

INTEGRITA A OSOBNOSTNÍ SVĚBYTNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ – JEJÍ VÝZNAM PRO KARIÉRNÍ RŮST A OTÁZKY KOMPETENCÍ PŘI ZVLÁDÁNÍ ETICKÝCH DILEMAT

INTEGRITY AND PERSONAL PERSONALITY OF SOCIAL WORKERS – ITS IMPORTANCE FOR CAREER GROWTH AND COMPETENCY QUESTIONS WHEN MANAGING ETHICAL DILEMMATES

VASKO KUSIN – VĚRA ZÁMKOVÁ

ABSTRAKT

V tomto článku jsme se zaměřili na profesní etiku, etické teorie a etická dilemata, která jsou směřována na integritu a svěbytnost sociálních pracovníků. Charakterizovali jsme sociální práci jako profesi, která je založená na hodnotách. Velmi často je sociální pracovník postaven před rozhodnutí, která musí rychle a správně vyhodnotit a určit co je nebo není důležité a co je správné. Definovali jsme dilematické situace a popsali etické problémy. Uvedli jsme základní principy, které by měli sociální pracovníci dodržovat při práci s klienty.

Klíčová slova: Etické dilema. Etické teorie. Sociální pracovník. Sociální práce. Profesní etika.

ABSTRACT

In this article we focused on professional ethics, ethical theories and ethical dilemmas, which are aimed at the integrity and individuality of social workers. We characterized social work as a value-based profession. Very often, a social worker is faced with decisions that need to be evaluated quickly and correctly to determine what is or is not important and what is right. We defined dilemmatic situations and described ethical problems. We have outlined the basic principles that social workers should follow when working with clients.

Key Words: Ethical dilemma. Ethical theories. Social worker. Social work. Professional ethics.

ÚVOD

Etické dilema je označováno jako obtížná, někdy neodkladná volba mezi stejně nepřijatelnými možnostmi. Je to situace, kdy si sociální pracovník uvědomuje dvě nebo více konfliktních možností, jak rozhodnout. Přičemž tyto možnosti představují vzájemně neslučitelné morální principy. Je rozdíl mezi pojmem dilema pro oblast sociální práce a jeho vztahem k etice. V sociální práci zpravidla užíváme pojmu dilema pro popis situace, ve které se pracovník musí rozhodovat mezi dvěma vzájemně neslučitelnými možnostmi. V etice naproti tomu tento pojem obvykle označuje situaci, kdy jednající stojí před dvěma nepřijatelnými možnostmi konání. Dilemata se nemusejí vždy vyskytovat jednotlivě a izolovaně. Naopak se setkáváme s jejich prolínáním. Stejně tak si nemusíme být vždy jisti, koho všeho se týkají. Až naše konečné rozhodnutí ukáže, kolik lidí jím bylo zasaženo. Nicméně to neznamená, že sociální pracovníci nebudou zvažovat možné následky dopředu. Velmi problematické se zdá být i pouhé uvědomování dilematické situace. Sociální pracovníci musí mít schopnosti reflektovat nejenom svoji práci, ale hlavně sebe samotné. Vnímat konkrétní situace jako dilematické je subjektivní záležitost. Sociální pracovníci se musí rozhodovat a rozhodování je jádrem aktivit profesionální sociální práce. Pokud chtějí sociální pracovníci kvalitně naplňovat cíle sociální práce, mezi které patří dosahování lidského blaha, sociální spravedlnosti a prevence lidského utrpení, tak by měli procesu rozhodování věnovat významnou pozornost. (Jankovský, 2003).

1 ETICKÉ DILEMA A DILEMATICKÉ SITUACE

Weiss (2011) popisuje morální dilema, které je podle něho tísnivou situací, kdy se musíme rozhodovat mezi dvěma možnostmi. Přitom obě tyto možnosti obsahují cosi negativního. Dilema má podle něj formu sporného konfliktu.

