

**UNIVERZITA KARLOVA**

**HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**

**Etické souvislosti výkonu sociálně právní ochrany dětí na  
obecních úřadech obcí s rozšířenou působností**

Ethical Connections of Exercising Social and Legal Protection  
of Children at the Municipalities with Extended Powers

Diplomová práce

Vedoucí práce:

Autor:

Mgr. Tereza Cimrmannová, Ph.D.

Bc. Kateřina Votavová

Praha 2019

## **Poděkování**

Především bych chtěla poděkovat vedoucí mé diplomové práce Mgr. Tereze Cirmannové, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost, podporu a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování textu věnovala. Dále všem sociálním pracovnícům, které mi svou vstřícností a ochotou umožnili realizovat kvalitativní šetření.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou prací „Etické souvislosti výkonu sociálně právní ochrany dětí na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností“ vypracovala samostatně.

Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne

Kateřina Votavová

.....

## **Anotace**

Diplomová práce se zaměřuje hlavně na etická dilemata, která jsou zasazena do širokých kontextů etiky při výkonu sociální práce na odděleních sociálně právní ochrany dětí na úřadech s rozšířenou působností. Cílem diplomové práce je popsání vybraných etických dilemat, s nimiž se potýkají sociální pracovníci při výkonu přímé sociální práce s klientem. Součástí mé práce bude kvalitativní šetření, v němž za pomoci polostrukturovaných rozhovorů s vybranými sociálními pracovníky odd. sociálně-právní ochrany dětí zjišťuji, jak etická dilemata vnímají a řeší v rámci své praxe.

## **Klíčová slova**

Oddělení sociálně právní ochrany dětí, Etika, Dilema, Sociální práce, Sociální pracovník, Úřad obcí s rozšířenou působností

## **Annotation**

The thesis focuses primarily on ethical dilemmas set in a wider ethical context of social work at child protection departments of the municipal authorities with extended powers. The aim of the thesis is to introduce selected ethical dilemmas arising out of direct social work with clients. The thesis includes a qualitative research, searching for how selected child protection social workers perceive and address ethical dilemmas within their practice.

## **Keywords**

Child Protection Department, Ethics, Dilemma, Social Work, Social Worker, Municipal Authority with Extended Powers

## **Motto práce**

*„Dilemata jsou v ideálním případě prostorem a podnětem k přemýšlení. Ale nabízejí nám také dva typy pokušení – první je moc, druhým pak bezmocný fatalismus.“*  
(Škoviera, 2007, s. 9)

# Obsah

Úvod.....	10
<b>1 Současný systém sociálně právní ochrany dětí.....</b>	<b>12</b>
1.1 Vymezení sociálně-právní ochrany dětí.....	12
1.2 Stručný popis oddělení sociálně právní ochrany dětí.....	13
1.2.1 Struktura oddělení sociálně právní ochrany dětí.....	13
1.2.2 Sociální pracovník OSPOD.....	13
1.2.3 Legislativa vztahující se k SPOD.....	14
<b>2 Etika při výkonu sociálně právní ochrany dětí.....</b>	<b>16</b>
2.1 Etika v sociální práci.....	16
2.2 Profesní etika.....	17
2.3 Etický kodex.....	18
2.3.1 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.....	18
2.3.2 Mezinárodní Etický kodex sociálních pracovníků.....	19
2.4 Specifika etiky v rámci výkonu SPOD.....	19
<b>3 Etická dilemata při výkonu SPOD.....</b>	<b>21</b>
3.1 Etické dilema.....	21
3.2 Etická hodnota.....	22
3.3 Etická dilemata při výkonu SPOD.....	23
3.3.1 Zasáhnout do integrity rodiny šetrným nebo razantním způsobem.....	23
3.3.2 Celistvost rodiny nebo náhradní péče.....	24
3.3.3 Podpurný přístup k rodině nebo kriminalizace nevhodného chování...	25
3.3.4 Dítě nebo rodič.....	26
<b>4 Možnosti podpory při řešení etických dilemat.....</b>	<b>28</b>
4.1 Případová konference.....	28
4.2 Rodinná konference.....	28
4.3 Dobrá praxe.....	29
4.4 Odbornost a etická reflexe sociálního pracovníka.....	29
4.5 Supervize/intervize.....	30
4.6 Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí.....	30

4.7	Vyhodnocení situace rodiny/ Individuální plán ochrany dítěte.....	30
<b>5</b>	<b>Etická dilemata pohledem sociálních pracovníků.....</b>	<b>31</b>
5.1	Vymezení problému šetření.....	31
5.2	Formulace hlavní výzkumné otázky.....	31
5.3	Cíle a úkoly.....	31
5.4	Metody sběru dat a jejich zdůvodnění.....	31
5.5	Metody zpracování dat.....	32
5.6	Charakteristika zkoumaného vzorku.....	33
5.7	Metodika.....	33
5.8	Operacionalizace.....	33
5.9	Etické zásady.....	37
<b>6</b>	<b>Výsledky a interpretace.....</b>	<b>39</b>
6.1	DVO 1.....	39
6.2	DVO 2.....	41
6.3	DVO 3.....	43
6.4	DVO 4.....	44
6.5	DVO 5.....	46
6.6	Shrnutí DVO.....	48
<b>7</b>	<b>Diskuse.....</b>	<b>51</b>
	Závěr.....	57
	Seznam použité literatury.....	59
	Seznam příloh.....	62
	Abstrakt.....	76



## Seznam zkratk

OSPOD	Oddělení sociálně-právní ochrany dětí
SPO	Sociálně-právní ochrana
ÚMČ	Úřad městské části
Nezl.	Nezletilé
O. p. s.	Obecně prospěšná společnost
ZSPOD	Zákon o sociálně-právní ochraně dětí
NRP	Náhradní rodinná péče
NZD	Nejlepší zájem dítěte
LZPS	Listina základních práv a svobod

## Úvod

Ve své diplomové práci s názvem „Etické souvislosti výkonu sociálně právní ochrany dětí na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností“ bych se chtěla zaměřit hlavně na etická dilemata vázána na přímou práci s klientem, která zasadím do kontextů etiky při výkonu sociální práce na odděleních sociálně-právní ochrany dětí. V oblasti sociálně právní ochrany dětí se pohybuji již přes deset let, a to na pozici sociální pracovnice na oddělení SPOD, z tohoto důvodu je pro mě téma mé diplomové práce aktuální a přínosné. Etika je nedílnou součástí sociální práce a stejně tak práce s etickými dilematy. Toto je důvod, proč jsem se rozhodla pro sepsání této práce.

Cílem mé diplomové práce je popsat vybraná etická dilemata v přímém kontaktu s nezletilými dětmi a jejich rodinami z pohledu sociálních pracovníků a zjistit možnosti práce s těmito dilematy v odborné praxi. Tato dilemata byla v rámci projektu „Podpora pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí při péči o ohrožené děti“ specifikována v souvislosti s transformací systému sociálně právní ochrany dětí v roce 2012. Projekt realizovala společnost Sirius, o.p.s. v úzké spolupráci s Ministerstvem práce a sociálních věcí České republiky.

Dílním cílem mé práce bude stručný popis současného systému sociálně-právní ochrany dětí s vymezením klíčových pojmů a ukotvení sociálně-právní ochrany dětí v zákoně. V další části se zaměřím na etiku při výkonu sociálně-právní ochrany dětí a na samotná etická dilemata, která prožívají sociální pracovníci při práci s klientem. Vedle toho popíši teoretické možnosti podpory v těchto složitých situacích.

Cílem empirické části mé diplomové práce je odpovědět na hlavní výzkumnou otázku „Jak sociální pracovníci v rámci své praxe na oddělení sociálně-právní ochrany dětí vnímají vybraná etická dilemata a jak s nimi pracují?“ Kvalitativním šetřením zmapuji, jak sociální pracovníci oddělení SPOD vnímají vybrané etické konflikty, s nimiž se setkávají při přímém kontaktu s klienty a které techniky práce upřednostňují, aby byla zaručena kvalitní služba nezletilým dětem a jejich rodinám.

Výstupem mé diplomové práce bude reflexe vybraných etických dilemat při výkonu sociálně-právní ochrany dětí, a to jak z pohledu teorie, tak z pohledu praxe. Zjištění této diplomové práce budou součástí příloh „Standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí“ na Úřadu městské části Prahy, kde bude probíhat šetření. Sociálním pracovníkům OSPOD bude touto formou nabídnut celistvý systém práce s dilematy a

možnosti usnadňující rozhodování při hledání vhodných řešení s přihlédnutím na specifika dané městské části, kde bylo prováděno šetření. Věřím, že práce bude přínosná i pro studenty, kteří v rámci studia na zdejším oddělení plní dlouhodobé odborné stáže. Studenti by po seznámení s touto prací měli získat větší vhled do daných aspektů výkonu SPOD.

Motto, které jsem uvedla na prvních stránkách mé diplomové práce, naznačilo směr, kterým se budu ubírat v následujících kapitolách. Pro úplnost zde uvedu, ještě druhou polovinu odstavce. *„Pokušení moci nám neodbytně našeptává: ‚Máš představu. Nemáš jen právo, ale povinnost rozhodnout. Měníš svět. Jsi to ty, kdo určuje budoucnost. Tak neváhej a rozhodni!‘ Z druhé strany slyšíme pokušení fatalismu: ‚Nemáš právo hrát si s životy druhých lidí. Nejsi pánem jejich osudu. Co se má stát, to se stane.‘“* (Škoviera, 2007, s. 9)

Pokud nechceme podlehnout těmto pokušením, nebojme se otázek a řešení, která nás směřují na třetí cestu, tedy cestu vyvážených řešení a reflexe individuálních kontextů dané sociální situace.

# 1 Současný systém sociálně právní ochrany dětí

Sociálně-právní ochrana dětí je specifický typ sociální správy, která se ve všech směrech zabývá ochranou a pomocí nezletilým dětem a jejich rodinám. Dnešní systém sociálně-právní ochrany dětí je výsledkem dlouhodobých společensko-právních změn a vývoje. V roce 2011 došlo k reformnímu procesu sociálně-právní ochrany dětí, jejíž součástí je novelizace zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Cílem tohoto procesu je hlavně rozvoj náhradní rodinné péče, zavedení standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí, vyhodnocení situace dítěte a individuální plán ochrany dítěte a v neposlední řadě také posílení preventivních opatření.

## 1.1 Vymezení sociálně-právní ochrany dětí

*„Sociálně-právní ochrana dětí je uceleným, moderním systémem, fungujícím samostatně v systému českého práva. Jejím účelem je zejména poskytnout zvýšenou ochranu státu nezletilým dětem, tedy těm občanům, kteří se nemohou sami bránit v případě působení negativních vlivů na jejich osobu a jejich vývoj.“* (Tomeš, 2012, s. 197) Toto definování sociálně právní ochrany dětí je šířeji rozebráno v § 1 odst. 1 zákona o SPOD. Jedná se o čtyři následující okruhy:

- Ochrana práv dítěte na příznivý vývoj a řádnou péči
- Ochrana oprávněných zájmů dítěte
- Působení k nápravě narušených funkcí rodiny
- Zabezpečení náhradní rodinné péče

Dle zákona o SPOD je dítětem každá nezletilá osoba, to znamená osoba, která nedosáhla věku 18 let. Sociálně-právní ochrana se zaměřuje zejména na děti, jejichž rodiče zemřeli, neplní rodičovské povinnosti či zneužívají práva plynoucí z rodičovské zodpovědnosti, a dále děti, které byly zařazeny do náhradní rodinné péče, nebo děti, které vedou zahálčivý život. (§ 6 zákona č. 359/1999 Sb.)

Zákon vymezuje preventivní a poradenskou službu, ochranu dětí, které se ocitnou bez přiměřené péče, ústavní a ochranou péči a péči o děti, které se pohybují v závadném prostředí. Tato ochrana je garantována státem a je realizována sociálními pracovníky, kteří sehrávají klíčovou roli ve vedení jednotlivých případů. (Tomeš, 2012) Plnohodnotná zodpovědnost za dítě však zůstává zákonným zástupcům.

Základním principem SPOD je respektování blaha a nejlepšího zájmu dítěte. Ochrana se poskytuje bezplatně, bez jakékoli diskriminace všem dětem dle jejich individuálních potřeb. Dále se respektují odlišnosti ve výchovných stylech v rámci etnického, náboženského a kulturního původu. (Špeciánová, 2003)

## 1.2 Stručný popis oddělení sociálně právní ochrany dětí

Za ochranu dětí je zodpovědný stát, který ovšem nenahrazuje péči zákonných zástupců. Povinnosti hájit zájmy dětí má mnoho subjektů, ale také jednotlivci. Každý má povinnost dítěti pomoci a jeho situaci řešit (oznamovací povinnost). Výkon péče o ohrožené děti je zajišťován kombinací aktivit státní správy a samosprávy, která působí jednak samostatně, jednak v přenesené působnosti.

Zákon o SPOD v § 4 odst. 1 určuje, kdo je orgánem sociálně-právní ochrany dětí a poskytuje sociálně-právní ochranu. Jedná se o krajské úřady, místní úřady s rozšířenou působností, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR a Úřad pro mezinárodně právní ochranu dětí.

Sociální ochrana je poskytována na místní úrovni prostřednictvím státní správy, která je garantována státem (tzv. hovoříme o přenesení působnosti státní správy na samosprávu). Ochrana dětí je poskytována na lokální úrovni z důvodu zajištění přímé ochrany práv dítěte a včasného konání potřebných opatření v přirozeném prostředí, v němž rodina žije. SPOD na lokální úrovni vykonávají oddělení sociálně právní ochrany dětí (Pemová, Ptáček, 2012).

### 1.2.1 Struktura oddělení sociálně právní ochrany dětí

Vzhledem k širokému definování cílové skupiny, na kterou se zaměřuje sociálně-právní ochrana dětí (definována v ZSPOD v § 6 nebo viz kapitola 1.1) jsou tato oddělení strukturována. Struktura je vždy stanovena organizačním řádem úřadu. Organizační řád stanovuje náplň činnosti oddělení v přenesené i samostatné působnosti. Výkon sociálně-právní ochrany dětí je zajišťován sociálními pracovníky SPOD, kuratelou pro mládež a sociálními pracovníky náhradní rodinné péče. (Standarty kvality sociálně-právní ochrany dětí ÚMČ Praha 2, 2015)

### 1.2.2 Sociální pracovník OSPOD

SPOD obsahuje širokou škálu činností, z tohoto důvodu, je na sociální pracovníky, kteří zastávají klíčovou úlohu při práci s klienty, kladen velký důraz na vzdělávání a

poznávání ve své vlastní profesi, kvalitní výcviky, komunikační dovednosti a všeobecnou orientaci v souvisejících oblastech.

Vzdělání a kompetence sociálních pracovníků SPOD jsou upraveny v § 4 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávních celků, který stanovuje předpoklady pro vznik pracovního poměru úředníka, a § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který stanovuje předpoklady výkonu povolání sociálního pracovníka a požadavky na odbornost.

Sociální pracovník OSPOD musí mít kompetence jako každý jiný sociální pracovník, např. se jedná o umění komunikace s klientem a spolupracovat s ním na plánu intervence, poskytování služeb, s cílem řešit náročné životní situace, kooperace s jinými odborníky a organizacemi, orientace v právním systému rámci své profese, řešit etická dilemata, do kterých se pracovník v rámci své praxe dostává. Vzhledem ke specifikacím práce na OSPOD musí být sociální pracovník navíc způsobilý v následujících oblastech:

- Hodnotit míru ohrožení dítěte a pracovat s vlivy, které toto ohrožení způsobují.
- Hodnotit fungování rodiny ve směru k dítěti (rozpoznat opravdový zájem o dítě).
- Vhodně intervenovat v rodině, kde se vyskytuje ohrožené dítě.
- Zprostředkovávat optimální náhradní rodinou péči.
- Při práci s mnohoproblémovými rodinami pomoci hledat priority a podpořit v hledání vlastních zdrojů. (Matoušek, Pazlarová, 2016)

Studijní obor, který by se zaměřoval na vzdělávání pouze sociálních pracovníků na OSPOD v České republice neexistuje. Celoživotní vzdělávání sociálních pracovníků probíhá formou účasti na akreditovaných kurzech, seminářích a workshopech.

### 1.2.3 Legislativa vztahující se k SPOD

SPOD se více či méně prolíná do mnoha zákonů, aby byla plně podchycena ochrana dětí v různých životních situacích. Nejpodstatnějším zákonem je zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí spolu s Ústavou a Listinou základních práv a svobod

Dalšími zákony, které upravují zákonnou ochranu dítěte, je občanský zákoník, zákon o soudnictví ve věcech mládeže, občanský soudní řád, trestní zákoník a správní řád.

SPOD je také propojena s dávkovým systémem. Týká se to zákonů upravujících pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, státní sociální podporu a poskytování dávek osobám se zdravotním postižením.

K vnitrostátním právním předpisům, které upravují SPOD, patří i různé mezinárodní úmluvy, smlouvy a doporučení např. Úmluvy o právech dítěte, Úmluvy o ochraně dětí a spolupráci při mezinárodním osvojení nebo Úmluvy o styku s dětmi.

V neposlední řadě je vhodné na tomto místě zmínit základní nelegislativní předpis, který respektují všichni sociální pracovníci, a to Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. Více se Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR budu zabírat v následující kapitole.

