

Reflexe profesních hodnot a etických principů z pohledu sociálních pracovníků v sociálních službách

Silvie Trčková

Bakalářská práce
2022



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Silvie Trčková**
Osobní číslo: **H19459**
Studijní program: **B0111A190011 Sociální pedagogika**
Forma studia: **Prezenční**
Téma práce: **Reflexe profesních hodnot a etických principů z pohledu sociálních pracovníků v sociálních službách**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti profesních hodnot, etického kodexu a sociální práce.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou hloubkového rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

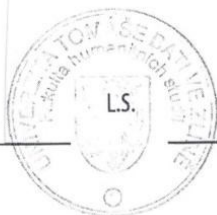
Seznam doporučené literatury:

- DOROTÍKOVÁ, Soňa, 2013. Morálka a sociální soudržnost. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta. ISBN 978-80-7290-631-4.
DVOŘÁKOVÁ, Jana, 2008. Morální usuzování: vliv hodnot, osobnosti a morální identity. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-4751-8.
FISCHER, Ondřej a René MILFAIT, 2008. Etika pro sociální práci. Praha: JABOK. ISBN 978-80-904137-3-3.
HENRIKSEN, Jan-Olav a Arne Johan VETLESEN, 2000. Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi. Boskovice: Albert. SCAN. ISBN 80-85834-85-5.
ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha, Česká republika: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Jana Martincová, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **19. ledna 2022**
Termín odevzdání bakalářské práce: **29. dubna 2022**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 19. ledna 2022

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské 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 bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou 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 užit své dílo - bakalářskou 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 bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 22.4.2022

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 výsledků 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 nahlázení 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, o pisy 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). Odpírá-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 výdělků 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 výdělků dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se věnuje reflexi profesních hodnot a etických principů z pohledu sociálních pracovníků v sociálních službách. Obsah práce je rozdělen na část teoretickou a praktickou.

Teoretická část se v první kapitole soustřeďuje na hodnoty, dále na profesní hodnoty, které se vážou k profesi sociální práce a na morální konflikty. Druhá kapitola se zaměřuje na samotný pojem etika, etiku sociální práce, etické principy a etická dilemata. Závěr teoretické části představuje sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, sociální práci s rodinou a práci terénního sociálního pracovníka. Druhá část bakalářské práce je věnována praktické části. Praktická část zkoumá formou kvalitativního výzkumu vnímání profesních hodnot a etických principů z pohledu sociálních pracovníků.

Klíčová slova: sociální práce, etika, profesní hodnoty, etické principy, etický kodex, etická dilemata, sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with the reflection of professional values and ethical principles from the perspective of social workers in social services. The content of the work includes the theoretical and practical parts.

The first chapter in the theoretical part focuses on values, then on professional values related to the profession of social work and moral conflicts. The second chapter focuses on the very concept of ethics, ethics of social work, ethical principles, and ethical dilemmas. The conclusion of the theoretical part presents a social activation service for families with children, social work with the family, and the work of a field social worker. The second part of the bachelor thesis is devoted to the practical part. This part examines the perception of professional values and ethical principles from the perspective of social workers using the form of qualitative research.

Keywords: social work, ethics, professional values, ethical principles, code of ethics, ethical dilemmas, social activation service for families with children

Mé poděkování patří Mgr. Janě Martinové, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce, za její čas a cenné poznámky. Dále bych chtěla poděkovat všem respondentkám, které se zúčastnily výzkumu.

Závěrem z celého srdce děkuji mé rodině za podporu a trpělivost po celou dobu mého studia.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 HODNOTY	13
1.1 POJEM HODNOTA	13
1.2 PROFESNÍ HODNOTY V SOCIÁLNÍ PRÁCI	14
1.2.1 Klíčové hodnoty sociální práce	17
1.2.2 Typologie pracovníků podle hodnot	18
1.2.3 Morální konflikt	20
2 ÚVOD DO ETIKY	21
2.1 MORÁLKA A ETIKA	21
2.2 PROFESNÍ ETIKA	23
2.3 ETIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE	24
2.4 ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	25
2.5 ETICKÉ PRINCIPY	26
2.6 ETICKÉ PROBLÉMY A DILEMATA V PRÁCI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	30
3 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI	33
3.1 VYMEZENÍ SLUŽBY	33
3.2 CÍLOVÁ SKUPINA	34
3.3 CÍLE A SPECIFICKÉ ČINNOSTI SLUŽBY	35
II PRAKTICKÁ ČÁST	37
4 METODOLOGIE VÝZKUMU	38
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	38
4.2 CÍLE VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	39
4.3 DESIGN VÝZKUMU	39
4.4 VÝZKUMNÝ NÁSTROJ	40
4.5 VÝZKUMNÝ SOUBOR	41
5 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT	42
5.1 OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ.....	44
5.1.1 Vryté pod kůži.....	44
5.1.2 Nepostradatelní	45
5.1.3 Tak takhle by to nešlo	47
5.1.4 Profesionální identita	48
5.1.5 Bez komplikací se neobejdeme.....	49
5.1.6 Způsoby pomoci.....	51
5.1.7 Mé upřednostňované strategie.....	53
5.2 AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ	55

5.3	SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ	56
6	INTERPRETACE DAT A DISKUZE	58
	ZÁVĚR	61
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	63
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	67
	SEZNAM OBRÁZKŮ	68
	SEZNAM TABULEK.....	69
	SEZNAM PŘÍLOH.....	70

ÚVOD

Osobnost a etická zodpovědnost vzhledem k sociální práci, náleží mezi primární aspekty kvalitního výkonu sociálního pracovníka. Je potřeba nejen prohlubovat, ale i zlepšovat pracovníkovi kvality v oblasti znalostí a praktických dovedností. Nezbytností je zdokonalovat míru citlivosti vůči situacím, které se významně dotýkají etiky a se kterými může pracovník přijít do kontaktu.

Důvod pro výběr tématu byl z velké části ten, že mi bylo umožněno účastnit se praxe na orgánu sociálně-právní ochrany dětí a pracovat se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi (dále jen SASrd). Touto zkušeností byl získán náhled na důležitost a podstatu práce sociálních pracovníků v SASrd a jejich přínos pro klienti, které tvoří z většiny případů rodiny s dětmi. Jejich práce denně zasahuje do interních záležitostí rodiny. S tím souvisí i častější výskyt možných problematických situací, týkajících se morálních konfliktů nebo etických dilemat. Tuto skutečnost dokládá výzkum Nečasové a kol. (2020, s. 66), ve kterém autoři uvádějí, že se v sociálních službách pracovníci setkávají s problematickými situacemi jednou za měsíc. Právě SASrd uvádějí, že se s problematickými situacemi potýkají každý den ve více než 20 % a jednou za týden ve 34 %. Z výzkum dále vyplývá, že se problémy nejčastěji vyskytují u služeb, které pracují s etnickými menšinami a osobami žijícími v sociálně vyloučených lokalitách.

Obsahem bakalářské práce je část teoretická, která je členěna do tří kapitol a část praktická. První kapitola se soustřeďuje na vymezení pojmu hodnota z pohledu odborné literatury, a především na profesní hodnoty, které sociální práci vymezují. Zaměřuje se na klíčové hodnoty sociální práce, které mají nemalý vliv na utváření identity sociálního pracovníka a samotné profese. Druhá kapitola obrací pozornost na pojmy morálka a etika, které hodnotí naše jednání a podstatně ovlivňují způsoby rozhodování se. Dále se soustřeďuje na téma etiky sociální práce a etického kodexu, který obsahuje etické principy, které mají zásadní vliv na propojení jednotlivých částí sociální práce. Kapitola se dále zaměřuje na etické problémy a dilemata, se kterými se sociální pracovníci setkávají napříč všemi sociálními službami. Třetí a poslední kapitola se zabývá SASrd, jejím posláním, cíli a metodami. Kapitola zmiňuje vymezení rodiny, práci s rodinou a terénní sociální práci.

Na část teoretickou navazuje část praktická, která je zaměřená na kvalitativní pojetí výzkumného šetření. Cílem kvalitativního výzkumu je porozumět tomu, jak sociální pracovníci v SASrd vnímají profesní hodnoty a etické principy v praxi a zjistit, jakým

způsobem je v jejich práci ovlivňují. Úmyslem je odkrýt význam profesních hodnot a etických principů při výskytu morálních konfliktů nebo etických dilemat v jejich práci a zjistit, jakým způsobem sociální pracovníci v SASrd nahlíží na etický kodex a jak jej uplatňují v reálném výkonu sociální práce. Pro získání, co nejpřesnějších dat, byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru, kterou je zajištěn vhléd do problematiky profesních hodnot, etiky sociální práce a etických principů.

Téma je v odborných kruzích často diskutované, hlavně z důvodu toho, že vymezení a definování hodnot a principů by mohlo být nápomocné v ucelení všech částí sociální práce, ve které se za několik málo let rozčlenila. Nemałym důvodem jsou i situace, které byly způsobeny kolapsem morálních hodnot sociálních pracovníků. Z těchto skutečností vyplývá, že je nutností neustále budovat identitu sociální práce, pomoci stanovení a vymezení hodnot a principů, aktualizování etického kodexu a zdůrazňování reflexe sociálních pracovníků.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 HODNOTY

První kapitola přibližuje, co znamená pojem hodnota a rozlišení hodnotových systémů. Zaměřuje se na profesní hodnoty, které se v sociální práci vyskytují a jejich aktuální problematiku. Úvodní kapitola přibližuje hodnoty, které jsou pro sociální práci klíčové a existenci morálních konfliktů v této profesi.

