

Význam etiky v práci sociálních pracovníků

Bc. Michaela Zachrlová

Diplomová práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Michaela Zachrlová**
Osobní číslo: **H11487**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Význam etiky v práci sociálních pracovníků**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti etiky, sociální práce a etických přístupů v sociální práci.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tiskřená/elektronická**

Seznam odborné literatury:

JANKOVSKÝ, Jiří. Etika pro pomáhající profese. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-725-4329-6.

MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8548-2.

MUSIL, Libor. "ráda bych Vám pomohla, ale": dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903-0701-9.

PŘÍKASKÝ, Jiljí V. Učebnice základů etiky. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2000. ISBN 80-719-2505-5.

THOMPSON, Mel. Přehled etiky. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-717-8806-6.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

30. listopadu 2012

Termín odevzdání diplomové práce:

26. dubna 2013

Ve Zlíně dne 14. února 2013


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 24. 2. 2013.

Michala Lasková

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá významem etiky v práci sociálních pracovníků. Teoretická část vymezuje předmět etiky, zejména vztah etiky a morálky a popisuje základní etické přístupy. Zachycen je také historický vývoj etických názorů včetně hlavních představitelů. Další část definuje sociální práci, její cíle, možné dělení, legislativní ukotvení sociální práce a vybrané teoretické koncepty. Poslední kapitola se zaměřuje na etiku v sociální práci, popisuje etické principy v sociální práci a zabývá se profesní etikou a profesionalitou sociálního pracovníka. Přibližuje Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, kompetence sociálního pracovníka a také se věnuje problematice vztahu sociálního pracovníka s klientem. Závěrečná kapitola teoretické části se zaměřuje na etická dilemata v sociální práci a možné způsoby jejich řešení.

Praktická část popisuje výzkum zrealizovaný formou dotazníkového šetření, který je zaměřen na promítání etiky do práce sociálních pracovníků a na jejich vnímání přínosu Etického kodexu sociálních pracovníků ČR pro svou profesi.

Klíčová slova: etika, sociální práce, sociální pracovník, morálka, hodnoty, kompetence, Etický kodex sociálních pracovníků ČR.

ABSTRACT

The thesis inquires into significance of ethics in social workers profession. Theoretical part defines the subject of ethics, particularly the relationship between ethics and moralities, and describes the basic ethic attitudes. It also captures historical progress of ethic theories including the main representatives. Next section defines social profession, its goals, potential classification, legislative enactment of social profession and selected theoretical concepts. The last section focuses in ethics in social profession, describes ethic principles in social profession and concerns with professional ethics and professionalism of social worker. It introduces Ethic codex of Social workers in Czech Republic, competency of social worker and it also follow the matters of relationship between a social worker and

a client. The last section of theoretical part focuses in ethic dilemma in social profession and possible ways of their resolution.

Practical part describes a research executed based on questionings. It focuses in projection of ethics to the social workers profession and their perception of Ethic codex of Social workers in Czech Republic in their profession.

Keywords: ethics, social profession, social worker, moralities, values, competency, Ethic codex of Social workers in Czech Republic.

Na tomto místě chci upřímně poděkovat Mgr. Soni Vávrové, Ph.D., za její vstřícný přístup, trpělivost, cenné rady a podnětné připomínky, které mi poskytovala při zpracování mé diplomové práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 PŘEDMĚT ETIKY	14
1.1 VZTAH ETIKY A MORÁLKY	15
1.1.1 Vysvětlování dobra a zla	16
1.2 ZÁKLADNÍ ETICKÉ PŘÍSTUPY	17
1.3 HISTORICKÝ PŘEHLED VÝVOJE ETIKY	18
1.3.1 Řecká filozofie a etické názory starořeckých myslitelů	19
1.3.2 Filozofie a etika ve středověku.....	19
1.3.3 Filozofie a etika v období osvícenství.....	20
1.3.4 Etické názory 19. století	20
1.3.5 Etické směry ve 20. století	21
1.4 ETIKA A NÁBOŽENSTVÍ	22
2 SOCIÁLNÍ PRÁCE	25
2.1 CÍLE SOCIÁLNÍ PRÁCE	26
2.2 SYSTÉM HODNOT V SOCIÁLNÍ PRÁCI	27
2.3 DĚLENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE NEBOLI TYPY INTERVENCE.....	28
2.4 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	29
2.4.1 Sociální pracovník a sociální služby	30
2.5 TEORIE SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	31
2.5.1 Vybrané teoretické koncepty sociální práce.....	33
2.5.2 Aplikace sociálních teorií v praxi.....	35
3 ETIKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI	36
3.1 ETICKÉ PRINCIPY V SOCIÁLNÍ PRÁCI	37
3.1.1 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.....	38
3.2 PROFESNÍ ETIKA A PROFESIONALITA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	39
3.2.1 Profesionální růst sociálního pracovníka	40
3.3 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A JEHO KOMPETENCE.....	42
3.3.1 Typologie sociálních pracovníků	43
3.3.2 Komunikace a vztah s klientem	44
3.3.3 Hodnoty ve vztahu sociálního pracovníka a klienta.....	46
3.3.4 Hranice ve vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem.....	47
3.4 ETICKÁ DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI	48
3.4.1 Řešení dilemat	50
II PRAKTICKÁ ČÁST	53
4 METODOLOGIE VÝZKUMU	54
4.1 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÁ OTÁZKA	54
4.1.1 Formulace hypotéz	55

4.2	VÝZKUMNÁ STRATEGIE A TECHNIKA SBĚRU DAT	56
4.3	VÝZKUMNÝ SOUBOR	57
5	VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT.....	58
5.1	SOCIODEMOGRAFICKÉ ÚDAJE O RESPONDENTECH.....	58
5.2	VÝSLEDKY TŘÍDĚNÍ PRVNÍHO STUPNĚ	59
5.2.1	Přístup sociálních pracovníků ke klientům	61
5.2.2	Etické problémy sociálních pracovníků	63
5.2.3	Úloha Etického kodexu pro práci sociálních pracovníků.....	65
5.2.4	Hodnocení etického chování sociálními pracovníky.....	67
5.3	VÝSLEDKY TŘÍDĚNÍ DRUHÉHO STUPNĚ	69
5.4	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	75
ZÁVĚR	79
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	81
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	86
SEZNAM GRAFŮ	87
SEZNAM TABULEK.....	88
SEZNAM PŘÍLOH.....	89

ÚVOD

Žijeme v době, pro kterou se stále více zdá být charakteristické označení termínem konzumní. Nelze nepostřehnout citelné ochlazení v mezilidských vztazích všeobecně a vytrácení se hodnotového principu vycházejícího z přirozené morálky či křesťanských odkazů. Denně jsme vystaveni mediálnímu nátlaku, který sice zdánlivě ukazuje a odsuzuje křivdy či nespravedlnosti z nejrůznějších oblastí dnešního světa, ale na druhé straně právě tento způsob prezentace „reality“ zvyšuje sledovanost a stává se většinovou společností nejen žádaným, ale bohužel i akceptovatelným. Zejména politické skandály veřejně „zametené pod koberec“ jsou hmatatelným důkazem ztráty zodpovědnosti jak k sobě samým, tak vůči ostatním, což v široké veřejnosti nutně vyvolává pocity bezmoci a posiluje atmosféru lhostejnosti. Ze všech stran zaznívají slova jako etika, morálka, čest, zodpovědnost, ale ve světle reálných skutků vyznívají naprázdno, jakoby si jejich skutečný význam nikdo neuvědomoval. Jednou z mála oblastí, kde by tato slova měla být nezpochybnitelně naplňována, je sociální práce. Hlavním pilířem sociální práce je společenská solidarita a etické chování je tudíž nezbytnou součástí tohoto povolání, nebo výstižněji řečeno poslání.

Při své práci sociálního pracovníka se setkávám především se starými a často velmi nemocnými lidmi, kteří jsou na sklonku svého života odkázáni na pomoc jiných osob. Většinou pomoc seniorům či osobám se zdravotním postižením poskytují rodinní příslušníci, což mnozí z nás považují za jakousi přirozenou odplatu za péči, která nám byla věnována v dětství a kterou asi i podvědomě a automaticky očekáváme od svých potomků. Přesto si troufnu tvrdit, že zodpovědnost dětí vůči rodičům postrádá automatickou samozřejmost a nezřídká je vnímána spíše jako nadstandard. Vzájemné vazby v rodině se vytrácí a čas od času se dokonce objeví názor, že starost o seniory by měl v plné míře zabezpečit stát. Z vlastní zkušenosti vím, jak hořké jsou okamžiky, kdy nejbližší příbuzné zajímá mnohem více výše finančního příspěvku než samotný příbuzný a také vím, jak silná může být bezmoc rodičů pečujících o vážně nemocné dítě. Přibývá lidí bez práce, bez přístřeší, narůstají problémy současné rodiny, což jsou všechno oblasti, se kterými se sociální pracovníci denně potýkají a které se nutně musí odrazit ve vnímání smyslu jejich práce. Postavení sociálního pracovníka v naší společnosti je navíc často spojováno pouze s „odebíráním dětí z rodin“ či vyplácením sociálních dávek, a jen málokdo uzná a ocení záslužnost práce, bez níž by žádná společnost nemohla existovat. Empatie a péče o druhé provází lidstvo po celou jeho existenci, a přesto ani dnešní společnost není schopna vytvořit kvalitní zázemí

a posílit status sociálního pracovníka jako někoho, kdo svou každodenní práci zasvětil pomoci těm, kteří to potřebují. Přitom mnohdy právě sociální pracovník představuje poslední šanci k nalezení východiska z bezútěšné situace a opětovnému začlenění do společnosti. Pozornost je primárně zaměřená na kvalitu poskytovaných služeb klientovi, ale psychická zátěž, stres a stále narůstající administrativa provázející tuto práci bývají opomíjeny.

Právě tyto uváděné skutečnosti mě při zvažování tematického zaměření diplomové práce vedly k zamyšlení nad významem etiky a etického chování sociálních pracovníků v jejich pracovní činnosti a jak se tyto aspekty formují v závislosti na délce praxe či v souvislosti s jejich pracovištěm.

Obsahem teoretické části mé diplomové práce je vymezení základních problémů etiky a sociální práce, přičemž k pochopení celkové role etiky v sociální práci je nutné definovat základní pojmy a historický kontext. Vzhledem k tomu, že sociální pracovník je stěžejním činitelem v sociální oblasti, pokusím se nastínit jeho kompetence a možné problémy, které mohou v kontaktu s klientem nastat.

Hlavním cílem praktické části bylo zjistit, jak se promítá etika do chování sociálních pracovníků. Další otázky, na které jsem chtěla najít odpověď, se soustředily na to, zda a do jaké míry ovlivňuje etické chování sociálních pracovníků délka jejich praxe v sociální oblasti či instituce, kde pracují. Zajímalo mě také, jestli jsou seznámeni s Etickým kódexem sociálních pracovníků ČR a zda ho pro svou práci pokládají za přínosný. Výzkum byl realizován kvantitativním měřením technikou dotazníkového šetření, a to z důvodu zachování anonymity a posílení otevřenosti respondentů. Rozhovor o problematických oblastech, které se pracovníků osobně dotýkají, by z důvodu častých vzájemných pracovních kontaktů mohl vést ke zkreslení nebo záměrnému zamlčování.

Přínos své práce shledávám v tom, že podá ucelený pohled na problematiku etiky v sociální práci a poskytne sociálním pracovníkům relevantní podněty k zamyšlení nad možnými změnami v jejich přístupu ke klientům a sociální práci obecně.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PŘEDMĚT ETIKY

Slovo „etika“ nebo „etický“ se v naší společnosti skloňuje poměrně často, aniž by většina z nás přemýšlela o významu tohoto pojmu. Všichni ale intuitivně cítíme, že se tímto označením myslí něco, co je správné, dobré a prospěšné. Sociální práce obnáší každodenní kontakt s různými klienty, kteří očekávají, že pracovník k nim bude přistupovat s empatií a pochopením. Právě etický přístup je základem úspěšné spolupráce a pomoci, proto je třeba definovat, co vlastně je předmětem a obsahem etiky.

Původ slova pochází z řeckého „ethos“, což můžeme přeložit jako „zvyk, mrav, obyčej“. Etika se tedy zabývá správným (obvyklým) jednáním v lidském společenství. Můžeme ji vnímat jako praktickou filozofii reprezentující vztah člověka ke světu. Předmětem etiky je morálka, která posuzuje lidské chování z hlediska dobra a zla a to v kontextu lidského svědomí. (Jankovský, 2003, s. 21-22)

Podle Jandourka (2001, s. 74) etika představuje principy, na základě kterých se formují všeobecně platné normy určující správnost jednání. Vychází z předpokladu, že člověk je vybaven svědomím, odpovědností a svobodnou vůlí. Sociální aspekt etiky je zřejmý v každém morálním soudu, neboť vždy dochází ke zvážení vlastních potřeb a zájmů ve vztahu k ostatním lidem.

Jak jsem zmiňovala úvodem, zejména v sociální sféře je etické chování nezbytnou podmínkou pro navázání vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem založeném na důvěře a vzájemném respektu. Avšak etika rozhodně není důležitá pouze pro sociální práci. Jak uvádí Thompson (1999, s. 11), etika zasahuje do všech oblastí našeho života. Zabývá se mravními rozhodnutími a způsoby, kterými lidé tato rozhodnutí obhajují. Zkoumá, co je správné a co nesprávné.

Každý z nás se čas od času ocitne v situaci, kdy je potřeba učinit nějakou volbu. Zpravidla se můžeme rozhodnout svobodně, a záleží tedy výhradně na našem uvážení, zda budeme mít na zřeteli pouze osobní prospěch nebo zvážíme i možné negativní důsledky naší volby pro ostatní. Podle dalajlamy XIV. lze za etické chování považovat pozitivní jednání, které staví zájmy ostatních nad své vlastní. Pakliže jsou naše reakce negativní a vůči ostatním jsme lhostejní, pak i naše činy budou negativní a tudíž neetické. (Bstan-'dzin-rgya-mtsho, 2000, s. 71)

Podobně pohlíží na etiku i Dávideková (2001, s. 25), která ji považuje za spojení nejvšeobecnějších a současně nejsoukromějších lidských aspektů. Je filozofií života a lidskosti. Zabývá se morálkou, mravní povahou člověka včetně jeho vnějšího chování a vztahů k ostatním. Vede člověka k tomu, co je dobré. Lidské chování zkoumá v souvislosti s jeho mravní hodnotou a pomáhá při rozlišování mezi dobrem a zlem, čestností a nečestností.

1.1 Vztah etiky a morálky

Etika je filozofická disciplína, která se snaží odhalit, podle čeho poznáme, zda je naše jednání mravně hodnotné či nikoli a zda je v souladu s mravními pravidly nebo jim naopak odporuje. Pokud chceme žít mravně, potřebujeme pravidla, abychom se vyvarovali nejrůznějším střetům a potížím. Morálku tedy můžeme definovat jako soustavu pravidel lidského jednání a etika je disciplína, která tato pravidla zkoumá. Každý člověk má sobě určitý morální program, kterým se svobodně řídí a který se projevuje prostřednictvím svědomí. Bývá označován jako *přirozený mravní zákon*. Vedle tohoto zákona se v lidském životě promítá vliv společenského soužití, výchova, zvyky, lidské zákony a také touha po jistotě vztahů. To vše se odráží ve vlastní zkušenosti a ve vlastním prožívání, na základě čehož můžeme definovat nejobecnější morální zásadu, tzv. *zlaté pravidlo*, které zní: „Co nechceš, aby ti činil jiný, nečini ty jemu.“ (Příkaský, 2000, s. 7-13)

Bláha (1991, s. 81-85) se zaměřil na podrobnější zkoumání mravnosti, která podle něj v sobě obsahuje tři podstatné složky:

- Svědomí – mravní síla předávána po generace prostřednictvím výchovy. Svědomí nás svazuje s mravní podstatou lidského rodu, ale také s přítomnými pravidly dané společnosti.
- Čin – aby se mravní jednání naplnilo, musí se stát skutkem. Dobrý úmysl nestačí.
- Vyšší řád – mravní jednání je podřízeno duchovnímu řádu společnosti, tj. pravdě, lásce a spravedlnosti, který zajišťuje nesmrtelnost národa.

Z principu morálky podle Tugendhata (1998, s. 68) vyplývá, že ke každému jedinci je třeba přistupovat jako k autonomní, sebe samu určující bytosti a je zakázáno předepisovat mu, co je pro něj vhodné. Pakliže se rozhoduje o sociální nebo právní normě, je stanovení této normy oprávněno jen v případě, pokud se o ní kolektivně rozhodne postupem, na kterém se rovnoměrně podílejí všichni zúčastnění, nikoli jen určitá osoba nebo skupina odkazující se

na svou vyšší morální kvalitu. Podstatou je, aby kolektiv nebyl zbaven svéprávnosti a teprve se souhlasem všech dotčených osob mohly být stanoveny morálně odůvodnitelné právní normy.

Sociální sféra často přináší určité povinnosti vůči ostatním, ať už jednotlivcům či skupinám lidí. Holmes (1984) zmiňuje 3 specifické důvody, které lidi motivují k morálnímu chování. První spočívá v uvědomění každého jedince, že pouze on je zodpovědný za formování své vlastní existence. Dalším motivem morálního jednání jsou společensky určené závazky zajišťující soudržnost, a konečně posledním důvodem je víra v Boha, který určuje smysl a význam lidské existence. (In Beckett a Maynard, 2005, s. 8)

Je zřejmé, že morální chování je důležitou součástí našeho vývoje a je podstatným prvkem při uvědomování si odpovědnosti za veškeré činy a skutky, které člověk učiní. Rozvoj celé společnosti je závislý na rozvoji každého jedince a morální jednání je nezbytnou podmínkou k zajištění základních lidských práv a svobod. Z tohoto důvodu je potřebné se etickými principy zabývat mnohem důsledněji, a to v nejrůznějších oblastech lidského působení.

1.1.1 Vysvětlování dobra a zla

V chování každého člověka se odráží nejen jeho charakterové vlastnosti, ale také vliv prostředí, výchovy a dalších činitelů, kteří pak ovlivňují způsob chování vůči ostatním i sobě samému. Nelze zjednodušeně říct, že je něco nebo někdo „jen dobrý“ nebo „jen zlý“, ale lze zaznamenat snahy o vysvětlení toho, co si lze pod pojmy dobro a zlo představit a jaké jsou jejich možné příčiny.

Původ dobra a zla je dle Příkaského (2000, s. 16-17) vysvětlován čtyřmi možnými tvrzeními charakteristickými pro různé myšlenkové směry:

- *Dobro a zlo jsou rovnocenné síly.* Toto přesvědčení je charakteristické pro dualistické soustavy. Dualisté tvrdili, že svět byl stvořen dvěma protichůdnými mocnostmi, kdy dobrá stvořila ducha a zlá hmotu, přičemž zlo a hmota se ztotožňovaly. Během času však mezi nimi dochází k boji.
- *Existuje pouze dobro, zlo je iluze.* Tento názor je typický pro buddhismus, bráhmánismus a jiná východní náboženství, podle kterých je potřeba se od zla coby iluze oprostit a tím se otevřít pro dobro.

- *Existuje dobro, ale i svoboda odmítnout ho, a tak vytvořit zlo.* Tímto způsobem vysvětlují původ zla křesťané i židé. Zlo vzniká porušením Božího řádu.
- *Zlo a dobro jsou lidské, relativní, neobjektivní pojmy.* Většina myslitelů novověké filozofie (Thomas Hobbes, Jean-Jacques Rousseau, Michel de Montaigne, Immanuel Kant) zastávala názor, že vznik dobra a zla je důsledkem lidských zákonů, kdy cestou k dobru může být výchova a dobrá vůle.

Benedikt Spinoza (1977, s. 264) tvrdí, že dobro a zlo neznamena nic pozitivního ve věcech samých, protože jde jen o pojmy našeho myšlení, které si vytváříme porovnáváním věcí. Stejná věc ale může být současně dobrá, špatná nebo neutrální. Dobrem rozumíme to, o čem s jistotou můžeme říct, že je prostředkem k co největšímu přiblížení se ke stanovenému vzoru lidské přirozenosti. Oproti tomu zlem pak můžeme chápat to, co by nám mohlo v přiblížení se k danému vzoru zabránit.

Konkrétnější výklad podává Jankovský (2003, s. 82-83), který zastává názor, že člověk jako společenská bytost má přirozenou potřebu vytvářet určitá společenství, tj. rodinu, obec a stát. Úkolem státu je prosazování univerzálního politického klimatu, jehož podstatou je dodržování spravedlnosti, řádu, ale také nastolení blahobytu a svobody. Cílem jednotlivých lidí je dosáhnout svého vlastního dobra (blaha), zatímco společnost by měla usilovat o dosažení dobra (blaha) obecného. Ideálním by bylo vytvoření harmonie mezi dobrem individuálním a kolektivním ve smyslu humanismu, solidarity a vyváženého altruismu.

1.2 Základní etické přístupy

Každé rozhodnutí, ať už je či není v souladu s obecně uznávanými morálními pravidly, odráží individuální hodnoty a povahové vlastnosti každého jedince, které jsou nějakým způsobem determinovány normami dané společnosti. Právě to, co je společností považováno za morální, zásadním způsobem ovlivňuje chování jednotlivých členů této společnosti. Jak bylo nastíněno v předchozí kapitole, etika se pokouší objasnit obecné základy morálky a v teoretické rovině pak zdůvodňuje morální chování lidí.

Rozlišujeme čtyři základní přístupy k mravnímu rozhodování, která činíme ve všech oblastech našeho života (Thompson, 2004, s. 11-13):

- *Deskriptivní etika* - popisuje mravní rozhodnutí a hodnoty konkrétní společnosti. Nepokouší se zjistit, co je či není správné, ale pouze popisuje danou skutečnost.
- *Normativní etika* – zkoumá normy, ze kterých lidé vychází při mravním rozhodování. Ptá se na normy chování, na jejichž základech lidé odlišují správné od nesprávného. Zkoumá otázky povinností (co by člověk měl dělat) a hodnot, které mravní rozhodnutí vyjadřují (co utváří dobrý život).
- *Metaetika* – diskuze o jazyce, kterým o morálce mluvíme a jak tento jazyk zdůvodňujeme. Vyjadřuje jakousi snahu zjistit, co lidé svými výroky přesně myslí.
- *Aplikovaná etika* – zkoumá mravní rozhodnutí v dané oblasti z hlediska teorie etiky, kdy teorie etiky a aplikovaná etika jsou ve vzájemném souladu. Nejvýznamnější oblasti aplikované etiky jsou např. lékařská etika, etika života a smrti, právní etika či etika životního prostředí.

Společensky uznávaná pravidla se promítají do obecného povědomí o tom, co by mělo být pokládáno za dobré, s čím se ztotožňujeme a co vnímáme jako chvályhodné. V tom, co odmítáme a co v nás vyvolává zřetelný nesouhlas, je patrný i vliv životních hodnot, které v kontextu se svědomím odráží individuální postoj k mravnímu chování.

