

Univerzita Karlova v Praze

1. lékařská fakulta

Studijní program: Specializace ve zdravotnictví (N5345)

Studijní obor: Adiktologie MADI (5345T022)



Bc. Kateřina Kaprasová

Role ženy v pracovním týmu v terénní sociální práci

The role of women in streetwork team

Diplomová práce

Mgr. Petr Matoušek

Praha, 2020

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem závěrečnou práci zpracoval/a samostatně a že jsem řádně uvedl/a a citoval/a všechny použité prameny a literaturu. Současně prohlašuji, že práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu

Souhlasím s trvalým uložením elektronické verze mé práce v databázi systému meziuniverzitního projektu Theses.cz za účelem soustavné kontroly podobnosti kvalifikačních prací.

V Praze, 16.07.2020

Jméno – Příjmení

Podpis

Identifikační záznam:

KAPRASOVÁ, Kateřina. *Role ženy v pracovním týmu v terénní sociální práci.*
[*The role of women in streetwork team*]. Praha, 2020. Počet stran, počet příloh.
Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, 1. lékařská fakulta, Klinika adiktologie
1. LF UK 2008. Vedoucí závěrečné práce Matoušek, Petr

Abstrakt

Práce se seznamuje s vybranými přístupy, teoriemi, trendy a specifiky motivace žen k zapojení se do terénní práce. V empirické části práce jsme se zaměřili na zjišťování cest žen k terénní práci, na jejich prvotní motivaci, sexuální a šikanózní jednání, bezpečnost a význam supervize.

Výzkum se uskutečnil za účelem vypracování diplomové práce. V tomto kontextu bylo záměrem výzkumu popsat výkon terénní sociální práce z pohledu žen a analyzovat jejich cestu k této práci, jejich motivaci, problematiku sexuálního a šikanózního jednání a bezpečnosti, a to v období měsíců leden–červen 2020.

Klíčová slova

Terénní sociální práce, terénní sociální pracovnice, drogová závislost, bezpečnost, supervize, gender, role ženy

Abstract

The work focuses on the different approaches, theories, trends, and specifics of women's motivation and reasons to join social field work. In the empirical part of the work, we focused on finding out the paths of women to field work, their initial motivation and explore the topics of sexual and bullying behaviour, safety, and the importance of supervision.

The research was carried out to prepare this diploma thesis. In this context, the aim of the research was to describe the execution of social field work from the perspective of women and analyse their path to this work, their motivation, the issue of sexual and bullying behaviour and safety in the period January-June 2020.

Keywords

Streetwork team, streetworker, drug addiction, security, supervision, gender, the role of women

Obsah

Úvod.....	8
1. Základní principy a východiska etického pojetí sociální práce	11
1.1 Etické koncepty a teorie výrazně formující a ovlivňující etiku v sociální práci.....	13
1.2 Etika péče z pohledu žen	16
2 Profesionální etický kodex v sociální práci.....	20
2.1 Význam a funkce profesionálních etických kodexů	21
2.2 Vybraná etická dilemata	26
2.2.1 Rozhodování o odejmutí ohroženého dítěte z rodiny	26
2.2.2 Důvěrnost, mlčenlivost versus ochrana a ohlášení	27
2.2.3 Pomoc a kontrola v sociální práci.....	29
3 Terénní sociální práce	33
3.1 Cíle terénní sociální práce	34
3.2 Specifika a základní principy terénní sociální práce	35
3.3 Možné cílové skupiny a formy terénní sociální práce	35
3.4 Legislativní rámec	37
4 Výkon terénní sociální práce.....	38
4.1 Streetwork.....	38
4.2 Streetworkeri	38
4.2 Nízkoprahová zařízení, centra	39
4.3 Komunitní sociální práce	39
5 Účastníci terénní sociální práce.....	43
5.1 Pracovník terénní sociální práce.....	43
5.2 Kompetence terénního sociálního pracovníka.....	46
6 Genderové rozdělení a sociální práce.....	49
7 Osobnost, motivace a empatie terénního pracovníka	52
7.1 Osobnost terénního pracovníka	52
7.2. Motivace terénního pracovníka	52
7.3 Empatie terénního pracovníka	55
7.3.1 Biologické pojetí empatie.....	57
8 PRAKTICKÁ ČÁST.....	60
8.1 Předmět, cíl výzkumu a výzkumné otázky.....	60

8.2	Charakteristika oblasti šetření	61
8.3	Metodologie šetření	62
8.4.	Časový harmonogram práce	63
8.5.	Etické aspekty práce	63
9	Analýza a interpretace výsledků výzkumu.....	64
9.1	Základní charakteristika výzkumného vzorku.....	64
9.2	Cesta žen k práci terénní sociální pracovnice.....	66
9.3	Motivace žen pro vykonávání terénní sociální práce	67
9.4	Sexuální a šikanózní obtěžování.....	70
9.5	Otázka bezpečnosti terénních sociálních pracovnic	72
9.6	Význam supervize pro terénní pracovnice	73
9.7	Závěry výzkumu a doporučení pro praxi.....	77
10	Závěr	82
	Použitá literatura:	83

Úvod

V naší společnosti se lidé od nepaměti dělí na ženy a muže, nejen po biologické stránce, ale i po stránce společenské. Toto odlišení se hlavně v sociální rovině udržuje vědomými a nevědomými mechanismy. Takové rozdělení se zdůvodňuje rozdílnou úlohou žen a mužů v procesu reprodukce, ale z rozdílných možností mužského a ženského těla se také vyvozují i rozdíly týkající se jejich způsobu života, vlastností, vzhledu a chování (Cviková, Juráňová, 2003). Často se mezi těmito pojmy nedělají žádné rozdíly. Nicméně se domníváme, že pro společnost je důležité, aby se odlišil pojem pohlaví v biologickém smyslu, od jeho projevů v sociální a psychologické rovině.

Veřejné mínění týkající se zaměstnanosti žen vypovídá o tom, že zaměstnané ženy budou "pomůžtšené", že budou dominantní a agresivní, a nakonec to povede k rodinným neshodám a rozvratům (Oakley, 2000). Tohoto veřejného mínění se drží i mnozí zaměstnavatelé. *"Velká část zaměstnavatelů se neustále dívá na ženy v první řadě jako na matky a jsou přesvědčeni, že pro ženu znamená zaměstnání hlavně finanční zajištění, a že kdyby mohly, do placeného zaměstnání by vůbec nechodily"* (Decarli Valdřová, 2004, s.29).

To vše se pak odráží i v postavení žen v jednotlivých zaměstnáních. Ve společnostech existuje zjevné dělení podle genderu ve většině, ne-li ve všech profesích. Když se žena zaměstná i přes názor většiny obyvatelstva, obvykle jde o tradičně "ženskou" práci, která odpovídá konvenčním představám o genderové roli ženy.

Z výzkumů vyplývá, že ženy spíše dostanou nekvalifikovanou a přísně kontrolovanou práci, než práci vyžadující určité schopnosti a samostatnost (Oakley, 2000).

Zaměstnavatelé to ospravedlňují tím, že ženy se *"... častěji uspokojí s povoláním, pro které stačí absolvovat jednu školu a nezajímají se o další kvalifikaci odborným studiem a kariérní postup"* (Karsten, 2006, s. 130).

Hlavním cílem této diplomové práce je seznámit odbornou i laickou veřejnost s otázkou postavení ženy a její rolí v pracovním týmu v terénní sociální práci posuzované z perspektivy rovnosti pohlaví. Jelikož srovnání není možné bez podrobné výzkumné analýzy situace žen ve sledovaných oblastech, součástí práce je také realizace výzkumného šetření, pomocí polostrukturovaných rozhovorů, které má navazovat na dosavadní výzkumná poznání.

Za výše uvedeným účelem se budeme v předkládané práci primárně věnovat hloubkové sekundární analýze dostupných údajů, výzkumných zjištění a statistických dat, která ozřejmují dosavadní přístup k problematice rovnosti pohlaví z perspektivy žen v oblasti sociální práce. V první, teoretické části práce představíme základní principy a etická východiska sociální práce, seznámíme se s profesním etickým kodexem sociálních pracovníků. Dále přiblížíme výkon terénní práce včetně jejich účastníků. Zamyslíme se nad

problematikou genderu a sociální práce, a v neposlední řadě se zaměříme i na osobnostní vlastnosti terénního pracovníka, jeho motivaci a empatii. Věcným jádrem práce bude její praktická část. Budeme v ní podrobně analyzovat motivaci žen pro výkon terénní sociální práce a význam supervize v pracovní pozici terénního sociálního pracovníka. Cílem výzkumu bude zjišťování motivace žen pro práci v terénu, respektive se budeme snažit přiblížit a ozřejmit, které motivační faktory jsou pro ženy, terénní pracovníce nejvýznamnější pro angažování se v oblasti terénní sociální práce a jakou využívají formu supervize. Cílem výzkumu je tedy zjištění prvotní motivace, tedy motivace před zahájením práce v terénu.

Sociální práce v oblasti závislostí je náročná a specifická a supervize je pro sociální pracovníky důležitým nástrojem pro zkvalitnění práce s klientem. V současnosti existuje minimum výzkumů, které se zabývají problematikou supervize v oblasti závislostí, a proto považujeme za důležité zkoumat i tuto problematiku.

Získané poznatky z podrobné sekundární analýzy budou nakonec využity pro formulaci cílených doporučení pro praxi.

Sociální práce se zaměřuje na současné výzvy a výzvy, kterým budeme čelit v budoucnosti. Minulost je důležitá pro pochopení hodnot, etiky, tradic a praxi v tomto oboru. Sociální pracovníci vyvinuli profesní etiku, kterou částečně sdílíme s ostatními profesemi ve zdravotnictví, pedagogice a pečovatelských profesích. Avšak sociální práce také získala své vlastní tradice a vlastní zaměření ve své profesní etice. Sociální práce se zaměřuje na lidi s potřebou pomoci. Často jsou to lidé žijící v chudobě. Mnozí mají potřeby, při jejichž naplňování potřebují pomoc. Celkem často jsou to lidé, kteří jsou stigmatizováni a zavrženi zbytkem společnosti.

Terénní sociální pracovníci v prevenci drogových závislostí i ve spektru pomáhajících profesí v rámci svých kompetencí zaujímají významné postavení v eliminaci drogových závislostí.

Sociální práce jako profese nemá vysoký status, není okouzující a není dobře placená. V mnoha případech jde o pomoc lidem, se kterými nikdo nechce mít nic společného. Někdy jsou to ti, které chtějí jiní trestat a izolovat od zbytku společnosti. Hodnota většiny ve společnosti a naše základní hodnoty, abychom pomáhali, a aby sociální práce měla zásadní význam je součástí společenského základu. Sociální práce a sociální pracovníci reprezentují humanistické hodnoty, které mají zásadní význam, tak jako v České republice i EU. Jsou to hodnoty, které najdeme v Deklaraci lidských práv OSN, a které jsou základem pro zákonodárství velkých částí světa.

Povaha a nasazení sociální práce v rámci nástrojů politiky státu může být různá, a to nejen na různých místech a v různých dobách. Ale nereagovat na nouzi, bídu, potřebu, znamená popírat lidskost, smysl existence a svým způsobem navozovat rozklad a konflikty ve státě, resp. společnosti, lokalitě, komunitě, rodině. Je to známý paradox, že na jedné straně

je sociální práce jako politický nástroj, na druhé straně také sociální práce sleduje naplňování etických norem a idejí, z nichž sama vzešla. Sociální práce je tak nejen projevem, demonstrací lidskosti, ale i sebeidentifikace společnosti jako takové. Pokud lidé o sobě vědí a uvědomují si jistou závislost jeden na druhém tak můžeme hovořit o sociálně vyspělé společnosti.

Sociální práce je specifická vědní disciplína, která souvisí s více vědními oblastmi a specificky je zpracovává pro účely praxe. Jako praktická činnost sociální práce závisí na mnoha společenských faktorech, jakými jsou legislativa, politika, ekonomika, demografické poměry, chudoba, sociální vyloučení a podobně. V konečném důsledku však reaguje na nouzi a nedostatek u jednotlivce, skupin a společnosti z hlediska hledání a realizace řešení, které je přijatelné a trvanlivé. Zároveň, naznačují perspektivy, které je třeba rozvíjet dále, aby poznání sociálních kauzálních problémů a hledání řešení neustávalo a osobnost sociálního pracovníka nestagnovala.

1. Základní principy a východiska etického pojetí sociální práce

Etika sociální práce je z hlediska předmětu zkoumání aplikovanou etikou, tedy praktickou filozofií, která se zabývá v širším smyslu chováním a jednáním lidí, kteří jsou účastníky nějaké sociální situace. V užším smyslu hovoří o chování a řízení klienta, ale hlavně sociálního pracovníka při kontaktu s klientem, identifikaci jeho problému, stanovení sociální diagnózy a poskytnutí pomoci, podpory, terapie. Orientuje sociálního pracovníka při rozhodování při zmíněném řízení a konfrontuje jej s ideály sociální práce, které mají hlavně etický původ. V této souvislosti se ve všech sférách působení sociální práce vyskytují, (a to i historicky), hlavně lidská důstojnost, solidarita (sounáležitost). *"Etické přesvědčení o tom, co je správné, slouží jako ospravedlnění intervence, a to z několika důvodů. Zaprvé, s ohledem na to, že cílem sociální práce je řešit sociální problém a nepříznivou sociální situaci, je zřejmé, že důraz je kladen na to, co je žádoucí. Tato otázka odkazuje na preferované hodnoty jako lidská důstojnost, spravedlnost, solidarita atd."* (Palovičová, 2011, s. 124). Z hlediska praktické filozofie je zastřešujícím ideálem sociální práce spravedlnost. Při etice sociální práce můžeme, jak specifickou uvést nutnost jednat, na rozdíl od běžné situace a všeobecně etických postulátů mluvících o možnosti jednat. Uvědomění si nutnosti jednat je pro sociálního pracovníka vážným požadavkem. Proto je třeba v této etice zdůraznit pojem povinnost.

Povinnosti v sociální práci vyplývají z povahy, cílů a ideové podstaty této profese. Z těchto tří zmíněných komponent naplňujících záměr i obsah řízení a porozumění řízení ve vztahu k tomu, co se vyžaduje jako povinnost v sociální práci, se první dvě mění. Chris Beckett a Andrew Maynard, upozorňují a vysvětlují, že sociální práci jsou vlastní paradoxy (Beckett, Maynard, 2005, s. 85-87). Dále to komentuje Z. Palovičová následovně: *"Na jedné straně je to profese, která více než jiné identifikuje samu sebe s těmi, kteří jsou marginalizováni, utlačováni či vyloučeni společností a státem. Za druhé, na jedné straně klíčový princip sociálních služeb vychází z individuálně určených potřeb osob, podporuje jejich participaci na rozhodování o poskytnuté službě, na druhé straně většina předpisů v sociální práci, konkrétně v práci se starými lidmi, mentálně postiženými, dětmi a rodinami, vyžaduje vnutit jim určité konvenční, sociální odsouhlasené normy. Zatřetí jednak zákon garantuje, že sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob v náležitě kvalitě a takovými způsoby, aby bylo vždy zaručeno dodržování lidských práv a lidské důstojnosti, na druhé straně sociální pracovníci pracují s limitovanými finančními zdroji a často se nevyhnou situacím, kdy musí informovat člověka v sociálně nepříznivé situaci, že mu sociální službu nemohou poskytnout. Jednou z hlavních funkcí sociální práce je shromažďovat podklady za účelem racionalizace. Jde tedy o požadavky, které jsou protichůdné. Sociální pracovníci mají povinnosti k příjemcům sociálních služeb i ke svým zaměstnavatelům, avšak tyto povinnosti jsou často neslučitelné. Etika sociální praxe zahrnuje složité balancování mezi*

nekompatibilními principy, konkurujícími si loajalitou a neslučitelnými očekáváními "(Palovičová 2011 s. 124-125).

Druhým komponentem jsou cíle, které se mění pod různými vlivy a z různých důvodů. Cílem sociální práce bylo posílit morálku nepřizpůsobivých, chránit jejich lidskou důstojnost (Reamer, 2006, s. 5). "*Průvodním znakem takto chápané sociální práce bylo zakládání charitativních domů. S rozvojem moderny se sociální práce stává klíčovým faktorem realizace práva sociálního zabezpečení. Zájem sociální práce se posunul od morálky klientů k strukturálním problémům společnosti, jako jsou bydlení, zdravotní péče, chudoba, sociální služby. Základními hodnotami sociální práce se staly spravedlnost, rovnost, participace*" (Palovičová, 2011, s. 126).

Třetím komponentem obsahu a porozumění povinnosti v profesi sociální práce jsou ideová východiska, ideová podstata. Zatímco východiska pro tuto činnost se týkaly v Řecku řecké filozofie a řecké polis, v níž šlo o dobro. V první řadě dobro pro polis, a tak se dělá jakákoliv charitativní činnost, pomoc, podpora v zájmu polis, ne člověka jako takového. Podobně vyznívala taková činnost i v Římě, právě pod vlivem řecké filozofie. Situace se mění po nástupu křesťanství, které má pomoc bližnímu v jádru své ideologie. Zájem pomáhat však byl častokrát podmiňován, ať už potřebou dostat se do nebe, případně jinými politickými okolnostmi, které vyplývaly z politiky světské i církevní moci. Skutečná implementace sociální práce do společnosti s ohledem na situaci člověka a jeho práva, nastala až pod vlivem osvícenských myšlenek, představ o občanských a lidských právech, jejich faktického zdůvodnění a vznikem toho, co nazýváme modernita. A právě I. Kant byl tím, kdo se přes pojem povinnosti a kategorického imperativu dostává k realizaci pomoci bez dalších zájmů, očekávání, podmínek, či toho, co on nazývá náklonností. Mluvíme o moderním, máme tu pokroky v medicíně, technické vynálezy, které usnadňují život, racionální organizace státu přinesla zaručení všeobecného vzdělání, zdravotní péči, sociální jistoty pro starší, nemocné, mladé i pro ty, kteří hledají práci, to vše má své počátky mají v idejích osvícenství. Základním principem moderního trestního a občanského práva je skutečnost, že smyslem zákonů není pomstít se viníkovi, ale napomínat, napravovat a odškodňovat oběti. Vděčíme za to sociálním filozofům 18. století (Harrington, 2006, s. 66).

Sociální práce jako praktická činnost však potřebuje další východiska, která budou mluvit i o efektivitě sociální práce, nejen o její ziskovosti, nezištnosti, dobrém či zlém záměru, snaze a podobně. A proto v této souvislosti se myšlenky utilitaristických filozofů neméně uplatňují v etice sociální práce. Jelikož došlo ke změně paradigmatu cíle sociální práce v kontextu důrazu na výše zmíněné právo sociálního zabezpečení, v prostoru osobní pomoci jednotlivci, nikoli celoplošné podpory a pomoci, v trendu myšlenek existencionalistů ve filozofii, feministických proudů se vynořuje potřeba ohledu na rodové diference. Proto čtyři výchozí etické teorie etiky sociální práce vnímáme jako: křesťanskou etiku, deontologickou etiku, pouze prospěšnou etiku a etiku péče.

1.1 Etické koncepty a teorie výrazně formující a ovlivňující etiku v sociální práci.

Křesťanská etika své etické principy váže na tzv. zjevenou pravdu. Základní platformu tvoří judaismus a desatero božích přikázání. První tři se vážou k morálním povinnostem vůči Bohu, ostatní vůči lidem. Z pozice sociálního pracovníka je nutné respektovat náboženský postoj člověka, který ale nijak neomezuje jiné a z toho plynoucí respekt a pochopení chování a řízení z tohoto hlediska. Křesťanství k deseti morálním přikázáním přidalo nad vším platné přikázání: "*Miluj Hospodina, svého Boha, z celého svého srdce, z celé své duše, z celé své mysli a z celé své síly! 'Druhé je toto:, Miluj svého bližního jako sám sebe! 'Jiného, většího přikázání, jako jsou tyto, není "*(Bible, Marek 12, 29–31). Křesťanská etika výrazně přispěla a dlouhodobě zdůvodňovala smysl a potřebu sociální péče. Významně rozpracovává princip solidarity (bratři a sestry), společného dobra a subsidiarity (samostatnost člověka – svoboda). „*Princip solidarity se ve společnosti natolik uplatnil, že nachází své uznání daleko mimo rámec křesťanské sociální nauky*”(Sutor, 1996, s. 38). Upozorňujeme ale na "tzv. dvojitý rozměr víry ". Vertikála vyjadřuje vztah člověka k Bohu, tedy zbožnost. Horizontální je tak vyjádřením vztahu člověka k člověku, co je láska. Zbožnost bez lásky, aniž by věřící člověk neměl pozitivní vztah (lásku) k ostatním lidem, je velkým nebezpečím. Mluvíme o "*tzv. zbožné brutalitě ... např. v situaci, kdy ten, který navštíví nevléčitelně nemocného, nesleduje evangelijní poselství lásky, ale fanatický boj o pomyslnou záchranu jeho duše "* (Jankovský, 2003, s. 169).

Středověkou antropologickou verzi chování křesťana představuje Aurelius Augustinus, zejména ve spisech „O blaženém životě“ a „O pravém náboženství“, kde píše: "*... nevycházej ze sebe, ale se vrať do sebe! Pravda přebývá ve vnitřním člověku ... "*(A. Augustinus, 1975, s. 141). Zatímco ve středověku Akvinského almužnická teorie zdůvodňuje pohnutky řízení dobra bližnímu, v novověku se etika opírá již více o reflexi morálky prostřednictvím encyklik a následně o filozofické koncepty. Akvinského spisy rozpracovávají mimo jiné pojem obecně prospěšné dobrovolné, „*bonum commune*“. Ctnostný život je z hlediska křesťanské etiky tím nejlepším projevem. Ctnostný člověk má perspektivu odolávat hříchu, a tedy nemorálnímu jednání. Základní křesťanské (katolické) ctnosti jsou podle Katechismu katolické církve definovány jako "*pevné postoje, stále dispozice, trvalé dokonalosti rozumu a vůle, které usměřují naše činy, spořádají naše vášně a řídí naše chování podle rozumu a víry. Poskytují člověku lehkost, sebeovládání a radost, aby mohl vést morálně dobrý život. Ctnostný člověk je ten, který svobodně koná dobro.*" Jako čtyři základní ctnosti jsou uvedeny: rozvážnost, spravedlnost, mravní síla, mírnost. Nakolik jde o konkrétní konfesi, z pohledu současnosti, je pro sociálního pracovníka důležité hlavně poznání křesťanské sociální etiky, která sídlí ve struktuře a institucích křesťanského (západního) světa. V tomto směru Arno Anzenbacher naznačuje několik sociálních významů této etiky v knize „Křesťanská sociální etika“.

Druhou teorií je Kantova etika, charakterizovaná jako deontologická etika. Kant zdůrazňuje autonomii člověka, schopnost rozumu vytvořit morální kritéria, a pochopit je

jako nezbytnost. Kantova autonomní morálka dává člověku možnosti, ale zároveň ho volá k odpovědnosti v jednání, respektive klade na člověka toto břemeno a nemožnost odvolat se na nic jiného než původce jednání. Kant představuje ve svých „Základech metafyziky mravů“, druhé znění kategorického imperativu, kde píše: *Jednej tak, aby si používal lidstvo jako ve své osobě, tak i v osobě každého druhého, vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek*“ (Kant, 2004, s. 57). Kantova etika odvíjející se od kategorického imperativu má silný sociální náboj, zároveň je třeba podotknout, že kategorický imperativ je regulativní idea našeho rozumu, který poznává smysl jednání, které by se dále dle požadavků Kantovy etiky, nemělo dít z náklonnosti, ale z povinnosti. Kant ale dodává, že *"rozum není dostatečně vhodný na to, aby s jistotou vedl vůli ... přece nám je přidělen jako praktická schopnost, tj taková, která má možnost ovlivnit vůli "* (Kant, 2004, s. 57). A proto hned na začátku zmíněného spisu konstatuje: *„Nikde ve světě, ba ani mimo něj, nelze myslet nic, co by se dalo považovat za neomezeně dobré, pouze výlučně dobrou vůli "a později dodává:" Vůle není dobrá tím, co způsobuje nebo dosahuje ... ale výlučně chytěním, tj o sobě. "* (Kant, 2004, s. 16-17). Zde hned nacházíme i první vymezení se vůči utilitarismu, když komentuje hodnotu dobré vůle, resp. řízení z dobré vůle: *"Užitečnost, zda bezvýslednost nemůže k této hodnotě ani nic přidat ani z ní nic odebrat."* (Kant, 2004, s. 18). Kantovi se z tohoto důvodu vyčítá jakási "slepá zásadovost" a nereflektování důsledků jednání na základě jím představené etiky. Jde o zastaralý pohled na Kantovu etiku. Hovoříme zde nejčastěji o kolizi povinností. "Je například přikázáno zachránit ohrožený život a je právě tak přikázáno nelhat. Co udělám, pokud mohu zachránit čísi život tím, a pouze tak, že zalžu? Na to podal zásadní a dle našeho mínění přesvědčivou odpověď R.M. Hare: *„otázku, jak by libovolná osoba chtěla, aby se obecně konalo, musíme nyní místo vzhledem k jednotlivým maximům samostatně položit vzhledem k oběma v jejich vzájemné souvislosti“*. " (Tugendhat, 2004, s. 117). Hare zde udělal důležité rozlišení mezi univerzalitou a všeobecností. Každá sebekonkrétnější morální otázka je univerzální v tom smyslu, že se ptáme: *„Jak by každý libovolný jedinec chtěl, aby se v situacích tohoto typu konalo?"* (Tugendhat, 2004, s. 117). Tedy maxima jako subjektivní princip chytění se zde jeví jako objektivní princip, a tudíž praktický zákon, tj všichni by chtěli, aby se tak v dané chvíli každý zachoval. Navíc Kant v „Základech metafyziky mravů“ upozorňuje, že člověk se v praxi neřídí kategorickým imperativem (což je idea), ale hypotetickým imperativem. Pro porozumění Kantův příklad: *"Hypotetický imperativ například říká: nemám lhát, pokud nechci přijít o čest; kategorický však: nemám lhát, i kdyby mi to nepřivodilo ani tu nejmenší ostudu "* (Kant, 2004, s. 70). V kontextu těchto úvah o povinnosti Kant píše i o milosrdné lži, která se často jako problém vyskytuje i v sociální práci. Jde o spis „O domnělém“, právě na lež z lásky k bližnímu. Analyzuje náklonnost (tedy subjektivní podmíněnost řízení) se dostává i ke kritice křesťanské etiky (i náboženství jako takového, ale ve spisu „Náboženství v mezích čirého rozumu“) se vyjadřuje takto: *"Tak třeba bezpochyby rozumět i slovům Písma, ve kterých se přikazuje milovat svého bližního, dokonce svého nepřitele. Lásku jako náklonnost totiž nelze přikázat, ale dělat dobro z povinnosti, zejména, pokud nás k tomu nevede vůbec žádná náklonnost, a pokud tomu dokonce brání přirozený a nepřekonatelný odpor, to je praktická a nikoli patologická láska, spočívající ve vůli, a ne v citové náchylnosti. "* (Kant, 2004, s. 23). Tyto úvahy nám zdůvodňují i otázku

aplikace soucitu a empatie do sociální práce. Z hlediska profesionality a zdravého úsudku zde nemluvíme o odmítání empatie, ale spíše připojení projekce k nahlížení na problém (klienta), aby se náš úsudek nedoformoval, neboť od posouzení, a ne od citění závisí správné rozhodnutí se sociálního pracovníka a efekt i smysl jeho intervence.