## 2 Etika při výkonu sociálně právní ochrany dětí

Základní východiska sociální práce spočívají především v etických normách a hodnotách. Zásady etického jednání sociálních pracovníků jsou ukotveny v etických kodexech, které jsou nezbytnou součástí profesní etiky. Sociální pracovníci by pak měli jednat v souladu s těmito kodexy. Vzhledem k zaměření diplomové práce bych v této kapitole chtěla vysvětlit základní pojmy dotýkající se etiky.

### 2.1 Etika v sociální práci

Sociální práce poskytuje podporu lidem, kteří se vyskytují v obtížných životních situacích. Tato podpora se zaměřuje na zlepšení sociálního fungování a nalezení takových zdrojů, aby klient zvládl překročit vnitřní i vnější bariéry. Tyto procesy sociální práce ovlivňují nejenom osobnostní předpoklady sociálních pracovníků, časové i geografické náležitosti, techniky a metody sociální práce, ale je zapotřebí vyzdvihnout i pevný etický rámec sociální práce.

Sociální práce je v mnoha ohledech velice náročná disciplína a tomu také odpovídá pojetí samotné etiky. V základu obecné etiky stojí tři základní principy, a to princip svobody, princip neublížení a princip racionální odpovědnosti. Tyto principy se prolínají do etických jednání. (Fischer a kol., 2010) Z tohoto lze vyvodit definice etiky. Etika je nauka zabývající se vhodnými jednáními a správným nastavením principů v daném společenství. Etika je vědou a jako taková musí mít daný svůj předmět, a tím je morálka (morální normy). „*Morálka hodnotí lidské chování z hlediska dobra a zla, a to v porovnání s lidským svědomím.*“ Pokud člověk jedná mravně, jedná zároveň shodně se svým svědomím. (Jankovský, 2018, s. 26 a 29)

Požadavek etiky (mravnosti) je tím víc naléhavější, čím více zjišťujeme, jak křehký je vztah sociálního pracovníka a klienta. Proto se v rámci etiky v sociální oblasti tak často zdůrazňuje respekt k důstojnosti a individualitě člověka (viz také etické kodexy v následujících podkapitolách). Úlehla zde zdůrazňuje, že pokud není respektován klient jako takový, dochází k nerovnému vztahu a to převaze moci nad morálkou. Sám o sobě je pracovník vnímán klientem jako ten mocnější, on je prostředníkem mezi klientem a společností, je zástupcem státu a zákona. Je zapotřebí, aby klient byl ubezpečován o rovnocenném postavení mezi ním a sociálním pracovníkem. Sociální pracovník má klienta



ze své pozice informovat o posláních, pravidlech a cílech apod. „*Je neetické předpokládat, že klient všechno ví*“. (Úlehla, 2004, s. 113)

Výše jsem definovala, že etika je o vhodně nastavených jednáních a principech prolínající se do celkové životní situace klienta, s nímž pracujeme. V rámci tohoto vztahu můžeme rozlišit eticky významnou oblast jednání. Tuto oblast nejlépe specifikují tři body:

- Jednání, které má přímý vliv na blaho člověka a komunity, příp. na její újmu.
- Jednání, které je srozumitelné a vysvětlitelné.
- Jednání, které je činěno svobodně. (Fischer, 2010)

V rámci eticky významné oblasti jednání se objevuje etický problém. Etický problém vzniká tehdy, když sociální pracovník považuje situaci za obtížnou vzhledem k morálnímu rozhodnutí, je zde zřejmý postup, který může být stanoven zákonem, ale sociální pracovník je přesvědčen, že tento postup se neslučuje s individuální potřebou klienta. Sociální pracovník se pak s předepsaným nebo zákonem daným způsobem řešení neztotožní. (Banks, 2012)

Sociální pracovník se z charakteru vykonávané práce často dostává do dilematických situací. Etická dilemata nastanou, když si sociální pracovník musí vybrat mezi dvěma stejně nepříjemnými alternativami napojenými na etické hodnoty, a ani jedno z řešení není ideální (Banks, 2012)

Etika sociální práce vede a pozitivně ovlivňuje pracovníka k odpovědnému jednání směřujícímu k ochraně osobnosti a důvěryhodnému partnerství. Propojuje také různé oblasti sociální práce. Naopak nemůžeme čekat přesné návody, jak jednat v konkrétních situacích. (Kovářníková, 2008)

## 2.2 Profesionální etika

Profesionální etika aplikuje obecná etická ustanovení, tzv. etické kodexy na konkrétní profesionální činnost, např. etika lékaře, sociálního pracovníka, advokáta. V rámci každého oboru jsou tvořena pravidla profesního jednání, a to na základě udržení si dobré profesní cti a hrdosti. Je zcela obvyklé, že v profesní etice se definují základní pravidla související s mezilidskými vztahy. Na tomto místě je zcela odůvodnitelné zmínit všeobecně přijímané zlaté pravidlo etiky: „*Co nechceš, aby ti činili jiní, nečiň ty jim*“. (Crhová, 2015)

Profesionální etika zachycuje odborné počinání v jeho etickém a morálním významu a zavazuje pracovníky ve vztahu s dalšími zúčastněnými aktéry k osobnostní svědomitosti. Výkon určitého povolání je tedy chápán jako spojení dvou rovnocenných oblastí, a to odbornosti a morálnosti. (Milfait, 2012)

## 2.3 Etický kodex

Vzhledem k předchozí kapitole lze říci, že etické kodexy jsou jedním z pilířů profesní etiky. Profesní etický kodex sleduje převážně společné etické cíle spolu s obecně respektovanými etickými principy.

Obecným popisem se dále zabývá Jankovský (2018), který uvádí, že konkrétní normy v etickém kodexu se vztahují zpravidla na vzájemnou spolupráci, povinnosti, pravomoce a odpovědnosti, tak aby nemohla být zneužita moc a privilegia. Univerzální etický kodex neexistuje, a to z důvodu specifík konkrétních oborů, která se promítají do těchto kodexů. Každopádně lze říci, že každý etický kodex má funkci regulátoru chování pracovníka/zaměstnance. Etické kodexy mohou být formálními dokumenty, tedy psanými, nebo neformálními. Profesní kodexy, které mají formální charakter, bývají více systematické. Mohou být závazné, kdy pracovník svým podpisem stvrzuje jeho dodržování a při porušení mu může být uložena sankce.

Vzhledem k zaměření této diplomové práce se chci zmínit o etických kodexech pomáhajících profesí. Kodexy pomáhajících profesí jsou specifické tím, že kladou veliký důraz na prosociální chování. Sociální pracovníci potřebují kromě své metodiky, odbornosti, dovedností a zkušeností i etické nástroje. Etický kodex pomáhajících profesí se právě těchto oblastí dotýká. Jednat v nejlepší zájmu klienta by mělo být, a bezesporu je, základní hodnotou etického kodexu pro pomáhajícího profesionála. (Milfait, 2008) Sociální pracovníci jsou z hlediska rozmanitosti své práce a rozdílnosti prostředí, v němž působí, poměrně nejednotní. A z tohoto důvodu sílí tendence k multiprofesnímu přístupu a mezioborové spolupráci. Dle Banks (2012) je etický kodex důležitý právě z hlediska toho, že vytváří společnou identitu a sdílí hodnoty mezi jednotlivými profesními skupinami. Etický kodex sociální pracovníky a jejich práci propojuje.

### 2.3.1 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Etický kodex sociálních pracovníků je souborem mravních a etických norem a postupů realizovaných v sociální práci. Etický kodex byl vydán Společností sociálních pracovníků ČR dne 1. 1. 1995. V roce 2006 byl zpracován nový etický kodex, a to v reakci na aktualizaci mezinárodního etického kodexu. Ačkoliv etický kodex není právním předpisem má právní oporu v Listině základních práv a svobod a v mezinárodních úmluvách. Etický kodex mají sociální pracovníci zcela respektovat. Do osnov etického

kodexu byly vtěsněné poznatky a zkušenosti sociálních pracovníků, kteří se plně angažovali v oblasti sociální práce. (Novotná, 2008)

Etický kodex sociálních pracovníků ČR obsahuje základní etické zásady (respektování jednotlivce, právo na seberealizaci, pomoc při rozvoji a řešení konfliktů apod.). Dále pak rozlišuje etické chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, společnosti a také vůči svému povolání. Závěrem se zabývá eticky problémovými okruhy. Plné znění Etického kodexu je přiloženo v Příloze č. 1.

### 2.3.2 Mezinárodní Etický kodex sociálních pracovníků

K schválení Mezinárodního kodexu, v originálním znění Global Social Work Statement of Ethical Principles, došlo v roce 2004 valným shromážděním těchto dvou organizací International Federation of Social Workers a International Association of School of Social Work. K novelizaci tohoto kodexu došlo v minulém roce. Již z originálního názvu kodexu je patrné, že se bude jednat převážně o etické principy v oblasti sociální práce.

Kodex uvádí, že sociální práce se zasazuje za sociální změny a řešení problémů v lidských vztazích, které vedou ke zplnomocňování (empowerment), způsobilosti a osvobodování lidí s cílem vedoucím k blahu (wellbeing). Základem sociální práce jsou principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektu k rozmanitosti. Jednotlivé principy jsou dále detailněji rozepsány. (<https://www.ifsw.org/>, 2014) Překlad Mezinárodního etického kodexu je uvedeno v Příloze č. 2.

## 2.4 Specifika etiky v rámci výkonu SPOD

Práce s rodinou je jednou z nejcitlivějších oblastí v sociální práci samotné, kvůli charakteristice klienta, jímž je v případě OSPOD dítě. Z toho důvodu je celá situace pro sociálního pracovníka obtížnější a je třeba, aby situaci a jejímu řešení věnoval o to větší pozornost a byl angažovaný více, než kdyby pracoval s dospělými jedinci. Sociálně právní ochrana dětí zahrnuje zajištění práva dítěte na jeho příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte a působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny. Sociální pracovník musí jednat v tom nejlepším zájmu dítěte a mít neustále na mysli, že pro současnou sociální práci na OSPOD již není dítě pouhým objektem, ale plnohodnotným partnerem při hledání řešení týkající se jeho nepříznivé situace.

Další specifičnost spatřuji v tom, že oddělení SPOD jsou součástí úřadu, který již z principu stanovuje mocenské postavení sociálního pracovníka. Na osobnost sociálního

pracovníka je tedy kladen velký nárok a je obtížné tento nerovnoměrný vstup do vztahu s klientem profesně ustát.

U sociálních pracovníků na OSPOD dochází také ke kumulaci rolí, kdy vystupují jako sociální pracovníci, úředníci a kolizní opatrovníci. Pro klienty toto může být velice zmatečné. V roli úředníka a opatrovníka se klade mnohem větší důraz na právní normy, v roli sociálního pracovníka na normy morální. Ve většině případů tato kumulace funkcí společně s jasně vymezeným právním systémem s důrazem na etické principy vede k etickým dilematům.

### 3 Etická dilemata při výkonu SPOD

Jak již napovídá název této kapitoly, dostávám se k jádru celé diplomové práce, a to k etickým dilematům. V úvodu jsem naznačila, že se budu zde zabývat nejčastějšími dilematy specifikovanými v rámci projektu „Podpora pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí při péči o ohrožené děti“. Pro účely diplomové práce a vzhledem ke kvalitativnímu šetření se zaměřím na dilemata, které jsou úzce spjata s přímou prací s cílovou skupinou, což jsou děti a jejich rodiny.

Nejprve popíši pojmy „hodnota“ a „dilema“, které zasadíme do etických kontextů.

#### 3.1 Etické dilema

Etické dilema se objevuje tehdy, když sociální pracovník vidí, že stojí před volbou mezi dvěma stejně nežádoucími alternativami, které mohou zahrnovat konflikt etických hodnot, a není jasné, která volba bude správná. Čelí konfliktu, který se dotýká jak zájmu jednotlivce, tak zájmu veřejného dodržování pravidel a kritérií, která platí pro každého. (Banks, 2012)

Etická dilemata, hlavně ta, které se objeví v časové tísní, jsou velice náročná na řešení. Sociální pracovník by však i tuto situaci měl brát jako výzvu a možnost pozitivního posunu se ve své odbornosti. Avšak v důsledku jiných negativně působících vlivů se pracovník může uchýlit k oddalování rozhodování nebo vyhýbání se volbě. Pokud se podaří takto s dilematem pracovat, může se to stát rutinou, která však nevede k řešení. K tomu je zapotřebí si určit, co je „latentní“ a co „zjevné“ dilema.

Zjevné dilema nutí pracovníky k rozhodnutí mezi dvěma neslučitelnými možnostmi (viz definice výše), které vyvstanou v důsledku konfliktu s okolím nebo souboje hodnot. Toto zjevné dilema se může stát latentní, pokud naléhavost konfliktu ustoupí do pozadí a je na nějaký čas potlačeno. Dilema však není vyřešeno a po nějakém čase opět může vyvstat na povrch jako zjevné dilema. (Musil, 2004)

Musil (2004) uvedl sedm typů dilemat, s kterými se sociální pracovníci v rámci své praxe potýkají, jedná se o následující: komplexní, nebo zjednodušené cíle; množství klientů, nebo kvalita služeb; neutralita, nebo favoritismus; jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem; procedurální nebo situační přístup; materiální, nebo nemateriální pomoc; zasáhnout, či nezasáhnout.

V porovnání s předchozím rozdělením etických dilemat bych uvedla ještě jedno, a to rozdělení v rámci Etického kodexu (2006), kde se formulovaly následující čtyři základní etická dilemata:

- Kdy je vhodné zasahovat do života občanů?
- Kterým případům dát přednost a v jaké intenzitě?
- Kolik je zapotřebí pomoci a podpory poskytnout klientům, aby to nevedlo k zneužití?
- Kdy přestat se sociální terapií?

Existují i další rozdělení dilemat objevující se v sociální práci, můžeme si však všimnout, že veškerá dělení jsou ve své podstatě totožná. Toto lze říci i o konkrétních oblastech práce s cílovými skupinami, kdy etická dilemata vycházejí z dilemat výše určených.

Jednoznačně lze říci, že dilemata, s nimiž se sociální pracovníci setkávají a při výkonu své práce je řeší, dokazují, jak veliké nároky jsou na ně kladeny.

## 3.2 Etická hodnota

Co tedy slovo „hodnota“ znamená? Definování termínu "hodnoty" je problematické, protože má tendenci být používáno poněkud nejasně a má mnoho významů, a tedy i definic. (Banks, 2012) Nejvíce mě oslovila definice Kovárníkové (2008, s. 89) *“Hodnota je obecný pojem pro všechno, čeho si ceníme a vážíme, hodnoty určují naše volby a i naše rozhodování. Hodnota je to, proč dáváme něčemu přednost.“*

Sociální pracovníci v rámci své profese sdílejí hodnoty sociální práce, které jsou určeny v jejich profesním kodexu (viz také kapitola 2.3.1). Tyto hodnoty určují nejenom samotnou povahu sociální práce a jsou klíčové pro práci s etickými dilematy, ale i charakter vztahů a spolupráce s klienty, kolegy a společnostmi. V etickém kodexu sociálních pracovníků ČR (2006) nalezneme hodnoty sociální práce v odstavci 1.1. *„Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti.“*

Neshody, jež vyvolávají etická dilemata, mají svůj původ v průniku různých systémů a úrovní hodnot, se kterými se sociální pracovník setkává v rámci své praxe. Fischer (2010) určil následující systémy hodnot: osobní, společenské, legislativní, profesní a organizační. Je také zapotřebí si uvědomit, že sociální práce musí být otevřena mezioborovému přístupu, z tohoto důvodu se dostávají do povědomí i systémy hodnot dalších odborných organizací.

### 3.3 Etická dilemata při výkonu SPOD

Sociální práce se od svého vzniku pohybuje mezi dvěma vyhraněnými póly kontroly a ochrany, přičemž mezní hranici nelze jednoznačně stanovit. Sociálně právní ochrana dětí je jedna z nejproblematictějších oblastí sociální práce. Existuje zde velké riziko zneužití kontroly jako moci. Při výkonu sociálně právní ochrany dětí se kombinují prvky ochrany/podpory a kontroly, a to dle fáze spolupráce s rodinou a míry ohrožení dítěte. (Pemová, Ptáček, 2012).

Dilemata, která sociální pracovníci při výkonu sociálně právní ochrany dětí řeší, jsou svědectvím o nárocích, které výkon této profese klade na jejich odborné kompetence a také na jejich osobní odolnost.

Etickými dilematy při výkonu sociálně právní ochrany dětí se zabývá mnoho předních odborníků např. jako Matoušek (2016), Musil (2004), Janebová (2010). Pro svou práci jsem si vybrala rozdělení etických dilemat, které formuloval Ptáček s Pemovou (2012):

- Kdy zasáhnout do integrity rodiny šetrným a kdy razantním způsobem?
- Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte?
- Je lepší v práci s dítětem zohledňovat spíše podpůrný přístup, nebo trvat na kriminalizaci nevhodného chování?
- Je ovlivňována SPOD trestním stíháním rodičů a v jaké míře ovlivňuje systém samotné ochrany dítěte?
- V samotném procesu ochrany dítěte má být větší důraz kladen na vyšetřování nebo na hodnocení potřeb dítěte?
- Existuje jednotný koncept ochrany dětí nebo je mnoho různých forem?
- Je lepší na dítě nahlížet jako na „ohrožené“ nebo se snažit definovat konkrétní formu ohrožení?
- Na koho se zaměřit a v jakém měřítku – Rodič x dítě?