1.3 Historický přehled vývoje etiky

Etika je neoddělitelnou součástí našeho každodenního života, kdy, aniž bychom si to uvědomovali, se jí podvědomě řídíme při rozhodování v důležitých i zcela všedních životních situacích, ať už v rovině osobní či profesní. To, jak se zachováme, je nesmazatelné a za důsledky zodpovídáme pouze my. Otázka dobra a zla je všudypřítomná a najít odpověď na to, co je správné či špatné, se pokoušelo již mnoho učenců a filozofů dávno před naším letopočtem.

V následujících kapitolách se pokusím přiblížit důležité osobnosti jednotlivých historických epoch a jejich stěžejní myšlenky, kterými se pokoušeli objasnit podstatu správného lidského chování.

1.3.1 Řecká filozofie a etické názory starořeckých myslitelů

Etika je úzce propojena s filozofií, kdy se stěžejními tématy stávají otázky smyslu života, dobra a zla. Odklon od problematiky vzniku světa, podstaty hmoty a fungování vesmíru, kterými se řečtí filozofové původně zabývali, je neodmyslitelně spojen se Sokratem (469–399 př.n.l.). Stěžejní otázkou tohoto učence bylo pochopení dobra, jak ho může člověk poznat a jak se dá v souladu s dobrem žít. Dobro považoval za absolutní princip stojící nad člověkem, světem i bohy. Byl přesvědčený, že zlo vychází z nevědomosti a věřil, že pokud člověk pozná, co je správné, bude se tím řídit, protože dobro je v každém člověku. (Haškovec, Müller, 2003, s. 391-392)

Také Platón (427–347 př.n.l.) považoval za nejvyšší ideu dobro, které je nadřazeno všemu ostatnímu jako nejvyšší cíl a současně je i posledním cílem světa (Störig, 1992, s. 122).

Platonův žák Aristoteles (384–322 př.n.l.) dokonce etice věnoval 10 knih tzv. Etiky Nikomachovy pojmenované podle jeho syna, který je vydal po Aristotelově smrti (Störig, 1992, s. 130). Aristoteles se jako první věnoval etice systematicky. Za největší dobro pokládal touhu po štěstí a rozkoši, což současně považoval za základ etiky. K rozkoši patří ale i strast a jen ti, kteří udržují oba pocity v rovnováze, mohou být považováni za dokonalé. Stěžejním úkolem etiky je hledání dobra a způsobů, jak ho dosáhnout. (Mlýnková, 2010, s. 22)

1.3.2 Filozofie a etika ve středověku

Na Aristotela později navazuje Tomáš Akvinský (1225–1274), který jeho stěžejní myšlenky doplňuje i z pohledu křesťanské tradice a výsledkem toho je nové pojetí etiky jako přirozeného zákona (Thompson, 2004, s. 75). Podle Akvinského, jak dále rozebírá Thompson (2004, s. 80), je lidský rozum získaný od Boha východiskem morálky a je potřebný ke zkoumání a naplnění smyslu světa tak, jak to Bůh coby stvořitel určil. Morální život je podmíněn čtyřmi lidskými vlastnostmi neboli základními ctnostmi a to: rozumností, spravedlností, statečností a uměřeností a tyto pak lze dále doplnit o ctnosti teologické: víru, lásku a naději.

Jak uvádí Störig (1992, s. 190), Akvinský zastával názor, že člověk může být spasen pouze tehdy, pokud ví, v co má věřit, co má chtít a co má dělat, přičemž svobodná vůle je předpokladem mravního jednání.

1.3.3 Filozofie a etika v období osvícenství

V 17. a 18. století se prosazuje názor, že morálka je založena na citu, nikoli na rozumu a lze ji vyjádřit a udržet na základě smlouvy uzavřené mezi lidmi k jejich vzájemnému prospěchu. Mezi hlavní představitele tohoto proudu se řadí Thomas Hobbes (1588–1679), John Locke (1632–1704) a Jean- Jacques Rousseau (1712–1778). (Thompson, 2004, s. 85-87)

Hlavní představitel *britského empirismu* David Hume (1711–1776) vychází ve svém díle z otázky, co lidé obecně posuzují jako morální a co se morálně oceňuje, chválí a schvaluje. Odpověď zní, že morální ocenění získávají ti jedinci, kteří jsou přátelští k jiným lidem a svým jednáním se snaží být ostatním prospěšnými. Zobecněně lze říct, že mravně schvalujeme altruistické a sociálně motivované postoje a činy. (Anzenbacher, 1994, s. 25-26)

Na etiku britského empirismu pak navazuje *utilitarismus*, jehož zakladatelem je Jeremy Bentham (1748–1832). Utilitarismus vychází z principu užitečnosti, který říká, že v každé situaci, kdy je potřeba mravního rozhodnutí, je potřeba udělat to, co povede ku prospěchu co největšího počtu lidí. (Thompson, 2004, s. 93)

Utilitarismus se zabývá následky jednání, posuzuje jeho užitečnost a míru spokojenosti s daným jednáním všech, kterých se nějakým způsobem dotýká (Jandourek, 2001, s. 74).

Ze zcela jiného úhlu nahlíží na morálku Immanuel Kant (1724–1804). Všeobecným mravním zákonem se podle Kanta sice řídit *nemusíme*, ale *máme*, což podmiňuje svobodou a vůlí vycházející z praktického rozumu. Nejednáme podle něj z náklonnosti nebo osobního prospěchu, ale pro mravní zákon jako takový bez ohledu na důsledky. (Störig, 1992, s. 296)

Podle Kanta, jak dále popisuje Störig (1992, s. 308), má každý člověk určité povinnosti k sobě i druhým. K sobě jako morální bytosti je vázán pravdivostí, sebeúctou a také svědomím, kdy je sám sobě soudcem. K ostatním je povinován láskou a úctou, což dohromady tvoří základ přátelství.

1.3.4 Etické názory 19. století

Za nejnáročnějšího filozofa moderní doby označujeme často Friedricha Nietzscheho (1844–1900). Jeho filozofie má výrazně antikřesťanský charakter. Podle něj by morálka neměla být vázána na Boha, který představuje jakousi neměnnou strukturu a očekávané

výhody, ale mravní hodnocení by se mělo ubírat směrem k nadčlověku, což považuje za další stádium vývoje lidstva. Podstatou světa je vůle k moci. Hodnoty hlásané křesťanstvím – pokoru, soucit, vlídnost – považuje za morální rysy otroka, který své silné a zdravé instinkty nemůže projevit navenek a potlačení těchto instinktů do svého nitra pak vyvolává špatné svědomí. Silný člověk se stává zvířetem uvězněným v kleci mravů a trpící sám sebou. (Störig, 1992, s. 384-386)

Do protikladu morálky otroka staví morálku pána, u které vychází z řeckých ideálů dobrého života a kterou spojuje se vznešeností a snahou o sebezdokonalování. Morálka otroka se podle něj snaží dosáhnout kvalit chránících nejslabší členy společnosti, zatímco morálka pána vede k pokroku lidstva. (Thompson, 2004, s. 121)

Ačkoli byly některé Nietzscheho myšlenky později zneužity k omluvě fašistických představ o nadřazenosti árijské rasy, jak zmiňuje dále Thompson (2004, s. 125), Nietzsche sám nebyl rasista a podle něj má o sebepřekonání a následný vývoj v nadčlověka usilovat každý člověk.

Vlivný filozofický směr na přelomu století a mezi dvěma světovými válkami představoval *marxismus* nazvaný dle autora historického materialismu Karla Marxe (1818–1883), který se v podstatě pokusil vyvodit lidský svět a lidské poměry ze samotného člověka (Anzenbacher, 1994, s. 164). Marx byl přesvědčen, že vědomí, kultura, ale také etika odráží kvalitu ekonomicko-materiální základny dané společnosti (Jandourek, 2001, s. 74).

1.3.5 Etické směry ve 20. století

Významným etickým proudem 20. století je *existencialismus*, který se staví odmítavě vůči nařizování jakýchkoli mravních kodexů. Důraz klade na svobodné rozhodování každého jednotlivce, kdy je potřeba za své rozhodnutí převzít i odpovědnost. Sami v sobě musíme najít odvahu učinit rozhodnutí a také přijmout důsledky z toho plynoucí. (Thompson, 2004, s. 133-134)

Za předchůdce existencialismu bývá považován dánský filozof Søren Kierkegaard (1813–1855), na něhož navázali Karl Jaspers (1883–1969), Martin Heidegger (1889-1976), Gabriel Marcel (1889-1973) nebo Jean-Paul Sartre (1905-1980) (Anzenbacher, 1994, s. 218).

Z dalších směrů bych uvedla *etiku diskursu*, jejímž představitelem je Jürgen Habermas (1929). Základní teze zní: „Komunikativnímu jednání náleží normativní přednost před stra-

tegickým jednáním“. Habermass definuje formální princip univerzalizace následovně: „Každá platná norma musí splňovat podmínku, že *všichni* zúčastnění mohou bez nucení akceptovat následky a vedlejší účinky, jež pravděpodobně vyplynou z jejího *obecného* zachovávání pro uspokojení zájmů *každého* jednotlivce.“ (In Anzenbacher, 1994, s. 231-232)

Transcendentální pragmatická etika komunikace filozofa Karla-Otto Apela (narozen v roce 1922) také zdůrazňuje filozofii řeči a komunikace, jež se jeví pro fungování lidské společnosti jako nevyhnutelná (Anzenbacher, 1994, s. 236).

Další významná teorie, které Anzenbacher (1994, s. 242-243) věnuje pozornost, je *teorie spravedlnosti* Johna Rawlse (nar. 1921) pojímaná jako alternativa utilitarismu. Rawls zastával názor, že dobrou společnost nelze vytvořit pouze přijetím spravedlivých zásad, ale celé veřejné vědomí se musí ztotožňovat se spravedlností. Rawlsovy myšlenky podrobněji rozebírá Jandourek (2001, s. 75), podle kterého vycházel tento myslitel při formulaci svých názorů z fikce tzv. prvotního stavu. Tato fikce znamená, že by lidé byli oproštěni od svých subjektivních zájmů, rozdílných společenských statusů a povahových rozdílů, což by jim umožnilo dohodnout se na dvou pravidlech. Pravidlo svobody předpokládá, že všichni by měli možnost stejných základních svobod a druhé pravidlo je založeno na principu rozdílů a čestné rovnosti šancí. Pod tímto pravidlem Rawls myslí solidární přístup vůči slabším jedincům, kdy sociální a hospodářské rozdíly by měli v rámci možností co nejméně postihnout znevýhodněné členy společnosti.

Humanitní ideály zformuloval T.G.Masaryk, který chápe humanitu jako pozitivní lásku nezatíženou nenávistí vůči cizím lidem, národům, politickým názorům. Mravnost vychází ze vztahu člověka k člověku a je silně ovlivněna jeho vztahem k Bohu. City by neměly být v rozporu s rozumem a tato rovnováha je předpokladem mravnosti. Humanitní ideál znamená být člověkem a současně respektovat ostatní. (Matoušek, 2001, s. 72)

1.4 Etika a náboženství

Vývoj filozofických názorů a tedy i etiky je vždy úzce spjat s náboženstvím a vírou. Každá kultura ve všech historických epochách zkoumá postavení člověka ve světě, jeho význam a také mravní principy, kterými se člověk řídí. Ať už filozofové přijímali náboženské názory své doby pozitivně či negativně, vždy se v jejich dílech nějakým způsobem projeví.

Jako příklad můžeme uvést již v předchozí části zmíněného Tomáše Akvinského, který vycházel z křesťanských tradic nebo Friedricha Nietzscheho, který naopak křesťanskou víru ostře kritizoval.

Na vztah mezi etikou (morálkou) a náboženstvím můžeme pohlížet podle Thompsona (2004, s. 144) třemi možnými způsoby:

- *Autonomní vztah* - morálka není závislá na náboženství, mravní principy se dají odůvodnit rozumem nebo zkušeností bez vztahu k náboženským koncepcím.
- *Heteronomní vztah* - morálka závisí na náboženských přesvědčeních, vychází z náboženských myšlenek a hodnot, nikoli pouze z rozumu a zkušenosti. Principy lidského chování nejsou tedy výsledkem osobního pojetí morálky, ale jsou nařizovány nebo dobrovolně přijímány jako součást náboženského vyznání.
- *Teonomní vztah* - etické teorie a náboženské přesvědčení vychází ze stejného zdroje. Západní náboženství mluví o zdroji principů a hodnot jako o Bohu. Morálka tedy vychází ze základního chápání Boha bez souvislosti s autoritou církve nebo náboženské skupiny.

Biblické pojetí člověka vychází z jedinečnosti každé bytosti, která je nenahraditelná a nezaměnitelná, odkázaná na Boha. Rozum a svědomí určuje, co je dobré a co zlé a na základě toho má pak člověk jednat zodpovědně a eticky. Před Bohem jsou si všichni rovni bez ohledu na pohlaví, rasu, původ, jazyk anebo náboženskou příslušnost. Osobnostní růst a vývoj jedince zahrnující i sociální citění není možný bez vztahu s ostatními lidmi a společnost si hodnotu lidství uvědomuje až ve službě druhým. (Dolista, 2003, s. 16)

Podrobněji se zabývá prostupováním etických názorů do církevních postojů Anzenbacher (2004, s. 136-137), podle kterého církve zkoumala sociální vývoj ve všech obdobích dějin, a to jak v teologii, tak i ve své pastorační, charitativní a politické praxi. Historický kontext rozvoje katolicko-sociálního smýšlení se opírá o encykliku Lva XIII. *Rerum Novarum* (1891) a katolickou sociální nauku. Papež v tomto díle odmítá socialismus a zastává názor, že soukromé vlastnictví vychází z přirozené povahy člověka. Zdůrazňuje samostatnost rodiny vůči státu jakožto nejstaršího společenství. Varuje před rovnostářstvím a naopak vybízí ke smíření tříd. Řešení sociální otázky očekává od církve, státu, ale i samotných dělníků. Podle něj je prvořadým úkolem církve posilování a šíření světonázorově- mravního a náboženského smýšlení, čímž se vytváří sociální klima podporující smír mezi kapitá-

lem a prací. Charitativní působení církve vidí především v péči o chudé. Podporuje budování vhodných zařízení, které by sloužily ke zmírnění dopadu chudoby a vybízí k hledání opatření odstraňujících bídu a sociální útlak.

Náboženství má velký vliv na celospolečenský vývoj a podceňovat ho je velkou chybou. Právě náboženství má moc zabránit sociálním kolizím zdůrazňováním nadčasových morálních hodnot, lidské solidarity a soudržnosti.

2 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Národní asociace sociálních pracovníků USA v roce 1973 definovala sociální práci jako „profesionální aktivitu pomáhající jednotlivcům, skupinám či komunitám zvýšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a vytvářet podmínky k plnění tohoto cíle.“ Dodržování lidských práv a sociální spravedlnost jsou samozřejmým základem této profese. Metody sociální práce vychází z přesvědčení, že lidé mohou aktivně ovlivnit prostředí, ve kterém žijí. Sociální práce jako profese se opírá o různé techniky a dovednosti. Zahrnuje poradenství, individuální i skupinovou sociální práci, práci s rodinou a také vede k využívání služeb a komunitních zdrojů. Další činnosti spočívají v řízení organizací, komunitní práci, ale také v politických akcích ovlivňujících sociální politiku a ekonomický rozvoj. (Chytil, Mahrová, 2008, s. 13-14)

Musil (2004, s. 15-16) se zamýšlí nad rozdíly mezi sociální prací a pomáhajícími obory. Podle něj je společným jmenovatelem obou zmíněných oblastí poskytování pomoci lidem v obtížných životních situacích. Odlišně od jiných pomáhajících oborů se ale sociální práce soustřeďuje především na interakci mezi člověkem a jeho sociálním prostředím. Zaměřuje se na poskytování pomoci zejména při dosahování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí, v němž lidé uspokojují své potřeby, a jejich schopností tato očekávání zvládat. Typickým rysem sociální práce je tedy působení na vztahy mezi vlastnostmi klienta a vlastnostmi sociálního prostředí.

V širším významu chápeme sociální práci jako všechna sociálně-technická opatření (služby, dávky, organizace sociální pomoci či spolupráce s jinými odborníky). Radíme sem také řídicí činnost, rozhodování, plánování atd. V užším pojetí jde o přímý, záměrný a přípravný kontakt s klientem za účelem stanovení sociální diagnózy a následné sociální terapie. (Oláh, Schavel, Ondrušová, 2008, s. 74)

Havrdová (1999, s. 154) rozlišuje sociální práci jako vědní obor a jako činnost: „Sociální práce jako *obor* je aplikovaná věda, která zkoumá komplexní souvislosti mezi intrapsychoickými, interpersonálními, skupinovými a společenskými procesy a způsoby jejich ovlivnění legislativními, organizačními, komunikačními a vztahovými prostředky s cílem zlepšit životní pohodu všech lidí. Sociální práce jako *činnost* je profesionální aktivita, která vytváří podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivce, skupin, komunit a společnosti využíváním prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňo-

váním vzájemné interakce (organizováním, vyjednáváním), či realizací a změnou legislativních a společenských podmínek, s cílem ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené skupiny a jednotlivce ve společnosti.“

2.1 Cíle sociální práce

Určit jednoznačně cíle sociální práce je velmi nesnadné, protože jsou ovlivněny kontextem kulturních, ekonomických, politických a historických podmínek dané společnosti. Obsáhnout přesný rozsah této činnosti je vzhledem k množství vykonávaných aktivit téměř nemožné a lze podat pouze zobecňující náhled. Ačkoli existují různé definice různých autorů, ve všech je patrný společný základ vycházející ze solidarity a snahy pomáhat těm, kteří tuto pomoc potřebují.

Podle Mahrové a Venglářové (2008, s. 9) spočívá poslání sociální práce v poskytování takových sociálních služeb, které klientům pomáhají vyrovnat se s tíživou situací omezením nebo odstraněním problémů a zlepšením sociálních poměrů. Sociální práce je vlastně jakýsi dialog mezi společenskými normami a požadavky klienta za účelem dosažení vzájemné spolupráce. Vyznačuje se jedinečností ve specifickém přístupu ke každému jedinci a také komplexností při řešení sociální situace s cílem podpořit fungování klienta.

Americká asociace sociálních pracovníků vymezuje podle Zastrowa (1995) čtyři praktické cíle sociální práce (In Matoušek, 2003, s. 13-14):

- Podpora klienta při řešení jeho problému, při adaptaci na nároky společnosti a podpora jeho schopnosti vyvíjet se.
- Zprostředkování kontaktu klienta s agenturami poskytujícími potřebné zdroje, služby a příležitosti.
- Napomáhat humánní a efektivní podpoře klienta.
- Rozvoj a zlepšování sociální politiky.

Ve shodě s výše uvedeným výčtem se o přiblížení cílů sociální práce pokouší také Navrátil (2001, s. 11), který uvádí: „Cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kdy je taková potřeba buď skupinově anebo individuálně vnímána a vyjádřena.

Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí (sociální fungování).“

2.2 Systém hodnot v sociální práci

Do způsobu, jakým sociální pracovník přistupuje ke své profesi, se vždy promítají jeho vnitřně uznávané hodnoty, které pak ovlivňují celé jeho chování a myšlení. Při své práci musí jednat v souladu s obecnými společenskými hodnotami, musí respektovat potřeby klienta a současně vychází ze svých vlastních představ o tom, co je či není správné, což vede k občasným kolizím mezi jednotlivými hodnotovými systémy. Hodnotou označujeme to, co je pro nás nějakým způsobem důležité či cenné, a je tedy nasnadě, že existují subjektivní rozdíly v preferenci určitých hodnot. Přesto však lze říct, že lidé, kteří mají něco společného, např. vzdělání, výchovu, věk, profesi nebo zkušenosti, většinou sdílejí podobnou hodnotovou orientaci.

V sociální práci se podle Fischera (2006, s. 66-68) promítají následující systémy hodnot:

- *Osobní hodnoty* - vychází ze životních zkušeností a často je pracovník uplatňuje intuitivně. V přístupu se projevuje vlastní pohled na svět konkrétního pracovníka a jeho osobní pojetí sebe sama. Patří sem např. důvěra, obětavost, ale i lenost nebo upřednostňování určitého typu klientů.
- *Společenské hodnoty* – projevují se v legislativě, úmluvách, kodexech, strategiích organizací a ovlivňují i individuální jednání s klientem. Nelze ale říct, že obecnou hodnotu určitého jevu zajišťuje jeho společenská přijatelnost. Záleží na kontextu dané země a celkovém postoji konkrétní společnosti.
- *Legislativní hodnoty* – systém zákonů zabezpečující dodržování právních norem.
- *Profesní hodnoty* – vystihují rysy konkrétní profese ve vztahu ke klientům, kolegům a společnosti. Jsou obsaženy v různých kodexech a nemají právní závaznost, ale jejich osvojení a soulad s osobními hodnotami jsou předpokladem pro zodpovědný výkon dané profese.
- *Hodnoty a strategie organizace* – pracovněprávní ustanovení a postupy směřující k co největší efektivitě práce.

- *Další roviny* – do sociální práce se promítají i hodnoty klienta, obecně uznávaná lidská práva, hodnoty spolupracujících organizací a odborníků, ale i kulturní či náboženské hodnoty klienta, pracovníka a společnosti.

Všechny tyto vyjmenované systémy jsou ve vzájemné interakci, přičemž jejich působením vznikají četná úskalí, která musí sociální pracovník při hledání optimálních řešení překonávat. Je velmi náročné volit mezi vlastními hodnotami a hodnotami jiných, avšak vždy je třeba mít na paměti především zájem klienta, což by mělo být jistým východiskem usnadňujícím rozhodování.

Podle Becketta a Maynarda (2005, s. 7) je nemožné učinit jakoukoli volbu bez akceptace určitých hodnot. Čistá faktická analýza situace nám sice pomůže odhadnout možné následky, ale přesto se rozhodujeme podle toho, jaké důsledky jsou pro nás přijatelnější.

Pakliže si uvědomujeme individuální rozdíly hodnotových hierarchií, můžeme se lépe zorientovat a snáze předcházet vzniku konfliktních situací. Zejména v sociální práci, která více než kterákoli jiná profese zahrnuje kontakt s lidmi vyznávajícími ne vždy univerzálně přijímané hodnoty, je důležité respektovat tuto odlišnost a zaměřovat se na přání a potřeby klienta, nikoli na představy pracovníka o tom, jak by to mělo být. Pokud pomáhající pracovník pochopí, co klient pokládá za důležité, může toho velmi dobře využít při hledání potřebné motivace pro další spolupráci, aniž by zasáhl do klientovy autonomie.