Ať se zabýváme obory jako je filozofie, sociologie, psychologie nebo se bavíme o lidských životech a situacích, vždy se v nich vyskytují hodnoty, které jsou pro ně stavebními kameny. Nicméně zmíněné hodnoty mohou být svým způsobem specifické a odlišné (Nečasová, 2001, s. 49).

1.1 Pojem hodnota

Hodnoty není možné s přesností určit, avšak je možné si uvést určité chápání pojmu hodnota. K hodnotám neodmyslitelně patří zájmy lidí, jejich potřeby, důvody, které máme k určitým způsobům rozhodování a také se hodnoty pojí s naším hodnocením. Pro lidskou bytost představují hodnoty smysl pomocí něj můžeme čemukoliv přiřadit význam (Mátel a kol., 2010, s. 25).

Hodnoty tvoří důležité a významné aspekty lidského života, které vycházejí z morálky. Jsme ochotni nad nimi přemýšlet, jsme schopni za nimi jít, usilovat o jejich naplnění a také je prezentovat a obhajovat v rámci společnosti (Fischer, 2008, s. 59-60). Mátel a kol. (2010, s. 86) definuje hodnoty jako zvyky a měřítka, které udávají způsoby chování, které jsou pro určitou skupinu lidí specifické a které si skupina nastavila sama. Jankovský (2003, s. 43) k tomuto tvrzení dodává, že je hodnota považována jako norma a od toho se odvíjí její normativní charakter. Matoušek (2013b, s. 21) vše shrnuje tím, že se hodnoty řadí mezi normativní standardy, které ovlivňují způsoby a alternativy našeho jednání a rozhodování.

Pokud tedy uznáme, že je hodnota tvořena pomocí normativního charakteru, je nutné si uvést a definovat, jaký má význam. Norma slouží jako prostředek k uspokojování potřeb člověka ve společenství lidí a je nastavena jako jistý závazek vůči všem ostatním ve společnosti. Z tohoto tvrzení vyplývá, že by měla být v souladu s komplexně přijímanými morálními principy. Normy se často rozlišují na dvě oblasti, a to na normy mravní a právní. Mravní normy zastávají funkci nepsaných pravidel, které si společnost sama nastavila a často jsou dána historií a tradicemi. Za to právní normy jsou vymahatelné veřejným orgánem a aplikují se do praxe formou zákonů nebo vyhlášek. Jejich porušení nebo nedodržení je ve většině

případů v dané společnosti trestáno, pomocí různých způsobů trestů (Jankovský, 2003, s. 46).

Z dnešních teorií vyplývá, že hodnoty se zásadně usilují o vznik a udržení stability lidské osobnosti, komunit a společenství lidí. Hodnoty také usilují o zakotvení a stabilitu konkrétních profesí. V tomto případě tvoří hodnoty základní kámen, ze kterého vyplývají struktury a žebříčky hodnot, které jsou více či méně upřednostňované (Elichová, 2017, s. 47). Hodnoty se následně rozdělují do systémů, které se vážou ke specifické pracovní oblasti a které je možné rozdělit do tří samostatných okruhů. Spadají zde hodnoty profesní, osobní a hodnoty organizace. Jednotlivé systémy hodnot jsou při složitých okolnostech nápomocné, hlavně z důvodu poskytování směru v oblasti učinění rozhodnutí. Mnohdy totiž nastanou situace a skutečnosti, kdy jsou pracovníci vystaveni tomu, že musíme rozlišovat hodnoty skrze jejich povahu nebo míru závažnosti. Problematické situace v pracovním čase řeší, pomocí schopnosti rozlišit jednotlivé oblasti systémů hodnot (Fischer, 2008, s. 65-68).

Jednotlivé profese v širším měřítku definují obsah hodnot a strategií a v návaznosti na ně stanovují poslání a cíle organizace. V souladu s tímto ustanovením pracují pracovníci, kteří spadají pod jednotlivé organizace a zároveň zodpovídají za adekvátní řízení se hodnotami, cíli, metodami apod. Naopak osobní hodnoty přispívají k tomu, aby si pracovník udržel svoji motivaci k výkonu poslání sociální práce a nepracoval s klienty jen z povinnosti nebo nutnosti. Při problematických situacích se do střetu dostávají pracovníci, kvůli svým zastávaným osobním hodnotám. Pracovník by ve zmíněném případě řešil problémy po svém způsobu, skrze intuici nebo pomocí svých zažitých situací. Při složitých okolnostech je potřeba, aby pracovník jednal převážně pomocí nastavených profesních hodnot, které staví jako nejvyšší prioritu a skrze osobní hodnoty jednal jen zřídka (Fischer, 2008, s. 65-68).

1.2 Profesionální hodnoty v sociální práci

Hodnoty představují v profesích standardy a postupy, které jsou nápomocné v situacích, kdy by měl pracovník ve vztahu s klientem jednat v souladu s profesí a organizací. Hodnoty profese mají své místo v profesních standardech a etických kodexech, které z nich vycházejí. (Nečasová a kol., 2020, s. 9).

Existencí profesních hodnot a jejich dodržováním se zaručuje ochrana klienta i pracovníka v jejich vzájemném vztahu. Profesionální hodnoty jsou v sociální práci podstatné za účelem ovlivňování charakteru a směru, kterým se bude vzájemná spolupráce ubírat. Sociální pracovník reprezentuje nejen svoji vlastní reakci na určitou situaci, ale jedná tak, jako by

měli jednat všichni jeho kolegové a tím tak zastupuje celou profesi a organizaci v rámci sociální práce (Fischer, 2008, s. 66). Představy organizace u všech pracovníků nemusí být vždy přijaty stejnými způsoby. V praxi to probíhá tak, že pracovníci zmíněné představy sdílí nebo je jen respektují. Jinými slovy, sociální pracovníci tyto představy buď považují za správné a dodržují je nebo je nepovažují za zcela správné, ale vnějším tlakem jsou nuceni je dodržovat a řídit se jimi. Tato skutečnost se odvíjí od přijetí hodnot, na kterých jim záleží, které vyznávají a kterých chtějí prostřednictvím představ dosáhnout. Těmito způsoby si více či méně naplňují své zastávané hodnoty, které je motivují práci vykonávat (Musil, 2004, s. 26). Přijetí představ je ovlivňováno vnímáním situace a jejich způsoby řešení. Hraje zde roli také to, jak je sociální pracovník citlivý v situacích, které se týkají morálky a jakými způsoby využívá své osobní hodnoty v praxi. Často se stává, že právě osobní hodnoty rozhodují o způsobu převzetí významu daných standardů a postupů v profesích (Nečasová a kol., 2020, s. 10). Znakem profesionality je soulad a přijetí hodnot profese a organizace. Díky tomu sociální pracovník zaručuje svou odbornost a zodpovědnost za své jednání v souladu s profesní etikou (Fischer, 2008, s. 66). Zmíněný fakt potvrzuje Elichová (2017, s. 47) ve své knize tím, že *„Zvnitřnělé hodnoty tedy vedou k porozumění cílům a motivují sociálního pracovníka k jejich naplnění, ke způsobu chování a jednání. Motivace sociálních pracovníků se stává „měřitelnou“ na základě zkoumání hodnot a jejich uplatňování v praxi.“*

Nečasová (2001, s. 49) jako důvod pro existenci hodnot v sociální práci udává to, že mezi sociální prací a hodnotami panuje velice provázaný a úzký vztah, a proto jsou v sociální práci velmi důležité. Hodnoty ovlivňují profil sociální práce, přičemž se odvíjí fakt, že mají dopad na vznikající, ale i dlouhodobé vztahy mezi sociálními pracovníky a klienty nebo na vztahy mezi kolegy. Hodnoty pro profesi sociální práce představují specifické nasměrování při výběru metod a řešení problematických situací. Podle Fischera (2008, s. 68) je sociální práce profesí, která je hodnotami velmi ovlivněná, skrze specifickou povahu profese a její poslání a cíle. Elichová (2017, s. 48) oba autory doplňuje o další přínosy skrze hodnoty v oblasti sociální práce. Hodnoty ovlivňují průběh procesu jedince při přizpůsobování se svému prostředí ve společnosti a tím tak usnadňují průběh celé socializace. Dále jsou hodnoty podstatné při dosažení stability skupin, komunit a společnosti. Jedince hodnoty ovlivňují ve smyslu spokojenosti se sebou a rozvíjení se skrze dosažení cílů a přání, které si sám stanovil. Především jsou nápomocné v ukotvení identity sociální práce za účelem definování poslání, cílů a metod, ve kterých se jedinec žádající pomoc, lépe orientuje.

