázán někomu oplatit službu či laskavost.

Článek 9 - Mlčenlivost ukládá úředníka a zaměstnanci zachování mlčenlivosti o skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s plněním úkolů veřejné správy, jež by mohly ohrozit činnost jeho zaměstnavatele (vyjma podezření na korupci).

Článek 11 - Veřejná činnost ukládá úředníkům a zaměstnancům povinnost jednat politicky nestranným způsobem.

1.6.2 Konfrontace Etického kodexu sociálních pracovníka a Etického kodexu úředníků a zaměstnanců ve veřejné správě

Při porovnání Etického kodexu sociálních pracovníků a Etického kodexu úředníků a zaměstnanců ve veřejné správě lze sledovat, jaké hodnoty jednotlivé kodexy zdůrazňují jako žádoucí a jaké chování je považováno etické.

Etický kodex úředníků a zaměstnanců ve veřejné správě již ve svém prvním článku a dále ve třetím článku zdůrazňuje princip zákonnosti. Úředník rozhoduje pouze a jedině v takovém rozsahu, v jakém mu zákon svěřuje pravomoc. Jedná se o jednu ze základních zásad veřejné správy uvedenou v §2 zákona č. 500/2004 Sb., Správní řád, která ukládá správnímu orgánu uplatňovat svoji pravomoc pouze k těm účelům, jež mu byla zákonem svěřena, a v rozsahu, v jakém mu byla svěřena. Správní řád i etický kodex úředníků a zaměstnanců ve veřejné správě předpokládá zákonem jasně vymezené povinnosti a pevné mantinely, v rámci kterých se může rozhodování úředníka pohybovat.

Oba etické kodexy zdůrazňují princip rovného přístupu bez ohledu zejména na pohlaví, vyznání, barvu pleti či etnickou příslušnost. Etický kodex úředníků a zaměstnanců ve veřejné správě tento princip obsahuje zejména ve třetím článku Profesionalita a ve čtvrtém článku Nestrannost. Etický kodex sociálních pracovníků vedle toho vyjmenovává další charakteristiky, které nesmí být příčinou rozdílného zacházení, včetně toho, tak se daný člověk podílí na životě celé společnosti (lze to vyložit tak, že každý člověk je z hlediska sociální práce stejně "cenný").

Pro oba etické kodexy je jedním z principů vysoká úroveň odbornosti vykonávané činnosti, důraz na průběžné vzdělávání se a respekt ke zkušenostem a znalostem kolegů a dalších odborníků.

Etický kodex úředníků a zaměstnanců ve veřejné správě však na pracovníka klade zejména pasivní povinnosti: zdržet se takového jednání, které by mohlo narušit důvěru veřejnosti vůči jeho zaměstnavateli, vyvarovat se vztahů, které mohou vést k možné vzájemné závislosti a ovlivnitelnosti (klientelismus), rozhodovat pouze v rozsahu daným zákonem a tento nepřekračovat, vyhnout se možnému střetu zájmů, vyhnout se jakékoliv činnosti, která by mohla ohrozit jeho zaměstnavatele. Naplňování těchto povinností je mechanické a etický kodex určuje, jakým způsobem postupovat například při střetu zájmů a nepřipouští odchylky od stanoveného postupu.

1.7 Etická dilemata v práci sociálního pracovníka ve veřejné správě a sociálního kurátora

V následující části se již věnuji oblastem, ve kterých nejčastěji dochází ke konfliktům a etickým dilematům, ve kterých je sociální pracovník či sociální pracovník nucen hledat správné (spravedlivé) řešení.

V úvodu je nezbytné stanovit si základní pojmy, které s tématem souvisí. Etiku lze definovat jako filozofickou vědu o správném způsobu života, snažící se nalézt společné a obecné základy, na nichž stojí morálka, která je předmětem etiky. Etika je tedy teorií morálky (Jankovský, 2003). V případě etiky v sociální práci hovoříme o disciplíně aplikované etiky - profesní etice.

Etiku lze mimo různých filozofických směrů vymezit i podle toho, kdo určuje etické zásady. V případě, že si etické zásady vymezí sám člověk, hovoříme o etice autonomní. Pokud jsou etické zásady stanoveny zvnějšku (například společenskou autoritou), jedná se o heteronomní etiku (Jankovský, 2003).

S pojmem etika úzce souvisí morálka a mravnost. Morálku chápeme jako soubor uznávaných mravních norem, které vyplývají z určitého chápání mravních hodnot. Morálka hodnotí lidské jednání z hlediska dobra a zla, a to v souvislosti s lidským svědomím. Mravnost jako taková má souvislost nejen s rozumem, ale je silně spjata i s emocionální stránkou člověka a s jeho charakterem. Mravně jedná člověk tehdy, pokud jedná v souladu se svým svědomím (Jankovský, 2003).

Z výše uvedeného vyplývá, že snaha o mravní jednání je zároveň snahou o vyhnutí se negativním emocím spojeným s jednáním v rozporu se svědomím. To se týká i sociálního pracovníka, který se snaží jednat v souladu se svým svědomím, ale může se setkat se situacemi, které jej nutí jednat jinak.

V případech, kdy na poli etiky a mravního rozhodování dochází k nesouladu (rozporu), hovoříme o konfliktu. Konflikt označuje střet dvou nebo více protichůdných cílů, hodnot, zájmů nebo potřeb, případně různých aktérů (jednotlivců, skupin, institucí, apod.) (Jandourek, 2001). Tyto cíle, potřeby, hodnoty či zájmy nelze v daném okamžiku realizovat všechny a jedinec (nebo skupina) je nucen se rozhodovat. V případě vnitřního konfliktu jedince hovoříme o intrapersonálních konfliktech, které způsobují vnitřní napětí. V případě konfliktu mezi dvěma a více lidmi či mezi skupinami hovoříme o interpersonálním (mezilidském) konfliktu (Křivohlavý, 2008).

Křivohlavý (2008) konflikty dále dělí na konflikty představ, konflikty názorů, konflikty postojů a konflikty zájmů, přičemž tyto se vzájemně prolínají. Zejména konflikty postojů, kdy k nějaké situaci nelze zaujmout jednoznačný postoj, mají pro jedince emocionální náboj.

Etická dilemata a etické problémy mezi takové konflikty na poli etiky patří. Jako dilema je označována nutná, zpravidla obtížná, volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi (Klimeš, 2010).

Pro začátek je nutné definovat, jakých problémů se etické rozhodování týká a co je považováno za etické dilema a etický problém. Sarah Banks (podle Nečasová, 2003) rozlišuje etické problémy a etická dilemata, přičemž:

- Etické problémy vznikají v situaci, kdy je zřejmé, jak by měl sociální pracovník rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně příčí. Příkladem etického problému může být například situace, kdy se sociální pracovník domnívá, že by se klientovi mělo dostat konkrétní pomoci, ale nemůže mu ji poskytnout, protože klient nespĺňuje stanovená kritéria.
- Etická dilemata vznikají v situacích, kdy sociální pracovník cítí, že stojí před dvěma nebo více nevhodnými možnostmi, které představují konflikt morálních principů. Není přitom zcela jasné, které řešení bude ve svých důsledcích přijatelnější. Příkladem může být velmi častý konflikt klientova práva na sebeurčení se zájmem sociálního pracovníka o klientovo zdraví.

V práci vedle pojmů etický problém a etické dilema používám sousloví etické otázky, kterými zahrnuji oba výše zmíněné pojmy. To, jakým způsobem se sociální pracovník potýká s etickými problémy a etickými dilematy závisí na jeho osobnosti a přístupu a na organizaci, kterou zastupuje. Odlišně se může k etickým otázkám stavět sociální pracovník v zařízení sociální péče, jehož hlavním úkolem je na základě stanovených kritérií rozhodnout o přijetí klienta do služby, jinak například sociální pracovník v poradně pro drogově závislé matky. To, co je pro jednoho technická otázka dodržování pravidel organizace, může být pro jiného závažným etickým problémem (Nečasová, 2003).

Pojmem etické dilema se zabývá i Reamer (2008). K etickému dilematu dochází v situacích, kdy je v konfliktu etický princip, který sociální pracovník respektuje a právní předpis, který je nucen dodržovat (v širším významu se nejedná jen o zákony, ale i o interní předpisy zaměstnavatele). Reamer uvádí čtyři možné situace, ke kterým může dojít při rozhodování sociálního pracovníka ve vztahu k etickým principům a právním předpisům:

- Rozhodnutí je v souladu s etickými principy i s právními předpisy (legální i etická kompatibilita) - nezakládá etické dilema

- Rozhodnutí sociálního pracovníka není ani v souladu s etickými principy ani s právními předpisy (etická i legální inkompatibilita) - tato situace také nezakládá etické dilema
- Rozhodnutí sociálního pracovníka je v souladu s právními předpisy, ale není v souladu s etickými principy - v této situaci mohou sociální pracovníci zažívat závažné dilema
- Rozhodnutí sociálního pracovníka je v souladu s etickými principy, avšak není v souladu s právními předpisy - opět se jedná o situaci, ve které dochází k velmi silnému etickému dilematu

Literatura v češtině věnující se etice v sociální práci je omezená, na což upozorňuje i Nečasová (2003). Etika v sociální práci a řešení etických dilem je vedle toho velmi živé a dynamické téma v anglicky hovořících zemích. Širší pojetí etiky v sociální práci nabízí Sarah Banks (2009), která si všímá současného diskurzu o etice v sociální práci, který přináší argumenty pro rozšíření současného přístupu založeného na etických principech a etickém rozhodování o kontext zohledňující motivace, vztahy a morální ctnosti. Etika v sociální práci se podle ní přestává omezovat na etická dilemata a na etické rozhodování. Jde za hranice etických kodexů a definovaných pravidel etického chování (etika jako pravidla daná zvnějšku). Namísto toho etická dilemata a etické rozhodování zařazuje do širších sociálních, kulturních a politických souvislostí. Banks (2009) tento trend nazývá přesunem od profesní etiky k etice profesního života. To znamená, že se etika v sociální práci přesouvá z učebnic etiky, které se snaží nastínit základní etické principy, definovat potenciální etické problémy a dilemata a nabídnout modely pro jejich zvládnutí, k pohledu na etiku, která je ztělesněna v každodenní sociální práci, jako neoddelitelnou a provázanou součást praxe sociálního pracovníka.

Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR (SSP, 2006) ve svém textu, vedle zodpovědnosti sociálního pracovníka vůči jednotlivým aktérům, čemuž jsem se věnoval v předchozích kapitolách, nastiňuje oblasti, ve kterých může docházet ke konfliktům, které lze definovat jako etická dilemata. Primárně se jedná o otázky:

- Kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (například z hlediska prevence či terapie sociálně nežádoucí situace)
- Kterým případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení
- Kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití
- Kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

Mezi další problematické okruhy jsou řazeny:

- Konflikt zájmu klienta a samotného sociálního pracovníky
- Konflikt klienta a jiného občana
- Konflikt mezi institucí či organizací a skupinou klientů
- Při konfliktů zájmu klientů a ostatní společností
- Při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky

Jako další možný konflikt je etickým kodexem uváděna dvojí role sociálního pracovníka: pomoc a kontrola a do jaké míry je kontrolní činnost sociálního pracovníka přijatelné z hlediska základních hodnot sociální práce.

Konkrétní situace, kdy dochází k etickým dilematům v sociální práci, pojmenovává například Nedělníková (2008). Situacím týkajícím se přímo praxe sociálního kurátora se věnuje Odehnalová (2008).

1.7.1 Rozhodování mezi protichůdným zadáním

Jednou z oblastí, které zakládají vznik etického dilematu v sociální práci, identifikuje Nedělníková (2008) jako rozhodování mezi protichůdným zadáním. Tato oblast je zároveň částečně definována Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR, který předpovídá možný konflikt zájmů mezi různými subjekty. Sociální pracovník je nucen se rozhodovat, kterým zájmům dá přednost.

Konflikt zájmů může nastat mezi různými klienty nebo skupinami klientů, mezi klientem a organizací, kterou zastupuje či mezi klientem a širší společností. Někdy může dojít i ke konfliktu mezi klientem a jeho rodinou.

Jedním z příkladů takového konfliktu zájmů mezi klienty sociálního kurátora a jeho rodinou může být situace, kdy je zájmem klienta, z důvodu jeho nízkého příjmu, placení minimálního nebo žádného výživného na své děti. Zájmem druhého rodiče a dítěte, zastupovaného orgánem sociálně-právní ochrany, je naopak to, aby měl klient sociálního kurátora povinnost platit co nejvyšší výživné. Otázkou pro sociálního kurátora pak je, do jaké míry má prosazovat zájem klienta na neplacení výživného na úkor jeho dítěte.

Obdobným případem může být situace, kdy klient sociálního kurátora využívá bydlení u svojí rodiny, avšak rodina je klientem dlouhodobě zneužívána, dochází zde například z jeho strany k násilí vůči ostatním členům či krádežím. Zájem rodiny klienta povede ke zhoršení

jeho bydlení a faktickému bezdomovectví. Chování klienta však dlouhodobě poškozuje rodinu a není jasné, zda se tento stav někdy zlepší.

1.7.2 Dilemata vyplývající z pomáhajícího vztahu

Další širokou oblastí, kde může docházet k dilematickým situacím je samotný vztah pracovníka a klienta (Kopřiva, 2006; Odehnalová, 2008; Nedělníková, 2008; Opatrný, 2015).

Autoři se shodují na tom, že jedním z úkolů pro sociálního pracovníka je stanovit si hranice vztahu s klientem. Do jaké míry má být vztah pracovníka a klienta neformální.

Neformální vztah usnadňuje sociálnímu pracovníkovi získání důvěry klienta, může získat přístup k intimním a soukromým informacím klienta (a klient i k některým soukromým informacím pracovníka). Existuje zde však riziko, že bude pracovník manipulován klientem nebo že bude nějaké klienty upřednostňovat (Nedělníková, 2008). Klient může sociálního kurátora vnímat jako spojence a svěřovat se mu s informacemi, které by jinak zatajil (Odehnalová, 2008).

Formální vztah může být také založen na důvěře, která je pro práci sociálního pracovníka nezbytná. Pomáhá však respektovat dohodnutá pravidla a cíle spolupráce. Omezuje také riziko "splývání", kdy si sociální kurátory problémy klienta bere za své (Odehnalová, 2008; Kopřiva, 2006).