2.3 Dělení sociální práce neboli typy intervence

Řada autorů dělí metody sociální práce na individuální, skupinové a komunitní, avšak vhodnější je členění podle typu intervence a to z důvodu, že v rámci těchto tzv. metod se užívají metody a techniky vycházející z teorie sociální práce (Chytil, Mahrová, 2008, s. 18-25):

Individuální sociální práce má svůj původ v USA a zakladatelkou je Mary Richmondová. V polovině 19. století se charakterové nedostatky považovaly za důvod chudoby a strádání. Richmondová oproti tomu viděla příčinu v sociálních vztazích a prostředí jedince. Hlavní metodou sociální práce byla podle ní intervence do klientova prostředí (nepřímá metoda) a pevný vztah se sociálním pracovníkem, který ovlivňuje klientovu činnost a rozhodnutí (přímá metoda). V současné době je individuální sociální práce vnímána jako práce s jed-

notlivcem nebo rodinou, kterým může pomoci osobní podpora při hledání východiska z problémů.

Skupinová sociální práce se rozvíjela v důsledku sociálních změn zapříčiněných průmyslovou revolucí v Anglii. Lidé, kteří se za prací stěhovali do měst, nenacházeli vhodné sociální zázemí, což vedlo k nárůstu kriminality a delikvence. Koncem 19. století začali do chudinských čtvrtí přicházet dobrovolníci, kteří nabízeli pomoc v městských centrech zvaných *settlementy*. Snažili se porozumět chudým v jejich vlastním prostředí. Po druhé světové válce je skupinová sociální práce zaměřena spíše terapeuticky a definována je až v 60. letech 20. století. Práci se skupinou lze rozdělit na *skupinovou sociální práci*, která je zaměřená na posílení sociálního fungování jednotlivých členů i samotné skupiny. Dalším typem je *skupinová terapie* zabývající se jedinci s duševními problémy a nedostatečnou sociální adaptací. Třetí oblastí je pak *sociální práce se skupinami*, kdy v popředí zájmu stojí v první řadě skupina, až pak jednotlivec. Společná cesta k vytčeným cílům posiluje vzájemnou soudržnost a komunikaci, kdy primárním účelem je dosažení samostatnosti a schopnosti svépomoci skupiny.

Komunitní sociální práce znamená pomoc v konkrétních životních situacích vztahujících se k určitému územnímu celku s důrazem na respektování biologických, etnických, psychologických, kulturních, sociálních či ekonomických potřeb dané komunity. Komunitu chápeme jako lokalitu nebo skupinu lidí sdílejících stejné podmínky, ale také jako skupinu lidí se společným problémem.

Matoušek (2003, s. 14) pak dále rozlišuje činnosti sociální práce na *mikroúrovni* (případová práce), *střední úrovni* (práce s rodinami, malými skupinami) a *makroúrovni* (velké skupiny, organizace, komunity, veřejné mínění a politika).

2.4 Legislativní ukotvení sociální práce

Činnost sociálních pracovníků často obnáší nejrůznější zásahy do klientova života, a proto se musí pohybovat v rámci platné legislativy. V této části se pokusím přiblížit stěžejní zákony, které určují podobu sociální práce u nás.

Výrazná změna systému sociální pomoci nastala v roce 2006 přijetím několika nových zákonů: zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, zákon č. 110/2006 Sb., o životním

a existenčním minimu a dále zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který vymezuje pojem sociální pracovník a definuje sociální služby (Matoušek, 2007, s. 39). Z dalších legislativních dokumentů, ze kterých sociální pracovníci vychází, je třeba zmínit také zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, dále zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, a samozřejmě i zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Nejdůležitějším dokumentem vymezujícím sociální práci je zákon č. 108/2006 Sb., který upravuje podmínky pro poskytování pomoci osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a také obsahuje požadavky pro výkon povolání sociálního pracovníka vykonávajícího činnost v sociálních službách, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, u poskytovatelů zdravotních služeb, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních nebo při pomoci osobám v hmotné nouzi. Tento zákon garantuje každé osobě bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nebo předcházení nepříznivé sociální situace. Rozsah a forma pomoci musí vycházet z individuálních potřeb jedince a směřovat k podporování jeho samostatnosti za účelem sociálního začleňování, přičemž je třeba dbát na důsledné dodržování lidských práv a základních svobod. (§ 1 a § 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

2.4.1 Sociální pracovník a sociální služby

Jak bylo uvedeno v předchozí kapitole, zákon č. 108/2006 Sb. definuje činnosti sociálního pracovníka, předpoklady pro výkon tohoto povolání a také vymezuje druhy, formy a podmínky poskytování sociálních služeb. Jelikož se jedná o stěžejní pojmy tohoto zákona, je třeba je více přiblížit.

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociálního poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“ (§ 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Sociální služby se dle zákona č. 108/2006 Sb. dělí na *sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence* a forma poskytování těchto služeb může být pobytová, ambulantní nebo terénní (§ 32 a § 33 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Tomeš (2010, s. 342-344) oproti zákonu o sociálních službách rozšiřuje členění sociálních služeb také podle *naléhavosti* na informační, intervenující, podporující a pečovatelské, podle *druhu uspokojování sociální potřeby* na ochranné, poradenské, krizové, asistenční, terénní a pečovatelské, ambulantní a pobytové, podle *povahy základní činnosti* na sociálně-právní ochranu, sociální poradenství, pomoc a podporu v krizi, asistenční a terénní služby, ambulantní služby a pobytové služby. Dalším kritériem dělení je *vztah služby k výsledku*, kdy se jedná o služby preventivní, terapeutické a rehabilitační, nebo podle *poskytovatelů* může jít o službu veřejnou nebo soukromou.

Hlavním cílem sociálních služeb je podle Vondrky (2008, s. 40-41) ochrana lidí, kteří jsou z nějakého důvodu při prosazování svých zájmů znevýhodněni, ať už v důsledku nepříznivého zdravotního stavu, krizové sociální situace, konfliktního způsobu života, sociálně znevýhodňujícího prostředí nebo trestné činnosti. Jde o ochranu klienta před sociálním vyčleněním a hledání řešení, které povede k sociálnímu začlenění do společnosti. Základem je posilování osobních kompetencí, schopností a dovedností do takové míry, aby bylo možno využít dostupné společenské zdroje, např. přístup ke vzdělání či zaměstnání. Sociální služby pomáhají při řešení nepříznivých sociálních situací a podporují jedince v aktivním řešení této situace. Nejde o převzetí odpovědnosti za klienta, ale o podporu jeho samostatnosti a soběstačnosti.

2.5 Teorie sociální práce

Sociální práce vychází z teoretických i praktických poznatků jiných vědních oborů, zejména sociologie, psychologie, pedagogiky či práva, které pak uzpůsobuje svým vlastním potřebám. Aby mohla být sociální práce kvalifikovaně prováděna v praxi, je nutné znát teoretická východiska a možné způsoby náhledu na daný problém či situaci. Z teoretických modelů lze čerpat inspiraci při uplatňování různých strategií a postupů, a také nás vedou k uvědomění si možných perspektiv, jak daný problém kriticky uchopit. V praxi dochází nejčastěji k prolínání několika teoretických přístupů současně, neboť v každé situaci je

třeba brát v potaz individualitu klienta a skutečnost, že neexistuje univerzálně platné řešení. Žádný teoretický koncept nelze bezvýhradně aplikovat vždy a za všech okolností, avšak obecné teoretické informace lze flexibilně využívat kdykoli. Teoretická vybavenost sociálních pracovníků je základním prostředkem k pochopení sociálních problémů klienta a objektivní volbě adekvátní pomoci.

Možné dělení teorií sociální práce navrhuje Janis Fook (1993), která je rozčlenila následovně (In Navrátil, 2001, s. 26):

- *Obecná teorie* – zaměřuje se na politické, ekonomické a sociální struktury společnosti, podává komplexní obraz společnosti.
- *Praktická teorie* – zaměřuje se na vysvětlení a aplikaci metod práce s klientem, rozvíjí metody intervence a navrhuje možná zlepšení.
- *Praktické modely* – úzce vymezené techniky zabývající se konkrétními způsoby práce s klientem. Jde o „návod“ na uplatnění specifických znalostí a dovedností v praxi.

Na rozdíl od Fook rozlišuje Sibeon (1990) formální a neformální teorie. Formální teorie je podle něj psaná a respektovaná, zatímco neformální teorie vychází z uplatňování znalostí a hodnot v praxi. Vedle kritéria formalizace teorie zavedl i kritérium předmětu teorie. Obsah těchto kritérií názorně zobrazuje následující tabulka (In Navrátil, 2001, s. 26-27):

Tabulka č. 1: Typy teorií.

Typy teorií	Formální teorie	Neformální teorie
Teorie o sociální práci	Formálně psané teorie definující povahu a cíle sociálního zabezpečení (liberální, konzervativní, marxistická atd.)	Morální, politické, kulturní hodnoty, které ovlivňují jednání sociálních pracovníků a na jejichž základě pak sociální pracovníci vnímají svou úlohu.
Teorie sociální práce	Formálně psané teorie intervence (rodinná terapie, logoterapie atd.)	Induktivně odvozená nepsaná teorie intervence utvářená na základě praktických zkušeností.
Teorie klientova světa	Formálně psané teorie o předmětech sociálních věd (teorie osobnosti, rasy, pohlaví atd.)	Sociální pracovníci uplatňují ve své praxi zkušenosti i obecné kulturní předpoklady (morální chování, dobrá rodina, atd.)

Zdroj: Sibeon In Navrátil (2001, s. 27)

Z obecných východisek pak vychází praktická východiska, která dále Navrátil (2001, s. 27-28) rozlišuje takto:

- *Praktické perspektivy* – specifické nahlížení na praxi, kdy určitá představa o faktorech sociálního fungování je východiskem při promýšlení řešení konkrétní klientovy situace.
- *Praktické teorie* – vysvětlují určité druhy chování a situací včetně návodu na změnu.
- *Praktické modely* – nevztahují se k teoretickému konceptu. Jde o soubor principů, které je možné využívat při intervenci.

Propojení teorie s praxí bývá častým požadavkem jak studentů, tak i pracovníků v přímé činnosti různých oborů. Zejména však pro sociální práci, která je u nás relativně novým oborem, je objasnění teoretických postupů východiskem při hledání cílů, o jejichž dosažení pak pracovník spolu s klientem usiluje, a které by měly odpovídat reálným možnostem a potřebám klienta.

2.5.1 Vybrané teoretické koncepty sociální práce

Teoretická základna usnadňuje sociálním pracovníkům porozumět klientovým problémům, orientovat se v nich a určovat směr, kterým se sociální pracovník vydá. Na základě teoretických poznatků může pracovník lépe předvídat možná úskalí, může také jednotlivé případy vzájemně srovnávat, což zvyšuje jeho jistotu při rozhodování.

Od 60. let minulého století vznikaly různé pojetí a přístupy v sociální práci, přičemž mnohé z nich jsou využívány i v současnosti. Jedná se zejména o následující teorie (Chytil, 2011, s. 37-46):

Psychosociální koncept – hlavní představitelkou je Hollisová, která sociální práci zaměřuje na pomoc jedincům se zájmem o poskytnutí pomoci v situaci, kdy ztroskotali v sociálním přizpůsobení. Příčinou neúspěchu může být nevyrovnanost s reálným světem dospělých, velké nároky při zvládnání životních situací nebo narušená funkce „ega“ a „superega“. Vnitřní problémy se projevují navenek a terapeutické hovory směřují k podpoře klientova „já“. Tento přístup usiluje o harmonii mezi vnitřním psychickým stavem klienta a jeho prostředím včetně mezilidských vztahů.

Systémová koncepce – Pincus a Minahanová zastávají názor, že předmětem sociální práce je interakce lidí a jejich prostředí. Vzniklé problémy mohou být řešeny pomocí neformálních neboli přirozených systémů (rodina, přátelé), formálních systémů (organizace) nebo společenských systémů pomoci (sociální zabezpečení, škola).

Ekologický koncept – poruchy a problémy vzniklé narušením adaptace v sociálním a fyzickém prostředí jsou příčinou stresu, který vzniká v případě životních změn, environmentálních problémů a interpersonálních vztahů. Cílem sociální práce je snaha o úspěšné opakování adaptace. Představiteli tohoto přístupu jsou Germain a Gitterman.

Úkolový přístup – Reid a Epsteinová v roce 1972 představili úkolovou sociální práci jako pomoc lidem s životními problémy. Podstatou je nahlížení na problémy očima klienta, který rozhoduje, jakou službu požaduje, a řešení je výsledkem aktivních opatření klienta. Pracovník spolu s klientem vymezuje problémy, stanovuje dílčí úkoly a pomáhá při překonávání překážek.

Teoretický koncept sociálního fungování – sociální práce by měla cíleně zlepšovat společenské fungování jedinců i sociálních systémů a upravovat podmínky tak, aby nebylo toto fungování ohroženo.

Sociální práce orientovaná na životní svět – autorem je Thiersch, který cíl sociální práce vidí ve snaze zajistit sociální spravedlnost a přimět lidi k uvědomění, že sami vystupují jako subjekty svých vztahů. Životní podmínky lze zvládat s pomocí dostupných zdrojů a sociální pomoc by měla odpovídat konkrétním požadavkům dané lokality.

Ekosociální koncept – využívání příležitostí uvnitř ekosystému může přispět k lepšímu vyrovnávání se s životními těžkostmi. Interakce člověka a jeho okolí je ovlivněna např. způsobem života, životní situací, zdroji atd. Profesionální pracovník by měl svým klientům pomoci překonat nepříznivou situaci vhodným jednáním, plánováním a organizací.

Systémově-procesuální přístup – autorkou je Silvia Staub-Bernasconi, která pokládá za cíl sociální práce uspokojování veškerých lidských potřeb ve spravedlivé sociální struktuře. Konflikty by se měly řešit dialogem mezi dotčenými, ať už se jedná o klienta, sociálního pracovníka nebo stát. Rozlišuje individuální sociální problémy a sociální problémy, které se dotýkají více klientů současně.

2.5.2 Aplikace sociálních teorií v praxi

Náročnost sociální práce spočívá především v uvědomování si odpovědnosti za to, že nevhodně zvoleným postupem může dojít k nevratnému poškození klientových práv. Od sociálního pracovníka se očekává, že je schopen poskytnout kvalifikovanou pomoc a právě při volbě způsobu vhodné pomoci mohou být ukazatelem správné cesty teoretické přístupy a znalosti.

Rosaline Barbour uskutečnila v roce 1984 výzkum mezi studenty sociální práce, na základě kterého vymezila tři modely uplatňování teorie v praxi (In Navrátil, 2001, s. 29):

- *Model obecného povědomí* – neurčité, nejasné povědomí o teoriích a metodách práce.
- *Praktický přístup* – znalost fragmentů teorií, které jsou individuálním vyhodnocením pokládány za relevantní.
- *Model osobního stylu* – přijetí teorie blízké osobnostnímu profilu a její následné uplatňování v praxi.

Ne vždy je možné vycházet pouze z jediné teorie. Většinou se v praktické činnosti teoretické poznatky prolínají a různě kombinují. Slučování různých teoretických modelů do jednoho celku se nazývá *eklekticismus* a pro jeho uplatňování shledává Navrátil (2001, s. 33) tyto důvody:

- Klient by měl mít možnost čerpat z veškerých dostupných poznatků.
- Empirické poznatky z praxe jsou validní a měly by teorii modifikovat.
- Teorie se zaměřují na různé oblasti a mohou se doplňovat a vzájemně obohacovat.
- Některé prvky různých teorií se shodují nebo jsou si podobné.
- Různorodost lidského života nelze zachytit pouze jedinou teorií.

Penzum základních teoretických znalostí je rozhodující nejen pro poskytování kvalifikovaného poradenství, ale také pomáhá při orientaci ve složitějších situacích. Umožňuje nahlédnout na daný problém z více úhlů a provést důslednou analýzu, která usnadní volbu řešení nejpříjemnějšího pro konkrétní případ.

3 ETIKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Lidské bytí předpokládá odpovědnost ve všech rovinách, tj. k sobě samému, k okolnímu světu a zejména k ostatním lidem. Všechny tyto roviny jsou obsaženy v pomáhajících profesích, což jsou nejrůznější profese zabývající se prací s lidmi, ať už v oblasti zdravotnické, výchovně-vzdělávací nebo sociální. U lidí působících v těchto profesích očekáváme zcela spontánní prosociální chování, které respektuje prospěch ostatních, zahrnuje ochotu pomoci druhému, empatii, prosazování pozitivních společenských cílů a podobně. (Jankovský, 2003, s. 9)

Každý člověk se projevuje jako sociální bytost, která v komunikaci a spolupráci s jinými lidmi uplatňuje svou svobodu. Veškeré hodnoty umocňující lidství vznikají a rozvíjejí se v mezilidské sociální interakci, jako individuální bytost si člověk nevystačí. Na základě spolupráce s ostatními vzniká kulturní život stejně jako ekologické zajištění existence. Člověk může existovat jen jako součást sociální interakce. (Anzenbacher, 2004, s. 185-186)

Jan Pavel II., jak zmiňuje Anzenbacher (2004, s. 197) dále, poprvé použil termín *princip solidarity*, který definoval jako „pevnou a trvalou odhodlanost usilovat o obecné blaho neboli dobro všech a jednoho každého, protože všichni jsme odpovědni za všechny“.

Specifika sociální práce spočívají zejména v kontaktu sociálního pracovníka s lidmi nacházejícími se v obtížných situacích, které svépomocí neumí vyřešit. Sociální pracovník má určitou zákonnou moc, kterou by měl umět disponovat ku prospěchu svých klientů a současně by se měl pohybovat v rámci morálních standardů, mezi něž etický přístup nepopíratelně patří. Podle Culleyho a Bonda (2008, s. 15-16) může být určení toho, co je etické, velmi náročné a záleží na konkrétní situaci, roli odborníka a jeho ochotě potýkat se s etickými otázkami. Podle názorů klientů se dá velmi dobře poznat, je-li naše chování etické a dá se na něm stavět další spolupráce. Klienti očekávají od profesionálů poskytujících poradenství nebo pomoc především důvěryhodnost, uctivost, kompetentnost a odpovědnost.

Občas bývá obtížné zachovat proklientský přístup, pokud je pracovník vystaven velkému množství klientů, náročnému zpracování administrativních úkonů, tlaku ze strany zaměstnavatele, a to vše v časové tísní a mnohdy poddimenzovaném stavu pracovních sil. Přesto by však sociální pracovníci měli být dostatečně vyzrálé a zodpovědné osobnosti, aby si byli

v plném rozsahu schopni uvědomovat, že etika má při výkonu jejich profese nezastupitelnou úlohu a sebemenší pochybení může vážně narušit důvěru klienta v další spolupráci.

3.1 Etické principy v sociální práci

Etika v sociální práci představuje soubor mravních zásad, které by měl sociální pracovník znát a dodržovat. Společnost sociálních pracovníků v ČR v roce 1995 zformulovala etické normy v práci sociálního pracovníka, kdy odpovědnost sociálního pracovníka je vymezena nejen vůči klientům, ale také kolegům, zaměstnavateli, profesi i celé společnosti. Etické principy v pomáhajících profesích jsou následující (Hronová, 2008, s. 48-50):

- *Princip neškození* – pracovník nesmí svého klienta poškodit v jeho zájmech, zdraví nebo životě.
- *Princip dobřechinění* – spočívá v předcházení nebo odstraňování škod a podporování dobrého.
- *Princip spravedlnosti* – veškeré prostředky a služby mají být rovnoměrně rozděleny.
- *Respekt k autonomii* – podporování nezávislého samostatného jednání bez jakéhokoli ovlivňování. V poslední době je tento princip upřednostňován a může mít dvě formy:
 - *model zákazníka*, kde klient zastává roli spotřebitele a sociální pracovník je považován za zprostředkovatele a vykonavatele zakázky,
 - *model smluvní* neboli dohádovací, kdy sociální pracovník s klientem diskutuje o vzájemných hodnotách, přičemž smluvní strany nejsou úplně rovnocenné z hlediska znalosti a moci.

Dávideková (2010, s. 25-26) považuje za nejdůležitější etický princip v sociální práci *princip humanismu*, který předpokládá vážnost a úctu ke klientovi. Neméně významný je *princip čestnosti a svědomitosti*, který předpokládá disciplinovanost a mravní čistotu. Sociální práci nelze vykonávat bez základních etických hodnot, jakými jsou např. altruismus, taktnost, empatie a prosociálnost.

3.1.1 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Profesní etické kodexy vycházejí z Kantovy etiky povinnosti z 2. poloviny 18. století a odmítají bezohledné chování za účelem osobního prospěchu. Etický kodex vymezuje povinnosti pracovníků a apeluje na profesionální zodpovědnost při ochraně klientů, které by měli podporovat v jejich rozvoji, poskytovat jim veškeré informace a společně hledat optimální možnosti pomoci. Na prvním místě stojí potřeby klienta a společnosti. Pomáhající profese se dotýkají základních lidských hodnot – zdraví, svobody, autonomie a osobnosti a kodex ovlivňuje chování pracovníků tak, aby nedocházelo ke zneužití moci. Obsahem etických kodexů je respektování hodnoty a důstojnosti každého člověka, podpora klientova sebeurčení a sociální spravedlnosti a profesní integrita. (Hronová, 2008, s. 50)

Sociální práce má v České republice dlouhou tradici, ale k sepsání etického kodexu došlo až v souvislosti se členstvím v Mezinárodní federaci sociálních pracovníků. Etický kodex sociálních pracovníků ČR (příloha P I) byl vydán Společností sociálních pracovníků v roce 1995 a vycházel z tehdy platného mezinárodního etického dokumentu (IFSW, 1994). Upraven byl v roce 2006 a vymezuje zásady etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, ke svému povolání a odbornosti, ale také vůči společnosti. Obsahuje také etické problémy a další problémové okruhy, které se mohou v sociální práci objevit. (Nečasová, 2008, s. 88)

Etický kodex sociálních pracovníků ČR úvodem ukládá sociálním pracovníkům, aby dbali na dodržování lidských práv v souladu s dokumenty relevantními pro praxi sociálního pracovníka, a to především Všeobecnou deklarací lidských práv, Chartou lidských práv Spojených národů a Úmluvou o právech dítěte, dále pak Ústavou, Listinou základních práv a svobod a zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 1995).

Etický kodex sociálních pracovníků, jak také zmiňuje Gulová (2011, s. 49), vyjmenovává základní zásady sociální práce – nezávislost, osvobození od represe a podřadných životních podmínek, protidiskriminační přístup, demokracii a lidská práva, spoluúčast klientů, ochranu integrity klientů, sebeurčení, odpor proti násilí a osobní zodpovědnost.

Podrobněji vysvětluje význam etiky v sociální práci Úlehla (2005, s. 114-115), podle kterého je vztah mezi klientem a pracovníkem velmi křehký, a proto je tak často zdůrazňován požadavek respektu lidské důstojnosti. Respektování by ale měli být nejen klienti, ale také

pracovníci, kteří by pro výkon své profese měli mít adekvátní podmínky. Etika práce nemůže být určena pouhým kodexem. Etický kodex je užitečný, ale současně také zobecňující soubor pravidel. V profesionální práci se ale odráží přístup konkrétního pracovníka k životu a lidem. Etika by se měla zabývat i potřebami, které pracovník pocítuje. Profesionál by si měl umět opovědět na otázku, proč dělá svou práci a proč ji dělá právě takovým způsobem. Schopnost sebereflexe a respektování svých potřeb při práci s klientem je předpokladem pro úspěšnou a profesionální činnost.