Už u známého skotského filozofie a historika D. Huma zaznamenáváme počátky utilitarismu. Hume píše: „*Pokud uvažujeme nad zásadami lidské přirozenosti, jakými se jeví denní zkušenost a pozorování, musíme a priori usoudit nemožným, že by taková bytost jako člověk byla úplně lhostejná k blahobytu nebo strádání svých bližních ... Jeví se být věci jistou, že okolnost prospěšnosti bývá ve všem pramenem chvály a souhlasu, že neustále se jí dovoláváme ve všech rozhodnutích týkajících se prospěchu nebo škodlivosti skutků, že je jediným pramenem té vysoké úcty, kterou vzdáváme spravedlnosti, věrnosti, počestnosti, oddanosti a cudnosti, že je nerozlučnou od všech ostatních společenských ctností, lidskosti, velkomyslnosti, dobročinnosti, lidumilnosti, shovívavosti, milosrdenství a mírnosti, zkrátka, že je základem té hlavní části mravnosti, která se vztahuje k lidství a našim bližním*“ (Hume, 1899, s. 64-66). Utilitaristickou etiku, kterou formuloval jako první J. Bentham, charakterizuje její název anglického původu, tedy užitečnost. Při úvahách tohoto typu vycházíme z konstatování, že lidskému rodu vládnou dvě síly: přívětivost a nepřijemnost. Tyto dvě síly jsou v pozadí všeho, co děláme. Usměrnují naše jednání podle míry užitku, který očekáváme jako výsledek jednání. Nejen individuum, ale i společenský systém má poskytovat co největšímu počtu lidí maximum štěstí. Mravnost tkví v principech, na kterých se společnost obecně dohodla. Jejím účelem je podporovat naše přirozené sympatie a princip užitečnosti je chápán jako nejlepší prostředek, jak toho dosáhnout. Tyto úvahy souvisí i s dalším pojmem, kterým je hédonismus, z řeckého hédoné – slast, rozkoš. rozlišujeme:

- kvantitativní hédonismus – summum bonum (maximum dobra),
- kvalitativní hédonismus – čím vyšší duševní organizovanost, tím jsou její potřeby rozmanitější a tím obtížnější je dosáhnout štěstí → je to kvalitativní rozdíl nazvaný lidská důstojnost; ve společenském kontextu jde o prioritu harmonie, uspořádanosti, integrity a stálosti celku.

Jednání je správné, pokud způsobuje co největší množství dobra nebo alespoň minimalizuje zlo, tedy, pokud přináší nejlepší možné důsledky. Povinnost a dobro jsou podřízeny potřebě s tím, že důsledky budou přijatelné pro komunitu. Motiv tvoří štěstí a absence bolesti. Pojmy užitečnost a štěstí tvoří ideu spravedlnosti (bezpečnost všech) a jejich respektování je podmínkou sociálního pořádku. Toto jsou zároveň východiska pro liberální chápání tvorby společenských vztahů a pravidel.

Utilitaristické teorie mohou být teleologické nebo konsekvencialistické.

- teleologické – za jednáním stojí nějaký ideál
- konsekvencialistické – hodnota řízení je určována konkrétními důsledky

Známe i neutilitaristický konsekvencialismus, tj upřednostnění minimalizace utrpení před maximalizací štěstí).

Utilitaristickou etiku výrazně rozpracoval J. S. Mill, jehož spisy jsou nejen o utilitaristické morálce, ale také o charakteru a uspořádání společnosti, kterou reflektuje z pozice liberalismu. Utilitaristická etika mu tvoří jednu z výchozích argumentace pro tvorbu liberální společnosti. Konat nějakou dobročinnost je na rozhodnutí individua, píše: „*Je třeba, aby nezištná snaha konat dobro pro jiné narůstala, a ne aby se vytrácela. I nezištná dobročinnost umí najít jiné prostředky, jak dovést lidi k jejich dobru, než je bič a metla v doslovném či obrazném smyslu.*“ (Mill, 1995, s. 71). Otázkou je, jak udržovat sociální péči, zda požadovat solidaritu, pokud sounáležitost je na svobodném rozhodnutí člověka, vždyť ve spise „O svobodě“ píše: "*maximem je zaprvé, že společnost nebere jednotlivce na odpovědnost za jeho činy, dokud se netýkají zájmů žádné jiné osoby, ale pouze jeho samého*" (Mill, 1995, s. 87). Je nutná institucionalizace institutů jako filantropie, solidarita, dobročinnost a podobně. Je zde i sociální liberalismus, zdůrazňující pravidla při řešení sociální nouze a podobně. Avšak v sociální práci se ukazuje, že individuální přístup, a individuální řešení problému je často nejefektivnější, nejprospěšnější a podle možnosti nejspravedlivější. Je to proto, protože sociální problémy diverzifikují, jejich příčiny, geneze a řešení jsou mnohoznačné, složité, spojené s více jinými jevy a problémy.

1.2 Etika péče z pohledu žen

Etika péče se spojuje se jménem psycholožky Carol Gilliganové, spolupracovnice amerického psychologa L. Kohlberga, a s jejím dílem „Jiný hlas“ z roku 2016. Na základě psychologických pozorování mluví o morálce péče a odpovědnosti. E. Farkašová komentuje počín Gilliganové tak, že "*Gilliganová nechtěla vyvrátit Kohlbergovu teorii, ale doplnit ji o teorii morálního vývinu založeného na odpovědnosti vůči druhým a péče, zkorigovat jednostrannost převládajících psychologických teorií, zakomponovat do vysvětlování psychosociálního a mravního vývoje hlasy žen, které odlišným způsobem artikulovaly morálku, resp. odlišným způsobem konstruovaly morální problémy a dilemata, a tak vytvořit širší a bohatší teorii ve světle, jejíž psychologická separace, která byla dlouhá léta obhajována jménem autonomie, zvláštnosti a svobody již nebude chápána jako si ne qua non lidského vývoje*" (Farkašová, 2002, s. 20). Gilliganová tvrdí, že muži uplatňují morálku spravedlnosti a ženy morálku péče, přičemž oba koncepty morálky jsou rovnocenné. Renomovaná autorka v této oblasti Nagl-Docekal píše: "*V rané fázi feministické teorie se do popředí kladl cíl vyhodnotit vlastnosti, které se tradičním způsobem připisovaly ženám – takzvané "ženské ctnosti" -, aby se tak ženám dostalo uznání. Tato strategie byla určující zejména pro takzvanou "etiku péče (care ethics)"*"; například Carol Gilliganová navrhovala postavit vedle sebe jako rovnocenné smysl pro spravedlnost, přiřazován obvykle mužům, a kompetenci péče odpovídající obrazu ženy.

Další diskuse však dospěla k důležité diferenciaci: zaprvé, rozhodně je třeba ze strany společnosti požadovat uznání za neplacenou práci v oblasti péče, kterou tradičně ve sféře domácnosti vykonávají ženy. Inspirované tímto požadavkem probíhají v mnoha zemích v současnosti diskuse o tom, jak je možné vyjádřit toto uznání i ve formě finančního vyrovnání, resp. důchodového zabezpečení. Zadruhé je třeba brát v úvahu, že teze o "dvojí morálce" v konečném důsledku znamená pokračování v tradičních klišé. Dichotomická představa "rozdílu" - která má obvykle normativní podobu, pokud předem určuje, jakou identitu má utvářet "muž" a jakou "žena" – vede k tomu, že na obou stranách se potírá jedinečnost každé jednotlivé osoby. Proto bychom pojem "rozdíl" neměli používat v dichotomické formě, ale zohledňovat pluralitu "rozdílů", jejichž prostřednictvím jsme my všichni nezaměnitelnými jednotlivci. Taková pluralistická perspektiva tvoří i metodologický předpoklad výzkumu zaměřeného na individuální životní cesty žen, který je nevytlačuje do předem hotových schémat (Nagl-Docekal, 2008, s. 532). H. Heidbrink komentuje stadia této morálky péče:

Prekonvenční stádium: orientace na individuální přežití

- egocentrická perspektiva, moje Já je jediným objektem péče
- zachování sobě samé sloužící zajištění přežití

1. přechodná fáze: od egoismu k odpovědnosti

- orientace na sebe je rozpoznána a vede k rozporu mezi egoismem a odpovědností
- schopnost vidět v sobě samé možnost být sociální akceptována

Konvenční stadium: zřeknutí se dobrého

- v tomto stádiu je zaujaté altruistické stanovisko
- odpovědnost za ostatní se stává ústředním záštitou sebepojetí
- dobro je postaveno na úroveň péče o druhých

2. přechodná fáze: od dobroty k pravdě

- konvenční pohled je rozpoznán jako nesprávný
- nejde už o konvenční dobro, ale o pravdu, morálnost řízení není určována tím, co by na to řekli druzí, ale podle toho, jak reálné slučuje záměr a jeho důsledky

Postkonvenční stádium: morálka nenásilí

- společenské normy a hodnoty jsou z této perspektivy transcendované

- syntéza egoismu a altruismu je možná díky názoru, že Já a ti druzí jsme na sobě závislí

- svobodně zvolené morální principy zahrnují i péči o vlastní osobu (Heidbrink 1997, s.120-121)

Etika péče poskytuje tak jiný pohled na život a jednání jednotlivce, klienta a upozorňuje na nutnost pochopení řízení s důrazem na sociální kontext dění a reflektuje každou lidskou zkušenost jako jedinečnost, specifikum. V neposlední řadě ji zajímají lidské vztahy a jejich charakter a koriguje universalistický a liberální konstrukt tvorby těchto vztahů.

Jak poznáme při intervenci v sociální práci, co je žádoucí? Toto poznání nám vytvoří dvě věci, představa klienta o řešení problému a schopnost přispět k řešení na straně sociálního pracovníka přihlédnutím k principu normality. A to nejen během poskytování sociální služby, ale pokud je to možné, i po ní. Z hlediska sociální práce jde o sociální normalitu, která se podílí na tvorbě sociální identity, tj. přijímání druhými a aktivnímu podílení se na dění v sociálním prostředí.

Situaci sociálnímu pracovníkovi komplikuje z hlediska etičnosti jednání jeho vlastní osoba. Protože vynáší soudy o situaci a jednání v ní, zda je dobré nebo špatné, mravní, nemravné, správné, nesprávné. V tomto ohledu je třeba si vyjasnit tyto pojmy. Základní subjektivní moralita hovoří o svědomí a jeho schopnosti rozlišovat, co je dobré a co špatné. Čili o souladu, respektive rozporu se svědomím. Posun k mravnímu jednání znamená schopnost rozlišovat mezi mravním a nemravným jednáním, tj. v souladu se zásadami a normami společnosti. Můžeme dále hovořit o mravně dobrém jednání, "*pokud se provádí ve shodě s přesvědčením našeho svědomí, resp. pokud odpovídá mravním zásadám a normám.*" Celková mravnost (jeho hodnocení) však závisí na tom, zda je jednání mravně správné, t.j. že "*má odpovídat určité situaci či záležitosti. Proto nestačí dobrý úmysl, musíme naopak v jednání vedeném rozumem být vůči našim bližním i věcným poměrem spravedliví a zodpovědně zvažovat následky svých činů a nedbalosti*" (Sutor, 1996, s. 79). Proto by osoba sociálního pracovníka měla být zároveň osobností, protože osobnost je schopná ctnosti, ctnostného chování. "*Ctnost znamená zdatnost v záležitostech toho, co je dobré a správné. V rozmanitosti a proměnlivosti životních situací a problémů týkajících se jednání zahrnuje duševní schopnosti, odhodlání, vůli a citové naladění potřebné k nalezení a jednání s určitou jistotou toho, co je dobré a správné. Ctnosti se nelze učit z čisté teorie, ale je ji možné získat jen v životní praxi. Ta však musí být posuzována na základě požadavku etiky. Ctnost je mravní chování, které se stalo zvykem, lidská způsobilost k jednání a získaná kvalita praktického rozumu*" (Sutor, 1996, s. 23). Při sociální práci se ctnost předpokládá na úrovni jak individuální, tak i institucionální.

Proč je důležité znát východiska a etické teorie tvořící bázi etiky sociální práce? Výstižná odpověď může znít i takto: "*etické teorie objasňují, co je eticky relevantní v*

problémech a úkolech, s nimiž je člověk konfrontován. Etické teorie by do zkoumání problému měli vnést i fenomén blízkosti a odstupu – blízkost tím, že ukazují, kdo je vlastně účastníkům daných situací a že co nejpřesnější objasní o co vlastně jde. Odstup zase tím, že konkrétní situace uvedeme do širších kontextů. Poznání etických teorií má tak přispět k profesionalitě“. (Henriksen, Vetlesen, 2000). Další rozvoj erudovanosti sociálního pracovníka v oblasti etiky jeho profese se týká schopnosti rozlišit a porozumět jednání, do kterého má zasáhnout. Proto je nutné, aby rozeznával:

1. etické otázky
2. etické problémy
3. etické dilema

Etické otázky – zahrnují v sobě širší koncipované otázky smyslu řešení lidských vztahů a uplatňování zásad zajišťujících fungování společnosti a naplňování humanity, a to prostřednictvím principů sociální spravedlnosti, veřejného blaha, svobody řízení, odpovědnosti. V užším smyslu jde o otázky k povaze vztahu sociálního pracovníka a klienta sociální práce.

S. Banks uvádí, že v sociální práci jde při etických otázkách o záležitosti jako: *„individuální práva a blaho, veřejné blaho, rovnost, diferenciaci a utlačované, profesionální role, hranice a vztahy“*. (Bank, 2006, s. 14).

Etické problémy – jde o konkrétní situaci, kterou je nutné řešit a sociální pracovník se podílí (tvoří) těžké morální rozhodnutí a hledá co nejlepší řešení problému.

Etické dilema – jde o rozhodování se mezi dvěma stejně nepřijatelnými alternativami jednání, řešení, která jsou často doprovázena konflikty hodnot.

2 Profesní etický kodex v sociální práci

Sociální pracovníci se během výkonu své praxe setkávají s více typy etických kodexů (např. etický kodex zaměstnance veřejné správy, etický kodex organizací, v níž pracují, etický kodex sociálních pracovníků a asistentů sociální práce a jiné). Jako první etický kodex v historii se označuje tzv. Hippokratova přísaha, formulována přibližně před 2400 lety. V průběhu lidských dějin vzniklo množství nejrůznějších etických kodexů. Jak uvádějí Bláha a Dytrt (2003) známé jsou kodexy určující etické řízení mistrů a tovaryšů. Existují kodexy mravních norem mnišských řádů, kodexy studentů či mistrů středověkých univerzit. Etické kodexy se neustále vyvíjely a jejich uplatnění bylo stále širší. Dnes se vyskytují v téměř všech oblastech společenského života.

Jak uvádí Remišová (1998) etický kodex odráží zájem určité skupiny řídit a regulovat jednání svých členů na základě jistých etických pravidel, která vyjadřují specifické postavení a zájem právě dané skupiny. Etický kodex představuje normativní systém, prezentuje tedy skupinové, kolektivní etické normy a principy, které by měly usměrňovat činnost každého člena skupiny. Každé individuum se pak nachází nejen pod vlivem vlastního morálního přesvědčení, ale i pod vlivem společenských morálních pravidel a skupinových pravidel. Jeho jednání je tedy regulováno prostřednictvím různých morálních systémů, které mohou být založeny na různých, někdy i protikladných etických teoriích. Pro optimální život individua je vhodná shoda hodnot na všech třech úrovních. V reálném životě se však často vyskytují situace, kdy je soukromá morálka jednotlivce v konfliktu s morálními normami požadovanými společností nebo skupinami, respektive jednou ze skupin, které je členem. Za klíčový ve vztahu k etice sociální práce považujeme profesní etický kodex.

Jak konstatují Bláha a Dytrt (2003) již v dávné době vznikaly a dodnes se vytvářejí ideály povolání. Tyto ideály představují vzory dobrých vlastností a způsobů provádění povolání s ohledem na existující zvláštnosti tohoto povolání. Morální požadavky jednotlivých povolání bývají shrnuty v podobě morálních kodexů profese. Podle Mátela (2016) formulování etického kodexu patří v současnosti mezi základní požadavky profesionality a je jednou z charakteristik samostatných pomáhajících profesí.

Keeney et al. (2014) uvádějí, že profesní etický kodex je dokument, ve kterém se odráží cesta, hodnoty a odpovědnost komunity profesionálů a etické principy, které vedou proces rozhodování a profesionálního chování. Etický kodex je vnímán jako první hmatatelný závazek k etickému chování. Podle Brnuly (2010) etický kodex sociální práce představuje soubor mravních zásad a norem, které by měl sociální pracovník při výkonu své praxe dodržovat s ohledem na svého klienta / uživatele služeb sociální práce, ale také s ohledem na kolegy, profesi, společnost, a nakonec ale ne v neposlední řadě s ohledem na sebe.

Remišová (1998), dále konstatuje, že profesní etické kodexy jsou povolány řídit odborné aktivity všech členů jisté profese, ať už pracují jako zaměstnanci nebo samostatně.

Principiální rozdíl mezi profesními etickými kodexy a kodexy konkrétních organizací nebo institucí spočívá v tom, že kodexy organizací stanovují etický standard uvnitř organizace, zatímco profesní kodexy jsou spojeny i s druhou stranou, tj s těmi, kteří využívají služby profese, tedy jejich podstatou je řízení profese, ne organizace.

Etické kodexy profese korigují i vztah mezi profesí a společností. Profese jako velká skupina je zacílená na autonomii a společnost požaduje od této skupiny sociální odpovědnost. Společnost předpokládá, že profese bude vytvářet společenské hodnoty a participovat na vzniku společenského dobra. Společnost a profese jsou tedy určitým způsobem spojené, protože profese působí na zájmy a dobro individuí, které jsou závislé na jejich službách a má vliv i na klíčové sociální instituce. Společnost má právo hodnotit působení profese, a to ve světle technické i morální dimenze. Podobně uvádějí i Bláha a Dytrt (2003), že profesní etické kodexy slouží k regulaci vzájemných vztahů lidí v pracovních kolektivech a jednak na regulaci chování a jednání vzhledem k specifikaci profese vůči dalším stranám, včetně společenské odpovědnosti.

Etický kodex vzniká tehdy, když je velká diference v poznání mezi dvěma stranami přicházejícími do kontaktu, z nichž jedna potřebuje uspokojit své potřeby po určitém zboží či službě a druhá tuto službu nabízí. (Remišová, 1998, s. 57). V sociální práci mluvíme o rozdílu v poznání mezi sociálním pracovníkem a klientem / uživatelem služeb ve vztahu k řešení sociálního problému klienta. Etický kodex by měl poskytovat klientovi záruku, že jeho nevědomost nebude sociálním pracovníkem zneužita, ale naopak, že bude využita ve prospěch klienta. Slouží jako garance, že profese sociální práce jako celku bude poskytovat vysoce odborné služby a nebude podvádět klienta, respektive zneužívat jeho nevědomost či bezmocnost v dané situaci. Spolu s právními, procesními normami, administrativními předpisy a etiketou jsou etické kodexy významným vodítkem praxe, které členové profesí respektují, důvěřují jim a které svou psychologickou účinností přispívají k identitě profese.

2.1 Význam a funkce profesních etických kodexů

Keeney et al., (2014) identifikuje čtyři funkce spojované s etickým kodexem sociální práce:

- (1) nabízet radu nebo doprovod ve vztahu k etickým otázkám;
- (2) chránit uživatele služeb před nechtěnou praxí;
- (3) poskytovat příležitost sociálním pracovníkům k sebeřízení jejich profesionálního chování;
- (4) určovat standardy etické praxe.

Remišová (1998) uvádí tyto funkce etických kodexů:

- Regulační funkce. Hlavní funkcí každého etického kodexu je regulace chování jednotlivce nebo celé skupiny v souladu s jistými skupinovými etickými normami. Etický kodex permanentně a stabilně usměrňuje, co je správné a co nesprávné dělat.

- Řídící funkce. Etický kodex rozšiřuje škálu nástrojů pro řízení lidí. Etický kodex vystupuje jako efektivní a přitom "elegantní prvek v systému řízení".

- Je průvodcem v eticky nejasných situacích. Etický kodex pomáhá řešit konfliktní situace, tj usnadňuje pracovníkovi rozhodnout se v situacích, kdy se nedokáže zorientovat mezi tím, co je správné a co nesprávné, resp. když ho navádějí k nemorálnímu skutku. Etický kodex může být použit i jako dokument, na který se mohou jednotlivci odvolat, když se od nich požaduje, aby jednali v rozporu s jeho obsahem.

- Formativní funkce. Člověk nebo skupina si formují návyk hodnotit své jednání v souladu s etickými normami. Etický kodex by měl pomoci nově příchozím zaměstnancům nebo absolventům při formování vědomí odpovědnosti a při vzniku potřeby přemýšlet o svých skutcích z morálního hlediska.

- Pomáhá řešit mezilidské konflikty na pracovišti v souladu s požadavky stanovenými v kodexu.

- Používání etických kodexů nutí lidi zamyslet se nad jejich posláním a důležitými povinnostmi, které mají jako skupina ke klientům, k profesi či podniku i ke společnosti jako celku.

- Etický kodex má ujistit jak klienty, tak i celou veřejnost, že daná profese koná podle morálních principů, a že případné odchylky se kontrolují a regulují.

- Motivační funkce. Etický kodex motivuje jednat stejným morálním způsobem.

Další funkce etických kodexů uvádí například Mátel (2016).

Ve vztahu k používání etických kodexů v praxi více autorů upozorňuje na jejich omezení. Jak konstatuje Levická (2015) hodnoty a principy obsažené v etických kodexech se nestávají součástí osobnostní výbavy jedince automaticky, na základě seznámení se s nimi, ale až na základě nějaké životní situace. Druhou linií vytváření si vlastní morálky představuje zážitek, jehož prostřednictvím si uvědomujeme praktický význam obecné morálky. Úlehla (1999) upozorňuje, že etický kodex je užitečným, ale zjednodušeným modelem etického jednání, protože do procesu pomáhání se promítá celková životní filozofie sociálního pracovníka, jeho vztah k životu a lidem. Remišová (1998) konstatuje, že etickými kodexy se definuje určitý morální standard. Jejich typickou chybou však je že neumožňují jednotlivcům pochopit, proč jsou konstruovány tak, a ne jinak a neposkytují možnost pochopit, jak jsou vytvářeny, z jakých morálních principů se odvozují, z čehož

vyplývá právě daná interpretace konfliktu apod. Mátel (2016) uvádí tato omezení etických kodexů podle Dowieho a Calmana:

- kodex má tendenci tvrdit, že profesionálům v sociální práci je společná etika, ačkoli oni sami přinášejí do práce své vlastní hodnoty;
- mnohé aspekty sociální práce nemohou být vyjádřeny v kategoriích pravidel nebo povinností, například pěstování takových postojů, jakými je soucit;
- kodexy mají tendenci být exkluzivně pro jednu profesi, zatímco sociální služby stále více poskytují víceoborové týmy;
- kodexy předpokládají výhradně profesionální vztah s uživateli služeb, s tím, že profesionální pracovníci jednají nejlépe jak mohou pro jednotlivé klienty, ale ignorují například tlaky ekonomického charakteru v sociální politice;
- kodexy předpokládají konsensus hodnot profesionálů a veřejnosti, je však sporné, zda tento konsensus existuje.

I když je zřejmé, že působení etických kodexů má v praxi své ohraničení, výše uvedené funkce říkají o jejich důležitých významech na více úrovních.

Podle Mátela et al. (2010) prvním nejstarším známým pokusem o formulování etického kodexu sociální práce byl náčrt Mary Richmondové v roce 1920. Etický kodex s mezinárodní platností byl ale přijat až v roce 1976 Mezinárodní federací sociálních pracovníků (IFSW). Na něj navazoval dokument z roku 1994 s názvem "*Principy a standardy v sociální práci*". Ostatním mezinárodním profesním kodexem sociální práce je dokument s názvem "*Etika sociální práce – vyhlášené principy*". Kodex přijala Mezinárodní federace sociálních pracovníků a Mezinárodní federace škol sociální práce (IASSW) v roce 2004. Dokument v úvodu zdůrazňuje potřebu etického povědomí a řízení v sociální práci a uvádí mezinárodní definici sociální práce. Další oddíl odkazuje na mezinárodní deklarace a úmluvy o lidských právech důležité pro výkon praxe sociální práce. Následuje prohlášení obecných etických principů patřících ke dvěma širším oblastem – lidským právům a důstojnosti a sociální spravedlnosti (4. oddíl). V posledním oddíle jsou uvedeny některé základní požadavky na profesionální chování sociálních pracovníků, které by měly být dále rozpracovány v národních kodexech.