Podle Musila a Nečasové (2008), lze rozlišovat dilemata zjevná (neodbytná) a latentní. Dilemata zjevná jsou taková, kdy pracovní podmínky a také způsoby, kterými jsou tyto podmínky vnímány, nutí pracovníka k rozhodnutí mezi dvěma neslučitelnými možnostmi. A ty většinou vyvstanou důsledkem konfliktu s okolím nebo k nim vede boj

motivů, které sami pracovníci prožívají. Zjevné dilema se stane latentním, když pomínou okolnosti, které volbu mezi jednotlivými možnostmi ztěžovaly a naléhavost dilematu tak ustoupí do pozadí. Pracovník tímto řešením zjevné dilema načas potlačí. Časem se opět může latentní dilema stát zjevným. Sociální pracovníci ve své každodenní praxi setkávají se sedmi typy dilemat: Komplexní, nebo zjednodušené cíle. Množství klientů, nebo kvalita služeb. Neutralita nebo favoritismus. Jednostrannost nebo symetrie ve vztahu s klientem. Procedurální nebo situační přístup. Materiální nebo nemateriální pomoc. Zasáhnout či nezasáhnout.

Tato dilemata Musil a Nečasová (2008) označují jako všední. Pracovníci kvůli nepřízní pracovních podmínek nemohou s klienty jednat tak, jak by považovali za adekvátní. Do stejné situace se mohou dostat, pokud v daných pracovních podmínkách mohou uplatnit odlišné, stejně přijatelné, ale neslučitelné postupy. Nesrovnalosti pracovních podmínek komplikují sociálním pracovníkům a jejich spolupracovníkům všední život. Brání jim žít v souladu s vlastním svědomím a přizpůsobovat svoji každodenní práci hodnotám, cílům a zájmům, které považují za důležité. Řadoví pracovníci se proto snaží najít a ospravedlnit přijatelná řešení všedních dilemat, která odsud plynou.

Podle Nečasové (2001) dochází k etickým problémům a dilematům ve třech oblastech. První oblast se týká **práv a kvality života jednotlivců** (vztah pracovník a klient). Druhou je oblast týkající se **obecného blaha** (vztah ke společnosti, požadavky zaměstnavatele, apod.). Třetí je oblast týkající se **nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku** (dosahování určitých změn k určité skupině, který přinese vliv do společnosti).

Nedělníková (2008) rozděluje dilemata do čtyř kategorií. **Rozhodování mezi protichůdnými cíli** (zakázka uživatele versus zakázka veřejné instituce, zájem uživatele versus veřejný zájem, členové téže rodiny mají protichůdné zájmy, pracovník pracuje současně s klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě). **Dilemata pomáhajícího vztahu** (otázky hranic ve vztahu ke klientům, dilema pomoci a kontroly). **Dilemata volby způsobů řešení** (tendence zasahovat pod tlakem okolností do témat, na která nedostačuje kvalifikace pracovníka, volba strategií, které mohou pro klienta představovat riziko). A dilemata vycházející z **osobnostních kvalit** (dilema nároků profese a vlastního bezpečí, dilemata vycházející z nezpracovaných témat, či z osobnostního nastavení).

Banks (2012) rozlišuje dilemata podle profesních zkušeností sociálních pracovníků – jiná dilemata řeší začínající pracovníci a jiná dilemata pak řeší ti zkušenější. Začínající pracovníci se většinou seznamují s chodem na pracovišti a se svou náplní práce a každý klient pro ně představuje nový případ. Při řešení bývají nejistí a zmatení, často se proto obracejí na zkušenější kolegy a kopírují jejich postup, pokud se jim zdá vhodný nebo pokud by jim jiné jednání mohlo přinést nepříjemnosti. Začínající sociální pracovník řeší na počátku své praxe hned několik problémových oblastí. Má nedostatek zkušeností a nakonec i praktických znalostí pro práci s klienty. Je nucen se vyrovnat s nejasností své role, která samozřejmě souvisí s nejasně vymezenou rolí sociální práce vůbec.

Banks (2012) definuje následující dilematické situace. Diskrétnost nebo oznámení závažných skutečností vedoucímu, podobně diskrétnost nebo role agenta státu (tedy oznámení závažných skutečností příslušnému úřadu), zájem klienta nebo udržení si vztahu s jinou autoritou, individuální přístup (příliš úzké zaměření na potřeby a práva klienta) nebo širší souvislosti, hranice odpovědnosti pracovníka, právo vnucovat vlastní hodnoty. Zkušený pracovník má přehled o možných postupech a často má i představu, jak jimi může problém klienta negativně či pozitivně ovlivnit. V této souvislosti se dále zmiňuje o tom, že se i velmi zkušení sociální pracovníci mohou potýkat s následujícími dilematy.