3.2 Profesionální etika a profesionalita sociálního pracovníka

Profesionální jednání je v sociální práci velmi důležité. Pracovník je obeznámen s citlivými až intimními záležitostmi klienta, které jsou mu sděleny s důvěrou a očekáváním pomoci. Profesionál je znalý příslušných metod sociální práce a přistupuje zodpovědně ke klientovi i společnosti v souladu se standardy své profese. Neupřednostňuje své osobní zájmy před potřebami klienta a jedná tak, aby nebyla dotčena klientova důstojnost a lidská práva, ačkoli v praxi to není vždy jednoduchý úkol.

Vztah pečovatele a klienta se podle Pörtner (2009, s. 81-83) odráží v kvalitě sociální práce. Ideální je vztah založený na empatii, úctě a opravdovosti. Mnohdy ale tyto vztahy přerostou do blízkých osobních rovin, ve kterých se pracovníci vystavují riziku, že do vztahu s klientem promítnou vlastní nenaplněné potřeby nebo životní problémy. V tomto případě se jedná o profesionální selhání. Více než přílišná osobní blízkost je důležitější spolehlivý profesionální vztah. Profesionalitou se nemyslí odtažitost, neúčast či mechanická rutina, ale profesionalita znamená vztah přiměřený profesnímu rámci a funkci zúčastněných osob, který je zaměřený na potřeby klientů. Ambice a představy pracovníka se odsouvají stranou, klient je na prvním místě a je potřeba respektovat jeho svébytnost, aniž by docházelo ke vzniku nebo prohloubení závislosti.

Nečasová (2008, s. 74-76) uvádí několik atributů profesionality v sociální sféře:

- Teoretická základna spolu s praktickými dovednostmi pracovníka.
- Autorita dané profese u klientů, která vede k přesvědčení, že jim pracovník může pomoci s řešením obtížné situace.
- Autorita uznávaná společností včetně právní ochrany profese.

- Kultura profese se projevuje ve formálních i neformálních skupinách přijetím společně uznávaných norem, hodnot a symbolů.
- Etický kodex dané profese usměrňuje jednání svých členů v souladu se základními hodnotami.
- Profesní hodnoty vycházejí z respektu ke klientům (důvěryhodnost, nezávislost pracovníků při rozhodování).
- Oddanost poslání sociální práce.

Profesionální pracovník se kromě prohlubování svých dovedností a sociálních zručností musí věnovat také soustavnému rozvoji své osobnosti zahrnujícímu sebereflexi a porozumění sobě samému. Jen zralá a vyrovnaná osobnost uvědomující si své pozitivní i negativní stránky může být skutečnou oporou klientovi při hledání východiska z náročných životních situací.

3.2.1 Profesionální růst sociálního pracovníka

Sociální práce je velmi náročnou profesí a to jak v oblasti mezilidských vztahů, tak i v oblasti vědomostí a znalostí. Sociální pracovník se v rámci poradenské činnosti musí orientovat i v oborech nepřímou souvisejících s náplní jeho činnosti. K tomu, aby se stal skutečným odborníkem, potřebuje určité zkušenosti a praxi, které průběžně konfrontuje s platnou legislativou a novými poznatky. Dá se říct, že se jedná o celoživotní úkol, který prochází určitým vývojem.

Havrdová (1999, s. 23) rozlišuje 4 stádia profesionálního růstu:

- *Neuvědomovaná nevědomost* – pracovník si není vědomý své neznalosti a potřeby dalšího vzdělávání, netrápí se odpovědností.
- *Uvědomovaná nevědomost* – pracovník si začne uvědomovat své nedostatky a mezery stejně jako odpovědnost za vykonávanou práci a začíná mít obavy ze svého selhání a neobornosti. V této fázi buď přehnaně doplňuje vzdělání, nebo odchází.
- *Uvědomovaná znalost* – pracovník vědomě uplatňuje nové poznatky a snaží se jednat co nejlépe, ale rozlišování správnosti postupů je stále nejisté.
- *Neuvědomovaná znalost* – pracovník si své znalosti neuvědomuje a jedná nenuceně, s přehledem.

Každý člověk je individuální bytost, která má svůj osobitý styl, což se projevuje ve všech oblastech jeho života. Podle přístupu k pracovní činnosti popsal M. S. Knowles (1972) tři modely profesionality v sociální práci (In Havrdová, 1999, s. 23-24):

- *Praktik* – nemá důvěru v teorie, vychází z praktických poznatků a problémy řeší pragmaticky. Učí se přímou činností a hodnoty odvozuje od organizace, v níž pracuje.
- *Technický expert* – v praxi vychází z teorií založených na výzkumech. Uvažuje racionálně, více se soustředí na daný problém než na osobu. V kontaktu s klientem se kontroluje, hrozí vnucování řešení.
- *Reflektující odborník* – pokouší se o řešení problémů v nestabilním světě. Využívá veškeré zdroje poznání, zaměřuje se na klienta a podporuje své kritické myšlení pomocí dialogu se vzdělavatelem a reflexe času, prostoru a daného procesu.

Kvalita poskytované pomoci úzce souvisí s kvalitou sociálních pracovníků. Potřeba profesního růstu se může uskutečňovat pomocí sebereflexe, což obnáší analýzu vlastních myšlenek, pocitů a chování. Předpokladem úspěšné sebereflexe je sebekritický přístup. Dalším nástrojem je supervize jako poradenská metoda zvyšující kvalitu profesní činnosti a kompetencí sociálního pracovníka, která zvláště v posledních letech zaznamenává velkou oblibu. Velkým pomocníkem mohou být také konzultace s kolegy, tréninky a odborné výcviky, publikační a lektorská činnost, vědecko-výzkumná činnost a další vzdělávání (samostudium, vzdělávací kurzy, semináře a konference). V neposlední řadě je třeba zmínit i psychohygienu, kdy zdravý životní styl, správné stravovací návyky, dostatek spánku, relaxování a volnočasové aktivity upevňují psychickou pohodu, což zvyšuje odolnost vůči pracovní zátěži, které jsou pracovníci denně vystavováni. Pracovníci využívající dostupných možností podporujících jejich profesní růst předcházejí riziku možného ohrožení klientů svým chováním či špatně zvoleným přístupem. Své strategie volí mnohem odpovědněji a své chování umějí obhájit. Jednání poškozující klientovy zájmy a práva je pro ně nepřijatelné. (Mátel, Roman, 2010, s. 100-102)

Teoretická vybavenost a praktické zkušenosti jsou sice předpokladem určité profesionality, avšak rozhodně nejsou její stoprocentní zárukou. Sociální pracovník zásadním způsobem ovlivňuje životy svých klientů, a proto musí svou odbornost neustále rozvíjet a pracovat na sobě. Předpoklad, že s dosavadními zkušenostmi si vystačí po celou dobu aktivního

výkonu své profese, by bylo velkou chybou, která by mohla zásadním způsobem poškodit nejen klienta, ale také negativně ovlivnit celkový postoj společnosti vůči sociální práci jako takové.

3.3 Osobnost sociálního pracovníka a jeho kompetence

V souvislosti s přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je jedním ze základních požadavků na sociální pracovníky odpovídající vzdělání v zákonem vymezených oblastech. Samotné vzdělání ale nemusí být nutně zárukou, že sociální pracovník se pro tuto profesi opravdu hodí. Důležitým faktorem jsou také jeho osobnostní předpoklady, jako např. schopnost empatie, vřelost, opravdovost, tvořivost, respekt, komunikační dovednosti, sebereflexe atd. Úspěšnost spolupráce s klientem je přímo závislá na osobnostní výbavě pracovníka, do které se samozřejmě promítají i jeho životní zkušenosti.

Soustava základních kompetencí vychází z britské Ústřední rady pro vzdělávání a trénink v sociální práci, která definovala požadavky pro udělení diplomu v sociální práci a určila standardy vzdělávání v tomto oboru. Česká verze soustavy zohledňuje také praktické zkušenosti autorů. (Matoušek, 2003, s. 16)

Podle Havrdové (1999, s. 45-46) by měl být sociální pracovník vybaven následujícími vzájemně se prolínajícími a doplňujícími se kompetencemi:

- Schopnost rozvíjet účinnou komunikaci.
- Orientovat se a plánovat postup.
- Podporovat a pomáhat klientovi k soběstačnosti.
- Zasahovat a poskytovat vhodné služby.
- Přispívat k práci organizace.
- Odborně růst.

Kvalifikovaný sociální pracovník by měl být připraven pracovat s klientem způsobem, který povede k obnovení rovnováhy narušených sociálních vztahů a pomůže při odstraňování sociálních problémů. To obnáší schopnost zvolit vhodný způsob intervence, a také schopnost pružně reagovat na případné změny. Rozpoznání potřeb a možností klienta, podpora

jeho silných stránek, rozvoj soběstačnosti spolu s uměním motivovat jsou základní sociální kompetence profesionála připraveného pomáhat těm, kteří to potřebují.

3.3.1 Typologie sociálních pracovníků

Každý sociální pracovník zastává při výkonu své profese určité role vyplývající z náplně jeho pracovní činnosti nebo ze zaměření organizace, ve které tuto činnost vykonává.

Řezníček (1994, s. 57-58) vymezil následující role, s nimiž se lze v profesionální činnosti sociálních pracovníků setkat: pečovatel nebo poskytovatel služeb, zprostředkovatel služeb, cvičitel (učitel) sociální adaptace, poradce nebo terapeut, případový manažer, manažer pracovní náplně, personální manažer, administrátor a činitel sociálních změn. Je zřejmé, že všechny tyto role se vzájemně prolínají a nelze je od sebe jednoznačně oddělit.

Z hlediska způsobu možného přístupu v praxi definovala Banksová čtyři typy sociálních pracovníků (In Matoušek, 2003, s. 46):

- *Angažovaný sociální pracovník* – svou práci vnímá jako způsob uplatňování osobních morálních hodnot. Ke klientům se chová s respektem, empatií a vychází z přesvědčení, že sociální pracovník má o své klienty opravdu pečovat a jednat s nimi jako s přáteli. Úskalí tohoto přístupu spočívá ve vytvoření blízkého osobního vztahu s klientem, vyhoření pracovníka nebo možného obvinění z upřednostňování některých klientů.
- *Radikální sociální pracovník* – do praxe vkládá také osobní hodnoty, ale primárně mu jde spíše o změnu zákonů týkajících se sociální oblasti, které pokládá za nespravedlivé, nikoli o prioritní bezvýhradnou péči o klienta.
- *Byrokratický sociální pracovník* – vytváří iluzi osobní péče o klienta, kdy cílem sociální práce je manipulace s lidmi v zájmu jejich změny. Doporučuje se oddělení osobních hodnot od hodnot profesních a hodnot zaměstnavatele, aby se pracovník necítil vinen za to, že jedná s klientem způsobem, který je pro něj v osobním životě nepřijatelný.
- *Profesionální pracovník* – prioritou jsou zájmy a práva klientů, řídí se etickým kodexem a důraz klade na individuální vztah s klientem, kterého vnímá jako aktivního spolupracovníka. Tento model vyvažuje moc mezi klientem a sociálním pracovní-

kem posílením klientových práv, mimo jiné práva stěžovat si, avšak klientova moc je pod kontrolou sociálního pracovníka.

V pomáhajících profesích podle Matouška (2005, s. 24) dochází k poměrně silnému prolínání klientova a pracovníkova světa. Pokud pomoc otevírá klientovi nové možnosti, je pracovník vnímán jako *průvodce reálným světem*, což je patrné např. u dobrovolnictví, svépomocných skupin nebo u poradenské činnosti. Při terapeutické práci podporující klientovu schopnost reflexe potřeb a možností se pracovník stává *průvodcem vnitřním světem klienta*. Přímá pomoc v podobě poskytování finančních prostředků či konkrétních služeb, např. zajištění ubytování, staví pracovníka do *rodičovské role*, a pokud má služba povahu agresivní, např. odebrání týraného dítěte z rodiny, je pracovník vnímán jako *trestající autorita*.

3.3.2 Komunikace a vztah s klientem

Základem práce v sociálních institucích by měl být postoj zaměřený na osobu, což znamená, že je nutné vycházet z toho, jací lidé skutečně jsou a z jejich reálných možností, nikoli z pouhých představ o tom, jací by měli být. Důležité je podporování jedinců s ohledem na jejich jedinečnost, schopnosti, potřeby a názory a v rámci toho jim svěřovat odpovědnost. (Pörtner, 2009, s. 15)

Přístup „zaměřený na osobu“, jak dále uvádí Pörtner (2009, s. 21), pochází od amerického psychologa Carla Rogerse (1902-1987), který zjistil, že skutečné porozumění klientům nemůže vycházet jen z teoretických poznatků. Mnohem účinnější je naslouchat klientovi a snažit se pochopit jeho pohled na svět. Teprve pak může nastat úspěšná změna.

Rozhodujícím faktorem určujícím vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem je kvalita komunikace. Pokud pracovník respektuje klienta, veškeré informace sděluje navzdory nepříjemnému obsahu pravdivě a srozumitelně, vytváří atmosféru důvěry a umožňuje tak klientovi otevřeně mluvit o svých problémech. Venglářová (2008, s. 97-98) uvádí následující principy podporující dobrý vztah klienta a pracovníka:

- *Respekt* – snaha o pochopení klienta, ačkoli s ním pracovník nesouhlasí.
- *Dobrý úmysl* – předpokladem je ověřování, že zájem klienta je stále prvořadý.
- *Flexibilita* – přizpůsobení se aktuální situaci.
- *Důvěra* – předpokládá nezneužití poskytnutých informací a dodržení slibů.

- *Partnerství* – všichni zúčastnění mohou přijít s nápadem či návrhem řešení a společně pracují na odstranění příčin problémů a hledání východiska.

Pro úspěšnou komunikaci je důležité vytvoření podpůrného klimatu, což znamená, že klient by neměl nabýt dojmu, že dělá něco špatně, nedostatečně nebo naopak výborně, ačkoli sám si je vědom opaku. Musíme odstranit atmosféru ohrožení a vytvořit klima oprostěné od kritiky, poučování a hodnocení. Lidé se budou cítit bezpečně, pakliže v komunikaci bude zřejmá účast, vřelost, svoboda a rovnost. (Motschnig, Nykl, 2011, s. 43-44)

Podle způsobu, jakým pracovník mluví s klientem, rozlišujeme čtyři typy intervence (Kopřiva, 1997, s. 49-50):

- *Instrukce* – jde o direktivní typ intervence. Znamená návod k jednání vycházející z hodnocení problémové situace. Důraznější formou je příkaz nebo zákaz, méně důraznou pak doporučení či rada.
- *Komentář* – pracovník zaujme k problému vlastní stanovisko, čímž ho postaví do nového světla, např. zdůrazněním pozitivních rysů. Jde o jakýsi návrh, jak může klient na danou situaci pohlížet.
- *Otázky* – umožňují klientovi ujasnit si, co chce změnit, vyvolávají nové myšlenky a nápady, nahlížení na situaci z dalších úhlů.
- *Rezonance* – pomáhající pouze zrcadlí, co klient říká. Pouze naslouchá a opakováním stěžejních myšlenek vyjadřuje účast a pochopení.

Bobek a Peniška (2008, s. 133-134) poukazují na skutečnost, že při kontaktu s klientem uplatňuje sociální pracovník zpravidla jeden ze dvou možných přístupů. *Direktivní přístup* znamená, že pracovník rozhoduje a myslí za klienta a přebírá za něj zodpovědnost. Vztah je v rovině nadřizený x podřizený. Podstatným rysem je nedůvěra, že by někdo jiný mohl zvládnout daný úkol stejně dobře a stinnou stránkou je zbavování klienta samostatnosti. *Nedirektivní přístup* vychází z respektování klientových rozhodnutí, kdy pracovník sice nastíní možné způsoby a alternativy, ale odpovědnost za klienta nepřebírá, čímž zvyšuje jeho sebedůvěru a kompetentnost.

Podobný názor zmínil již dříve Kopřiva (1997, s. 51), podle kterého: „Nedirektivní přístup (podpora klienta, aby přišel na vlastní řešení svých problémů), je v zásadě účinnější,

ale časově náročnější postup. Nehodí se, je-li nebezpečí z prodlení a je-li klient v kritickém duševním stavu (panika, silná deprese, zmatenost).“

3.3.3 Hodnoty ve vztahu sociálního pracovníka a klienta

Stěžejním požadavkem očekávaným od profesionálního sociálního pracovníka je respektování klienta v jeho osobitosti a svébytnosti, což vychází z obecně uznávaného respektu lidské důstojnosti. Sociální pracovník by měl vždy brát v úvahu etický dopad svého přístupu vůči klientům, v němž by měla být kromě zmiňovaného respektu obsažena také schopnost naslouchat, úcta i akceptace klientova svobodného rozhodnutí. Je potřeba si uvědomit, že přebíráním klientových kompetencí může dojít k upevnění jeho závislosti na ostatních při řešení i méně obtížných úkolů a narušení schopnosti samostatného života. Zapojení klientů do aktivního řešení jejich životní situace je proto velmi přínosné, neboť každý úspěch, kterého člověk dosáhne vlastním úsilím, je pozitivně motivujícím faktorem při překonávání dalších překážek a vede k uvědomování si vlastní hodnoty.

Koncem padesátých let 20. století definoval americký katolický kněz Felix Biestek sedm principů efektivní práce s klientem, které jsou platné i z hlediska dnešní doby (In Matoušek, 2003, s. 37-38):

- *Individualizace* – uznání jedinečnosti klienta a individuální přístup bez stereotypů a předsudků.
- *Vyjádřování pocitů* – možnost klienta volně vyjádřit své pocity, a to i ty negativní.
- *Empatie* – vcítění do klientových pocitů a situace.
- *Akceptace* – přijetí klienta i s jeho slabostmi, podpora jeho vnitřní důstojnosti.
- *Nehodnotící postoj* – nemoralizování, neobviňování klienta. Pracovník může hodnotit postoje nebo jednání klienta, ale ne jeho osobnost.
- *Sebeurčení* – respektování klientova práva a potřeby svobodného rozhodování a volby možnosti.
- *Diskrétnost* – důvěrnost sdělení.

Předpoklady sociální práce zformulovala v 70. letech 20. století Burtrymová (1976), která v nich zohlednila především sociální rámec klienta. Zdůrazňuje úctu a respekt ke klientovi, vychází z přesvědčení o sociální povaze každého jedince, která je ovlivnitelná svým oko-

lím i celou společností a je přesvědčená, že každý se může změnit a zdokonalit. (In Matoušek, 2003, s. 38)

Každý člověk má určité potřeby, které v rámci svých schopností uspokojuje. Záleží ale na individuálních předpokladech, do jaké míry je člověk schopen porozumět sám sobě a zorientovat se současně v požadavcích společnosti. Míra adaptace vychází ze schopnosti pochopit stávající životní situaci a přizpůsobit se daným podmínkám tak, aby nedošlo k narušení integrity osobnosti. Pakliže je člověk v určitém úseku svého života nucen vyhledat pomoc při řešení své sociální situace, tak při jeho opětovném společenském zakotvení hraje velkou roli jednak jeho vlastní hodnotový systém, ale i hodnoty vyznávané pomáhajícími pracovníky. Z tohoto důvodu je nezbytné, aby si byli sociální pracovníci vědomi zranitelnosti klientů, kteří za nimi přicházejí a přistupovali k nim s porozuměním, zájmem a citlivostí.

3.3.4 Hranice ve vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem

Udržení hranice ve vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem je vždy na pracovníkovi. Je nutné dbát na dodržení *hranic prostoru a času*, kdy se setkávají na určeném místě, v předem stanovenou dobu a s ohledem na individualitu každého z nich. Další hranicí, kterou je třeba nepřekračovat, je *hranice profesionálního vztahu*. Překročení této hranice může probíhat dvojím způsobem. Prvním je posun z profesionality k přátelství, kdy hrozí zvyšování klientových nároků na nadstandardní pomoc. Druhým rizikem je využívání moci nad klientem. Dodržování *hranic pomoci a kontroly* předpokládá, že pracovník zváží danou situaci klienta a rozhodne se, zda řešení bude hledat společně s klientem nebo převezme celkovou kontrolu. Je třeba mít na paměti, že přílišná kontrola vede k závislosti klienta na pracovníkovi a zbavuje ho zodpovědnosti. (Venglářová, 2008, s. 99-100)

Problematikou pomoci a kontroly se zabývá také Úlehla (2005, s. 40). Podle něj poměrně často dochází ke zneužití pomoci tím, že se mění v kontrolu. O zneužití kontroly mluvíme v situacích, kdy pracovník prosazuje své cíle v rozporu s přáním klienta. Přesto, jak uvádí Úlehla dále (2005, s. 20), je „kontrola nevyhnutelná, účelná a potřebná. Liší se od pomoci tím, že je postavená na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno, jakkoli v běžné řeči říkáme, že je to v jeho zájmu, jakkoli je to nevyhnutelné, účelné a potřebné.“ Stejného názoru je i Kopřiva (1997, s. 19), který zaměřil pozornost na zkoumání hranic ve vztahu mezi klientem a pracovníkem. K jejich narušení může podle něj docházet buď

nadbytečnou kontrolou, nebo obětováním se pro klienta na úkor pomáhajícího. Nadměrná kontrola brání rozvíjet autonomii, často je ale používána v dobré víře, že jde přece o klientův zájem. Zejména v časové tísní znamená rychlé řešení, což ale ne vždy je ku prospěchu. Oproti tomu obětující se pracovník může svou přehnanou péčí paradoxně klienta spíš poškozovat tím, že ho zbavuje samostatnosti a zodpovědnosti. Zcela běžnou situací je, jak Kopřiva (1997, s. 78) zmiňuje dále, že se klient pokouší s pracovníkem manipulovat ve svůj prospěch, a v tomhle případě pak obrana hranic spočívá v nácviku a používání asertivních technik.

Rozlišování mezi pomocí a kontrolou se zdá být poměrně jednoduché, ale při řešení mnohdy obtížných situací svých klientů se sociální pracovníci musí velmi opatrně a citlivě rozhodovat, jaký postup zvolit. Oba tyto „nástroje“ jsou však pro sociální práci důležité a nezbytné, jen je třeba je vhodně uplatnit tam, kde je to žádoucí.

3.4 Etická dilemata v sociální práci

Sociální pracovníci se často ocitají v situacích, kdy musí učinit určitá rozhodnutí, se kterými se vnitřně neztotožňují. Častým důvodem bývá to, že klient nesplní nějaký stanovený požadavek, který je ale nutným předpokladem pro poskytnutí potřebné pomoci nebo sociální služby, nebo pracovní podmínky neumožňují se klientům adekvátně věnovat. Takové rozhodnutí pak může v pracovníkovi vyvolat pocity marnosti, provinění, lítosti a výčitek, se kterými se pak musí vyrovnat.