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.

Aktuálně platný etický kodex na národní úrovni "*Etický kodex sociálního pracovníka České republiky*" byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabyl účinnosti 20. 5. 2006.

- představuje klíčové etické hodnoty profese a základní etické principy v rámci jednotlivých oblastí odpovědnosti,
- je oporou pro sociální pracovníky, asistentů sociální práce a studentů sociální práce,
- poskytuje etické standardy výkonu praxe sociální práce,
- je nástrojem k hodnocení profesionálního etického řízení,
- podporuje etickou diskusi a reflexi,
- přispívá k identitě sociální práce jako profese a posiluje její status.

V obou aktuálních profesních etických kodexech důležitých pro výkon praxe sociální práce v České republice je obsažena i problematika etických problémů a dilemat, kterým se věnujeme v další části.

Jak uvádí Gluchman (1994), aplikovaná etika (v našem případě etika sociální práce), zahrnuje aplikaci etické reflexe případů praktického zájmu. Je spíše situační než abstraktní, to znamená, že pracuje s aktuálním případem, ve kterém se mravní subjekt musí rozhodnout a jednat. Sociální práce se v praxi zabývá řešením rozmanitých problémů a lze konstatovat, že každý z těchto problémů v sobě obsahuje morální dimenzi. Vycházeje z chápání poslání sociální práce ve smyslu podpory nebo obnovy sociálního fungování klientů, sociální práce se pohybuje v napětí mezi požadavky prostředí a schopnostmi nebo přáními klientů. Reflektuje tedy jednak normativní představy společnosti o tom, co je žádoucí a na straně druhé zahrnuje etické principy a hodnoty vztahující se k člověku a jeho důstojnosti. Z uvedeného důvodu se sociální pracovníci a sociální pracovnice ve své praxi často setkávají s řešením různorodých morálních dilemat, problémů a konfliktů. Etické kodexy obsahují morální požadavky na výkon praxe, ale tato pravidla nebrání vzniku eticky problematických situací. Sociální pracovníci mohou narazit na široké spektrum těchto situací jako důsledek jejich různorodých a někdy i neslučitelných povinností vůči klientům, zaměstnavatelům, profesi a celé společnosti.

Mezinárodní etický kodex sociální práce (*Etika sociální práce – vyhlášené principy, 2004*) uvádí, že etické povědomí je zásadní součástí profesionální činnosti sociálních pracovníků. Jejich schopnost a závazek k etickému jednání je základním aspektem kvality nabízené služby pro ty, kteří využívají služeb sociální práce. některé etické výzvy a problémy, kterým čelí sociální pracovníci a pracovnice, jsou specifické pro jednotlivé země, jiné jsou společné. Sestavením úrovně obecných principů chtějí společná

prohlášení IASSW a IFSW upozornit sociální pracovníky po celém světě na to, aby reflektovali výzvy a dilemata, s nimiž se setkávají, a aby dělali eticky podložená rozhodnutí o tom, jak jednat v každém jednotlivém případě. Kodex definuje některé z problémových oblastí, v nichž vznikají etické problémy a dilemata:

- skutečnost, že loajalita sociálních pracovníků a pracovníc se často nachází uprostřed konfliktu zájmů;
- skutečnost, že úloha sociálních pracovníků a pracovníc je zároveň pomáhající i kontrolující;
- konflikty mezi povinnostmi sociálních pracovníků chránit zájmy lidí, se kterými pracují, a požadavky společnosti na efektivitu a prospěšnost;
- skutečnost, že zdroje ve společnosti jsou limitované.

Musil (2004) se zabývá dilematy, které souvisejí s kulturou práce v organizaci a nazývá je všedními etickými dilematy. Všední dilemata mezi pracovníky vyvstávají, když kvůli nepříznivým pracovním podmínkám nemohou se svými klienty zacházet tak, jak by si představovali nebo když v daných pracovních podmínkách mohou uplatnit odlišné, stejně přijatelné, ale těžko slučitelné postupy. Nesrovnalosti v pracovních podmínkách brání potom žít v souladu se svým svědomím a přizpůsobovat svou práci hodnotám, cílem a zájmem, které považují za důležité. Pracovníci proto snaží najít a ospravedlnit přijatelná řešení všedních dilemat. Hledají taková pravidla řízení s klienty, podle kterých mohou postupovat bez obav, že budou stále prožívat napětí mezi tím, co "diktuje" podmínky života v organizacích a tím, co by si sami přáli. Obvykle taková pravidla sami najdou nebo je převezmou od zkušenějších kolegů. Pokud nemají jistotu, že jednat podle nich je správné, pociťují potřebu dodatečně jejich ospravedlnit. Zpravidla se jim to podaří a v běžném kontaktu s klienty se pak mohou spoléhat na osvědčené a lidmi kolem uznávané způsoby jednání. Při dodatečném omlouvání bývají pracovníci ovlivněni morálně laděnými stereotypy, které uznávají jejich spolupracovníci, vedení organizace, kolegové z oboru, sousedé v obci, příbuzní, přátelé nebo názorové autority. Sociální pracovníci se přitom ve své každodenní praxi setkávají nejčastěji se sedmi typy všedních dilemat:

- komplexní nebo zjednodušené cíle;
- množství klientů nebo kvalita poskytovaných služeb;
- rovnocenný přístup ke všem klientům a upřednostňování některých z nich;
- jednostrannost a symetrie ve vztahu ke klientům;
- procedurální a situační přístup;
- poskytování materiální a nemateriální pomoci;

- snaha zasáhnout včas a obava z uspěchaného zásahu.

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce (Nedělníková et al., 2007) uvádí tyto základní dilemata:

- rozhodování mezi protichůdnými zadáními (objednávka uživatele versus objednávka veřejné instituce, zájem uživatele versus veřejný zájem, členové téže rodiny mají protichůdné zájmy, pracovník pracuje současně s klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě);

- dilemata pomáhajícího vztahu (otázky hranic ve vztahu ke klientům, dilema pomoci a kontroly);

- dilemata volby způsobů řešení (tendence zasahovat pod tlakem okolností do témat, na které nestačí kvalifikace pracovníka, volba takových strategií, které mohou pro klienta představovat riziko);

- dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit (dilema nároků profese a vlastní bezpečí, dilema vycházející z vlastních nezpracovaných témat či osobnostních nastavení).

2.2 Vybraná etická dilemata

2.2.1 Rozhodování o odejmutí ohroženého dítěte z rodiny

Rozhodování o odejmutí ohroženého dítěte z rodiny souvisí s Musilovým dilematem, kterou nazývá "*snaha zasáhnout včas a obava z uspěchaného zásahu*". Jednou ze odpovědností sociálních pracovníků je včasné vynětí ohroženého dítěte z rodiny. Tato situace je spojena pro sociální pracovníky vždy s množstvím otázek: Jaký bude mít vliv odejmutí dítěte z rodiny na dítě? Jaký bude mít vliv na rodiče? Je to opravdu nezbytné a potřebné řešení? Využili se všechny ostatní možnosti řešení situace? Co je pro dítě újmou, zůstat v rodině nebo přežít stres z odloučení? Navzdory některým kritériím, které existují pro posuzování ohrožení dítěte, se sociální pracovníci v situaci, kdy uvažují o odejmutí dítěte z rodiny, pohybují na jakési pomyslné "kladině", ze které mohou snadno spadnout. Aby se udrželi, musí se při řešení svěřeného případu vyvarovat dvou chyb. Nesmějí jednat na základě falešného poplachu a tím pádem "zasáhnout nesprávně". Nesmějí se však ani dopustit nedbalosti a "nesprávně nezasáhnout". Obě rozhodnutí jsou přitom legitimní, pokud byla přijata na základě zvážení konkrétní situace. Jak konstatuje Janebová (2007), jedinou cestou, jak se vyhnout oběma chybám, je individuální přístup ke každé situaci, což znamená přizpůsobit rozhodnutí situaci. Otázka, která chyba je horší, je hloupá. Kdyby pracovníci či pracovnice vždy zasáhly, nezanedbaly nikdy svou povinnost, kdyby však nezasáhly, nedojde

k falešnému poplachu. Jako prevence těchto dvou systematických chyb by měla sloužit připravenost pomáhajících vždy a za každých okolností legitimovat – tedy zdůvodnit a vysvětlit – své jednání a rozhodování o situaci. Znamená to v případě potřeby vysvětlit klientovi nebo jeho rodině, kolegům, nadřízeným, soudci, médiím či veřejnosti:

- jak sociální pracovník o situaci přemýšlel, jak posuzoval situaci v daném kontextu;
- jaké varianty řešení zvažoval;
- proč se rozhodl pro tuto variantu a tento postup vysvětlit.

Jak však zároveň upozorňuje Musil (2004), pracovník může uvážlivě a svědomitě posuzovat každý případ, pokud pracuje v organizaci, kde se zasažené i nezasazené považují za rovnocenné možnosti řešení a kde je díky tomu možné časně diskutovat o důsledcích obou chyb. Tato podmínka však často není splněna, protože v různých organizacích bývají k jedné z chyb shovívavější, zatímco v druhé ostražitější.

2.2.2 Důvěrnost, mlčenlivost versus ochrana a ohlášení

Jedním z požadavků na profesionální chování sociálních pracovníků a pracovníc je zachování mlčenlivosti o informacích týkajících se lidí, kteří využívají jejich služeb. Tento požadavek je jedním ze základních předpokladů spolupráce sociálního pracovníka s klientem a na ní stojí i vztah důvěry mezi oběma stranami. Pokud se klient rozhodne svěřit sociálnímu pracovníkovi s okolnostmi svého života a své životní situace, nebo pokud se rozhodne využít určitou službu, učiní tak na základě toho, že sociálnímu pracovníkovi důvěřuje. Věří, že tyto informace využije v jeho prospěch a že je nezneužije. Na druhé straně sociální pracovník přebírá odpovědnost za to, že informace, které mu klient poskytl, budou uchovány a jiným osobám je poskytne pouze se souhlasem klienta. Tento požadavek se však často v praxi dostává do rozporu s požadavky, které na sociální pracovníky klade zákon ve smyslu tzv. oznamovací povinnosti. Například sociální pracovníce se v rozhovoru s klientkou dozví, že ji manžel týrá a zneužívá. V tomto případě dochází tedy ke konfliktu mezi etickými a právními normami, jimiž se mají sociální pracovníci a pracovníce řídit. Platný trestní zákon č. 40/2009 Sb. zná dvě skutkové podstaty související s uvažovanou problematikou, a to neoznámení trestného činu a nepřekažení trestnému činu. Kdo se hodnověrným způsobem dozví, že jiný spáchal zločin nebo některý z přesně specifikovaných trestných činů, je povinen to oznámit orgánům činným v trestním řízení pod tíhou trestu odnětí svobody. Od této povinnosti je osvobozen ten, kdo by oznámením uvedl sebe nebo blízkou do nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo nebezpečí trestního stíhání. Dále je od povinnosti oznámit trestný čin osvobozen ten, kdo by porušil zpovědní

tajemství, resp. podmínku mlčenlivosti osoby v pastoraci, jakož i ten, kdo by oznámením porušil zákonem uznanou povinnost mlčenlivosti (§ 368 trestního zákoníku).

Následující ustanovení trestního zákona ukládá povinnost osobně nebo prostřednictvím jiného překazit spáchání nebo dokončení trestného činu, o jehož přípravě nebo páchání se dozví, nebo alespoň včas oznámit přípravu nebo páchání činu. Osvobození od této povinnosti se vztahuje kromě důvodů uvedení sebe nebo blízké osoby do nebezpečí a důvodů porušení zpovědního tajemství i na nemožnost překazit zločin bez značných obtíží (§ 367 trestního zákoníku a § 368 trestního zákoníku). Z uvedené dikce zákona vyplývá, že sociální pracovník či sociální pracovnice o spáchaném, páchaném nebo připravovaném zločinu, resp. specifikovaném trestném činu nemá možnost mlčet, aniž aby porušil zákon (Sedláková, 2010). Levická (2010) uvádí, že sociální pracovníci a pracovnice si postupně na řešení tohoto problému vypracovali strategii, která mě za cíl minimalizovat porušení mlčenlivosti ve věcech klienta a následně ztrátu jeho důvěry. Na začátku spolupráce informují klienty, u nichž předpokládají, že by jim v rozhovoru mohli svěřit takové informace, o své povinnosti ohlašovat určité informace, v důsledku čehož je možné předpokládat, že pokud jim klient takové informace poskytne, je si vědom možných důsledků. I v tomto případě se však sociální pracovníci podle našeho názoru nevyhnou řešení této etické dilemata, a tedy rozporu mezi právem a etikou. I když právní normy jsou obecně nadřazené normám etickým, souhlasíme s Janebová (2010), že vztah práva a etiky v sociální práci by měl být dialektický. Hlavním argumentem pro dialektický vztah je poslání sociální práce, která se prezentuje jako nezávislá profese a která by měla být prostředníkem mezi klientem a společností (jejími normami). Sociální pracovníci nemají být agenty společnosti ani obhájci klienta, jejich role má být flexibilní.

Dalším argumentem, který Janebová (2010) uvádí, je z etického kodexu vyplývající zásada, "*že sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti*", což jsou hodnoty, které se mohou dostat do rozporu s právem. V rovině praxe může docházet k tomu, že právo a morálka nejsou v souladu, a to by sociální pracovníci měli být schopni reflektovat a měli být připraveni na takové situace profesionálně reagovat.

Při řešení těchto dilemat je třeba:

- zachovat si profesní nezávislost mezi klienty a společností;
- mít na vědomí, že právo není totožné s morálkou a nezbavuje odpovědnosti za etické rozhodování;
- vytvořit si citlivost vůči represivnímu působení právních norem, tedy nemlčet, měnit prostředí a zákony, aby se snižovala pravděpodobnost vzniku takových konfliktů;
- když už k dilematu dojde, řešit ji situačně (individuálně).

2.2.3 Pomoc a kontrola v sociální práci

Otázka podpory a kontroly je další ze současných dilemat sociální práce. Dilema mezi pomocí a kontrolou bývá také pojmenována jako dilema mezi symetrickým či nedirektivním přístupem, podporou, dialogem na jedné straně a mezi jednostranným či direktivním postupem, autoritou, monologem na straně druhé. Úlehla (1999) definuje pomoc, jako dohodnutý způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídl a klient ji zvolil. Cestou k uskutečnění pomoci je její nabízení. Kontrola se liší od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než člověka, o kterého má být postaráno. Kontrola přebírá odpovědnost nad někým. Kontrola je však nezbytná, účelná a potřebná. Souhlasíme s Janebovou (2008), že systematický příklon ke klientovi / klientce (k pomoci) nebo naopak ke společnosti a jejím orgánům (kontrola) mohou být pro morální etické rozhodování velmi nebezpečnou cestou. Automatický příklon ke klientům může vést k rezignaci na závazek sociální práce přispívat k pořádku ve společnosti, naopak jednoznačná tendence uznávat a vyžadovat dodržování všech společenských norem může připravit sociální práci o reformní potenciál zlepšovat poměry ve společnosti. Cestou, jak se takovým jednostrannostem vyvarovat, je založit rozhodnutí na nezávislosti profese sociální práce, etických hodnotách, které jsou s ní spojené a připravenosti balancovat mezi požadavky společnosti a potřebami klienta. Oba způsoby práce, nabízení pomoci a přebírání kontroly, považujeme na základě výše uvedeného za legitimní a potřebné. Takovými se však nestávají automaticky, ale při reflexi dalších kontextů jejich poskytování. Dilema podpory a kontroly úzce souvisí s mocí. Zdrojem moci může být tak profesionální poslání pomáhat, jakož i profesionální poslání kontrolovat. Jak uvádí Kopřiva (2007), moc pomáhajícího plyne z několika zdrojů:

- Moc, která vzniká v procesu pomáhání. Klient potřebuje něco, v čem mu může pomáhající pomoci. Pomáhající z titulu své profese logicky disponuje informacemi, znalostmi nebo dovednostmi, které klienti či klientky nemají. Je pro ně v určité oblasti autoritou. Tento deficit staví klienty a klientky do pozice bezmocnějších. Moc pomáhajících se projevuje v tom, že rozhodují o tom, do jaké míry použijí své znalosti a dovednosti ve prospěch klientů a jaký prostor jim dají ve vztahu k rozhodování. Pomáhající pracovník kvalitou své práce a svou angažovaností rozhoduje o budoucnosti klientů.

- Moc přidělena institucí. Sociální pracovníci a pracovnice dohlížejí na schopnosti klientů dodržovat závazné normy a hodnoty a naplňují tak společenský závazek sociální práce. Z titulu právních norem, předpisů a institucí, které na dodržování těchto norem dohlížejí, jsou sociální pracovníci oprávněni zasahovat do určitých životních situací klientů.

Levická (2009) tyto dva zdroje moci sociálních pracovníků označuje jako zjevné mocenské postavení (vyplývající z institucionální přidělené moci) a částečně utajené mocenské postavení (pozice náleží každému, jehož člověk odkázán na pomoc potřebuje).

Lüssi (1998) zároveň uvádí, že tvrzení, že vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem je v plném významu slova rovnocenným, jen zastírá reálně existující funkční a také poziční rozdíl, který mezi nimi existuje. Z hlediska profesní etiky je morální přiznat si moc, která vyplývá ze vzdělání, zkušeností a pracovního postavení sociálního pracovníka a naučit se zacházet s ní tak, aby nezraňovala klienta. Jen přiznání si reálně existující moci může sociálního pracovníka vést ke snaze vědomě jí kontrolovat zacházení s ní. Popírání nerovnováhy v rámci spolupráce s klientem posiluje skryté mechanismy moci a dává prostor pro snižování autonomie klientů a přebírání odpovědnosti za jejich rozhodnutí a život (Iljašová, Levická, 2010). Podobně jako u jiných etických dilemat, i řešení dilemata podpory a kontroly je do velké míry ovlivňováno institucionálním kontextem, ve kterém sociální pracovník pracuje. Jak uvádějí Iljašová a Levická (2010), právě tzv. byrokratická sociální práce má blíže k prosazování direktivního přístupu v práci s klientem (kontroly).

Tento fakt způsobuje, že v praxi je tato pomoc klienty vnímána jako vnucená, nechtěná, což zabraňuje vzniku i rozvoji pomáhajícího vztahu. V sociální práci se velmi často setkáváme i se situací, že od sociálních pracovníků, které pracují s klienty, nejčastěji na úřadu práce, sociálních věcí a rodiny, oddělení sociálně ochrany a sociální kuratelou, se očekává, že budou v procesu práce s klientem vystupovat ve dvojí roli. Na jedné straně disponují mocí přidělenou institucí, v níž pracují. Mohou významným způsobem zasahovat do života klientů například návrhem na odebrání dítěte, provedením návštěvy v rodině, napsáním hodnotící zprávy o rodině či uložením a kontrolováním výchovného opatření a podobně. Na druhé straně se od nich očekává, že budou stejnému klientovi – rodině, do které takto zasahují nebo zasáhli, pomáhat při překonávání jejich obtíží a podporovat je v jejich fungování. Podle našeho názoru však tato "dvojí" pozice je právě to, co brání úspěšné spolupráci sociálních pracovníků a pracovníků s klienty. Jak uvádí i Kopřiva (1997), *„čím více může pomáhající rozhodovat o věcech, které pro klienta znamenají praktickou výhodu nebo újmu, tím složitější má podmínky pro to, aby se stal partnerským konzultantem v emocionálních a vztahových aspektech problému. Z tohoto důvodu je třeba, aby sociální pracovník, který je důvěrníkem klienta, kterému poskytuje podporu a pomoc v jeho sociálním fungování, nebyl současně vykonavatelem úředně svěřené pravomoci“*. (Kopřiva, 1997, s. 98).

V našich podmínkách je to možné například zajistit tím, že si například OSPOD "objedná" sanaci konkrétní rodiny u akreditovaného subjektu, který může do procesu práce s rodinou vstupovat bez institucionálně přidělené moci. Pokud to není možné, je třeba dbát na to, aby každá situace výkonu pravomoci / moci byla pro klienta zřetelně oddělená od situace pomoci. Jako klíčové při volbě pomoci nebo kontroly považujeme doporučení, která formuluje Kopřiva (1997):

- pokud chceme dosáhnout trvalé změny, je účinnější nedirektivní přístup (pomoc a podpora);
- direktivní postup je třeba zvolit, pokud:

- hrozí nebezpečí při prodlužování pomoci;
 - pokud je klient / klientka v akutní krizi, je zmatený / zmatená a potřebuje vedení;
 - pokud chce klient to, co považuje za správné, ještě slyšet od autority;
- na nedirektivní přístup je třeba mít čas a sílu;
 - je třeba zvážit i skutečnost, že pokud začneme vystupovat direktivně, bude stejným klientem / klientkou těžší pracovat později nedirektivně – klient v nás bude mít tendenci vidět autoritu.

Odlišení podpory a kontroly v praxi je užitečné a obrazně řečeno pomáhá pracovníkovi hledat odpověď na filozofickou otázku: „*kdo je, odkud přichází a kam směřuje*“. Pomáhající pracovníce díky tomuto rozlišení neustále reflektuje, jaká je její profesionální role, či zájmy hájí (ať společnosti nebo klienta) a co chce svým působením či spoluprací s klientem dosáhnout (Květenská, 2007). V konečném důsledku o samotném přístupu ke klientovi rozhoduje sociální pracovník. Od toho, jak on rozumí svému postavení v procesu pomoci, jak rozumí konceptu moci a jak s ní nakládá, závisí celá jeho práce s klientem.

Při řešení etických problémů a dilemat se rozhoduje velmi těžko. I když některé dilemata mohou vykazovat určitou podobnost, v mnoha aspektech jsou jedinečné a neopakovatelné (jiné osoby, prostředí, organizace apod.). Právě proto není možné nabídnout přesný návod na to, jak by měly být řešeny. Reamer (2006) doporučuje, aby se při řešení etických problémů a dilemat dodržely tento postup:

1. Identifikovat etické dilema, hodnoty a povinnosti, které jsou v konfliktu.
2. Zamyslet se nad tím, jejichž jednotlivců, skupin i organizací se konkrétní řešení dotkne.
3. Předběžné identifikování všech možných řešení a jejich následků pro účastníky a účastnice včetně potenciálních přínosů a rizik pro každého z nich.
4. Důkladné rozvážení všech možných způsobů řešení. Je třeba brát v úvahu etický kodex a platnou legislativu, etické teorie, principy a směrnice, praktické teorie a principy sociální práce, osobní hodnoty včetně náboženství, kultury, etických hodnot a politických idejí, zvláště těch, které se dostávají do rozporu.
5. Konzultace s kolegy / kolegyněmi a příslušnými odborníky a odbornicemi (kolegy a kolegyněmi v organizaci, supervizory a supervizorkou a dalšími odborníky a odbornicemi).

6. Učinění rozhodnutí a dokumentace celého procesu rozhodování.
7. Monitorování, využití a zdokumentování rozhodnutí.

Souhlasíme s Mátelem (2010), že představený postup řešení dilemat není klíčem na všechno, protože každá situace je jedinečná a neopakovatelná. Na druhé straně jeho poznání a praktická aplikace se může stát důležitou pomocí ve při výkonu sociální práce v praxi.

3 Terénní sociální práce

Terénní sociální práce je z hlediska zákona o sociálních službách realizována prostřednictvím terénních forem sociálních služeb. Sociální službou se přitom podle §3 a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozumí *“činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení”*. Jednotlivým znakem těchto služeb je jejich naplňování v přirozeném sociálním prostředí, které § 3 d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vymezuje jako rodinu a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity.

„Terénní práce je činnost, která je zaměřena na rizikové jedince ohrožené sociálně patologickými jevy, na osoby v sociální nouzi a na osoby v aktuální krizové situaci, která je prováděna v jejich přirozeném prostředí. Součástí terénní sociální práce je depistáž, navazování kontaktů, poskytování sociální pomoci, mapování lokality z hlediska výskytu sociálně patologických jevů, včetně sběru, analýzy a sumarizace poznatých informací o charakteru a intenzitě nepříznivé situace.“ (Levická, 2006, s. 249).

Terénní práce je soubor činností prováděných sociálními pracovníky v přirozeném prostředí klienta. Úkolem terénního sociálního pracovníka je prokonzultovat a navrhnout klientovi kompletní způsob řešení jeho problémů a pomoc při řešení problémů. Případně doporučit klienta dalším institucím a odborníkům. Terénní práce je práce s klientem v jeho přirozeném prostředí, která umí účinně pracovat s lidmi žijícími v podmínkách sociálního vyloučení.

V kontextu České republiky ji můžeme vnímat jako alternativní přístup. Není to pracovník, který je zatížen administrativními úkony, ale *„provádí všechny úkony, které koná dělá přímo v terénu, mezi svými klienty“*. (Novák, 2005, s. 14).

Matoušek říká, že terénní sociální práce je práce konaná v přirozeném prostředí rizikového klienta, jednotlivce a skupin. Pracuje se přímo v bytě nebo domě klienta, s klientem, který ztratil orientaci v okolním světě a často se později stává klientem nejen jednotlivce, ale celá jeho rodina. Při této práci je důležitá shoda pracovníka s klientem při řešení daného problému, proto vlastností této práce je i nedirektivnost. Do celého procesu této práce se zapojují i aktivisté pracující v prostředí sociálně vyloučené komunity, (Matoušek, 2003).

Klenovský dělí terénní sociální práci na primární prevenci, tj přednáška na školách, sekundární prevenci, tj práce s ohroženou mládeží a terciární prevenci, tj práce se závislostmi – látkové a nelátkové povahy, (Klenovský, 2006). *„Cílem takové terénní sociální práce je*

tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života“ (In: Nedělníková et al., 2006, s. 10).