Hranice vztahu klienta a sociálního kurátora by měla mít stabilní základy vycházející z jasně vymezených možností a kompetencí sociálního kurátora a práv klienta. Zároveň by však měl reagovat na potřeby a osobní charakteristiky obou stran. Sociální kurátor by měl vůči svým klientům uplatňovat stejná pravidla. Pokud by sociální kurátor ve své práci uplatňoval různá pravidla, klienti by požadovali, aby v jejich případě používal pro ně výhodnější způsob. Pokud sociální kurátor použije nějaký neobvyklý způsob nebo udělá výjimku, je nezbytné klientovi ozřejmit, proč postupuje právě takto, a že se jedná o jednorázovou záležitost, která se nebude opakovat (Odehnalová, 2008).

Dilemata vyplývající z pomáhajícího vztahu jsou aktuální zejména ve filantropickém pojetí sociální práce tak, jak ji definuje Musil (2008), kdy jde v první řadě o lidskost ve vztahu s klientem a o jeho potřeby, a v praxi angažovaného sociálního pracovníka podle Sarah Banks (2006). Vztah s klientem je však nedílnou součástí i praxe sociálního pracovníka ve veřejné správě a míra angažovanosti či preference prvků filantropického pojetí sociální práce je součástí osobnosti konkrétního sociálního pracovníka.

Hlavním dilematem se ukazuje napětí mezi vztahem pracovníka ke klientovi a vztahem k sobě samému (Opatrný, 2015). Pokud chce být pracovník ve vztahu ke klientovi především lidský, musí dát přednost vždy klientovi. To se však může nakonec obrátit proti smyslu práce s klientem i proti samotnému sociálnímu pracovníkovi.

V praxi může nastat dvojí riziko (Opatrný, 2015):

- Sociální pracovník předpokládá potřeby, které klient nemá, protože je přesvědčen, že klient své potřeby nechce nebo nedokáže vyjádřit. Zároveň sám sebe považuje za odborníka na to, co klient skutečně potřebuje.
- Dalším rizikem je zneužití lidského, filantropického pojetí práce sociálního pracovníka. Pokud je kladen důraz primárně na potřeby klienta, tak ten vyjadřováním svých potřeb určuje, co pro něj sociální pracovník musí udělat. Může tedy docházet ke stupňování požadavků klientů bez toho, aby se reálně podíleli na zlepšení své situace.

1.7.2.1 Dilema osobních sympatií a antipatií

Odehnalová (2008) uvádí další dilema vyplývající ze vztahu klienta a sociálního pracovníka/kurátora, a to dilema osobních sympatií a antipatií.

V sociální práci je často deklarován požadavek na profesionální přístup. Tedy nezaujatost, rovný přístup ke všem klientům, využívání standardizovaných postupů a oproštění se od svých osobních sympatií či antipatií. Praxe však ukazuje, že málokterý profesionální sociální pracovník dokáže tento požadavek naplnit v každé situaci. Vliv může mít osobnostní nastavení sociálního kurátora, zkušeností (například vlastní negativní zkušenost - okradení příslušníkem cílové skupiny), existencí osobního vztahu (s klientem se zná sociální kurátor i v osobním životě) (Odehnalová, 2008).

Dalším problémem, před kterým může sociální kurátor stát je stejný přístup ke všem klientům. Toho však nelze ani při největší snaze dosáhnout. Roli hraje například momentální vytíženost pracovníka, míra zájmu klienta o spolupráci, předchozí zkušenost pracovníka s konkrétním klientem nebo prognóza úspěšnosti poskytované intervence. Svou roli hrají také výše zmíněné sympatie či antipatie (Odehnalová, 2008).

1.7.2.2 Dilema pomoci a kontroly

Se vztahem pracovníka a klienta souvisí i dilema pomoci a kontroly. Úlehla (2005) uvádí dichotomii pomáhajícího vztahu sociálního pracovníka a klienta podle toho, kdo je držitelem

problému. Pokud je držitelem problému klient samotný, je to on, od koho směřuje požadavek vůči sociálnímu pracovníkovi a on má zájem na změně svého života. Úlehla zde hovoří o pomoci. Pokud je však držitelem problému sociální pracovník nebo organizace, která ho zaměstnává, tak je to on, kdo uplatňuje svou autoritu vůči klientovi a má zájem na jeho změně. Takové působení sociálního pracovníka Úlehla pojmenovává jako kontrolu, kdy zodpovědnost za klienta přebírá pracovník.

Macurová (2015) definuje šest situací, kdy dochází k etickým dilematům, které mají svůj původ v ambivalenci pomoci a kontroly:

- Otázka, kdy přestoupit od pomoci ke kontrole, pokud klient ohrožuje sebe nebo jinou osobu.
- Jak pracovat s pomocí a kontrolou současně vůči několika klientům.
- Jak pracovat s dilematem pomoci a kontroly, pokud je klientovo přání v rozporu s představou sociálního pracovníka.
- Jak sladit přání klienta s potřebou posouzení jeho situace, kterou klient vnímá jako kontrolu.
- Jak se při práci s klientem pohybovat mezi pomocí a kontrolou, když je sociální práce vázána určitými právními normami a předpisy.
- Jaké představě či zájmu (zakázce) dát přednost, pokud se liší přání klienta od přání jeho rodiny, zákonného zástupce či opatrovníka.

Při práci s cílovou skupinou sociálního kurátora dochází k situacím, kdy je klientovo chování nějakým způsobem deviantní, ohrožující sebe nebo okolí. Sociální kurátor by na jednu stranu měl působit preventivně a chránit společnost před sociálně nežádoucími jevy. Na druhou stranu je v praxi sociální práce zdůrazňováno právo klienta na volbu osobních cílů (Odehnalová, 2008).

Cílová skupina sociálního kurátora tak, jak je vymezena v zákoně o sociálních službách, je sama o sobě často nositelem deviantního chování, které může poškodit je, nebo jejich sociální okolí. Vzhledem k tomu lze předpokládat, že dilema pomoci a kontroly je v praxi sociálního kurátora přítomno neustále.

1.7.3 Etická dilemata vyplývající z odlišných zájmů jednotlivých aktérů

Další oblast etických dilemat jsem shrnul pod pojem etická dilemata vyplývající z odlišných zájmů jednotlivých aktérů. Na konkrétní podobu sociální práce mají vedle klienta a

sociálního pracovníka (sociálního kurátora) vliv další aktéři: zaměstnavatel sociálního pracovníka a širší společnost, která je reprezentována dalšími organizacemi.

Davidová (2015) hovoří v této souvislosti o etických dilematech vyplývajících z lokálních politických tlaků a tlaků zaměstnavatele. Davidová připouští, že přístupy a postoje k sociálním otázkám mohou být v různých obcích odlišné. Z tohoto přístupu pak vychází dilematické okruhy, se kterými se sociální pracovník ve veřejné správě může ve své profesi setkat:

- Odpovědnost k obci (zaměstnavateli) vs. nezájem obce o komunitní plánování.
 - Sociální pracovník se může dostat do dilematické situace, kdy stojí před otázkou, jak má naplnit profesní závazek pomáhat v situaci, kdy se jeho zaměstnavatel (obec) k tomuto závazku nehlásí a nevyužívá komunitní plánování sociálních služeb.
- Odpovědnost k obci (zaměstnavateli) vs. obec preferuje pouze populární formy služeb.
 - Sociální pracovník stojí před dilematem, jak má naplňovat závazek pomoci v situaci, kdy jeho zaměstnavatel preferuje poskytování u veřejnosti populárních sociálních služeb před těmi, které sociální pracovník vnímá jako skutečně potřebné.
- Odpovědnost k obci (zaměstnavateli) vs. nerovnoměrné financování sociálních služeb.
 - Obec například financuje některé služby sociální péče, ale služby sociální prevence, které využívají klienti sociálního kurátora, jsou financovány nedostatečně.
- Odpovědnost k obci (zaměstnavateli) vs. preference určitých cílových skupin.
 - Obec například preferuje určité "populárnější" cílové skupiny klientů (rodiny s dětmi, seniory, osoby se zdravotním postižením) před klienty sociálního kurátora, kteří jsou vnímáni jako "problematičtí". Sociální kurátor pak může stát před otázkou, do jaké míry má svého zaměstnavatele kritizovat a do jaké má být loajální a plnit jeho požadavky.
- Tlak obce či zaměstnavatele zbavit se "nepohodlného občana" vs. závazek pomáhat lidem.
 - Sociální pracovník je v takových situacích nucen řešit kolizi mezi zájmem klienta a požadavkem zaměstnavatele, který nemusí být v zájmu konkrétního klienta (například umístění klienta do specializovaného zařízení aniž by to bylo jeho přání).

- Požadavek zaměstnavatele na taxativní dodržování pracovní doby vs. potřeba prostoru pro terénní práci.
 - Dilema vzniká za situace, kdy je vzhledem k závazku sociální práce potřeba pracovat s klienty v jiný čas a na jiném místě (v terénu, ve věznicích) a zaměstnavatel preferuje fyzickou přítomnost pracovníka na pracovišti.
- Požadavky na důvěrné informace ze strany obce vs. závazek mlčenlivosti.
 - V praxi může docházet k situaci, kdy je po sociálním pracovníkovi požadováno sdělení informací o klientovi, přestože je sociální pracovník jako zaměstnanec státní správy vázán mlčenlivostí. V této souvislosti se může také jednat o nepřípustný zásah samosprávy do výkonu státní správy v přenesené působnosti.
- Dilemata vyplývající z kumulované funkce sociálního kurátora, která vedle Davidové (2015) uvádí i Odehnalová (2008). Jedná se zejména o situace v menších obcích, kdy má sociální kurátor přiřazenou další agendu (například je současně kurátorem pro mládež, poradce pro národnostní menšiny, koordinátor prevence kriminality, agenda přestupků, aj.). Pracovník může být nucen rozhodovat, které agendě nebo kterému klientovi dá ve své práci přednost a kolik bude jednotlivým agendám věnovat času a úsilí - je nucen rozhodovat, která agenda je důležitější.

Podle naléhavosti s jakou dilemata na sociálního pracovníka na pracovníka doléhají, lze hovořit o zjevných a latentních dilematech. Zjevná dilemata sociálního pracovníka nutí, aby bezprostředně rozhodoval mezi dvěma, z jeho pohledu neslučitelnými, alternativami. Ke zjevnému dilematu dochází buď při konfliktu s okolím, kdy ten, kdo má rozhodovací pravomoc prosazuje pro sociálního pracovníka těžko přijatelný postup – autoritou preferované řešení je v konfliktu s přesvědčením sociálního pracovníka. V případě tzv. Konfliktu motivů není sociální pracovník přímo nucen řešit situaci pro něj nepřijatelným způsobem. Avšak on sám vnímá dvě odlišné alternativy, které považuje za obě žádoucí, ale není možné je realizovat současně (Musil, 2004).

Sociální pracovníci se zpravidla snaží nalézt nějaké řešení situace, které oslabí naléhavost dilematu (například pomínou některé okolnosti, které ztěžovaly volbu jedné z možností) a dilema se stává latentním (Musil, 2004).

2 Výzkumná část

2.1 Cíl výzkumu

Maxwell (převzato ze Švaříček, Šedová, 2007) identifikuje trojí pojetí cíle v kvalitativním výzkumu. Cíle se vzájemně doplňují a dosažením jednoho cíle se blížíme k dosažení dalších.

Cílem výzkumu je současné odborné poznání problematiky etiky a etických dilemat rozšířit o dimenzi prožívání etických dilemat samotnými sociálními pracovníky a způsobu zpracovávání etických dilemat a strategií jejich řešení.

Vedle toho mohou výsledky výzkumu přispět k diskusi o etice sociální práce a etickém kodexu sociálních pracovníků a nabídnout do diskuze pohled a názor sociálních pracovníků na to, co skutečně oni sami chápou jako eticky nejpálčivější témata ve své práci a jaké mají oni sami nebo by chtěli mít možnosti a strategie zvládnutí těchto témat. Co je pro ně skutečně důležité při zvládnutí eticky dilematických situací.

Vzhledem k tomu, že sám pracuji na pozici sociálního kurátora a sám patřím mezi cílovou skupinu výzkumu, tak si od výzkumu slibuji hlubší porozumění problému ve své práci a možnost získání názoru a pohledu kolegů na obdobné pracovní pozici.

2.2 Zdroje výzkumného problému

Podmětem pro volbu výzkumného problému jsou vlastní profesní zkušenosti na pozici sociálního kurátora městské části a studium odborné literatury, která nepřináší dostatečné odpovědi na eticky problematické situace, ke kterým dochází při práci sociálního kurátora jakožto sociálního pracovníka ve veřejné správě. Odborná literatura zkoumá eticky problematické situace a konflikty převážně obecně. Situace, se kterými se však setkává sociální pracovník ve veřejné správě či sociální kurátor však dávají vzniknout konkrétním konfliktům, které vychází ze samotné dvojí role pracovníka, kdy je vedle role sociálního pracovníka i úředníkem. Problematičností této dvojí role jsem se zabýval v předchozích kapitolách.

Konkrétní profesní zkušenosti, které vedly k volbě výzkumného problému, jsou několikero příklady konfliktu mezi tím, jak úlohu sociálního kurátora vnímali představitelé obce a jak ji vnímal sociální kurátor sám, jakožto sociální pracovník. Příkladem budiž například tlak ze

strany některých představitel obce na represivní přístup sociálního kurátora vůči svým klientům. Vedle těchto, zvnějšku dobře rozpoznatelných, konfliktů však sociální pracovník musí pracovat s konflikty, které jsou důsledkem v předchozích kapitolách nastíněných odlišných hledisek. Často se může jednat o konflikty vycházející z rozdílných představ klienta a pracovníka a roli sociálního pracovníka. Klient například může přicházet se zakázkou, která z pohledu pracovníka klientovu situaci nezlepší, ale nedaří se najít alternativu, kterou by klient přijal.

2.3 Formulace výzkumné otázky

Co definují sociální pracovníci ve veřejné správě (zpravidla na pozici sociálních kurátorů) jako eticky problematické situace a etická dilemata ve své profesi, jak tyto situace prožívají, do jaké míry ovlivňují jejich práci a jaké volí strategie zvládnutí eticky problematických situací a etických dilemat.