V následujících podkapitolách se již budu konkrétně zabývat pouze těmi dilematy, která se zabývají přímou sociální prací s dítětem a jeho rodinou.

#### 3.3.1 Zasáhnout do integrity rodiny šetrným nebo razantním způsobem.

Toto dilema je jedním ze základních dilemat v oblasti sociálně-právní ochrany dětí a je úzce propojeno s dilematem, zda volit podpůrný systém, či represivní opatření. Sociální pracovníci zde stojí před rozhodováním vhodného načasování intervence. Jakou

zvolit vhodnou míru zásahu v rodině, a to tehdy pokud se jedná o razantní opatření zasahující do integrity rodiny.

Dle Úmluvy o právech dítěte, dítě potřebuje pro svůj zdárný vývoj zvláštní záruky, péči a odpovídající právní ochranu. V návaznosti je v Listině základních práv a svobod v článku 32 zakotvena povinnost státu chránit rodičovství a dětem zaručuje zvláštní ochranu. Je zapotřebí respektovat základní právo pro fungování rodiny, a to právo rodičů vychovávat své děti. Každý sociální pracovník musí mít na mysli, že jakékoliv zasahování do soukromí a života rodiny je možné jen tehdy, pokud o to požádají, nebo je zapotřebí zasáhnout z důvodu ohrožení dítěte, a to i proti vůli odpovědných osob za dítě.

Základním hlediskem, kdy zasáhnout do integrity rodiny a jakou zvolit razantnost, je nejlepší zájem a blaho dítěte, které je nadřazeno právům zákonných zástupců hlavně tehdy, když se jedná o zdraví dítěte. (Novotná, 2008)

Pod tímto dilematem se také skrývá i tolik skloňované sociální šetření, které je také zásahem do integrity rodiny. V současné době je však trend touto technikou šetřit, aby bylo v nejvyšší míře zaručeno soukromí rodiny. Toto dilema se samozřejmě týká i rozhodování, kdy je vhodnější šetření v rodině provést za pomoci ohlášeného šetření, tedy předem dohodnuté návštěvy, a neohlášeného šetření.

### 3.3.2 Celistvost rodiny nebo náhradní péče

Dle Škoviery (2007) dilema rodina nebo instituce má v sobě ukryté další úrovně a to politické, ekonomické, ale i ideologické. Tyto roviny dlouhodobě ovlivňují postavení ústavní péče pro děti v České republice. Do nedávné doby nebylo nijak výjimečné, že se do ústavní péče dostaly děti, jejichž rodiče byli sociálně či ekonomicky slabí. Hlavní zaměření reformy SPOD bylo na ústavní péči a náhradní rodinnou péči.

Zákon o sociálně-právní ochraně nabízí sociálním pracovníkům možnosti, kdy lze odejmout dítě z rodiny, a to zejména jde-li o dítě vymezené v § 13a odst. 2. Poté je zde existence dalších orgánů (policie, soud, státní zastupitelství), které šetří, zda byla naplněna skutková podstata. Avšak v praxi je to tak, že soud rozhoduje na základě šetření a závěrečných návrhů sociálních pracovníků. Pokud už dojde k odebrání dítěte, je zapotřebí toto opatření využít pouze po nezbytnou dobu. Sociální pracovníci jsou povinni i nadále pracovat s původní rodinou i s širším sociálním prostředím dítěte.

Toto dilema je jedno z nejobtížnějších, s kterými se sociální pracovník setkává. Ač se na rozhodnutí podílejí i další složky právního systému, konečné rozhodnutí stojí na vyjádření klíčového sociálního pracovníka. Je totiž jediný, který s celým rodinným



systemem aktivně pracoval a na základě jeho zhodnocení potřeb ohroženého dítěte podal návrh na odejmutí dítěte. Sociální pracovník si je vědom toho, že takto razantní zásah může ovlivnit vazby a vývoj dítěte na celý život. Zda bylo rozhodnutí správné, se ukáže až s odstupem času. Rozhodnutí o odejmutí dítěte z rodiny by však nemělo být chápáno jako konečné řešení, ale jako mezistupeň pro hledání dalších alternativ.

Dalším dilematem je, v jaké míře informovat dítě a hovořit s ním o rozhodnutích, která vedla k odejmutí, a jakou formou udržovat dítě v kontaktu s rodičem v případech týraného nebo zneužívaného dítěte.

Nejenom při řešení ústavní péče je kladena na pracovníky velká tíže zodpovědnosti. I v rámci náhradní rodinné péče, která sebou nese svá specifická dilemata. V rámci NRP se zasahuje do vazeb celého rodinného systému, hlavně při institutu osvojení, kdy dítě ztrácí své původní rodinné vazby.

### 3.3.3 Podpůrný přístup k rodině nebo kriminalizace nevhodného chování.

Většina současných systémů SPOD směřuje spíše k podpůrným aktivitám s tím, že represivní složka je přenechána v pravomoci trestního či občanského práva. Příklon k podpůrnému systému lze vnímat hlavně v postupech a také ve změně přístupu a spolupráce s rodinou a pracovníky SPOD. Pokud se vrátíme do minulosti, tak spolupráce s OSPOD byla vnímána jako zahanbující a za trest, což rodinu odrazovalo od aktivní spolupráce. V dnešní době je sociální práce na OSPODech orientována pozitivním směrem, a to na základě snahy pomoci rodině zlepšit její sociální situaci. To klade velké nároky na práci s celým rodinným systémem včetně zasítování. (Pemová, Ptáček 2012)

V rámci podpůrného systému je klíčový „case management“ tj. aktivní zapojení celé rodiny (nevyjímaje děti) do intervenčního procesu s individuálním zaměřením na dané potřeby. V současné době existuje celá řada podpůrných a aktivizačních přístupů, s nimiž pracovníci na OSPODech pracují, např. systemický přístup, úkolově orientovaný přístup, přístup zaměřený na klienta. K těmto přístupům sahají sociální pracovníci také u nemotivovaných klientů a rodin, které se ocitají v náročných životních situacích.

OSPODy však mají i možnost dle Zákona o sociálně-právní ochraně dětí uložit represivní opatření, které vede k jednoznačnému označení nevhodného jednání v rámci správního řízení, a to napomenutí, dohled, uložení účasti u odborných organizací apod. Další opatření jsou na návrh OSPOD a rozhoduje o nich soud (odejmutí dítěte z rodiny, soudní dohled, ústavní péče apod.). Pokud se jedná o takové chování, které nese trestní

charakter, připojuje se sem další složka, a to Policie ČR a Státní zastupitelství ČR, s nimiž jsou OSPODy v přímé součinnosti.

Ač je jednoznačně určen směr, kterým by se sociální pracovníci při práci s rodinou a hodnocením aktuálních potřeb dítěte měli ubírat, tak neustále bilancují mezi podporou a represí. S tím související je, jak represivní opatření načasovat, protože poté se samotná práce s rodinou v mnohém stěžuje, a to hlavně v situacích, kdy je páchána trestná činnost na dítěti zákonným zástupcem. Na tomto místě je zapotřebí zmínit další dilema, které s tímto souvisí, a to vhodnou volbu přístupu k patologickému vztahu dítě x rodič.

### 3.3.4 Dítě nebo rodič

Již samotný název sociálně-právní ochrany dětí sděluje, na koho je péče a ochrana směřována. Náplní práce oddělení je ochrana práv a nároků dětí na příznivý vývoj, řádnou výchovu a bezpečný a zdravý život. Již výše byl zmiňován nejlepší zájem dítěte, který je směrodatný pro práci OSPOD. Nový občanský zákoník definuje některá měřítka k určení nejlepšího zájmu dítěte. Tato kritéria se dotýkají nejenom osobnosti dítěte, ale také stability prostředí, ve kterém vyrůstá ve spojení s možnostmi, výchovnými schopnostmi a životními poměry rodičů. Z uvedeného lze pochopit, že nelze jednoznačně oddělit péči o rodiče a péči o dítě.

Právním dítěte dle ZSPOD je požádat OSPOD o pomoc i bez vědomí zákonných zástupců. Participace dítěte na záležitostech, které se ho týkají, jsou nejen aplikací právních norem, ale především naplněním jeho potřeb. V současném právním systému SPOD by toto mělo mít prioritní postavení. (Šimáčková, 2018) Požádat o pomoc má právo rovněž rodič dítěte a povinností OSPOD je mu tuto pomoc poskytnout. Na druhé straně jsou rodiče povinni spolupracovat s OSPOD při ochraně práv a zájmů dítěte.

V případech, kdy jsou děti ohroženy, je zcela jasné, jak se musí postupovat a jsou zde upozaděna práva rodičů. Toto dilema se paradoxně vyskytuje v případech, kdy bychom na první pohled řekli, že jsou poměry dítěte v pořádku a pro něho přívětivé. Jedná se o situace rozvodové a porozvodové úpravy poměrů k nezletilým dětem, hlavně při řešení střídavé péče.

V roce 2016 bylo rozhodnuto o 2 805 střídavých péčích (Šance dětem, 2018) a právě střídavá péče je v současné době velice kontroverzní téma, které se dostává do konfliktu i v rámci odborné veřejnosti. I u sociálních pracovníků se jejich názor liší. Zde se dostávají do konfliktu práva dítěte a rodiče.

Dále je problematické určování priorit u rodičů a dětí při práci s tzv. mnohoproblémovými rodinami, které se vyznačují tím, že rodina řeší dlouhodobě více než jeden problém dotýkající se nejenom jednotlivých členů rodiny, ale jednotlivých sfér rodinného života. Práce s tímto typem rodiny přináší nejenom konflikt s kým a v jaké intenzitě prioritně pracovat, ale řadu dalších dilemat. (Matoušek, 2005)

## 4 Možnosti podpory při řešení etických dilemat

*„Jaké vztahy máme k sobě, takové vztahy máme ke klientům.“ (Úlehla, 2004, s. 113)*

V této kapitole se vrátím zpět k sociálním pracovníkům, kteří jsou nejvíce ohroženi dostat se do pasti etických dilemat při výkonu svého nesnadného povolání. Této kapitole přikládám zvláštní význam, a to z toho důvodu, že sociální práce na OSPODech je hlavně o práci s etickými dilematy. Dilemata je třeba brát jako výzvu jak přistupovat k sociální práci kreativně.

V následujícím textu budu stručně charakterizovat možnosti podpory, které jsou sociálním pracovníkům nabízeny.

### 4.1 Případová konference

Smyslem případových konferencí je sejít se spolu se zaangażovanými odborníky spolupracujícími s rodinou za účasti zákonných zástupců a případně i dítěte k jednáním vedoucím k hledání dalších řešení, jež zahrnuje posouzení problémů z více zorných úhlů.

Dle ZSPOD jsou obecní úřady obcí s rozšířenou působností povinny případové konference organizovat. Případové konference mimo jiné pomáhají v tom, že lze přesně pojmenovat problém, s kterým jsou seznámeni všichni. Je prevencí i před zkreslováním informací a výstupů, které mohou vést ke špatnému vyhodnocení situace rodiny. Tato metoda je zaměřena na systematickou práci s celou rodinou strukturou.

### 4.2 Rodinná konference

Jedná se o novou metodu, která v našem prostředí získává stále větší prostor. Rodinná konference je specifická metoda s prvky hodnocení a plánování. Tato metoda respektuje rodinu jako největšího experta na řešení své situace. Je zde však zapotřebí důvěra sociálního pracovníka v rodinu. Sociální pracovník musí respektovat výstupy z rodinné konference. Sociální pracovník se může vměšovat do situace rodiny, pouze tehdy pokud je v rodině ohroženo dítě a rodina nemá kapacitu tomu zabránit. (Matoušek, Pazlarová, 2010)

### 4.3 Dobrá praxe

Jedná se o postupy, jež vedou k dobrým výsledkům v rámci praxe OSPOD, a zároveň tyto postupy lze dobře popsat a opakovat na obdobných situacích. Dobrá praxe by však měla být případně ověřována výzkumem. Nejčastěji je to popisováno v rámci příkladů, které by měly být popsány následovně: výchozí stav, cíl, zdroje a proces řešení. (Matoušek, 2016)

Příkladem dobré praxe, která si po malých krůčcích nachází své místo i v našem systému SPOD, je Cochemská praxe. V pilotním programu Obvodního soudu Nový Jičín se potvrzují dobré výsledky Cochemské praxe v rámci rozvodových a rozchodových soudních úprav výchovy a výživy k nezl. dětem. Cochemská praxe je standardizovaný postup (OSPODů, soudů, právních zástupců a mediátorů), který je zaměřený na práci s rodiči s cílem naučit je komunikovat na rodičovské úrovni. (Nováková, 2018)

### 4.4 Odbornost a etická reflexe sociálního pracovníka

K identifikaci etických dilemat v praxi, je potřeba nahlédnout na ty normy, hodnoty a povinnosti, které jsou ve vzájemném konfliktu. Na rozhodování takových situací mají veliký vliv odborné schopnosti, zkušenosti a samotná osobnost (morální dispozice) sociálního pracovníka, a na straně druhé v jakém prostředí svou každodenní praxi vykonává. Svou úlohu zde hraje i celoživotní vzdělávání a výcviky cílené k posilování morálního hodnocení a etického jednání tzv. etická reflexe. (Kovárníková, 2008) Každá situace klienta má nejenom právní souvislosti, ale i etické důsledky, a ty musí sociální pracovník při své práci respektovat. Do etické reflexe spadají znalosti sebe sama a to s přihlédnutím na vnímání hodnot, norem a principů, ze kterých sociální pracovník vychází v rozhodování o konfliktech. Sociální pracovník si zde musí být pevně vědom toho, proč vykonává svou profesi, aby byl schopen ji v pojetí etiky zohlednit. (Fischer, 2018)

S odborností a etickou reflexí je úzce provázána sebereflexe. Sociální pracovník by měl v první řadě být spokojený sám se sebou, bezpodmínečně se přijímat a neustále se sebepoznávat. Tyto procesy se velkou měrou odrážejí na charakteru sociální práce a potažmo i práce s etickými dilematy. Kopřiva (2006) sebereflexi staví do popředí a to z toho důvodu, že sociální pracovník, by si měl uvědomovat v rámci své sebereflexe osobní hranice, vnímat své slabosti a další nedokonalosti. Pokud sociální pracovník bude umět vyhodnocovat a pojmenovávat nedostatečnosti v rámci svého sebepojetí vede to k osobnostnímu růstu. Kopřiva k tomuto dodává, že sociální pracovník je v neustálém

emocionálním kontaktu s klienty, z tohoto důvodu by neměl ztratit zakotvení v sobě samém.

#### 4.5 Supervize/intervize

Supervize/intervize je možnost pravidelného sdílení etických dilemat v rámci týmu, některá dilemata nelze řešit bez konzultace, která umožňuje získání nadhledu na problematiku, a je tak dobrou prevencí před špatným rozhodnutím. Pracovník za pomoci informací, které od ostatních získává, je na základě tohoto schopen sebereflexe.

Tyto dvě metody jsou již nedílnou součástí i boje proti syndromu vyhoření, kterým je pracovník na OSPODech ohrožen, a to v důsledku častého vystavování obtížně řešitelným dilematům.

#### 4.6 Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí

Standardy kvality přinesla transformace systému SPOD v roce 2012. V rámci standardizace dochází k podrobnému vyspecifikování podmínek pro kvalitní výkon sociální práce na odděleních SPOD. Standardizace vede k nastavení závazných postupů, definice parametrů pro kvalitní výkon a úpravu přístupů. Do standardů by měla být i zanesena dobrá praxe s přihlédnutím ke specifikům daného oddělení. (Macela, 2013)

Pokud jsou standardy zpracované na míru danému oddělení, přinášejí pracovníkovi pevnou základnu pro kvalitní práci a v některých oblastech i podporu v rozhodování v etických dilematech. Přesné návody s prolnutím do praxe v standardech však nenalezneme.

#### 4.7 Vyhodnocení situace rodiny/ Individuální plán ochrany dítěte

Jedná se o sjednocené postupy, v rámci nichž se hodnotí, zda dítě spadá do § 6 ZSPOD tzn. zda je dítě ohrožené a na něhož se zaměřuje sociálně-právní ochrana. Dalším krokem je detailní analýza poměrů dítěte a celého rodinného systému, aby byla zvolena k ochraně adekvátní opatření a postupy. Z vyhodnocení pak vyplývá plán ochrany dítěte, který je vždy stanoven na určitou dobu a vzniká za spolupráce s rodiči a dítětem. Každý plán je posléze hodnocen z hlediska úspěšnosti přijatých opatření. (Macela, 2013)

## 5 Etická dilemata pohledem sociálních pracovníků

V následující části diplomové práce se budu v rámci kvalitativního šetření zabývat tím, jak sociální pracovníci oddělení sociálně právní ochrany dětí vnímají vybraná etická dilemata, s nimiž se setkávají při přímém kontaktu s klienty.