- ✓ klientův zájem nebo tlak pravidel organizace, seburčení klienta nebo dobro pro co největší počet lidí,
- ✓ dávat přednost svobodnému rozhodování nebo respektovat etický kodex,
- ✓ přistupovat ke klientům individuálně nebo se všemi klienty jednat stejně,
- ✓ procedurální, nebo situační přístup,
- ✓ hodnotit nebo nehodnotit klienty,
- ✓ a mlčenlivost versus ochrana ohlášení. (Banks, 2012).

V praxi se sociální pracovníci potýkají i s velkými nejistotami. Nikdy nemohou dopředu vědět, kam jejich rozhodnutí budou směřovat a kam povedou. Nelze absolutně vyloučit chyby, ale pouze je redukovat tím, že posuzování ze strany sociálních pracovníků a pracovníků v pomáhajících profesích bude co nejotevřenější a bude odpovídat kontextu možné situace. Postmodernistická perspektiva v sociální práci řadí nejistotu do pozitivních kvalit pracovníka. Nejistota znamená otevřenost, kladení si nově vzniklých

otázek, sebereflexi a reflexi situace. Prostředí sociální práce je typické přítomnou možností pádu a přesměrování do etického dilematu. Jedná se o prostředí nerealistického očekávání, že se vyřeší všechny stávající problémy, které mají kořeny zakotvené hlouběji, než může sahat možnost intervence ze strany sociální práce. (Nečasová, 2001).

Většina řešení etických dilemat znamená neuspokojivý výsledek pro stranu zúčastněných, na kterých nezmění nic ani citlivé a důsledná analýza vzniklé situace. Sociální pracovník zůstává jako jediný v takových situacích s jednou výhodou. Je si totiž dopředu vědom bezvýhodnosti díky hlubšímu vzhledu do povahy etického dilematu a povahy sociální práce jako takové. Proces vzniku dilemat probíhá ve čtyřech fázích, které na sebe navazují. Jsou konfrontováni s nesourodými pracovními podmínkami. Jedná se například o početné překážky při zvládnutí nepříznivé životní situace. Potřebných klientů je mnoho, ale dostatek času na řešení vzniklé situace je málo. (Urban, 2018).

2 DILEMATICKÉ SITUACE OČIMA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Skrze morálně neutrální percepci kolizních očekávání sociální pracovníci prožívají zkušenosti s nesourodými pracovními podmínkami. Pracovníci mají snahu udělat pro klienta vše potřebné a současně se zaměřit na hlavní problém. V dilematu se v očích sociálního pracovníka mění jen ty konflikty očekávání, vůči nimž jsou pracovníci morálně citliví. To znamená, že jsou schopni si uvědomit morální povahu vzniklé situace a díky tomu číst morální dilema v reálné situaci. Sociální pracovníci se však nebudou zabývat dilematem, pokud jsou přesvědčeni o tom, že volba mezi neslučitelnou možností není ve věci jejich odpovědnosti. Pokud však pocit odpovědnosti za provedení volby mají, odkrývá se před nimi takzvané neodbytné dilema. Přítomnost a stálost těchto pocitů souvisejí s houževnatostí, s níž sociální pracovníci uplatňují své morální ideály. Od sociálních pracovníků se očekává naprosto spontánní prosociální jednání. Jednání, které respektuje prospěch jiných osob, ochotu pomoci druhým, empatii a sdílení problémů a prosazování pozitivních společenských cílů. (Kutnohorská, 2011).

Výkony pracovníků v pomáhajících profesích a členů multidisciplinárního týmu pracujících v zařízeních sociálních služeb se dotýkají nejpodstatnějších hodnot člověka, jakými jsou zdraví, autonomie, svoboda a osobnost. Jsou to hodnoty, které nejsou na prodej. Jde hlavně o vztahy mezi pracovníky a klientem. V tomto případě mají sociální

pracovníci velkou prioritu v tom jak ovlivnit životy klientů. Pracovníci nesmí sledovat svoje zájmy, ale potřeby klientů a společnosti. Jedná se i osobní a personální odpovědnost za přijatá rozhodnutí. Sociální práce je profese se zvláštními nároky. Profesionální pomoc je zvláštní situace. (Úlehla, 2005).