Ve své práci se tedy nedotazují sociálních pracovníků na zvládnutí v literatuře definovaných etických dilemat, ale na jejich vlastní definici situací, kde vnímají etické dilema. Tyto situace mohou, ale nemusí být totožné s eticky dilematickými situacemi popsány v odborné literatuře, případně v etických kodexech.

Dílčí výzkumné otázky:

- *Jaká je konkrétní pracovní náplň respondenta a v jakých situacích vycházejících z jeho práce on sám pociťuje, že dochází k etickému dilematu. Co respondent považuje za pozitivní hodnoty ve své práci, které se snaží podporovat.*
- *V jakých situacích je respondent nucen se rozhodovat a jaké situace považuje za eticky dilematické. V jakých situacích jsou jeho hodnoty v konfliktu s hodnotami dalších aktérů (zaměstnavatel, širší společnost, klient). Jak on sám tyto situace prožívá.*
- *Jakým způsobem postupuje při zvládnutí dilematických situací. Jaké jsou jeho strategie při hledání eticky přijatelného řešení problému či konfliktu.*
- *Jaké jsou další zdroje podpory při rozhodování. Jaké další osoby z jeho profesního okolí vstupují do procesu řešení eticky dilematických situací a jak vnímá jejich roli. Jakou mají dokumenty zaměřené na etiku práce úlohu při řešení dilematických situací.*

2.4 Příprava a realizace výzkumu

S ohledem na zvolené téma, kdy jde o celkové porozumění fenoménu a zkušenostem respondentů bez předem stanovených hypotéz, jsem pro sběr a interpretaci dat zvolil metody kvalitativního výzkumu – tematickou analýzu hloubkových rozhovorů. Cílem kvalitativního výzkumu je vytvoření holistického obrazu zkoumaného předmětu, zachycení toho, jak účastníci interpretují situace a interpretace jejich interpretací. Sběr dat je prováděn zaměřeným nestrukturovaným způsobem a k interpretaci jsou použity kvalitativní metody (Hendl, 1997). Hendl dále uvádí, že kvalitativní výzkum je vhodný mimo jiné v situacích, kdy je naším cílem porozumění subjektivním zkušenostem jedinců nebo skupiny, působení sociálních, kulturních a politických faktorů a interakcí mezi jedinci a prostředím nebo při prvním seznámení se s novou či složitou oblastí.

Peshkin (1993) vedle toho uvádí čtyři možné typy výstupů kvalitativního výzkumu:

- Deskripce (popis) vztahů, systémů, okolností, situací nebo lidí.
- Interpretace, explorace a explanace, kdy se vysvětluje a provádí zobecnění, utváří se nové koncepty, získává se vhled do problému a navrhuje se nové teorie.
- Verifikace předpokladů, teorií a zobecnění.
- Evaluace praktických opatření a inovací.

Dotazování probíhalo prostřednictvím hloubkových rozhovorů v období od února do května 2016. Samotnému dotazování předcházela zkušební rozhovor, jehož cílem bylo zjistit, na jaké oblasti se pozdější rozhovory mají zaměřit a jakým způsobem vhodně formulovat kladené otázky. Samotné dotazování pak probíhalo buď přímo na pracovišti respondenta nebo v neutrálním prostředí (kavárna).

Cílem hloubkového rozhovoru je získání stejného poznání skutečnosti a jednání, jakým disponují členové zkoumané sociální skupiny (Švaříček, Šedřová, 2007). Znění jednotlivých otázek nebylo předem jasně dané. Připravené byly tematické okruhy a znění jednotlivých otázek se do značné míry odvíjelo od předchozích odpovědí respondenta, jeho porozumění otázkám a pozorování jeho verbálních i mimoverbálních reakcí v průběhu rozhovoru. Ke komplexnímu porozumění situace vede prolínání rozhovoru a zúčastněného pozorování. Tazatel by měl být zároveň pozorovatelem schopným číst neverbální projevy dotazovaného a být citlivý k prostředí rozhovoru a ke svému vztahu s účastníkem dotazování (Švaříček, Šedřová, 2007).

Předpokládaná délka rozhovorů byla přibližně jedna hodina (reálná délka rozhovoru byla od 45 minut do 1 hodiny a 30 minut a do značné míry závisela na tom, za jak závažné téma

respondent etická dilemata považuje a chtěl se jim v rozhovorech věnovat a dále pak na četnosti navazujících, nepřímých a dynamických otázek).

Rozhovor se skládal z tematických okruhů, které vychází ze zkoumaných dílčích otázek výzkumu a logicky na sebe navazují a vzájemně se prolínají. Úvodní otázky byly v první řadě věnované představení tazatele a výzkumu, ujištění o anonymitě a k souhlasu respondenta na participaci na výzkumu a k nahrávání. Úvodní otázky by měly být jednoduché a měly by dát najevo empatii s dotazovaným účastníkem (Švaříček, Šedřová, 2007). V úvodních otázkách byl respondentům představen záměr výzkumu a byli požádáni o souhlas s nahráváním rozhovoru.

Hlavní otázky byly zaměřeny již na zkoumaná témata. Otázky v kvalitativním výzkumu by neměly být žádným způsobem sugestivní, aby dotazovaného nutily odpovídat tak, jak očekává, že chce tazatel slyšet (Švaříček, Šedřová, 2007). V případě otázek na etická dilemata bylo riziko odpovědí respondenta v souladu s odbornou literaturou vysoké a příprava otázek klíčová. Respondenti byli pobízeni k tomu, aby hovořili o svých zážitcích, dojmech a přesvědčeních, nikoliv aby podávali "správné odpovědi" v souladu s vedením organizace nebo odbornými publikacemi. Všichni respondenti splňují zákonnou kvalifikaci pro výkon profese sociálního pracovníka, s vyšší pravděpodobností mají povědomí o etickém kodexu a o etických dilematech a v průběhu rozhovoru mohli mít obavu, že se "ztrapní", pokud budou hovořit o svých dojmech a pocitech jinak, než je v souladu s teoriemi sociální práce.

V průběhu rozhovoru byli respondenti podněcováni k rozvíjení relevantních témat a prožitků prostřednictvím doplňujících otázek. V ukončovací části rozhovoru měli respondenti možnost vlastních dotazů a mohli vnést vlastní témata, která je v souvislosti s rozhovorem napadla.

2.5 Zpracování a analýza dat

V rámci výzkumu byl ze všech rozhovorů pořízen zvukový záznam, který byl následně přepsán. Vedle zvukového záznamu jsem si v průběhu rozhovoru pořizoval polní poznámky, ve kterých jsem se zaměřil zejména na neverbální projevy respondenta, emocionalitu jeho řečového projevu, zaváhání apod.

Jednotlivým respondentům bylo před zpracováním dat přiřazeno kódové označení. Rozhovory poté byly kódovány s využitím metody papír a tužka. Některé kódy byly kategorizovány „in vivo“ – nejvíce výstižné pro konkrétní jev bylo použití pojmu respondenta. Základem dalšího zpracování dat bylo využití techniky „vyložení karet“ v kombinaci

s technikou konstantní komparace. Porovnávání různých datových souborů od různých aktérů umožňuje rozpoznání podmínek, za kterých dochází ke vzniku odlišných typů případů (Švaříček, Šedřová, 2007).

2.6 Popis a výběr cílové skupiny výzkumu

Respondenti byli oslovováni cíleně na základě cílové skupiny, se kterou pracují jako sociální pracovníci. Kontaktování byli na základě veřejně dostupných informací (na internetových stránkách úřadů obcí s rozšířenou působností a úřadech městských částí jsou uvedeny kontakty na pracovníky podle jejich agendy). Oslovování byli telefonicky či osobně.

Základním kritériem pro zařazení respondenta do výzkumného souboru byla jeho způsobilost k výkonu práce sociálního pracovníka podle Zák. č. 108/2006, Sb. o sociálních službách a jeho zařazení na úřadu na pozici sociálního pracovníka s cílovou skupinou vyjmenovanou v § 92 b) Zákona o sociálních službách. Zpravidla byli zařazeni na pracovní pozici sociálních kurátorů. V rámci úvodních otázek byli respondenti dotazováni na jejich dosavadní délku praxe, předchozí pracovní zkušenost a studijní obor, který absolvovali. Cílem těchto úvodních otázek bylo mimo jiného zajistit větší různorodost respondentů, zejména co se týče jejich vzdělání, dosavadní profesní kariéry a délky jejich působení na současné pracovní pozici. Největší rozdíly byly v délce působení respondentů na pracovní pozici (od méně než jednoho roku do přibližně 20 let). Vzdělání respondentů odpovídající podmínkám zákona o sociálních službách bylo dosaženo buď na vyšší odborné škole přímo v oboru sociální práce nebo v příbuzném oboru (Praha, Olomouc), na veřejné vysoké škole (Filozofická fakulta UK, Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, obor Sociální práce se zaměřením na penitenciární péči na Technické univerzitě v Liberci), případně na soukromé vysoké škole (Pedagogická fakulta Univerzity Jana Amose Komenského). Někteří z respondentů absolvovali obory více než jedné školy.

Předpokládaný počet respondentů byl 8 – 12. V kvalitativním výzkumu však nelze předem odhadnout, jaké množství dat je nebytné získat. Sběr dat je ukončen teprve ve chvíli, kdy se téma výzkumu zdá být teoreticky nasyceno (Strauss, 1987). Tedy ve chvíli, kdy při sběru dat již nezískáváme nové a neznámé informace.

Skupina respondentů byla věkově různorodá co do věku a předchozí pracovní zkušenosti. Při výběru respondentů bylo dbáno na to, aby reprezentovali širší spektrum správních území (centrální městská část, rozsáhlejší městská část v širším centru, převážně sídlištní osídlení nebo naopak menší správní území s převážně vesnickou zástavbou).

V úvodu rozhovoru byla ověřována jejich kvalifikace pro výkon sociální práce podle zákona o sociálních službách a jejich vzdělání, doba na současné pracovní pozici, předchozí praxe v oboru a významná praxe mimo obor sociální práce. Zajímavé bylo, že ve skupině respondentů se častěji objevovali ti, kteří jsou na současné pozici buď od roku 2007 (což lze vysvětlovat souvislostí s platností Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) nebo od roku 2012 (převedení agendy nepojistných dávek z obcí na úřad práce).

R1	Bc. Univerzita J. A. Purkyně: penitenciární péče	Cca 10 let	Veřejné opatrovnictví, mimo obor
R2	VOŠ Evangelická akademie: sociální práce	Cca 10 let	Dávky pro osoby se ZP, mimo obor sociální práce
R3	Bc. Univerzita Hradec Králové: sociální patologie a prevence, Mgr. FF UK: sociální práce	Méně než dva roky	-
R4	Mgr. Univerzita Hradec Králové: sociální patologie a prevence	Déle než 10 let s přestávkami (rodičovství)	-
R5	VOŠ Sociálně právní: sociální práce, Bc. Univerzita J. A. Komenského: Andragogika	Cca 5 let	Praxe při studiu – neziskové organizace, OSPOD
R6	VOŠ Dorkas, Olomouc: Sociální práce	Cca 6 let	Dávky pomoci v hmotné nouzi
R7	FF UK: Sociální práce	Cca 2 roky	-
R8	Bc. Univerzita J. A. Komenského: Speciální pedagogika	Cca 10 let	-

2.7 Výsledky kvalitativního výzkumu

V každodenní praxi sociálních pracovníků ve veřejné správě a sociálních kurátorů nemusí docházet pouze k jednoznačně uchopitelným problematickým situacím tak, jak je pojmenovává například Etický kodex sociálních pracovníků ČR. Zpravidla se nejedná o kontinuální výkon sociální práce, který je čas od času přerušen závažnou problematickou situací, která vyžaduje nalezení správného řešení, ale spíše o každodenní a neustálé "malé" rozhodování a hledání eticky správného řešení v běžných situacích, které nemusí být vnímány jako etická dilemata, ale jako každodenní součást práce. I tato "malá" dilemata však sociální pracovníci silně prožívají, jsou v nich přítomna a řeší je sami v sobě:

R2: *"Všelijak si to nesu domů, všelijak o tom přemýšlím. Ta sociální práce jsou pro mě věčný pochyby, jestli to co radím tomu člověku je dobře, jestli se to proti němu nebo mě neobrátí."*

2.7.1 Pozitivní hodnoty profese z pohledu sociálních pracovníků

V rámci první dílčí otázky byli informanti dotazováni na jejich vzdělání a dosavadní pracovní zkušenosti. Dále byli dotazováni na cílovou skupinu klientů, se kterými se setkávají a jak v praxi jejich kontakt s klientem probíhá a jaké záležitosti s ním řeší. Účelem tohoto dotazování bylo ověření, zda informant je sociální pracovník ve smyslu zákona o sociálních službách a zda pracuje s cílovou skupinou dospělých klientů uvedenou v §92 b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

V cílové skupině klientů sociálních pracovníků byly rozdíly pouze minimální. Drobné rozdíly v zastoupení jednotlivých skupin klientů (osoby bez přístřeší, osoby po výkonu trestu odnětí svobody aj.) byl vysvětlován různorodostí jednotlivých správních obvodů. Jeden z respondentů vedle agendy sociálního kurátora pro dospělé měl na starost i agendu veřejného opatrovníka. Setkával se tedy ve větší míře s osobami omezenými ve svéprávnosti. Na třech pracovištích danou agendu vykonávalo více pracovníků. Na zbývajících pracovištích byl respondent jediným pracovníkem, který danou agendu vykonával.