### 5.1 Vymezení problému šetření

Vzhledem ke své praxi vnímám, že etická dilemata jsou velice úzce provázána se sociální prací a v každodenní činnosti sociálního pracovníka jsou stále aktuální. Základem mého šetření jsou čtyři etická dilemata, specifikovaná v kapitole 3, která se objevují při přímé práci s klientem. Pro šetření je určující, jak sociální pracovníci vnímají tato etická dilemata a které techniky práce upřednostňují, aby byla poskytnuta kvalitní služba nezletilým dětem a jejich rodinám.

### 5.2 Formulace hlavní výzkumné otázky

Cílem empirické části mé diplomové práce je zjistit, jak sociální pracovníci na oddělení sociálně-právní ochrany dětí vnímají etická dilemata v přímé práci s klienty a jak s těmito dilematy pracují.

### 5.3 Cíle a úkoly

Cílem empirické části mé diplomové práce je odpovědět na hlavní výzkumnou otázku, a ta zní: Jak sociální pracovníci v rámci své praxe na oddělení sociálně-právní ochrany dětí vnímají vybraná etická dilemata a jak s nimi pracují?

Výstupy ze zodpovězení hlavní otázky a dílčích otázek budou přílohou součástí standardů OSPOD, kde bylo prováděno kvalitativní šetření.

### 5.4 Metody sběru dat a jejich zdůvodnění

Pro dosažení cíle, a to odpovědi na hlavní výzkumnou otázku, jsem zvolila kvalitativní šetření, jehož hlavním úkolem je porozumění jedincům v různých sociálních situacích a v rámci jejich zažívané zkušenosti. „*Kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělovanými informacemi.*“ (Disman, 2002, s. 285)

Šetření je prováděné přímo v terénu, kde se dějí šetřené situace či v přirozených podmínkách zkoumaných jedinců po dobu delšího časového období. Dále umožňuje detailní popis jevů, celkový plán je flexibilní (tzv. pružný typ výzkumu) a může se měnit dle okolností, podmínek či průběžných výsledků během šetření. (Hendl, 2016)

Kvalitativní výzkum tedy umožňuje získání podrobného a jedinečného popisu a celkového pohledu při šetření jedince, činnosti či jevu. Kvalitativní šetření sebou nese také určité nevýhody. Patří do nich časová náročnost, získané informace nemusí být zobecnitelné, výsledky mohou být ovlivněny výzkumníkem. (Hendl, 2016)

Další použitou metodou, je polostrukturovaný rozhovor, který je sestavený z otevřených formulovaných otázek. Informace v rámci rozhovoru jsou získávané v přímém kontaktu s respondenty. Rozhovor zahrnuje různé typy a úrovně využití. (Disman, 2002) Metoda polostrukturovaného rozhovoru je střední cesta mezi strukturovaným a volným rozhovorem, jejímž účelem je za pomoci určité osnovy a pružnosti celého procesu získání informací. V polostrukturovaném rozhovoru se využívají otevřené otázky, které respondenta neomezují ve výběru směru, jakým způsobem odpoví na dotaz. Polostrukturovaný rozhovor je vhodný v případě, kdy nemáme možnost ho opakovat a nemáme dostatek času. Nevýhodou této metody je omezení daného tématu. Omezení spočívá zejména v tom, že respondentům pokládáme stejně formulované otázky a tím můžeme přehlížet individualitu odpovědí v rozhovoru. (Hendl, 2016)

## 5.5 Metody zpracování dat

Získaná data, která přispívají k vysvětlení daných situací, jsem induktivně interpretovala a analyzovala. Indukce je procesem na úrovni od specifických a konkrétních faktorů k obecným konceptům. (Punch, 2008) Smyslem mého hlavního cíle v rámci kvalitativního šetření je, vytvořit co nejpodrobnější charakteristiku. Z tohoto důvodu jsem zvolila tematickou analýzu jako prostředek k získání hlubšího vhledu do informací, které jsem za pomoci kvalitativního šetření a polostrukturovaných rozhovorů získala. Tato metoda, patří mezi široce využívanou, zejména při zkoumání problémů týkajících se lidských zkušeností a jejich prožívání. Metoda, která se vyznačuje svou pružností, poskytuje komplexní a detailní zprávu o posbíraných datech. (Hendl, 2016)

K lepšímu zpracování získaných dat využiji metodu kategorizace. Kategorizace znamená, že jsou získané informace seskupené podle specifických vlastností a prvků, které jsou jim společné. Kategorie jsou dány obsahem získané informace a našim porozuměním. (Disman, 2002)



Pro doplnění a ověření platnosti některých získaných informací použiji analýzu dokumentů. V tomto případě bude užitá jako doplněk k ostatním metodám zpracování dat. Výhodou této metody je získání informací, které jiným způsobem získat nelze, a tyto informace nejsou ovlivněny zkreslením. (Hendl, 2016)

## 5.6 Charakteristika zkoumaného vzorku

Do šetření budou zahrnuti sociální pracovníci, kteří pracují na oddělení sociálně-právní ochrany dětí na úřadu obce s rozšířenou působností vybrané městské části, kterou z etických důvodů nebudu jmenovat. Všichni sociální pracovníci splňují zákonné vzdělání (dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávních celků a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) a délku praxe na OSPOD mají vyšší než jeden rok. Rozhovor se uskuteční s pěti sociálními pracovníci, které vykonávají sociální práci sociálně-právní ochrany dětí. V rámci zaměření diplomové práce jsou záměrně vynecháni sociální pracovníci kurately pro mládež a náhradní rodinné péče.

## 5.7 Metodika

Kvalitativní šetření bude realizováno v prvním čtvrtletí roku 2019. Rozhovory proběhnou v rámci domluvených schůzek v místě pracoviště sociálních pracovníků. Předpokládané trvání jednoho rozhovoru je v průměru 35 minut. Rozhovory a jejich nahrávání na hlasové zařízení bude prováděno po získání informovaného souhlasu respondentek.

## 5.8 Operacionalizace

### **HVO:**

Jak sociální pracovníci v rámci své praxe na oddělení sociálně-právní ochrany dětí vnímají vybraná etická dilemata a jak s nimi pracují?

### Transformace hlavní výzkumné otázky do dílčích výzkumných otázek

### **DVO 1:**

Zjistit pohled sociálních pracovníků na etické dilema „**Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?**“

- DVO 1.1: Jak sociální pracovníci vnímají etické dilema „Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?“

- DVO 1.2: Jak sociální pracovníci pracují s etickým dilema „Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?“

### **DVO 2:**

Zjistit pohled sociálních pracovníků na etické dilema „**Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte?**“

- DVO 2.1: Jak sociální pracovníci vnímají etické dilema „Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu?“
- DVO 2.2: Jak sociální pracovníci pracují s etickým dilema „Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu?“

### **DVO 3:**

Zjistit pohled sociálních pracovníků na etické dilema „**Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?**“

- DVO 3.1: Jak sociální pracovníci vnímají etické dilema „Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?“
- DVO 3.2: Jak sociální pracovníci pracují s etickým dilema „Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?“

### **DVO 4:**

Zjistit pohled sociálních pracovníků na etické dilema „**Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě nebo rodič?**“

- DVO 4.1: Jak sociální pracovníci vnímají etické dilema „Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě nebo rodič?“
- DVO 4.2: Jak sociální pracovníci pracují s etickým dilema „Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě nebo rodič?“

### **DVO 5:**

Rámcově zjistit, jak sociální pracovníci při výkonu sociálně-právní ochrany dětí obecně vnímají etická dilemata.

- DVO 5.1: Jak sociální pracovníci chápou vliv etický dilemat v rámci své profese?

- DVO 5.2: Jaké nedostatky sociální pracovníci vnímají při práci s etickými dilematy?

Tab. č. 1: Transformační tabulka

<b>Jak sociální pracovníci v rámci své praxe na oddělení sociálně-právní ochrany dětí vnímají vybraná etická dilemata a jak s nimi pracují?</b>		
Dílčí výzkumné otázky		Tazatelské otázky
<b>DVO 1:</b> Zjistit pohled sociálních pracovníků na etické dilema „ <b>Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?</b> “	DVO 1.1: Jak sociální pracovníci vnímají etické dilema „Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?“	Jaký význam má podle vás etické dilema „Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem?“ v rámci sociálně-právní ochrany dětí?  Můžete se vyjádřit k náročnosti tohoto dilematu?
		Vzpomenete si (v krátkosti) na příklad, kdy jste toto dilema řešila?
	DVO 1.2: Jak sociální pracovníci pracují s etickým dilema „Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?“	Co se Vám v rámci rozhodování osvědčilo při řešení tohoto dilematu?  Co Vám naopak při rozhodování brání?
<b>DVO 2:</b> Zjistit pohled sociálních pracovníků na etické dilema „ <b>Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte?</b> “	DVO 2.1: Jak sociální pracovníci vnímají etické dilema „Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu?“	Jaký význam má podle vás etické dilema „Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte?“ v rámci sociálně-právní ochrany dětí?  Můžete se vyjádřit k náročnosti tohoto dilematu?
		Vzpomenete si (v krátkosti) na příklad, kdy jste toto dilema řešila?

	DVO 2.2: Jak sociální pracovníci pracují s etickým dilema „Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu?“	Co se Vám v rámci rozhodování osvědčilo při řešení tohoto dilematu? Co Vám naopak při rozhodování brání?
<b>DVO 3:</b> Zjistit pohled sociálních pracovníků na etické dilema „ <b>Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?</b> “	DVO 3.1: Jak sociální pracovníci vnímají etické dilema „Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?“	Jaký význam má podle vás etické dilema „Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování v rámci sociálně-právní ochrany dětí?“ v rámci sociálně-právní ochrany dětí?  Můžete se vyjádřit k náročnosti tohoto dilematu?
		Vzpomenete si (v krátkosti) na příklad, kdy jste toto dilema řešila?
	DVO 3.2: Jak sociální pracovníci pracují s etickým dilema „Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?“	Co se Vám v rámci rozhodování osvědčilo při řešení tohoto dilematu? Co Vám naopak při rozhodování brání?
<b>DVO 4:</b> Zjistit pohled sociálních pracovníků na etické dilema „ <b>Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě nebo rodič?</b> “	DVO 4.1: Jak sociální pracovníci vnímají etické dilema „Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě nebo rodič?“	Jaký význam má podle vás etické dilema „Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě nebo rodič?“ v rámci sociálně-právní ochrany dětí?  Můžete se vyjádřit k náročnosti tohoto dilematu?
		Vzpomenete si (v krátkosti) na příklad, kdy jste toto dilema řešila?

	DVO 4.2: Jak sociální pracovníci pracují s etickým dilema „Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě nebo rodič?“	Co se Vám v rámci rozhodování osvědčilo při řešení tohoto dilematu? Co Vám naopak při rozhodování brání?
<b>DVO 5:</b> Rámcově zjistit, jak sociální pracovníci při výkonu sociálně-právní ochrany dětí obecně vnímají etická dilemata.	DVO 5.1: Jak sociální pracovníci chápou vliv etický dilemat v rámci své profese?	Nakolik významnou roli mají podle vás etická dilemata v přímé práci s klienty na OSPOD?
		Jaké jsou dle Vás nejdůležitější hodnoty, z nichž by měl sociální pracovník při výkonu sociálně-právní ochrany dětí vycházet při práci s dilematy?
	DVO5.2: Jaké nedostatky sociální pracovníci vnímají při práci s etickými dilematy?	S kterými etickými dilematy se nejčastěji setkáváte při práci s klienty? Napadají Vás nějaké možnosti nebo opatření, která by ještě usnadnila rozhodování etických dilemat? Co Vám na pracovišti chybí?

Zdroj: Vlastní zpracování

## 5.9 Etické zásady

Všechny dotazované budou informovány o tom, že rozhovory jsou anonymní a dobrovolné. Citace, které budou využité z rozhovorů do diplomové práce, uvedu bez jmenování dotyčné respondentky. Data budou zpracována v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů.

Dále bude respondentkám sděleno, že pro účely kvalitnějšího a efektivnějšího zpracování dat budou rozhovory nahrávány na hlasové zařízení. Rozhovory budou přepsané do písemné podoby buď zcela, nebo jen jejich podstatné části.

Sociálním pracovnícím nebudou sdělovány žádné subjektivní názory na danou problematiku a ani vyvíjen nátlak k odpovědím, bude ponecháno zcela na nich, jaké zkušenosti a informace v rozhovoru sdělí.

Každá respondentka podepíše informovaný souhlas, jehož znění bude prezentováno v Příloze č. 3 mé diplomové práce.

## 6 Výsledky a interpretace

Hlavní výzkumnou otázkou „**Jak sociální pracovníci v rámci své praxe na oddělení sociálně-právní ochrany dětí vnímají vybraná etická dilemata a jak s nimi pracují?**“ jsem rozdělila do pěti dílčích výzkumných otázek, které určují 5 základních kategorií. Každá z kategorií se dotýká konkrétního etického dilematu, kromě poslední kategorie, jež má obecný charakter.

### 6.1 DVO 1

Zjistit pohled sociálních pracovníků na etické dilema „**Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?**“

**DVO 1.1:** Jak sociální pracovníci vnímají etické dilema „Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?“

Ke zjištění cíle jsem použila následující tazatelské otázky:

- Jaký význam má podle vás etické dilema „Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem?“ v rámci sociálně-právní ochrany dětí?
- Můžete se vyjádřit k náročnosti tohoto dilematu?
- Vzpomenete si (v krátkosti) na příklad, kdy jste toto dilema řešila?

Výsledky DVO 1.1:

Z rozhovorů vyplynulo, že s tímto etickým dilematem se sociální pracovnice setkávají při přímé intervenci s rodinou u hraničních situací. Náročnost dilematu vnímají hlavně v tom, jak jejich vstup do rodinného systému ovlivní nastavení další spolupráce s rodinou. Náročnost je také chápána ve vhodnosti načasování a v míře intervence v případech, kdy není dostatek času na rozhodnutí.

Nejčastější příklady z praxe se týkají rodin, kde dochází k sanaci rodinných poměrů, a tedy k potřebě dlouhodobé práce. Každá odvyprávěná kasuistika však došla do určitého bodu, kdy se sanace nedařila z důvodu, že situace stagnovala na určitém mrtvém bodě nebo se začala vyvíjet směrem k potencionálnímu ohrožení rodiny/dítěte. V tomto bodě sociální pracovnice nejčastěji pociťují náročnost tohoto dilematu. Tato náročnost se stupňuje, čím je nižší věk dítěte, méně času a vzrůstající míra ohrožení.

Toto etické dilema se často objevuje ve výkonu sociálně-právní ochrany dětí.

**DVO 1.2:** Jak sociální pracovníci pracují s etickým dilema „Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?“

Ke zjištění cíle jsem použila následující tazatelské otázky:

- Co se Vám v rámci rozhodování osvědčilo při řešení tohoto dilematu?
- Co Vám naopak při rozhodování brání?

Výsledky DVO 1.2:

V rámci tohoto dilematu se u všech pracovníků jako první v podpoře rozhodování objevila konzultace s vedoucí oddělení a hned vzápětí intervize, sdílení dilematu v rámci týmové spolupráce. Z rozhovorů vyplynulo, že získávání různých pohledů na danou problematiku je podstatné a pro pracovníky obohacující.

Co naopak brání v rozhodování v tomto dilematu je nedostatek zkušeností a příkladů dobré praxe. Dále pak např. v rámci pohotovostních služeb nedostatek času a informací k danému případu. Sociální pracovníci jsou nuceny se rozhodovat pod velkým tlakem.

### **Shrnutí DVO 1:**

Sociální pracovníci se ve vnímání tohoto dilematu shodují. Pociťují ho jako velice náročné, hlavně v situacích, kdy jejich vstup do celistvosti rodiny negativně ovlivňuje spolupráci rodiny s OSPOD. Stejně tak jak to zhodnotila jedna z pracovníků: *„Je zapotřebí dobře odhadnout v jak velké míře zasáhnout a jak se u toho chovat. Mně se stalo konkrétně to, že zásah do rodiny byl až tak razantní, že ta rodina na mě špatně reagovala a už jsem byla ta, která jim odebrala dítě a tím se porušil proces důvěry a pracovního nastavení ... Byla jsem pro ně nepřítel.“*

Sociálním pracovnícům pomáhá v rámci řešení tohoto dilematu vzájemné sdílení dané situace a čerpání ze zkušeností ostatních pracovníků: *„(...) je zapotřebí mít co nejobjektivnější pohled, aby při volbě razantního opatření to bylo opravdu odůvodněný a dobře zhodnocený. (...) měla by zde být možnost, aby se na to podívalo více lidí, což poskytuje pracovníkovi tak potřebnou podporu.“*

To ,co brání pracovníkům se rozhodovat, je práce pod tlakem z důvodu nedostatku času a také nedostatku informací např. v rámci pohotovostních služeb.



## 6.2 DVO 2

Zjistit pohled sociálních pracovníků na etické dilema „**Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte?**“

**DVO 2.1:** Jak sociální pracovníci vnímají etické dilema „Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte?“

Ke zjištění cíle jsem použila následující tazatelské otázky:

- Jaký význam má podle vás etické dilema „Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte?“ v rámci sociálně-právní ochrany dětí?
- Můžete se vyjádřit k náročnosti tohoto dilematu?
- Vzpomenete si (v krátkosti) na příklad, kdy jste toto dilema řešila?