Novák (2005, s. 18) tvrdí, že legitimita terénní sociální práce spočívá v tom, že se vyznačuje:

- nemění život klienta, klient má právo rozhodovat o svém životě, tj neodpírá se mu právo na svobodu rozhodnutí, ale je směřován pracovníkům ke kvalitnějšímu životu,
- klient má aktivní účast při formulování problému, hledání způsobu řešení, a i při samotném řešení, tak jako sociální pracovník,
- obě strany, klient i sociální pracovník, akceptují své pozice a role ve vzájemném vztahu,
- je předem stanoveno, jakých výsledků mají dosáhnout a v jakém časovém horizontu končí spolupráce.

3.1 Cíle terénní sociální práce

Cílem terénní sociální práce je motivace a aktivizace jednotlivců a rodin na řešení problémů prostřednictvím společné aktivity s pomocí a podporou terénního sociálního pracovníka.

Za cíle terénní sociální práce lze obecně považovat:

- prevenci sociálního vyloučení a jeho prohlubování
- prevenci sociální rizikových jevů,
- sociální začleňování,
- mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost
- Zmírňování nerovností včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělání, bydlení apod.
- pomoc klientovi získávat/ znovu nabýt sociální kompetence
- předávání informací

3.2 Specifika a základní principy terénní sociální práce

Specifikem této práce je že pomáhá vyhledávat potenciální klienty sociálních služeb v jejich přirozeném prostředí a jejich první společné setkání neprobíhá na půdě organizace, která zaměstnává daného pracovníka. Tento způsob umožňuje kontakt s těmi, kteří institucionalizovanou pomoc sami nehledají nebo ji dokonce odmítají.

Návštěvy přímo doma tak umožňují kontakt s celou rodinou, případně širším společenstvím. V takovém případě se nabízí možnost skupinové i komunitní práce. Tyto specifika v sobě obsahují takové příležitosti a potenciál, které při práci s jednotlivcem v poradenském zařízení i na úřadě není možné využít. Na druhé straně vstup do soukromých prostor jednotlivců, rodin a celých společenství klade vysoké nároky na profesionalitu a etické chování pracovníků, stejně jako vstup do teritoria cílové skupiny, která se nachází ve veřejném prostoru.

Základní principy:

- dodržování práv uživatelů
- zmocňování uživatelů
- práce v přirozeném prostředí uživatelů
- kontinuita a závaznosti služeb
- princip nízkoprahovosti

3.3 Možné cílové skupiny a formy terénní sociální práce

Terénní práce se zaměřuje hlavně na jednotlivce, rodiny a skupiny osob, které by nikdy nevyhledávali institucionalizovanou pomoc. Důvody, pro které nekontaktují institucionalizovanou pomoc je několik:

- nevědí, že služba existuje,
- nemohou pomoc vyhledat, protože služba není v blízkém okolí,
- jejich aktuální životní situace jim ve vyhledání pomoci brání,
- nemají důvěru v instituce, nebo s nimi mají špatnou zkušenost,
- mají obavu ze stigmatizace (posměchu okolí ...),

- jsou znevýhodněni v přístupu k pomoci: nemají komunikační schopnosti, imobilita,
- stávající podpora a služby nereagují na jejich potřeby,
- mohou se domnívat, že jejich problémy jsou tak rozsáhlé, že při nich nabývají pocitu neřešitelnosti,
- nemají pocit pomoc vyhledat a řeší svůj problém

Formy terénní sociální práce:

- 1) přímá práce
 - a) terénní sociální práce/streetwork (monitoring, depistáž, kontaktování, doprovázení, aktuální krizová intervence, snižování rizik)
 - b) individuální práce s klientem/casework (sociální intervence, sociální poradenství, socioterapie)
 - c) skupinová/komunitní práce (sociální intervence, sociální poradenství, socioterapie, psychosociální výcvik, přednášková činnost, zážitková pedagogika, techniky psychoterapie)
- 2) nepřímá práce
 - a) koncepty, projekty
 - b) administrativa, dokumentace
 - c) jednání s institucemi, spolupráce s institucemi
- 3) přesahující práce
 - a) supervize
 - b) intervize, individuální a týmové porady
 - c) metodické vedení
 - d) profesní vzdělávání
 - e) mediace, zprostředkování, advokacie (in Bednářová – Pelech, 2000).

3.4 Legislativní rámec

Terénní sociální práce je z hlediska zákona o sociálních službách realizována prostřednictvím terénních forem sociálních služeb. Sociální službou se přitom podle §3 a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozumí *“činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“*. Jednotícím znakem těchto služeb je jejich naplňování v přirozeném sociálním prostředí, které § 3 d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vymezuje jako rodinu a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity.

Poskytování terénní sociální služby nebo ambulantní sociální služby má přednost před pobytovou sociální službou. Pokud terénní sociální služba nebo ambulantní sociální služba není vhodná, účelná nebo dostatečně neřeší nepříznivou sociální situaci fyzické osoby, poskytuje se pobytová sociální služba.

4 Výkon terénní sociální práce

4.1 Streetwork

Obecně se streetwork definuje jako metoda terénní sociální práce, která namísto pasivních stacionárních modelů řešení sociálních konfliktů nabízí aktivní vyhledávací formu sociální intervence a krizové pomoci. (Bednářová – Pelech, 2000, s. 7). Tento typ práce je prací aktivní, která má mnoho modifikací a forem, a je schopna efektivně uchopit heterogenní sociální problémy, sociální situace a všechny věkové kategorie.

Streetwork je anglické slovo, které v překladu znamená: uliční práci, práci na ulici, pouliční práci. Ulicí nemyslíme v tomto případě pozemní komunikace v pravém slova smyslu, ale jakékoliv otevřené prostředí. Název je odvozen od místa, kde terénní sociální pracovník, streetworker – vykonává svou práci, tím je "ulice". (Levická, 2006) Důvodem vzniku a rozvoj Streetworku je zjištění, že ve sféře zájmů sociální práce jsou i jednotlivci a skupiny, kteří běžnou nabídku sociálních služeb odmítají nebo ignorují. (Krupa, 2002). Subjektem práce streetworkera jsou děti a mládež, která tráví většinu svého času na ulici, skupiny specificky orientované mládeže, lidé zabývající a provádějící sexuální služby, lidé závislí na návykových látkách, patologičtí hráči, bezdomovci, radikální fanoušci (Matoušek, 2003, s. 173) a nositelé sociálně patologického chování a osoby žijícím rizikovým způsobem, u kterých je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a sami ji nevyhledávají. Streetworkeré je kontaktují v době a na místech, kde se obvykle sdružují, spontánně se scházejí a tráví svůj volný čas (ulice, restaurace, různé kluby, herny, fotbalový stadion, opuštěné domy, sklady, parky, diskotéky a jiná místa). (Bednářová – Pelech, 2003, s. 7).

Cílem streetworku je řešení problémů cílové skupiny, jejímž prostřednictvím, pokud je to možné, je snaha integrovat cílovou skupinu do společnosti v maximální možné míře. Dále předcházet sociálním konfliktům nebo je redukovat. Při kontaktech s cílovými skupinami v terénu je třeba se spíše zaměřit na problematické, agresivní, destruktivní prvky v chování a motivovat klienty ke konkrétním změnám. Konkrétní pozitivní změny, například rozhodnutí najít si perspektivní práci – přinese zvýšené sebehodnocení a jiné pozitivní změny v myšlení klienta. (Oláh – Schavel, 2006).

4.2 Streetworkeré

Pracují s cílovými skupinami, které jsou hodnotově a postoje odlišné od majoritní společnosti. Musí by připraveni navázat s nimi pomáhající vztahy a akceptovat jejich sociálně kulturní odlišnosti. Z tohoto důvodu streetworkeré používají a vytvářejí netradiční způsoby práce, které budou "šité na míru" jejich cílové skupině, a zároveň patří mezi nejkvalifikovanější pracovníky v oblasti svého působení. Sociální problematiku spojenou s asociální činností znají z vlastní práce v dané lokalitě, jsou komunikativní a umí oslovit skupiny mládeže. (Klenovský, 2006, s. 37).

Náročnost sociální práce streetworkera spočívá v tom, že se musí svým chováním přizpůsobit stylu a kultuře cílové skupiny bez ztráty vlastní identity. K udržení efektivní hranice mezi identifikací a identitou streetworkera napomáhá supervize. Identifikace se skupinou, jednotlivci umožňuje streetwokerovi "být blízko", rozpoznává a naplňuje jejich potřeby v krizových sociálních situacích. Identita streetworkera nabízí jednotlivcům a skupinám na ulici jiný model chování, vnímání hodnot, umožňuje mu být "sám sebou", nabízí alternativní formu chování, která navzdory "rozdílnosti" dokáže s cílovou skupinou kooperovat. (Krupa, 2003).

4.2 Nízkoprahová zařízení, centra

„Nízkoprahovost znamená pro klienta nejnadnější dostupnost poskytnout klientovi pomoc v anonymitě, bez nutnosti jeho identifikace, bez nutnosti prokazovat se osobními doklady nebo doporučeními institucí, bez nutnosti přizpůsobovat se nějakému terapeutickému plánu či strukturovanému programu, nebo časovému harmonogramu“. (Klenovský, 2006, s. 37).

Nízkoprahové zařízení, centrum v našem pojetí. Jde o zařízení dostupné všem klientům bez nutnosti se objednávat, registrovat se (udávat vlastní totožnost), nebo pravidelně se zúčastňovat strukturovaných aktivit. Existuje nízkoprahové centrum pro uživatele návykových látek a nízkoprahový klub pro lidi pracující v sex businessu. Existují i snahy o vytvoření nízkoprahových center pro lidi bez domova a pro obyvatele vyloučených komunit (Fond sociálního rozvoje, 2007).

4.3 Komunitní sociální práce

V první řadě je důležité definovat pojem komunita:

- Komunita – *communitas* (lat.) = společenství, pospolitosť, obec. Nebo *comunnio* (gr.) =

společenství.

- Komunita – je souhrn osob, které žijí v určitém vymezeném prostoru, kde vykonávají každodenní aktivity a obvykle tvoří autonomní jednotku. (Hartl, 1997)

- Bauman (In: Tokárová et al., 2003, s. 465) chápe komunitu na principu sounáležitosti:

„... pocit komunity, vlastní skupiny, kde je člověk rád, která je jeho pravým domovem a jejíž hranice je nutné zastane za každou cenu - stejně jako svůj domov. zde uvnitř mohou

by věci sice někdy složité, ale nakonec se vždy najde řešení. lidé mi mohou připadat hrubí, sobečtí, ale v případě nouze mohu počítat s jejich pomocí. A co je hlavní, člověk jim rozumí a může si být jist, že i oni rozumějí jemu ..., člověk má uklidňující pocit bezpečí a kdyby se mělo objevit nějaké ohrožení, určitě bude rozpoznáno včas. "My" pak spojíme své síly a vypořádáme se s ním. "

• Komunita – je společenstvím lidí žijících nebo spolupracujících v jedné instituci nebo v jedné lokalitě. Komunita má svou atmosféru, své způsoby komunikace, svou hranici, která může být více či méně propustná vůči okolí (Matoušek, 2003, s. 92). Komunitní sociální práci definuje Matoušek (2003, s. 95) jako proces, pomáhající lidem, aby společnou aktivitou vyřešili problémy místní komunity, popřípadě zlepšili podmínky svého života v komunitě. Tento proces obvykle vyžaduje účast profesionálních sociálních pracovníků. Akčními skupinami bývají obyčejní lidé (t.j. lidé definovaní svou příslušností k místnímu společenství), skupiny znevýhodněných lidí (t.j. lidé se speciálními potřebami) nebo lidé spojení společným zájmem.

• Podle Matouška (2003, s. 253) existuje několik definic "komunity" pro účely vymezení komunity ve vztahu ke komunitní sociální práci nám postačí následující definice: "*komunita je místo, kde člověk může získávat emocionální podporu, ocenění a praktickou pomoc v každodenním životě*" (Hartl, 1997 in Matoušek, 2003, s. 253). Podle J. W. Gardnera (in Matoušek, 2003, s. 254) je komunita:

- různorodá a zároveň jednotná
- má společný základ sdílených hodnot
- vyznačuje se vzájemnou péčí, důvěrou a týmovou prací
- má rozvinutou účelnou vnitřní komunikaci
- usnadňuje lidem účast na správě věcí veřejných
- vytváří si vlastní identitu, cíle
- vychovává, je schopna předávat hodnoty pro další generace
- je otevřená pro budoucnost
- má vyvážené institucionální uspořádání

Komunitní práce je podle Matouška (2003, s. 254):

- je přístup k lidem, proces, jak lidí aktivizovat, s cílem, aby se sami postarali o řešení problémů

- je projekt, jak vyřešit určitý konkrétní problém

Komunitní péče je vytváření takových možností, které umožňují občanům v nepříznivé sociální situaci řešit svou situaci v přirozeném prostředí, ve kterém žijí.

Komunitní přístup je postoj zástupců státní, veřejné, neziskové sféry, občanů, dobrovolníků v komunitě spolupracovat na dostupnosti, dostatečnosti a kvalitě sociálních služeb.

Komunitní sociální práce – je systematický, cílevědomý proces zlepšování sociálních vztahů mezi zájmovými skupinami obyvatel a institucemi, které formují jejich každodenní realitu. Cílem komunitní práce v obci je motivovat obyvatele obce a instituce k hledání a formulování společných cílů, jakož i forem spolupráce na jejich dosahování. Aktivizace členů komunity je předpokladem zvyšování jejich soudržnosti a dlouhodobého rozvoje komunity. Aktivizace členů komunity je výsledkem uvědomění si, že úroveň komunitního života je jedním z limitujících faktorů jejich vlastního individuálního rozvoje. Filozofickým smyslem komunitní práce je podpora lokální demokracie. (Krupa, 2003).

Komunitní práce v sobě obsahuje dva určující principy – vzdělávání a prosazování změny (Fond sociálního rozvoje, 2007).

Práce s komunitou je zároveň i práce se skupinami a jednotlivci, kteří danou komunitu tvoří. Komunitní sociální pracovník proto pracuje i s metodami individuální a skupinové práce s cílem zlepšit interpersonální vztahy, podchytit a rozvinout iniciativu jednotlivců a skupin pro práci v komunitě a s komunitou, pomáhá měnit životní podmínky a životní prostředí v komunitě, zná názory na sociální potřeby a problémy v komunitě, hledá způsoby a zdroje nápravy nebo pomoci, snaží se zapojit všechny schopné obyvatele, dostupné prostředky a možnosti komunity do sociální aktivity (In: Tokárová et al., 2003).

Podle dostupné literatury jsou cílem komunitní práce:

- Posílení skupin a jednotlivců dlouhodobě vystavených sociálnímu vyloučení. Prostřednictvím výkonu komunitní sociální práce by mělo postupně dojít k integraci sociálně vyloučených skupin, respektive příslušníků exkludovaných (vyloučených) skupin a ke zlepšení jejich životních podmínek.

- Specifickým cílem je integrace nezaměstnaných a dlouhodobě nezaměstnaných na trh práce, integrace marginalizovaných skupin do lokálních společenství a snížení sociální deprivace (nespokojenosti). Mimo jiné se očekává i předcházení vzniku krizových situací v rodině a zamezení růstu sociálně patologických jevů přímým působením komunitních

sociálních pracovníků a jejich asistentů. Cílovou skupinou jsou i takové komunity, které jsou postiženy nebo ohroženy rizikem chudoby a sociálního vyloučení. Využití komunitní sociální práce při řešení sociálních problémů dává možnost rozvoje nejen jednotlivců, ale i celé komunity.

- Motivace a aktivizace členů komunity na řešení problémů prostřednictvím společné aktivity s pomocí a podporou komunitního sociálního pracovníka, zároveň je motivovat obyvatel obce a instituce k hledání a formulování společných cílů jakož i forem spolupráce na jejich dosahování. Úspěšnost komunitní sociální práce záleží od celkového potenciálu komunity, který vyplývá z vlastností jednotlivých členů komunity, jejich vzájemných vztahů a potenciálu vnějšího prostředí.

- Sociální změna, identifikace a překonání strukturálních překážek, jejichž důsledkem je sociální exkluze skupin / skupiny obyvatelstva. Při regeneraci komunity zaměřené na inkluzi je důležitou součástí participativní přístup zaměřený na rozvoj komunity a na rozvoj sociálního kapitálu. Komunitní sociální práce umožňuje, aby se členové komunity stali aktivními partnery v regeneraci komunity, tím že k ní sami přispějí a budou spolurozhodovat o tom, co se týká jejich života. Participace by měla umožnit, aby měli do jisté míry moc a kontrolu nad procesy, do kterých se zapojují.

- Vytváření takových komunitních institucí a služeb, které vytvoří společný prostor pro uspokojování potřeb všech obyvatel obce a zlepšování vztahu mezi nimi.

Formy komunit: občanská komunita, výcviková komunita, terapeutická komunita, spirituální komunita.

Komunitní sociální práce je zaměřena na práci se skupinou, pracuje s komunitou a jejími představiteli a společně s nimi formuluje problémy komunity a hledá jejich řešení. Pro komunitní práci je třeba, aby příslušníci komunity už měli většinu svých individuálních problémů vyřešených, nebo aby věděli, jak je řešit.

Terénní práce je zaměřena na jednotlivce, jeho rodinu, případně jiné úzké sociální vazby. Řeší s nimi základní otázky života a v podstatě napomáhá jejich růstu, aby se mohli zapojit do aktivit ve prospěch celé komunity. (Krupa, 2003).

Můžeme říci i to, že terénní sociální práce si klienta nevybírá, ale komunitní sociální práce už potřebuje spolupracovníka na poměrně vysoké úrovni. Klient terénní sociální práce je typickým příslušníkem chudé vrstvy, ale spolupracovník komunitního sociálního pracovníka už musí vyznává některé hodnoty střední třídy (Novák, 2005, s. 15).

5 Účastníci terénní sociální práce

5.1 Pracovník terénní sociální práce

Výkon každé práce má i svá rizika, a to se týká i terénní sociální práce. Při jejím výkonu můžeme podle Nováka (2005) rizika rozdělit do tří skupin, a to podle toho, koho nebo toho dotýkají. Jsou to rizika vůči klientovi, vůči sobě a vůči službě.

a) Rizika vůči vlastní osobě:

- ztráta soukromí,
- ztráta přátel a problémy v rodině,
- ztráta vlastní identity a přizpůsobování se klientovi,
- vyhoření – ztráta víry v smysl vlastní práce.

b) Rizika vůči klientovi:

- manipulování s klientem,
- vyvolání falešné naděje u klienta a potom zklamání klienta,
- podpora klienta při neadekvátním postupu,
- nedotahování věci do konce.

c) Rizika vůči službě:

- tato rizika vyplývají z předešlých. Každé selhání v práci vůči klientovi i ztráta odstavu znamená snížení dobrého jména služby jako takové.

- nestanovení odhadů hranic vlastní kompetence a nepředání klienta včas dalšímu odborníkovi nebo službě, kteří umí adekvátně klientovi pomoci.

- nerespektování svých kolegů a prosazování jen svého názoru.

Pro terénní sociální práci v našem pojetí, to znamená službu zaměřenou na pomoc sociálně vyloučeným klientům, známe tři základní přístupy terénní sociální práce (Novák, 2005, s. 19):

• Terapeutický přístup. Tento přístup vychází z přesvědčení, že hlavním faktorem sociálního fungování je pohoda, vnitřní klid a duševní zdraví člověka. Sociální práce je pak především formou psychoterapie. Je zaměřena na odhalování vnitřních příčin neúspěšnosti klientů a vlastně si nevšímá okolního kontextu. Základním prvem je zde vztah klienta a

terénního sociálního pracovníka. Tento přístup byl velmi rozšířen například v Nizozemsku v době ekonomického rozkvětu, kdy neexistovala chudoba jako masový jev. V 70 letech se výrazně snížila životní úroveň a sociální práce se musela vypořádat s masivním nárůstem klientely. V té době probíhala velká diskuse o tom, co vlastně sociální práce je. Terapeutický přístup musel ustoupit do pozadí a mnoho sociálních pracovníků tuto změnu neuneslo a změnilo profesi. Dalším problémem tohoto přístupu je jeho omezenost na evropskou kulturu otevřené společnosti. Bylo poměrně problematické budovat otevřené vztahy mezi terénním sociálním pracovníkem a příslušníkem jiné kultury, kde je například hanbou hovořit o svých problémech.

- Reformní přístup. V podstatě se jedná přístup usilující o reformu sociálního prostředí, při víře, že sociální fungování je založeno na rovnosti v různých oblastech života. Důsledkem tohoto uvažování je víra, že aby se mohl uskutečnit sociální a osobnostní rozvoj, musí dojít ke společenské změně. Příčinami problémů lidí jsou pak ne oni sami, ale především špatné sociální prostředí, které vytváří tlak na lidi a způsobuje jejich problémy. V tomto prostředí je pak zbytečná snaha o změnu chování klientů, protože to nemůže vést ke změně jejich situace. Terčem intervence terénního sociálního pracovníka je hlavně prostředí klientů, které svými neadekvátními požadavky narušuje sociální fungování. Problémem tohoto přístupu je menší zřetel na jedince, na jeho vnímání situace a na jeho postupy řešení a necitlivost ke specifčnosti případů klientů. Může se tak stát, že případná změna prostředí nebude klienty využita, protože pro ně bude stejně neadekvátní, jako byl výchozí stav.

- Poradenský přístup. Můžeme ho nazvat i jako sociální právní pomoc klientovi. Je založen na víře, že sociální fungování závisí na schopnosti zvládat problémy a od přístupu k informacím a službám. Toto pojetí vychází vstříc potřebám klienta a současně se snaží o reformu systému nabízených služeb. Vychází z předpokladu, že problémy klienta pocházejí z jeho neuspokojených potřeb, omezení, které mu brání tyto potřeby naplnit a neschopnost institucí na tyto potřeby vstřícně reagovat. Metodicky jsou klientům především poskytovány informace, kvalifikované poradenství a zprostředkování dalších služeb. Je zdůrazněna potřeba individuálního ale i komunitního růstu.

V praxi jsou uskutečňované malé individuální změny situace klienta, které nijak bezprostředně nevedou k větší sociální reformě. Dobrým příkladem této praxe je tzv. úkolově orientovaný přístup. Ten říká, že úkolem terénního sociálního pracovníka je pomoci klientovi při rozhodování, jaké chce splnit úlohy. Vychází z víry, že i malý úspěch klienta při řešení vlastního problému posiluje jeho sebedůvěru a pomáhá mu pak řešit další problémy. Je to přístup, který posiluje roli klienta v řešení problému a dává mu vůdčí roli. Je postaven na klientově schopnosti, ne neschopnosti a dříve, než léčí, tak pouze pomáhá. Není postaven na velké odbornosti, ale spíše na schopnosti porozumění klientovi a schopnosti jeho zatažení do procesu řešení problému. Úkolový přístup současně znamená snahu terénního sociálního pracovníka komplexně porozumět situaci klienta.

Celý proces má šest základních kroků:

- příprava – je to ověření mandátu pomoci, znamená to projednání problému s klientem a vzájemné porozumění cílem spolupráce,
- explorace problému, nebo vyjasňování zájmů klienta a dohoda o postupu řešení,
- dohoda o cílech – shoda klienta a terénního sociálního pracovníka o směřování změny,
- formulace úloh – konkrétní kroky, frekvence konzultací s pracovníkem, časování kroků, délka spolupráce a její podmínky, je možné uzavřít i písemnou smlouvu mezi terénním sociálním pracovníkem a klientem,
- plnění úkolů – informace klienta o plnění úlohy a podpora pracovníka,
- ukončení – hodnocení úspěšnosti intervence.

Úkolový přístup se méně zajímá o příčiny vzniku problému, je zaměřen na jeho řešení a zdůrazňuje klientovo vidění problému. V důsledku toho pak terénní sociální pracovník zprostředkovává klientský pohled i organizacím a učí je, jak s klientem zachází.

Metody terénní sociální práce jsou vypracované na základě různých teoretických východisek, jsou zaměřeny na objekt, kterým může by jednotlivec, skupina nebo komunita (společensví). V praxi se všechny tři metody terénní sociální práce prolínají a na sebe navazují (Tordová 2006, s. 14).

Základní diagnostické metody v terénní sociální práci jsou v podstatě totožné s metodami získávání informací, tj rozhovor, pozorování, studium existující dokumentace a další (Novák, 2005, s. 16).

Streetwork je jednou z metod terénní sociální práce, která namísto pasivních modelů sociální práce v institucích nabízí aktivní vyhledávací formu pomoci těch jedinců a skupiny, kteří by jinak pomoc sami nevyhledali (Levická, 2006). Kromě metod jsou důležité i formy práce s klientem. Bednářová (1999) rozděluje formy práce používané v terénní sociální práci na:

- formu přímé práce s klientem, která zahrnuje a všechny metody, uplatňované v přímém kontaktu s klientem.
- formu nepřímé práce s klientem, obsahující všechny metody sloužící k zajišťování a plánování činnosti terénního projektu včetně administrativy, kontaktu s příslušnými institucemi a podobně. V mnoha terénních projektech si terénní sociální pracovníci vedou terénní deník, ve kterém si zaznamenávají své aktivity a vykonanou práci s klienty (průběh

práce během celého dne). Dodejme, že nakolik terénní projekty zajišťují v ČR neziskové organizace, tak nepřímá práce obsahuje i management neziskových organizací.

- formu přesahující práce – supervize, metodické vedení, profesní vzdělávání, specializované výcviky (mediace). Terénní projekty postupně vytvářejí systém základních výcviků, supervize a metodických školení, čímž se jejich práce profesionalizuje.

Terénní sociální pracovník před řešením sociálního problému začíná myšlenkový proces (Tordová, 2006, s. 14):

- shromažďuje údaje o klientovi, skupině a prostředí a třídí je,
- studuje situaci klienta po získání všech dostupných informací a údajů,
- ve spolupráci s klientem zpracuje a navrhuje plán akcí, které mají klientovi pomoci,
- hodnotí výsledky činnosti z pohledu klienta a z pohledu společnosti.