2.7.1.1 Hodnota pomoci

Rozsáhlejší část první dílčí otázky se zaměřovala na zjištění toho, co sociální pracovníci považují ve své profesi jako hodnotné a jako pozitivní výsledek jejich práce s klientem. V

rozhovorech se sociálními pracovníky - sociálními kurátory je silně přítomná **hodnota pomoci**. Klient z řad cílové skupiny sociálního kurátora je pracovníky vnímán jako potřebný - jeho potřebnost primárně určuje složitost jeho sociální situace. Sociální pracovník svou pomoc směřuje vědomě právě k osobám, které považuje za potřebné vzhledem k jejich sociální situaci:

R4: *"Já vidím jako velký smysl pomáhat lidem na ulici, pomoc se zorientovat. On je ten potřebnej."*

R2: *"Vždycky to byla pomoc, empatie. Umím se vžít do pocitů všelijak utlačovaných."*

Obsah pojmu pomoc a jeho nuance však dodávají až jednotliví sociální pracovníci. Pomoc může být jednak zaměřená na zlepšení sociální situace klienta a má úzkou návaznost právě na cíl této pomoci, kterým je konkrétní zlepšení situace klienta. Zde sociální pracovníci pozitivně hodnotí takovou činnost, která vedla k tomu, že jejich klient získal nové kompetence, zaevidoval se jako uchazeč o zaměstnání na úřadu práce, získal a udržel si bydlení na ubytovně apod. V této souvislosti hovoří o **postupu formou malých kroků** - drobných posunů v životní situaci klienta:

R1: *"No, stanovuju si s nima krátkodobý cíle a krokování"*

R5: *"...dala bych mu nějaký schůdek a on by se posunul".*

Další sociální pracovníci však pomoc pojímají více filozoficko-duchovně. A za pomoc považují i činnost bez větší návaznosti na konkrétní nebo alespoň částečně měřitelné zlepšení situace klienta. Pomocí je samotné bezpodmínečné přijetí klienta "takového, jaký je" a podpora důvěry a emocionální blízkosti vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem.

V první situaci je pomoc spíše instrumentální, kdy se za pomoci sociálního poradenství klient "po malých krocích posouvá", zvyšuje se jeho motivace a kompetence pro řešení svých životních nesnází, snižují se zdravotní a jiná rizika jeho způsobu života, má zajištěny základní životní potřeby apod. Základním prostředkem pro dosažení cíle práce je srozumitelné a kvalitní sociální poradenství.

V druhém případě je měřitelnost a hmatatelnost zlepšení situace klienta upozadněna a jako základním prostředkem pomoci je rozvoj lidského vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem a přijetí klienta jako potřebného. Jako lidský vztah je zde vnímán vztah autentický a zároveň vřelý, přijímající a zaměřený na potřeby klienta:

R2: *"V situaci, kdy máš toho člověka nějak resocializovat, což ti říká rozum, že by bylo to nejlepší, na druhou stranu ho vidíš zbídačenýho. Pak ve mně převládne to lidství."*

Zde je patrná souvislost s pojetím filantropického sociálního pracovníka tak, jak o ní hovoří Opatrný (2015), kdy je lidskost ve vztahu považována za hlavní pracovní nástroj s klientem. Projevem přístupu zaměřeného na hodnotu lidskosti ve vztahu s klientem může být i odklon pracovníka od používání pojmu klient a určitá (ve výzkumu ojedinělá) preference označení, která více odráží lidskost ve vztahu - "přítel".

2.7.1.2 Ochrana klienta jako hodnota

Další hodnotou, která při práci s klientem je pro pracovníky zásadní, je **ochrana klienta**, tedy činnost, která zabraňuje dalšímu sociálnímu propadu, zhoršení zdravotního stavu klienta nebo obecně jeho sociální situace. Ochrana klienta je ve dvou rovinách: ochrana klienta "před sebou samým" a ochrana klienta před dopady nejen sociálního systému, které sociální pracovník považuje za nespravedlivé či neadekvátní - sociální pracovník považuje buď část sociálního systému (například systém pomoci dávek pomoci v hmotné nouzi) nebo i celý sociální (v širším pojetí celospolečenský) systém za sociálně vylučující a opresivní:

R2: *"...nikdo jim nechce dát pracovní smlouvu a on nemá moc jako ochranu."*

V ochraně klienta před negativními důsledky systému, který sociální pracovník vnímá jako sociálně vylučující a opresivní je znatelná souvislost se socio-kulturní teorií v sociální práci, kdy se klient považuje za oběť společnosti a převládajících sociálních podmínek (Vavrinčíková, 2007). Nepříznivá sociální situace je pak důsledkem těchto podmínek. Pracovník si klade za cíl změnu společenských podmínek, od čehož si slibuje i zlepšení situace svých klientů. V kontextu naléhavosti situace klienta a nutnosti ji řešit se sociální pracovník snaží maximalizovat stávající možnosti sociálního systému:

R2: *"Já lidem skutečně radím i věci, který mnohdy překračují...nebo mám pocit, že etika tý sociální práce je vyšší než třeba striktní dodržování zákona o hmotný nouzi. A to si myslím, že je v přímým rozporu s tím, co se očekává od úředníka."*

Hodnota ochrany se projevuje v míře, s jakou sociální pracovník přebírá zodpovědnost za chování klienta vůči systému a za chování systému vůči klientovi. Sociální pracovník má tendenci přebírat vyšší míru zodpovědnosti v situacích, které podle jeho hodnocení mají zásadní důsledky pro klienta:

R4: *"...já se snažím toho klienta až jako ošetřovat."*

Přebírání zodpovědnosti je chápáno jako intervence sociálního pracovníka, jejíž náplní jsou kroky, které by klient sám nebyl schopný nebo ochotný udělat (pravděpodobně se to nestane, pokud to neudělá sociální pracovník sám). Klient při takové intervenci zůstává

pasivní a nechá se sebou manipulovat (sociální pracovník "napíše za klienta, vytelefonuje", omluví jej na úřadu práce apod.) Pojem přebírání zodpovědnosti má v rozhovorech vždy nádech něčeho ambivalentního s možnými budoucími negativními důsledky pro klienta i sociálního pracovníka.

2.7.2 Situace vnímané sociálním pracovníkem jako dilemata

Druhá dílčí otázka se zaměřovala na zjištění, v jakých situacích jsou sociální pracovníci nuceni volit mezi různými možnostmi řešení situace klienta a jak tyto situace prožívají. Zjišťováno bylo to, v jakých situacích je toto rozhodování pro pracovníky z jejich pohledu obtížné. Jako nejobtížnější rozhodování z rozhovorů vyplynulo:

- Rozhodování o míře převzetí zodpovědnosti za klienta
- Rozhodování o zvyšování či nezvyšování nároků na klienta
- Rozhodování o způsobu další práce s klientem, když dosavadní práce nevede k cíli
- Uvažování o zásluhovosti klienta jako dilema

2.7.2.1 Rozhodování o míře převzetí zodpovědnosti za klienta jako dilema

Výše popsané přebírání zodpovědnosti za klienta poukazuje na možné dilema sociální práce, které spočívá v míře, s jakou sociální pracovník považuje za vhodné zodpovědnost vůči klientovi přenášet na svou osobu – **dilema převzetí zodpovědnosti**. Toto dilema je sociálními pracovníky prožíváno i emocionálně silně a reflektováno ve vlastní práci:

R2: *"...mnohdy to není to nejlepší tolik přebírat tu zodpovědnost. Dostal jsem to na maximum své osobnosti...docházelo k velkým konfliktům a bylo to kontraproduktivní i pro toho klienta."*

Sociální pracovníci však často sami sebe vnímají jako osoby, od kterých klient vyšší míru převzetí odpovědnosti za své rozhodování očekává již při prvním kontaktu:

R5: *"...většinou když se k nám dostanou, tak nejsou schopný definovat ten cíl, kterej, kterej vůbec bysme pro ně měli udělat, takže je to takový, že my mnohdy máme pocit, že jakoby rozhodujeme za ně."*

Ve chvíli, kdy klient za sociálním kurátorem přijde a sdělí mu svůj problém, tak na druhé straně očekává "mávnutí kouzelného proutku" (R1) a "kouzelného dědečka" (R5) a vyřešení své situace, kterou vnímá jako nepříznivou. Rozhodování o tom, do jaké míry převzít

zodpovědnost za klienta ve výše popsaném smyslu je tedy denní součástí práce sociálních pracovníků a sociálních kurátorů.

2.7.2.2 Rozhodování o zvyšování či nezvyšování nároků na klienta jako dilema

Jednou ze zásadních situací, ve kterých je sociální pracovník nucen se rozhodovat a kterou vnímá jako dilema je situace, kterou lze pojmenovat jako **rozhodování o zvyšování nároků na klienta**. Situace se částečně shoduje s ambivalencí pomoci vs. kontroly, jak ji pojmenovává Úlehla (2005) a vychází a rozšiřuje předchozí rozhodování o přebírání zodpovědnosti. Obtížnost rozhodování o zvyšování nároků na klienta má však odlišné příčiny a dimenze než ambivalence pomoci a kontroly a rozhodování o přebírání zodpovědnosti. Sociální pracovník se rozhoduje v kontextu cílové skupiny a klientů, kteří jsou ve stavu hlubokého sociálního vyloučení - bezdomovectví a s tím spojených zdravotních rizik, včetně případného ohrožení života klienta. Jako dilema je vnímána situace, kdy klient, zpravidla dlouhodobě, jedná proti doporučením sociálního pracovníka, přesto sociálního pracovníka navštěvuje a vznáší na něj konkrétní požadavky - přichází se zakázkou. Opakované vznášení nebo stupňování požadavků na sociálního pracovníka je jím vnímáno jako nic neřešící bez návaznosti na zlepšení situace klienta. Stanovením hranic v požadavcích klienta a vyžadování jeho reálného zapojení do řešení své situace (zvyšování nároků na něj) by mohlo podle mínění pracovníka dojít k reálnému pozitivnímu posunu v životní situaci klienta:

R6: *"Mám jí teda napsat potvrzení pro úřad práce, že si hledá práci, jen protože přišla, nebo jí mám fakt vytisknout deset nabídek práce, ať si to obvolá."*

Plnění požadavků bez jakýchkoliv nároků na samotného klienta je vnímáno jako podporování jeho závislosti na pracovníkovi, pracovišti nebo na systému:

R4: *"Já nevím, jestli by nepomohlo třeba...přitáhnout kohoutek toho mlíka mateřského...protože oni se k nám chodí jakoby nacucat."*

Sociální pracovník se však rozhoduje v kontextu, kdy on sám se považuje (nebo si není vědom toho, že by klient využíval pomoc jinde) za jedinou osobu, která je s klientem v tak hlubokém sociálním propadu ochotná jednat a "chránit" jej před ještě hlubším propadem plněním opakovaných nebo stupňovaných požadavků bez jeho faktického zapojení do řešení své situace. Sociální pracovník v sebe a své pracoviště vnímá jako "poslední instanci" pro cílovou skupinu:

R4: *"My nejsme nízkoprahoví, my jsme bezprahoví."*

Zároveň se sociální pracovník rozhoduje v situaci, kdy mu reálné důsledky jeho rozhodnutí nejsou známy, ale pouze je předjímá (možná zvýšení nároků na klienta povede ke zlepšení jeho situace, možná ke zhoršení). V rozhodování se, zda stupňovat nároky na klienta s potenciálním zlepšením jeho situace nebo zda pouze plnit opakované zakázky klienta, kterými řeší čistě aktuální situaci, vnímanou jako nepříznivou, je významným faktorem obava sociálního pracovníka, že klienta stupňováním nároků "ztratí", a tím způsobí jeho další ohrožení:

R2: *"...já nevím, jestli odejde a on pak někde za rohem zmrzne."*

2.7.2.3 Rozhodování o způsobu další práce s klientem, když dosavadní práce nevede k cíli jako dilema

S předchozí situací se částečně shoduje rozhodování o další práci s klientem, pokud dosavadní práce nevede k cíli. Sociální pracovník stojí před dilematem, zda splní klientovy požadavky, které však například považuje za nesmyslné a nikam nevedoucí ve zlepšení jeho životní situace. Na rozdíl od předchozí situace, kdy plnění jednotlivých požadavků mohlo vést ke krátkodobému zlepšení situace klienta i bez jeho aktivní spolupráce, zde již samotný obsah požadavku klienta ze své podstaty nemůže mít žádný pozitivní výsledek. Stejně jako v předchozí situaci zde není očekávána vlastní aktivita klienta. Rozhodování sociálního pracovníka je však obdobně ovlivňováno faktorem obavy ze "ztráty" klienta při neplnění jeho požadavků - zakázky. Sociální pracovník pak tedy prožívá vnitřní konflikt, kdy by za stavu naprosté svobody rozhodování bez uvažování dalších rizik klientův požadavek nesplnil. V kontextu obav ze ztráty kontaktu s klientem a dalšího zhoršení jeho sociální situace plní však i požadavek, který nepovažuje za smysluplný.

R4: *"Sedí u tebe hodinu a půl, diktuje ti nějaký dopis, o kterým si myslíš, že je nesmyslný, ale byla to jeho zakázka... On lhal, já jsem mu psala dopis, kterej byl lživej."*

V souvislosti s tímto rozhodováním vyvstává na povrch otázka, jaká je role a postavení sociálního pracovníka vůči klientovi. A zda v rámci svého postavení má výrazně korigovat zakázky klienta, které nepovažuje za prospěšné pro řešení jeho situace:

R4: *"Nevím. Nevím, třeba to je tak správně, třeba to je můj problém... Já mu dala 15 minut, ale třeba by přišel někdo a řekl: Máš plnit, je to zakázka klienta."*

Sociální pracovník se opět rozhoduje za situace nejistoty v důsledcích svého rozhodnutí a zvažuje, zda odmítnutím neopodstatněného požadavku klienta neodradí od další spolupráce.

2.7.2.4 Uvažování o zásluhovosti klienta jako dilema

Další vzešlou situaci jsem pojmenoval jako **uvažování o zásluhovosti klienta**, kdy do rozhodování o způsobu práce s klientem vstupuje faktor uvažování, zda si konkrétní klient "zaslouží" větší či menší míru pozornosti a aktivity ze strany sociálního pracovníka. Zásluhovost (kvalifikaci klienta pro větší míru pomoci) mají ti klienti, kteří si podle vnímání hodnotitele svou nepříznivou situaci z větší míry nezavinili (spíše jsou vnímáni jako oběť něčeho nespravedlivého) sami a podnikají kroky k jejímu zlepšení, které hodnotitel považuje za žádoucí. Zároveň jsou hodnoceni pozitivně ti klienti, kteří nabízenou pomoc nebo nabízené sociální služby přijímají bez zásadních připomínek nebo problémů.