Při rozhodování v sociální práci nelze většinou dosáhnout jistoty. Pracovníci v sociální sféře se této jistotě mohou pouze přibližovat. Velmi významnou roli plní vztahy mezi pomáhajícími a klienty. Vztahy se vyznačují důvěrou, kterou klienti vkládají do pomáhajícího profesionála. Sociální pracovníci mají však i moc v tom smyslu, jak ovlivňovat klientův život a to také znamená pro ně velké břemeno. V sociální práci se setkáváme i se situacemi, kdy je nutné jednat i proti vůli klienta, který si není vždy vědom toho, co je pro něho dobré. O tomto dobru pak rozhoduje sám sociální pracovník. (Güggelbuhl - Craig, 2007).

Všichni, kteří jsou činní v sociálních profesích a všichni, kteří pracují tak, aby pomáhali lidem, jsou v psychologickém pozadí svého konání velmi rozpolceni. Vůči okolí a před vlastním svědomím se sociální pracovníci cítí zavázáni k tomu, aby měli jako hlavní motivy svého konání ochotu pomáhat. V temné hloubi duše však zároveň konsteluje opak, nikoli přání pomáhat, ale potěšení spojené s touhou vládnout a zbavit klienta moci. Aby se mohl sociální pracovník správně rozhodnout a zvolit správný postup, musí být dobře teoreticky vybaven. Sociální pracovníci pracující v zařízení sociálních služeb s cílovou skupinou domov pro seniory nebo domov se zvláštním režimem musí znát a je nutností znát pojmy jakými jsou domácí násilí, jeho znaky, formy, postavení a chování klientů, doprovodné jevy, psychologické a právní aspekty, možnosti řešení a postupy dalších organizací včetně státních orgánů. (Milfait, Fischer, 2008).

Sociální práce s jednotlivcem, rodinou, skupinou, komunitou a organizací vytváří pro sociálního pracovníka situace, které musí nejenom eticky hodnotit, ale také vybírat možnosti při kterých se musí eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sběru dat a informací při sociálním šetření. Používá všechny metody sociální práce o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život. Sociální pracovník a pracovníci v přímé péči by měli být profesionálové, schopní reflexe a ze svých pozic by měli být schopni posuzovat své povinnosti. Svě povinnosti by měli být schopni veřejně obhájit a v řešení dilematických situací by neměli zůstat sami. Hledání etických přístupů

ke konkrétním situacím v praxi sociální práce by mělo být hlavně záležitostí celé organizace. (Matoušek, 2003).

3 VÝZNAM ETIKY V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Pokud si je sociální pracovník jistý ve svých osobních hodnotách a v hodnotách své profese a ve způsobech jak je naplňovat, pak dokáže reflektovat, identifikovat etická dilemata a rozpoznat také jak vznikají. Pak může převádět svá etická rozhodnutí do praxe. Při etické reflexi významně vstupuje do popředí znalost sebe sama. Zejména se klade důraz na hodnoty a principy, ze kterých sociální pracovník vychází při snaze o objektivní posuzování konkrétních fakt k danému problému, dilematu. (Aadland, Matulayová, 2011).

V pozadí znalostí sebe sama je nárok na sociálního pracovníka takový, aby si uvědomoval motivy, pro které vykonává profesi v sociální práci a jejichž reflexe bude třeba v pojetí etiky zohlednit. Jaký je význam etiky pro sociální práci? Etika v sociální práci je v podstatě soubor mravních zásad, které by měli sociální pracovníci dodržovat. Není možné vykonávat povolání sociálního pracovníka bez dodržování určitých etických zásad a bez ochoty ke službě a pomoci druhým. (Kopřiva, 2016).

Etiku sociální práce jako profesní disciplínu nelze pojmout jako učení o tom, co je dobré. Spíše je třeba akcentovat požadavek etické správnosti hledaného řešení a citlivosti pro východiska, o která se lze v navržených řešeních opřít. Propojení etiky a sociální práce může přinášet osvobozující a radostnější vhléd do problémů sociální práce především v souvislosti se znalostí dalších vědních disciplín. (Kozoň, 2013).

V základu tohoto propojení etiky a sociální práce však musí stát povědomí o charakteristických požadavcích na eticky zajímavá jednání, která budou vycházet z každodenních lidských zkušeností. Z nich pak bude patrná podpůrná role etiky při řešení dilemat v sociální práci. Etika by mohla být pojítkem mezi jednotlivými fragmentovanými oblastmi sociální práce. Sociální pracovníci se běžně dostávají do eticky problematických a dilematických situací. Svou roli v tom hraje moc, odpovědnost a privilegia, která s sebou profese sociálních pracovníků přináší. (Sokol, 2010).