Součástí diskuzí je to, že v profesi sociální práce panuje nejasná představa o tom, jak hodnoty profese definovat a s tím souvisí nepřesné ukotvení profese sociální práce. Z toho vyplývá, že existuje velice úzký vztah mezi profesními hodnotami a identitou profese sociální práce. Hodnoty stojí za vznikem identity, kterou vytváří pomocí principů, poslání, cílů, metod. Vytvořená identita přispívají k větší srozumitelnosti náplně, smyslu a cíle profese sociální práce, která je podstatná pro pochopení veřejností (Elichová, 2017, s. 48). Podle slov Strom-Gottfried (2008, s. 137) profesní hodnoty odráží základ sociální práce a odlišují ji od jiných oborů a profesí. Sociální pracovníci si musí být vědomi profesních hodnot, aby byli schopni se zapojovat do rozhodování a budování úrovně sociální práce. Flídrová a Opatrný (2014, s. 122) v článku v časopise Sociální práce uvedli své tvrzení „*Sociální pracovník tedy nepotřebuje jen znalosti a dovednosti, proč a jak dělat sociální práci, ale i hodnoty, aby se při výkonu sociální práce mohl správně rozhodovat.*“ Zjevným problémem zde nejsou definice jednotlivých hodnot, i když jsou často nepřesně definované a rozlišné, nicméně je potřeba se zabývat spíše tím, jak si obsah hodnot sociální pracovníci vykládají a tento způsob výkladu následně praktikují v praxi. Příčinou nedostatečného aplikování hodnot, může být neznalost profesních hodnot nebo konflikt mezi osobními a profesními hodnotami. Za zmíněnou skutečností může stát nejasnost ve vymezení slova hodnota a princip, které se v literatuře často zaměňují či špatný a nejasný výklad profesní etiky ve smyslu nejednoznačnosti a plurality profesních hodnot. Další příčinou může být nedostatečné naplňování poslání a cílů sociální práce nebo přílišná filantropie a nedostatečná profesionalita v jednání pracovníka (Elichová, 2017, s. 49-51).

Nečasová a kol. (2020, s. 109-110) přináší pohled do problematiky nejasnosti profesních hodnot pomocí realizovaného výzkumu, který uskutečnili. Z výzkum vyplývá, že problematickou oblastí je chápání hodnot. Účastníci jsou schopni sebereflexe a uvědomují si potřebnost a nezbytnost hodnot a jejich ukotvenosti v sociální práci. Též se domnívají, že problém nedostatečného pochopení obsahu hodnot, nevyřeší dnešní způsob vzdělávání a další poskytované zdroje, jako je např. Etický kodex sociálních pracovníků ČR. Podle respondentů je podstatné správné nastavení osobnosti sociálního pracovníka a možnost se celoživotně vzdělávat. Autoři výzkumu se domnívají, že je potřeba zlepšovat a inovovat etiku sociální práce, se kterou souvisí etický kodex. Je potřeba na něm neustále pracovat, hlavně za účelem lepší využitelnosti a pověsti, jak pro sociální pracovníky, tak pro celou společnost.

Z důvodu toho, že je v literatuře malá zmínka o vymezení hodnot, shledává Flídrová a Opatrný (2014, s. 123) jako podstatné definovat vlastní pojem hodnota v sociální práci. Tím se docílí vytvoření a posílení vlastního sebepojetí, profesní identity, etických principů nebo cílů a metod, které z hodnot vycházejí. Dojde ke zlepšování stability profese, která musí mít ve své podstatě pevné základy s pevnými vztahy mezi nimi.

Elichová (2017, s. 52-53) dodává, že je sociální práce důležitá při přizpůsobování se změnám a potřebám společnosti, kultur nebo myšlení a tím posiluje oblast profesních hodnot svou flexibilitu. Nejde však definovat hodnoty, které by se musely dodržovat, aniž by hodnotám nebyl umožněn vývoj a růst. Je potřeba hledat jednotu profesních hodnot převážně v rovinách organizací a mezi sociálními pracovníky navzájem, pomocí podrobnějšího rozpracování obsahů hodnot do oblastí kodexů, aby bylo pracovníkům umožněno pochopení jejich smyslu a významu a také poslání a cílů profese.

1.2.1 Klíčové hodnoty sociální práce

V rámci etického kodexu, který vydala Společnost sociálních pracovníků ČR jsou shrnuty klíčové hodnoty demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR, 2006). Hodnota demokracie stanovuje význam hodnoty svobody, skrze možnost projevu vlastního názoru s právem na ochranu. Jedná se převážně o hodnotu, která vymezuje vládnutí většiny nad ostatními lidmi ve společnosti. Hodnota lidských práv je vytvořena z hodnoty lidství, která je definována jako způsob přijetí druhé osoby skrze jeho původ, rasu, víru apod. Sociální pracovník by měl pracovat konkrétními způsoby, aby jeho práce respektovala osoby a klienty, se kterými je v interakci. Netýká se to však jen klientů, ale pracovník by měl mít respekt i sám k sobě. Třetí a poslední uváděnou hodnotou v Etickém kodexu sociálních pracovníků ČR je sociální spravedlnost. Úkolem sociálního pracovníka je zajistit spravedlivou míru a způsob přerozdělování materiálních i nemateriálních zdrojů pro své klienty. Za účelem zvýšení míry kvality života, se snaží o změnu společenských norem, zákonů apod (Flídrová, 2014, s. 69).

Sborník ke světovému dni sociální práce (2020, s. 55) doplňuje zmíněná tvrzení a vymezuje jako klíčové hodnoty lidskou důstojnost, respekt k osobám a sociální spravedlnost. Lidská důstojnost má své opodstatněné místo v sociální práci, z důvodu jejího určení významu v oblasti ctění osob a dodržování jejich práv ve společnosti. Hodnota lidské důstojnosti má své základy v Listině základních práv a svobod a jedná se o primárně zastávanou hodnotu. Respekt k osobám se dá definovat jako způsob ocenění individuálnosti, jedinečnosti, pocitů

a přání konkrétních jedinců. Pojetí hodnoty sociální spravedlnosti je chápáno ve smyslu přerozdělení a snazší možnosti dosažení hodnot, potřeb a úspěchů, jak individuálních rovinách, tak v rámci společnosti.

Mátel a kol. (2001, s. 24) udává, že hodnota lidské důstojnosti není jen pouhou myšlenkou či výrokem o postavení člověka ve společnosti, jelikož je nejpodstatnější hodnotou společně s právem na život. Hlavním smyslem je udržovat zodpovědnost a důstojnost k sobě samým a k druhým navzájem. Proto má etika v sociální práci opodstatněné místo, díky její pomocné a podporující činnosti v rámci vzájemného vztahu s klienty.

Elichová (2017, s. 42-44) podává k vymezení hodnot v profesi sociální práce svůj pohled. Hodnota sociální důstojnosti pro autorku představuje důraz na jedinečnost všech lidí na světě a povinnost na tuto skutečnost dbát ve vztazích a právech ve společnosti. Sociální práce zastává přístup k humanitě, který hodnotě lidské důstojnosti poskytuje základ ve všech dalších hodnotách. Svoboda a její hodnota je prosazována od vzniku Všeobecné deklarace lidských práv. Hodnota svobody musí mít dané hranice a není žádoucí ji chápat jako neomezenost lidské bytosti. Je však podstatné hledat v ní odpovědnost vůči sobě a snažit se seberealizovat, za účelem vytvoření vlastní identity a spokojeného života. Sociální spravedlnost patří mezi jedny z nejtěžejnějších a nedůležitějších hodnot v sociální práci a pojednává o postavení jednotlivce v rámci komunit a celé společnosti. Prosazováním sociální spravedlnosti sociální pracovník docílí zmírnění nebo odstranění rozdílů a nevýhod vůči osobám ve společnosti a zajistí jim začlenění a vyrovnání ve formě nových příležitostí.

Hodnoty v sociální práci musí být vhodně a srozumitelně formulované, za účelem vytvoření kvalitně definovaných cílů a metod, které sociální pracovníci aplikují do své každodenní práce. Finálním produktem, vhodně nastavených a formulovaných hodnot, je stabilní identita sociální práce, která je díky ukotvení pochopená veřejností.

1.2.2 Typologie pracovníků podle hodnot

Sociální pracovníci nakládají s hodnotami různými způsoby, které je možné charakterizovat do několika druhů přístupů. O různých typech chápání rolí a náhledů na pozici pracovníka v sociální práci se zmiňuje ve své knize (Elichová, 2017, s. 30; Mátel, 2019, s. 35). Několik typů chápání popisuje také výzkumu od Nečasová a kol. (2020, s. 16-17), ze kterého popisovaná typologie vychází.

Technicko-byrokratický typ

Sociální pracovník, který se jeví jako technický a byrokratický typ, je schopen oddělit osobní hodnoty od hodnot profesních a hodnot organizace. Pracovník si je vědom sociální práce jako svého zaměstnání, které vykonává za účelem výplaty a sebe staví do pozice úředníka a zprostředkovatele specifické služby. Klient pro něj představuje konzumenta a uživatele zařízení a jeho poskytovaných služeb. Nedostatky zmíněného typu sociálního pracovníka, mohou být shledávány v odtažitosti a nezájmu o klienta služby a vnímání jej jako další práce navíc.

Angažovaný (filantropický) typ

Filantropický typ pracovníka je veden svým přesvědčením a formami pomoci, které si v sobě za účelem blaha nastavil. Klienta bere jako společníka v řešení jeho životní situace. Problémy mohou nastat ve způsobu utváření a dodržování hranic ve vztahu s klienty. Může dojít k situaci, že sociální pracovníci začnou přehnaně brát klienty, skoro jako své blízké nebo přátele a jednat s nimi s velkou dávkou empatie, soucitu a péče. Sociální pracovníci mohou být ohroženi sklony k upřednostňování klientů, syndromu vyhoření apod. Tento typ pracovníka je však schopný vynaložit do své práce velké úsilí a sebeobětování, a proto je vhodný do oblasti neziskových organizací.