Do tohoto rozhodování vstupuje vedle toho i názor zaměstnavatele sociálního pracovníka (obec či městská část). Zaměstnavatel preferuje vyšší aktivitu směrem k těm klientům, kteří působí spíše jako oběť než jako viníci nepříznivé situace a zároveň nabízenou pomoc přijímají:

R4: *"...když vypadá jako chudák...Když je někdo jakoby asertivnější nebo kritičtější k tomu úřadu, tak může zůstat nepochopený."*

Intenzitu, s jakou toto rozhodování dopadá na sociálního pracovníka, může ovlivňovat to, zda je konkrétní klient zaměstnavateli a kolegům znám:

R1: *"...přece jenom ty lidi bydlej v rámci našeho samosprávného území a většinou jako se tam, se ty jejich problémy prolínaj jako více odborama... A je to možná i s ohledem třeba na to postavení toho úřadu. Že jakmile je to třeba okrajová část, tam se ty lidi dobře znaj a pak je to o tom: proč bysme měli pomáhat tady tomu, když tenhle prostě mlátil manželku, prostě nechoval se tak, jak by měl."*

Pracovník je tedy nucen před kolegy z jiných odborů a před zaměstnavatelem obhajovat, proč poskytuje pomoc klientům, kteří jsou vnímáni jako ti, kteří si ji nezaslouží:

R6: *"Ale je jako potřeba těm jednotlivým stranám k tomu něco říct a podat nějaký vysvětlení: Nezlobte se, ale já jsem sociální pracovník, tohle je v tuhle chvíli můj klient a já s ním pracovat musím."*

Zvažování zásluhovosti však prožívá sociální pracovník i sám v sobě. Pokud si je ho vědom, tak je zařadí do procesu rozhodování o vhodných způsobech práce s klientem, vědomě odfiltruje osobní antipatie a při práci s klientem kombinuje byrokratický (administrativní) a profesionální přístup:

R4 "To bych se zbláznila, to bych se zbláznila... Musí být člověk úplně lhostejnej, když vidíš tu vyfetovanou cikánku, po osmý těhotnou, sedm dětí v děcáčkách....jdnám s ní věcně, neberu si to osobně, necítím vůbec nic. Řeknu jí tady máte tadytohle, tady máte poštu..."

Zároveň si je sociální pracovník vědom toho, že má k dispozici znalosti a nástroje k určitému ovlivnění života klienta - nástroj moci:

R5: "Musím si uvědomit, že mám vlastně hroznou moc a musím s tím zacházet opatrně."

Vnitřní konflikt je zažíván v případech, kdy sociální pracovník není vnitřně ztotožněn s požadavkem konkrétního klienta - sociální pracovník si je například vědom toho, jak napsat podkladovou zprávu pro jinou instituci aby se výrazně zvýšila šance na přiznání sociální dávky či poskytnutí služby. Požadavek konkrétního klienta však nepovažuje v dané situaci za zcela oprávněný (sociální pracovník si je například vědom nepřiznaných příjmů klienta nebo jeho tvrzení o zhoršeném zdravotním stavu vnímá částečně jako účelové). Sám však není schopen bezpečně rozeznat míru účelovosti klientova jednání. Stojí před otázkou, zda být důsledný (a opět riskovat například ztrátu kontaktu s klientem), nebo využít svých "nadstandardních" nástrojů, klientův požadavek splnit s vědomím toho, že se do určité míry stal on sám pouze nástrojem klienta.

Všechny tyto situace spojuje pracovníkův pocit, že pouze on má v rukách moc, kterou může nebo nemusí použít ve prospěch klienta. Buď převezme sociální pracovník odpovědnost (i když se necítí v situaci dobře a nesouhlasí s řešením) nebo "se to nestane" (klientovi nebude přiznána dávka nebo jiná pomoc) se všemi možnými důsledky. Tyto důsledky si sociální pracovník bere za své (špatné svědomí, ztráta kontaktu s klientem, jeho "umrznutí někde za rohem"...) a snahu vyhnout se jim zařadí do procesu rozhodování.

Kombinace zodpovědnosti k moci, kterou má sociální pracovník vůči klientovi, pracovníkův pocit, že nikdo jiný s klientem v tak hlubokém propadu nepracuje a snaha vyhnout se negativním pocitům vede k manipulovatelnosti pracovníka ze strany klienta. S tímto pracovník může být srozuměn a vědomě se využívat nechá - negativní pocity vyplývající z popření sama sebe poměřuje s negativními pocity, které by měl, pokud by důsledky jeho rozhodnutí byly negativní pro klienta.

2.7.3 Strategie rozhodování v dilematických situacích

V rámci třetí dílčí otázky jsem hledal odpovědi, jaké nástroje a strategie řešení dilematických situací sociální pracovníci při svém rozhodování volí.

2.7.3.1 Hra s otevřenými kartami

Jedním ze základních způsobů, jakým sociální pracovníci řeší hledají řešení situace při práci s klientem je nástroj, který jsem nazval **hra s otevřenými kartami**. Při něm sociální pracovník do rozhodování o volbě vhodného řešení otevřeně zapojí klienta, informuje ho o možných důsledcích jednotlivých řešení a požaduje jeho vyjádření k situaci - sociální pracovník uvažuje před klientem sociální práce nahlas:

R1: *"Většinou, většinou to tomu člověku řeknu to svoje dilema, který nad tím mám, že pak možná tak trochu očekávám, že mi s tím nějakým způsobem pomůže, že se vyjádří."*

Pokud pracovník s klientem navrhovaným způsobem řešení určité situace a jeho požadavkem nesouhlasí, otevřeně o tomto s klientem hovoří (to nutně nevylučuje, že tento požadavek nakonec pracovník nesplní):

R5: *"Mně se fakt osvědčuje, když s tím klientem jedním narovinu a řeknu mu, že tohle mě štve a nechci to dělat, protože mi to třeba morálně vadí."*

2.7.3.2 Hledání argumentů pro jednotlivé alternativy řešení

Při procesu rozhodování sociální pracovník ve své mysli hledá **argumenty pro a proti jednotlivým řešením situace**, přičemž zásadní úlohu v tomto rozhodování má obhajitelnost zvoleného kroku sám před sebou v danou chvíli, kdy argumenty hovoří pro určité řešení:

R1: *"...když se dostávám hodně do zásadních rozhodnutí nebo vleklejch jako dilemat, tak potřebuju mít argumenty jako sama pro sebe, jo. A říct si: dělám to takovýmhle způsobem, protože. A teď je tam výčet. A i kdyby to třeba nebyl jako dobře zvolený způsob, tak jsem schopná si to ale obhájit. Udělala jsem to takhle, protože jsem v danou chvíli vyhodnotila tak, že by to mělo být jako nejlepší, nejjednodušší řešení a že by to bylo správný. Řešení se ukázalo jako špatný, nicméně mě k tomu vedly tyhle a tyhle věci, tyhle a tyhle argumenty."*

2.7.3.3 Strategie "švejkování" a hraní hry

Jako velmi zajímavé a zároveň velmi často přítomné jednání sociálního pracovníka je jednání, které lze označit jako hraní hry nebo také *"švejkování"*. K tomuto jednání se sociální pracovník uchyluje v situacích, kdy vnímá rozpor mezi tím, co je po něm požadováno formálně úředníkem a tím, kdy tyto požadavky nejsou v souladu s tím, co považuje za žádoucí z jeho pozice sociálního pracovníka. Jedná se tedy o reakci na ambivalenci role úředníka a sociálního pracovníka, jak jsem popisoval v teoretické části práce.

K hraní rolí a "švejkování" se pracovník uchyluje v situacích, kdy volí mezi časem věnovaným přímé práci s klientem a časem věnovaným na spojenou administrativní činnost:

R5: *"V hlavě nosím spoustu věcí, že musím tohle, že musím ten záznam házet do několika systémů, bojím se, abych někde něco nezapomněla, ale pořád tady mám toho klienta. Mám obavu, že se vytváří moc tlak na tu v uvozovkách inženýrskou práci, že pak je to škoda na úkor toho klienta."*

Sociální pracovník pak dilema administrativy a formálních požadavků proti přímé práci s klientem řeší tak, že se snaží omezit administrativní práci na úroveň, která je ještě přijatelná zaměstnavatelem. Administrativu přizpůsobuje svému přesvědčení, v jaké míře a v jaké podobě je vhodná ve vztahu k vykonávané sociální práci.

Ještě zajímavější je však tato strategie v situacích, které nejsou důsledkem nedostatku času, ale odráží to, že se sociální pracovník snaží klienta a svou skutečnou práci s klientem prezentovat před okolím odlišně. Vědomě způsobuje nesoulad mezi tím, jak svou práci vykonává a tím, jak ji vnímá jeho okolí. Hlavní motivací pro rozdílnost ve formální práci a skutečné práci je předpokládané nepochopení kroků sociálního pracovníka ze strany zaměstnavatele nebo nadřízeného orgánu, případně ze strany jiné organizace, se kterou sociální pracovník při práci s klientem jedná (typicky se jedná například o úřad práce). Zde se opět vracíme k sebepojetí sociálního pracovníka, který předpokládá, že nikdo, kromě něj samotného a sociálních pracovníků s obdobnými zkušenostmi, nemůže srovnatelně jeho činnosti a motivy k jednotlivým krokům porozumět:

R2: *"Řeknu to lidově, takovým tím švejkováním. Snažím se to jako formálně plnit, takže to vypadá, že jsem loajální, ale to so dělám, je pochopitelně něco jinýho, než je pak v tom spise."*

Hraní hry a "švejkování" se projevuje tím, jak je vedena administrativa a záznamy z práce s klientem – pracovník formální podobu své práce přizpůsobuje tomu, jak předpokládá, že by si sociální práci představoval zaměstnavatel a okolí mimo úzký okruh sociálních pracovníků. Některé konkrétní kroky v rámci práce s klientem pak nejsou prezentovány přesně tak, jak proběhly z obavy, že by je zaměstnavatel a okolí mimo sociální práci vnímal jako kontroverzní nebo nepřijatelné.

Hraní hry se projevuje i ve formální prezentaci klienta sociálního pracovníka a jeho situace pro okolí. Prezentace se do značné míry odvíjí od toho, jakou sociální pracovník očekává odezvu od instituce, se kterou v zájmu klienta jedná. Typicky se tento nesoulad projevuje při jednání s úřadem práce, kdy sociální pracovník očekává, že skutečný popis situace klienta by nevedl k dosažení cíle (udržení v evidenci uchazečů o zaměstnání, získání dávky ze

systému pomoci v hmotné nouzi). Opět zde funguje rozdělení rolí na "my" - sociální pracovníci, co to pochopí a na "oni" - nesociální pracovníci, co vnímají klienta a jeho situaci odlišně:

R6: *"No jo, ale na úřadu práce zase nepracují sociální pracovníci."*

Hraní hry se stalo běžnou součástí práce sociálních pracovníků a sociálních kurátorů. Otázkou není to, zda prezentaci vlastní práce pro okolí "překroutit", ale do jaké míry, aby s tím pracovník vnitřně souhlasil a zároveň nepoškodil sebe nebo své okolí:

R2: *"Určitě to někdy zvažuju kam až jít."*

Tím se sociální pracovník ale dostává do další dilematické situace, kdy se musí rozhodovat "kam až zajít" - jak moc prezentaci konkrétního klienta, jeho sociální situace a vlastní sociální práce přizpůsobit očekávanému výsledku.

2.7.4 Rozhodování v podmínkách nejistého výsledku

Z rozhovorů je patrné, že se sociální pracovníci rozhodují v podmínkách, kdy jim není znám výsledek jejich intervence ani to, jakým způsobem bude klient na jejich intervenci reagovat. Při volbě intervence nebo způsobu práce s klientem sociální pracovník se snaží odhadnout výsledek práce s klientem. Při tomto odhadování je neustále přítomný strach z negativních důsledků pro sociální situaci klienta, případně přímo z jeho ohrožení. Ohrožení přitom klienta není důsledkem nevhodné práce s klientem, ale důsledkem jeho reakce na zvolenou intervenci. Sociální pracovník se tedy snaží jeho reakci odhadnout a podle toho s klientem pracovat.

2.7.5 Další zdroje podpory při rozhodování v dilematických situacích

Čtvrtá dílčí otázka hledala odpověď na to, jaké mají sociální pracovníci další zdroje podpory při rozhodování v situacích, které vnímají jako dilematické. Doplnující otázky byly zaměřeny na možnou podporu v rámci týmu: ze strany nadřízených pracovníků a dalších kolegů. Dále byly zaměřeny na možnou podporu mimo tým pracovníků, na vnímání supervize jako možného zdroje podpory a na úlohu dokumentů (zejména etických kodexů) při rozhodování. Respondenti měli možnost hovořit i o dalších zdrojích podpory pro rozhodování. Mezi dalšími uváděnými zdroji podpory se však objevovaly pouze ty, které sociální pracovníky „psychicky nabíjely“ a neměly přímou souvislost s rozhodováním v dilematických situacích.

2.7.5.1 Role nadřízených při rozhodování v dilematických situacích

Vnímání role nadřízených při řešení dilematických situací se mezi sociálními pracovníky velmi různí. Roli hraje jednak míra formálnosti vztahu mezi sociálním pracovníkem a jeho nadřízeným a individuální vztah a vzájemná otevřenost. Dále pak má významnou roli "vzdálenost" nadřízeného od sociální práce. Pro rozhodnutí sociálního pracovníka zda dilematickou situaci řešit s nadřízeným hraje roli to, zda pracovník svého nadřízeného vnímá zároveň jako sociálního pracovníka. Pracovníci pochopení řešené situace očekávají tím více, čím spíše svého nadřízeného považují zároveň za sociálního pracovníka se zkušeností s přímou prací. To nutně nemá souvislost s blízkostí a otevřeností vztahu nadřízený - sociální pracovník:

R2: *"To (dilemata) řeším spíše s kolegama...to je složitější, ona není profesí sociální pracovník, s ní řeším pak spíše ty emoce."*

Role nadřízeného při řešení dilematických situací opět poukazuje na určité sebevnímání sociálních pracovníků ve struktuře úřadu. Sami sebe, svou profesí a své zkušenosti považují za jedinečné v rámci úřadu a obtížně přenesitelné na další osoby. Pochopení situace očekávají od osob, které podle nich mají obdobnou zkušenost s cílovou skupinou klientů a považují je také za sociální pracovníky.