Práce s komunitou je zároveň i práce se skupinami a jednotlivci, kteří danou komunitu tvoří. Terénní sociální pracovník proto pracuje i s metodami individuální a skupinové práce s cílem zlepšit interpersonální vztahy, podchytil a rozvinou iniciativu jednotlivců a skupin pro práci v komunitě a s komunitou, pomáhá měnit životní podmínky a životní prostředí v komunitě, zná názory na sociální potřeby a problémy v komunitě, hledá způsoby a zdroje nápravy nebo pomoci, zapojit všech schopných obyvatelů, dostupné prostředky a možnosti komunity do sociální aktivity (In: Tokárová et al., 2003).

5.2 Kompetence terénního sociálního pracovníka

Terénní sociální pracovník vykonává soubor činnosti na úrovni:

I. přímá práce s uživateli (přímá práce zahrnuje aktivity v bezprostředním kontaktu s klienty) a. provádí depistáž – aktivní vyhledání a kontaktování potencionálních klientů podle cílové skupiny a typu sociální služby. Může mě různé podoby:

- aktivní oslovení jednotlivce nebo cílové skupiny
- vyčkávání na oslovení cílovou skupinou. V tomto případě tráví pracovník v její bezprostřední blízkosti určitý čas a získává si důvěru.
- kontakt je zprostředkován třetí osobou (jiným provozovatelem dané služby, rodinným příslušníkem, autoritou v lokalitě)
- nepřímo – formou letáků a jiných tištěných materiálů s nabídkou služeb.

b. poskytuje sociální služby – podle druhu služby, kterou organizace poskytuje (podle dané vyhlášky, případně zákona) i poskytuje poradenství:

- základní: poskytuje informace k řešení nepříznivé situace klienta, poskytuje informace o možnostech výběru a druhu sociálních služeb, poskytuje informace o základních právech a povinnostech klienta, poskytuje informace o možnostech podpory členy rodiny

- odborné: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociální terapeutická činnost (orientace v sociálních systémech, právech, psychologii, vzdělání), pomoc při uplatňování práv a zakázkách osobních záležitostí (pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení a upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím).

- poskytuje službu terénními programy

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (činnost zahrnuje pomoc v lepší orientaci mezi vztahy ...)

- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při vyřizování dokladů, upevnění kontaktu s rodinou, sociální terapeutické činnosti, podání informací spojených v souvislosti s riziky v daném způsobu života)

- poskytuje službu sociální mobilizační služby pro rodiny s dětmi

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- sociální terapeutická činnost

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

Dělá case management: používá se, pokud klient potřebuje více než jednu specifikovanou službu. Tehdy nastupuje celý team odborníků (pedagog, psycholog, lékař), kteří jsou navzájem koordinováni. Tento case management zhodnocuje, monitoruje a obohacuje celý komplex požadavků a služeb pro naplnění specifických požadavků klienta.

II. nepřímé aktivity ve prospěch uživatelů

a. mapuje situaci v prostředí: mapuje rizika a možné zdroje potřebné k dosažení cíle.

b. koordinuje zdroje a iniciuje jejich a zároveň se účastní procesu sociální politiky

c. provádí opatření v oblasti prevence: participuje na besedách, vzdělávání, rozšiřuje "osvětové" materiály

d. spolupracuje s příslušníky jiných organizací

III. aktivity nutné pro realizaci a rozvoj sociální služby

a. spolupracuje na tvorbě projektů, dodává podklady pro rozvoj služby, včetně podkladů pro evaluaci, případně se na ní přímo podílí.

b. podílí se na propagaci a medializaci aktivit organizace

IV. metodické vedení terénních pracovníků podle organizačního uspořádání organizace: vzdělává je, pomáhá jim naplňovat standardy kvality, uvádí do praxe nové pracovníky atd.

V. aktivity ve prospěch vlastního profesního rozvoje. Průběžně se vzdělává, pracuje na své odborné způsobilosti, účastní se supervizí, ve vlastní prospěch dodržuje povinnost mlčenlivosti o informacích získaných od svých klientů. (Nedělníková, 2006, s. 15–19)

6 Genderové rozdělení a sociální práce

Tato kapitola se zaměřuje na vztah genderových teorií a sociální práce. Jedná se přesněji o konceptualizaci a využití „genderu“ v teorii sociální práce, výzkumu a praxi. Přestože je v rámci sociální práce klíčovým prvkem každodenního života, má gender něco, co sociologové někdy nazývají „viděnou, ale nepozorovanou“ kvalitou. Často je přehlížena, a co je možná důležitější je genderová teorie teoretizována řadou omezených způsobů.

Například sociální práce je často popisována jako profese s převahou žen, v níž ale muži neúměrně zastávají vyšší role. Přesto McPhail tvrdí, že „*sociální práce je přesněji popsána jako ženská většinová profese s dominancí mužů*“ (McPhail, 2004, s. 325), protože ačkoli v terénu je mnohem více žen než mužů, nemusí nutně dominovat. To je důležitý argument, protože z popisu sociální práce jako „dominující ženy“ vyplývá, že ženy mají více moci pouze proto, že je jich mnohem více. Přesto tato teorie ignoruje některé důležité body. Zprvu, menší počet mužů v profesi může mít ve skutečnosti více institucionální moci, a za druhé, profese, jako je sociální práce, je, stejně jako v mnoha oblastech zahrnujících péči o ostatní, devalvována. Otázka, jak funguje moc v institucích sociální práce a jak souvisí s pohlavím, bude pravděpodobně mnohem komplikovanější.

F. Koukolík uvádí, že „*ženy lépe, než muži odhadují z výrazu ve tváři, neslovního chování a jemných rozdílů hlasového projevu osobnosti pozorovaného jedince. Mnohé dotazníky měřící empatii zjišťují u žen vyšší skóre než u mužů. Více žen, než mužů si cení altruistické a reciproční vztahy mezi lidmi – to vyžaduje empatizaci*“. (Koukolík, 2008, s. 210).

Diskuse o zpochybňování útlaku a diskriminace v rámci teorie a praxe sociální práce jsou některé z mála příležitostí, kdy je gender otevřeně uznáván (Dominelli, 2002; Mullaly, 2007; Thompson, 2012). Přesto se také často spoléhají na omezené definice. Thompsonův text například popisuje gender jako „*základní dimenzi lidské zkušenosti, odhalující všudypřítomný soubor rozdílů mezi muži a ženami*“ (Thompson, 2012, s. 55). Přestože pokračuje v poukazování na to, že gender vytvářejí spíše sociální než biologické procesy, jsou jeho návrhy na změnu z velké části vyrovnány. Tím máme tendenci individualizovat pohlaví, vnímat je jako osobní charakteristiku a útlak pohlaví pouze jako formu osobního chování nebo hodnot.

Tyto body se částečně týkají způsobů, jak je definováno pohlaví. Například feminismus oddělil pojem „pohlaví“ od „genderu“, aby ukázal, že „gender“ odkazuje na soubor sociálních očekávání, která mohou být zpochybněna (Oakley, 1972; Unger, 1979). Někdy se však tato představa o genderu jako o souboru kulturních praktik snížila na roli nebo identitu, takže se s genderem zachází jako s již existující charakteristikou nebo vlastností jednotlivce. Pozdější feministické teorie nám spíše připomínají, že gender je společenský vztah založený na propagaci hierarchie a toho, co se opakuje prostřednictvím interakcí v každodenním životě.

Tato kapitola věnuje značnou pozornost této představě o genderu jako o formě praxe, protože podle našeho názoru většina teorií sociální práce považuje gender za spíše statickou charakteristiku.

Tam, kde teorie nebo výzkum sociální práce přemýšlí o genderu, vidíme vliv feministických a / nebo sociologických teorií. Kniha autora Orma (2001), „Gender and Community Care“, tvrdí, že „genderová politika sociální práce musí zahrnovat vztah mezi pomáhajícím a těmi, kteří potřebují pomoc, a... mezi jednotlivcem a státem“ (Orme, 2001: 14). Zdůrazňuje nepřiměřené zastoupení žen ve službách duševního zdraví, v domovech seniorů a těch, o které se pečuje v komunitě, a zdůrazňuje, že se jedná o všechny oblasti, v nichž je pohlaví obvykle ignorováno nebo neviditelné, nebo je-li zaznamenáno, obvykle je odpovědí návrh, aby se s muži a ženami zacházelo odlišně. Orme tvrdí, že „kategorizace femality a mužnosti, femininity a maskulinity jako dichotomických protikladů neodráží žitou zkušenost uživatelů komunitních služeb“ (Orme, 2001, s. 239).

Scourfield poukazuje na to, že předpoklady o genderových rozdílech „zasahují do intervence“ v sociální práci (Scourfield, 2010, s. 2), a spojuje je s heteronormativitou. Je důvodem pro analýzu genderu jako sociální kategorie, protože tato kategorie se týká otázek sociální nerovnosti (Scourfield, 2002). Pokud jde o muže v sociální práci, poznamenává, že jsou často považováni buď za dobré (např. „mužské vzory“) nebo za špatné (např. „nebezpečné / zneužívající“).

Texty sociologické sociální práce vnímají gender jako odkaz na sociální nebo kulturní soubor idejí odrážející normativní předpoklady, ačkoli tyto texty odkazují na gender jako na praxi, často pracují na úrovni postojů nebo hodnot, což sociální pracovníky vybízí k tomu, aby přemýšleli o svých vlastní předpokladech o genderu (Llewellyn et al., 2008; Sheach-Leith et al., 2011). Zacházení s genderovými koncepty na úrovni postojů je spíše individualizovaným přístupem, ve kterém se jeví jako interpersonální charakteristika, ačkoli existují i jiné texty, které považují gender za praxi a trvají na jeho kontextualizaci v pozdní nebo reflexivní modernosti (Dunk-West a Verity, 2013).

V rámci sociální práce můžeme přemýšlet o tom, jak se gender týká otázek rasy, třídy, zdravotního postižení, věku nebo sexuality, ale častěji se s genderem zachází jako se samostatným problémem. Příkladem by mohla být nějaká feministická práce v oblasti péče, která tvrdí, že ženy musí být osvobozeny od břemene péče o závislé osoby. Přestože je tento bod o důsledcích závislosti státu a rodiny na neplacenou péči důležitý, práce feministek se zdravotním postižením poukázala na to, že kategorie „ženy“ zahrnuje i ty, o které se pečuje, a že tyto argumenty považují zdravotně postižené ženy a muži za „břemeno.“ (Morris, 1991).

Nejpravidelnějším používáním „genderu“ v sociální práci je však místo, které je považováno za „již dané“ (Smith, 1990, s. 159); to znamená, že se používá jako označení odkazující na předpokládanou charakteristiku. Zde se spustí vzorec „pohlaví způsobuje x“. Zajímavým příkladem by mohla být neochota chránit: posunutí se za hranice pohlaví (Strega

et al., 2013), která zkoumá, proč jsou v profesních reakcích na sexuální zneužívání dětí často zodpovědné matky za „nezachránění“. V jednom smyslu je to životně důležité: Proč některé praktiky v sociální práci obviňují matky a ignorují otce? Proč jsou matky často zodpovědné za zneužívání dětí muži? V jiném smyslu se však v těchto kontextech nikdy nezeptá, jak gender funguje, a místo toho jej často považuje za monokauzální vysvětlení.

Velká část feministické literatury o sociální práci považuje pohlaví za základ podobnosti a společného účelu. Například text Hanmer a Statham, „*Ženy a sociální práce*“, rozvíjí to, co nazývají „*praxí zaměřenou na ženy*“, a tvrdí, že vzhledem k tomu, že ženy jsou zastoupeny ve většině v sociálních službách, je společnou zkušeností s pohlavím linie „bytí ženy, jejich vztahů s muži, dětmi, života v rodině, zaměstnání a pracovních podmínek“ (Hanmer a Statham, 1999, s. 18), tvoří základ sociální změny prostřednictvím sociální práce.

Má-li být gender viděn ve své složitosti, pak nesmí být chápán pouze jako odkaz na ženy. U některých teoretiků sociální práce je důležité myslet na práci s muži a otci, na složitost postavení mužů v sociální práci, na pojmy „mužskost“ a kategorii „muži“ (Christie, 2001 ; Cree, 1996 ; Featherstone et al., 2007 ; Scourfield, 2003).

7 Osobnost, motivace a empatie terénního pracovníka

7.1 Osobnost terénního pracovníka

Podobně jako lékař, který může pracovat v ambulanci i v nemocnici, i sociální pracovník může pracovat v úřadě, poradně nebo ambulanci a setkávat se s klientem na svém pracovišti několikrát týdně nebo měsíčně. Samostatnou oblast sociální práce tvoří terénní sociální práce, práce tam, kde žijí klienti, nejčastěji se však realizuje na ulici. (Ambrozová et al. 2006).

Sociální pracovník ve své profesionalitě v současnosti, kdy dochází mnohdy ke zvráceným orientacím hodnotového zaměření, klade v první řadě důraz na člověka jako na bio-psycho-spirituálně-sociální bytost. Profesionální sociální pracovníci nabývají po roce 1989 novější přísun dovedností a znalostí pomocí zařazení sociální práce do vysokoškolského systému studia a následnému vědeckému výzkumu této vědní disciplíny. A tak se z administrátora nebo úředníka stává vysoce profesionální sociální pracovník, také nazývaný graduovaný sociální pracovník, který využívá mnohé dovednosti vedoucí k profesionálnímu výkonu a uspokojování potřeb sociálního klienta. (Oláh et al. 2008).

Podle Šlosara (2011), terénní sociální práce klade vysoké nároky na kvalifikaci sociálního pracovníka, zejména na profesionální znalosti a dovednosti, ale i na osobnostní kvality. Terénní sociální pracovník se ocitne často v situaci, kdy se musí umět okamžitě samostatně rozhodnout a nést odpovědnost za svá rozhodnutí. Práce v terénu s sebou přináší nároky na komunikaci, schopnost empatie a akceptace.

Osobnost sociálního pracovníka v sociální práci chápeme jako souhrn jeho vlastností jejichž prostřednictvím ovlivňuje klienta, skupinu klientů, komunitu nebo celou společnost a současně tyto vlastnosti do jisté míry ovlivňují názory a postoje klientů. (Laca 2011). Formování osobnosti sociálního pracovníka není proces jednorázový, podmiňují ho intelekt, vrozené způsoby chování, osobní zkušenost jeho prostředí. Mezi základními vlastnostmi osobnosti sociálního pracovníka by neměly chybět spravedlnost, slušnost, čestnost, pracovitost, zodpovědnost, důvěrnost, trpělivost, pravdomluvnost, morální bezúhonnost a humánnost. (Hangoni 2009).

7.2. Motivace terénního pracovníka

Právní normy stanovují pomocí příkazů, zákazů a povolení, jaké chování se považuje za žádoucí a jaké za nežádoucí. V zájmu objektivit je třeba dodat, že tento charakter mohou mít i jiná pravidla chování, jako například pravidla náboženská, etická, společenská, ale s

tím zásadním rozdílem, že právní norma má obecnou platnost, její dodržování je vymahatelné a za porušení práva, nebo v případě chování z hlediska právních norem nežádoucí, hrozí porušujícímu subjektu právní sankce. Ta je pochopitelně vymahatelná institucemi veřejné moci. Více méně tyto mimosoudní systémy mají vliv na motivaci sociálního chování a dost často bývá regulace určitého společenského vztahu právní normou a mimosoudní normou rozdílná. (Mittlöhner 2012).

Člověk ve svých jednotlivých etapách života je postaven před určitá rozhodnutí, při kterých je sledována motivace jeho rozhodnutí. Motivací je specifický psychický proces, jehož poznání vede k pochopení lidské psychiky, která dává lidským činům jejich individuální smysl. Motivace zahrnuje určitou energii a zaměření této energie na určitý cíl, udržování zaměřené aktivity až do změny výchozích podmínek. V tomto smyslu motivace vysvětluje psychologické důvody chování, jeho subjektivní význam a současně variabilitu možného chování, při orientaci na různé cíle. Funkce motivace spočívá v uspokojování potřeb individua, která vyjadřují určité nedostatky v jeho fyzickém nebo sociálním bytí, spočívá v účelném chování jednotlivce a v postojích, které se opírají o určité motivy. (Nakonečný 1996).

Motivace rozhoduje, jak se bude člověk chovat. Člověk je reaktivní a aktivní bytost, která se světu přizpůsobuje a vytváří si nové hodnoty. Všechny motivy jsou ve vztahu k jeho osobnosti a ve vztahu k vnějšímu prostředí, zejména k sociálnímu prostředí. Při různých příležitostech se mohou jedinci chovat různě. Motivы nevystupují samostatně, jsou sdruženy do souborů, které se mohou vázat na konkrétní formu chování člověka. Podle Čechové (2006) motivace představuje vnitřní psychický stav, který stimuluje aktivitu zaměřenou na dosažení dobrého výkonu a jeho uplatnění.

Podle Zelové (2007) je motivace stavem zvýšené pohotovosti reagovat na určité podněty určitým způsobem. Motivem může být vše, co subjekt aktivizuje, dává směr a cíl jeho aktivitě.

Vnitřní motivace člověka se v různých obdobích jeho života mění, přičemž v každém z nich jsou některé motivační faktory aktivnější, a jiné méně aktivní. Pokud je člověk ve svém zaměstnání úspěšný a cítí se být spokojeným, některé faktory jsou naplněny a jiné potlačovány. Nadšení člověka a radost z práce se pozitivně projeví nejen na něm samotném, ale i na lidech v jeho okolí. Dokud však dochází ke změnám spojených například s nejistotou nebo strachem, aktivují se jiné motivace našeho chování, proto je důležité, aby se člověk naučil fungovat v různých rovinách, což nakonec přispěje k jeho úspěchu a spokojenosti. (Fritz 2006).

Lidský život je závislý i na personálních vztazích a morálních schopnostech, rozvíjejících se na základě vzájemné výměny zkušeností, jako je projev intelektuálního poznání pravdy, aplikace morálního dobra. Život všech lidí, i když s rozdílnou intenzitou směřuje k osobnostní zralosti. (Dávideková 2009).

V každém způsobu chování jedince se použije sociální determinace, nakolik sociální vztahy jsou jeho podstatnou charakteristikou. Sociálně motivovaným chováním je chování se záměrným sociálním cílem, například komunikace a sdružování, případně takové, které vychází z potřeb se sociálním obsahem. Motivace souvisí se složitostí vnitřního světa člověka a jeho psychiky, ale promítá se i do vnějších souvislostí jeho vnějších životních podmínek, které mají vnitřní psychické zobrazení. Motivace formuje vztahy člověka k jeho sociálnímu prostředí, ale zároveň je také jeho vlastnostmi spoluformovaná. Motivaci spojujeme s kognitivními procesy, kam patří vnímání, představy a myšlení, jakož i s celkovou aktivací organismu, přípravou na určitou reakci, stejně tak s emocionalitou. Motivované chování směřuje nejen k dosažení smyslového naplnění, ale také k dosažení blaha duševního, respektive duchovního, což znamená jednak vyhnout se smyslově nepříjemným podnětům, jakož i nepříjemným pocitům viny, zklamání, a podobně. (Nakonečný 1996).

Podle Sotniakové (2002) lidé motivují k poskytnutí pomoci druhým následující základní motivy:

- Empatie – primární a nejbazálnější motivace, je to snaha zmírnit utrpení jiných, vyvolává v člověku touhu pomoci.

- Solidarita – představa, že i my se můžeme dostat do situace, ve které budeme potřebovat pomoc, vnitřně nás motivuje, abychom poskytovali svou pomoc. Míra solidarity je podmíněna řešením problémů, které se dotýkají všech lidí v celosvětovém měřítku. Lidé se navzájem potřebují, rozvíjejí ve vzájemném soužití a sounáležitosti. Solidarita patří k základním projevům vztahu ke všem potřebným, diskriminovaným a vyčleněným ze společnosti.

- Lidská důstojnost – člověk je tvor humánní a nesnaží se zachovat si jen vlastní důstojnost, ale chrání především i důstojnost druhých lidí, pomoc je právě prostředkem k dosažení tohoto cíle.

- Láska k bližnímu – v církevních naukách je láska k bližnímu základním morálním principem, je motivací z náboženského hlediska.

- Společné dobro – většinu forem dobra, patřících do lidského bytí, jsme schopni utvářet pouze společně, na základě vzájemné pomoci.

Pro motivaci terénních pracovníků je důležité, aby měli možnost pracovat na nových úkolech a měli možnost dalšího vzdělávání se. Zároveň, aby úkoly v pracovním týmu byly vhodně rozděleny, jinak člověk přestane pozitivně vnímat, stává se propracovaným, frustrovaným, nenaplněným. Problémem v motivaci může být i touha po dokonalosti, respektive po uznání osob, jejichž názory považuje za důležité a pracovník se jimi řídí. Snaha být ve všem prvním může vést k zapomenutí toho, že v životě existují i jiné významné a

důležité věci. Pokud místo hledání vnitřního klidu hledá štěstí ve věcech kolem sebe, nemusí se dočkat očekávaného uznání a prožité zklamání a úbytek motivace jen umocní pocit nenaplnění. (Fritz 2006).

7.3 Empatie terénního pracovníka

O empatii je jen málo problematizující literatury. V této kapitole se pokusíme objasnit, jak se pojem empatie používá, etické stránky používání empatie a pokusíme se o přehled části klíčové literatury na toto téma.

Dobré komunikační schopnosti ovlivňují mnohé, pozitivním i negativním způsobem. Komunikační schopnosti a jejich provedení jsou proto pro profesní etiku klíčové.

Pomocná opatření sociálních pracovníků často mohou být i mocenským nástrojem společnosti. Při diskusi o profesní etice se důležitým tématem stává praxe jednotlivých sociálních pracovníků i jejich využití společností.

Jednotliví autoři používají pojem empatie téměř jako synonymum silné angažovanosti vůči ostatním, čímž se empatie stává základem celého spektra řízení. Jiní používají tento pojem pro schopnost vcítění se do pocitů, reakcí a myšlení jiných. Používají tak tento pojem neutrální bez ohledu na to, zda jde o vcítění se pro dobro toho druhého nebo o jeho manipulaci.

V této kapitole se zaměříme na bádání psychologické a zaměřené na péči, ale podíváme se i na jinou literaturu a používání pojmu empatie. Pojem empatie se také používá pro popis hodnotových postojů, spravedlnosti, zákonodárství a morálky. Empatie a etika tak spolu souvisejí. Naše instinkty při reakcích jiných musí vycházet z našich hodnot.

Diskuse o empatii a její profesním provádění se váže k diskusi o profesním provádění jako takovém. Právě na empatii se zaměřujeme, protože v souvislostech zaměřených na péči jde o obzvlášť důležitou dovednost či schopnost. Také jde o pojem, který se díky své mnohovýznamovosti velmi dobře hodí jako východisko pro diskuse týkající se profesní etiky. Tento pojem pomůže vyjasnit hranici mezi odborným a spekulativním.

O empatii, etice a komunikaci je toho napsaného mnoho. My se však zaměříme na souvislost témat komunikace a etiky z mezioborové perspektivy.

Původ slova empatie, nebo *emphateia*, je řecký. Jde o složené slovo, kde "em" znamená dovnitř a "pathos" cit. Přímým překladem tak můžeme říci, že empatie je "vcítění" (Titchener 1909). Slovo empatie se používá jako v odborných souvislostech, tak i v každodenním jazyce a celém množství literárních souvislostí. Žádná z těchto souvislostí nemá zcela sjednocené používání pojmu empatie. Společné však mají to, že empatie je popisována v pozitivním slova smyslu.

Pojem afektivní empatie pochází z německého pojmu "einführung", který vznikl z potřeby popsat zážitek z uměleckého díla. Později bylo používání tohoto pojmu rozšířené na porozumění zážitkem jiných (Lipps 1905). Výtvarný umělec a katolík Borgny Svalastog (Svalastog 2006 a Danbolt 2001) tvrdí, že všichni lidé se narodili se schopností empatie.

Na absenci empatie nahlíží jako na výsledek vývoje směrem k individualismu. V případě, že má jednotlivec velké ego a je individualista, vyznačuje se podle jeho názoru i absencí empatie. Podle tohoto názoru je empatie schopnost být spolu mezi lidmi a být spolu obecně. Aby byl tohoto člověk schopen, musí mít v první řadě empatii sám se sebou a milovat sama sebe takového, jakým je. Na základě toho je pak člověk schopen i empatie s ostatními. Tento názor převládá i u dánského teologa Knuda Løgstrupu (1905–1981), který upozorňuje na přirozený lidský sklon k bytí, přání dobra druhým a ke konání na základě toho, co je dobré pro ostatní. Løgstrup na to nenahlíží jako na něco, to nepotřebuje vysvětlení, jde prostě jen o to být člověkem. (Løgstrup 1956).

Podle Løgstrupova názoru je empatie základní lidskou vlastností. Vlastností, kterou se lze odnaučit a která může být poškozena individualismem a egem. Člověku je dána od Boha a v podstatě znamená být člověkem. Nedostatek empatie je totéž, jako absence vžití se a schopnosti vnímat jiné a postarat se o ně.

Buckleyová (2007) popisuje, jak stavební dělník Wesley Autrey zachránil život muži, který dostal záchvat a na železniční trati spadl před vlak. Autrey se vrhl dolů za ním, stáhl muže mezi kolejnice a lehl si na něj, aby ho ochránil. Příhoda si vysloužila velkou mediální pozornost. Následovaly rozsáhlé diskuse ohledně příčin toho, že člověk byl jednak schopen v dané situaci reagovat a zároveň riskovat vlastní život kvůli někomu jinému. Jeden z účastníků diskusí, profesor bioetiky Stephen G. Post, to vysvětloval empatií jako základní lidskou vlastností. Profesor psychiatrie Gregory L. Frichione byl toho názoru, že při události byly rozhodující dva faktory. Jeden byl, že Autrey se pokusil pomoci muži během záchvatu a tím vytvořil empatickou vazbu. Druhý, že jako otec malých dětí měl vyvinutou schopnost soucítit a jednat altruisticky. Třetí vysvětlení může mít samozřejmě kořeny ve výchově, kterou sám během dospívání získal.