Velmi často etické problémy spočívají v rozhodování sociálního pracovníka, kdy a jak zasáhnout do klientovy situace, kterému problému se primárně věnovat, kolik úsilí věnovat změně klientových postojů a také, kdy sociální práci ukončit, tedy kdy je klient připraven korigovat další průběh svého života vlastními silami (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 1995).

Banksová rozlišuje *etická dilemata* a *etické problémy*. Problémy vznikají v situaci, kdy je zcela zřejmé, jak by se měl sociální pracovník zachovat, ale nemůže se s tímto rozhodnutím vnitřně ztotožnit. Oproti tomu dilema vzniká tehdy, jestliže stojí sociální pracovník před dvěma nebo více stejně nevhodnými možnostmi, které znamenají konflikt morálních principů, a není jasné, která je přijatelnější. (In Matoušek, 2003, s. 24)

Jordan ve své práci z roku 1987 postavil proti sobě dvě odlišná pojetí sociální práce způsobující dilema. Podle něj stojí na jedné straně sociální pracovníci, kteří považují za hlavní smysl sociální práce *pomoc* klientům, na straně druhé jsou především politici, kteří vidí cíl této práce v *sociální kontrole* a prevenci nebo řešení sociálních problémů. (In Navrátil, 2001, s. 11)

Také Henriksen a Vetlesen (2000, s. 207) popisují situace, které vedou ke vzniku etického problému. Ten vzniká tehdy, jestliže:

- nejsme si jistí tím, co v dané situaci dělat, co je správné,
- máme několik zdánlivě stejně dobrých, ale vzájemně se vylučujících alternativ,
- máme dvě varianty vedoucí k něčemu, co nechceme,
- víme, co chceme, ale nemůžeme to zrealizovat.

Etický kodex Mezinárodní federace sociálních pracovníků z roku 1994 vymezil několik oblastí, ve kterých se sociální pracovníci mohou dostat do střetu zájmů. Jedná se o konflikty zájmů mezi sociálním pracovníkem a klienty, jednotlivými klienty nebo skupinou klientů, skupinou klientů a společností, institucí (zaměstnavatelem) a sociálními pracovníky, ale také mezi různými odborníky. Další možná etická dilemata mohou nastat při konfliktu osobních hodnot s hodnotami organizace nebo profese či konfliktu mezi loajalitou pracovníka vůči klientovi na straně jedné a organizací na straně druhé. Velmi obtížná bývají i rozhodnutí, jak rozdělit dané zdroje a zda se přiklonit k sociálnímu zabezpečení menšiny či jednotlivce ve vztahu k většině. Zdrojem konfliktních situací nezdědka bývají také odlišné hodnoty a zájmy různých skupin v rámci komunity nebo společnosti. (Mátel, 2010, s. 111-112)

Velkou roli při zvládnutí dilemat hrají zkušenosti konkrétního pracovníka, které nabývá v průběhu své praxe. Je zřejmé, že začínající pracovník se s obtížnými situacemi bude vyrovnávat zcela jinak, než letitý profesionál.

Fleck-Henderson v roce 1991 vyslovil názor, že pokud sociální pracovníci neprožívají morální dilemata, tak buď z důvodu „morální necitlivosti a neuvědomování si morální povahy dané akce“, nebo jde o efekt „jasných hodnotových priorit umožňujících jasnou volbu“, anebo jde o projev stavu vyvolaný „rutinou“. Pokud je sociální pracovník „rutinně konfron-

tován s potenciálně obtížnými rozhodnutími, zvyk a ospravedlnění je morální problematičností zbaví.“ (In Musil, 2004, s. 36)

Podle Nečasové (2001, s. 83-84) se mohou do rozporu dostat profesní, morální i sociální práva a povinnosti sociálního pracovníka s těmi, které jsou vyznávány zaměstnavatelem nebo určeny zákony. Sociální pracovník má povinnosti ke klientům, profesi, zaměstnavateli, ale také ke společnosti a především jeho osobní morální hodnoty určují, zda dostojí svým závazkům profesionála.

Musil (2004) se pokusil vyjmenovat *všední dilemata*, se kterými se pracovníci při výkonu své práce běžně setkávají. Jde o volbu mezi komplexními nebo zjednodušenými cíli, množstvím klientů nebo kvalitou služeb, neutralitou nebo favoritismem, jednostranností nebo symetrií ve vztahu s klientem, procedurálním nebo situačním přístupem, materiální nebo nemateriální pomocí a zda zasáhnout či nezasáhnout. Dále poukázal na tzv. *strategická dilemata*, mezi která řadí volbu mezi veřejným či dílčím zájmem, výběr bezprostředních nebo zprostředkovaných východisek při volbě cílů, zaměření se na řešení případu nebo na změnu poměrů ve společnosti či volba toho, zda se raději soustředit na změnu klienta či změnu prostředí.

3.4.1 Řešení dilemat

Neexistuje jasně stanovený návod, jak řešit dilematické situace. Záleží na zkušenostech, vědomostech a schopnostech každého sociálního pracovníka, jakým způsobem se k danému problému postaví. Pracovník nezdídka bývá v nelehké pozici, protože musí hájit nejen zájmy klienta, ale také je ve své činnosti limitován legislativními předpisy a požadavky zaměstnavatele. Přístup jednotlivých pracovníků je odrazem jejich celkové individuální osobnosti, momentální životní situace, a to včetně osobních nebo zdravotních problémů.

Jednání v rozporu s klientovou vůlí je pro sociální práci celkem běžné, protože ne vždy je klient schopen objektivně posoudit situaci, v níž se nachází. Postup proti klientovi musí být podpořen přesvědčením o správnosti takového zásahu. Opodstatnění takového jednání lze najít ve filozofii osvícenství, kdy se očekávalo, že člověk je schopen rozumného jednání v souladu se společenskými normami. Cílem výchovy byli zdraví, sociálně adaptovaní lidé plně fungující v mezilidských vztazích. Sociální pracovník se tedy v souladu s uvedeným

filozofickým kontextem snaží zabránit neurotickému vývoji, sociální nepřizpůsobitelnosti, pomatenosti nebo svérázným rodinným poměrům. (Guggenbühl-Craig, 2007, s. 9-11)

Mátel (2010, s. 114-116) se plně ztotožňuje s americkým profesorem sociální práce a specialistou na etiku Fredericem G. Reamerem, který je autorem systematického postupu usnadňujícímu sociálním pracovníkům rozhodování v dilematických situacích. Princip spočívá v následujících krocích:

- Identifikace etického problému nebo dilematu, a to i s konfliktními hodnotami a povinnostmi sociální práce.
- Identifikace všech zúčastněných, jichž se etické rozhodnutí dotkne.
- Předběžná identifikace veškerých realizovaných zásahů a následků pro všechny zúčastněné strany včetně potencionálního přínosu a rizika. V této fázi se mohou odhalit různé varianty řešení.
- Důsledné prozkoumání důvodů výhod i nevýhod každé možné varianty řešení, kdy je potřeba dbát na dodržování platné legislativy a etického kodexu, dále je nutné zohlednit osobní hodnoty, etické teorie, principy a směrnice stejně jako praktické teorie a principy sociální práce.
- Konzultace s kolegy a dalšími odborníky může vést k hlubšímu pochopení podstaty problému, ale i k ochraně sociálního pracovníka v případě obvinění kvůli následkům jeho rozhodnutí.
- Rozhodnutí a dokumentace celého procesu rozhodování.
- Monitorování, zhodnocování a dokumentace rozhodnutí slouží k případnému zdůvodnění rozhodnutí klientovi, zaměstnavateli, kolegům nebo případným dalším institucím.

Dilematické situace znamenají, že některé možnosti nejsou slučitelné a vybrat kteroukoli z nich je obtížné. Neznamená to potřebu okamžitého rozhodnutí, protože lidé se mohou tomuto problému vyhnout nebo alespoň dlouhodobě vyhýbat, což je podstatou většiny ustálených řešení dilemat práce s klienty. (Musil, 2004, s. 36)

Jak uvádí Musil dále, pakliže se již nedá volba obtížného řešení odkládat, přichází snaha o nalezení přijatelného odůvodnění. Goffman tuto skutečnost označuje pojmem „racionalizace“, prostřednictvím které pracovníci před sebou i ostatními obhajují, že to, co by se

mohlo zdát nežádoucím řešením, je vlastně racionálně podložené a tedy žádoucí. (In Musil, 2004, s. 41)

Sociální práce sebou přináší mnoho specifických problémů, ke kterým jednotliví sociální pracovníci přistupují různými způsoby. To, co jednomu může připadat neřešitelné, druhý přejde bez jakéhokoli zaváhání. Proto je důležité konzultovat obtížné kazuistiky se zkušenějšími kolegy či odborníky z jiných oblastí. Etický kodex se sice dotýká možných etických problémů, avšak návod, jak k těmto problémům přistupovat, nepodává. Přístup k etickým dilematům determinuje psychosociální a emoční zralost konkrétního sociálního pracovníka, stejně jako jeho osobnostní rysy či celková stabilita osobnosti. Nezpochybnitelnou roli hraje také morální nastavení a schopnost odolnosti vůči zátěžovým situacím, jimiž každý pracovník v individuální míře disponuje.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V teoretické části byly vymezeny stěžejní pojmy týkající se etiky, sociální práce a také etiky v sociální práci. Jak bylo uvedeno v předchozích kapitolách, etické chování je pro sociální pracovníky nezbytným nástrojem jejich profesionality, a z tohoto důvodu jsem výzkum zaměřila na etické chování sociálních pracovníků v praxi. Výzkumné šetření směřovalo ke zjištění, zda se v etickém chování sociálních pracovníků odráží délka jejich profesní činnosti v sociální oblasti a jestli je jejich přístup ovlivněn organizací či úřadem, kde pracují.

Pro zjištění uvedených skutečností jsem sestavila dotazník, o jehož vyplnění jsem v rámci pilotního ověření srozumitelnosti dotazníkových položek požádala dva sociální pracovníky z městského úřadu různého věku, pohlaví a cílové skupiny klientů, s nímž pracují. Na základě připomínky jednoho z respondentů jsem modifikovala dotazník tak, aby více zajišťoval anonymitu. Námitku, že podle pohlaví, věku a úřadu lze dohledat totožnost odpovídajícího, zejména je-li mužského pohlaví, jsem považovala za opodstatněnou, a proto jsem ustoupila od původní podoby dotazníku, kde měl respondent konkretizovat úřad, v němž pracuje. Ze stejného důvodu neobsahuje dotazník názvy organizací poskytujících sociální služby.

V rámci předvýzkumu jsem o vyplnění dotazníku požádala po dvou respondentech pracujících na MěÚ, ÚP a organizacích poskytujících sociální služby. Vzhledem k tomu, že další výhrady k dotazníku nebyly vzneseny, byl mezi ostatní respondenty distribuován ve stávající podobě.

4.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka

Primárním cílem mého výzkumu bylo zjistit, jak se promítá etické chování v práci sociálních pracovníků. Důležitým dokumentem vymezujícím zásady etického chování sociálních pracovníků je Etický kodex sociálních pracovníků ČR, a proto mě zajímalo, zda jsou s ním tyto pracovníci seznámeni, jestli ho hodnotí jako přínosný pro svou profesi a zda jim již někdy v průběhu pracovní činnosti pomohl. Tyto otázky mě zajímaly nejen v souvislosti s délkou jejich praxe, ale také z hlediska srovnání mezi sociálními pracovníky městských úřadů a Úřadu práce České republiky (dále jen státní správa) a sociálními pracovníky organizací poskytujících sociální služby. Ve svém výzkumu jsem záměrně nezvolila možnost

porovnání případných rozdílů mezi sociálními pracovníky Úřadu práce ČR a městských úřadů, a to z důvodu, že v souvislosti se sociální reformou a legislativními změnami platnými od 1.1.2012 byli sociální pracovníci městských úřadů delimitováni na ÚP. Podle mého názoru by výsledek nebyl relevantní, neboť vzhledem k relativně krátké době od zmiňované delimitace se v podstatě jedná o shodnou skupinu respondentů.

Na základě hlavního výzkumného problému, kterým je etické chování sociálních pracovníků, jsem stanovila hlavní výzkumnou otázku a položila několik dílčích otázek.

Hlavní výzkumnou otázku jsem zformulovala následovně:

Jak se promítá etické chování v práci sociálních pracovníků?

Pro podrobnější uchopení dané problematiky jsem pak stanovila tyto dílčí výzkumné otázky:

- Jak se sociální pracovníci chovají ve vztahu ke klientovi?
- Jaký přístup volí sociální pracovníci vůči klientovi?
- Jakou roli hraje v práci sociálních pracovníků Etický kodex sociálních pracovníků ČR (dále jen Etický kodex)?
- Jaké etické problémy řeší při výkonu své profese nejčastěji?
- Jak hodnotí sociální pracovníci význam etického chování v sociální práci?
- Jak hodnotí sociální pracovníci svůj vlastní morální a etický postoj ke klientům?

4.1.1 Formulace hypotéz

Na začátku výzkumu bylo stanoveno několik hypotéz. Podle Gavory (2000, s. 53) je hypotéza určité tvrzení vyjádřené oznamovací větou, které se na konci výzkumu buď potvrdí, nebo vyvrátí. V souladu s Gavorou pak Pelikán (2011, s. 42) vymezuje hypotézu jako vyjádření předběžných názorů badatele na vazby mezi jednotlivými proměnnými či kauzalitu studovaných jevů.

- **H1:** Předpokládáme, že existují rozdíly v seznámení se s Etickým kodexem v průběhu praxe mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujícími sociální služby. (otázky č. 4 a 8)

- **H2:** Předpokládáme, že existují rozdíly v hodnocení přínosu Etického kodexu pro práci sociálních pracovníků mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujícími sociální služby. (otázky č. 4 a 12j)
- **H3:** Předpokládáme, že existují rozdíly v hodnocení přínosu Etického kodexu pro práci sociálních pracovníků podle délky jejich praxe. (otázky č. 5 a 12j)
- **H4:** Předpokládáme, že existují rozdíly ve využívání Etického kodexu v praxi mezi sociálními pracovníky s délkou praxe 5 let a méně a sociálními pracovníky s praxí 6 let a více. (otázky č. 5 a 12f)

V případě stanovených hypotéz se jedná o relační výzkumný problém, který dává do vztahu jevy nebo činitele. Při tomto druhu výzkumu zjišťujeme, jestli existuje mezi zkoumanými jevy nějaký vztah a jak je tento vztah těsný. (Gavora, 2000, s. 27)

Jevy, u kterých výzkumem ověřujeme existenci vztahů, nazýváme proměnné. Nezávisle proměnná je vlastnost, která podmiňuje vznik jiné vlastnosti. Závisle proměnná je pak jev způsobený vlivem nezávisle proměnné. (Chráška, 2007, s. 16)

V rámci výzkumu byly stanoveny tyto proměnné:

Nezávisle proměnné: délka praxe, pracoviště sociálních pracovníků.

Závisle proměnné: seznámení se s Etickým kodexem, hodnocení přínosu Etického kodexu, využití Etického kodexu v praxi.

4.2 Výzkumná strategie a technika sběru dat

Pro zjišťování potřebných údajů jsem zvolila kvantitativní výzkum. Použila jsem techniku dotazníkového sběru dat, a to z důvodu, abych respondentům umožnila větší otevřenost a upřímnost. Domnívám se, že vzhledem k častým pracovním kontaktům by rozhovor nevedl ke zcela pravdivým odpovědím, což by mohlo způsobit zkreslení výsledků. O vyplnění anonymního dotazníku (příloha P II) jsem požádala část respondentů osobně, a z části zprostředkovaně přes jejich nadřízené a kolegy. Někteří respondenti upřednostňovali

vzhledem ke své časové vytiženosti vrácení vyplněného dotazníků prostřednictvím e-mailu, což jim bylo umožněno. Většina dotazníků byla vrácena po předchozí domluvě termínu přes zvolenou kontaktní osobu z daného pracoviště nebo vybrána osobně.

Celkem bylo vráceno 135 dotazníků, z nichž bylo ale 12 vyřazeno z důvodu chybného vyplnění. Zejména v otázce č. 11 respondenti nereflektovali na uvedenou instrukci, aby vybrali pouze jednu z nabízených možností a označovali jich více.

Dotazník obsahoval celkem 12 otázek, z nichž 11 bylo uzavřených s možností výběru a 1 polouzavřená. Otázky č. 7, 10 a 12 byly tvořeny několika otázkami vztahujícími se k problematice chování sociálních pracovníků vůči klientům, etickým problémům a významu Etického kodexu sociálních pracovníků ČR.

Úvod dotazníku byl zaměřen na zjištění sociodemografické charakteristiky respondentů. Další část se soustředila na chování sociálních pracovníků vůči klientům a poté následovaly otázky zkoumající, zda a do jaké míry jsou sociální pracovníci seznámeni s Etickým kodexem a jaké etické problémy řeší při výkonu své profese nejčastěji. Poslední otázky zjišťovaly, jakým způsobem hodnotí sociální pracovníci význam Etického kodexu a jak vnímají své vlastní chování vůči klientům z hlediska etiky.

4.3 Výzkumný soubor

Základní výzkumný soubor je tvořen sociálními pracovníky splňujícími podmínky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Výběrový soubor pak tvořili sociální pracovníci Úřadu práce České republiky, Krajské pobočky v Brně a ve Zlíně, a to z konkrétních kontaktních pracovišť v Hodoníně, Kyjově, Veselí nad Moravou a Uherském Hradišti. Tato pracoviště jsem záměrně zvolila z důvodu pracovního i osobního zázemí a dostupnosti. Další skupinou respondentů byli sociální pracovníci městských úřadů a organizací poskytujících sociální služby v obvodu obecních úřadů s rozšířenou působností Hodonín, Kyjov a Veselí nad Moravou. Očekávaná návratnost byla 80% dotazníků.

5 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT

Vyhodnocení výsledků výzkumu bylo pro větší přehlednost rozděleno do tří částí. První část obsahuje základní informace o respondentech, tj. jejich pohlaví, věk, vzdělání, pracoviště, délku praxe a cílovou skupinu klientů. Následující část zachycuje výsledky třídění prvního stupně včetně názorného grafického zpracování. V poslední části jsou znázorněny výsledky třídění druhého stupně spolu se statistickým ověřením stanovených hypotéz.

Veškerá data zjištěná dotazníkovým šetřením byla pro účelnější a přehlednější využití zadána do programu Microsoft Excel. Následně byly sestaveny tabulky četností, které byly graficky zpracovány a z jejich výsledků pak byly vyvozeny závěry.

5.1 Sociodemografické údaje o respondentech

Úvodní položky dotazníkového šetření směřovaly ke zjištění sociodemografických údajů o respondentech, které jsou zobrazeny v následující tabulce č. 2.

Tabulka č. 2: Sociodemografické údaje o respondentech.

		ÚP	MěÚ	Organizace SSL	Celkem
Pohlaví	muž	1	5	12	18
	žena	35	40	30	105
	Celkem	36	45	42	123
Vzdělání	SŠ	9	7	9	25
	VOŠ	6	3	9	18
	bakalářské	16	15	14	45
	magisterské	5	19	10	34
	jiné vysokoškolské	0	1	0	1
Celkem	36	45	42	123	
Délka praxe	méně než rok	6	0	7	13
	1-5 let	17	11	19	47
	6-10 let	2	10	10	22
	11-15 let	9	14	6	29
	16 let a více	2	10	0	12
Celkem	36	42	42	123	
Cílová skupina klientů	sociálně-právní ochrana dětí	0	27	1	28
	osoby v hmotné nouzi, osoby ohrožené sociálním vyloučením	7	15	16	38
	etnické menšiny	0	1	7	8
	senioři, osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním	29	2	18	49
	Celkem	36	45	42	123

Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Převážnou většinu respondentů tvořily ženy. Z celkového počtu 123 dotázaných respondentů jsou muži zastoupení pouze z 15%. Nejčastěji je uváděno bakalářské vzdělání (37%) a nejvíce jsou zastoupeni respondenti s délkou praxe 1-5 let (38%).

Sjednocující údaje ze sociodemografických charakteristik respondentů byly následně využity při zpracování jednotlivých otázek a také při vyhodnocování statistických testů.

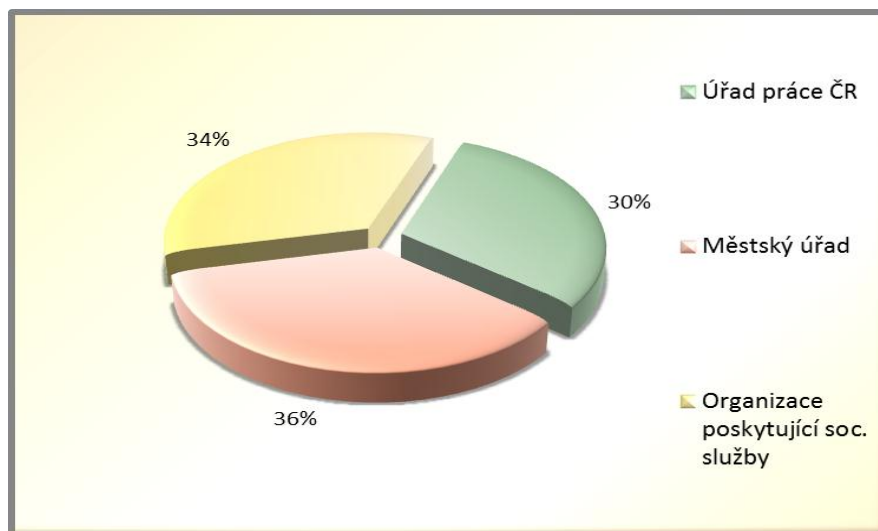
5.2 Výsledky třídění prvního stupně

Výzkumnou část jsem zaměřila na několik oblastí, které jsou v korelaci s položenými dílčími otázkami. Chtěla jsem zjistit, jakým způsobem sociální pracovníci vystupují ve vztahu s klientem, dále jaké etické problémy a dilemata při výkonu své profese řeší, jak hodnotí význam a úlohu Etického kodexu pro svou práci a také mě zajímalo, jak sociální pracovníci hodnotí význam etického chování v sociální práci a současně své vlastní chování z pohledu etiky.

Primární vyhodnocení dat v programu Excel bylo provedeno pomocí tzv. popisné (deskriptivní) statistiky, jejímž úkolem je, jak uvádí Chráska (2007, s. 19), popsat co nejpráhledněji nashromážděná data a podat názornou informaci o měřených jevech. Zjištěná data byla proto znázorněna pomocí tabulek s určením absolutních a relativních četností a výsečových a pruhových grafů, které byly doplněny popisným komentářem. Všechny odpovědi na dané otázky byly pro větší přehlednost rozděleny do dvou kategorií. První kategorie je tvořena kladnými odpověďmi (rozhodně ano, spíše ano), zatímco druhá kategorie představuje záporné odpovědi (spíše ne, rozhodně ne). Podle Chrásky (2007, s. 177) lze pro zjištění, kolik jedinců má jeden společný znak, použít třídění prvního stupně.