2.7.5.2 Role kolegů sociálního pracovníka při rozhodování v dilematických situacích

Původní otázky rozhovorů s respondenty směřovaly do oblasti konzultace dilematických situací s kolegy, případně v rámci týmových porad a společné hledání vhodného řešení.

Výsledky výzkumu ukázaly značnou autonomii v rozhodování sociálních pracovníků a spíše výjimečné konzultace s kolegy na stejné pozici v hierarchii úřadu. V případě, že sociální pracovník problém konzultuje, očekává v první řadě získání náhledu na řešenou situaci a jiný pohled, který mu může odhalit v situaci něco, co pod vlivem "profesní slepoty" neviděl.

Překvapivý byl ale relativně velký neformální vliv kolegů v týmu na rozhodování, který nevychází z otevřených konzultací, ale z očekávání sociálního pracovníka, jak by v situaci reagoval kolega. Za předpokladu absolutní autonomie a svobody rozhodování by sociální pracovník řešil situaci určitým způsobem. Je však zároveň pod neformální sociální kontrolou kolegů sociálních pracovníků, o kterých předpokládá, že by situaci řešili jinak (akcentují více jiné hodnoty jinou roli sociálního pracovníka vůči klientovi). Své rozhodování do určité míry přizpůsobuje tomu, jak očekává, že by ve stejné situaci jednal kolega a v rozhodování cítí

určitou nesvobodu. Hlavní motivací pro to, nechat se tímto způsobem ovlivnit, je prevence zhoršení vztahu s kolegy. Na jiném pracovišti, za předpokladu jiné kultury pracoviště nebo absolutní svobody rozhodování by pracovník v některých případech volil jiný způsob řešení situace.

2.7.5.3 Úloha supervize při řešení dilematických situací

Sociální pracovníci spontánně uvádějí supervizi jako možný prostředek ke zmírnění napětí při řešení dilematických situací. Supervize pro sociální pracovníky (vyjímaje pracovníky sociálně právní ochrany dětí) jako taková je však spíše výjimečnou záležitostí na jednotlivých pracovištích.

Převažujícím očekáváním od supervize je získání nadhledu na řešenou problematiku a jiného pohledu, který vnáší buď supervizor nebo další účastníci skupinové nebo týmové supervize. Pro řešení konkrétních dilemat je klíčové právě získání "jiného pohledu". Pracovníci neočekávají, že se jejich dilema na supervizi přímo vyřeší. V případě, že zaměstnavatel pracovníkům supervizi umožňuje, je tato vnímána velmi pozitivně:

R6: *"Třeba máme supervizi, takže to můžu otevřít na supervizi, máme výborného supervizora, přinese třeba jiné pohled, takže to pomůže."*

V případě, že sociální pracovník na pracovišti supervizi nemá, vnímá její potenciál více abstraktně. Opět ale veskrze pozitivně. Očekává od supervize vedle získání jiného pohledu také snížení prožívaného psychického napětí - *"emoční srovnání se"*. Pokud sociální pracovník supervizi nepodstupuje, tak se s tím smiřuje jako s faktem. Nepodniká aktivní kroky k zavedení supervize na pracovišti nebo k zajištění soukromé supervize:

R4: *"Já jsem zastánce supervize, ale nemám žádné čas. Jako dřív jsem ji chtěla tu supervizi a asi ji potřebuju, jako sakra ji potřebuju. Já jsem ve stavu na supervizi. Myslím si, že o týchle práci přemýšlím..."* ,

R1: *"...ale myslím si, že třeba jakoby ty individuální supervize, kdybychom měli nařízený prostě, že by nám třeba pomohly. Ale v tuhle chvíli v tom systému jakoby není nic, co by nám pomohlo."*

Poměrně vysoké nároky jsou kladeny na osobu supervizora, což souvisí s výše popisovaným sebepojetím sociálních pracovníků/sociálních kurátorů jako někoho výjimečného, kdo řeší mimořádně složitou problematiku, jeho zkušenosti jsou jedinečné a nepřenesitelné:

R1: *"Myslím si, že jako spousta nich si neumí představit, co je to jeden úřední den na sociálním odboru, že kdyby si to vyzkoušeli, tak by na to hleděli jiným způsobem..."*

Supervioem těchto pracovníků by tedy podle jejich mínění měl být někdo, kdo si dostatečně uvědomuje složitost jejich práce:

R3: *"...musel by ten supervizor bejt znalej tý situace, jakoby tý naší, tý sociální práce, kterou děláme my..."*

V jiném případě by se mělo jednat o někoho, koho daný pracovník respektuje jako osobnost a profesionála v pomáhajících profesích, ne nutně v sociální práci, ale podmínka pomáhající profese je zachována:

R2: *"Musel by to být někdo mimo úřad. Někdo jako Cyril Höschl. Starší, zkušený, někdo, kdo má charisma a je morální autorita."*

Od supervizora, který je takovou morální autoritou, je však opět očekávaná vysoká schopnost vzhledu do situace pracovníka z titulu jeho autority, "sečtělosti" a osobních zkušeností.

Se sebepojetím pracovníků souvisí i mírná preference individuální supervize. Přítomná je i "obava z obav" ostatních pracovníků v případě týmové supervize na pracovišti:

R1: *"...tak těm lidem mnohem víc pomůžou než ty skupinový, který, na kterých se asi nic nevyřeší už jen proto, že ty svoje dilemata ty lidi nejsou schopný odprezentovat před těma ostatníma, aby se třeba neshodli, aby je vedoucí nekritizovala."*

Naopak od skupinové a týmové supervize je jako možný pozitivní přínos vnímána možnost setkat se s odlišným pohledem na řešenou problematiku, podívat se na věc "jinýma očima":

R5: *"Myslím, že je to spíš o tom jako získat náhled těch ostatních na tu situaci, že kolikrát je třeba něco napadne, co nenapadne mě...nebo mi daj třeba ten náhled, že se na to budu dívat jiným pohledem."*

2.7.5.4 Vnější autorita a vnitřní autonomie sociálního pracovníka

Rozhovory se dotýkaly i tématu, do jaké míry by rozhodování pracovníkům ulehčila jakási "třetí strana", která by měla možnost jejich rozhodování z etického hlediska posuzovat a se kterou by měli možnost své rozhodování v dilematických situacích konzultovat. Tato třetí strana či autorita neměla konkrétní podobu. Tu jí dávali až samotní respondenti podle svých představ. Odpovědi zahrnovaly jak rozšíření metodiky práce, tak autoritu prostřednictvím

nekonkrétní profesní organizace nebo osoby, která reprezentuje instituci ("sociální ombudsman").

Rozšíření metodiky práce s klientem o témata řešení dilematických situací je spíš přijímáno se skepsí. Opět je zde souvislost se sebepojetím sociálních pracovníků: nikdo, kdo by metodiku připravoval, by nemohl postihnout všechny odstíny práce a specifičnost každé z řešených situací:

R1: *"...na to nejde napsat nějakou mustru a říct: bude se to řešit takhle a takhle, protože vlastně ty situace, to je každý člověk individuál, a nejde to shrnout obecně."*

Vedle specifičnosti každé situace je uvědomovaná rozdílnost sociálních pracovníků a jejich přístupu k práci s klientem:

R4: *"Jak pracovat s klientem, na to asi metodika nebude, tam jedou nějaký ega, představy o sobě, každé si hraje na velkého psychologa, každé si tam čaruje po svém."*

Třetí strana, jakási autorita, nemá v myslích pracovníků konkrétní obrysy. Jedná se o jakousi instituci, která by mohla rozhodování pracovníka zpětně posuzovat a pracovníci by s ní mohli dilemata konzultovat. Klíčová je vedle požadavku na profesní erudovanost naprostá nestrannost takové instituce a její nezávislost na stávajících orgánech veřejné správy a samosprávy, včetně finanční nezávislosti:

R1: *"...určitě by bylo dobrý, abychom měli nějakou podporu. A myslím jako nestrannou podporu. Takže mi přijde vtipný, že třeba sociální ombudsman by nebyl špatná záležitost, protože by tam nebyly ty vazby na úřad, jo. Takže člověk by tam třeba přišel a nebylo by to zatížený téma vazbama. A bylo by potřeba, aby se v té práci vyznal a byl schopnej naslouchat těm argumentům."*

R3: *"No, musel by to být určitě někdo mimo úřad."*

Zajímavým zjištěním bylo, že jakákoliv taková nezávislá instituce by v očích sociálních pracovníků měla v první řadě podporovat jejich autonomii. A to jak autonomii jednotlivého sociálního pracovníka, tak sociální práce jako svým způsobem unikátního oboru lidské činnosti. Autorita by neměla primárně pracovníka ubezpečovat, že se rozhodl správně, ale posilovat jeho kompetence a nezávislost rozhodování a poskytovat jeho rozhodování podporu v širším slova smyslu. Sociální pracovník své rozhodování považuje za a priori spravedlivé při zvážení všech pro a proti jednotlivých alternativ. Nesprávné se stává v situacích, kdy do rozhodování vstupují další faktory, které pracovník vnímá jako negativní pro autonomii jeho rozhodování:

R4: *"Mně by asi pomohlo, kdybych tam byla sama. Kdybych mohla jednat za sebe." ,* případně pracovník hledá řešení za situace, kdy jediné správné řešení pod vlivem stávajících vnějších okolností není z jeho pohledu možné:

R1: *"Ony ty větrný mlýny mohou být i ten sociální systém, Jo, překvapivě, protože prostě je to o tom, že prostě to ideální řešení není a není možné ho nalézt, protože ten systém ho jako nedává, neumožňuje...v některých případech tě vlastně ten systém nutí obcházet ten systém pro to, abys tomu člověku pomoh."*

Autorita, která by stanovovala etické principy sociální práce bez toho, aby zároveň posilovala autonomii jejich rozhodování a při procesu rozhodování zvažovala jiné argumenty, než zvažuje pracovník, se dostává do rizika, že by nebyla respektována. Sociální pracovník si za svým rozhodnutím stojí a v kontextu situace jej považuje a nejsprávnější:

R4: *"Třeba to byla chyba. Ale já bych žádnou autoritu v tomhle neposlechla."*

2.7.5.5 Úloha etického kodexu při rozhodování

Součástí výzkumu bylo i téma etického kodexu a jeho využití sociálními pracovníky v každodenní praxi. Jako v podstatě jediný dokument řešící etiku jejich práce vnímají Etický kodex sociálních pracovníků ČR. Další dokumenty (například Etický kodex úředníků a zaměstnanců ve veřejné správě) nejsou zmiňovány vůbec. Naznačuje to, že role sociálního pracovníka je u sociálních kurátorů v jejich profesi dominantní. Dokládá to i určité vnímání "my" (sociální kurátoři) a "oni" (masa ostatních úředníků), které bylo v rozhovorech často přítomné:

R4: *"Já si myslím, že my, jako ti přímí sociální pracovníci, kteří vykonávají tu sociální práci, mají úplně jiný pohled na tu věc než ti ostatní...protože pro nás je třeba cíl, že dostanem jednoho člověka na ubytovnu, ale pro ty ostatní a pro okolí to vlastně cíl není, pro ně je cíl, kdyby ten člověk jako tu sociální pomoc už nepotřeboval."*

R2: *"Já jsem trošku jinde než je většina úřadu..."*

Sociální pracovníci si jsou vědomi existence profesního etického kodexu, v jejich každodenní praxi pro ně má ale spíš minimální význam:

R6: *"Jestli myslíš etický kodex, tak ten jsem viděla naposledy na škole."*

Na druhou stranu však profesní etiku, včetně etického kodexu, vnímají jako něco, co je nezbytnou součástí profese a etické principy mají zvnitřnělé:

R5: *"To furt v sobě jakoby nosím. Pomáhá mi to uvědomit si ty etický dilemata existují, a že nic není černý nebo bílý."*

Etický kodex je pro sociální pracovníky ve veřejné správě a sociální kurátory dokumentem, který se do různé míry stal součástí jich samých a součástí jejich vnímání pojmu sociální práce. Skutečný dopad etického kodexu na sociálního pracovníka osciluje od základního povědomí o etickém kodexu, kdy je vnímán spíše jako nezbytná součást teorie pomáhající profese, než jako konkrétní pomůcka k řešení etických otázek a dilemat v sociální práci, k uvědomovanému přínosu etického kodexu pro vlastní osobní a profesní rozvoj.

Sociální pracovníci však do své profese přináší i vlastní nepsané etické kodexy, které odrážejí jejich hodnotový systém, a při rozhodování je jimi pracovník ovlivněn. Vliv těchto osobních kodexů se různí. Vlastní etický kodex není tak silně prožíván, pokud se pracovník ztotožňuje s formálním etickým kodexem. Silně prožíván a reflektován je v situaci, kdy osobní kodex zásadním způsobem formální principy rozšiřuje nebo jim dává jiný rozměr a hloubku. Osobní kodex může být prožíván velmi intenzivně a v podstatě přebíjí formálně definované principy:

R2: *"Jednoznačně etika (hraje v rozhodování roli). Čím dál míň věřím formálním zákonům. Nejsem jako takhle věřící, ale v tomhle skutečně, když vidím bližního v nesnázích, tak je to pro mě víc než formální zákon."*

3 Diskuze a shrnutí

Cílem práce bylo zjistit, v jakých situacích a jaká etická dilemata ve své profesi skutečně zažívají sociální pracovníci ve veřejné správě (zpravidla sociální kurátoři pro dospělé), jaké oni sami využívají strategie při řešení dilematických situací a kde nachází zdroje podpory při svém rozhodování.

Výzkum odhalil určitý pocit výjimečnosti, který sociální pracovníci prožívali vzhledem ke svému pracovnímu okolí. To může souviset s i s tím, jak respondenti vnímají svou pracovní zkušenost a hodnotovou orientaci – jako svým způsobem jedinečnou. Vliv na tuto výlučnost může mít i klientela respondentů – ve zkratce lze říci, že se jedná o osoby na okraji společnosti, často s životním stylem, který nemusí být většinovou společností přijímán pozitivně. Z velké části se jedná o klienty, kteří jsou podle některých autorů extrémně sociálně vyloučení (Hradecký, Hradecká, 1996). Lze předpokládat určitou vzájemnou souvislost mezi osobními hodnotami respondenta a výběrem cílové skupiny klientů.