Tyto rozdíly v pozadí příběhu neměly žádný vliv na to, jak Autrey reagoval. Mnozí vědci, kteří případ komentovali, zdůrazňovali, že šlo o netypické jednání. Altruistické reakce a empatie jsou považovány za obvyklejší vůči lidem, kteří jsou podobní nám samotným. Autrey reagoval bez ohledu na rasové rozdíly, na základě společné lidskosti. Jeho jednání bylo netypické v tom, že empaticky reagoval na člověka, který pocházel z úplně jiného prostředí a skupiny.

Mezi biology a mediky se pojem empatie používá téměř jako základní biologický rys člověka. Psychiatrii však poukazují i na to, že vlastnost vžít se do situace jiných se dá naučit. Důraz se zde tak klade jinam, než je u biologicky orientovaných vědců a ošetřovatelů obvyklé.

Přírodovědec Charles Darwin (1809–1882) používá pojem empatie, ale jako slovo, kterým popisuje svádění hmyzu orchidejemi při opylování (Darwin 1862 a 1877). Toto použití daného pojmu zdůrazňuje mocenské dimenze a manipulační možnosti empatie. Právem tak vyvstává otázka, zda i lidé nepoužívají schopnost zaujmout a svádět jiné ve svých taktických hrách.

Mezi psychoanalyticky orientovanými najdeme mnohé, kteří se ke spojování empatie s altruismem staví rezervovaně a jasně mezi těmito dvěma pojmy odlišují. V tomto pojetí je pak empatie schopnost pochopení a vcítění se do reakcí někoho jiného.

Jinými slovy, jde o analytický nástroj, který zdůrazňuje jak afektivní, tak kognitivní komponenty. Psychoanalytik Heinz Kohut (1913–1981) říká, že empatie je forma myšlení, která je speciálně naladěna na pochopení komplexních psychologických konfigurací (Kohut 1971). Empatie se tak stává nástrojem psychologického procesu. Používání pojmu empatie se však obměňuje a mnozí zdůrazňují, že empatie je součástí mezilidské komunikace v tom slova smyslu, že lidé mají potřebu vcítit se navzájem do svých pocitů a činů. Někteří to proto nazývají přirozenou empatií a operují také s pojmem empirická empatie. Poslední zmíněný pojem charakterizuje empatii, která je založena na rozpoznání vlastních zážitků (Mathiasen a Alpert in Spiro, 1993). Tato poslední forma empatie je také normálním fenoménem. Většina z nás zažívá nejrůznější situace, které jistým způsobem rozpoznáváme na základě dřívějších zkušeností. To se týká i zážitků se silnými pocitovými dimenzemi.

V sociální práci se na empatii nahlíží jako na základní součást práce se vztahy. Empatie se vysvětluje jako pochopení s porozuměním, které v sobě zahrnuje vžití se do skutečnosti toho druhého, aniž jsme se cítili ohroženi jeho zážitky (Levin a Trost 1996, a Schjeldrup a Omre in Faureholm a Pedersen 2002). Takové chápání se teoreticky váže k symbolickému interakcionalismu a psychologickým tradicím, které zdůrazňují empatii (Levin a Trost 1996).

Pojem empatie se používá nejen v ošetrovatelských profesích. I zde se empatie chápe pozitivně. Může však znamenat vše od vžití se do situace někoho jiného s ohledem na snahu manipulovat, až po angažovanost a schopnost individualizace. Z biologického hlediska se dá říci, že altruistická forma empatie se týká schopnost jednat jménem společenství, zatímco ta druhá je o schopnosti postarat se o vlastní zájmy.

7.3.1 Biologické pojetí empatie

Sociobiolog Edward Osborne Wilson (1929) popisuje chování z biologické perspektivy. To, co jiní popisují jako altruistické jednání, on chápe jako řízení ve prospěch

pokračování skupiny nebo příbuzenských genů. Aby bylo řízení biologicky užitečné, musí se lidé umět vcítit do perspektivy jiného člověka (Wilson 2000).

Ve vysoko arktických oblastech jsou klimatické podmínky jedny z nejextrémnějších a nejnáročnějších na světě. Ti, co v těchto podmínkách žijí, se nacházejí na hranicích toho, co člověk zvládne přežít. Přežití skupiny je extrémně důležité. Na přežití skupiny je důležité přežití jistých klíčových osob. Klíčovými osobami skupiny bývají šikovní lovci a plodné ženy. Dánský polární badatel Knud Rasmussen v mnoha barvitých příkladech zaznamenal případy, kdy se jednotlivci museli obětovat pro přežití klíčových osob. Děti, starci i fyzicky oslabení byli obětováni, aby zvládli přežít ti, co jsou potřební. (Rasmussen 2002 a 1979).

Sociobiologicky není nic, co by bylo determinováno čistě geneticky a nic determinováno výhradně prostředím. Všechny živé bytosti jsou produktem obou součástí v komplexní souhře (Blackmore, 2003, s. 70). Geny se zdůrazňují jako centrální element života, a právě ony pokračují ve své existenci, i když jednatel zanikne. Zoolog Richard Dawkins publikoval v roce 1976 knihu pod názvem "*Sobecký gen*" nebo anglicky "*The Selfish Gene*", a rozvinul tak toto myšlení tím, že do problematiky zahrnul i kulturní vliv (Dawkins 1976 a 2002). To, co uchováváme v paměti, kulturní složky, které nás ovlivňují paměťově, kognitivně i v jednání, nazývá memy. Memy i geny jsou replikátory se schopností množení, šíření a vyvíjení se. V tomto ohledu jsou kulturní faktory svázané s biologickými.

Knihy Susan Blackmoreové "*The meme machine*" (1999 & 2003) popisuje, jak mohou memy posouvat dále evoluci a které geny se tedy dále selektují. Z tohoto pohledu lze zastávat názor, že biologické, antropologické, sociologické a psychologické teorie se slévají.

Dawkins na geny nahlíží jako na sobecké v tom slova smyslu, že jejich jediný zájem je přenést se do další generace, respektive to, co se nazývá replikací. To, co se nazývá vzájemným altruismem, způsobuje potíže při vysvětlování teorie, kde se genetická replikace chápe jako hlavní cíl lidského chování. Vysvětluje se to tím, že člověk je sociální tvor, který žije ve společenství a má vzájemný užitek z toho, že se o zdroje dělí s ostatními. Všechny pocity, jako sympatie, vděčnost, přátelství, soucit, důvěra, pocit viny, pomstychtivost, moralistní agrese a reakce na to, co se chápe jako nespravedlnost či uražení vlastní skupinou nebo jednotlivcem, se tlumočí jako výsledek vzájemného altruismu. Toto se v psychologické perspektivě nazývá prosociálním chováním. Rozvoj zákonodárství, morálky a náboženství se tak dá chápat geneticky.

Percepce a schopnost porozumět ostatním je tak otázkou empatie a adaptivního altruismu. Psychologické výzkumy také zdůrazňují, že mít někoho rád či pociťovat vůči někomu sympatie je funkční. Lidé jsou ovlivnitelnější a rychleji se vzájemně sblíží, pokud k sobě pociťují sympatie (Cialdini 1994 a 1995). Zároveň je množství situací, kde je řeč výhradně o manipulaci či zaujetí stanoviska vůči druhému taktičtějším způsobem. Obě vlastnosti jsou adaptivní a podstatné pro přizpůsobení se a přežití člověka. Různé reakce a pocity můžeme lokalizovat v různých částech mozku. Společenské reakce, jako empatie se

vážou k čelnímu laloku (Bronson 2000). Zranění v této oblasti mohou mít následky ve schopnosti těch reakcí, které se k této části mozku vážou (viz též Preston a Dewa, 2002).

Pedagožka a filozofka Nel Noddingsová (1929) interpretuje chování v rovnosti perspektivě. Pojem empatie nepoužívá, protože ho vnímá jako poznamenaný západními a mužskými hodnotami. Namísto toho si vybírá pojem sympatie nebo soucítění s někým, což vnímá jako vhodnější terminologii. Tím se také vyhýbá problému s námitkou, že vcítit se do role někoho jiného nutně neznamená, že člověk jedná v nejlepším zájmu toho druhého.

Když člověk s někým soucítí, pociťuje, jak Noddingsová píše, stav "*sounáležitosti na někom*". Noddingsová používá slovo "affective", který lze přeložit cizím slovem afekce. Blíže to popíšeme, abychom zdůraznili, co se tímto slovem myslí.

Noddingsová (1984) pracuje se dvěma pojmy pro péči – intuitivní péče a etická péče. Intuitivní péče se provádí zcela intuitivně a přirozeně.

Noddingsová je toho názoru, že jde o **ženský charakterový rys**. Noddingsová tento typ péče vnímá jako něco, co se vyskytne, když jsou si lidé navzájem blízcí. Typickým příkladem by byl vztah mezi matkou a dítětem, tedy situace, kdy se jedinec přímo setkává s někým, kdo potřebuje pomoc. Etická péče, kterou Noddingsová vnímá jako **maskulinní charakterový rys**, se vyznačuje pravidly a rozhodnutími. Zdůvodňuje se hodnotami a reprezentuje úplně jiný přístup k tomu, koho se týká.

Přestože se Noddingsová staví k pojmu empatie rezervovaně, dá se říci, že její používání pojmů je blízké rozdělení empatie na kognitivní empatii a emocionální empatii.

Do problematiky také vnáší rovnost, perspektivu a intuici, která má být téměř základně ženská a biologická. Zkrátka pramení z toho být ženou. Bylo by však nedorozuměním tvrdit, že se tato vlastnost nevyskytuje i u mužů. Noddingsová poukazuje nato, *že je tato vlastnost výraznější u žen, ale že muži i ženy se mohou vyznačovat oběma typy charakterových rysů*. S východiskem v Noddingsové terminologii můžeme použít pojmy intuitivní empatie a etická empatie (Hallberg 1992).

8 PRAKTICKÁ ČÁST

Pečovateľské profese, jako je ošetrovatelství, vzdělávání a sociální práce, byly tradičně považovány za ženské. V důsledku toho byl vstup mužů do těchto profesí náročný. Stejně jako ženy, které vstupují do historicky mužských profesí, i tito muži zažívají sociální a kulturní sankce, které vedou k napětí, což vede ke zpochybnování jejich maskulinity.

Na osobnost sociálních pracovníků, jejich schopnosti a kompetence jsou kladeny nemalé nároky, nicméně je otázkou, zda se pracovníci sami zamýšlejí, kde na pomyslných "cestách k ideálnímu stavu" právě jsou, či zvažují, co je v rozhodování a práci s klienty ovlivňuje, jak s tím mohou pracovat, zda využívají své silné stránky a snaží se pracovat s těmi slabšími a překonávat tím rizikové sociální situace eliminací problémového chování u klientů. Handicapem v sociální práci je, že někteří sociální pracovníci nezohledňují své kompetence nabyté vzděláváním i svou každodenní praxi vůbec nebo jen velmi málo. Někteří sociální pracovníci si myslí, že k výkonu profese stačí vzdělání, které v dnešní době stanovuje zákon, a už se nezamýšlejí nad tím, že do dalšího rozvoje, kromě studia, kurzů, seminářů atd. patří i individuální odborný, ale zejména osobní růst pracovníka jako člověka představen v praxi přes celoživotní permanentní vzdělávání.

Stejně tak, v kontaktu s klientem, se nezamýšlejí nad tím, co do spolupráce vnášejí pracovníci sami za sebe, ze svých zkušeností, stereotypů, očekávání apod. tento stav může vést k dalším problémům v interakci s klientem, ovlivnit stanovování cílů spolupráce, zkreslit hodnocení stanovených cílů, hodnocení intervence jako takové, celkově negativně ovlivnit pracovníkovo rozhodování. Tyto a mnohá další rizika přináší výkon profese sociálního pracovníka. Pro sociálního pracovníka neschopnost sebereflexe přináší problém tak ve vztahu s klientem, jakož i v oblasti možného vlastního rozvoje. Kvalitní sebereflexe vzdělání by měla vést k většímu sebepoznání sociálního pracovníka, ten pak může být psychicky stabilnějším a profesně ukotveným.

8.1 Předmět, cíl výzkumu a výzkumné otázky

Předmětem výzkumu v práci je motivace žen, otázka jejich bezpečnosti, sexuální a šikanózní obtěžování a význam supervize v pracovní pozici terénního sociálního pracovníka. Cílem výzkumu je zjišťování motivace žen pro práci v terénu, respektive přiblížit a ozřejmit, které motivační faktory jsou pro ženy – terénní pracovníce nejvýznamnější pro angažování se v oblasti terénní sociální práce a jakou využívají formu supervize. Cílem výzkumu je zjišťovat prvotní motivaci, tedy motivaci před zahájením jejich práce v terénu, analyzovat otázku bezpečnosti sociálních pracovníků při výkonu jejich funkce. Přiblížit sexuální a šikanózní jednání a význam supervize.

Sociální práce v oblasti závislostí je náročná a specifická a supervize je pro sociální pracovníky důležitým nástrojem pro zkvalitnění práce s klientem. V současnosti existuje

minimum výzkumů, které se zabývají problematikou supervize v oblasti závislostí, proto považujeme za důležité tuto problematiku zkoumat.

Z tohoto důvodu jsme si zvolili ještě další cíl výzkumu, kterým se snažíme zjistit význam supervize prostřednictvím deskripce názorů a zkušeností na supervizi u sociálních pracovníků pracujících s uživateli drog v terénní sociální práci.

V souladu s cílem výzkumu chceme zjišťovat odpovědi na následující výzkumné otázky:

1. Kdo, ženy motivoval k zapojení se do terénní sociální práce, jaké byly jejich cesty k terénní práci?
2. Co, ženy motivovalo při zapojení se do terénní sociální práce??
3. Jak vnímají ženy svou práci z pohledu jejich bezpečnosti?
4. Setkaly se někdy se sexuálním nebo šikanózním jednáním při výkonu jejich funkce?
5. Jaké jsou názory sociálních pracovníků na supervizi?
6. Jaké jsou zkušenosti sociálních pracovníků se supervizí v praxi?
7. Jaká témata a situace by sociální pracovníci přinesly do supervize?

8.2 Charakteristika oblasti šetření

Objektem našeho výzkumu bude tým 6 terénních sociálních pracovníků z obecně prospěšné společnosti v Praze, které v posledních 12 měsících pracovaly v terénu s osobami ohroženými návykovými látkami.

Oblast našeho šetření jsme zaměřili, jak již bylo uvedeno výše na obecně prospěšnou společnost v Praze, jejímž posláním je poskytovat kvalitní a odborné služby osobám ohroženým užíváním návykových látek formou specifických a inovativních programů v oblasti Harm Reduction. V rámci péče o děti a mládež jde o odborné služby v oblasti diagnostiky, metodické podpory a poradenství. Terénní program je registrovanou sociální službou dle zákona 108/2006 Sb. a dále je i držitelem certifikátu odborné způsobilosti pro poskytování těchto služeb, vydaného Radou vlády pro koordinaci protidrogové politiky.

V rámci terénních služeb je klientům poskytován výměnný program, což zahrnuje příjem použitých a výdej čistých injekčních stříkaček. Dále distribuce Harm Reduction materiálu (dezinfekce, injekční vody, filtry, mnohovrstvé tampóny z buničité vaty,

kondomy, želatinové kapsle, náplasti). Základní zdravotní ošetření, krizovou intervencí, poradenství, asistenci a možnost si zavolat.

8.3 Metodologie šetření

V první přípravné etapě jsme zpracovali teoretickou část naší práce. Čerpali jsme z odborné literatury, mezinárodních dokumentů, legislativy a také z internetových zdrojů.

Výzkum je založen na kvalitativní metodologii. Kvalitativním výzkumem je možné odhalit neznámé v sociálních jevech. Kvalitativní výzkum je zaměřen na pochopení smyslu. Vytváří odpovídající popis nebo sestavení konstrukce zkoumaného jevu. Kvalitativní výzkum je vhodný pro zkoumání širokého spektra témat.

Podstatou kvalitativního výzkumu je tedy zkoumání jevů, analyzování příčin, vztahů a souvislostí na menším počtu zástupců cílové skupiny. Uvedený výzkum popisuje kauzalitu jevů a také skryté projevy chování a jednání lidí jako jsou motivace, hodnotové orientace a podobně.

Na zjišťování motivace a přínosu supervize byla použita technika polostrukturovaných rozhovorů, ve kterém budou výsledky vyhodnocovány kvalitativním postupem.

Výzkum byl realizován v obecně prospěšné společnosti v Praze, kde probíhá skupinová supervize. Každý sociální pracovník má však možnost zabezpečení individuální supervize.

Předem dohodnuté supervize probíhají přibližně každé dva až tři měsíce.

Polostrukturovaný rozhovor v sobě kombinuje výhody strukturovaného přístupu a také otevřeného, nestrukturovaného, diskusního stylu. Technika polostrukturovaného urovnání rozhovoru je poměrně flexibilní, která umožňuje reakce na nepředvídatelná nebo zajímavá fakta, která mohou lépe objasnit výzkumný problém. (Brozmanová Gregorová a kol., 2016).

Z rozhovorů byly vyhotoveny přepisy. Na zpracování rozhovorů jsme využili aplikaci Microsoft Office Excel 2019. Následně jsme již v snadněji přehledných údajích hledali odpovědi na výzkumné otázky. V odpovědích od jednotlivých participantek jsme identifikovaly skupiny motivů, které jsme si rozčlenily do skupin a následně k nim přiřazovaly potvrzující výroky.

8.4. Časový harmonogram práce

1. Technická příprava – leden 2020
2. Zahájení sběru dat – únor 2020
3. Sběr dat – březen–duben 2020
4. Analýza dat a interpretace – květen 2020
5. Diskuse – červen 2020
6. Závěr – červen 2020

8.5. Etické aspekty práce

K ochraně samotných respondentek přispělo anonymizování dat a výpovědí, a snaha o co největší znemožnění identifikace jednotlivých účastnic. Což znamená, že zpracování získaných dat bylo omezeno a byla použita jenom data pro studii nezbytně nutná (Miovský, 2006).

Vše proběhlo prostřednictvím ústního informovaného souhlasu, jež obsahoval základní informace o studii a jejím účelu, o formě a způsobu zacházení s osobními údaji a jejich ochraně v souladu s platným zákonem č. 101/2000 Sb.

9 Analýza a interpretace výsledků výzkumu

9.1 Základní charakteristika výzkumného vzorku

Miovský, 2006 uvádí, že pro získání respondentů můžeme použít metodu záměrného, účelného výběru, kdy budeme účastníky výzkumu vybírat dle předem stanovených kritérií.

Zvolili jsme tedy záměrný výběr výzkumného vzorku, a to z důvodu, že cíl naší práce v empirické části je zaměřen na konkrétní cílovou skupinu, a to na ženy – terénní sociální pracovnice. V rámci naší cílové skupiny jsme oslovili 6 aktivních, terénních sociálních pracovnic z obecně prospěšné organizaci v Praze.

Výzkumný vzorek tedy celkově tvořilo 6 aktivních, terénních pracovnic, které v posledních 12 měsících pracovaly v terénu s osobami ohroženými návykovými látkami. Průměrná délka rozhovoru s participantkami výzkumu byla 25 minut.

Velikost výzkumného vzorku a oblast šetření byla nepříznivě ovlivněna epidemiologickými opatřeními v rámci Covid 19.

Výše uvedený výzkumný vzorek jsme na základě demografických charakteristik rozdělili na podskupiny, které uvádíme i v přehledných tabulkách. Protože jsme se v našem zkoumání zaměřili pouze na ženy, nemáme ve výzkumném vzorku zastoupení mužů. Z pohledu lokality bydlení tvořily početnější část participantek výzkumu terénní pracovnice žijící ve městě v počtu 4 a 2 participantky pocházely z venkova. Co se týče vzdělání nejpočetnější skupinu tvořili vysokoškolsky vzdělaní lidé, následovala skupina středoškolaček.

Když se podíváme na socioekonomickou pozici nejpočetnější skupinu tvořila skupina pracujících, následovaly studentky vysokých škol, jedna pracovnice uvedla, že je na mateřské dovolené.

Tabulka 1 - pohlaví

Pohlaví		
Žena	6	100 %

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka 2 - lokalita bydlení participantek

Lokalita bydlení		
Město	4	66,67 %
Venkov	2	33,33 %

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka 3 - nejvyšší dosažené vzdělání participantek

Nejvyšší dosažené vzdělání		
Středoškolské	2	33,33 %
Vysokoškolské	4	66,67 %

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka 4 - Socioekonomická pozice participantek

Socioekonomická pozice		
Pracující	3	50 %
Studující VŠ	2	33,33 %
Mateřská dovolená	1	16,67 %

Zdroj: vlastní šetření

Jak jsme již výše zmínili, výzkum jsme dělali metodou polostrukturovaných rozhovorů.

Při realizaci rozhovorů vládla uvolněná nálada, k čemuž jsme se snažili přispět i my, a to prováděním výzkumu přímo na pracovišti terénních sociálních pracovníků.

Lze předpokládat, že k uvolněné náladě přispěl i fakt, že jsme zapnutý diktafon odložili na místo, které nebylo očím viditelné. Participantky se snažily volně a nepřerušovaně komunikovat.

Výzkum se uskutečnil s předem stanovenými otázkami, před relevantními výroky participantek vkládáme přesné znění výzkumné otázky. Nejasnosti v odpovědích jsme se snažili pochopit prostřednictvím doplňkových otázek. Tuto část práce ponecháváme v úplném a přesném znění tak, jak celý rozhovor probíhal a jak byly otázky a výroky podány. Jelikož jsme odpovědi zanechali v původním znění, mohou se v citacích objevovat slangová slova.

K tomu, abychom se dopracovali k určitým zjištěním, jsme však potřebovali zjistit, jakým způsobem probíhalo prvotní zapojení žen do terénní sociální práce, jaká byla jejich motivace pro výkon terénní sociální práce a zda a jak sociální pracovnice rozumějí supervizi.

9.2 Cesta žen k práci terénní sociální pracovnice

V následující části se budeme věnovat zjištěním, která se týkají způsobů prvotního zapojení žen do terénní sociální práce. Jak jsme uvedli v teoretické části naší práce, motivů pro angažování se v uvedené oblasti může být skutečně velmi mnoho. Pro zapojení se do terénní práce je však bezpochyby důležitá i cesta jakou se ženy o této možnosti dozvěděly. V rozhovorech s našimi participantkami jsme tedy zjišťovali i tato fakta. Níže uvádíme zjištění, která vypovídají právě o tom, jak se ženy o terénní práci dozvěděly a prostřednictvím koho byly zapojeny. V následující části se zaměříme na konkrétní výroky žen, v nichž uvádějí cesty k terénní sociální práci. Začneme s nejčastěji uváděnými osobami – kamarádi, kamarádky.

Jak jste se dostala k terénní sociální práci??

(P5) "O terénní sociální práci jsem se začala zajímat poté, co mě oslovil můj kamarád."

(P2) "Kamarád mě pozval na jednu zorganizovanou akci o terénní práci, mně se zalíbila myšlenka být terénní pracovnicí a od tehdy se to mnou vleče."

(P4) "Obtížná cesta, ve zkratce přes kámošku, která chodila na romskou osadu, tak jsem začala i já."

Participantky uvedly jako další osobu, která jim zprostředkovala terénní práci a první kontakt s ní učitelku / učitele.

(P5) "... a vyučující na mé současné vysoké škole."

(P3) "K terénní práci jsem se dostala na vysoké škole, a to přes svou vyučující. Později jsem si sama začala vyhledávat určité dobrovolnické možnosti. Prvotním impulsem však byla moje vyučující, která mě motivovala k tomu, abych se stala terénní pracovnící."

Na dalším uváděném místě byla označena rodina. Díky rodině se ženy měly možnost seznámit s terénní sociální prací již v mnohem mladším věku. Můžeme říct, že právě rodina má velký vliv na utváření hodnot a formování osobnosti člověka.

(P3) "Dostala jsem se k ní přes sestru ..."

(P6) "Rodiče mě už od malička brávali na mše a postupně jsem si tam našla přátele a sama jsem pocítila potřebu dávat dále to, co jsem dostala."

Mezi participantkami se samozřejmě našly i takové, které začaly s terénní prací ze svého vlastního rozhodnutí. Prvotním impulsem tedy byla vlastní iniciativa.

(P1) "Jaksi podvědomě mě lákala práce s jistou skupinou lidí ... Možná to bude znít zvláště, ale sama jsem se rozhodla, že založím vlastní projekt na dobrovolné bázi ... Později jsem si sama začala vyhledávat určité sociálně pomáhající možnosti."

Na základě uvedeného můžeme říci, že naše okolí, přátelé, učitelé, rodina atd. mohou velmi výrazným způsobem ovlivňovat naše chování, jednání, hodnoty. Potvrzují to výroky samotných terénních pracovnící, kterým právě okolí poskytlo první kontakt s touto prací.

9.3 Motivace žen pro vykonávání terénní sociální práce

V další části našeho výzkumu se budeme věnovat jedné z hlavních otázek našeho výzkumu: Co ženy motivovalo, respektive jaké byly jejich důvody pro zapojení se do terénní sociální pomoci? Teoretická část této práce seznámila s důležitými pojmy jako motiv a motivace. Uvedla také různé teorie motivace k terénní práci. Nyní se zaměříme na konkrétní výroky našich participantek na uvedenou otázku. Na základě zjištěných údajů je možné říct, že většina našich participantek se pro terénní sociální práci rozhodla na základě vnitřních motivů. Tyto vnitřní motivy jako by vycházely z potřeb, hodnot a také zájmů pracujících žen. Považujeme za nutné říct, že téměř všechny terénní pracovníce v rámci odpovědi na položenou otázku neuvedly jen jeden motiv, ale bylo jich více. Což je důkazem toho, že motivů k terénní sociální činnosti můžeme mít určitě více než jeden.

Co Vás motivovalo pro vykonávání terénní sociální práce?