V České republice se sociální pracovník opírá kromě platné legislativy také o Kodex sociálních pracovníků. Kodex sociálních pracovníků představuje soubor pravidel a

zásad, jimiž se mají sociální pracovníci jako profesní skupina řídit. Etické chování není propojeno pouze s vnějšími pravidly. V rámci etických kodexů, ale i se subjektivními pocity sociálního pracovníka, jak by se měl v určité situaci umět rozhodovat a jeho chování bylo etické. Kodex v ideálním případě prohlubuje uvědomování si etických problémů sociálních pracovníků a zvyšuje jejich citlivost k etickému jednání. Může také poskytnout pomoc při obtížném rozhodování. Etická dilemata mohou být natolik specifická, že jejich řešení nestačí jako odpověď na etický kodex. (Nedělníková, 2008).

Studium etiky pro sociální práci by mělo vytvářet schopnosti kritické analýzy profesních situací, které mají vztah k dobru nebo k újmě všech zúčastněných, především klientů a respektovat jejich svobodu a autonomii. Zároveň musí napomoci ke zdravému sebevědomí sociálního pracovníka a k jeho vědomí zodpovědnosti vůči klientům. (Thompson, 2004).

Etika v sociální práci se stává disciplínou, která vyžaduje schopnost odstupu od konkrétní a důsledně vyhodnocené situace s ohledem na hranice abstraktního uvažování k vytvoření scénáře nebo hypotézy eticky přijatelného řešení profesní situace analýzy předpokládaného scénáře nebo již uskutečněného řešení z pohledu všech eticky významných vlivů na hodnotu daného řešení a jeho dopad na zúčastněné. Sociální pracovník má tendence co v nejrychlejší termínu vyřešit klientovu zakázku. (Fischer, 2008).

V současné moderní společnosti existuje široká škála pojetí člověka, protože právě člověk je bytostí komplexní a složitou. Právě proto se na člověka pohlíží z mnoha stran. Lze vysledovat dva hlavní proudy pojetí. Jedná se o křesťansko-humanistické a naturalistické pojetí a technicko-ekonomické pojetí. Humanistické pojetí člověka se označuje jako optimistické, které věří, že je člověk schopen rozhodnutí a aktivně nastoupit cestu dobra. Klade důraz na rozum, jenž dává lidem možnost se svobodně rozvíjet a překročit životní podmínky dané přírodou, pomocí kultury, tradic a jazyka. Rozum hlavně také umožňuje etický vhled. Křesťanské pojetí člověka sdílí s humanismem důraz na lidskou důstojnost a výsadní postavení člověka mezi živými bytostmi. Člověk je stvořen k Božímu obrazu, jeho poslání je šířit dobrou vůli, starostlivost a milosrdenství ke všemu stvořenému. Jedinec znamená více než jeho činy, které vykonal. (Musil, 2004).

Pro oblast sociální práce je důležité, že křesťanské pojetí nezapomíná na slabé jedince a na ty, kteří stojí na pokraji společnosti. A hlavně o tyto jedince bychom se měli starat. Křesťanské pojetí člověka hledí na člověka jako na celek. Všechny dimenze spolu souvisejí. Jak dimenze tělesné, duševní psychologické, duchovní a náboženské. Mnozí klienti sociální práce očekávají ze strany pomáhajících specifický druh znalostí s výrazně náboženským podtextem. Můžeme hovořit o takzvaném duchovním rozhovoru. Tento návrat člověka k touze po transcendentálním poznání ukazuje, že dnes tolik proklamovaný individualismus s sebou přinesl existenciální úzkost, pocit vykořeněnosti a bloudění. Vnesení prvku charitativní práce, jež má svůj původ v křesťanství, může být obohacen pomocí člověku v tíživé životní situaci. Naturalistické pojetí člověka je protikladem humanisticko-křesťanského pojetí. Tvrdí, že svobodná volba jedince není možná. Člověk je ovlivňován zejména biologickými faktory a nemůže překročit přírodní zákonitosti. (Sokol, 2010).