Radikální (aktivistický) typ

Radikální neboli aktivistický typ sociálního pracovníka usiluje o změnu společnosti a zákonů, z důvodu pocitu nespravedlivého zacházení. Klienty a sociální pracovníky vnímá jako společníky při snaze o změnu celospolečenských podmínek. Snaží se o pozvednutí vědomí do oblasti široké veřejnosti. Nevýhodou radikálního typu může být projev forem agrese, nátlaku a využívání klientů, kterými chce docílit svých vizí a plánů.

Odborný typ

Pracovník, který se řadí do odborného typu je pojímán jako profesionál, kterému je nápomocný etický kodex, podle kterého se řídí. Dodržuje práva klientů, které zaručuje zastávanými profesními hodnotami. Tento typ pracovníka se orientuje převážně do organizací, které mu zaručí autonomii, kde se může opírat o etiku a její principy. Nedostatky tohoto pracovníka se mohou vyskytovat v přílišné odbornosti a uzavřenosti (Nečasová a kol., 2020, s. 16-18)

1.2.3 Morální konflikt

Jedinec si v průběhu života utváří svůj žebříček nebo systém hodnot, který obsahuje principy a pravidla, které se od hodnot odvíjejí a který si v průběhu života může několikrát znovu a jinak uspořádat. Aby tento žebříček hodnot jedinci nestěžoval život, je potřeba, aby hodnotový systém byl flexibilní vůči novým situacím a aby mohlo docházet k jeho úpravě či obnově existujících principů a pravidel.

Morální konflikt je vždy způsoben rozporem jedincových osobnostních hodnot nebo zásad a tím, co po něm společnost nebo organizace vyžaduje. Pracovník je postaven do situace, kdy se musí rozhodnout nad tím, s čím je v rozporu a z důvodu toho zažívá vnitřní napětí. To, jakou mírou morální konflikt sociálního pracovníka zasáhne je dáno dvěma vlivy. Jelikož se morální konflikt děje z důvodu nastavení osobnosti sociálního pracovníka, je ve střetu podstatné, jak vysoce hodnocený má zasažený princip nebo hodnotu a pokud je zmíněný princip nebo hodnota pro pracovníka velmi důležitá, je morální konflikt komplikovanější a silnější. Morální konflikt a rozhodnutí, která jedinec udělá, jsou z většiny případů ovlivněny tím, zdali musí sociální pracovník porušit své morální a hodnotové zásady anebo je v situaci, kdy je může různými způsoby obejít (Levická, 2014, s. 27-28).

Nečasová (2001, s. 5) konkrétněji vymezuje morální rozhodování, které se vyznačuje několika body. Rozhodnutí, které se dotýká osobně nastavených morálních principů, se v častých případech týká oblastí kvality lidského bytí, které by měly uspokojovat a naplňovat jedincovy potřeby. Obsah způsobů jednání při rozhodnutí, by měla splnit daný účel a cíl. Většina rozhodnutí by měla být znovu použitelná pro obdobné případy a měla by si zachovat postup v souladu s morálními principy.

Jako řešení nebo zmírnění morálního konfliktu, pracovníkům poslouží hodnoty, normy a pravidla, které se vážou k etice sociální práce. Hodnotové aspekty napomáhají správnému a vhodnému rozhodnutí v problematických situacích, které se dotýkají pracovníkova osobního nastavení a morálky (Levická, 2014, s. 28).

V první kapitole byla vymezena hodnota a související rozlišení hodnotových systémů. V návaznosti na to, se kapitola dále zabývala profesními hodnotami a dále vyzivila klíčové hodnoty, které se vztahují k profesi sociální práce. Několik řádků bylo věnováno klíčovým hodnotám, mezi které patří demokracie, lidská práva a sociální spravedlnost. Kapitola se věnovala typologii pracovníků, do které se sociální pracovníci řadí podle způsobu práce s hodnotami nebo morálním konfliktům, které se v sociální práci vyskytují.

2 ÚVOD DO ETIKY

Druhá kapitola se zaměřuje na etiku, ze které vychází pojem morálka a dále na specifika profesní etiky a etiky sociální práce, která z ní vychází. Vymezuje etické principy a několik pohledů na ně nebo se zabývá etickým kodexem a etickými dilematy.

Etika a samotná etika sociální práce je v odborných kruzích západní Evropy častým tématem již několik posledních let a oním důvodem je fakt, že etika se může stát linkou, která propojí a spojí všechny oblasti, ve které se sociální práce v průběhu let členila. Nemalý zájem o oblasti etiky vznesly i situace a aféry, které byly způsobeny kolapsem sociálních pracovníků v oblasti morálních hodnot (Nečasová, 2001, s. 5). Z uvedeného faktu vyplývá, že etika je neoddelitelnou součástí profese sociální práce, kterou je potřeba rozvíjet v návaznosti na momenty krizí v postmoderní společnosti. Diskuze o problematice morálky a její podoby zaměštnává etiku dnešní doby (Mátel, 2010, s. 6).

2.1 Morálka a etika

Jak úvod kapitoly nastínil, tak v současné situaci se všichni podílíme na rozvoji společnosti, a čím dál častěji jsou v ohrožení přirozené lidské vztahy a vazby, do kterých se musí různými mechanismy vstupovat (Gulová, 2011, s. 14). Dnešní společnost a lidé v ní, se dají charakterizovat pluralitou hodnotových preferencí, životních způsobů, prostředků seberozvoje apod. Tato skutečnost dynamizuje celou společnost a jednotlivce v ní, avšak zároveň na ně klade vysoké nároky ve smyslu toho, jak se v této spleti nabídek a možností vyznat a následně je využít ve svůj prospěch. Dynamické tempo vyvolává problémy, které se týkají jak společnosti, tak i jedinců. Důsledkem toho, je neschopnost lidí se s těmito nároky vyrovnat, kdy pak jediným východiskem ze začínající krize je, vyhledat odbornou pomoc ve formě sociálních pracovníků (Boďová, 2011, s. 71).

Sociální práce se proto interesuje a pomáhá všem potřebným, za pomocí metod, které zajišťují profesionalitu přístupu ke klientům. Sociální pracovník se podílí na řešení problémů, naplňování lidského potenciálu jednotlivců a pomáhá při formování společenských podmínek (Holasová, 2014, s. 10). Pracovník působí na klienta, který se ocitá ve složité životní situaci, nejen přímou cestou, ale je třeba brát v úvahu to, že některé činnosti nevykonává, ale naopak zprostředkovává. Sociální pracovníci často lépe porozumějí situaci klienta, nicméně na druhou stranu nemůžou být odborníky v každé oblasti. Proto je pravidlem, že poskytovaná služba je tím kvalitnější, čím více se podaří vhlédnout do situace, kterou klient prožívá (Musil, 2004, s. 13). Sociální pracovník ve své roli vždy vystupuje jako

prostředník ve vztahu mezi společností a klientem, žádajícím o pomoc. Z tohoto faktu vyplývá, že etika má opodstatněné zastoupení v sociální práci, z důvodu zachování kladného vztahu mezi společností a klienty (Gulová, 2011, s. 14-38).

Samotná etika je základním kamenem pomáhajících profesí a činností, jež jednotlivé povolání vykonávají. Etika a s ní spojené etické teorie jsou členěny do profesní etiky a etiky sociální práce, která s ní úzce souvisí. Zakotvení etiky sociální práce je ovlivněno a formováno společenským kontextem či náboženstvím (Matoušek, 2013a, s. 155). Etika je často označována jako nauka o morálce, která se zabývá morálkou a mravností. Věnuje se tedy podstatě morálního vědomí a jednání a zároveň zkoumá podstatu a funkci morálky, která má vliv na naše rozhodování.

Morálka je úzce spojená s etikou z důvodu toho, že etika hodnotí naše jednání, zda je správné nebo ne. Samotnou morálkou se rozumí lidské chování a jednání, které vnímáme jako správné a dobré z hlediska zastávaných hodnot (Goldmann, Cichá, 2004, s. 5-10). Levická (2014, s. 6) doplňuje popis morálky tím, že je ovlivňována systémem hodnot jedince, smyslem jeho života a vztahy k jiným lidem ve společnosti. Díky tomu je jedinci poskytnuta určitá cesta, jak se v situaci zachovat. Morálka jako taková, je společensky, kulturně i historicky proměnlivým souborem zvyků, názorů, pravidel a norem, které jsou hodnotící a jimiž se lidé neustále řídí. Je nutno ji od etiky rozlišit z toho důvodu, že morální principy a hodnoty jsou vázány k určité osobě. Pokud je u jedince morálka narušena, dochází k vnitřní sankci. Naopak etika vymezuje formální pravidla a hodnoty, které jsou ve společnosti obecně uznávané (Goldmann, Cichá, 2004, s. 5-10). Znamená to tedy, že pokud se jedinec ocitne v situaci, kdy řeší etický problém, tak není jasná odpověď na to, jak se v situaci zachovat a co je správné udělat. Naopak při morálním problému se řeší, jak se v určité situaci zachovat, aby bylo jednání adekvátně správné a pro jedince odůvodnitelné (Kodymová, 2008, s. 98).