Pro přiblížení celého výzkumného souboru jsou v úvodu této části pomocí výsečových grafů znázorněna procentuální zastoupení dotázaných respondentů z hlediska jejich pracovního působení a hlavní cílové skupiny, s níž pracují. Následující část se pak soustředí na zodpovězení dílčích výzkumných otázek a podrobný popis zjištěných údajů.

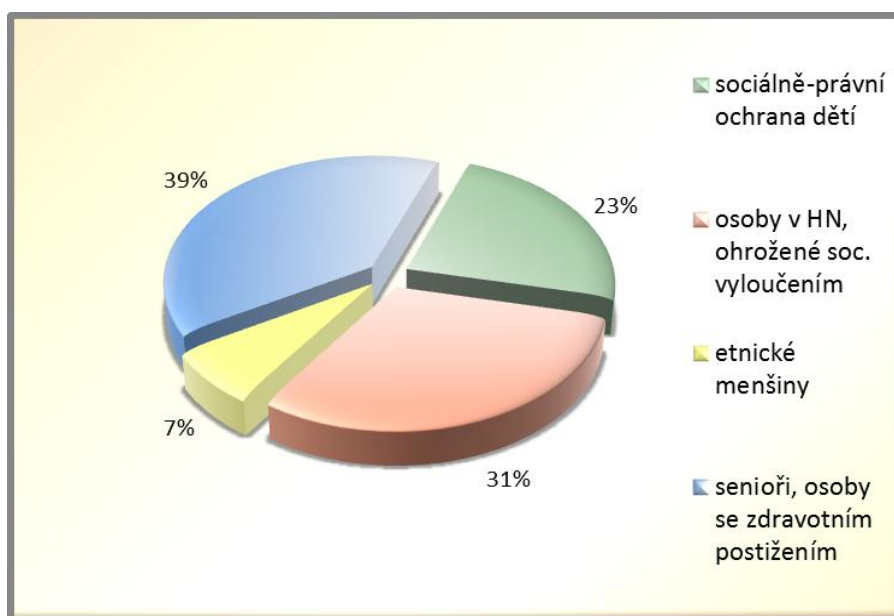
Graf č. 1: Pracoviště respondentů.



Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Z uvedené tabulky je patrné, že z celkového počtu 123 respondentů jsou zhruba ve stejném zastoupení reprezentováni sociální pracovníci působící na městských úřadech (36%), Úřadu práce ČR (30%) i v organizacích poskytujících sociální služby (34%).

Graf č. 2: Hlavní cílová skupina respondentů.



Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Nejpočetnější cílovou skupinou, s níž oslovení respondenti pracují, jsou senioři a osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním. Tuto skupinu uvedlo celkem 39% respondentů. Sociálních pracovníků zabývajících se sociálně-právní ochranou dětí bylo

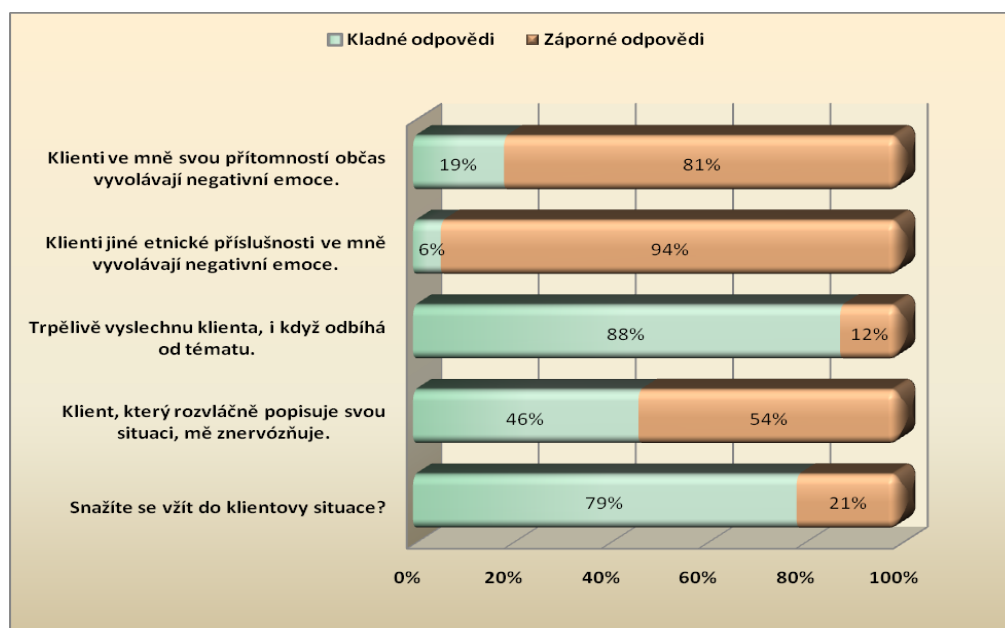
23%, na etnické menšiny se zaměřuje 7% a na osoby v hmotné nouzi či osoby ohrožené sociálním vyloučením 31% respondentů.

5.2.1 Přístup sociálních pracovníků ke klientům

Jedním z dílčích problémů, který jsem chtěla přiblížit, byl způsob chování a přístup sociálních pracovníků vůči klientům.

Zajímalo mě, zda se respondenti někdy dostávají do situací, kdy v nich klienti vyvolávají negativní emoce ať už z důvodu pouhé přítomnosti nebo rasových předsudků. Vzhledem k početné klientele, kterou bezpochyby sociální sféra obsahuje, jsem se také zaměřila na zjištění, zda jsou sociální pracovníci při komunikaci s klientem trpěliví a empatictí. Pro objasnění této problematiky byly použity položky z dotazníku č. 7b, 7f, 7g, 7m a 12c, kdy respondenti měli uvést míru souhlasu či nesouhlasu s daným výrokem. Výsledky představuje graf č. 3, kde jsou procentuálně znázorněny odpovědi všech respondentů.

Graf č. 3: Přístup sociálních pracovníků ke klientům.



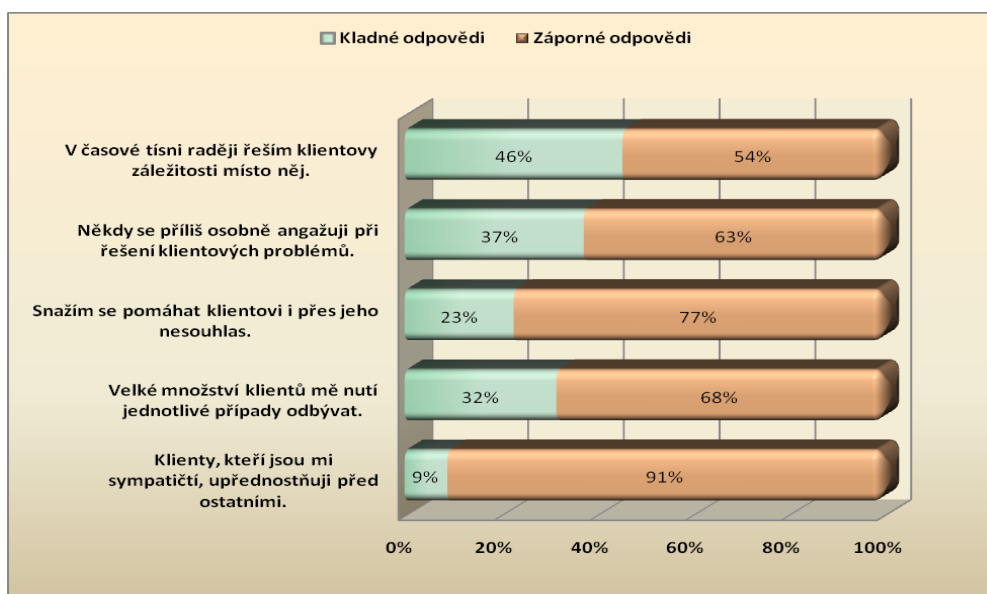
Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Otázka, zda sociální pracovníci trpělivě vyslechnou klienta, ačkoli odbíhá od tématu, byla konfrontována s otázkou, zda tyto pracovníky znervózňuje klient rozvláčně popisující svou situaci. Ačkoli 88% respondentů označilo, že jsou při komunikaci s klientem trpěliví, 46% následně uvedlo, že je klienti znervózňují a celkem 79% dotázaných se pokouší vžít do klientovy situace. Negativní emoce občas bezdůvodně vzbuzují klienti svou přítomností

u 19% a negativní emoce v souvislosti s klienty jiné etnické příslušnosti připustilo 6% z celkového počtu respondentů.

Následující graf č. 4 znázorňuje odpovědi na otázky č. 7a, 7d, 7e, 7k, 7l, kterými jsem se pokoušela zjistit, jaký přístup vůči klientům sociální pracovníci volí v náročných situacích spojených s jejich pracovní vyčerpáním, a to zejména z hlediska časové tísně a velkého množství případů. Pokoušela jsem se najít odpověď na to, zda se oslovení respondenti někdy příliš angažují při řešení klientových problémů, a to i přes jeho nesouhlas, nebo zda si zachovávají profesionální odstup. Další otázka směřovala ke zjištění skutečnosti, jestli se do přístupu sociálních pracovníků promítají případné sympatie, které vůči některým klientům pociťují, a zda tyto sympatie vedou k upřednostňování určitých případů.

Graf č. 4: Způsob chování sociálních pracovníků vůči klientům.



Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Jak vyplývá z uvedeného grafu, 91% respondentů uvedlo, že nedělá rozdíly mezi jednotlivými případy a sympatie vůči některým klientům nevedou k jejich upřednostňování před ostatními. 46% respondentů uvedlo, že v časové tísně raději řeší klientovy záležitosti místo něj a 32% připustilo, že velké množství klientů je nutí jednotlivé případy odbývat. O pomoc klientovi navzdory jeho nesouhlasu se snaží 23% oslovených respondentů, osobní angažovanost při řešení klientových problémů uvedlo 37%.

Etický kodex ukládá sociálním pracovníkům, aby informovali klienty o možnosti využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok. Z tohoto důvodu další

oblastí, na kterou byl výzkum zaměřen, bylo zjištění, jak se sociální pracovníci chovají v situacích, kdy si neví rady, případně v situacích, kdy naopak ví, že klient by mohl mít nárok i na jiné dávky sociálního zabezpečení, než o které zrovna žádá. Otázky č. 7h, 12a a 12i měly prokázat ochotu sociálních pracovníků připustit si určitou nevědomost, schopnost obrátit se pro radu na své kolegy a ochotu zjistit klientovi požadované informace u jiného úřadu či instituce. Sociální pracovníci se často setkávají při výkonu své profese s lidmi, kteří se přijdou pouze předběžně informovat, na co mají nárok, nebo si chtějí požádat o jednu konkrétní dávku, ačkoli splňují zákonné podmínky i pro přiznání dalších dávek sociálního zabezpečení. Zajímalo mě, v jaké míře jsou v takových případech respondenti ochotni klientovi poradit a nasměrovat ho na příslušná místa, kde by tyto své nároky mohli uplatnit.

Tabulka č. 3: Ochota sociálních pracovníků požádat o radu a poradit klientovi.

Ochota sociálních pracovníků požádat o radu a poradit klientovi.	Kladné odpovědi		Záporné odpovědi	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Pokud neznám odpověď, zjistím požadované informace např. u kolegy nebo jiné instituce.	120	97%	3	3%
Pokud si nevíte rady, požádáte o pomoc kolegy?	122	99%	1	1%
Pokud víte, že má klient nárok i na jiné dávky, než o které žádá, poradíte mu?	122	99%	1	1%

Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

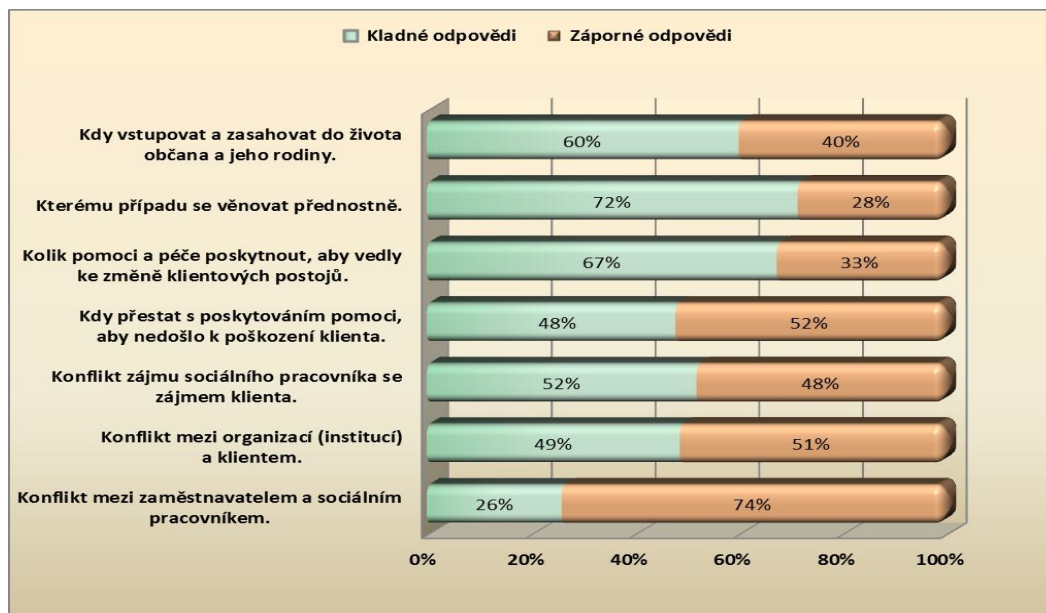
Naprostá většina respondentů uvedla, že v případech, kdy si neví rady, požádají o pomoc kolegy, a pokud jsou si vědomi i dalších dávek sociálního zabezpečení, na které by klient mohl mít nárok, poradí mu. Oba dotazy byly kladně zodpovězeny z 99%. Pouze 3% respondentů by u svých kolegů nebo jiných institucí požadované informace v případě nevědomosti nezjišťovala.

5.2.2 Etické problémy sociálních pracovníků

Jak bylo nastíněno v teoretické části, sociální práce je provázána celou řadou možných etických problémů a dilemat. Zajímalo mě proto, s jakými etickými problémy se sociální pracovníci v průběhu své praxe setkávají nejčastěji. Z tohoto důvodu měli respondenti v otázce č. 10 označit ze sedmi možných etických problémů zmiňovaných v Etickém kodexu ty, které řeší při výkonu své profese.

Jak je patrné z tabulky č. 5, sociální pracovníci se v průběhu své činnosti setkávají s etickými problémy poměrně často. Nejčastějším problémem sociálních pracovníků je rozhodnutí, kterému případu se věnovat přednostně (72%), a hned poté následuje otázka, kolik pomoci a péče je třeba poskytnout, aby vedly ke změně klientových postojů (67%). S otázkou, kdy vstupovat a zasahovat do života občana a jeho rodiny, se setkala při výkonu své profese 60% respondentů. Konflikt mezi zájmem sociálního pracovníka a zájmem klienta uvedlo 52% a konflikt mezi organizací (institucí) a klientem 49% respondentů. Problematiku ukončení pomoci, aniž by došlo k poškození klienta, označilo 48% respondentů a nejméně uváděným problémem byl konflikt mezi zaměstnavatelem a sociálním pracovníkem (26%).

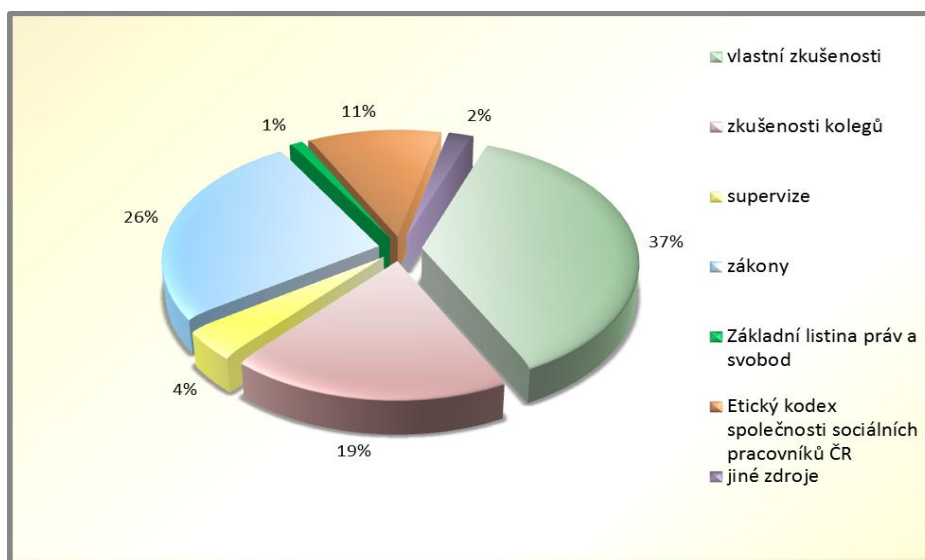
Graf č. 5: Etické problémy sociálních pracovníků v praxi.



Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Zajímalo mě také, z čeho sociální pracovníci při řešení etických problémů a dilemat nejčastěji vychází. Respondenti měli označit v otázce č. 11 jednu z nabízených možností, případně uvést jiný zdroj, o který se v problematických situacích opírají. Zjištěné údaje jsou zobrazeny v grafu č. 6.

Graf č. 6: Opora při řešení etických problémů a dilemat.



Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Celkem 37% oslovených respondentů uvedlo, že při řešení etických problémů se nejčastěji opírá o své vlastní zkušenosti. Ze zákonů vychází pouze 26% respondentů, ze zkušeností ostatních kolegů 19% a z Etického kodexu sociálních pracovníků ČR pouze 11%. Ze zkušenosti supervize vychází 4% respondentů. Nejméně často byla zmíněna Základní listina práv a svobod (1%) a jiné zdroje (2%). Pod jinými zdroji byl nejčastěji uváděn Etický kodex Charity a jeden respondent uvedl, že vychází ze zdravého rozumu.

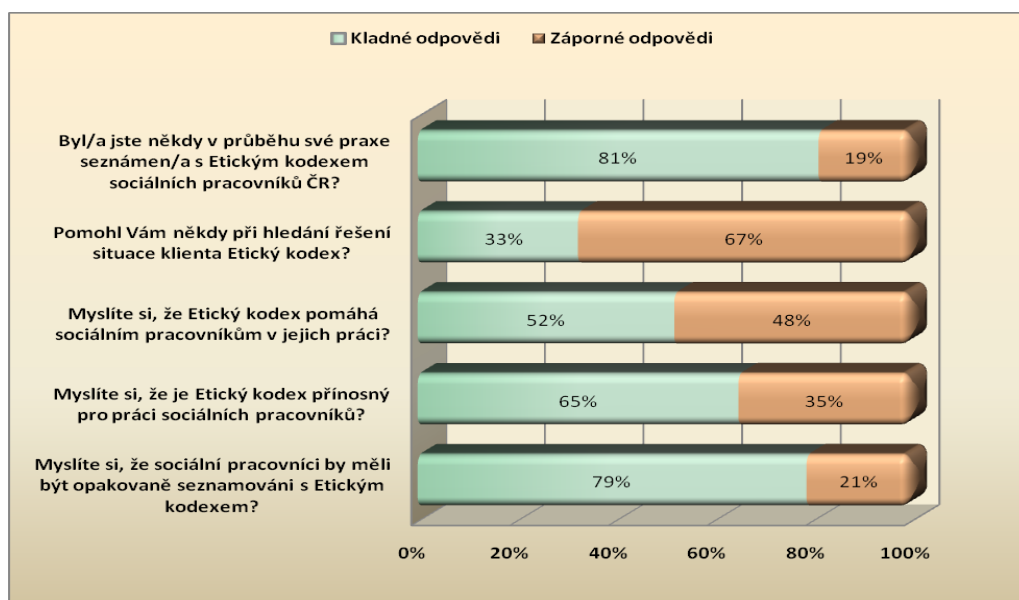
5.2.3 Úloha Etického kodexu pro práci sociálních pracovníků

Jedním z dalších cílů dotazníkové šetření bylo zjistit, jakou roli hraje v práci sociálních pracovníků Etický kodex, který podrobně vymezuje pravidla etického chování sociálních pracovníků, a to nejen ve vztahu ke klientovi, ale také ve vztahu ke kolegům, zaměstnavateli, společnosti a profesi jako takové. Z tohoto důvodu jsem se pokusila pomocí otázek v dotazníku č. 8, 12f, 12g, 12j a 12k zjistit, zda byli sociální pracovníci s Etickým kodexem v průběhu své praxe seznámeni a jak hodnotí jeho význam a přínos pro svou práci. Zajímalo mě také, zda Etický kodex sociálním pracovníků při výkonu jejich profese někdy pomohl.

Bylo zjištěno, že s Etickým kodexem bylo během své profesní činnosti seznámeno 81% respondentů a 79% respondentů si myslí, že by s tímto dokumentem měli být sociální pracovníci seznamováni opakovaně. Přínosným ho shledává 65% a celkem 52% respondentů

se domnívá, že Etický kodex sociálním pracovníkům při jejich profesi pomáhá. Na otázku, zda již někdy při hledání řešení klientových problémů Etický kodex sociálním pracovníkům pomohl, ale odpovědělo kladně pouze 33%.

Graf č. 7: Úloha Etického kodexu v práci sociálních pracovníků.

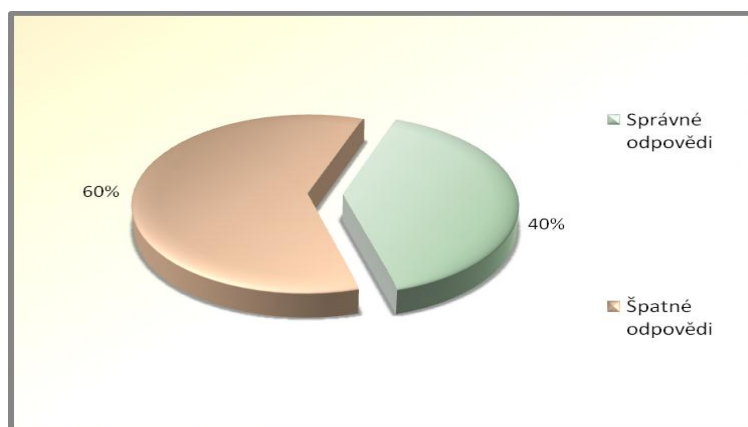


Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Vzhledem ke skutečnosti, že většina respondentů uvedla, že byla s Etickým kodexem v průběhu své praxe seznámena, považovala jsem za zajímavé ověřit, zda obsah tohoto dokumentu skutečně znají. Z tohoto důvodu byla do dotazníku zařazena otázka č. 9, kde měli respondenti označit všechny možnosti, které jsou podle nich obsahem Etického kodexu. V dané položce bylo uvedeno celkem 9 alternativ, z nichž ale 3 nejsou v Etickém kodexu upravovány.