Výsledky DVO 2.1:

Pracovnice se shodly, že v rámci tohoto dilematu jim do popředí vystupuje jako podstatné se primárně zaměřovat na celistvost rodiny, jež je v nejlepším zájmu nezletilého dítěte. Veškerá opatřením by měla vést k podpoře rodiny. Dále pak z rozhovorů vyplynulo, že část sociálních pracovníků vnímají celistvost rodiny jinak u rozvodových situací, a jinak u patologických rodin. U rozvodových rodin toto dilema zásadně nerezonuje, protože se zde rodiče partnersky rozcházejí, ale rodičovsky tomu tak není, pro dítě je celistvost rodinného prostředí zachována, i když v jiném pojetí.

Jiné vnímání je u rodin s patologií (v příkladech z praxe se často objevovaly kasuistiky těžkých případů dětí se syndromem CAN), kde se odráží náročnost dilematu. Náročnost je chápána v určení hranice, kdy celistvost rodiny již není v zájmu dítěte.

**DVO 2.2:** Jak sociální pracovníci pracují s etickým dilema „Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu?“

Ke zjištění cíle jsem použila následující tazatelské otázky:

- Co se Vám v rámci rozhodování osvědčilo při řešení tohoto dilematu?
- Co Vám naopak při rozhodování brání?

Výsledky DVO 2.2:

Podporu v rozhodování v tomto dilematu pracovníce vnímají nejčastěji v osobě dítěte a v kontaktu s ním, vyhodnocení jeho osobního příběhu v rámci rodiny. Dále pak supervize a sdílení v kolektivu při multidisciplinární spolupráci a případových konferencí.

Naopak v práci s tímto dilematem brání osobní bariéry, je tím především myšleno nedostatečná zkušenost, vnitřní pochybnosti a obava z rozhodování. Zároveň se zde několik pracovníků dotklo i zdlouhavých administrativních procesů a nespolupráce s některými institucemi (zmiňovány soudy, zdravotnická a školská zařízení), které by mohly přispět k pomoci vyhodnocení celkové situace a tím pomoci i v rozhodování. Pracovníci však často zůstávají bez podpory těchto institucí.

### **Shrnutí DVO 2:**

Celistvost rodiny je vnímána ze dvou pohledů, a to z pohledu rozvodových kauz, kdy se toto etické dilema výrazně neprojevuje, a pak z pohledu případů rodin s patologií (hlavně v případech týraných, zanedbávaných a zneužívaných dětí).

Každá z pracovníků, která řešila toto dilema, brala zvláštní zřetel na to, že musí být respektován nejlepší zájem dítěte a jeho právo na to, aby vyrůstalo ve své původní rodině. *„Celistvost rodiny by mělo být imperativem a cílem ve všech případech, s kterými pracujeme. Pro každé dítě to má zvlášť důležitý význam fungovat a vyrůstat ve své rodině.“* Další pracovníce k tomuto tématu uvedla: *„(...) každé dítě potřebuje mít u sebe své dospělé a rodiče potřebují mít u sebe své děti, aby vše fungovalo, tak jak má.“* Náročnost je chápána hlavně v určení hranice, kdy udržování celistvosti rodiny je na úkor zdravého vývoje dítěte.

Toto dilema, dokresluje případ jedné sociální pracovníce, která ho vnímá následovně: *„V tuto chvíli se jeví jako rozhodnutí navrácení holčičky z dětského domova do péče dědečka jako nejvhodnější řešení. Holčička se bude u dědečka cítit určitě lépe než v dětském domově. A jsem si vědoma toho, že se nemůžu rozhodovat podle toho, co předpokládám a co může nastat, (...) já nejsem žádný prorok, tady je potřeba pracovat a podporovat celistvost rodiny. I když obavy z budoucnosti a z toho, jak rodina ustojí veškeré problémy, u mě přetrvávají.“*

Sociálním pracovnícím pomáhá intenzivní práce s dítětem: *„(...) mimo jiné mi moc pomohlo, že jsem několikrát mohla mluvit s dívenkou a slyšela jsem její přání, pohled, jak se cítí a jak vnímá svou budoucnost (...).“* Dále pak případové konference a sdílení v rámci supervize/intervize. Naopak v rozhodování brání převážně nedostatek praxe při práci s tímto dilematem a také systémové a administrativní průtahy.

### 6.3 DVO 3

Zjistit pohled sociálních pracovníků na etické dilema „**Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?**“

**DVO 3.1:** Jak sociální pracovníci vnímají etické dilema „Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?“

Ke zjištění cíle jsem použila následující tazatelské otázky:

- Jaký význam má podle vás etické dilema „Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?“ v rámci sociálně-právní ochrany dětí?
- Můžete se vyjádřit k náročnosti tohoto dilematu?
- Vzpomenete si (v krátkosti) na příklad, kdy jste toto dilema řešila?

Výsledky DVO 3.1:

Toto dilema bylo sociálními pracovníky vnímáno jako nejméně náročné/problematické, a to z důvodu nastavení právního systému v ČR, které určuje, za jakých podmínek již dochází ke kriminalizaci daného chování. Sociální pracovnice se v rozhovorech zcela shodují, že pro ně je nejdůležitější podpůrný přístup. Pracovnice toto dilema vnímají spíše u dospělého (zákonného zástupce/pečujícího o dítěte) ve vztahu k dítěti.

Konkrétní příklad z praxe, byl podán pouze v jednom rozhovoru. Jednalo se o domácí násilí otcem na matce, kdy pracovnice měla dilema ohledně přístupu otce k dětem. Děti byly nepřímými svědky násilí a zde sociální pracovnice pocítovala dilema, zda podporovat vztah dětí a otce, nebo trvat na kriminalizaci chování otce.

**DVO 3.2:** Jak sociální pracovníci pracují s etickým dilema „Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?“

Ke zjištění cíle jsem použila následující tazatelské otázky:

- Co se Vám v rámci rozhodování osvědčilo při řešení tohoto dilematu?
- Co Vám naopak při rozhodování brání?

Výsledky DVO 3.2:

U tohoto dilematu se jednoznačně objevilo jako nápomocný nástroj multidisciplinární spolupráce a kvalitní práce orgánů činných v trestním řízení. Dále využívanou metodou je supervize, případně využití individuální supervize nebo sdílení s kolegy.

V rozhodování v této oblasti pracovníkům brání ovlivňování emocemi, neschopnost vcítit se a použít podpůrný systém u pachatele ve vztahu k dětem, nenálepkovat a nedělat rychlé soudy.

### **Shrnutí DVO 3:**

Z rozhovorů jednoznačně vyplývá, že pro výkon sociálně-právní ochrany je důležitější podpůrný systém. Toto dilema není nijak frekventované, pro sociální pracovníce je v rámci tohoto dilematu nejnáročnější, když dojde ke kriminalizaci, jak se chovat k osobě násilníka: *„Když tu mám oběť a násilníka, dost často řeším problém, abych nebyla ovlivňována tím, že toho člověka budu odsuzovat a v tomto problému se zapouzdřím a bude to pro mě vždy násilník a nic jiného (...) Je zapotřebí ty myšlenky zahnat, protože tímto se nikam nedostaneme (...), nebudeme schopni najít nejlepší řešení pro děti.“*  
*„(...) pokud chceme situaci nějakým způsobem reparovat, tak aby tomu dítěti bylo lépe je zapotřebí, aby po té kriminalizaci nebo společně s ní šel i podpůrný systém, protože samotná kriminalizace s celkovou situací nic neudělá.“*

Sociální pracovníce se v podpoře v tomto dilematu relativně shodovaly. Jedna z odpovědí, podporu vystihuje následovně: *„(...) pomáhá mít co nejvíce informací, zachovat klid, mít možnost konzultovat, aby se na tu situaci podíval někdo jiným, důležitý je pohled dítěte a pak spolupráce s policií a soudem (...).“* Pokud se nedaří v rozhodování, nejvíce je to ovlivňováno osobním nastavením sociální pracovníce vůči osobě pachatele, a jak dokáže s tímto svým nastavením pracovat a uvědomovat si ho.

## **6.4 DVO 4**

Zjistit pohled sociálních pracovníků na etické dilema **„Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě nebo rodič?“**

**DVO 4.1:** Jak sociální pracovníci vnímají etické dilema „Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě nebo rodič?“

Ke zjištění cíle jsem použila následující tazatelské otázky:

- Jaký význam má podle vás etické dilema „Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě nebo rodič?“ v rámci sociálně-právní ochrany dětí?
- Můžete se vyjádřit k náročnosti tohoto dilematu?
- Vzpomenete si (v krátkosti) na příklad, kdy jste toto dilema řešila?

Výsledky DVO 4.1:

Sociální pracovníce shodně uvádějí, že již název sociálně-právní ochrany dítěte směřuje dítě do středu veškeré činnosti, ale v tomto je také vnímána náročnost tohoto dilematu. Pracovnice poukazovaly na „komplikovanost“ dítěte, úzkou provázanost dítěte a rodiče a na obavy „vytracení“ dítěte ze samotné činnosti, a to z důvodu složitosti případu, vývojových specifik u dítěte, věk dítěte apod.

Příklady z praxe se nejčastěji objevovaly v rámci ztížené rozvodové a porozvodové situace, kde jsou zahlcující a manipulující rodiče, a poté rodiny, kde rodiče řeší zástup problematických situací, které se nepřímo dotýkají dítěte nebo je mohou ohrožovat do budoucna. Zde pracovníce řeší, jak s dilematem pracovat a jaké vhodné měřítko zvolit, aby v sociální práci dítě zůstalo a nepřevládly potřeby rodičů.

**DVO 4.2:** Jak sociální pracovníci pracují s etickým dilema „Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě nebo rodič?“

Ke zjištění cíle jsem použila následující tazatelské otázky:

- Co se Vám v rámci rozhodování osvědčilo při řešení tohoto dilematu?
- Co Vám naopak při rozhodování brání?

Výsledky DVO 4.2:

Z rozhovorů vyplynulo, že je zapotřebí získání maximálního množství informací o rodinném fungování, nedílnou součástí je práce s dítětem a případné získání pohledu dítěte a participace dítěte na rodinné situaci. Dále pak sociální pracovníce vnímají velkou podporu v nestátních organizacích, které dokážou v rámci řešení dilematu poukázat na jiný pohled, doporučit další opatření. Důležitá je i reflexe sociálního pracovníka a získávání zpětných vazeb.

V rozhodování v tomto dilematu brání např. věk dítěte, čím nižší věk, tím je dilema složitější hlavně u rozvodových situací. Dále pak pomalé intervence ostatních státních orgánů (úřad práce, soudy, znalecké posudky), která mohou dilema prohlubovat a negativně se odrážet hlavně na nezletilém klientovi.

#### **Shrnutí DVO 4:**

Sociální pracovníce vnímají, že hlavní zaměření SPOD by mělo být na dítě. A však ve své praxi řeší mnoho případů (hlavně v rámci řešení případů týkající se rozvodu rodičů a pak u mnohaproblémových rodin), kdy je obtížné udržet dítě v popředí své činnosti a tím pak řeší míru zaměření se na dítě a jeho rodiče, což popisuje v rámci rozhovoru jedna ze sociálních pracovníček: „(...) na supervizi, když jsem popisovala jeden složitý případ, kde se

*řešila rodina s mnoha problémy. Já mluvila asi už půl hodiny o tom, jak to má máma a jak to má táta a pak se tam někdo zeptal: „A co to dítě?“ Na základě tohoto momentu na supervizi jsem si uvědomila, že je zapotřebí se ukotvovat v potřebách dítěte.“*

Pro sociální pracovnice je podstatná samotná práce s rodinou, nevyjímaje dítěte a zjištění jeho názoru a pohled ostatních institucí, které jsou do práce dítěte přizvány. Jedna ze sociálních pracovnic v rámci rozhovoru uvedla i důležitost zpětné vazby, ať už od kolegů tak i z vedených případů. *„Možná tohle dilema pro nás vystupuje tak, že až když má pracovník možnost s odstupem času se podívat na nějaký případ, v kterých měl potíže, tak může dostat zpětnou vazbu v tom směru, že i když si myslí, že se zaměřuje na dítě, tak tomu tak nemusí být. Z tohoto procesu může získat velmi cenné informace.“*

To, co brání při rozhodování v tomto dilematu, jsou opět procesuální záležitosti a specifika dítěte.

## 6.5 DVO 5

Rámcově zjistit, jak sociální pracovníci při výkonu sociálně-právní ochrany dětí obecně vnímají etická dilemata.

**DVO 5.1:** Jak sociální pracovníci chápou vliv etických dilemat v rámci své profese?

Ke zjištění cíle jsem použila následující tazatelské otázky:

- Nakolik významnou roli mají podle vás etická dilemata v přímé práci s klienty na OSPOD?
- Jaké jsou dle Vás nejdůležitější hodnoty, z nichž by měl sociální pracovník při výkonu sociálně-právní ochrany dětí vycházet při práci s dilematy?
- S kterými etickými dilematy se nejčastěji setkáváte při práci s klienty?
- Napadají Vás nějaké možnosti nebo opatření, která by ještě usnadnila rozhodování etických dilemat?

Výsledky DVO 5.1:

Z rozhovorů vyplynulo, že role dilemat v oblasti sociálně-právní ochrany dětí má významné postavení a je s prací sociálních pracovnic úzce propojena. Dilemata, která se objevují v práci OSPOD jsou obtížná, protože se propojují s případy, jejichž řešení je náročné. Přesto v rámci rozhovoru nebylo zaznamenáno jednoznačné negativní vnímání dilemat, spíše byly vnímány jako znejišťující. Etická dilemata pracovnice vnímají jako

konfrontace pohledů a hodnot sociálních pracovníků s hodnotami a pohledy klientů, které vyústí do dilemat a potřeby hledání dalších cest řešení.

Hodnoty sociální pracovníky spatřují hlavně v toleranci, empatii a respektování individuality klientů, ale také celkově k individuálnímu přístupu ke každému případu, který v rámci své profese řeší. Dále pak hodnoty pracovníky vnímají i v rámci svých charakterových vlastností, a to smysl pro spravedlnost, zralost, profesionalitu a vnímavost. Všechny pracovníky se nezávisle na sobě shodly, že nejdůležitější hodnotou je dítě.

Nejčastěji vyskytované dilema, je „Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?“ a „Na koho se zaměřit a v jakém měřítku – dítě nebo rodič?“. Dilema „Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?“ nebylo označeno ani jednou.

Sociální pracovníky vesměs uváděly podpory, které již zazněly během probírání jednotlivých dilemat. Jedna z pracovníky uvedla, ještě podporu psychoterapeutky, která se zdejším oddělením externě spolupracuje na pohovorech s dětmi a mimo jiné poskytuje i konzultace pracovníkům. Dostupnost podpory je dle respondentek dostačující.

**DVO 5.2:** Jaké nedostatky sociální pracovníky vnímají při práci s etickými dilematy?

Ke zjištění cíle jsem použila následující tazatelské otázky:

- Co Vám na pracovišti chybí?

Výsledky DVO 5.2:

Podpora, která na pracovišti sociální pracovníkům chybí, se dotýká hlavně dlouhodobých možností vzdělávání, kdy by si pracovníky mohla osvojit další odbornou kompetenci, s tím související i sebezkušenostní výcviky. Dále pak se v rozhovorech objevila potřeba většího časového prostoru pro možnosti sdílení v týmu zkušeností s vedením obtížných případů (týmové kasuistické semináře) a dobrou/špatnou praxí. Také byl pracovníky kladen důraz na psychohygienu, např. semináře o relaxačních technikách, které by se daly využít v rámci pracovní činnosti.

### **Shrnutí DVO 5:**

Sociální pracovníky vnímají výskyt etických dilemat ve své práci důležitě a úzce se propojující s jejich činností. *„Je to důležité téma, protože v mnoha případech, které pracovníky řeší, tak mu vstupuje do těchto etických dilemat jeho vlastní hodnotový systém a*

*jeho vlastní pohled na to, co je správný a co ne (...). Poté může dojít ke konfrontaci s pohledem klientů, s nimiž pracovník pracuje.“*

Hodnoty jsou vnímané na úrovni přímé práce s klienty a na úrovni osobních dispozic pracovníků. Všechny pracovníky se shodly na jediné hodnotě, kterou spatřují v dítěti. „(...) a nevím, jestli je to úplně hodnota, sociální pracovník by si měl uvědomit, že vždycky jde o to dítě.“

Nejčastěji vyskytovaná dilemata jsou „Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?“ a „Na koho se zaměřit a v jakém měřítku – dítě nebo rodič?“, které označily všechny sociální pracovníky. Nejnáročnější etické dilema dle odpovědí pracovníků je „Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte?“. Dilema „Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?“ nebylo označeno ani jednou.

Další možnosti, kromě externí spolupráce s psychologem, nebyly doplněny. Sociálním pracovníkům schází dlouhodobé výcviky a kurzy, také semináře a workshopy na podporu relaxačních technik. Co se týče pracovního prostředí, tak by jedna z pracovníků uvítala větší prostor pro sdílení praktických zkušeností, případů a dobré praxe v rámci pracovního kolektivu.

## 6.6 Shrnutí DVO

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku „Jak sociální pracovníci v rámci své praxe na oddělení sociálně-právní ochrany dětí vnímají vybraná etická dilemata a jak s nimi pracují?“ plyne ze shrnutí pěti dílčích cílů.

Šetření ukázalo, že sociální pracovníky vnímají etická dilemata ve své práci jako důležitá a úzce propojená s jejich činností. K samotnému rozhodování v rámci etických dilemat přistupují s veškerou vážností, a to z toho důvodu, že se nejčastěji vyskytují u velice náročných případů. Etická dilemata často v těchto případech nevystupují samostatně, ale propojují se ještě s dalšími dilematy.