Je patrné, že etika je vědní disciplínou, která pojednává o naukách a teoriích, které se zabývají lidským jednáním. Brnula (2011, s.17) ve svých skriptech uvádí, že etika obsahuje vše, co je obyčejem nebo mravem v rámci společnosti. Etika také znamená způsob jednání, postojů a smýšlení. Jankovský (2003, s. 21) přináší jiný pohled do tématu etiky a to takový, že etiku bere jako nauku o běžném chování lidí ve společnosti. Fischer (2008, s. 10) dodává, že etika hodnotí chování skrze náhled společnosti a poté stanoví, co je správné a přijatelné. Věnuje se cítění a rozhodování, které lidé napříč společnostmi dělají a důvody, jež ke zmíněnému jednání mají. (Nečasová a kol., 2020, s. 9) dodává, že etika nereflektuje jen

jednání, které se rozlišuje na správné a špatné, ale také se zabývá individuálním a celospolečenským přesvědčení, které rozlišování předchází. Podle Gulové (2011, s. 39) etika velmi ovlivňuje chování a jednání jedinců ve všech oblastech jejich života. Zaujímá nedílnou a integrální pozici hlavně ve vztazích mezi lidmi, ve vztazích ve společnosti, ale i ve vztahu k sobě samému.

2.2 Profesní etika

Jelikož je produktivní věk tak nevyhnutelný, jako vykonávání specifické profese v určitém období života, je zapotřebí si ujasnit, co je myšleno pod pojmem profesní etika. Z historie, může být řečeno, že je řemeslo staré jako samo lidstvo, tudíž se profesní etika formovala již s prvními profesemi.

Tento druh etiky již od minulosti garantoval úroveň vztahu s klientem a se společností, formou profesionálního jednání, které zajišťuje důvěru lidí a zároveň buduje identitu jednotlivých profesí. Pracovníkům zprostředkovává kontrolu a sebereflexi nad vlastním jednáním s klienty (Janotová a kol., 2005, s. 9).

Odbornější formou Fischer (2008, s. 18-19) vymezuje profesní etiku jako „*uvážlivé a kriticky posuzované aplikování výchozích principů, zákonů, kodexů a specifických zásad sociální práce.*“ Profesní etika je druhem morálky, kterou si stanovila společnost a která zahrnuje normy, předpisy a pravidla, kterými se pracovníci řídí. Ty vymezují a určují chování, jednání a postoje na profesionální úrovni, které pracovníci reflektují do konkrétních situací a pomocí nichž dosahují kvalit a cílů, kterých je vyžadováno (Gulová, 2011, s. 39). Profesní etika se v rámci povolání váže na oblast lidského jednání a chování, ve které je pracovník v pozici profesionála (Kodymová, 2008, s. 88).

Profesní etika spadá do aplikované etiky a jejím záměrem je přijmout pohledy a problémy, které se úzce dotýkají etiky. Slouží jako podklad pro rozlišování a aplikaci principů v praxi, čímž tvoří základ etického rozhodování v sociální práci (Nečasová a kol., 2020, s. 9). Profesní etika se věnuje nejen normám a principům, které se dotýkají etického rámce, avšak se zabývá dále tím, aby se profesní etikou pracovníci řídili, jelikož se řadí mezi deontologické etiky neboli etiky povinností.

Tato forma kolektivní etiky zajišťuje a garantuje dodržování stanovených norem a zodpovědnosti příslušníků specifických skupin profese. Dodržování profesní etiky v praxi znamená, upřednostňování zájmů profese nad své vlastní hodnoty, za účelem pozitivního

užitku pro klienty a společnost. Tím je zajištěn předpokládaný standard a výkon pracovníka, který je specifikován jednotlivými profesními skupinami (Janotová a kol., 2005, s. 17).

2.3 Etika sociální práce

Osobnost sociálního pracovníka a jeho etická zodpovědnost vůči jeho profesi se řadí mezi primární prvky kvalitního výkonu sociálního pracovníka. Nemůžeme samozřejmě opomenout ani znalosti a praktické dovednosti, které jsou v neustálém procesu výkonu profese sociální práce doplňovány a v jejich podstatě prohlubovány. Ruku v ruce s tím, je potřeba neustále vylepšovat kvality osobnosti sociálního pracovníka a jeho citlivosti k etickým situacím, ve kterých se denně ocitá (Mátel, 2019, s. 39).

Etika sociální práce představuje soubor norem, požadavků a pravidel, podle kterých by měl sociální pracovník ve své profesi jednat. Podstatnou roli v sociální práci hraje z důvodu toho, že intervnuje do každodenních vztahů a utváří teorie a přístupy k nim. Z toho vyplývá, že se etika sociální práce vztahuje na sociální pracovníky, klienty, lidi z klientova okolí a samozřejmě na společnost. Etika se vyskytuje v rámci celé sociální oblasti, a to především proto, že je sociální pracovník ve vztahu s klientem v pozici, kdy stojí na straně společnosti, tedy v roli mocného (Kodymová, 2008, s. 11-98).

Podle Fischera (2008, s. 18-19) požaduje etika sociální práce *„odstup od konkrétní a důsledně vyhodnocené pracovní situace s ohledem na hranice, abstraktní 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.“* Vymezení etiky nám udává směr pro aplikaci principů, zákonů, kodexů a specifických zásad sociální práce, které jsou z etiky sociální práce vytvořeny. Etiku můžeme chápat dále jinými způsoby, kdy je etika disciplínou, která sociálnímu pracovníkovi poskytuje směr, jak uvážlivě a kriticky jednat, při problémech nebo dilematech při práci s klienty.

Pro společnost a jednotlivé osoby je důležité a podstatné, aby si etika sociální práce zachovala a udržovala svou profesionalitu, která bere na vědomí zásady jednání s klienty a jejich souvislostmi. Sociální práce obsahuje principy a hodnoty, které jsou pro její existenci nezbytné a tyto zásady a specifika musí reflektovat do konkrétních situací a případů. Z toho vyplývá fakt, že sociální pracovník musí znát hodnoty a principy, které jsou s etikou spjaty. Sociální pracovník musí umět rozlišovat jednotlivé aspekty a správně s nimi v praxi nakládat.

Mátel (2019, s. 137) ve své publikaci uvádí oblasti, kterými se etika v sociální práci zabývá. Zájem etiky se směřuje na hodnoty, etická dilemata, průběh a postup pracovníka v problematických situacích a na příčiny a důsledky špatného rozhodování a selhávání sociálních pracovníků. Etika zahrnuje pochopení a následné využití pojmů a norem, které vycházejí z morálky. Z toho vychází rozhodnutí, které jsou pracovníky hodnocené jako správné nebo špatné. Etika tímto napomáhá v posuzování, které rozhodnutí je v souladu s etikou v problematických situacích v rámci praxe. Je nápomocná při osvojení aspektů profesionálního jednání v rámci sociální práce. Ze situací, které se pohybují v oblastech etiky, se utvářejí výchozí a obecnější postupy, které jsou sociálním pracovníkům k dispozici.

Poslání etiky sociální práce lze zpozorovat v možnosti analyzovat etický rozměr sociální praxe, probádat její morální závaznost a navrhnout další rozvoj v rámci sociální oblasti. Za cíl si klade vymezit hodnoty a metodiky, které přispívají k řešení složitých situací spojených s etikou. V tomto smyslu podporuje ukotvení profese sociální práce, kde zkvalitňuje postoje a přístupy ke klientům, kolegům, společnosti a k sobě samému (Matoušek, 2013a, s. 154). Gulová (2011, s. 39) zmiňuje fakt, že *„sociální péče potřebuje etiku, aby byla skutečnou pomocí bližnímu v nouzi. Aby pomoc nebyla urážlivá, degradující, ale naopak partnerská, aby pomáhala budovat lidskou důstojnost v situaci, kde dochází vlastní síly.“*

2.4 Etický kodex sociálních pracovníků

Sociální práce je od ostatních profesí specifická tím, že dokáže výrazně ovlivnit životy jedinců a celé společnosti. Proto je nutné, aby společnost zabezpečovala ochranu práv jak pro klienty, kteří žádají o specifickou pomoc, tak pro pomáhající, kteří klientům pomoc zprostředkovávají. Zabezpečením je zajištěna ochrana obou stran při procesu pomoci, za pomoci specifických souborů, které určují pravidla vzájemného styku. Společnost zmíněné soubory nazývá jako etické kodexy nebo vnitřní předpisy (Gulová, 2011, s. 38-40).

Sociální práci náleží etické kodexy, které obsahují univerzální principy a hodnoty, které vycházejí z teorií a přístupů oboru. Obsahují způsoby řešení eticky významných a složitých případů s vymezením postojů k nim. Postoje jsou orientovány, jak na klienty a kolegy, tak na společnost nebo sociálního pracovníka. Slouží k orientaci v přístupech ke klientům, k prosazování sociální spravedlnosti a lidských práv, k uznávání limitů sociálního pracovníka a s tím související respektování navrhnutých řešení. Etické kodexy disponují

regulativní mocí, čímž napomáhají k přesnějšímu definování profese sociální práce s ohledem na přínos pro celou společnost (Matoušek, 2013a, s. 157).