Jedním z motivů, který byl uveden pro zahájení terénní sociální práce byl uváděný motiv "chtít pomoci".

(P5) "Motivem pro zapojení se do sociální terénní práce byla především pomoc lidem."

(P1) "Měla jsem potřebu někomu pomáhat."

(P3) "Nechci žít jen pro sebe, ale nějak pomáhat a dělat radost i jiným.... pokud při tom mohu i někomu pomoci, bude to o to lepší."

(P4) "Potřeba pomáhat jiným, příspěvní do společnosti."

(P6) "Zájem pomoci lidem, kteří to potřebují."

(P2) "Chtěla jsem pomoci."

Z výzkumu vyplynulo, že jedna ze sociálních terénních pracovníků začala s terénní sociální prací z důvodu vyplnění svého volného času. Motivem bylo tedy "smysluplné trávení a využívání svého volného času." Tento motiv se však spojoval i s určitou užitečností a smysluplností pro jiné.

(P5) "Vyplnění času během mateřské a rodičovské dovolené."

Většina oslovených pracovníků jako jejich prvotní motiv uvedla možnost získat "nové dovednosti, vědomosti." Z tohoto vyplývá, že si ženy uvědomují, že tím, že obětují svůj čas na pomoc někomu nebo něčemu jinému se mohou ony samy rozvíjet.

(P2) "... získám nové schopnosti i, nové dovednosti a celkově se naučím něco nového."

(P3) "Uvědomovala jsem si, že mi to může hodně dát, že se z toho mohu hodně naučit."

(P4) "Neustále rostu a učím se novým věcem."

(P6) "Zkušenosti, které mohu získat byly také motivujícím faktorem."

(P1) "... ale i nové zkušenosti, dovednosti a znalosti."

(P5) "... a získání nových zkušeností."

Jedním z motivů pro angažování se do terénní sociální práce se stal motiv "poznání nových lidí" a začlenění se do nového kolektivu. Myslíme si, že právě tento motiv je pro ženy typický. Ženy díky svému empatickému přístupu snadno a rychle navazují nové známosti a přátelství, a právě terénní sociální práce jim tuto možnost nabízí.

(P1) "Mým důvodem a motivací bylo poznání nových lidí."

(P3) "Motivem bylo poznání nových lidí, nechtěla jsem se stále setkávat s týmiž lidmi."

(P4) "Vstup nových kontaktů."

(P5) "Motivem bylo spojení s lidmi."

Ženy si při výkonu své činnosti mnohokrát uvědomují pocit, který jim sociální terénní práce přináší. A právě dobrý pocit uvedla větší část žen jako motivující faktor pro zapojení se do terénní sociální práce.

(P1) "Uvědomovala jsem si a motivoval mě dobrý pocit a vědomí, že uvidím na lidech úsměv a dík."

(P3) "Pro mě bylo motivací to, že vždy jsem z toho něco měla, a to hlavně dobrý pocit."

(P4) "Vstup dobrého pocitu ..."

(P5) "Naplňuje mě být užitečnou a potřebnou pro lidi."

Kromě uvedeného dobrého pocitu se mezi participantkami našly i takové, které uvedly jako prvotní motiv pro zapojení "praxe, respektive zkušenosti potřebné do budoucna."

(P2) "... také pořízení vhodných zkušeností pro mou budoucí praxi."

(P5) "Motivací byl fakt, že to souvisí s mým studijním oborem."

(P6) "Také jsem chtěla vedle školy pracovat v praxi."

Typickou ženskou vlastností je samozřejmě zvědavost. A právě "zvědavost" byla také uvedena mezi motivujícími faktory pro zapojení se do terénní sociální práce.

(P2) "Prvotním důvodem byla určitě i zvědavost."

(P1) "... s dobrovolnictvím jsem také začala ze zvědavosti."

(P5) "Na začátku jsem si spolu s jednou kamarádkou řekla, že by bylo fajn vyzkoušet něco nového. Hnala mě tedy zvědavost po nové zkušenosti. "

Odpovědi účastnic výzkumu na otázku prvotní motivace k terénní sociální práci nám odhalily skutečné důvody, které jsou pro ženy spouštěčem k angažování se v této oblasti. Uvedené výroky participantek nám pomohly odhalit faktory, které považovaly

právě ony za klíčové. Myslíme si, že určité motivy, které uvedly byly typické pro ženy jako např. potřeba pomoci, smysluplné využívání volného času nebo zvědavost.

9.4 Sexuální a šikanózní obtěžování

V rámci našeho výzkumu jsme se dále zaměřili na možná „skrytá rizika“ spolupráce žen a mužů, a to konkrétně na sexuální a šikanózní obtěžování.

„Vyskytl/-y se na Vašem pracovišti případ/-y sexuálního nebo šikanózního obtěžování?“

(P3) „Za mě určitě ne, aspoň o tom nevím, a na supervizi se to neřešilo.“

(P1) „Já se nikdy se sexuálním obtěžováním ze strany kolegů nesečkala....ani žádné narážky nebyly“něco jiného je to třeba s klienty, tam se to občas stává....“

(P4) „Neeeee, nic takového. Ani jsem o žádném takovém případě neslyšela.“

(P5) „Tady je fajn a přátelský kolektiv, takže jsem nikdy nic podobného nezažila a myslím, že ani žádná z mých kolegyně.“

(P2) „Tak klienti mívají občas nějaké hloupé narážky, ale pomáhá tomu dost právě práce ve dvojici. Pokud jdu s mužským kolegou, tak buď si to před ním nezkusí vůbec anebo ho kolega důrazně upozorní.“

(P6) „Ne.“

Z hlediska prevence a eliminace sexuálního obtěžování na pracovišti obrana proti sexuálnímu obtěžování obecně spočívá v legislativních opatřeních ve formě normativních předpisů, ale i v primární, sekundární a terciární intervenci.

V námi provedeném výzkumu se nicméně neprokázala osobní zkušenost se sexuálním obtěžováním na pracovišti mezi mužskými kolegy a participantkami našeho výzkumu.

„Existují na pracovišti nějaká preventivní opatření proti sexuálnímu a šikanóznímu obtěžování? Pokud ano, jaké? Jaká je jejich účinnost? Jaké způsoby aplikace, implementace takových opatření existují?“

(P1) „Organizace nemá problematiku šikany a sexuálního obtěžování nijak přímo upravenou. Trochu se toho dotýkají Vnitřní předpisy – konkrétně personální předpis.“

(P2) „Nevím o tom, že bychom měli nějaká preventivní opatření proti sexuálnímu nebo šikanóznímu obtěžování“.

(P4) „Asi žádné nemáme“

(P5) „Mám dojem, že se toto téma řešilo na nějaké skupinové supervizi“ale už je to delší doba“.

(P3) „Nemyslím si, že bychom nějaká preventivní opatření proti sexuálnímu a šikanóznímu obtěžování potřebovaly“.

Na základě výše uvedených odpovědí vnímáme jako nedostatečně zpracovanou připravenost organizace v preventivních opatřeních proti sexuálnímu a šikanóznímu obtěžování. Většina oslovených participantek si není vědoma, že by organizace nějaká takováto preventivní opatření měla. Vhodným doporučením pro zkoumanou organizaci by tedy bylo jasné zakotvení preventivních opatření proti sexuálnímu a šikanóznímu obtěžování do vnitřních směrnic organizace a jejich pravidelným seznamováním při supervizích.

„Pokud byste se s případem sexuálního nebo šikanózního obtěžování setkala, jak byste ho řešila?“

(P1) „Kdybych já osobně setkala s takovým to problémem, tak asi záleží, jak vážné by to bylo. Sama nevím, jak bych reagovala. Asi záleží, jestli by to bylo ze stran klientů nebo kolegů. Ze stran klientů, bych to vzala jako téma na supervizi, co s tím mám dělat a jak to řešit. Možná bych požádala, jestli bych mohla nějakou dobu chodit ve dvojici s mužem, než se situace uklidní. A kdyby šlo o sexuální obtěžování od kolegů, tak bych šla asi nejdřív za vedoucím, jak mám postupovat (kdyby mě tedy neobtěžoval přímo vedoucí). Asi bych se styděla to rovnou řešit na supervizi před dotyčnou osobou a bála bych se, že to popře atd..“

(P2) „Hodně záleží na tom, kdo by se toho sexuálního nebo šikanózního obtěžování vůči mně dopouštěl. Ale momentálně na tuhle otázku asi nedokážu odpovědět.“

(P3) „Pokusila bych se to řešit přímo s tím dotyčným, který by se sexuálního nebo šikanózního obtěžování dopouštěl a pokud by to nepomohlo, zvažovala bych další postup....třeba nahlásit vedoucímu.“

(P4) „Poradila bych se nejdřív s někým z mojí rodiny“ a pak bych to šla případně nahlásit“.

(P5) „Podle mě se tyhle věci hodně komplikovaně dokazují, nechci, aby si pak někdo na mě ukazoval, že jsem třeba hysterka apod.“

(P6) „Zavolala bych zkušenějšímu kolegovi nebo kolegyni a poradila se s nimi o tom a o případném dalším postupu“.

Z výše uvedených odpovědí vyplývá, že terénní sociální pracovníce si nejsou jisté, jaký by měl být správný postup při osobní zkušenosti se sexuálním nebo šikanózním jednáním. V každém případě by se mělo toto závažné téma zahrnout do pravidelných supervizí.

9.5 Otázka bezpečnosti terénních sociálních pracovníc

Většina participantek vidí největší riziko, spojené s jejich prací, v ohrožení vlastní bezpečnosti.

„Jaké vnímáte největší riziko ve Vaší práci?“

(P1) "Já to vnímám v tom, že například i s kolegyní, když jsme byly v terénu, tak jsme měly strach, jak se říká, "o svůj život". Nevěděly jsme, zda se mohlo něco stát, nebo nemuselo. "

(P3) "Při této práci to vnímám jako ne, že strach o svůj život, ale mám různé obavy, týkají se např. napadení atd. Což se například u jiných, možná v jiné práci, v jiné oblasti nevyskytuje. "

(P5) "Bezpečnost mě napadá. Protože se nám jednou v terénu stala dost nepříjemná situace, a to jsem se fakt i bála. Jedna Romka si k nám do kontejneru na použité jehly schovala rozdělanou dávku, neboť šli okolo policajti. A když odešli, tak to po nás pak chtěla zpátky a my jí to s kolegyní odmítly dát, že to bohužel nemůžeme, a to pak byla strašná situace, teda víc asi pro kolegyni, protože byla cca ve 4 měsíci těhotenství a dost jí to sebralo. V téhle situaci, bych se určitě cítila lépe, kdybych vedle sebe měla muže. "

(P2) „Nikdy nevíme, co v tom člověku se může ještě objevit, nebo co může něco evokovat, nebo asociovat. Opravdu my nikdy nevíme, co v něm můžeme nastartovat ... Mnohokrát mi pomohla ta dvojice, že jsem viděla, že v něm se něco spouští v tom klientovi, a že jsme tam byly dvě, a on si už tak nedovolil, nebo i mi pomohl ten kolega. ... Je to opravdu takový těžký“.

(P6) "Tam je to hodně i o předsudcích, ... že při těch ..., se kterými dělám, tak to jsou takové ty snadnější ... Ale při těch klientech, kde konkrétně vím, že byl odsouzen za drogy nebo za loupežné přepadení, tak to už v člověku vytvoří takový dost velký předsudek, když tam on jde, takže i práce s předsudky se tam dost vynořuje. "

Specifika práce s drogově závislými lidmi participantky shodně identifikovaly hlavně v jiných pocitech, postojích či předsudcích, které potřebují vnitřně "zpracovat", překonat. Většina z toho přitom souvisí hlavně s největším rizikem, které při této práci vidí, v ohrožení vlastní bezpečnosti. Otázka bezpečnosti, otázka možnosti fyzického ohrožení sociálních pracovníc (útok, napadení, krádež ...), verbálního napadení apod. Jsou

to pak témata, která shodně verbalizovaly všechny participantky jako největší specifikum práce s touto specifickou skupinou. Ve vztahu k tomu pak dochází k velmi silnému uvědomění si nutnosti přísného dodržování stanovených pravidel při této práci (např. dodržování práce ve dvojici).

9.6 Význam supervize pro terénní pracovnice

Po zhodnocení reakcí našich participantek můžeme potvrdit, že se všechny shodly, že supervize není zbytečná a určitě má své opodstatnění při jejich práci.

"Co Vás napadne jako první, když se řekne supervize?"

Při analýze celkových odpovědí na první otázku vyplynulo, že se sociální pracovnice zcela shodují v názorech na supervizi. Chápou supervizi jako nástroj ke zkvalitnění své práce s klientem a také, jak podstatná většina participantek níže uvedla, vnímají supervizi jako prostor pro řešení vzniklých problémů.

(P4): *"Supervize je pro sociálního pracovníka něco jako osobní rozvoj a pomoc do jeho profesionality. Umí mu pomoci v těch profesionálních problémech. A že ty problémy jsou opravdu důležité, proto se řeší na supervizi. "Nebo odpověď (P3):" Podpora pro kvalitnější práci s klientem. "*

Z dalších vyjádření jsme zjistili, že supervize může být také vnímána jako rozhovor nebo jako pomoc k vyřešení problému.

(P5): *"Něco jako příjemný rozhovor, nějaké setkání pracovníků v organizaci."*

(P6): *"Že je to taková metoda pomoci sociálním pracovníkům, ale nejen. Hlavně těm lidem, kteří se ve své práci věnují druhým lidem. Je to prostor, kde já budu jakoby ten klient a supervizor je ten, co má navrch. A také, že to není terapie, že tam nemůžeš vsouvat ty osobní věci. "*

Ty, které na otázku odpověděly podobně ve svých výpovědích, uvedly následující:

(P1): *"Řekl bych, že supervize je zaměřena na problematiku nebo na situaci pracovníka a zjišťuje se, jak ji vnímám .. tu situaci. Mohu ji srovnávat s tím, jak by ten problém řešili jiní. "*

(P3): *"Supervize a supervizor mi pomáhají k tomu, abych problém, který mám, už vícekrát neměla. Rozebírám ho s někým, kdo tomu rozumí. "*

Pro všech šest participantek nebyl pojem supervize neznámý, pravidelně se se supervizí setkávají, je pro ně důležitá a má opodstatnění při jejich práci. Také vnímají

supervizi jako nástroj ke zkvalitnění své práce nejen s klientem, ale také z hlediska profesního rozvoje. Supervize je podle Munsona (2002) schopná řešit jakýkoliv problém nebo otázku nejen ve vzdělávání v sociální práci, ale i v její praxi.

Objevila se však i jedna velmi šokující odpověď takřkajíc negativní vnímání supervize participantky (P2): *"Co mě první napadne. Hm .. já nevím, no, tak kontrola. "Tato odpověď pro nás působila nedostatečně, proto jsme respondentku povzbuzovali doplňujícími otázkami ("Proč ji tak vnímáš?"), "..Proč no dojde sem supervizor a začne se nás ptát na osobní zkušenosti .. nebo na to, jak pracujeme s klientem nebo že proč jsme jednali makový a onak. No, co já vím? To v dané chvíli reaguješ, jak reaguješ, já nevím vždy vysvětlit mé reakce a pak jako by mě odcizoval už jen tím pohledem, že to jak si mohla udělat něco takového. "*

Zajímavé zjištění je právě tato "poslední" odpověď, vnímání supervize jako kontroly. Supervize by se nyní neměla vnímat jako kontrola, proto by bylo dobré hlouběji prozkoumat důvody těchto názorů a pokusit se o změnu. Možná by pro participantku bylo vhodné při supervizi dodržet cyklický model supervize a hlouběji se soustředit na druhou fázi zaměření, konkrétně na sekvenci "přístup k věci". Přístup k věci charakterizují Page a Wosket (2002, In Vaska, 2014) jako způsob reagování supervizora na prezentování témat.

V souvislosti s první otázkou, která se zaměřila na pojem supervize, se další otázka týkala toho, jak participantky vnímají supervizi momentálně a jak ji vnímaly na začátku práce s klientem. Zajímalo nás, jak dokážou sociální pracovnice po častějším kontaktu se supervizi změnit celkový pohled a chápání na supervizi samotnou. V konkrétním znění byla otázka následující:

"Jak jste supervizi vnímali na začátku své práce a jak ji vnímáte teď?"

Většina participantek se shodla na pocitech strachu a nejistoty před první supervizi.

(P3): *"Bála jsem se. Ale teď se na tomu zasměju. Díkybohu. "Nebo odpověď participantů (P4):" No na začátku práce jsem na supervizi chodila s pocitem, že vždyť musím. "I odpověď participantky (P6) má podobný charakter: " Já se přiznám, že na začátku praxe jsem se supervize stranila, vždy, když jsem viděla v rozpisu supervizi, tak jsem vnitřně převrátila oči a řekla si že "už zase" .. "*

Postupem času je však supervize u participantek vnímána pozitivně. Zamyšlení se nad svými pocity a sebereflektovat se, by mělo být přirozenou součástí každého pomáhajícího profesionála (Vaska, 2014).

(P3): *".. věřím, že supervize nám umí v kontaktu s klientem pomoci, mně pomohla supervize v jistých dilematech .. že jsem pak v kontaktu s tím konkrétním klientem už věděla, jak se mám zachovat, když nastane stejná situace. "*

(P1): "Na začátku, ale to je už veelmi dávno. Asi jsem to brala jako povinnost .. nevím. Na takové pocity si už opravdu nevzpomenu, haha, ale řeknu ti, vidím na sobě, že se těším na supervize. "

(P6): "..ale teď se těším a vidím v ní význam, ale i tak si vždy řeknu, že" už zase ". ale mám pak i takový lepší pocit z mé práce, když poslouchám názory kolegů na těch našich klientů, rozumíš, že máme skoro stejné názory. "

Participantka (P5) zažila svou první studentskou supervizi jako studentka na vysoké škole během supervizních seminářů.: "Já jsem supervizi zažila poprvé jako studentka ve škole, takže jsem věděla, o čem to bude a nebylo to nic hrozného. Tím, že nás ve škole učili o syndromu vyhoření v souvislosti se supervizí, dostatečně si uvědomuji, jaká je k tomuto důležitá, protože vyhoření chci předejít. " V této souvislosti uvádíme, že supervize může být opravdu vnímána jako možná prevence vůči syndromu vyhoření, jelikož sociální pracovníci mohou časem pociťovat vyčerpání, které může vyústit ke vzniku syndromu vyhoření.

Nejzávažnější negativní zjištění však považujeme následující odpověď: (P2): "Já jsem například teď neměla pololetí supervizi, 2x po sobě jsem nešla, víš, poprvé jsem měla akorát takový akutní kontakt s klientem a ten podruhé, nyní v červnu, protože jsem měla dovolenou. Já jsem i tak zatím nepřišla supervizi na chuť, takže v pohodě. "

Za nejkontroverznější odpověď lze považovat právě odpověď participantky (P2), která se dlouhodobě nezúčastnila supervize, ačkoliv společnost, ve které pracuje je povinná ze zákona uskutečňovat program supervize za účelem odborné úrovně a kvality poskytovaných služeb.

Z tohoto hlediska považujeme zjištění, že participantka se supervize neúčastnila již pololetí, za šokující a je to pro nás podnět k dalšímu studiu supervize.

Další námi stanovená otázka se zaměřila na schopnost využít poznatky supervize v praxi, konkrétně v terénní službě. I když je zřejmé, že takové praktikování není jednoduché, vzhledem k rychlému sledu událostí v terénu, zajímalo nás, jak často jsou poznatky ze supervize využívány reálně. Proto jsme položili konkrétní otázku:

"Využili jste někdy zkušenosti ze supervize pro Vaši práci v terénu s uživateli drog?"

Možnost zavést supervizi do praxe je však, jak se zdá, náročné. Několik odpovědi se shodovalo. Společným jmenovatelem výpovědí je to, že si v kritických situacích při práci s klientem nevzpomenou na adekvátní řešení problémové situace.

(P2): *"Nevyužila jsem. Realita je jiná než to, co ti supervizor na supervizi poradí.*
(P3): *"Já si nemyslím, že ode mě někdo čeká, že to, co se na supervizi naučím, že přenesu do terénu .. "*

Participantka (P6) odpověděla v podobném kontextu: *"Nooo, stává se, že si v hlavě rychle promítne, jako nyní mám reagovat, hlavně při problému. No více méně si v hlavě zafixovat ten problém a když mám potřebu to řešit i druhý den, tak raději se o tom promluví s kolegy."*

Dostali jsme i odpovědi, které měly pozitivní ohlas.

(P5): *"Jo, jak jsem řekla před chvílí, tak už jsem dokázal párkrát využít zkušenosti."*

(P1): *"V terénu jsem ji zatím nikdy vědomě nevyužila, ale během supervize mám dobrý pocit .."*

Na základě odpovědí na tuto průzkumnou otázku můžeme tvrdit, že se sociální pracovníci snaží aplikovat poznatky ze supervize do praxe. Použili jsme slovo "snaží", protože během odpovědí jsme zaznamenali nedostatečnou schopnost přenést supervizi do přímé práce s klientem. Proto je důležité hledat adekvátní způsoby reálné aplikace poznatků ze supervize do praxe. Možným návrhem je vzdělávání v supervizi prostřednictvím potvrzení. Jak zmínil Vaska (2014), je žádoucí v některých případech supervidovaného podpořit a potvrdit mu, že jeho postupy byly správné.

Ve smyslu výše uvedeného nás také zajímalo, jak participantky vnímají témata v supervizi. Záměrem poslední otázky bylo zjistit, co by participantky rády přinesly do supervize jako téma, co jim v supervizi chybí. Otázka zněla:

"Pokud byste měli momentálně takovou možnost, jaké téma byste do supervize přinesli z pohledu terénního pracovníka?"

Zajímavostí pro nás v této otázce byly několik podobné odpovědi participantů, přesto, že rozhovor jsme vedli s každým participantům individuálně.

Reakce (P5): *"No. Na toto ti popravdě neumím odpovědět. Pro mě není nutné mít vždy srdcervoucí téma, stačí mi, abych si z nich něco vždy vzala, aby měli pro mě přínos v terénu. Jen je vždy trapné, když žádné téma nikdo nepřinese. "*

(P2): *"Z mého pohledu? Tak jako vždy mi je blbě z toho, že se vlastně bojím, když jsem v noci v terénu a chci vědět, jestli se i ostatní bojí a promluvit si o tom. "*

(P3): *"Tak určitě bych přinesla téma jako řešení konfliktů v terénu, ale myslím takovou formou procvičení, možná zahrát nějakou scénku přímo na ten konflikt."*

(P4): *"Jako téma bych zavedla například jak řešit bezradnost při práci s klientem."*

(P1): "Spolupráci kolegů v terénu a také něco s klienty, jak se vyvarovat jistým situacím."

P6): "Já bych chtěla jako téma obavu z neúspěchu, chtěla bych někdy takové téma nastínit. Jen nemám pořádnou zkušenost, která by byla vhodná jako téma. "

(P5): "Hm. Bylo by fajn zavést takovou tu hloubku, konkrétně rozebrat jedno téma po celou hodinu-dvou. Chtěla bych vědět, jak řešit konflikty a nepříjemné pocity. Takže bych se chtěla hádat na supervizi, zjistit reálné řešení, poznat sama sebe, jak mám správně reagovat. "

Supervidovaní sociální pracovníci by neměli pociťovat pocity bezradnosti a trapnosti z hlediska přinášení témat do supervize. Jak říká Munson (2002), supervize se v pracovních kontextech používá neomezeně, takže témata mohou být opravdu různorodé. Odpovědi našich participantek dokazují, že na prvním místě jsou samotní klienti a schopnost komunikace s klientem. Také se vícekrát vyskytuje spolupráce a harmonie kolegů, i když v rozdílné intenzitě.

9.7 Závěry výzkumu a doporučení pro praxi

Po shrnutí výsledků z realizovaného výzkumu lze uvést, že odpovědi účastnic výzkumu na otázku prvotní motivace k terénní sociální práci nám odhalily skutečné důvody, které jsou pro ženy spouštěčem k angažování se v této oblasti. Uvedené výroky participantek nám pomohly odhalit faktory, které považovaly právě ony za klíčové. Domníváme se, že určité motivy, které uvedly byly typické pro ženy jako např. potřeba pomoci, smysluplné využívání volného času nebo zvědavost.

Specifika práce s drogově závislými lidmi participantky shodně identifikovaly hlavně v jiných pocitech, postojích či předsudcích, které potřebují vnitřně "zpracovat", překonat. Většina z toho přitom souvisí hlavně s největším rizikem, které při této práci vidí, v ohrožení vlastní bezpečnosti. Otázka bezpečnosti, otázka možnosti fyzického ohrožení sociálních pracovníků (útok, napadení, krádež ...), verbálního napadení apod. Jsou to pak témata, která shodně verbalizovat všechny participantky jako největší specifikum práce s touto specifickou skupinou. Ve vztahu k tomu pak dochází k velmi silnému uvědomění si nutnosti přísného dodržování stanovených pravidel při této práci (např. dodržování práce ve dvojici).

Z hlediska prevence a eliminace sexuálního obtěžování na pracovišti obrana proti sexuálnímu obtěžování obecně spočívá v legislativních opatřeních ve formě normativních předpisů, ale i v primární, sekundární a terciární intervenci.

V námi provedeném výzkumu se nicméně neprokázala osobní zkušenost se sexuálním obtěžováním na pracovišti mezi mužskými kolegy a participantkami našeho výzkumu. Nicméně jsme zjistili, že pokud by k sexuálnímu či šikanóznímu obtěžování došlo, naše participantky si nejsou úplně jisté správným řešením této situace.

Víceúrovňový proces vytváření politiky v EU proti sexuálnímu obtěžování na pracovišti předpokládá pomalejší proces politické změny ve vztahu k sexuálnímu obtěžování. Implementace Směrnice 2002/73 / ES, přesně definující sexuální obtěžování jako diskriminaci na základě pohlaví, je podmíněna širším společenským konsensem a jednoznačným odmítavým stanoviskem nejvyšších představitelů vůči sexuálnímu obtěžování žen a mužů na pracovišti.