Hodnoty jsou vnímané na úrovni přímé práce s klienty (tolerance, respekt, individualita apod.) a na úrovni osobních dispozic pracovníků (vcítění se, odbornost, profesionalita apod.). Všechny pracovníky se shodly na hodnotě, kterou spatřují v dítěti.

Nejčastěji vyskytovaná dilemata, jsou „Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?“ a „Na koho se zaměřit a v jakém měřítku – dítě nebo rodič?“, které označily všechny sociální pracovníky. Nejnáročnější etické dilema dle



odpovědi pracovníc je „Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte?“. Dilema „Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?“ nebylo označeno ani jednou.

Co se týče jednotlivých etických dilemat, tak sociální pracovníce je ve své běžné praxi vnímají a pracují s nimi následovně:

Na dilematu „Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?“ se sociální pracovníce shodují v tom, že se s ním setkávají hlavně při přímé intervenci s rodinou v hraničních situacích. Vnímají ho náročně, hlavně v situacích, kdy jejich vstup do celistvosti rodiny může ovlivnit celkové nastavení spolupráce OSPOD s rodinou a naruší se tak vztah důvěry.

Sociálním pracovnícím pomáhá v rámci řešení tohoto dilematu vzájemné sdílení dané situace a čerpání ze zkušeností ostatních pracovníků. To, co naopak brání pracovnícům v rozhodování je práce pod tlakem z důvodu nedostatku času a také nedostatku informací např. v rámci pohotovostních služeb.

Na dilema „Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte?“ se pracovníce dívají ze dvou úhlů, a to z pohledu rozvodových kauz, kdy se toto etické dilema nijak zásadně neprojevuje, a pak z pohledu případů rodin s patologií (hlavně v případech týraných, zanedbaných a zneužívaných dětí). Každá z pracovníc, která řešila toto dilema, brala zvláštní zřetel na to, že musí být respektován nejlepší zájem dítěte a jeho právo na to, aby vyrůstalo ve své původní rodině. Náročnost je chápána hlavně v určení hranice, kdy udržování celistvosti rodiny není na úkor dítěte.

Sociálním pracovnícím pomáhá intenzivní práce s dítětem ať už přímá nebo zprostředkovaná odbornými organizacemi. Dále pak případové konference a sdílení v rámci supervize/intervize. Naopak v rozhodování brání převážně nedostatek praxe při práci s tímto dilematem a také systémové a administrativní průtahy.

Z rozhovorů jednoznačně vyplývá, že pro výkon sociálně-právní ochrany je důležitější podpůrný systém. Dilema „Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?“ není nijak frekventované, pro sociální pracovníce je v rámci tohoto dilematu nejnáročnější, když dojde ke kriminalizaci, jak se chovat k osobě násilníka a poté jak podporovat vztah tohoto rodiče s dítětem.

U tohoto dilematu se jednoznačně objevila jako nápomocný nástroj multidisciplinární spolupráce. Dále využívanou metodou je supervize, případně využití individuální supervize nebo sdílení s kolegy. Pokud se nedaří v rozhodování, nejvíce je to

ovlivňováno osobním nastavením sociální pracovníce (neschopnost pracovat s osobností pachatele) a jak dokáže s tímto svým nastavením pracovat a uvědomovat si ho.

Sociální pracovníce vnímají, že u dilematu „Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě nebo rodič?“ by mělo být hlavní zaměření na dítě. Avšak ve své praxi řeší mnoho případů (hlavně v rámci řešení případů týkající se rozvodu rodičů a pak u mnohproblémových rodin), kdy je obtížné udržet dítě v popředí své činnosti.

Pro sociální pracovníce je pomocná samotná práce s rodinou, nevyjímaje dítěte a zjištění jeho názoru. Dále pak pohled ostatních institucí, které jsou do práce dítěte přizváni. To, co brání při rozhodování v tomto dilematu, jsou opět procesuální záležitosti a specifika dítěte.

Jako další možnost podpory při řešení etických dilemat, která byla uvedena, kromě těch, co zazněly u jednotlivých dilemat, je podpora psychoterapeutky, která se zdejším oddělením externě spolupracuje na pohovorech s dětmi a kromě toho poskytuje i konzultace pracovnícím.

Otázka podpory, která na pracovišti sociální pracovnícím chybí, se dotýká hlavně dlouhodobých možností vzdělávání a sebezkušenostních výcviků, kde by si pracovníce mohly osvojit další odborné kompetence. Dále jako užitečné spatřují ve větším časovém prostoru pro sdílení obtížných případů, ale i dobré praxe a zkušeností v rámci týmu, případně týmové kasuistické semináře. Dvě pracovníce by uvítaly zvýšení důrazu na psychohygienu, např. semináře o relaxačních technikách, které se dají využívat i během pracovní činnosti.

## 7 Diskuse

V počátku své práce popisují zákonnou úpravu a vymezení výkonu sociálně-právní ochrany dětí a definice základních pojmů. Velkou měrou čerpám ze základního pramene, a to ze zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, která dává legislativní rámec tomuto komplikovanému systému. Hlavním hlediskem sociálně-právní ochrany dětí je zájem a blaho dítěte, ochrana a plná podpora rodičovství a rodiny a vzájemné právo dětí a rodičů na péči a výchovu. Přitom se přihlíží k celému rodinnému prostředí. (Matoušek, Pazlarová, 2016) Obdobně to vnímá i jedna z respondentek, která se k cíli sociálně-právní ochrany dětí vyjádřila následovně: „*OSPOD by měl primárně podporovat rodiče v tom, že oni jsou nejlepší pro své dítě. Oni by měli být těmi největšími experty na své děti, a ne OSPOD nebo soud.*“

Z hlediska teorie jsou zákonné normy vnímané jako velice důležité, ale jak by vypadala sociální práce s dětmi a rodinami, kdyby se sociální pracovníci řídili pouze zákonem? „*Jsem si téměř jista, že v oblastech, v kterých tápám, se v zákonech více nedozvím o postupu a jaký zvolit jako nejlepší řešení, protože jsou to problémy konkrétního člověka, které jsou vždy specifické. Vnímám, že v sociální práci je více zapotřebí lidský pohled.*“ To, co je pro někoho otázka pouze dodržování pravidel a zákonů, pro někoho může být již etický problém a pro jiného etické dilema. Záleží na osobnosti sociálního pracovníka a z jakého úhlu k případu přistupuje, jaké jsou jeho osobní a profesní hodnoty, zkušenosti a v ne malé míře toto vše ovlivňuje i prostředí, v kterém činnost SPOD vykonává. (Matoušek a kol., 2003)

Ve své diplomové práci se zabývám etickými dilematy v přímé práci s klienty, které ve své náročnosti na řešení dokazují, jak velké nároky jsou skrze tato dilemata kladené na sociální pracovníky a jejich odbornost a schopnost pracovat s lidskými osudy. Etické dilema vzniká tehdy, když sociální pracovník vybírá mezi dvěma nebo více nevhodnými řešeními, kdy není zcela jasné, které řešení bude nejpříjemnější. Etická dilemata se dotýkají konfliktů morálních principů a hodnot. (Banks, 2012) Jedna ze sociálních pracovníků uvedla, svůj pohled na vnímání dilematu: „*Dilemata jsou složitá v tom, aby si byl sociální pracovník jist, že se správně rozhodl a vybral si ze všech možných ne zrovna dobrých možností tu nejlepší. Je to o neustálém hledání řešení. (...)*“ Pokud nedochází k uvědomování si etických dilemat a vyhýbání se volbě dochází k stereotypu, které nevede k řešení a dilema se může dostat do latence, jak popisuje Musil

(2004). Pokud si pracovník etická dilemata uvědomuje a aktivně s nimi pracuje, můžeme mluvit o stavu nerutinního jednání, což je známkou, že sociální pracovník je zcela kompetentní k řešení těchto konfliktních situací.

V práci s etickými dilematy se odráží hodnoty. V odborné literatuře jsou hodnoty charakterizované jako klíčové pro práci s etickými dilematy a jsou zdrojem pro určení principů (viz kapitola 2.1). Z rozboru rozhovorů mi vyplynulo, že hodnoty s principy mají tendenci splývat. Za hodnoty, lze považovat vše, co je pro nás důležité nebo jinak významné. Hodnoty vycházejí z morálky a mají vliv na naše rozhodování. (Matoušek a kol., 2003) V odpovědích dotazovaných se objevilo mnoho různých hodnot dotýkající se buď pracovníků samotných, nebo výkonu práce. Všemi pracovníci však byla označena jako hodnota dítě, která má prioritní postavení ve výkonu SPOD. Pokud se podíváme na základní definování pojmu hodnota dle Kovarníkové (2008) uvedené v kapitole 3.2 v teoretické části, dítě nám tyto základní vlastnosti hodnoty ve všem splňuje. V etickém kodexu jsou hodnoty vyjmenované pouze obecně a pro sociální pracovníky z kodexu nevyplývá ani jasné hledisko, kterou hodnotu v konfliktu upřednostnit. Dle kodexu by se veškeré postupy měly sladovat z hlediska „*účelu, účinnosti a důsledků na klientův život*“. Z rozhovorů potřeba jasného systému, které hodnoty upřednostňovat vzhledem k řešení etických dilemat, nevyplývala.

Neshody, jež vyvolávají etická dilemata, mají svůj původ v průniku různých systémů a úrovní hodnot, se kterými se sociální pracovník setkává v rámci své praxe. (Fischer, 2010) Vážností etických dilemat se také zabývá etický kodex, který tomuto tématu věnuje celou kapitolu i s podporou pro sociální pracovníky. V rámci bodu 2.5.6. Etického kodexu (2006) je vymezena možnost střetu mezi etickými hodnotami sociální práce. V průběhu rozhovorů sociální pracovníce uvedly, že mají k etickým dilematům respekt a jako takovým k nim přistupují s veškerou vážností. Etická dilemata jim nejvíce vyvstávají při řešení závažných případů a v rámci časové tísně nebo při nedostatku informací. Zatímco v rámci etického kodexu je postup při řešení etického dilema upraven velice obecně, tak např. Reamer (in Matoušek a kol., 2003) se tímto postupem zabývá detailněji. Sociálním pracovníkům doporučuje, aby nejdříve etické dilema identifikovali spolu s hodnotami, které jsou ve vzájemném konfliktu. V rámci řešení je vhodné hned od počátku přemýšlet i nad ostatními jednotlivci či organizacemi, kterých se řešení dilematu bude dotýkat. Pak je nutné provést rozvahu i se zamyšlením nad negativními a pozitivními dopady řešení. V rámci rozhodování je zapotřebí brát v úvahu nejenom právní normy, etický kodex, osobní hodnoty sociálního pracovníka a organizace (viz Fischer, 2010

v kapitole 3.2), ale také etické principy a teorie spolu s aktivizačními a podpůrnými přístupy sociální práce. V závěru je vhodné, aby vše bylo zdokumentováno a případně zpětně zhodnoceno. Zatímco v rámci rozhovorů byly zmiňované techniky a přístupy sociální práce např. přístup orientovaný na klienta nebo systematický přístup (v kterém byla větší část sociálních pracovníků, která dělala rozhovor, vyškolená), tak etické teorie pojmenovávány nebyly. Využití etických teorií v řešení etických dilemat se zabývaly Nečasová, Dohnalová a Talášová (2010), které vnímají pozitivní přínos v aktivní znalosti etických teorií. Sociální pracovníci znalostí získají více možných náhledů na problematiku situaci a na možnosti řešení. Zároveň autorky článku uvádí, že i když pracovník využije určitou teorii i nadále pracovníkovi zůstává k dispozici jeho individuální přístup, osobnostní hodnoty, principy a svědomí. Autorky rozbořením kasuistiky za pomoci jednotlivých etických teorií (deontologie, utilitarismus a etika péče) nabízí alternativu k intuitivnímu rozhodování. Lze tedy shrnout, že znalost etických teorií v rámci sociální práce pozitivně motivuje sociálního pracovníka k odpovědnému chování ve vztahu ke klientům, tak jak uváděla Kovárníková (2008) v přínosu etiky sociální práce uvedené v kapitole 2.1. Z rozhovorů, které jsem vedla, vyplynulo, že sociální pracovníci inklinují k intuitivnímu řešení. Určitě by bylo přínosné na toto téma udělat další dílčí šetření s cílem zjištění, proč tomuto tak je a co je zapotřebí ke změně a k podpoře pracovníků k lepšímu ukotvení se v etické teorii.

Zákonná úprava je vesměs pro pracovníce brána jako vodítko při technických záležitostech, objasňování pojmů a zákonem definovaných opatření, do řešení etických dilemat se to prolínalo pouze okrajově. Kopřivová (2009) prostřednictvím rozhovoru, který uskutečnila s vedoucí jednoho hradeckého OSPOD poukazuje na to, že zákon svěřuje sociálním pracovníkům určitou moc. Chybí však úprava celospolečenského standardu, který by určoval, jaké chování je běžné a co je již za hranicí tohoto chování. Rozhodování tedy stále zůstává na osobních zkušenostech a přístupu klíčových pracovníků. V rozhovoru jedna z pracovníček popisuje, co je pro ni důležité v rámci řešení etických dilemat: *„Pro pracovníka je důležité vědět, že udělal úplně všechno proto, než přistoupil např. k razantnímu řešení. Poté se rozhodováními při dilematu lépe snáší a lépe se s ním pracuje. Pokud se pracovník dokáže vracet zpátky ve svých krocích, sám sobě pokládat otázky, jednotlivé kroky konzultovat a vyhodnocovat v týmu a posléze dojde k tomu, že udělal veškeré možné maximum, tak si může být jist svým rozhodnutím.“* Lze tedy říci, že rozhodování je jádrem činnosti sociální práce a sociální pracovníci by tomuto procesu měli věnovat nemalou pozornost. V rámci výkonu SPOD je zde zahrnuto mnoho protichůdných

tlaků, na což upozorňuje Janebová (2010). Janebová se ve svém výzkumu zaměřila na „konstrukci rozhodování“, což definuje jako uvědomělou strukturu představy pracovníků o jejich reakci na dilema (pracovník v rámci svých znalostí a zkušeností si určuje směr, kterým se v rámci řešení dilematu vydá). Při samotném rozhodování, hlavně pokud se jedná o „nahodilé“ rozhodování, kde je přítomen i nedostatek času a informací, může vést k nejistotě a strachu ze špatného rozhodnutí (srovnání viz výše Nečasová, Dohnalová a Talášová, 2010 – využití etických teorií oproti intuitivnímu rozhodování). V rozhovorech se mnohem častěji objevila právě negativní strana rozhodování, spojená s obavami z následků. Vědomý postup při rozhodování, který sociální pracovníky aktivně vede k řešení dilemat a osvojování si vhodných postupů z vybraných teorií, byl zmíněn pouze v jednom případě. Je otázkou proč tomuto tak je a stejně jako jsem se zamýšlela nad užitkem většího rozpracování v kvalitativním šetření u etických teorií, vnímám to obdobně i u tohoto tématu.

Diplomová práce byla zaměřena na následující etická dilemata, která se dotýkají přímé intervence s klienty:

- Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?
- Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte?
- Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?
- Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě nebo rodič?

Dotazované sociální pracovníce se vesměs shodly ve vnímání těchto etických dilemat dle definic odborné literatury (viz kapitola 3, která se zabývá charakteristikou vybraných dilemat) stejně tak v obtížnosti a časnosti výskytu. Nejčastější vyskytované dilema je „Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?“ a nejsložitějším „Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte?“

Dle rozhovorů se etická dilemata většinou vyskytují propojeně s ostatními dilematy. „*Všechna dilemata se pro mě propojují a ovlivňují navzájem, čím složitější případ, tím více vnímám dilemat.*“ Často se dotazovaným propojovalo dilema, kdy zasáhnout razantně a kdy šetrně spolu s volbou mezi podpůrným systémem a kriminalizací nevhodného chování.

V rámci probírání jednotlivých dilemat se některé pracovníce zamýšlejí ještě nad dalšími etickými dilematy, které pod daným dilematem vnímají. Nejčastěji sociální pracovníce hovořili v rámci dilematu „Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu

dítěte?“, o dilematu, zda volit rodinné prostředí u příbuzných, které sebou nese potencionální rizikovost pro dítě nebo dát raději přednost ústavní péči či náhradní rodinné péči. Sociální pracovníce sdělují, že většinou je rozhodnuto ve směru k rodinnému biologickému prostředí: „(...) *pokud mám dva rodiče závislé na psychotropních látkách a dítě jim bylo odebrané. Dítě by bylo svěřeno do péče například babičky, přemýšlím nad tím, jestli může být celé rodinné prostředí v pořádku, když ta matka té matky selhala ve výchově u svého dítěte, které je nyní závislé. Tak to je takový další dilema. Na druhou stranu si říkám, ale přece je lepší, aby bylo dítě v rodině a nebylo v ústavní péči.*“

Z rozhovorů dále vyplývá, že sociální pracovníce se mnohem více při řešení etických dilemat, a nejenom v nich, spoléhají na sdílení, konzultace a zpětné vazby v rámci supervizí/intervizí/týmových porad a multidisciplinární spolupráce. V odpovědích se často objevila i případová konference, která je jako jedna z mála uvedena v zákoně sociálně-právní ochrany dětí jako metoda práce s rodinou. Sociální pracovníci by k ní měli v zákonem určených situacích přistupovat povinně. Naopak tomu je u postupů vyhodnocování aktuální situace rodiny a individuálního plánu ochrany dětí spadající do § 6 ZSPOD. Vyhodnocování a IPOD je relativně nový přístup OSPODů k sociální práci s rodinami v rámci výkonu SPOD. Dle rozhovorů sociální pracovníce tuto metodu nezařazují do podpory při řešení etických dilemat. Uvádějí, že je zapotřebí k řešení získat co nejvíce informací, avšak samotné vyhodnocení situace rodiny je bráno spíše jako povinnost a nutnost pro další administrativní zpracování daného případu a přehledu úkonů, které byly činěny v rámci spisové dokumentace.