V současné době jsou etické kodexy primárními dokumenty, které vymezují profesionalitu pracovníků, zároveň se podílejí na definování pomáhajících profesí a samotné sociální práce. Etické kodexy byly vytvořeny s tím vědomím, že nemohou zajistit eticky správné chování, které je důsledkem individuálního charakteru pracovníka. Stále jsou však kodexy velkým přínosem pro samotnou sociální práci, její pracovníky a klienty, kteří žádají o poskytnutí služeb, které profese sociální práce nabízí (Mátel, 2019, s. 47). Etické kodexy se podílejí na prostoru ke vzniku pochopení poslání sociální práce a usilují o výklad důležitých a nezbytných forem povinností, podle kterých se pracovníci musí řídit ve vztahu s cílovými skupinami. Kromě toho jsou pomyslným vodítkem při chápání pracovníkovi zodpovědnosti vůči profesi a celému subjektu nebo službě, ve které působí (Janotová a kol., 2005, s. 18).

Banks (2008, s. 7-9) přináší svůj pohled na etické kodexy, které podle ní obsahují vymezení účelu sociální práce, seznamy hodnot, zásad a standardů, které se sociální pracovníci snaží aplikovat do praxe. Nenabízí však konkrétní přehled etických teorií s rozбором a řešením obtížných případů, které by cílily na aplikaci etických zásad a způsoby rozhodnutí.

Za aktuální etický kodex, jimž se řídí všichni sociální pracovníci celosvětově, lze pokládat dokument, který vytvořily organizace IFSW/IASSW, a který nese název Prohlášení o etických principech. Tento dokument byl přijat v Dublinu v červenci 2018. Pro sociální pracovníky, působící v České republice, je známějším dokumentem Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR, který byl vypracován a uveden v platnost v roce 2006. Na jeho vzniku má největší podíl a zásluhu Společnost sociálních pracovníků České republiky, která patří do zmíněné organizace IFSW. Společnost působí na našem území jako dobrovolné společenství, které se interesuje do rozvoje sociální práce a zvyšování odbornosti v praxi. Podstatou zmíněné dobrovolné organizace je to, že etického kodexu v ČR se nelze domáhat, jelikož slouží jen jako opora pro profesi sociální práce (Mátel, 2019, s. 47).

2.5 Etické principy

Professionalitu v jednání s klienty zajišťují etické principy, které jsou vymezeny v etickém kodexu a které jsou výchozími body hodnot sociální práce. Z principů se odvíjejí pravidla a normy, které následně udávají směr pro to, co je správné. Skrze to určují povahu jednání sociálního pracovníka v praxi (Nečasová a kol., 2020, s. 10). Göbelová (2015, s. 83) jinými slovy popisuje princip jako „základní a obecně uznávané myšlenkové východisko, zásada,

pravidlo nebo zákon, který se neodkazuje, ale z něhož lze chápat nebo odvozovat další důsledky jednání nebo poznání. Principy jsou tím, co je o sobě nezávislé a na čem závisí ostatní.“

V literatuře se často setkáváme s tím, že pojem etický princip je nepřesně definovaný. Tuto skutečnost ve studijním materiálu popisuje Levická (2014, s. 12) a v něm udává, že se často princip zaměňuje se slovem a významem pravidel, skrze nichž se vytváří normy. Podstatné je principy od pravidel nezaměňovat, jelikož pravidla mají větší rozsah a jsou více specifikované v oblasti jejich dodržování. Autorka následně doplňuje, že v etice sociální práce se vyskytuje několik desítek etických principů, které se například zabývají autonomií, důstojností, humanismem, spravedlností, svobodou apod. Skutečnost nepřesně definovaných etických principů zmiňuje ve své knize také Mátel (2019, s. 47), který vymezuje možné způsoby záměny etických principů za teoretické předpoklady nebo za právní předpoklady, které se vážou ke specifickému povolání. Je však nutno dodat, že autor nevidí ve způsobu odlišného výkladu žádný problém a udává, že tato skutečnost zásadně propojuje teoretické a etické aspekty sociální práce. Nečasová a kol. (2020, s. 10) tato tvrzení shrnují způsobem, že vše, co k etice sociální práce patří, se vlastně neustále musí rozlišovat skrze oblasti právní a etické. Právo je nástrojem samotné etiky a slouží tedy k formování společnosti. Obě oblasti spolu úzce souvisí, avšak jsou oddělovány významnými prvky v podobě jejich rozsahu. Zmíněný rozsah právo více limituje skrze formulování určitých pravidel, která se pro některé situace nemusí jevit jako správná. Etika i právo by mělo být ve společnosti v souladu, který mezi nimi zajišťuje spravedlnost při nutnosti dodržovat stanovená pravidla, která podporují regulování společnosti správným směrem.

Existence odlišných pojetí a pohledů na etické principy není výjimkou. V etických kodexech se vyskytují dvě možné varianty principů, které v praxi můžeme rozlišovat. Prvním druhem principů jsou etické principy, které zahrnují obecná etická prohlášení týkající se postojů, práv a povinností. Druhou možností, jak si pracovníci mohou jednotlivé principy vykládat, je formou zásad odborné praxe, kde patří metody a postupy, jak zajistit dobro klientů. Odlišné výklady etických principů jsou způsobeny sociálními pracovníky v praxi. Etické principy jsou přizpůsobivé změnám ve společnosti, v sociálních službách i v sociální práci (Mátel, 2019, s. 47). Etickými principy se řídí pracovníci při jednání a chování s klienty a při jejich rozhodování ve specifických situacích. V neposlední řadě jsou nezbytnými prvky pro

poskytování pomoci sociálního pracovníka jsou odborné znalosti, vhodné osobnostní charakteristiky a získané zkušenosti a schopnosti (Holasová, 2014, s. 10).

(Mátel, 2019, s. 47-48) zmiňuje k jednotlivým etickým principům fakt, že se vážou k hodnotám sociální spravedlnosti, lidské důstojnosti a k hodnotě mezilidských vztahů. Autor mezi principy řadí např. podporu sociální spravedlnosti, respektování důstojnosti osoby a jeho práv, prvořadost zájmu o klienta, respektování profesionálních hranic, rovné zacházení apod.

Zcela jiné pojmenování a náhled nám poskytuje Nečasová (2001, s. 55-58), která vyvozuje čtyři základní etické principy. Jejimi slovy se jedná o „*podporu klienta a respekt k jeho právu na sebeurčení, podpora klientova welfare (dobrého života), rovnost a distributivní spravedlnost.*“ Sebedeterminace představuje snahu o vytvoření adekvátních podmínek, díky kterým si bude klient určovat způsoby svého chování. V případě klienta se jedná o zmocnění jeho práv, pomocí nichž je schopen se sám rozhodovat. Zmíněný princip je postaven na hodnotě lidské důstojnosti a autonomie. Princip welfare se zabývá podporou kvalitního života klienta a je vytvořen za účelem dosažení dobra, které si klient sám nárokuje. Sociální pracovník rovněž pracuje s etickým principem rovnosti, pomocí něž se snaží odstraňovat nevýhody, se kterými se klient ve společnosti potýká. Princip vymezuje podporu nestrannému přístupu ke klientům, poskytnutí rovných příležitostí apod. Posledním zmiňovaným principem je distributivní spravedlnost, která poskytuje kritéria pro distribuci potřeb a zdrojů.

Obsah jednotlivých principů je poskytován sociálním pracovníkům skrze již zmíněné Prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech. Prohlášení vzniklo za účelem pomoci sociálním pracovníkům dosahovat uplatňování etických principů k zajištění nejvyšší možné míry profesionality.

Uznání přirozené lidské důstojnosti

Prvním stanoveným principem Mezinárodní federací sociálních pracovníků je uznání přirozené lidské důstojnosti. Princip ukládá pracovníkovi jednat s ohledem na lidskou důstojnost a lidskou bytost. Způsob práce je orientovaný na klienty a probíhá za účelem dosažení cíle v jejich prospěch. K lidské důstojnosti se neodmyslitelně váže respekt k osobám, postavení se útlakům a znehodnocování sebe a druhým osob.

Prosazování lidských práv

Sociální pracovníci uznávají, respektují a jednají v souladu s lidskými právy všech osob ve společnosti. Vyznávají hodnotu lidství a individuálních práv, ve kterých pomáhají lidem najít rovnováhu.

Prosazování sociální spravedlnosti

Sociální pracovníci jsou povinni jednat v souladu s hodnotou sociální spravedlnosti. V praxi to znamená, schopnost čelit diskriminaci a útlaku, který se odehrává ve formě znevýhodňování skrze věk, výkon, status člověka, etnikum, pohlaví, jeho postavení ve společenské třídě apod. Sociální pracovníci se snaží prosazovat respekt k rozmanitosti osob, spravedlivé přerozdělování a snazší přístup k jednotlivým zdrojům pro všechny osoby. Sociální pracovníci čelí střetům a nespravedlivým praktikám. V návaznosti na tuto skutečnost, se přičiňují na budování solidarity, jak v rámci vztahů s kolegy, tak mezi organizacemi za účelem zodpovědně vedené společnosti.

Prosazování práva sebeurčení

Sociální pracovníci pracují za účelem dosažení cíle, který vede klienty k vlastnímu rozhodování nad svým životem.

Prosazování práva na participaci

Podporují samostatné zapojení při rozhodování a jednání, které má vliv na klientův život a tím budují formu sebeúcty a rozvíjejí klientovi schopnosti.