V mnoha konkrétních situacích souvisejících s výkonem práce sociálních pracovníků jsou nuceni zvažovat různé přístupy k člověku a rozhodovat o jednom vhodném řešení. To může způsobovat těžkosti. Pro zvýšení připravenosti k řešení problémů je v profesní etice důležité, aby se důkladně promyslelo, jaké pojetí člověka je pro sociálního pracovníka vlastní a podle kterého se bude řídit. Do procesu pomáhání totiž nevstupuje pouze postoj sociálního pracovníka k sobě samému, ale i celková životní filozofie a postoj k druhým lidem. V současné době se setkáváme s bio-psycho-socio-spirituálním pojetím člověka. Jde v podstatě o to, že člověk je jednota tvořená těmito čtyřmi dimenzemi. (Held, 2016).

Pracovníci v oblasti sociální práce se obecně řídí několika základními principy, jež navazují na pojetí člověka v sociální práci a měly by být dodržovány při práci s klienty. Principy představují určité zásady. Princip nepoškození- nonmaleficence, zakazuje ublížit či poškodit druhé a ohrozit jejich lidskou důstojnost. Úzce se váže k jedné z nejzákladnějších hodnot, kterou je úcta k životu jako takovému. Princip konání dobra-beneficence, znamená předcházení možnému poškození klienta. Podle této zásady by pomáhající pracovník měl vynaložit snahu o vylepšení klientovo situace a podporovat dobro. Pracovníci v sociálních službách musí vždy jednat ve prospěch klienta. Respekt k autonomii vyjadřuje respekt ke stavu nezávislého samostatného jednání bez zevního ovlivňování. U každého jedince by měl sociální pracovník nejprve předpokládat, že on

sám je nejlepším soudcem svých vlastních záměrů a zájmů. Jedině klient je expertem na svůj vlastní život. (Sokol, 2010).

Princip spravedlnosti souvisí především s rozdělováním prostředků. Se všemi klienty v sociální práci by se mělo jednat spravedlivě. Každému by měly být poskytnuty stejné možnosti. V pomáhajících profesích se vychází z respektu ke klientům. Sociální pracovníci jednají v nejlepším zájmu klientů. Důležitá je spolehlivost a důvěryhodnost. Profesionálové lze důvěřovat, že poskytnou nestrannou, odbornou a diskrétní pomoc. Zachování důvěrných informací, které klient poskytne sociálnímu pracovníkovi v rámci jejich spolupráce je základním právem klienta, etickým závazkem a zároveň i základem efektivní práce. Tato práva klienta však nelze vždy dodržet. Jakékoliv sdělení důvěrných informací třetí osobě je nutné prokonzultovat s klientem. (Kopřiva, 2016).

Sociální práce se starými občany je obzvláště náročná právě z etického hlediska. Staří lidé jsou často nemocní, jak tělesně, tak zároveň trpí poruchami myšlení, pozornosti, orientace, vnímání a často se u nich setkáváme s emočními změnami. Práce s takovými lidmi klade na pomáhající pracovníky vysoké nároky především v oblasti empatie, trpělivosti, pochopení a profesionální zdatnosti. Sociální pracovníci by měli svým partnerským přístupem klienta přimět ke spolupráci. Důležitostí v jejich vztahu by měla být vzájemná důvěra a úcta. (Kutnohorská, 2011).

Při řešení nejednoznačné situace se pracovník může ocitnout před etickým problémem nebo dilematem. S etickým problémem se pracovník setkává ve chvíli, kdy sám ví, jak by měl rozhodnout, ale samotné rozhodnutí se mu osobně příčí. Příkladem může být situace, kdy sociální pracovník chce klientovi pomoci, ale ten neplní potřebná kritéria, která jsou daná organizací. (Matoušek, 2003).

4 PROBLEMATIKA ETICKÝCH DILEMAT

Dilema znamená nutnost volby mezi dvěma vylučujícími se a často nepříznivými možnostmi. Slovo „nutná“ může být však zavádějící, neboť pro mnohé také znamená, že se dotyčný musí „nutně“ rozhodnout. To však není pravdou, protože se lidé často dilematu vyhýbají, nebo rozhodnutí posouvají na dobu nezbytně nutnou pro řešení. Definice dále upozorňuje na to, že některé možnosti řešení jsou neslučitelné a na fakt, že výběr může být problematický. (Banks, 2012).

Banks (2012) dále upozorňuje i na problematiku etických dilemat u začínajících sociálních pracovníků. Podle ní se s dilematy setkávají především z následujících důvodů:

- ✓ jejich znalosti a proškolení v dané oblasti jsou nedostatečné,
- ✓ role sociálního pracovníka je jim nejasná,
- ✓ nemají důvěru ke svým znalostem a často nedokážou vidět širší souvislosti případů. (Banks, 2012).