Z důvodu výskytu rizikových pracovišť a specifichost sexuálního obtěžování v některých odvětvích jsou vypracovávány odvětvové politiky a strategie pro prevenci a eliminaci sexuálního obtěžování. Důležitou roli zde hrají profesní asociace, komory a zájmová sdružení zastupující širší skupiny sociálních aktérů.

Na úrovni podniku se na prevenci klade největší důraz. Za vytvoření pracovního prostředí bez obtěžování je primárně odpovědný zaměstnavatel. přijímání Etických kodexů s přesným vymezením, které sexuální chování je na pracovišti zakázáno, jak se bude postihovat a zaručení vyšetření každého ohlášeného případu je prvním krokem k eliminaci této formy diskriminace žen na pracovišti.

Při odkrývání sexuálního obtěžování třeba brát v úvahu, že i když jde o odlišné druhy obtěžování, mohou tyto navzájem interferovat. Při identifikaci jednotlivých nevídaných sexuálních projevů obtěžování třeba zjišťovat i šikanózní projevy obtěžování.

Na individuální úrovni se jeví jako vhodné doporučení obětem, jasně zproblematizovat nevídané sexuální chování a uvědomit si propojení takového chování vůči nim a jejich kvalitou práce, pracovního postupu a možných psychosomatických potíží v důsledku zkušeností se sexuálním obtěžováním.

Poslední část našeho výzkumu se věnovala důležitosti supervize. Oslovené participantky vnímají důležitost supervize a její přínos do profesního života. I když je zřejmé, že supervize není jediný způsob rozvoje profesionality, ze shrnutí reakcí participantek však můžeme rozhodně tvrdit, že supervizi považují za jedním z nástrojů zkvalitnění profese, že ji vnímají jako možnost k jejich osobnímu i profesnímu růstu. Supervize je spojuje nejen po profesionální stránce, ale pomáhá jim utužovat přátelské a kolegiální vztahy na pracovišti. Podle autorů Hawkinse a Shoheta (2004), každá organizace potřebuje opravdu dobrou a pravidelnou supervizi k tomu, aby mohla s chladnou hlavou reflektovat její fungování.

Při analýze výzkumu je třeba uvést právě tu odpověď, která nám jasně naznačuje, že supervize není považována za důležitou součást profese. Je třeba také dodat druhou

odpověď od téže participantky ve znění supervize jako kontroly. I přesto, že je participantka vzdělaná sociální pracovnice, tuto odpověď považujeme za nejvíce šokující a bylo by vhodné hlouběji prozkoumat důvody těchto názorů. K tomu, aby se předešlo takovým pohledem na supervizi, by bylo vhodné apelovat na začlenění supervize do studijních plánů kateder sociální práce v ČR. Je to podnět k další studium supervize, a tedy i její možnosti a limity využití přímo v praxi. Podle našich poznatků by supervize neměla spojovat s pojmem kontrola. Domníváme se také, že tento fakt může být způsoben různými důvody, například nedůvěrou participantky vůči kolegům, nedůvěrou vůči zaměstnavateli nebo i poměrně krátkým působením sociální pracovnice v práci s uživateli drog. Je zřejmé, že čím je člověk déle v praxi, tím má i větší zkušenosti se supervizí. V podobných případech by bylo vhodné využít individuální supervizi, při níž by možná participantka uměla lépe uchopit smysl a pomoc, která se naskýtá pomocí supervize.

Za další významný moment považujeme uvědomění si toho, že supervize umí pomoci předcházet syndromu vyhoření. Přestože tato práce není zaměřena na syndrom vyhoření, dovoluujeme si apelovat i na tuto odpověď. Velké pozitivum supervize je právě to, že dokáže být včasnou prevencí syndromu vyhoření. Přesto, vědomí, že supervize umí pomoci předcházet syndromu vyhoření jsme dostali pouze od jedné participantky. Podle našeho názoru by bylo adekvátní, aby i kompetentní pracovníci v organizacích apelovali na vzdělávání v supervizi, aby měli sociální pracovníci dostatečné znalosti. Většina participantek vnímá supervizi pozitivně a shodly se na tom, že supervize dopomáhá k lepšímu výkonu práce s klientem. Přesto je důležité dodat, že poznatky ze supervize většinou neaplikují do práce v terénu. I když se snaží, ne vždy se to v praxi podaří, protože, jak tvrdí, praxe je velmi odlišná od teorie. K příkladu můžeme uvést odpověď ve znění *"protože nemám zas až tolik zkušeností"*. Jedním z aspektů nepřevedení poznatků ze supervize do praxe může být například délka trvání praxe samotné terénní práce. Našly se však i ty, které jsou schopny si během opakované problémové situace s klientem vzpomenout na "radu" od supervizora. Přestože supervize nemůže nahradit vzdělávání, může pomoci v určitých chybějících oblastech. Tak, jak uvádí Havrdová (2008, In Havrdová – Hajný et al., 2008), supervize, která je se skupinou lidí, kteří nevědí, že nevědí, je hned odsouzena k nezdaru. Autorka říká, že je lepší nejprve začít supervizi vzděláváním. Mohou se ukázat příklady z praxe a tím povzbudit zájem ze strany supervidovaných o osvojení poznatků. Na základě potřeb supervidovaných je tedy vhodná vzdělávací funkce supervize, která je i podle Koláčkové (2003, In Matoušek et al., 2003) využívána u pracovníků právě proto, aby jim ukázala, jak se propojí teorii s praxí.

Dále se na základě výpovědi domníváme, že i kvalitní skupinová supervize umí být příjemnější díky vzájemné blízkosti mužských kolegů – supervidovaných. Častokrát před supervizí potlačují negativní pocity, které se evidentně vytratí okamžitě po absolvování supervize. Domníváme se tak i na základě výpovědi, že supervidovaní věnují velkou pozornost dobrým kolegiálním vztahům, a to i vzhledem k tomu, že v odpovědích jsme našli téměř shodné tvrzení: že jim supervize pomáhá lépe poznat své kolegy a opětovně se s nimi sblížit. Supervize je totiž kromě jiných založená na vztazích supervidovaných mezi

sebou nebo mezi supervidovaným a supervizorem. Osobnost a přístup supervizora je velmi důležitý, proto by bylo v této souvislosti vhodné, aby supervizor podporoval takový proces supervize, kde by dobré pocity supervidovaných nebyly narušeny. Je samozřejmé, že přátelský proces supervize je náročný a někdy i nereálný proces, avšak na zlepšení transparentnosti supervize je vhodné přirozenou přátelskost aplikovat. Supervidovaný tak nebude mít pocit ohrožení a nedůvěry a přes přátelskou atmosféru supervize může mít zvýšenou schopnost sebereflexe. Také tak může vzniknout následná lepší dynamika během supervize, která úzce souvisí s lepší prací přímo v terénu s klientem.

Za zajímavou část výzkumu považujeme tu část ve znění, jaké téma by sociální pracovníce rády zavedly do supervize. Přestože každý z realizovaného rozhovoru probíhal individuálně a participantky mezi sebou o průzkumu nemluvíly, můžeme podle výpovědi konstatovat určitou synchronizaci názorů. Za důležité považuje většina participantek právě klienty, jak se vyvarovat konfliktům a jak zlepšit komunikaci s klienty. Je příjemné mít poznatky, že klienti jsou nejdůležitější součástí jejich práce a zároveň je však zřejmé, že se sociální pracovníci chtějí a mají potřebu chránit před případným neočekávaným nebezpečím. Jelikož právě podpůrná funkce supervize se dotýká emocionálních problémů supervidovaných, uvádíme ji jako konkrétní doporučení. Právě tuto navrhovanou podpůrnou funkci supervize bychom doporučovali i na pocity bezradnosti a trapnosti ve smyslu odpovědi ve znění *"jako téma bych zavedla například jak řešit bezradnost při práci s klientem."* a odpovědi ve smyslu: *"jen je vždy trapné, když žádné téma nikdo nepřinese, že?"*. Předejít nepříjemným pocitům trapné situace by se dalo dohodou mezi kolegy před samotnou supervizi o možnosti témat, která by se mohla do supervize přinést.

Specifické téma v supervizi se týká i bezpečnosti při práci s klientem. *"Tak jako vždy mi je blbě z toho, že se vlastně bojím, když jsem v noci v terénu a chci vědět, jestli se i ostatní bojí a promluvit si o tom."* Otázka bezpečnosti je téma, které považujeme za jedno z nejdůležitějších témat v supervizi z hlediska její specifčnosti. Rhodes (1999) říká, že bezpečnost terénních pracovníků na pracovišti zaručuje práce ve skupinách / ve dvojici, protože maximalizuje bezpečnost. Nejdůležitější však je, aby každý terénní sociální pracovník přešel výcvikem na minimalizaci nebezpečí. Na toto můžeme vhodně aplikovat zjištění výzkumu Vaska, Čavojský (2012), kde autoři v souvislosti s bezpečností v terénu tvrdí, že *"ve vztahu k tomu pak dochází k velmi silnému uvědomění si nutnosti přísného dodržování stanovených pravidel při této práci (např. dodržování práce ve dvojici) "*.

Výsledky výzkumu přinesly mnohé zajímavé poznatky, které jsou využitelné při tvorbě nových teorií supervize v sociální práci, ale i pro praxi, kdy Supervizoři mohou tyto výsledky využít přímo při své práci s pomáhajícími profesionály. Za zajímavý a zároveň neprobádaný fakt lze považovat supervize s pomáhajícími profesionály, kteří ve výkonu sociální práce pracují se "specifickými klienty". Ve výzkumu jsme se zaměřili na klientskou skupinu – drogově závislé klienty a díky novým zjištěním se nám otevírají možnosti zkoumání specifík všech klientských skupin sociální práce, protože se domníváme, že každá skupina bude v některých oblastech supervize ojedinelá a tím

výjimečná. Za přínos výzkumu považujeme získání cenných poznatků k dalšímu studiu supervize. Je pro nás přínosné vědět, jak velký vliv má supervize na sociální pracovníce.

10 Závěr

I přesto, že sociální práce je součástí naší společnosti již od nepaměti v současné době se jí nevěnuje z našeho pohledu potřebná pozornost. Na jedné straně se do terénní sociální práce zapojuje rok od roku stále více lidí, na straně druhé však mnoho z nás nemá o této práci dostatečné informace a už vůbec ne praktické zkušenosti. Terénní sociální práce je však nezpochybnitelně významnou součástí a formou nezištné pomoci, a to zejména v dnešní uspěchané společnosti. Existuje několik forem a druhů sociální práce. V práci jsme se zaměřili právě na přiblížení terénní sociální práce, a hlavně jsme definovali a přiblížili motivaci a supervizi žen k výkonu této nelehké, avšak zajímavé práce.

Práce dále seznámila s vybranými přístupy, teoriemi, trendy a specifiky motivace žen k zapojení se do terénní práce. V empirické části práce jsme se zaměřovali na zjišťování cest žen k terénní práci, na jejich prvotní motivaci, sexuálního a šikanózního jednání, bezpečnost a význam supervize.

Sociální práce je specifická vědní disciplína, která souvisí s více vědními oblastmi a specificky je zpracovává pro účely praxe. Jako praktická činnost sociální práce závisí na mnoha společenských faktorech, jakými jsou legislativa, politika, ekonomika, demografické poměry, chudoba, sociální vyloučení a podobně. V konečném důsledku však reaguje na nouzi a nedostatek u jednotlivce, skupin a společnosti z hlediska hledání a realizace řešení, které je přijatelné a trvanlivé. Zároveň jsme se v jednotlivých kapitolách snažili o naznačení perspektivy, kterou je třeba rozvíjet dále, aby poznání sociálních, kauzálních problémů a hledání řešení neustávalo a osobnost sociálního pracovníka nestagnovala.

Domníváme se, že v našich podmínkách je v myšlení lidí stále zakotvena představa takového postavení ženy ve společnosti, jaké zastávala v minulosti, tj i když je žena zaměstnána, měla by více inklinovat k roli matky, které přísluší emocionalita, závislost, orientace na rodinu.

Nicméně námi provedených empirickým výzkumem jsme dokázali, že žena je plnohodnotným členem pracovního týmu v terénní sociální práci.

Předpokladem úspěšnosti sociální práce je poznání životních problémů člověka a jeho místa a úkolů v něm. Potřebné je sladit úkoly vyplývající z existujících problémů a úkoly, které má on sám zájem naplnit. Vyjádření postoje klienta, jak se k daným problémům staví, je objasňováním jeho podstaty.

Jde o problematiku, která je nejen zajímavá, ale zároveň poukazuje na nezbytnou potřebu ji řešit, protože tak, jak to již jednou někdo řekl: "trh práce bez žen je jako člověk bez jedné ruky".

Použitá literatura:

Ambrozová, A. a kol. (2006). Proces terénnej sociálnej práce v sociálne vylúčenej komunite. Bratislava: Partners for Democratic Change Slovakia, o. z. 80 s. ISBN 80-969431-3-8.

Anzenbacher, A. (2015). Křesťanská sociální etika. Centrum pro studium demokracie a kultury ISBN 978-80-7325-371-4.

Banks, S. (2007). Ethics and Values in Social Work (Third Edition). Basingtoke, Palgrave Macmillan, pp. 218, ISBN 140399420X.

Bible (1993). Písmo svaté Starého a Nového zákona. Český ekumenický překlad. 3. přeprac. vyd. Praha : Česká biblická společnost, 1290 s.

Beckett, Ch., Maynard, A. (2005). Values and Ethics in Social Work, London, Sage, 2005, pp. 200, ISBN 1 4129 0140 5.

Bednářová, Z.- Pelech, L. (2000). Sociální práce na ulici, Streetwork. Brno: Doplněk, 2000. 102 s. ISBN 80-7239-048-1.

Blackmore, S. (2000). The Meme Machine. Oxford University Press. pp. 75–76. ISBN 0-19-286212-X.

Bláha, J., Dytrt, Z. (2003). Manažerská etika. Management Press, Praha. 155 s. ISBN: 80-7261-084-8.

Brozmanová Gregorová, A., a kol. (2016). Dobrovoľníctvo – cesta k rozvoju talentu a potenciálu mladých ľudí. Bratislava: Bratislavské dobrovoľnícke centrum, 2016.

Brnula, P. (2010). Sociálna práca: Dejiny, teórie a metódy. Iris. ISBN: 9788089256914

Cree, V. (1996). Why Do Men Care? In: Cavanagh K, Cree VE. (eds) Working with Men: Feminism and Social Work, London: Routledge, pp. 64–86.

Cviková, J., Juránová, J. (2003): Ružový a modrý svet. Rodové stereotypy a ich dôsledky. Bratislava: Aspekt 2003. 290 s. ISBN 80-89140-02-5.

Dávideková, M. (2010). Etické hodnoty a dôstojnosť v sociálnej práci. In Aplikovaná etika v sociálnej práci a ďalších pomáhajúcich profesiách. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave. 2010. s. 45-50. ISBN 978-80-89271-89-4.

- Dawkins, R. (2006). *The Selfish Gene*. Oxford University Press. ISBN 780199291151.
- Decarli Valdřová, J. (2004). Ženská a mužská role v jazyce. In: Formánková, Lenka, Rytířová, Kristýna (eds.): *ABC Feminismu*. Brno: Nesehnutí 2004, s. 9–16. ISBN 80-903228-3- 2.
- Dominelli, L. (2002). *Antidepressant Theory and Practice of Social Work*, Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Dunk-West P., Verity F. (2013). *Sociological Social Work*, Farnham: Ashgate.
- Farkašová, E. (2002). Situovanosť vedeckého poznania verzus jeho objektivita (K problematike situovaného poznania vo feministických epistemológiách). *Filozofia*, 2002, roč. 57, č. 6, s. 383-392.
- Farkašová, E. Nagl-Docekal, H. (2008). *Feministická filozofia (výsledky, problémy, perspektívy)*. *Filozofia*, 2008, roč. 63, č. 3, s. 281-285.
- Featherstone B, Rivett M, Scourfield J. (2007). *Working with Men in Health and Social Care*, London: SAGE.
- Fritz, H. (2006). *Spokojeně v zaměstnání*. Praha: Portál, 2006. 200 s. ISBN 80-7367-113-1.
- Giligan, C. (1982). *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*.
- Gilliganová, C. (2016). *Jiným hlasem. O rozdílné psychologii žen a mužů*. Portál, Praha.
- Gluchman, V. (1994). *Úvod do etiky*. Universum. Prešov. ISBN 809670012X.
- Hangoni, T. (2009). *Človek – práca – nezamestnanosť*. Vydavateľstvo Prešovskej univerzity ISBN 9788055501635.
- Hanmer J, Statham D. (1999). *Women and Social Work: Towards Women's Practice*, 2nd Edition Basingstoke: Macmillan.
- Hartl, P. (1997). *Komunita občanská a komunita terapeutická*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. 223 s. ISBN 80-85850-45-1.
- Heidbrink, H. (1997). *Psychologie morálního vývoje*. Portál. ISBN 80-7178-154-1.
- Henriksen, J., O., Vetlesen, A., J. (2000). *Blízke a vzdálené: etické teórie a princípy práce s ľidmi*. Albert. ISBN 80-8583-485-5.

Hume, D. (1899). Zkoumání o zásadách mravnosti a zkoumání o rozumu lidském. Praha.

Christie A. (2001) Sexual Discourses on Social Care, Men, and Social Work. In: Christie A. (ed.) Men and Social Work: Theory and Practice, Basingstoke: Palgrave, pp. 7–34.

Iljašová, R., Levická, J. (2010). Etický kontext práce s rodinou. In: Kappl, M., Smutek, M., Truhlářová, Z. (eds.). Etika sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus, s. 88 – 95. ISBN 978-80-7435-037-5

Janebová, R., Musil, L. (2007). Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. Brno: ASVSP, 2007, roč. 2007, č. 1, s. 50-61. ISSN 1213-6204.

Jankovský, J. (2003). Etika pro pomáhající profese. Triton. ISBN: 8072543296.

Kant, I. (2004). Základy metafyziky mravů. Oikoymenh. ISBN: 9788072985012.

Karsten, H. (2006). Ženy – muži. Genderové role, jejich původ a vývoj. Praha: Portál 2006. 183 s. ISBN 80-7367-145-X.

Keeney, J., et al. (2013). From “work–family” to “work–life”: Broadening our conceptualization and measurement. In Journal of Vocational Behavior.

Klenovský, L. (2006). Terénna sociálna práca. 1. vyd. Bratislava: OZ Sociálna práca. 97 s. ISBN 80-89185-18-5

Kopřiva, K. (1997). Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. Portál. ISBN 80-7178-150-9.

Koukolík, F. (2008). Před úsvitem, po ránu. Eseje o rodičích a dětech. Univerzita Karlova v Praze. ISBN 978-80-246-1496-0.

Krupa, S. (2003). Kvalitné sociální služby. RPSP Bratislava. ISBN 8096858653.

Květenská, D. (2007). Úvod do sociální práce pro pomáhající profese. Hradec Králové: Gaudeamus (nakladatelství), 2007. ISBN: 978-80-7041-860-4.

LACA, S. (2011). Dobrovoľníctvo ako jedna z foriem vzdelávania a integrácie sociálnych pracovníkov v súčasnej societe. In: Zborník prednášok zo študentskej konferencie. Prešov: 2011. ISBN 978-80-555-0375-2.

Levická, J. (2015). Identita slovenskej sociálnej práce. Trnava. 233 s. ISBN 9788080828721.

Lipps, T. (1905). *Schriften Zur Psychologie Und Erkenntnistheorie*; 4 Bände: 1. Band (1874-1899) - 2. Band (1900-1902) - 3. Band (1902-1905) - 4. Band ... Und *Praktischen Philosophie* (German Edition).

Løgstrup, K., E. (1997). *The Ethical Demand (Den etiske fordring)*. University of Notre Dame Press.

Llewellyn A, Agu L., Mercer D. (2008) *Sociology for Social Workers*, Cambridge: Polity Press

Lüssi, P. (2008). *Systemische Sozialarbeit*. Bern. ISBN 978-3-258-07386-6.

Matoušek, O. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Portál. ISBN 80-7178-548-2.

Mátel, A., Mališková Z. (2016). *Etické kodexy sociální práce*. 2. Vyd. Příbram: Ústav sv. Jana N. Neumanna Příbram, VŠZaSP sv. Alžbety. 234 s. ISBN 978-80-906146-6-6.

McPhail B. (2004). Ensuring good results: Social work is not a female-dominated profession. *Social work* 49 (2): 323–326.

Mill, J., S. (1995). *O svobodě*. Iris. ISBN 80- 8877-807-7.

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada. ISBN 8024713624.

Mitlöhner, M. (2012). Význam právního vědomí pro praxi sociálního pracovníka. In: *From theory to Practice from Practice to Theory*. Sborník z konference VIII. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 7. až 8. října 2011. Hradec Králové: Gaudeamus, 2012. s. 462 - 466. ISBN 978-80-7435-138-9.

Morris, J. (1991). *Pride Against Prejudice: Transforming Attitudes to Disability*, London: The Women Press.

Mullaly, B. (2007). *New Structural Social Work*, 3rd Edition Don Mills: Oxford University Press.

Munson, C. (2002). *Handbook of Clinical Social Work Supervision*. Third Edition. NY, Binghamton : The Haworth Press. 635 s. ISBN 978-0-7890-1078-X.

Musil, J. (2004). *Ráda bych Vám pomohla, ale...*, 244 s. ISBN 80-903070-1-9.

Nakonečný, M. (1996). *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996. 270 s. ISBN 80–200-0592-7.

- Nedělníková, D., et al. (2007). Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků. Ostravská univerzita v Ostravě.
- Novák, T. (2005). Proč jsi na mně tak závislý(á)?! : o bezpečné cestě jak zničit vztah, 2005. Era. Brno. ISBN 80-7366-026-1
- Oakley, A. (2000). Pohlaví, gender a společnost. Praha: Portál. 171 s. ISBN 80-7178-403-6.
- Oláh, M., Schavel, M., a Ondrušová, Z. (2008). Úvod do štúdia dejín sociálnej práce. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, n. o., 2008. 208 s. ISBN 80- 9694 49- 6-7.
- Orme, J. (2001) Genderová a komunitní péče: perspektiva sociální práce a sociální péče, Basingstoke: Palgrave.
- Palovičová, Z., (2011). Sociální práce a etika. Filozofia, 2011, roč. 66, č. 2, s. 122-132.
- Rassmusen, A. (2002). The effects of climate change on the birch pollen season in Denmark. Aerobiologia.
- Reamer, F., G. (2006). Social Work Values and Ethics | Columbia University Press. ISBN: 9780231137898.
- Remišová, A. (1998). Etické kodexy. Bratislava : Ekonom, 1998. - 127 s. ISBN, 80- 225- 0952-3.
- Rhodes, T. (1999). Terénní práce s uživateli drog – zásady a praxe-. 1.vyd., Brno, 1999. 72 s. ISBN 80-85834-71-5.
- Sedláková, G., 2010. Vybrané ošetrovatelské modely a týrané dítě. Triton. 140 s. ISBN 978- 80- 387- 412-4.
- Sheach-Leith V, Sutherland M., Gibson N. (2011) Gender. In: Yuill C, Gibson A. (eds) Sociology for Social Work: Introduction, London: SAGE, pp. 45–68.
- Scourfield J. (2003) Gender and Child Protection , Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Schavel, M., Oláh, M. (2006). Sociální práce vo verejnej správe. Trnavská univerzita v Trnave - Fakulta zdravotníctva a sociálnej práce, 2006. ISBN 8080820651.
- Smith, D. (1990). Texts, Facts, and Femininity: Exploring Government Relationships, London: Routledge.

Strega S, Krane J, Lapierre S, et al. (2013). Failure to protect: moving beyond gender. Halifax: Fernwood Publishing.

Sotniaková, E. (2002). Etika v sociálnej práci. In: Levická, J. (2002). Zborník príspevkov z konferencie: Etika a sociálna práca. Trnava: Katedra teórie sociálnej práce – Fakulta zdravotníctva a sociálnej práce Trnavskej univerzity v Trnave, s. 59–62. ISBN 80-8877420-9.

Sutor, B. (1996). Politická etika. OIKOYMENH . ISBN 8086005178.

Svalastog, B., Dannbolt, G. (2001). Mellom fylde og tomhet: om Borgny Svalastogs kunst.

Šlosár, D. (2011). Terénnej sociálnej práce, její východiska a praxe. In: Od teórie k praxi a od praxe k teórii. Zborník z konferencie VIII. Hradecké dny sociálnej práce. Hradec Králové: Gaudeamus, Univerzita Hradec Králové, 2012. s. 385 – 390. ISBN 978-80- 7435-138-9.

Thompson, N. (2012) Antidiskriminační praxe: rovnost, rozmanitost a sociální spravedlnost , 5. vydání Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Tokárová, A., et al. (2003). Sociálna práca. : Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce. ISBN: 8096836757. Prešov : Filozofická fakulta Prešovskej univerzity.

Titchener, E., B. (1909). Introspection and empathy.

Tugendhat, E. (2004). Traditional and Analytical Philosophy. Cambridge University Press. ISBN 978-1-107- 17533-7.

Unger, R. (1979) Towards a New Definition of Gender and Gender. American Psychologist 34 (11): 1085–1094.

Úlehla, I. (1996). Umění pomáhat. Sociologické nakladatelství (SLON), Praha 2004. ISBN 80-858.

Vaska, L. (2014). Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov. 2. vyd., Bratislava : Iris, 2014. 176 s. ISBN 978-80-89726-23-3.

Vaska, L. – Čavojská, K. 2012. Supervízia u začínajúcich profesionálov vo výkone sociálnej práce : výskumná správa. Bratislava : IRIS, 2012. 111 s.50-69-9.

ZELOVÁ, A. (2007). 4. vyd. Vybrané kapitoly z psychológie I. Košice: Technická univerzita v Košiciach, Katedra inžinierskej pedagogiky, 2007. 125 s. ISBN 978-80-8073-850-1.