Respektování důvěrnosti a soukromí

V praxi sociální pracovníci chrání sami sebe a klienty, skrze to jsou zachována důvěrná data a je zamezeno omezování práv pracovníka a klienta.

Jednání s lidmi jako celostními bytostmi

Tento etický princip je zaměřen na specifické jednání sociálního pracovníka, který by měl být v souladu s tím, že uznává a respektuje všechny rozměry lidské bytosti. Pracovník uznává člověka a jeho biologickou, sociální a duševní stránku.

Etické využití technologií a sociálních médií

Sociální pracovník má možnost využít technologie a média při své práci. Pracovník však musí být schopen reflektovat jistou hrozbu, která z využívání technologií vyplývá a s tím vědomím určitými způsoby pracovat. Je kladen důraz na zřetel s manipulováním s osobními daty a dokumenty klientů, které pracovníci mohou uchránit díky znalostem a dovednostem.

Profesionální integrita

Sociální pracovníci musí disponovat požadovanou kvalifikací a neustále své schopnosti a dovednosti rozvíjet. Povinností je aktualizovat a vylepšovat pracovní podmínky, etické kodexy, směrnice a pokyny v souladu s novodobými potřebami společnosti. Sociální pracovník musí jednat, tak aby svým chováním zaručil bezúhonnost, nezneužíval postavení v rámci moci a aby dbal na nastavení hranic ve vztahu s klientem a ty následně dodržoval. Své chování koná s vědomím, že je za své chování odpovědný, dokáže si jej obhájit a je smířený s tím, že jeho způsob práce ovlivňuje lidi, se kterými pracuje (Prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech, 2018).

2.6 Etické problémy a dilemata v práci sociálních pracovníků

Sociální pracovníci přichází do kontaktu s klienty a tvoří s nimi vzájemný mezilidský vztah, který se pohybuje v etickém rámci, kde se často vyskytují problémy a dilemata. V praxi se jedná zejména o nerealistická očekávání v situacích, kdy se řeší eticky významný problém, ale kořeny zmíněného problému jsou rozvětveny podstatně dále, než kam může sociální práce zasahovat. Etické problémy a dilemata vznikají v důsledku střetu morální principů, norem, hodnot, postojů apod (Fischer, 2008, s. 16-17).

Musil (2004, s. 35) tuto skutečnost doplňuje tím, že není vždy lehké naplňovat reakce, které jsou od sociálního pracovníka očekávány. Stává se, že členové profese zastávají odlišné hodnoty nebo se na hodnotách shodnou, avšak je naplňují a aplikují protichůdnými způsoby. Navzdory těmto skutečnostem je potřeba definovat kolektivní představy většiny i celé společnosti. Představy jsou pracovníky převážně sdíleny, ale najdou se i ti, kteří je respektují pomocí vlastního sebezapření a pro které není lehké najít soulad osobních preferencí s těmi kolektivními. Ve většině případů se na reakce pracovníků dá spolehnout, i když se může stát, že vybočí a budou jednat odlišně než ostatní v pracovním kolektivu. Sociální pracovníci ze své praxe často tuší, jak správně zareagovat, jak se patřičně v situacích chovat, a to jim dodává pocit jistoty. Ovšem pocit jistoty je výsledkem všeobecného úsilí, a proto je potřeba neustále sladovat osobní a kolektivní priority, pomocí respektu a vyrovnání se s nejednoznačnými a protichůdnými tvrzeními. Zmíněné okolnosti sociálním pracovníkům způsobují situace, ve kterých se musí často velmi složitě rozhodovat.

Etické problémy a etická dilemata můžeme rozlišovat podle toho, jakým způsobem se v praxi rozhodovat. Etický problém nastává v situaci, kdy je rozhodnutí víceméně jasné, avšak je sociální pracovník s tímto jednáním v silném rozporu, skrze jeho osobnostní

nastavení. Naopak etická dilemata vznikají v situacích, kdy se pracovník ocitá před dvěma nebo více možnostmi rozhodnutí, která jsou stejně nevhodná a která se vzájemně vylučují. Přitom není zcela jasné, kterou z možností bude v situaci nejlepší použít. Není pravidlem, že se pracovníci musí s etickými problémy nebo dilematy setkat, jelikož je někteří jako problematické situace vnímat nemusí. Jak bylo zmíněno v předchozím odstavci, tak pro některé je snadné pravidla dodržovat, pro jiné pracovníky je na obtíž učinit rozhodnutí, které je pro něj náročné (Matoušek, 2013b, s. 24).

Problémy a dilemata se v sociální práci vyskytují v přímém nebo nepřímém kontaktu s jednotlivci, skupinami nebo komunitami a vztahují se hned k několika oblastem. Důvěra a soukromí v přímém vztahu s klientem je jednou z velkých oblastí etických problémů, z důvodů možných odhalení soukromých informací o klientech. Sociální pracovníci se dostávají do situací, kdy se rozhodují, zda respektovat klientova práva na sebeurčení nebo zda mají ke klientovi přistupovat paternalisticky. Do dilematických situací se mohou pracovníci dostat také skrze to, zda být vůči klientovi loajální nebo má klást důraz na upřednostňování zájmů organizace. Pracovníci se mohou ocitnout v situacích, při kterých se cítí bezradní, proto že si není jistý vymezenými hranicemi role profesionála a role klienta.

Také v nepřímé praxi, kde pracovníci vykonávají administrativní a organizační činnosti, se mohou vyskytovat obtížné dilematické situace. Pracovníci se setkávají s konfliktem mezi omezenými zdroji, které jim organizace přidělila a tím, jakou odpovědnost mají v rámci programů, které jsou pro jejich klienty určené. Mohou se setkávat s nedostačující podporou sociálních služeb skrze finance, které jim zaručují soukromé subjekty. Pracovníci se dostávají do situací, kde se vyskytuje nespravedlivé jednání vůči klientům, užívají se klamné prostředky nebo se mohou setkat s nesprávným a neprofesionálním chováním jejich kolegů vůči klientům nebo jejich blízkým. Problematické situace, kde se vyskytují rozpory mezi snahou pomáhat a současně se různým mechanismům podřizovat, se mohou odrážet na emocionální stránce pracovníka, která je těmito skutečnostmi (Mlčák, 2005, s. 93-94).

Musil (2004, s. 45) ve své knize "Ráda bych vám pomohla, ale ..." nabízí další pohled na možná etická dilemata, se kterými se sociální pracovníci ve své práci mohou setkat. Autorův pohled udává více specifické a představitelné situace v praxi. Mezi dilemata řadí rozhodování se mezi komplexními a zjednodušenými cíli. Tento problém se vyskytuje z důvodu nejasných a nepřesně definovaných cílů, které si sociální práce nebo konkrétní sociální služba stanovila. Pracovníci jsou často donuceni si cíle utvářet podle svého uvážení a na základě dostupných prostředků k jejich naplnění. Dalším dilematem je volba mezi

množstvím klientů a kvalitou poskytovaných služeb. Stává se, že pracovníci jsou v situaci, kdy by chtěli věnovat veškerou pozornost a svůj čas klientům, ale nemají na ně kapacitu, skrze útlak vedení a dalších. Proto se může stát, že se služba začne poskytovat v omezené míře a důsledkem nedostatečného času na klienta z jeho strany vznikne rezignace na veškerý pokrok a stanovené cíle. Rovnocenný přístup ke klientům nebo upřednostňování jen část z nich je dilema, které je způsobeno předsudečným jednáním ze strany pracovníka, který klienty kategorizuje na základě stereotypu, užítku, který z klientů pracovník může mít apod. Etickým dilematem může být poskytování materiální nebo nemateriální pomoci, situace, kdy pracovník netuší, zda zasáhnout či nikoliv nebo jím může být změna klienta nebo změna prostředí.

Zmíněné problémy brání sociálním pracovníkům dělat svou práci v souladu s hodnotami a zájmy, které jsou v jejich životě podstatné. Proto hledají pracovníci zaručené postupy v jednání s klienty, skrze ně mohou pracovat a dosahovat nastavených cílů, aniž by měli strach, že špatně pracují nebo diktují klientům život. V praxi se stává, že zmíněné postupy sami naleznou pomocí získaných zkušeností. Často se nechají inspirovat od kolegů, kteří případnou situaci již zažili a tudíž ví, jak se v ní zachovat. Pracovníci složité situace vnímají odlišně a volí jiné strategie, aby dilemata úspěšně zvládli. Někteří z nich volí strategii, která obsahuje změnu pracovních podmínek, které budou příznivější a více v souladu s jejich klíčovými hodnotami. Část pracovníků si dilemata uvědomuje, ale situace jsou pro ně natolik problematické a obtížné, že je potlačí, přestanou je vnímat nebo se s nimi smíří, dokud znovu nevyplavou na povrch. Existují strategie, kdy pracovníci přijmou dilematické situace a nepotlačí je do pozadí, nicméně sám pracovník pro správné vyřešení situace neudělá žádné úkony nebo je z nějakého důvodu udělat nemůže (Nečasová a kol., 2020, s. 22).