S tím souvisí další zásadní zjištění práce. Situace a dilemata, ve kterých sociální pracovníci vnímají své rozhodování jako nejobtížnější, nastávají tehdy, když sebe samotného považují za hlavního činitele klientova osudu, který nad ním disponuje mocí. Obavy z negativních důsledků rozhodnutí pro klienta a jeho další sociální pokles mohou vést ke zúžení možností v rozhodování na buď (pracovník udělá něco, o čem není přesvědčen, zda je správně), nebo (klient selže a sociálně propadne).

Ve spojení s vlastním pocitem důležitosti pro klientův osud se tak pracovník dostává do rizika, že převezme jednu z rolí Karpmanova trojúhelníku závislosti – roli zachránce. V Karpmanově trojúhelníku závislosti (převzato z Hennig, Pelz, 2008) existují tři vzájemně na sebe působící nevědomé role: oběť, zachránce a pronásledovatel.

Oběť je bezmocná a vydána na pospas okolí. Není schopna svou situaci aktivně řešit a upíná se k druhým, kteří by jí, podle ní, měli pomoci problémy řešit. Oběť je přesvědčená, že její nouze ji zdržuje od řešení problému a musí se měnit její okolí, aby se cítila dobře. Klient sociálního pracovníka či sociálního kurátora v roli oběti se snaží odmítnout zodpovědnost a naopak na pracovníka klást požadavky, od jejichž splnění si slibuje změnu ve své nepříznivé situaci.

Roli zachránce v Karpmanově trojúhelníku závislosti přebírá ten, kdo je v pozici moci vůči ostatním a má, byť nevědomý, pocit důležitosti pro ostatní. Snaží se druhým pomoci a být jim užitečný. Zachránce si na této své roli vytváří závislost a není často schopen vnímat své vlastní potřeby a nedokáže poradit sám sobě. Ve výzkumu se pracovníci dostávali do role zachránce v souvislosti s jejich pocitem výlučnosti. Pracovník se podle svého mínění jako

jeden z mála snaží klienta „zachránit“ a „ochránit“ před domnělým nebo předpokládaným rizikem. Pracovník je opájen pocitem, že může pomoci. Zároveň však dělá i věci, které vlastně sám dělat nechce. Důraz na ochranu klienta před nepřízní osudu byla jednou z nejméně deklarovaných hodnot.

Pronásledovatel je pak ten, kdo na druhé útočí, kritizuje je za jejich rozhodnutí. Jednání z pozice síly, autority a dominance považuje za jediné možné a správné. Stává se soudcem života druhých. Paradoxně pronásledovatel sám sebe považuje za oběť a tento pocit se snaží překrýt získáním falešné moci a síly. Do této role se může dostat pracovník z předchozí role oběti nebo zachránce.

Tendence pracovníků přebírat v komunikaci roli zachránce byla v rozhovorech opakovaně přítomná. Snaha o aktivaci složky Dospělého ve smyslu transakční analýzy je naopak přítomná v jednom z nástrojů k řešení dilematických situací: *hrou s otevřenými kartami*, kdy sociální pracovník verbalizuje své argumenty a klienta se snaží zapojit do hledání řešení. Naproti tomu při další strategii rozhodování: *zvažování pro a proti* probíhá hlavní zvažování variant řešení na straně pracovníka.

V části rozhovoru zaměřené na osobní hodnoty pracovníků ve vztahu k jejich profesi je zřejmá preference role sociálního pracovníka nad rolí úředníka a jakési vymezení se vůči roli úředníka. Pracovníci také různě akcentují hodnoty sociální práce, kdy někteří svou úlohu vidí primárně jako profesionální poradci a jiní pracovníci silněji akcentují lidský vztah ke klientovi a zapojení celé jejich lidské osobnosti do práce s klientem. Někdy je v jejich činnosti přítomná snaha po radikálnějším pojetí sociální práce a za přínos své práce považují změnu okolí klienta a společnosti.

Osobní hodnoty se silně odrážejí ve výkonu sociální práce konkrétního pracovníka. Sociální pracovník se snaží v dilematických situacích hledat takové řešení, se kterým může vnitřně souhlasit. Konflikt a dilema nastává v případech, kdy sociální pracovník nedokáže najít alternativu, se kterou by se ztotožnil jako profesionál i jako člověk.

Výzkum odhalil situace, kdy sociální pracovníci své rozhodování o dalším vhodném způsobu sociální práce pociťují jako dilema a snaží se najít řešení s co nejméně negativními důsledky:

- Rozhodování o míře převzetí zodpovědnosti za klienta,
- rozhodování o zvyšování či nezvyšování nároků na klienta,
- rozhodování o způsobu další práce s klientem, když dosavadní práce nevede k cíli,
- uvažování o zásluhovosti klienta jako dilema.

Při bližším pohledu na tyto situace lze spatřit souvislost s etickými problémy identifikovanými Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR (SSP ČR, 2006). Zejména pak s otázkou kolik pomoci a péče poskytnout, aby byl klient motivován k odpovědnému jednání a péče a pomoc nevedla k jejímu zneužívání. Zároveň popsané situace poukazují na to, že nejsilnější sociální pracovníci vnímají ty, které se přímo dotýkají zodpovědnosti za vztah s klientem a za jeho sociální situaci. Silný pocit zodpovědnosti za osud klienta může vést k převzetí rolí, které jsem popsal výše.

Zároveň výsledky výzkumu ukazují na to, že dilemata zažívaná v profesi této specifické skupiny sociálních pracovníků mají spíše podobu latentních dilemat, jak popisuje Musil (2004). Pracovník není přímo nucen řešit situaci pro něj nepřijatelným způsobem, avšak on sám vnímá odlišné varianty řešení situace, které není možné realizovat současně. Naopak zjevné dilema předpokládá pojmenovatelný konflikt jednotlivých aktérů. Možný konflikt je převážně intrapersonální. Vnější vlivy, které popisuje například Davidová (2015), tento vnitřní konflikt mohou prohlubovat. Zjevná dilemata, která mají příčinu v konfliktu zájmů jednotlivých aktérů, respondenti v rozhovorech prakticky neuváděli. Může to být způsobeno tím, že je v práci nezažívají nebo nepatří k těm, která by pro ně znamenala obtížné rozhodování.

Hledání zdrojů podpory při rozhodování v dilematických situacích souvisí s pocitem samostatnosti a autonomie v rozhodování. V první řadě se pracovník obrací sám na sebe. Rozhodování probíhá formou zvažování pro a proti jednotlivých variant, v čemž se promítá několik faktorů: vlastní hodnotová orientace pracovníka, předchozí zkušenost s konkrétním klientem, očekávaná závažnost důsledků rozhodnutí a očekávaná reakce dalších aktérů (zaměstnavatele sociálního pracovníka, jiné instituce...)

Další zdroje podpory při rozhodování v situacích, které považují za dilemata, pracovníci hledají až v případě, že se sami necítí dostatečně kompetentní rozhodnout nebo se cítí případem konkrétního klienta frustrováni. Pokud pracovník hledá podporu při samotném rozhodování, tak se v první řadě obrací na ty kolegy, u kterých očekává podobnou hodnotovou orientaci a podobnou profesní zkušenost. Funguje i jakési vymezení sebe sama vůči sociálním pracovníkům v dalších organizacích nebo sociálním pracovníkům oddělení sociálně právní ochrany dětí. Respondenti v rozhovorech verbalizovali odlišnost svého pohledu na situaci klientů od pohledu svého zaměstnavatele i sociálních pracovníků jiných oddělení a organizací. To může mít souvislost s profesní zkušeností, kterou sociální pracovníci považují za jedinečnou.

Hledání spíše emocionální podpory v procesu rozhodování souvisí primárně s pocitem důvěry ke konkrétnímu kolegovi nebo vedoucímu. Osoba v týmu, u které pracovník hledá

emocionální podporu, může být odlišná od osoby, od které očekává spíše profesionální náhled na řešený problém.

V rozhovorech je však vždy přítomna autonomie a samostatnost při rozhodování respondentů. Důraz na vlastní úsudek při rozhodování je méně přítomný v rozhovorech, kde respondenti uvádějí vyšší míru pochopení pro svou práci ze strany nadřízených a zaměstnavatele. Nabízí se vysvětlení, že to je způsobeno nižší potřebou pracovníka se v rámci rozhodování vymezovat vůči dalším osobám. U pracovníků, kteří svou nezávislost verbalizují opakovaně, je možná vyšší míra frustrace spojená se samotným vymezováním se vůči svému zaměstnavateli a okolí.

Zajímavá je úloha Etického kodexu sociálních pracovníků při rozhodování v dilematických situacích. Respondenti nebyli dotazováni na konkrétní oblasti etického kodexu, ale v rozhovorech svou znalost dokumentu považovali za dostatečnou ve vztahu ke své profesi. Určité rozdíly byly patrné mezi pracovníky, kteří si byli pouze vědomi existence etického kodexu, ale neočekávali od něj žádnou návaznost na svou profesi a mezi pracovníky, kteří uznávali etický kodex sociálních pracovníků jako dokument, který shrnuje hodnoty a etiku sociální práce, se kterými se sami částečně nebo plně ztotožňují. Při běžném rozhodování však pro nikoho nehrál etický kodex významnou roli. Etický kodex tedy nemusí hrát roli každodenního pomocníka při samotném rozhodování. Může však kompetence k rozhodování posílit skrze pojmenování hodnot, se kterými se pracovník v profesi ztotožňuje, a které jeho rozhodování ovlivňují.

Od možnosti supervize jako jednoho ze způsobů podpory při řešení dilematických situací pracovníci očekávají spíše podporu v oblasti emocí. V případě supervize skupinové nebo týmové očekávají i získání pohledu na situaci i dalších profesionálů. Preference individuální supervize je patrná při očekávání podpory spíše v emocionální oblasti a při obavách z prezentace problému mezi kolegy. Předchozí zkušenost se supervizí je spojená s konkrétnějším očekáváním. Praktickou zkušenost se supervizí na pracovišti však má jen menší část informantů.

Sociální pracovníci nefungují ve vakuu. Sami vnímají faktory, které mají na jejich rozhodování vliv a při rozhodování tak zvažují to, jakým způsobem zareagují jednotliví aktéři (klient, sociální prostředí klienta, další instituce). Velkou roli přitom hraje obava z negativních důsledků pro jejich práci nebo pro klienta. V rozhovorech respondenti uváděli možné jiné rozhodnutí, které více odpovídá jejich hodnotové orientaci, pokud by se neobávali negativních důsledků pro svou práci nebo pro život klienta. V praxi se to projevuje často prací s informacemi o klientovi: „oficiálními“, které pracovník zapisuje do spisu a pouští dál a

těmi, které si nechává pro sebe. Očekávané negativní důsledky však nemusí být spojeny s konkrétní zkušeností. Samotná obava z nich rozhodování pracovníka ovlivňuje.

3.1 Sebereflexe výzkumníka

Při rozhovorech se podařilo otevřít téma, které, jak jsem zjistil, je pracovníky silně prožívané. Někteří z respondentů v určitých chvílích rozhovoru projevovali své emoce: při rozhovoru „se zapomínali“ a mluvili o prožívání situací v práci, které je osobně velmi trápily a dotýkaly se jich. Někteří z nich při rozhovorech přemítali o sobě a o své práci a projevovali vlastní nejistotu z toho, zda svou práci vykonávají dobře.

Důkazem toho, že se jednalo o silné téma, může být i to, že původně plánovaná délka jednotlivých rozhovorů se často výrazně prodloužila.

Osobně přínosné pro mě bylo zjištění, že nejsem jen jeden z mála, kdo ve své práci zažívá a prožívá obdobné situace, ve kterých se musí rozhodovat s nejistým výsledkem. Rozhovory i mně samotnému nabídly náhled na některé z těchto situací.

Zároveň však moje vlastní příslušnost ke zkoumané skupině sociálních pracovníků přináší limity práce. Respondentům byla má profese známa a své odpovědi mohli částečně přizpůsobovat tomu, že „ví, že já vím“. Tomuto jsem se snažil zabránit tím, že jsem respondenty upozorňoval na svou úlohu výzkumníka.

Do přípravy práce jsem vstupoval s určitou nejasnou představou o tom, jaké situace sociální pracovníci na obdobné pozici zažívají. Očekával jsem však, že tyto situace budou převážně důsledkem snadno identifikovatelného konfliktu mezi zájmy a představami různých aktérů, kteří do výkonu sociální práce vstupují (klient, sociální pracovník, zaměstnavatel, klientovo sociální okolí). Namísto toho výzkum ukázal, že silně jsou prožívány ty situace, kdy je konkrétní konflikt zájmů a představ nejasný a spíše sociální pracovník sám v sobě prožívá konflikt hodnot sociální práce a svých vlastních. V průběhu práce jsem tedy opakovaně rozšiřoval kapitoly zaměřené na hodnoty v sociální práci a na hodnoty sociálních pracovníků.

Výsledky práce nelze bezesbytku vztáhnout na celou skupinu sociálních pracovníků ve veřejné správě a sociálních kurátorů pro dospělé. Sociální pracovníci jsou zaměstnanci všech obcí s rozšířenou působností na území ČR. Výzkumem tohoto rozsahu nelze postihnout situace, které mohou být specifické pouze pro konkrétní místo. Při výběru respondentů jsem se však snažil o to, aby reprezentovali širší spektrum správních území (centrální městská část, rozsáhlejší městská část v širším centru, převážně sídlištní osídlení nebo naopak menší správní území s převážně vesnickou zástavbou).

Velmi zajímavé pro mě také bylo zjištění, že sociální pracovníci ve veřejné správě sami sebe vymezují vůči sociálním pracovníkům dalších organizací a ještě více oproti pracovníkům jiných odvětví. Jako by žili v pocitu, že jejich „úděl“ pochopí jen oni sami, protože jejich profesní zkušenost je podle nich svým způsobem extrémní. Nikdo z respondentů však v této souvislosti nehovořil o změně oboru.

Za přínosné pro pracovníky, se kterými jsem hovořil, považuji to, že měli příležitost v bezpečném prostředí otevřít témata, která řeší většinou jen sami se sebou. Překvapivé pro mě bylo, že se respondenti v rozhovorech velmi rychle uvolnili a hovořili i o tématech, která pro ně samotné nemusí být bezpečná (například vztahy na pracovišti a názory na práci dalších kolegů).