Odborná literatura, která je v mé práci užita, poukazuje na velký význam a důležitost podpory pro sociální pracovníky při práci s dilematy. Proto jsem se rozhodla tomuto tématu věnovat celou kapitolu předchozí části diplomové práce a dílčí výzkumnou otázku v rámci empirického šetření. Z rozhovorů vzešlo několik doporučení pro doplnění dalších možností podpory. Z těchto potřeb vyplývá, že sociální pracovníci potřebují neustále odborné stimuly pro svou práci, tak aby se nedostali do pasti latence, nevšímavosti a nezájmu, která by mohla vést k syndromu vyhoření pracovníků, ale také k nezvratným negativním následkům u klienta. Vzhledem ke zjištěným výsledkům kvalitativního šetření by bylo příhodné zvolit vzdělávání i se zaměřením na etické teorie a etickou reflexi, která by vedla k osvěžení studijních znalostí a podpoře pracovníků k aktivnímu a uvědomělému užívání v rámci své práce. Kopřiva (2006) kromě zaměřením na odbornost uvádí, že pomáhající profese je činnost náročná na energii a je zapotřebí se naučit těmito silami hospodařit a obnovovat je. Sociální pracovník by měl věnovat

zvýšenou péčí nejenom duchovnu, ale také svému tělu. V běžném režimu na OSPOD není časový prostor pro využití meditačních či relaxačních technik. Zároveň z rozhovorů vyplývá, že dotazované sociální pracovníce by možnosti těchto technik využívaly nejenom v rámci přípravy na obtížná jednání, ale i jako jeden z prostředků naučit se sebepečovat.

*„Každé naše jednání by mělo sloužit nejen vlastnímu prospěchu, ale i prospěchu jiných.“*

*Jan Amos Komenský*



## Závěr

Cílem mé diplomové práce bylo popsání etických dilemat v přímém kontaktu s nezletilými dětmi a jejich rodinami, která byla specifikovaná v rámci projektu „Podpora pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí při péči o ohrožené děti“ a doplnění o empirické kvalitativní šetření. Etická dilemata jsou nedílnou součástí výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Práce s etickými dilematy je velice obtížná, hlavně při přímé intervenci s klientem. Z tohoto důvodu jsem se ve své práci zaměřila na tato dilemata a za pomoci odborné literatury nashromáždila podstatné informace, které jsem propojila s praktickými zkušenostmi a pohledem sociálních pracovníků na odd. sociálně - právní ochrany dětí. Tento postup jsem zvolila za účelem získání reflexe vybraných etických dilemat, a to jak z pohledu teorie, tak i z pohledu praxe, což se prolnulo do kapitol diskuse a závěru. Cílem práce nebyla analýza etických dilemat v celé jejich šíři a diplomová práce není ani reprezentativním výzkumem či vědeckou analýzou dat.

Diplomová práce je rozdělena do dalších šesti kapitol. První čtyři kapitoly, se týkají současného systému sociálně-právní ochrany dětí s vymezením klíčových pojmů a ukotvení sociálně-právní ochrany dětí v zákoně, dále jsem se zaměřila na etiku při výkonu sociálně-právní ochrany dětí a na samotná etická dilemata, která prožívají sociální pracovníci při práci s klientem s nabídkou možností, které mohou pracovníci v rámci těchto složitých situací využít. V těchto kapitolách, které opisují zároveň i dílčí cíle, zhodnocuji, že se mi podařilo obsáhnout veškeré podstatné záležitosti dotýkající se etických dilemat a jejich definování v přímé sociální práci s klienty. Tímto byl cíl naplněn.

Podstatnou částí diplomové práce jsou kapitoly, kterými jsem zmapovala v rámci kvalitativního šetření, jak sociální pracovníci oddělení SPOD vnímají vybrané etické konflikty, s nimiž se setkávají při přímém kontaktu s klienty, a které techniky práce upřednostňují. Byly provedeny polostrukturované rozhovory na OSPOD městské části Praha, kterou jsem z etických důvodů nejmenovala. Rozhovory se uskutečnily s šesti sociálními pracovníci, které mají vysokoškolské vzdělání a praxi delší než 1 rok na OSPOD. Sociální pracovníci vnímají etická dilemata ve své práci jako důležitá a úzce propojená s jejich každodenní činností. K samotnému rozhodování v rámci etických dilemat přistupují s veškerou vážností, a to z toho důvodu, že se nejčastěji vyskytují u velice náročných případů. Etická dilemata učí pracovníce hledat další řešení za využití různorodých možností podpory. Sociální pracovníci se u jednotlivých podrobně rozepsaných dilemat vyjadřovali k tomu, co jim v práci s těmito konkrétními etickými

dilematy pomáhá. U každého dilematu se jednalo o trochu jiné seskupení technik a postupů. Nejčastější technikou, která se proloupla do všech etických dilemat je spolupráce a sdílení v rámci týmu nebo multidisciplinárně. Těmito zjištěními byl cíl práce naplněn.

Závěrem bych uvedla, a tím i vyzdvihla důležitost zjištění, které vyplynulo z rozhovorů, a to další návrhy pro zlepšení práce s etickými dilematy. Sociální pracovníce vnímají potenciál v zaměření se na dlouhodobé sebezkušenostní výcviky a kurzy zaměřené na rozšíření jejich odbornosti. K tomuto bych ještě doplnila doporučení, zaměřit se na etickou reflexi. Dále pak pracovníce potřebují větší časový prostor v rámci pracovní doby pro sdílení praxe a jednotlivých kasuistik se zaměřením na jejich rozbor a v neposlední řadě také možnosti využití relaxačních technik v rámci psychohygieny. Možná se to může zdát malicherností, ale pokud si je sociální pracovník jist sám sebou a svou odborností, může se stejnou jistotou přistupovat i ke klientům, kteří tuto jistotu ztrácí a potřebují pomoci s jejím znovuoobjevením.

*„Nepřítomnost nejistoty a otázek v podobě složitých situací tedy není znakem profesionality, ale naopak stereotypu a nevnímavosti komplikovanosti situace. Profesionál není ten, kdo nemá otázky, ale ten, kdo s nimi dokáže pracovat.“ (Machula, 2010, s. 47)*

## Seznam použité literatury

- BANKS, Sarah. Ethics and values in social work. Macmillan Education UK, 2012. ISBN 0230300170.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.
- ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- FISCHER, Ondřej. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: CSSP, 2008. s. 7-21. JPD 3 – CZ.04.3.07/2.1.00.1/0003.
- FISCHER, Ondřej; MILFAIT, René a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2010. ISBN 978-80-904137-7-1.
- HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- JANEBOVÁ, R. „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce/Sociální práca. Praktické užití teorie v sociální práci*. Brno: ASVSP, ZSF Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, 2010, roč. 10, č. 3, s. 88–99.
- JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání 5. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- KOPŘIVOVÁ, Jana. Úspěch efektivní spolupráce úřadů a neziskového sektoru spočívá v kvalitní komunikaci. *Sociální práce/Sociální práca. Praktické užití teorie v sociální práci*. Brno: ASVSP, ZSF Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, 2009, roč. 9, č. 3, s. 34-41.
- KOVÁRNÍKOVÁ, Kateřina. Pojem etika sociální práce v kontextu současné české odborné literatury. In KODYMOVÁ, Pavla; HOLDA, Dalibor (eds). *Profese a etika sociální práce*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2008. ISBN 978-80-7308-222-2.
- MACELA, Miloslav. Podrobný výklad některých ustanovení novely zákona o sociálně-právní ochraně dětí od 1. 1. 2013. *Právo a rodina*. Praha: Linde, 2013, roč. 15, s. 1-4
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 70-7367-002-X.
- MATOUŠEK, Oldřich; PAZLAROVÁ, Hana. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-739-8.
- MATOUŠEK, Oldřich; PAZLAROVÁ, Hana. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Karolínium, 2016. ISBN 978-80-246-3336-7.
- Městská část Praha 2. *Standarty kvality sociálně-právní ochrany dětí ÚMČ Praha 2*, 1. 1. 2015.
- MILFAIT, René. *Teologická etika v kontextu sociální a pastorační práce*. Středokluky: Susa, 2012. ISBN 978-80-86057-78-1.
- MUSIL, Libor. *Ráda bych Vám pomohla, ale ....* Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- NEČASOVÁ, Mirka; DOHNALOVÁ, Zdeňka; TALAŠOVÁ, Renáta. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. *Sociální práce/Sociální práca. Praktické užití teorie v sociální práci*. Brno: ASVSP, ZSF Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, 2010, roč. 10, č. 3, s. 76–87.
- NOVÁKOVÁ, Markéta. *Manuál etablování interdisciplinární spolupráce*. Praha: Nadace Sirius a Cochem.cz, z.s., 2018.
- NOVOTNÁ, Věra. Sociální práce s rodinou při poskytování sociálně-právní ochrany dětí. *Právo a rodina*. Praha: Linde, 2008, roč. 10, s. 1-5.
- PEMOVÁ, Terezie; PTÁČEK, Radek. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4317-2.
- PUNCH, Keith. *Úspěšný návrh výzkumu*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-468-7.
- ŠKOVIERA, Albín. *Dilemata náhradní výchovy*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-318-5.
- ŠPECIÁNOVÁ, Šárka. *Ochrana týraného a zneužívaného dítěte*. Praha: Linde, 2003. ISBN 80-86131-44-0.
- TOMEŠ, Igor. *Sociální správa*. 2. rozšířené a přepracované vydání. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0315-5 (e-book).
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 2. vydání. Praha: Slon, 2004. ISBN 978-80-86429-36-6.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávních celků.

## **Odborné přednášky:**

CRHOVÁ, Jitka. *Etika v profesním životě pracovníků v sociální oblasti*. Praha: Institut Bernarda Bolzana, Studijní materiál pro odborný seminář ze dne 11. 6. 2015.

ŠIMÁČKOVÁ, Kateřina. *Dítě a Justice*. Praha: Nidar, První české symposium k sociálně-právní ochraně dětí, konané dne 6. 9. 2018.

## **Internetové zdroje:**

IASSW. *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. [online]. 2014 (citováno 13. 1. 2019), Dostupné <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2018/07/Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles-IASSW-27-April-2018-1.pdf?q=cs%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F07%2FGlobal-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles-IASSW-27-April-2018-1.pdf>.

ŠANCE DĚTEM. *Graf - Statistika svěřování dětí do střídavé péče v ČR*. [online]. Publikováno: 27. 9. 2017, aktualizováno: 11. 12. 2018. (citováno 8. 2. 2019) Dostupné <https://www.sancedetem.cz/srv/www/content/pub/cs/clanky/graf-statistika-sverovani-deti-do-stridave-pece-v-cr-216.html>.

Společnost sociálních pracovníků. *Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR*. [online]. 2006 (citováno 10. 1. 2019), Dostupné [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf).

## **Seznam příloh**

**Příloha č. 1: Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR**

**Příloha č. 2: Mezinárodní etický kodex**

**Příloha č. 3: Informovaný souhlas se získáním a zpracováním dat z rozhovoru**

**Příloha č. 4: Přepis provedeného rozhovoru**

## **Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR**

### **1. Etické zásady**

1. 1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v **dokumentech relevantních pro praxi** sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a **dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách**. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, **pohlaví, rodinný stav**, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník **dává přednost** profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

### **2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka**

#### **2. 1. Ve vztahu ke klientovi**

2. 1. 1. Sociální pracovník **podporuje své klienty k vědomí** vlastní odpovědnosti.

2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. **Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí.**

**Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.**

2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. **V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy**, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2. 1. 5. Sociální pracovník **podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek** sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2. 1. 6. Sociální pracovník **podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.**

2.1.7. **Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.**

## **2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli**

2. 2. 1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

## **2. 3. Ve vztahu ke kolegům**

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.



2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

#### **2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti**

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

#### **2. 5. Ve vztahu ke společnosti**

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2. 5. 2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

**2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.**

#### **Etické problémové okruhy**

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat.

Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

#### **A. Základní etické problémy jsou**

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

#### **B. Další problémové okruhy,**

kteřé se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společnosti,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

#### **C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,**

kteřý klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role, a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

#### **Postupy při řešení etických problémů**

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kteřých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.

3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

*Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006*

Zdroj: <http://socialnipracovnici.cz/>

Mezinárodní etický kodex (překlad)

### **Etika sociální práce – principy**

*Návrh, přijatý valným shromážděním IFSW (Mezinárodní federace sociálních pracovníků)  
Adelaide, Austrálie, 29. 9. – 1. 10. 2004*

#### **1. Úvod**

Etické uvědomění je nutnou součástí odborné praxe sociálních pracovníků. Schopnost a oddanost etickému jednání je základním aspektem kvality služby, která je nabízena uživatelům služeb sociální práce.

IASSW a IFSW se věnují etice proto, aby podpořily diskuse a reflexi v oblasti etiky ve svých členských organizacích a u poskytovatelů péče, stejně jako ve školách sociální práce a mezi studenty sociální práce. Některé etické výzvy a problémy, se kterými se sociální pracovníci setkávají, jsou specifické pro určité země; jiné jsou obecné. IFSW chce tímto prohlášením, které se věnuje obecným principům, povzbudit sociální pracovníky na celém světě k tomu, aby reflektovali výzvy a dilemata, se kterými se setkávají, a aby jejich rozhodnutí, jak jednat v konkrétních případech, byla eticky podložená. Některé z těchto problémových oblastí zahrnují:

- Skutečnost, že loajalita sociálních pracovníků se často ocitá ve střetu konfliktních zájmů
- Skutečnost, že sociální pracovníci působí zároveň jako pomocníci i kontroloři
- Konflikty mezi povinnostmi sociálních pracovníků chránit zájmy lidí, se kterými pracují, a požadavky společnosti na efektivitu a užitečnost
- Skutečnost, že zdroje ve společnosti jsou limitované

Tento dokument začíná definicí sociální práce, kterou IFSW přijala na valné hromadě v Montrealu v Kanadě v červenci 2000, a potom společně s IASSW v Kodani v květnu 2001 (část 2). Tato definice klade důraz na principy lidských práv a sociální spravedlnosti. Další část (3) odkazuje na různé deklarace a úmluvy o lidských právech, které jsou relevantní pro sociální práci. V části 4 pak následuje vyhlášení obecných etických principů patřících k dvěma širokým oblastem - lidských práv a důstojnosti a sociální spravedlnosti. V poslední části jsou uvedeny některé základní principy etického jednání v sociální práci, o kterých se dá předpokládat, že budou dále rozpracovány, a to i v rozličných normách a směrnicích členských organizací IFSW.

#### **2. Definice sociální práce**

Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.

#### **3. Mezinárodní konvence**

Mezinárodní deklarace a úmluvy o lidských právech vytvářejí obecné standardy a poukazují na práva, která jsou globální společností akceptována. Dokumenty relevantní pro praxi sociální práce jsou:

- Všeobecná deklarace lidských práv
- Mezinárodní pakt o občanských a politických právech
- Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech
- Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace

- Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen
- Úmluva o právech dítěte
- Úmluva původních domorodých obyvatel (ILO konvence 169)

## **4. Principy**

### **4.1 Lidská práva a lidská důstojnost**

Sociální práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí a na právech, která z toho vyplývají. Sociální pracovníci podporují a chrání fyzickou, duševní, emocionální a duchovní integritu

a blaho každého člověka. To znamená:

1. Respektovat právo na sebeurčení – sociální pracovníci respektují a podporují právo lidí na provádění vlastních výběrů a rozhodnutí, nezávisle na jejich hodnotách a životních rozhodnutích, za předpokladu, že to neohrozí práva a legitimní zájmy druhých.
2. Podporovat právo na participaci – sociální pracovníci podporují plné zapojení a účast lidí, kteří používají jejich služby, takovými způsoby, aby mohli dosáhnout zmocnění ve všech aspektech rozhodování a jednání, která ovlivňují jejich život.
3. Jednat s každým člověkem jako s celostní bytostí – sociální pracovníci se zajímají o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usilují o rozpoznání všech aspektů života člověka.
4. Identifikovat a rozvinout silné stránky – sociální pracovníci se zaměřují na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporují jejich zmocnění.

### **4.2 Sociální spravedlnost**

Sociální pracovníci mají 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, kultura, rod nebo pohlaví, rodinný stav, socio-ekonomický status, politické názory, barva pleti nebo jiné fyzické charakteristiky, sexuální orientace nebo duchovní přesvědčení.
2. Uznat diverzitu – sociální pracovníci rozpoznávají a respektují etnickou a kulturní rozdílnost ve společnostech, kde pracují, berouce při tom v úvahu individuální, rodinné, 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, když zdroje nejsou adekvátní nebo když rozdělování zdrojů, politika a praxe jsou utlačující, nespravedlivé 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.