Následující graf č. 8 uvádí, kolik procent respondentů z těch, co byli s Etickým kodexem seznámeni, označilo všechny správné možnosti a kolik procent nezná podrobně všechny oblasti, které tento dokument obsahuje.

Graf č. 8: Znalost Etického kodexu.



Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Správné možnosti označilo 40% respondentů, zatímco nadpoloviční většina (60%) se ve vymezení obsahu mýlila.

5.2.4 Hodnocení etického chování sociálními pracovníky

Sociální pracovníci, respektive sociální pracovnice, jsou poměrně často mediálně prezentovány jako byrokratické a nepříjemné osoby bez špetky porozumění a soucitu, které vůči svým klientům zaujímají negativní postoj oprostěný od jakýchkoli náznaků etického chování. Zajímalo mě proto, jaký význam přiřkládají samotní sociální pracovníci etickému chování vůči klientům a zda považují empatický přístup za důležitý. Z tohoto důvodu byly součástí dotazníkového šetření položky 7c, 12e, 12l, které se pokouší nastíněnou problematiku objasnit. Pro větší ověření pravdivosti odpovědí byly zařazeny v různých částech dotazníku a mírně modifikovány.

Tabulka č. 4: Hodnocení významu etického chování a empatie.

Hodnocení významu etického chování a empatie v sociální práci.	Kladné odpovědi		Záporné odpovědi	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Myslím si, že etické chování vůči klientovi je v sociální práci nezbytné.	121	98%	2	2%
Myslíte, že empatie vůči klientům je v sociální práci důležitá?	121	98%	2	2%
Je podle Vás etické chování důležité pro práci sociálního pracovníka?	121	98%	2	2%

Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Jak je patrné z tabulky č. 4, všechny dotazy jsou zodpovězeny shodně. 98% respondentů považuje etické chování sociálních pracovníků a empatii vůči klientům za důležité. Pouhé 2% respondentů se nedomnívají, že je etický přístup pro sociální práci nezbytný.

Pro porovnání toho, jak respondenti hodnotí význam etického chování v sociální práci a jak vnímají své vlastní chování z pohledu etiky, byly v dotazníku zařazeny otázky č. 12b, 12d, 12m a 12h zaměřené také na hodnocení vlastního přístupu vůči klientům při výkonu profese sociálního pracovníka.

Z následující tabulky č. 5 vyplývá, že co se týče odpovědí na dotazy týkající se etického chování a empatie, zjištěné výsledky se od sebe příliš neliší. Poměrně velkou odchylku ale můžeme zaznamenat u otázky zaměřené na to, zda se sociální pracovníci domnívají, že svým přístupem vedou klienty k samostatnosti a zodpovědnosti. Je zajímavé, že ačkoli respondenti v naprosté většině považují své chování za etické, 20% z nich není přesvědčeno o tom, že by jejich přístup vůči klientům mohl podporovat jejich samostatné a zodpovědné jednání, ačkoli právě podpora klientů k vědomí vlastní odpovědnosti je prvním pravidlem etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi uvedeném v Etickém kodexu.

Tabulka č. 5: Hodnocení vlastního chování z hlediska etiky.

Hodnocení vlastního etického přístupu vůči klientům sociálními pracovníky.	Kladné odpovědi		Záporné odpovědi	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Myslím si, že vůči klientům většinou přistupujete s empatií a pochopením?	120	97%	3	3%
Myslíte, že se ke klientům vždy chováte eticky?	122	99%	1	1%
Myslíte si, že se vždy chováte ke klientům v souladu s morálními principy?	123	100%	0	0
Myslíte si, že svým přístupem vedete klienty k samostatnosti a zodpovědnosti?	98	80%	25	20%

Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Podle uvedených odpovědí lze říci, že téměř 100% sociálních pracovníků pokládá etické chování a empatii v sociální práci za důležité a současně hodnotí své vlastní chování jako etické a v souladu s morálními principy.

Pro ověření, zda sociální pracovníci skutečně přistupují ke svým klientům v souladu s etickými zásadami, jsem do dotazníku zařadila otázky č. 7i a 7j, které zjišťovaly, jestli důvěrné informace týkající se klienta probírají respondenti s přáteli nebo rodinou a zda se někdy o svých klientech vyjadřují s posměchem. Zjištěné výsledky jsou znázorněny v tabulce č. 6.

Tabulka č. 6: Důvěrnost informací a míra respektu klientovy osobnosti.

Zachovávání důvěrných informací a respekt klientovy osobnosti.	Kladné odpovědi		Záporné odpovědi	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Někdy se vyjadřuji posměšně o klientech, kteří mi „nesedí“.	8	7%	115	93%
Důvěrné informace týkající se klienta někdy probírám s přáteli nebo rodinou.	4	3%	119	97%

Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Zde se ve srovnání s předchozím výrazně kladným hodnocením vlastního etického přístupu oslovených sociálních pracovníků odpovědi mírně rozcházejí. Celkem 7% respondentů připustilo, že se někdy vyjadřují posměšně o klientech, kteří jim nejsou příliš sympatiční a 3% sociálních pracovníků občas probírá důvěrné informace týkající se klientů se svými přáteli nebo rodinou. Přesto se však dá říct, že etické chování u sociálních pracovníků velkou mírou převažuje.

5.3 Výsledky třídění druhého stupně

Pro verifikaci stanovených hypotéz bylo provedeno třídění druhého stupně, kdy se podle Chrásky (2007, s. 177) u respondentů vyhledávají dva shodné znaky. V rámci posouzení vztahů mezi proměnnými byla zjištěná data převedena do kontingenčních tabulek a pro vyhodnocení vztahů vedoucích k potvrzení nebo vyvrácení stanovených hypotéz byly zvoleny vhodné statistické testy.

Při ověřování všech hypotéz byly odpovědi respondentů také sloučeny do dvou kategorií. Kategorii kladných odpovědí tvoří odpovědi „rozhodně ano“ a „spíše ano“, zatímco kategorie záporných odpovědí je tvořena odpověďmi „spíše ne“ a „rozhodně ne“.

➤ **Vztah č. 1: Seznamování sociálních pracovníků s Etickým kodexem v průběhu praxe v souvislosti s jejich pracovištěm.** (otázky č. 4 a 8)

H1₀: Není rozdíl v míře seznamování s Etickým kodexem v průběhu praxe mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujících sociální služby.

H1_A: Předpokládáme, že existují rozdíly v seznámení se s Etickým kodexem v průběhu praxe mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujících sociální služby.

Při stanovení této hypotézy jsem vycházela z předpokladu, že seznamování sociálních pracovníků organizací poskytujících sociální služby s Etickým kodexem v průběhu praxe bude ve srovnání se sociálními pracovníky státní správy rozdílné, neboť jsou v intenzivnějším kontaktu s klienty. K této domněnce mě vedla také skutečnost, že organizace poskytující sociální služby formulují mnohem častěji své vlastní kodexy vymezující etická pravidla než státní správa. Tato hypotéza byla ověřena pomocí testu nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku, kterého lze podle Chrásky (2007, s. 82) využít v případě, kdy proměnné, mezi kterými ověřujeme existenci nějakého vztahu, mohou nabývat pouze dvě možné alternativní kvality. Čtyřpolní tabulka má podle vzorce $f=(r-1).(s-1)$ stanovený 1 stupeň volnosti. Vypočítanou hodnotu χ^2 proto srovnáváme s kritickou hodnotou pro 1 stupeň volnosti a zvolenou hladinou významnosti 0,01. Riziko chybného rozhodnutí je v tomto případě menší než 1 %.

V případě čtyřpolní tabulky nemusíme vypočítávat očekávané četnosti všech polí kontingenční tabulky a pro výpočet hodnoty χ^2 použijeme ve shodě s Chráskou (2007, s. 83) následující zjednodušující vzorec:

$$\chi^2 = n \cdot \frac{(ad - bc)^2}{(a + b) \cdot (a + c) \cdot (b + d) \cdot (c + d)}$$

Pakliže je vypočítaná hodnota χ^2 větší než hodnota kritická $\chi_{0,01}^2(1) = 6,635$, odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme hypotézu alternativní, která prokazuje, že mezi zkoumanými proměnnými existuje vztah.

Tabulka č. 7: Seznamování respondentů s Etickým kodexem podle jejich pracoviště.

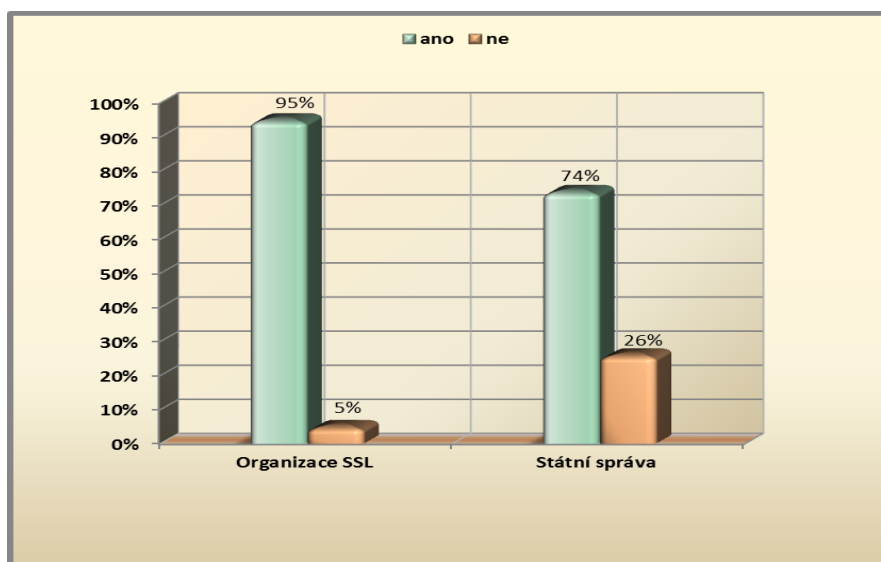
Otázky č. 4 a 8	Kladné odpovědi		Záporné odpovědi		Vyhodnocení
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	
Organizace SSL (n=42)	40	32%	2	2%	$\chi^2_{0,01}(1) = 6,635$
Státní správa (n=81)	60	49%	21	17%	
					$\chi^2 = 8,149$

Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Vzhledem k tomu, že vypočítaná hodnota χ^2 je větší než kritická hodnota, přijímáme alternativní hypotézu, že existují rozdíly v seznámení se s Etickým kodexem v průběhu praxe mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujících sociální služby.

Z celkových četností sociálních pracovníků státní správy a organizací poskytujících sociální služby jsou v následujícím grafu č. 9 zobrazeny procentuálně znázorněné kladné i záporné odpovědi, které zobrazují, kolik respondentů bylo při výkonu pracovní činnosti seznámeno či neseznámeno s Etickým kodexem.

Graf č. 9: Seznámení respondentů s Etickým kodexem.



Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Vzhledem k tomu, že s Etickým kodexem bylo v průběhu své praxe seznámeno 95% respondentů pracujících v organizacích poskytujících sociální služby, zatímco sociální pracovníci státní správy byli s tímto dokumentem seznámeni pouze v 74%, můžeme vzhledem k potvrzení alternativní hypotézy konstatovat, že organizace poskytující sociální služby

seznamují své sociální pracovníky ve srovnání se státní správou s Etickým kodexem častěji.

➤ **Vztah č. 2: Hodnocení přínosu Etického kodexu sociálními pracovníky v závislosti na instituci, kde pracují.** (otázky č. 4 a 12j)

H₂₀: Není rozdíl v hodnocení přínosu Etického kodexu pro práci sociálních pracovníků mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujících sociální služby.

H_{2A}: Předpokládáme, že existují rozdíly v hodnocení přínosu Etického kodexu pro práci sociálních pracovníků mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujících sociální služby.

Také tato hypotéza byla ověřena pomocí testu nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku. Vypočítaná hodnota χ^2 byla srovnána s tabelovanou hodnotou uvedenou ve statistických tabulkách (Chráška, 2007, s. 248) testového kritéria pro počet stupňů volnosti $f = 1$ a zvolené hladině významnosti $\chi_{0,01}^2(1) = 6,635$.

Tabulka č. 8: Hodnocení přínosu Etického kodexu v souvislosti s pracovištěm.

Otázky č. 4 a 7k	Kladné odpovědi		Záporné odpovědi		Vyhodnocení
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	
Státní správa (n=81)	52	42%	29	24%	$\chi_{0,01}^2(1) = 6,635$
Organizace SSL (n=42)	28	23%	14	11%	
					$\chi^2 = 0,074$

Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Vzhledem k tomu, že vypočítaná hodnota $\chi^2 = 0,074$ je menší než hodnota testového kritéria, přijímáme nulovou hypotézu. Není rozdíl v hodnocení přínosu Etického kodexu pro práci sociálních pracovníků mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujících sociální služby.

➤ **Vztah č. 3: Hodnocení přínosu Etického kodexu sociálními pracovníky v závislosti na délce jejich praxe.** (otázky č. 5 a 12j)

H₃₀: Není rozdíl v hodnocení přínosu Etického kodexu pro práci sociálních pracovníků v závislosti na délce praxe sociálních pracovníků.

H_{3A}: Předpokládáme, že existují rozdíly v hodnocení přínosu Etického kodexu pro práci sociálních pracovníků podle délky jejich praxe.

Zajímalo mě, zda se během přibývajících praxe mění pohled sociálních pracovníků na úlohu Etického kodexu v jejich práci. Domnívala jsem se, že hodnocení přínosu Etického kodexu bude rozdílné v souvislosti s délkou vykonávané pracovní činnosti v sociální sféře. Pro verifikaci této hypotézy byl použit test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku. Tohoto testu významnosti využíváme např. v případech, kdy rozhodujeme o existenci souvislosti mezi dvěma jevy zachycenými nominálním, popř. ordinálním měřením (Chráska, 2007, s. 76).

Výsledky zjištěné pomocí dotazníkového šetření byly převedeny do kontingenční tabulky a pro každé pole kontingenční tabulky byly vypočítány očekávané četnosti (čísla v závorkách). Čísla bez závorek vyjadřují pozorované četnosti odpovědí respondentů shodující se s danými kategoriemi.

Tabulka č. 9: Hodnocení přínosu Etického kodexu v souvislosti s délkou praxe.

Otázky č. 5 a 12j	méně než 1 rok	1 - 5 let	6 - 10 let	11 - 15 let	16 let a více	Σ
Kladné odpovědi	8 (8,46)	30 (30,57)	15 (14,31)	17 (18,86)	10 (7,8)	80
Záporné odpovědi	5 (4,54)	17 (16,43)	7 (7,69)	12 (10,14)	2 (4,20)	43
Σ	13	47	22	29	12	123

Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Testové kritérium χ^2 bylo vypočítáno jako součet hodnot $\frac{(P-O)^2}{O}$ všech polí kontingenční tabulky, kdy výsledná hodnota je 2,487. Vypočítaná hodnota byla ve shodě s Chráskou (2007, s. 77) srovnána s kritickou hodnotou testového kritéria při zvolené hladině významnosti 0,05 a pro 4 stupně volnosti $\chi^2_{0,05}(4) = 9,488$.

Srovnáním obou hodnot zjistíme, že kritická hodnota testového kritéria je vyšší, a proto odmítáme alternativní hypotézu a přijímáme hypotézu nulovou. Nebyl prokázán rozdíl v hodnocení přínosu Etického kodexu pro práci sociálních pracovníků v závislosti na délce jejich praxe.

➤ **Vztah č. 4: Praktické využívání pomoci Etického kodexu sociálními pracovníky v závislosti na délce jejich praxe.** (otázky č. 5 a 12f)

H₄₀: Není rozdíl ve využívání Etického kodexu v praxi mezi pracovníky s délkou praxe 5 let a méně a sociálními pracovníky s praxí 6 let a více.

H_{4A}: Předpokládáme, že existují rozdíly ve využívání Etického kodexu v praxi mezi pracovníky s délkou praxe 5 let a méně a sociálními pracovníky s praxí 6 let a více.

Jedna z otázek dotazníku směřovala ke zjištění, kolika sociálním pracovníkům již někdy při hledání řešení klientovy situace pomohl Etický kodex. Předpokládala jsem, že využití praktické pomoci tohoto kodexu bude ovlivněno délkou praxe respondentů. Pro verifikaci této hypotézy byl opět použit test nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku, kdy, jak uvádí Chráska (2007, s. 83), vypočítanou hodnotu χ^2 srovnáváme s kritickou hodnotou pro 1 stupeň volnosti a zvolenou hladinou významnosti 0,01. V případě, že je vypočítaná hodnota χ^2 větší než hodnota kritická $\chi_{0,01}^2(1) = 6,635$, odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme hypotézu alternativní.

Jak je patrné z tabulky č. 10, vypočítaná hodnota $\chi^2 = 1,829$.

Tabulka č. 10: Využití pomoci Etického kodexu v souvislosti s délkou praxe.

Otázky č. 5 a 12f	Kladné odpovědi		Záporné odpovědi		Vyhodnocení
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	
Délka praxe 5 let a méně (n=60)	16	13%	44	36%	$\chi_{0,01}^2(1) = 6,635$
Délka praxe 6 let a více (n=63)	24	19%	39	32%	
					$\chi^2 = 1,829$

Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Vzhledem k tomu, že vypočítaná hodnota χ^2 je menší než kritická hodnota $\chi^2_{0,01}(1) = 6,635$, přijímáme nulovou hypotézu. Není rozdíl ve využívání pomoci Etického kodexu v praxi mezi pracovníky s délkou praxe 5 let a méně a sociálními pracovníky s praxí 6 let a více.

5.4 Shrnutí výsledků výzkumu

Výzkumu se zúčastnilo celkem 123 respondentů, kteří vyplnili anonymní dotazník. Vyhodnocení výsledků zjištěných pomocí dotazníkového šetření bylo rozděleno do tří částí. Úvodem byly představeny sociodemografické údaje o respondentech, následovaly výsledky třídění prvního a druhého stupně. Na základě vyhodnocení získaných dat byly vyvozeny následující závěry.

Převážnou většinu respondentů tvořily ženy (85%). Zastoupení sociálních pracovníků městských úřadů, Úřadu práce České republiky a organizací poskytujících sociální služby bylo poměrně vyrovnané. Z důvodu delimitace stávajících sociálních pracovníků ÚP z městských úřadů k 1.1.2012 byli tito pracovníci souhrnně označeni jako sociální pracovníci státní správy a v rámci výzkumu nebyly mezi nimi záměrně zjišťovány signifikantní rozdíly, neboť k relativně krátkému časovému odstupu se jedná o shodnou skupinu respondentů. Respondenti nejčastěji uváděli jako nejvyšší dosažené vzdělání bakalářské (37%), nejčastěji zastoupeni byli respondenti s délkou praxe 1-5 let (38%) a nejčastěji uváděnou cílovou skupinou klientů byli senioři a osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním (39%).

Prioritním cílem této práce bylo zjistit, jak se promítá etické chování v práci sociálních pracovníků, tj. jak se sociální pracovníci chovají ve vztahu ke klientovi a jaký přístup vůči klientům volí. Za tímto účelem byly do dotazníku zařazeny otázky a výroky, u kterých měli respondenti označit z nabízených možných odpovědí „rozhodně ano“, „spíše ano“, „spíše ne“ a „rozhodně ne“ tu z možností, která nejvíce vystihovala názor či zkušenost respondenta. Následně byly tyto odpovědi sloučeny do dvou kategorií – kategorie kladných odpovědí (rozhodně ano, spíše ano) a záporných odpovědí (spíše ne, rozhodně ne), které pak byly graficky prezentovány spolu s popisným komentářem.

Otázky směřující ke zjištění toho, zda klienti vyvolávají v sociálních pracovnících negativní emoce, byly zodpovězeny vesměs negativně. Zajímavá byla konfrontace respondentů

s otázkami, zda trpělivě vyslechnou klienta, i když odbíhá od tématu, a zda je klient, který rozvláčně popisuje svou situaci, znervózňuje. Ačkoli 88% uvedlo, že při komunikaci s klientem jsou trpěliví, při kontrolní otázce 46% z nich připustilo, že je klienti znervózňují.

Další oblastí mého zájmu byly reakce respondentů v situacích, kdy jsou vystaveni časové tísně a velkému množství klientů. Téměř polovina respondentů uvedla, že v časové tísně raději řeší klientovy záležitosti místo něj, a třetina respondentů připustila, že velké množství klientů je nutí jednotlivé případy odbývat. Klientovi se i přes jeho nesouhlas snaží pomáhat 23% respondentů a přílišnou osobní angažovanost při řešení klientových problémů udává 37% respondentů. Sympatie vůči klientům vedou k jejich upřednostňování u pouhých 9% dotázaných.

Téměř všichni oslovení sociální pracovníci se shodli na tom, že pokud neznají požadované informace, zjišťují je u svých kolegů či jiných institucí, a pokud ví, že klient má nárok i na další dávky sociálního zabezpečení, poradí mu.

Etickým problémům provázejícím sociální práci jsou vystaveni sociální pracovníci všech institucí. Více jak dvě třetiny respondentů uvedlo, že při výkonu své profese řeší problematiku, kterému případu se věnovat přednostně a kolik pomoci a péče poskytnout, aby došlo ke změně klientových postojů. Celkem 60% respondentů se setkalo s problémem, kdy vstupovat a zasahovat do života občana a jeho rodiny. Zhruba polovina všech dotázaných se setkává s problémem, kdy přestat s poskytováním pomoci, aniž by došlo k poškození klienta. Konflikt mezi organizací a klientem stejně jako konflikt zájmu sociálního pracovníka se zájmem klienta opět uvedla téměř polovina respondentů, zatímco konflikt mezi zaměstnavatelem a sociálním pracovníkem zmínila necelá třetina.

V souvislosti s etickými problémy a dilematy měli respondenti uvést, z čeho při jejich řešení nejčastěji vychází. Překvapivým zjištěním pro mě byla skutečnost, že při řešení etických problémů a dilemat se sociální pracovníci nejčastěji opírají o vlastní zkušenosti. Původní předpoklad, že nejvíce budou sociální pracovníci vycházet ze zákonů, se mi nepotvrdil. Z Etického kodexu pak vychází pouze 11% respondentů.

Další otázka, na kterou jsem se pokusila během svého výzkumu zodpovědět, vedla ke zjištění, jakou roli hraje v práci sociálních pracovníků Etický kodex sociálních pracovníků ČR. Celkem 81% respondentů uvedlo, že bylo v průběhu své praxe s Etickým kodexem sezná-

meno, ale z těchto respondentů pak při vymezení obsahu tohoto dokumentu 60% odpovědělo chybně. Přínosným ho pro svou práci shledává více jak dvě třetiny respondentů. Zajímavým poznatkem pro mě byla skutečnost, že ačkoli více jak polovina respondentů uvedla, že Etický kodex pomáhá sociálním pracovníkům v jejich práci, pouze třetina z nich již během své praxe využila pomoc Etického kodexu při hledání řešení klientovy situace.