Etická dilemata tedy vznikají ve chvíli, kdy pracovník stojí před dvěma nebo více stejně nepřijatelnými možnostmi řešení a není jasné, jaké rozhodnutí bude přijatelnější. Příkladem může být – právo klienta na sebeurčení a povinnost pracovníka chránit zdraví jedince. (Matoušek, 2003).

Každý sociální pracovník vnímá stávající situaci odlišně. Pro někoho je rozhodnutí jasné a vnímá ho jako pouhé dodržení pravidel, pro jiného pracovníka může být stejná situace etickým problémem a pro dalšího etickým dilematem, kdy se mu zdá, že přijatelné řešení není. O tom, jak si pracovník danou situaci vyloží, rozhoduje osobnost pracovníka, jeho zkušenosti s morálním rozhodováním, hierarchie hodnot a v neposlední řadě ho ovlivňují kolegové a zaběhnutá kultura dané organizace, kde se sociální práce odehrává. (Urban, 2018).

Jaká jsou tedy všední dilemata v praxi sociálních pracovníků? Je známo, že se sociální pracovníci a pracovníci v přímé péči v zařízeních sociálních služeb, jakými jsou domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem a domovy pro osoby se zdravotním postižením setkávají s dilematy a zároveň si dilematické situace uvědomují. Musil (2004) uvádí, že pracovníci v sociálních službách se nejčastěji setkávají se sedmi druhy všedních dilemat. Jedná se o:

- ✓ komplexní nebo zjednodušené cíle,
- ✓ množství klientů nebo kvalita služeb,
- ✓ neutralita nebo favoritismus,
- ✓ jednostrannost nebo symetrie ve vztahu s klientem,
- ✓ procedurální nebo situační přístup,
- ✓ materiální nebo nemateriální pomoc,
- ✓ zasáhnout nebo nezasáhnout. (Musil, 2004).

Jiná členění dilemat nabízí Matoušek (2007), který se zabývá vývojovými dilematy, jenž člení do šesti skupin. Jsou to:

- ✓ formalizace a deformalizace,
- ✓ profesionalizace a deprofesionalizace,
- ✓ normativnost a nenormativnost,
- ✓ pomoc a sociální kontrola,
- ✓ polyvalence a specializace,
- ✓ sociální práce jako věda a umění. (Matoušek, 2007).

V praxi se v chování a přístupu ke klientům odráží osobně uznávané hodnoty každého jednotlivého sociálního pracovníka. V rámci své profese se řídí společenskými normami a v první řadě se pokouší porozumět klientovi, jeho potřebám, přáním a někdy i snům. Často však pracovník bývá postaven před rozhodnutí, kdy musí rychle a správně vyhodnotit co je či není důležité, či správné. Každý člověk má různé životní hodnoty a zkušenosti, a proto může v zařízeních v sociální sociálních služeb docházet v tomto směru k různým názorovým střetům. V praxi se můžeme setkat s případy, že pokud klient a sociální pracovník mají v určité oblasti něco společného, například vzdělání nebo profesi, většinou najdou společnou řeč a mohou sdílet stejné nebo podobné hodnoty. (Fischer, 2008).

V odborné literatuře pro sociální pracovníky se uvádí následující hodnoty.

Osobní hodnoty, u kterých je základem především osobní životní zkušenosti a vlastní pohled na svět. **Společenské hodnoty**, se kterými se setkáváme v úmluvách, kodexech nebo v organizačních strategiích a přímo ovlivňují jednání s klientem. **Legislativní hodnoty**, zde jde o systém navzájem propojených právních předpisů, který zaručuje dodržování určitých hodnot. **Profesní hodnoty**, které nejsou přímo zakotveny v legislativě, jsou součástí kodexů a nejsou právně závazné. Dodržování těchto hodnot je základem odpovědného přístupu. Další hodnoty, které do sociální práce také samozřejmě zasahují, jsou hodnoty samotného klienta, lidská práva nebo vnitřní pracovněprávní předpisy, které vedou k zefektivnění sociální práce. (Held, 2016).

ZÁVĚR

Jak dál? Rozhodnout se. Rozhodnutí je v sociální práci velmi významný akt, který je u pracovníků v pomáhajících profesích požadován. Samotné rozhodnutí vždy nějakým

způsobem ovlivní další práci sociálního pracovníka s klientem. Některá rozhodnutí sociální pracovník činí automaticky, ale nad jinými se musí pozastavit. Při rozhodování sociálním pracovníkům a pracovníkům v přímé péči pomáhají faktory etické, právní, technické a politické. Komplex těchto faktorů má být vzájemně propojen. (Matoušek, 2003).