## **5. Profesionální jednání**

Národní členské organizace IFSW mají povinnost rozvíjet a pravidelně aktualizovat svoje vlastní etické normy nebo etické směrnice tak, aby byly konzistentní s prohlášením IFSW. Národní organizace mají také povinnost informovat sociální pracovníky a vzdělavatele v sociální práci o těchto normách a směrnicích.

Sociální pracovníci by měli jednat v souladu s etickým kodexem nebo směrnicemi, které platí v jejich zemi. Tyto budou obvykle zahrnovat detailnější pravidla v etické praxi

specifická podle národního kontextu. Následující obecná doporučení pro profesionální jednání se týkají toho, že:

1. Od sociálních pracovníků se očekává, že budou rozvíjet a udržovat požadované dovednosti a kompetence v oblasti své práce.
2. Sociální pracovníci nedopustí, aby jejich dovednosti byly využity k nehumánním účelům, jako je například mučení nebo terorismus.
3. Sociální pracovníci jednají bezúhonným způsobem. To zahrnuje nezneužívání vztahu důvěry s lidmi, kteří užívají jejich služeb, rozeznávání hranice mezi osobním a profesním životem a nezneužívání svého postavení pro osobní obohacení nebo zisk.
4. Sociální pracovníci jednají s lidmi, kteří používají jejich služby, s účastí, empatií a péčí.
5. Sociální pracovníci nepodřizují potřeby a zájmy lidí, kteří užívají jejich služeb, svým vlastním potřebám a zájmům.
6. Sociální pracovníci mají povinnost učinit nezbytné kroky v profesionální i osobní péči o sebe na pracovišti i ve společnosti s cílem zajistit, aby byli schopni poskytovat odpovídající služby.
7. Sociální pracovníci zachovávají důvěrnost informací, které se týkají lidí užívajících jejich služby. Výjimky mohou být odůvodněny pouze na základě vyššího etického požadavku (jako je například ochrana života).
8. Sociální pracovníci vyžadují uznání toho, že jsou zodpovědní za své jednání vzhledem k lidem, se kterými pracují, vzhledem ke kolegům, zaměstnavatelům, profesní asociaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.
9. Sociální pracovníci mají povinnost spolupracovat se školami sociální práce, aby podpořili studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.
10. Sociální pracovníci iniciují a zapojují se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a jsou odpovědní za to, že jejich rozhodnutí budou eticky podložena.
11. Sociální pracovníci jsou připraveni uvést důvody svých rozhodnutí, které budou založené na etickém rozvažování, a jsou odpovědní za svoje volby a jednání.
12. Sociální pracovníci pracují na vytváření takových podmínek ve svých zaměstnavatelských organizacích i ve své zemi, aby principy tohoto prohlášení i principy jejich národního kodexu (existuje-li) byly diskutovány, hodnoceny a prosazovány.

Zdroj: <http://socialnipracovnici.cz/>

Informovaný souhlas se získáním a zpracováním dat z rozhovoru

V rámci diplomové práce s názvem „Etické souvislosti výkonu sociálně právní ochrany dětí na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností“, která je realizována na HTF UK, jste byla vybrána a požádána o spolupráci.

Cílem mého šetření a rozhovoru s Vámi je zjistit Vaše konkrétní zkušenosti, jak v rámci své praxe na oddělení sociálně-právní ochrany dětí vnímáte vybraná etická dilemata a jak s nimi pracujete. V rámci tohoto šetření se zaměřuji na etická dilemata při výkonu přímé sociální práce s klientem. Jedná se o následující dilemata: „Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny“; „Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte“; „Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování“; „Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě nebo rodič“.

Vaše účast při rozhovoru je dobrovolná a bude vedena anonymně. Vaše identita bude známa pouze výzkumníkovi provádějícímu s Vámi rozhovor, který s ním bude pracovat v souladu se zákonem o ochraně osobních dat. Je zcela na Vás, jaké zkušenosti a informace v rozhovoru sdělíte.

Rozhovor bude po celou dobu nahráván, a to z důvodu dalšího odborného zpracování. Na základě Vaší žádosti může být nahrávání kdykoliv přerušeno či celé zrušeno. Části rozhovoru nebo celý rozhovor bude přepsán do textové podoby.

Aby bylo možné kvalifikovaně zpracovat všechny informace, které mi sdělíte, prosím, abyste k takovému zpracování udělila svůj dobrovolný souhlas.

Děkuji Vám za Vaši ochotu a spolupráci.

Stvrzuji svým podpisem, že jsem byla informována o cílech výzkumu. Také jsem měla možnost ptát se na všechno, co mě v souvislosti s připravovaným rozhovorem zajímalo.

Podpis řešitele

Bc. Kateřina Votavová

ketrin.p@seznam.cz

605542639

Datum: .....

Podpis respondenta

Přepis provedeného rozhovoru

**Jak dlouho pracuješ na oddělení sociálně právní ochrany dětí?**

Jsou to dva roky a devět měsíců.

**Nakolik významnou roli mají podle tebe dilemata, se kterými se setkáváš při výkonu sociálně-právní ochrany dětí?**

Velikou, protože dilemata mohou určovat i postup a vývoj v tom konkrétním případě. Takže si myslím, že velikou.

**Jaké jsou podle tebe nejdůležitější hodnoty, z nichž by měl sociální pracovník vycházet při práci s etickými dilematy?**

Sociální pracovník by měl být osobnostně zralý, aby uměl dilemata rozklíčovat a pracovat s nimi. A zvláště v práci na OSPOD hraje klíčovou roli osobnostní zralost a posléze i profesionalita. Potom zde hraje roli chuť učit se a kvalitní semináře. Umět propojovat etická dilemata prakticky i teoreticky.

**S kterými etickými dilematy, když vezmu ty čtyři, které tady mám, se setkáváš nejčastěji?**

- **Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?**
- **Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte?**
- **Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém nebo kriminalizace nevhodného chování?**
- **Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě nebo rodič?**

Jsou to ty první dva a poslední to čtvrté. S tím třetím s tím vůbec.

**V tuto chvíli se přesuneme k jednotlivým dilematům. U jednotlivých dilemat budou vždy ty samé dotazy a nechám to úplně na tobě, jestli se ti to bude nějak propojovat. První dilema, které bych chtěla probrat, je „Kdy zasáhnout razantně a kdy šetrným způsobem do integrity rodiny?“. Jaký význam má podle tebe toto etické dilema? A jak vnímáš náročnost práce s tímto dilematem?**

Toto dilema je u mě nejčastější. A když bych to měla vztáhnout na konkrétní příklad, tak to může velmi ovlivnit, jak na mě rodiče budou reagovat. A samozřejmě to také záleží podle situace. V rámci naší práce jsou rozvodové případy, kdy rodiče požadují schválit dohodu, tak si myslím, že bychom tam neměli až tak moc zasahovat, protože ti rodiče jsou dohodnutý, nějakým způsobem spolu kooperují a myslím si, že bychom v tom neměli tolik figurovat. A když to třeba vztáhnou na konkrétní příklad: nedávno jsem umístovala dvě děti, kde ti rodiče byly pod vlivem drog, ať už alkoholu, nebo psychotropních látek, tak



tam bylo třeba zasáhnout ve větší míře. Začít s těmi rodiči sanaci a posléze celé té rodiny, jenomže to je právě ono, je zapotřebí dobře odhadnout v jak velké míře zasáhnout a jak se u toho chovat. Mně se stalo konkrétně to, že zásah do rodiny byl až tak razantní, že ta rodina na mě špatně reagovala a už jsem byla ta, která jim odebrala dítě a tím se porušil proces důvěry a pracovního nastavení. Byla jsem pro ně nepřítel. Tím velkým zásahem. Ten zásah, ale zase na druhou stranu byl v té době a v tom konkrétním případě nutný.

**Dokážeš říct, co ti v této situaci pomohlo?**

Mně v této situaci pomohlo to, že si spis přebrala jiná kolegyně. Protože jsem v tom byla tak zainteresovaná a v uvozovkách jsem byla ten člověk, který těm rodičům odebral děti, že už by to vlastně vůbec nešlo. A veškerá sociální práce s tou rodinou by se na tom podle mě bortila. Je zapotřebí o tom mluvit, konzultovat a získávat informace.

**A je naopak něco, co ti chybělo v té podpoře a v tom rozhodování?**

Bránilo mi v tom mé osobní nastavení, a že jsem o tom v tomto případě nedostatečně hovořila s vedoucí.

**Děkuji. Další dilema je „Je vždy celistvost rodiny v nejlepším zájmu dítěte?“. Jaký má pro tebe význam toto etické dilema? A jak vnímáš náročnost tohoto dilematu?**

Já si myslím, že ne vždy je celistvost rodiny v nejlepším zájmu. Protože když to vztáhnu na rozvodové případy, pokud ti dva lidé spolu nechtějí být a objevují se tam hádky, tak si myslím, že je úplně na místě, aby šli od sebe. Nějakým způsobem vyřešili svoji péči o dítě a posléze majetkové vypořádání a rozvod. Ale na druhou stranu je tam pak to dilema, co jsem si teď uvědomila, ne vždycky to jsou věci, se kterými by se nedalo pracovat. Je potřeba rozklíčovat, jestli v rodině není jen komunikační problém a ještě by to šlo spravit např. spoluprací s odbornou organizací, aby se rodina nerozpadla. Tak to je takové dilema, to tam taky často spatřuji. A pak když se začneme bavit třeba o týraných dětech, nebo rodinách kde je nějaká patologie, tak tam si myslím, že není celistvost rodiny úplně na místě. A dost mi tam také vyznívá, jestli by ty děti kolikrát měli být v té původní rodině, třeba u prarodičů, nebo dalších příbuzných. Často si říkám, když to třeba vztáhnu na konkrétní příklad, tak pokud mám dva rodiče závislé na psychotropních látkách a dítě jim bylo odebrané. Dítě by bylo svěřeno do péče například babičky, jestli může být celé rodinné prostředí v pořádku, když ta matka té matky selhala ve výchově u svého dítěte, které je nyní závislé. Takže to je takové další dilema. Na druhou stranu si říkám, ale přece je lepší aby bylo dítě v rodině a nebylo v ústavní péči. Je samozřejmě zapotřebí vše prověřit.

**Můj další dotaz bude směřovat na to, co se ti osvědčilo v rámci tohoto dilematu?**

Určitě sdílení. Řešit s nimi problém v pracovním procesu. To mi dost pomáhá. Znáť ty odlišné pohledy. Nebo často i s vedoucí, která je přeci jen hodně zkušená sociální pracovnice. A na třetím místě bych řekla, že dost pomáhá supervize, protože tím, že je tam na druhé straně člověk, který má psychologické vzdělání, tak může lépe rozklíčovat problém, doptávat se do hloubky.

### **Je něco co ti v rozhodování může bránit?**

Právě nějaké moje pochybnosti. Ale je důležité se řídit primárně fakty, ale dost mi v tom můžou bránit pochybnosti, kdy si člověk říká a co když to bude takhle? Tak to mi brání hodně.

### **Třetí dilema je „Jaký zvolit vhodný přístup, zda podpůrný systém, nebo kriminalizaci nevhodného chování?“. Ty už jsi v úvodu řekla, že s tímhle dilematem moc nepřicházíš do kontaktu, jestli jsem to správně pochopila...**

Když nad tím teď tak přemýšlím tak v podstatě přicházím, ale je to z toho důvodu, že jakoby racionálně i pro tu práci s člověkem je vždycky potřeba, podle mě, vždycky v sociální práci přistupovat podpůrně. Být klientova provázející osoba, která mu ukáže možnosti. Když tady vezmu klasický případ domácího násilí, tak je tam oběť a je tam násilník. Když tu mám oběť a násilníka, dost často řeším problém, abych nebyla ovlivňována tím, že toho člověka budu odsuzovat a v tomto problému se zapouzdřím a bude to pro mě vždy násilník a nic jiného. Je zapotřebí ty myšlenky zahnat, protože tímto se nikam nedostaneme. Je zapotřebí pracovat i s tím násilníkem a provázet ho. Pokud toho člověka budeme jen odsuzovat a zaměřovat se na toto, nebudeme schopni najít nejlepší řešení pro děti.

### **Co třeba tady spatřuješ jako významnou pomoc, nebo podporu?**

Vnímám tu pomoc neziskových organizací. A také si myslím, že to je otázka osobní vyzrálosti, člověk dokáže nad těmi věcmi přemýšlet v širokém kontextu a nenechá se ovlivnit emocemi, což se mi někdy nedaří. V případě práce s násilníkem, si říkám, že to nikam nepovede, pokud se budu zabývat odsuzováním. Na odsuzování jsou tu jiný orgány než my.

### **Poslední dilema je „Na koho se zaměřit a v jakém měřítku - dítě versus rodič?“ Jak vnímáš toto dilema a jeho náročnost?**

Už z názvu vyplývá, že jsme sociálně-právní ochrana dětí, že se máme zaměřovat na děti, ale abychom se zaměřily na ty děti, potřebujeme...nebo aby se něco změnilo v té rodině, my potřebujeme pracovat hodně s rodiči. A dost často se právě také stává, že ty rodiče tím,

že jsou manipulativní tak nás často chtějí dostat někam, kde oni spatřují výhodu, nebo kde chtějí, aby to bylo nejlepší pro to dítě. A my máme třeba jiný názor.

**Máš nějaký konkrétní příklad, kde si řešila toto dilema?**

Hodně často je to v rozvodových sporech, kde ty rodiče chtějí, abychom primárně zastupovali ideálně je a jejich názory a ne názory a přání toho dítěte. Pak jsou samozřejmě z toho nešťastní ty rodiče, že zastupujeme dítě a máme odlišný pohled. Nedávno se mi stalo, že jsem tady měla klientku, která se opila a bagatelizovala své jednání. Přišlo jí to úplně normální, že lidi prostě pijí. Ale přitom si neuvědomovala to, že když byla opilá, tak vyhrožovala, že zabije své dítě a i sebe. Matka zde vůbec neviděla přání svého dítěte a vlastně se nám snažila říct, že je to úplně normální. A naopak já jsem jí říkala, že to normální není, protože to dítě přece nechce vyrůstat v rodině alkoholiků a násilných osob.

**Co se ti osvědčilo v řešení tohoto dilematu?**

Asi je to jako u těch předchozích případů. Sdílení s ostatními a čerpání z jejich zkušeností. A nenechat se ovlivnit rodiči. Někteří jsou totiž hodně urputný.

**A co ti naopak brání?**

Já bych řekla, že v některých případech jsou rodiče velice dobří manipulátoři. Někdy jsem tak nalomená, ale pak si zase vždycky říkám je potřeba se na to koukat očima dítěte a vědět jak to to dítě chce. Je to také otázka zjišťování názoru dítěte. A brát to jako dogma, protože to dítě zastupujeme, pokud se nejedná o nereálná přání.

**Napadají tě nějaké další možnosti, teď' všeobecně, nebo opatření, které ti hodně pomáhají při řešení dilematu a nezazněli?**

Další možnosti mě nenapadají.

**Je něco co ti chybí na pracovišti pro práci s etickými dilematy?**

Mně chybí hodně to, že tady nemáme moc možností na úřadě využívat psychoterapii, nebo techniky psychohygieny. Máme sice supervizi, ale já jsem třeba takový člověk, který se nedokáže úplně otevřít před více lidmi a mluvit o svých problémech. Takže to mi chybí. Perfektní by bylo, kdyby úřad mohl zaplatit sebezkušenostní výcvik. To by bylo vlastně asi nejlepší.

**Napadá tě ještě cokoliv, co bys chtěla doplnit k dilematům? Co třeba nezaznělo, na co jsem se nezeptala a chtěla by si, aby zaznělo?**

Asi ne.

## **Abstrakt**

Diplomová práce se nazývá „Etické souvislosti výkonu sociálně právní ochrany dětí na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností“. Cílem diplomové práce je popsat etická dilemata v přímém kontaktu s nezletilými dětmi a jejich rodinami a doplnit jej o empirické kvalitativní šetření. Práce je rozdělena do sedmi hlavních kapitol, které se týkají samotné sociálně-právní ochrany dětí, dále pak etické souvislosti se zaměřením na etická dilemata a teoretické možnosti podpory při práci s etickými dilematy. Stěžejní částí celé práce je kapitola o vnímání a práci s etickými dilematy pohledem sociálních pracovníků OSPOD na úřadu obce s rozšířenou působností. Výstupem mé diplomové práce je reflexe vybraných etických dilemat, a to jak z pohledu teorie, tak i z pohledu praxe. Tato reflexe je uvedena v diskusi a v závěru diplomové práce.

## **Abstract**

The diploma thesis is called "Ethical context of the performance of child protection departments at the municipal authorities with extended powers". The aim of the thesis is to describe ethical dilemmas arising out of direct social work with minors and their families and contribute with an empirical qualitative research. The thesis is divided into seven main chapters, discussing child protection itself as well as ethical dilemmas and theoretical possibilities of support in working with ethical dilemmas. The main part of the thesis is a chapter on the perception and work with ethical dilemmas from the perspective of child protection social workers at the municipalities with extended powers. The outcome of the thesis is a reflection of selected ethical dilemmas from the perspective of both theory and practice. This reflection is discussed in the conclusion.