Poslední oblastí, na kterou jsem soustředila svůj výzkum, bylo zjištění, jak hodnotí sociální pracovníci význam etického chování v sociální práci a jak hodnotí svůj vlastní morální a etický postoj ke klientům. Naprostá většina respondentů považuje empatii a etické chování za důležité pro práci sociálních pracovníků a v souladu s tím také hodnotí svůj vlastní etický přístup ke klientům. Na kontrolní otázky zjišťující praktické uplatňování pravidel Etického kodexu uvedlo 7% respondentů, že se občas vyjadřují posměšně o klientech, kteří jim „nesedí“ a 3% připustili, že důvěrné informace týkající se klientů občas probírají s rodinou nebo přáteli. Prvním pravidlem etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi je podle Etického kodexu podpora klientů k vědomí vlastní odpovědnosti. Z tohoto důvodu měli respondenti odpovědět, zda si myslí, že svým přístupem vedou klienty k samostatnosti a zodpovědnosti. Celkem 80% respondentů se domnívá, že jejich přístup je s tímto pravidlem v souladu.

Vzhledem k tomu, že Etický kodex podrobně vymezuje pravidla etického chování sociálních pracovníků, zajímalo mě, zda existují rozdíly v míře seznámení, hodnocení přínosu a využití praktické pomoci tohoto dokumentu pro práci sociálních pracovníků. Z tohoto důvodu bylo zformulováno několik hypotéz, které byly ověřeny pomocí vhodných statistických testů.

Pro větší přehlednost a orientaci byla vytvořena následující tabulka č. 11, která podává ucelený přehled o tom, zda byly hypotézy stanovené na začátku výzkumu potvrzeny nebo vyvráceny.

Tabulka č. 11: Verifikace hypotéz – shrnutí.

	Hypotéza	Ověření výsledků
H1	Předpokládáme, že existují rozdíly v seznámení se s Etickým kodexem v průběhu praxe mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujícími sociální služby.	potvrzena
H2	Předpokládáme, že existují rozdíly v hodnocení přínosu Etického kodexu pro práci sociálních pracovníků mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujícími sociální služby.	nepotvrzena
H3	Předpokládáme, že existují rozdíly v hodnocení přínosu Etického kodexu pro práci sociálních pracovníků podle délky jejich praxe.	nepotvrzena
H4	Předpokládáme, že existují rozdíly ve využívání Etického kodexu v praxi mezi sociálními pracovníky s délkou praxe 5 let a méně a sociálními pracovníky s praxí 6 let a více.	nepotvrzena

Zdroj: Vlastní výzkum, únor-březen 2013.

Z uvedených hypotéz byla potvrzena pouze jedna, a to, že existují rozdíly v seznámení se s Etickým kodexem v průběhu praxe mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujícími sociální služby. Na základě porovnání celkových četností uvedených odpovědí vyplynulo, že sociální pracovníci organizací poskytujícími sociální služby jsou s Etickým kodexem během své praxe seznamováni častěji než sociální pracovníci státní správy. Ostatní hypotézy byly zamítnuty.

ZÁVĚR

Ve své diplomové práci jsem se zabývala významem etiky v práci sociálních pracovníků. Teoretická část byla rozdělena do tří kapitol, jejichž hlavním účelem bylo přehledné shrnutí dostupných informací týkajících se etiky, sociální práce a také etického chování v sociální práci.

Primárním cílem výzkumné části pak bylo zjištění, jak se promítá etické chování v práci sociálních pracovníků a jakou roli hraje v práci sociálních pracovníků Etický kodex sociálních pracovníků ČR. Téma etiky je zejména v dnešní době stále velmi aktuální. Vytrácení se morálních hodnot poznamenává veškeré oblasti lidského života, což může mít v budoucnu silně negativní dopady. Mezilidská komunikace je poznamenána nárůstem sociálních nejistot a společenského napětí, a proto vědomé působení na posilování lidské solidarity by mělo být v popředí zájmu všech politických stran a organizací, které mají možnost a moc tento znepokojivý fenomén ovlivnit či změnit. V poslední době lze zaznamenat tendence některých současných politických stran spíše k represivním opatřením, nikoli snahu o pomoc, což je zejména v sociální oblasti alarmující. Pakliže chápeme sociální práci jako činnost, která by měla zajistit sociální stabilitu a opětovné rovnocenné začlenění osob ohrožených sociálním vyloučením do společnosti, musí společnost nastolit takové podmínky, aby tato činnost mohla být efektivně vykonávána.

Z reakcí respondentů bylo zřejmé, že etické chování má v sociální práci své opodstatnění, a v tak náročné profesi, jakou bezesporu je práce sociálního pracovníka, je zcela na místě časté připomínání toho, že každý klient má své individuální potřeby a přání, a je potřeba k němu přistupovat s respektem a úctou. Pod tíhou časové náročnosti a velkého množství klientů je patrné, že sociální pracovníci jsou vystaveni zátěži, což se nutně projevuje v jejich vztahu ke klientům. Jakkoli je však sociální práce náročná, je třeba zachovávat profesionální přístup a vždy mít prvořadě na paměti zájem klientů.

Přínos této práce vidím v zamyšlení sociálních pracovníků nad významem sociální práce a etickým přístupem v jejich profesi. Pro mnohé bylo vyplnění dotazníku důvodem k vyhledání a připomenutí zásad Etického kodexu sociálních pracovníků ČR a snad i k zamyšlení nad svým vlastním chováním nejen vůči klientům, ale i kolegům, zaměstnavatelům, společnosti či vlastnímu povolání. Výsledky výzkumu by mohly být přínosem i pro instituce, v nichž sociální pracovníci pracují. Jednak mohou zaměstnavatelé či nadří-

zení nahlédnout na to, jaký způsob chování sociální pracovníci při výkonu své profese upřednostňují, a jednak mohou zajistit opakované seznamování sociálních pracovníků se zásadami Etického kodexu. Ačkoli samotná znalost pravidel etického chování samozřejmě není zárukou toho, že se jimi budou sociální pracovníci skutečně v praxi řídit, přesto však je určitý předpoklad, že by je, zvláště ve vypjatých situacích, mohl nasměrovat žádoucím směrem.

Diskuze o etických otázkách by měly zvláště v dnešní době zaznívat mnohem častěji, jednak aby poskytovaly sociálním pracovníkům zpětnou vazbu o smysluplnosti jejich profese, a také aby poskytovaly podněty široké veřejnosti vedoucí k upevnění mezilidské solidarity a posílení sociální spravedlnosti.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografická literatura:

- [1] ANZENBACHER, Arno, 2004. *Křesťanská sociální etika: Úvod a principy*. Brno: CDK (Centrum pro studium demokracie a kultury). ISBN 80-7325-030-6.
- [2] ANZENBACHER, Arno, 1994. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon, české katolické nakladatelství a vydavatelství. ISBN 80-7113-111-3.
- [3] BECKETT, Chris a Andrew MAYNARD, 2005. *Values & Ethics in Social Work: an introduction*. London: SAGE Publications Ltd. ISBN 14-129-0140-5.
- [4] BLÁHA, Inocenc Arnošt, 1991. *Ethika jako věda: úvod do dějin a teorie mravnosti*. Vyd. 2. Brno: Atlantis. ISBN 80-710-8023-3.
- [5] BOBEK, Milan a Petr PENIŠKA, 2008. *Práce s lidmi: učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese: s úvodem do filozofie práce s lidmi, systémových věd a psychologie*. Brno: NC Publishing. ISBN 978-809-0385-825.
- [6] BSTAN-'DZIN-RGYA-MTSHO, Dalajlama XIV, 2000. *Etika pro nové milénium*. Praha: Pragma. ISBN 80-720-5788-X.
- [7] CULLEY, Sue a Tim BOND, 2008. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 978-807-3674-526.
- [8] DÁVIDEKOVÁ, Mária, 2010. *Etické hodnoty a dôstojnosť v sociálnej práci*. In: MÁTEL, Andrej et al. *Aplikovaná etika v sociálnej práci*. Brno: Institut mezioborových studií Brno. s. 23-29. ISBN 978-80-87182-13-0.
- [9] DOLISTA, Jan, 2003. *Filozofická antropologie jako předpoklad pochopení sociální etiky*. In: KAHOUN, Vilém, Lucie KOZLOVÁ a Valérie TÓTHOVÁ. *Sociální práce*. 2. vyd. Praha: Triton. s. 11-20. ISBN 80-725-4138-2.
- [10] FISCHER, Ondřej, 2008. *Role hodnot v etice pro sociální práci*. In: FISCHER, Ondřej, René MILFAIT a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, s. 59-71. ISBN 978-809-0413-733.

- [11] GAVORA, Peter, 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN 80-859-3179-6.
- [12] GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf, 2007. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 978-807-3673-024.
- [13] GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. ISBN 978-802-4733-791.
- [14] HAŠKOVEC, Vít a Ondřej MÜLLER, 2003. *Galerie géníů: aneb kdo byl kdo*. 2. rozšířené vydání. Praha: Albatros. ISBN 80-00-01230-8.
- [15] HAVRDOVÁ, Zuzana, 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, ISBN 80-902081-8-5.
- [16] HENRIKSEN, Jan-Olav a Arne Johan VETLESEN, 2000. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*. Brno: Sdružení Podané ruce. ISBN 80-858-3485-5.
- [17] HRONOVÁ, Marie, 2008. *Etika v sociální práci*. In: MAHROVÁ, Gabriela, Martina VENGLÁŘOVÁ a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. s. 48-52. ISBN 978-80-247-2138-5.
- [18] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [19] CHYTIL, Oldřich a Gabriela MAHROVÁ, 2008. *Sociální práce jako profese*. In: MAHROVÁ, Gabriela, Martina VENGLÁŘOVÁ a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. s. 13–14. ISBN 978-80-247-2138-5.
- [20] JANDOUREK, Jan, 2001. *Sociologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-535-0.
- [21] JANKOVSKÝ, Jiří, 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. ISBN 80-725-4329-6.
- [22] KOPŘIVA, Karel, 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozšířené a přepracované vyd. Praha: Portál. ISBN 80-717-8150-9.

- [23] KUZNÍKOVÁ, Iva, 2011. *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada. ISBN 978-802-4736-761.
- [24] MAHROVÁ, Gabriela, Martina VENGLÁŘOVÁ a kol., 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. ISBN 978-802-4721-385.
- [25] MÁTEL, Andrej et al., 2010. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií Brno. ISBN 978-80-87182-13-0.
- [26] MÁTEL, Andrej, 2010. *Systematický postup řešení etických dilemat v sociální práci*. In: MÁTEL, Andrej et al. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií Brno. s. 109-117. ISBN 978-80-87182-13-0.
- [27] MÁTEL, Andrej a Tibor ROMAN, 2010. *Zodpovednosť sociálneho pracovníka voči seba a defenzívna orientácia v sociálnej práci*. In: MÁTEL, Andrej et al. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií Brno. s. 93-108. ISBN 978-80-87182-13-0.
- [28] MATOUŠEK, Oldřich, 2001. *Filozofická témata významná pro sociální práci*. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8473-7.
- [29] MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8548-2.
- [30] MATOUŠEK, Oldřich, 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. ISBN 80-736-7002-X.
- [31] MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. ISBN 978-807-3673-109.
- [32] MLÝNKOVÁ, Jana, 2010. *Pečovatelsví*. Praha: Grada. ISBN 978-802-4731-841.
- [33] MOTSCHNIG, Renate a Ladislav NYKL, 2011. *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. Praha: Grada. ISBN 978-802-4736-129.
- [34] MUSIL, Libor, 2004. *"ráda bych Vám pomohla, ale": Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903-0701-9.
- [35] NAVRÁTIL, Pavel, 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Zeman. ISBN 80-903-0700-0.
- [36] NEČASOVÁ, Mirka, 2001. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita v Brně. ISBN 80-210-2673-01.
- [37] NEČASOVÁ, Mirka, 2008. *Profesionalismus a etické kodexy v sociální práci*. In: FISCHER, Ondřej, René MILFAIT a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok -

- Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, s. 72-94. ISBN 978-809-0413-733.
- [38] OLÁH, Michal, Milan SCHAVEL a Zlatica ONDRUŠOVÁ, 2008. *Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce*. 2. vyd. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety. ISBN 80-969-4496-7.
- [39] PELIKÁN, Jiří, 2011. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. 2. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1916-3.
- [40] PÖRTNER, Marlis, 2009. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál. ISBN 978-807-3675-820.
- [41] PŘÍKASKÝ, Jiljí V., 2000. *Učebnice základů etiky*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN 80-7192-505-5.
- [42] ŘEZNIČEK, Ivo, 1994. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-00-1.
- [43] SPINOZA, Benedikt, 1977. *Etika*. Praha: Nakladatelství Svoboda.
- [44] STÖRIG, Hans Joachim, 1992. *Malé dějiny filozofie*. 2. rozšířené vydání. Praha: Zvon, české katolické nakladatelství a vydavatelství. ISBN 80-7113-058-3.
- [45] THOMPSON, Mel, 2004. *Přehled etiky*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-806-6.
- [46] TOMEŠ, Igor, 2010. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál. ISBN 978-807-3676-803.
- [47] TUGENDHAT, Ernst, 1998. *Tři přednášky o problémech etiky*. Praha: Mladá fronta. ISBN 80-204-0744-8.
- [48] ÚLEHLA, Ivan, 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-86429-36-6.
- [49] VENGLÁŘOVÁ, Martina, 2008. *Vztah a komunikace s klientem*. In: MAHROVÁ, Gabriela, Martina VENGLÁŘOVÁ a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. s. 97–100. ISBN 978-80-247-2138-5.
- [50] VONDRKA, Josef, 2008. *Zákonná úprava systému sociálních služeb*. In: MAHROVÁ, Gabriela, Martina VENGLÁŘOVÁ a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. s. 40–44. ISBN 978-80-247-2138-5.

Internetové zdroje:

- [1] ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách [online].[cit. 2013-02-06]. Dostupné z:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf.
- [2] SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ. *Etický kodex sociálních pracovníků ČR* [online].[cit. 2013-03-01]. Dostupné z:
http://socialnipracovnici.cz//public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

MěÚ	Městský úřad.
ÚP	Úřad práce.
Organizace SSL	Organizace poskytující sociální služby.
HN	Hmotná nouze.

SEZNAM GRAFŮ

<i>Graf č. 1: Pracoviště respondentů.</i>	60
<i>Graf č. 2: Hlavní cílová skupina respondentů.</i>	60
<i>Graf č. 3: Přístup sociálních pracovníků ke klientům.</i>	61
<i>Graf č. 4: Způsob chování sociálních pracovníků vůči klientům.</i>	62
<i>Graf č. 5: Etické problémy sociálních pracovníků v praxi.</i>	64
<i>Graf č. 6: Opora při řešení etických problémů a dilemat.</i>	65
<i>Graf č. 7: Úloha Etického kodexu v práci sociálních pracovníků.</i>	66
<i>Graf č. 8: Znalost Etického kodexu.</i>	67
<i>Graf č. 9: Seznámení respondentů s Etickým kodexem.</i>	71

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka č. 1: Typy teorií.</i>	32
<i>Tabulka č. 2: Sociodemografické údaje o respondentech.</i>	58
<i>Tabulka č. 3: Ochota sociálních pracovníků požádat o radu a poradit klientovi.</i>	63
<i>Tabulka č. 4: Hodnocení významu etického chování a empatie.</i>	67
<i>Tabulka č. 5: Hodnocení vlastního chování z hlediska etiky.</i>	68
<i>Tabulka č. 6: Důvěrnost informací a míra respektu klientovy osobnosti.</i>	69
<i>Tabulka č. 7: Seznamování respondentů s Etickým kodexem podle jejich pracoviště.</i>	71
<i>Tabulka č. 8: Hodnocení přínosu Etického kodexu v souvislosti s pracovištěm.</i>	72
<i>Tabulka č. 9: Hodnocení přínosu Etického kodexu v souvislosti s délkou praxe.</i>	73
<i>Tabulka č. 10: Využití pomoci Etického kodexu v souvislosti s délkou praxe.</i>	74
<i>Tabulka č. 11: Verifikace hypotéz – shrnutí.</i>	78

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

PŘÍLOHA P II: Dotazník

PŘÍLOHA P I: ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

1. Etické zásady

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

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

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

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

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

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

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

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

2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace

všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zají- má se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

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

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

2. 1. 6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do proce- su řešení jejich problémů.

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

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

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

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

2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňo- vání ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskyto-

vaných klientům.

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

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

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

2. 3. 3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

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

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

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

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

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

2. 4. 6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

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

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

2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu

zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

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

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

2. 5. 6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

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

B. Další problémové okruhy,

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

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,

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

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

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

Postupy při řešení etických problémů

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

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006. (Společnost sociálních pracovníků, 2013)

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění dotazníku, který byl sestaven pro účely mé diplomové práce věnované významu etiky v práci sociálních pracovníků.

Dotazník je zcela anonymní a časově nenáročný.

Děkuji za pravdivé odpovědi a čas věnovaný vyplnění.

Bc. Michaela Zachrlová, studentka oboru sociální pedagogika
Fakulta humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně

Pokyny pro vyplnění: pokud není uvedeno jinak, označte prosím pouze jednu z nabízených odpovědí. U otázek s volnou odpovědí napište svůj názor nebo popište svou zkušenost.

Dotazník

1. Pohlaví: muž žena

2. Věk: 18 – 25 26 – 30 31 - 35
 36 –40 41 – 50 nad 50 let

3. Nejvyšší dosažené vzdělání:

- střední vzdělání při splnění podmínek zákona č. 108/2006 Sb.
- vyšší odborné vzdělání
- bakalářské vzdělání
- magisterské vzdělání
- doktorské vzdělání
- jiné vysokoškolské vzdělání při splnění podmínek zákona č. 108/2006 Sb.

4. Pracuji: Úřad práce Městský úřad Organizace poskytující sociální služby

5. Doba, po kterou pracujete jako sociální pracovník:

- méně než 1 rok 1 – 5 let 6 - 10 let 11 – 15 let 16 let a více

6. Hlavní cílová skupina klientů, se kterou pracujete:

- sociálně-právní ochrana dětí
- osoby v hmotné nouzi, osoby ohrožené sociálním vyloučením
- etnické menšiny
- senioři, osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním

7. U následujících výroků označte prosím z nabízených možností tu, která nejvíce vystihuje Vaši osobní zkušenost nebo postoj při výkonu Vaší profese.

1 = rozhodně ano 2 = spíše ano 3 = spíše ne 4 = rozhodně ne

a	V časové tísní raději řeším klientovy záležitosti místo něj.	1	2	3	4
b	Klienti ve mně svou přítomností občas bezdůvodně vyvolávají negativní emoce.	1	2	3	4
c	Myslím si, že etické chování vůči klientovi je v sociální práci nezbytné.	1	2	3	4
d	Někdy se příliš osobně angažuji při řešení klientových problémů.	1	2	3	4
e	Snažím se pomáhat klientovi i přes jeho nesouhlas.	1	2	3	4
f	Klienti jiné etnické příslušnosti ve mně vyvolávají negativní emoce.	1	2	3	4
g	Trpělivě vyslechnu klienta, i když odbíhá od tématu.	1	2	3	4
h	Pokud neznám odpověď, zjistím klientovi požadované informace např. u kolegy nebo jiné instituce.	1	2	3	4
i	Někdy se vyjadřuji posměšně o klientech, kteří mi „nesedí“.	1	2	3	4
j	Důvěrné informace týkající se klienta někdy probírám s přáteli nebo rodinou.	1	2	3	4
k	Velké množství klientů mě nutí jednotlivé případy odbývat.	1	2	3	4
l	Klienty, kteří jsou mi sympatičtí, upřednostňuji před ostatními.	1	2	3	4
m	Klient, který rozvláčně popisuje svou situaci, mě znervózňuje.	1	2	3	4

8. Byl/a jste někdy v průběhu své praxe seznámen/a s Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR (dále jen Etický kodex)?

ano ne

9. Označte všechny možnosti, které jsou podle Vás obsahem Etického kodexu.

- předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka (dále jen SP)
 vztah SP ke klientovi osobnostní předpoklady SP vztah SP ke společnosti
 vztah SP ke kolegům etické problémy metody sociální práce
 vztah SP k zaměstnavateli vztah SP k povolání a odbornosti

10. V každém řádku prosím označte křížkem, zda při výkonu své profese řešíte uvedené etické problémy.	ANO	NE
Kdy vstupovat a zasahovat do života občana a jeho rodiny.		
Kterému případu se věnovat přednostně.		
Kolik pomoci a péče poskytnout, aby vedly ke změně klientových postojů.		
Kdy přestat s poskytováním pomoci, aby nedošlo k poškození klienta.		
Konflikt zájmu sociálního pracovníka se zájmem klienta.		
Konflikt mezi organizací (institucí) a klientem.		
Konflikt mezi zaměstnavatelem a sociálním pracovníkem.		

11. Při řešení etických problémů a dilemat ve Vaší profesi vycházíte nejčastěji (vyberte pouze jednu z nabízených možností):

- z vlastních zkušeností
 ze zkušeností ostatních kolegů
 ze zkušenosti supervize
 ze zákonů

- ze Základní listiny práv a svobod
- z Etického kodexu sociálních pracovníků ČR
- z jiných zdrojů (uved'te).....

12. Označte prosím z nabízených možností tu, která nejvíce vyjadřuje Váš názor nebo zkušenost při výkonu Vaší profese.

1 = rozhodně ano 2 = spíše ano 3 = spíše ne 4 = rozhodně ne

a	Pokud si nevíte rady, požádáte se o pomoc kolegy?	1	2	3	4
b	Myslíte si, že vůči klientům většinou přistupujete s empatií a pochopením?	1	2	3	4
c	Snažíte se vžít do klientovy situace?	1	2	3	4
d	Myslíte si, že se ke klientům vždy chováte eticky?	1	2	3	4
e	Myslíte, že empatie vůči klientům je v sociální práci důležitá?	1	2	3	4
f	Pomohl Vám někdy při hledání řešení situace klienta Etický kodex?	1	2	3	4
g	Myslíte si, že Etický kodex pomáhá sociálním pracovníkům v jejich práci?	1	2	3	4
h	Myslíte si, že svým přístupem vedete klienty k samostatnosti a zodpovědnosti?	1	2	3	4
i	Pokud víte, že má klient nárok i na jiné dávky soc. zabezpečení, než o které žádá, poradíte mu?	1	2	3	4
j	Myslíte si, že je Etický kodex přínosný pro práci sociálních pracovníků?	1	2	3	4
k	Myslíte si, že sociální pracovníci by měli být opakovaně seznamováni s Etickým kodexem?	1	2	3	4
l	Je podle Vás etické chování důležité pro práci sociálního pracovníka?	1	2	3	4
m	Myslíte si, že se vždy chováte ke klientům v souladu s morálními principy?	1	2	3	4

Ještě jednou děkuji za vyplnění.