Poznání a využití etických teorií mohou sociálním pracovníkům významně pomoci k relevantnímu etickému rozhodnutí a reflektování sociální práce s klienty. Etika může být velkou pomocí a motivací při práci s klienty. Může inspirovat sociální pracovníky k vytváření potřebných pravidel a zásad. Zachování lidské důstojnosti je jeden z nejdůležitějších principů, na který nesmí sociální pracovníci za žádných okolností zapomínat. Lidská důstojnost je bezpodmínečná a platí ve všech situacích. Jednat s klientem důstojně znamená zajistit mu volnost a možnosti vést takový život, ve kterém by ho sám prožíval jako cenný, uznávaný a oceněný.

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

AADLAND, E. - MATULAYOVÁ, T. 2011. *Etické reflexie v pomáhajících profesiách*. Prešov. Prešovská univerzita. 2011. 98 s. ISBN 978-80-555-0331-8.

BANKS, S. 2012. *Ethics and Values in Social Work*. 4th ed. New York: Palgrave Macmillan. 2012. Practical social work. 304 p. ISBN 0-230-30017-0.

FISCHER, O. a kol. 2008. *Úvod do filozofie pro pomáhající profese*. Praha. Jabok. 2008. 131 s. ISBN 978-80-904137-4 -0.

GÜGGENBUHL - CRAIG, A. 2007. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesiách*. Praha. Portál. 2007. 113 s. ISBN: 978-80-7367-302-4.

HELD, V. 2016. *Etika péče. Osobní, politická a globální*. Filosofia. 2016. 314 s. ISBN 978- 80- 7007-447-3.

JANKOVSKÝ, J. 2003. *Etika v pomáhajících profesích*. Praha. Triton. 2003. 223 s. ISBN 978-80-7254-329-6.

KOPŘIVA, K. 2016. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. 2016. 152 s. ISBN 978-80-262-1147-1.

- KOZONĚ, A. et. al. 2013. *Etické otázky socializace sociální práce a příbuzných vědných disciplín*. SpoSoIntE. Trenčín. 2013. ISBN 978- 80- 89533- 10- 7.
- KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. 2011. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada. 2011. 189 s. ISBN: 978-80-247-3843 7.
- MATOUŠEK, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O. 2007. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha. Portál. 2007. 312 s. ISBN: 978-80-7367-331-4.
- MILFAIT, R.; FISCHER, O. 2008. *Etika pro sociální práci*. Praha. VOŠ Jabok. 2008. 223 s. ISBN 978-80-904137-3-3.
- MUSIL, L. 2004. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno. Marek Zeman. 2004. 243 s. ISBN: 80-903070-1-9.
- MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. 2008. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In: *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice. Albert. 2008. s. 83-106. ISBN 978-80-7326-145-0.
- NEČASOVÁ, M. 2001. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno. Masarykova univerzita. 2001. 98 s. ISBN 978- 80-210- 2673 -1.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. 2008. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. In: *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava. Ostravská univerzita. 2008. s. 377-392. ISBN 978-80-7368-504-1.
- SOKOL, J. 2010. *Etika a život. Pokus o praktickou filosofii*. Praha. Vyšehrad. 2010. 239 s. ISBN 978-807429-063-3.
- THOMPSON, M. 2004. *Přehled etiky*. Praha. Portál. 2004. 167 s. ISBN 978-80-7178 806-6.
- ÚLEHLA, I. 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha. Slon. 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.

URBAN, D. A KOL. 2018. *Specifika sociální práce při práci s vybranými cílovými skupinami*. Praha. NLN. Nakladatelství Lidové noviny. 2018. 135 s. ISBN 978-80-7422-637-3.

WEISS, P. a kol. 2011. *Etické otázky v psychologii*. Praha. Portál. 2011. 352 s. ISBN 978-80-7367 845-6.

KONTAKT

Prof. PhDr. Vasil Kusín, DrSc.
Fakulta sociálních studií VŠD
Sládkovičovo

PhDr. Věra Zámková
Pedagogická fakulta UK
Bratislava
e- mail: vera.zamkova@seznam.cz