Doporučení

Výsledky práce ukazují na ne vždy jasně vymezené kompetence sociálního pracovníka. Ve vztahu k zaměstnavateli by mělo dojít k důslednějšimu vymezení odpovědnosti a role sociálního pracovníka, aby méně často docházelo k situacím, kdy pracovník pociťuje nutnost vzdoru vůči zaměstnavateli. Ve vztahu ke klientovi by mělo dojít k posilování těch kompetencí pracovníka, které mu umožní identifikovat zdroje některých dilematických situací a možnosti jejich řešení.

Jednou z možností, jak zvýšit kompetence pracovníků v popsanych situacích, může být i rozšiřování supervize mezi sociální pracovníky ve veřejné správě a sociální kurátory pro dospělé. Výsledky výzkumu naznačují, že o supervizi jako o možné podpoře při hledání řešení v dilematických situacích uvažují samotní sociální pracovníci.

Další možností, o které hovoří i někteří autoři je rozšíření Etického kodexu sociálních pracovníků o téma hranic pomáhajícího vztahu a péče sociálního pracovníka o svou osobu a své kompetence. Etický kodex by jim měl dát vodítko, aby si byli vědomi svých vlastních hranic (Opatrný, 2015).

Výzkum však také poukázal na to, že v současné podobě je praktický přínos etického kodexu omezený. Diskuse o etických problémech a dilematech by se měla dostat mezi řadové sociální pracovníky a například povinné průběžné vzdělávání by mělo reagovat na potřeby pracovníků a na situace, které se jich v praxi nejvíce dotýkají. Diskuse o dilematických situacích by také měli mít sociální pracovníci možnost bezpečně konzultovat na svých pracovištích, případně v širší skupině odborníků z jiných pracovišť.

Možným tématem dalších prací je výzkum zaměřený na osobní hodnoty sociálních pracovníků a na to, jak osobní hodnoty sociálních pracovníků korespondují s deklarovanými hodnotami sociální práce. Ve vztahu ke skupině sociálních pracovníků ve veřejné správě a sociálních kurátorů pro dospělé (případně lze rozšířit i o veřejné opatrovníky) je vhodným tématem hledání způsobů podpory jejich profesních kompetencí, včetně možnosti využití supervize (která není pro tuto skupinu pracovníků dosud běžná).

Závěr

Cílem práce bylo zjistit, v jakých situacích ve své profesi skutečně zažívají sociální pracovníci ve veřejné správě a sociální kurátoři pro dospělé etická dilemata, jak je prožívají a reflektují, jaké volí strategie při rozhodování v dilematických situacích a kde nachází zdroje podpory pro své rozhodování.

V přehledové části práce bylo představeno téma hodnot sociální práce. Věnoval jsem se blíže tématu spravedlnosti a sociální spravedlnosti, se kterým mimo jiné pracují etické kodexy, přičemž hledání spravedlnosti jsem uvedl do vztahu k rozhodování v eticky dilematických situacích.

V části věnující se stávajícím etickým kodexům (zejména Etický kodex sociálních pracovníků ČR, Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy, etické principy Mezinárodní federace sociálních pracovníků, etický kodex Národní asociace sociálních pracovníků USA a návrhy revize Profesionálního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách) jsem tyto blíže analyzoval a vzájemně porovnal. Při hledání limitů etických kodexů práce vychází jak z uvedených domácích i zahraničních zdrojů, tak z vlastní analýzy a komparace kodexů a jejich vztahů k pozici sociálního pracovníka ve veřejné správě - sociálního kurátora.

Podstatou výzkumné části je analýza hloubkových rozhovorů sociálních pracovníků ve veřejné správě (zpravidla na pozici sociálních kurátorů).

V rozhodovacím procesu při volbě vhodné intervence je neustále přítomna nejistota výsledku. Pracovník se snaží odhadnout reakci klienta na jeho způsob práce a předpokládaný výsledek. Nejistota výsledku práce a jeho odhad sociálním pracovníkem má na proces rozhodování zásadní vliv. Zvolená intervence nemusí být vždy z pohledu pracovníka ta nejvhodnější ve vztahu k metodám sociální práce, ale často se jedná o intervenci, u které předpokládá minimální riziko selhání a možného zhoršení situace klienta.

Mezi sociálními pracovníky ve veřejné správě a sociálními kurátory je silný pocit vlastní moci nad sociální situací klienta. Zároveň sami sebe vymezují vůči ostatním zaměstnancům úřadu i sociálním pracovníkům jiných organizací.

Obavy z důsledků svého rozhodnutí ve spojení s pocitem vlastní výlučnosti a moci nad klientovou sociální situací mohou pracovníka dostat do rizika, že převezme jednu z rolí Karpmanova trojúhelníku závislosti – roli zachránce. Tendence k přejímání role zachránce je mezi pracovníky silně přítomna.

Jako dosud neznámé situace, nebo situace uvedené v nových souvislostech, při kterých sociální pracovník pociťuje ve svém rozhodování dilema, jsem identifikoval tyto:

- Rozhodování o míře převzetí zodpovědnosti za klienta,
- rozhodování o zvyšování či nezvyšování nároků na klienta,
- rozhodování o způsobu další práce s klientem, když dosavadní práce nevede k cíli,
- uvažování o zásluhovosti klienta jako dilema.

Při rozhodování v dilematických situacích jsou sociální pracovníci zpravidla samostatní. Sami sebe považují za odborníky v oblasti, na kterou obdobný náhled jako oni může mít pouze jiný sociální pracovník se zkušeností s podobnou cílovou skupinou. Přesto je převážně pozitivně vnímána možnost supervize jako prostředku ke zvýšení rozhodovacích kompetencí pracovníka.

Výzkum odhalil dosud neprozkoumané strategie, které sociální pracovníci v dilematických situacích využívají. Vedle známého a v literatuře popisovaného způsobu zvažování pro a proti jednotlivých alternativ pracovníci tzv. švejkují nebo hrají hru se svým okolím a zaměstnavatelem. Tuto strategii volí zejména při konfliktu vnějších požadavků na výkon sociální práce a představy o konkrétní sociální práci jednotlivého pracovníka.

Výzkum mezi sociálními pracovníky ve veřejné správě ukázal, že se často ocitají v situacích, které silně prožívají a rozhodování o vhodné alternativě práce s klientem je pro ně obtížné. Zvláště silně vnímají ty, při kterých se dostávají do konfliktu s vnější realitou jejich osobní hodnoty a představy o sobě samém, a kdy získávají pocit, že v této realitě nemohou rozhodovat v souladu se svými hodnotami.

V práci sociálního pracovníka je nezbytné, aby byl schopen identifikovat a pojmenovat situace, se kterými se setkává. Stejně tak by měl být schopen rozlišit, kdy se jedná o etické dilema a kdy je obtížnost rozhodování důsledkem například nejasných kompetencí ve vztahu ke klientovi.

Seznam literatury

ANZENBACHER, Arno. 2001. *Úvod do etiky*. V nakl. Academia 2. Praha: Academia.

Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR. 2016. Pracovní návrh na revizi Etického kodexu sociálních pracovníků. [online]. [cit. 30. ledna 2017]. Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf>.

BALÁŽ, Roman. 2014. *Možnosti dosahování oborových zájmů sociální práce v organizacích zaměstnávajících sociální pracovníky*. In: Sociální práce/Sociální práca. Brno: Národní centrum pro rodinu.

BANDIT, Rad. 2015. „Etická dilemata vyplývající z limitovaných zdrojů v sociální práci“. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, Sešit sociální práce; 4/2015: s. 17 – 24.

BANDIT, Rad et al. 2015. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 55 stran. Sešit sociální práce; 4/2015.

BANKS, Sarah. 2004. *Ethics, Accountability, and the Social Professions*. Basingstoke, UK: Palgrave-Macmillan.

BANKS, Sarah. 2006. *Ethics and Values in Social Work*. Basingstoke, UK: Palgrave-Macmillan.

BANKS, Sarah. 2009. *Ethics in Professional Life: Virtues for Health and Social Care*. Basingstoke, UK: Palgrave-Macmillan.

ČERNÝ, Jan. 2014. Požárně-sociální hlásiče. [online]. [cit. 30. června 2016]. Dostupné z: <<https://www.clovekvtisni.cz/cs/clanky/blog-jana-cerneho-pozarne-socialni-hlasice>>.

DAVIDOVÁ, Ivana. 2015. „Etická dilemata vyplývající z lokálních politických tlaků či tlaků zaměstnavatele“. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sešit sociální práce; 4/2015: s. 25 – 32.

GILLIGAN, Carol. 2001. *Jiným hlasem: o rozdílné psychologii žen a mužů*. Překlad Eva Klimentová. Vyd. 1. Praha: Portál.

HEIDBRINK, Horst. 1997. *Psychologie morálního vývoje*. Překlad Ondřej Müller. Vyd. 1. Praha: Portál.

- HENDL, Jan. 1997. „Poznávání pomocí kvalitativního výzkumu“. *Česká kinatropologie 1*, 1997.
- HENNIG, Gudrun a PELZ, Georg. 2008. *Transakční analýza: terapie a poradenství*. Praha: Grada.
- HRADECKÝ, Ilja a HRADECKÁ, Vlastimila. 1996. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, občanské sdružení.
- HŮLE, Daniel. 2015. „Komora jen zvýší skupinové sobectví v sociální práci“. In: Sociální práce/Sociální práca. Brno: Národní centrum pro rodinu.
- INGLEHART, Ronald. 1997. *The Silent Revolution: Changing Values and Political Styles among Western Publics*. Princeton: Princeton University Press.
- IFSW, International Federation of Social Workers. 2004. *Statement of Ethical Principles*. [online]. [cit. 12. prosince 2016]. Dostupné z: <<http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>>.
- JANKOVSKÝ, Jiří. 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton.
- JUROVÁ, Jarmila. 2012. *Sociálna spravodlivosť podľa Johna Rawlsa*. Boskovice: Albert.
- KATOLICKÁ CÍRKEV. 2002. *Katechismus katolické církve*. Překlad Josef Koláček. Vyd. 2., V Karmelitánském nakl. 1. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství.
- KLIMEŠ, Lumír. 2010. *Slovník cizích slov*. Praha: SPN - pedagogické nakladatelství.
- KOPŘIVA, Karel. 2006. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.
- KREBS, Vojtěch a kol. 2015. *Sociální politika*. Praha: Codex Bohemia.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 2008. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál.
- LIPSKY, Michael. 1980. *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Service*. New York: The Russel Sage Foundation.
- MACUROVÁ, Martina. 2015. „Etická dilemata vyplývající z ambivalence pomoci a kontroly v sociální práci“. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sešit sociální práce; 4/2015: s. 33 – 40.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. 2014. Věcný záměr zákona o sociálních pracovnících. [online]. [cit. 30. ledna 2017]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/17864>>.

Ministerstvo vnitra ČR. 2012. Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy. [online]. [cit. 12. prosince 2016]. Dostupné z: < https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Etický_kodex_uredniku_a_zamestnancu_verejne_spravy.pdf>.

MUSIL, Libor. 2004. *"Ráda bych Vám pomohla, ale-": dilemata práce s klienty v organizaci*. Brno: Marek Zeman.

MUSIL, Libor. 2008. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. In: Sociální práce/Sociální práce. Brno: Národní centrum pro rodinu.

NASW, National Association of Social Workers. 1999. *Code of Ethics of the National Association of Social Workers*. [online]. [cit. 12. prosince 2016]. Dostupné z: <<https://umaine.edu/socialwork/files/2013/02/NASW-Code-of-Ethics.pdf>>.

NEČASOVÁ, Mirka. 2001. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001.

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. 2008. „Etická dilemata v terénní sociální práci“. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě: s. 377 – 393.

ODEHNALOVÁ Alice. 2009. „Dilemata v práci sociálního kurátora“. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě: s. 323 – 334.

OPATRŇÝ, Michal. 2015. „Etická dilemata vyplývající z odpovědnosti pracovníků k sobě samým a dilemata v nastavení hranic vůči klientům“. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sešit sociální práce; 4/2015: s. 41 - 46.

PESHKIN, Alan. 1993. *The goodness of qualitative research*. Educational Researcher, 1993. [online]. [cit. 11. prosince 2017]. Dostupné z: <<http://www.tc.umn.edu/~dillon/CI%208148%20Qual%20Research/Session%204/Peshkin%20-Goodness%20of%20Qual%20article%20copy.pdf>>.

PRUDKÝ, Libor a kol. 2009. *Inventura hodnot: výsledky sociologických výzkumů hodnot ve společnosti České republiky*. Praha: Academia.

RAWLS, John a KELLY, Erin, ed. 2001. *Justice as fairness: a restatement*. Harvard: Harvard Univ. Press.

REAMER, Frederic G. 2006. *Social work values and ethics*. New York: Columbia University Press.

- RŮŽIČKOVÁ, Daniela a MUSIL Libor. 2009. *Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu?*
In: Sociální práce/Sociální práca. Brno: Národní centrum pro rodinu.
- SANDEL, Michael J. 2015. *Spravedlnost: co je správné dělat*. Překlad Tomáš Chudý. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum.
- Společnost sociálních pracovníků ČR. 2006. Etický kodex sociálních pracovníků ČR.
[online]. [cit. 12. prosince 2016]. Dostupné z:
<https://www.vkci.cz/soubory/prilohy/67_0_eticky%20kodex%20soc%20pracovniku.pdf>.
- STRAUSS, Anselm L. 1987. *Qualitative Analysis for Social Scientists*. Cambridge: Cambridge University Press.
- STRAUSS, Anselm L. a CORBIN, Juliet. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce.
- ŠVAŘÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
- TRÖSTER, Petr a kol. 2013. *Právo sociálního zabezpečení*. Praha: C.H. Beck.
- ÚLEHLA, Ivan. 2005. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- VAVRINČÍKOVÁ, Lenka. 2007. „Pomoc verus kontrola při práci s uživateli a uživatelkami drog“. In: *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou, Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové: s. 152 – 157.
- VESELSKÝ, Pavel. 2008. *Filosofie a etika sociální práce: studijní opora ke kurzu Filosofie a etika sociální práce*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednicích územně samosprávných celků a o změně některých zákonů.
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.