Kapitola Úvod do etiky se zabývala samotnou etikou, etikou sociální práce, se kterou souvisí etický kodex, který pracovníkům slouží k zabezpečení jejich a klientových práv. V návaznosti na to byly zmíněny etické principy, které byly vymezeny a popsány. Kapitola se v závěru zaměřovala na etická dilemata, se kterými se mohou ve své práci sociální pracovníci setkávat a způsoby jejich řešení.

3 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI

Poslední kapitola teoretického bloku je zaměřena na SASrd, která spadá do oblasti služeb sociální prevence. Dále je zaměřená na vymezení jejího poslání, cílů a metod práce s konkrétními klienty. V závěru kapitoly je popsána terénní sociální práce, termín rodina a ohrožená rodina a je vymezena problematika práce s rodinou, jako cílovou skupinou.

3.1 Vymezení služby

SASrd je forma terénní nebo ambulantní sociální služby, jejíž cílovou skupinou jsou převážně rodiny s dětmi. Rodiny s dětmi jsou často v situaci ohrožení z důsledku špatné sociální situace, kterou rodina nedokáže sama vyřešit a u které by postupně docházelo k dalším rizikům a ohrožením vývoje. SASrd spadá pod služby sociální prevence. Tyto druhy služeb jsou nápomocné v situacích, kdy jsou osoby ohrožené sociálním vyloučením a tím souvisí i ohrožení jejich způsobu života, který by vedl ke střetům a problémům se společností nebo ohrožením práv apod. Za cíl si služby sociální prevence kladou pomoci osobám za účelem vyřešení a zlepšení sociální situace a tím tak chránit jednotlivce i celou společnost vůči nežádoucím jevům (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

SASrd je službou, která je bezplatná a je poskytována na bázi dobrovolnosti klienta. SASrd se jako ostatní sociální služby řídí standardy kvality a jejími obsaženými kritérii. Záměrem standardů kvality je docílit závazných pravidel, metod a postupů, které jsou pro všechny organizace poskytující sociální služby zavazující. V standardech se stanovuje způsob poskytování služby, čím se zabývat při jednání s potenciálním klientem a jakým způsobem se má služba a sociální pracovník přizpůsobovat individualitě a potřebám jednotlivých klientů. Z většiny případů SASrd poskytuje terénní formu pomoci v prostředí, které je pro rodinu přirozené, bezpečné a kde se cítí dobře. Přirozené prostředí pro klienty představují rodina a lidé, se kterými mají blízké vazby, dále lidé, kteří s nimi žijí ve společné domácnosti nebo se za přirozené prostředí dají považovat místa, kde klienti pracují, vzdělávají se nebo konají běžné denní aktivity (Metodika terénní sociální práce v rodinách s dětmi, 2013, s. 10-11).

Terénní sociální služba je vymezena jako, sociální služba, která slouží k prevenci před vznikem a následným šířením nežádoucích jevů a chování. Terénní práce sleduje výhradně zájem a potřeby klienta. Terénní práce funguje na principu zabraňování a ochrany svých klientů před sociálním vyloučením. Sociální vyloučení je pojímáno jako zabraňování

lidem zapojovat se ekonomicky, politicky, spotřebně do chodu společnosti. Pravdou je, že lidé, o které se terénní sociální práce zajímá, si nesou často velké životní příběhy a pomoc sociálních služeb potřebují nejvíce. Paradoxně však lidé ohrožení sociálním vyloučením nebo osoby sociálně vyloučené sociální služby nevyhledávají, a tak je na sociálních pracovnících, aby tento problém podpořili a vyšli mu naproti. Z toho důvodu má terénní sociální práce za úkol vyhledávat potenciální klienty a její způsoby pomoci jim nabízet (Janoušková a Nedělníková, 2008, s. 11).

3.2 Cílová skupina

Cílovou skupinou SASrd jsou rodiny s nezletilými dětmi, které mohou být ohroženy sociálním vyloučením. Dále pak rodiny, které jsou ovlivněny a ohroženy návykovými látkami, jsou v rozvodovém řízení nebo ve finančních problémech. Do cílové skupiny se řadí děti ohrožené domácím násilím, trestnou činností, záškoláctvím apod (Metodika terénní sociální práce v rodinách s dětmi, 2013, s. 12-13).

Tradičně je rodina pojímána jako skupina lidí, která má mezi sebou pouto ve formě příbuznosti nebo vazby dané legislativou a právním svazkem. Za rodinu se dá považovat skupina lidí, která k sobě má vzájemnou náklonnost a společně utváří rodinnou domácnost (Matoušek, 2008, s. 176-177). „*Každá rodina žije svůj vlastní příběh, jehož specifčnost je dána osobností rodičů, jejich vzájemným vztahem i chápáním hodnoty vlastní rodiny, kterou spoluvytvářejí.*“ (Vágnerová, 2017 cit. Podle Mátel, 2019, s. 14)

Podle Matouška (2013a, s. 302) se dá za ohroženou rodinu považovat ta, u které převyšují rizikové faktory nad protektivními faktory a dalšími podporujícími vlivy. Následkem této skutečnosti může být újma na někom z rodiny nebo v horším případě rozpad celé rodiny. Za rizikové faktory se dají považovat ty, které určitým způsobem ohrožují rodinnou soudržnost. Týká se to převážně násilí, závislosti, trestné činnosti apod. Pod protektivní faktory spadají činnosti nebo skutečnosti, které udržují zvládání těžkostí na snesitelné úrovni. Do protektivních faktorů může spadat podpora rodiny, materiální zdroje, pomoc ve formě sociálních služeb a další.

Mátel (2019, s. 14) doplňuje, že velká část klientů sociální práce je součástí své konkrétní rodiny, se kterou má společnou minulost a všechny lehké i nelehké životní zkušenosti. Pokud tedy sociální pracovníci pracují s rodinou, tak současně pracují v kontextu celku.

3.3 Cíle a specifické činnosti služby

Pojetí SASrd zahrnuje podporu a materiální pomoc rodinám, které sami z různých důvodů nezvládají zajistit svým dětem dostačující podmínky, ale neztrácejí naději a snahu jejich situaci zlepšovat. Posláním služby je podpora rodin s dětmi ve snaze zlepšovat životní situaci rodiny a vytvořit jim bezpečné a přirozené prostředí. Cílem a zaměřením zmíněné sociální služby je zvyšování úrovně péče o děti ve zdravotní, výchovné a citové oblasti, zlepšování materiální a finanční situace rodin, rozvíjení schopností a dovedností dětí, udržování si vztahů s rodinou a lidmi v okolí, zvýšení samostatnosti a vědomí o klientových povinnostech a právech a snižování výskytu sociálně nežádoucích jevů a chování (Metodika terénní sociální práce v rodinách s dětmi, 2013, s. 12-13).

Základní činnosti, které SASrd poskytuje jsou vymezeny ve vyhlášce 505/2006 Sb., §30 a patří mezi ně *„výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“* SASrd pracuje pomocí výchovných činností s dětmi a dospělými. Konkrétněji se snaží o nácvik vedení domácnosti, jednání na úřadech a školách, upevňování psychomotorických a sociálních schopností nebo dovedností a zajišťuje podmínky v rámci volnočasových aktivit. Při zprostředkování kontaktu doprovází děti do škol, k lékaři, na volnočasové nebo zájmové aktivity apod. Sociální pracovníci v rámci SASrd své klienty podporují při sociálním začleňování anebo při pomoci s běžnými záležitostmi, upevňováním kontaktu s blízkými lidmi z klientova okolí a dalšími činnostmi. SASrd poskytuje rodinám a dětem další formy pomoci, skrze metody využívané terénní sociální službou. Mezi tyto metody se řadí, rozhovory, provázení a doprovázení, nácvik a posilování, návštěvy sociálních pracovníků v rodinách a další.

Jako problematické aspekty při vykonávání SASrd se mohou objevovat ve vysokých požadavcích na administrativní práci na úkor práce přímé, která probíhá ve spolupráci s klientem. Sociální pracovníci se často dostávají při svém pracovním nasazení do střetu s jinou pomáhající službou. V neposlední řadě je podstatným problémem i to, že klienti sabotují snažení a práci sociálních pracovníků a nedodržují stanovená pravidla nebo nemají snahu na daných cílech, které by vedly ke zlepšení situace rodiny, pracovat (Metodika terénní sociální práce v rodinách s dětmi, 2013, s. 11-34). Výskyt složitých případů nebo etických dilemat zmiňuje ve svém výzkumu Nečasová a kol. (2020, s. 66), ve kterém poskytuje zjištěné výsledky. Sociální pracovníci, kteří se jej účastnili a zastupovali v odpovědích SASrd, uváděli, že se s problematickými situacemi potýkají každý den ve více

než 20 % a jednou za týden ve více než 34 %. Zmíněná skutečnost může být způsobena cílovou skupinou na kterou se SASrd zaměřuje a kterou tvoří rodiny s dětmi, etnické menšiny, osoby ohrožené sociálním vyloučením a osoby sociálně vyloučené.

Závěrečná kapitola byla pojata formou vymezení SASrd jako sociální služby. V několika řádcích byla shrnuta cílová skupina služby, kterou je rodina s dětmi. Dále se kapitola věnovala posláním a cílům, kterých se snaží SASrd dosáhnout. Závěr byl věnován problémům, se kterými se SASrd a jejich pracovníci potýkají a skutečnost byla doložena na výzkumu, který byl realizován před dvěma lety, tudíž se dá pokládat za aktuální.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Teoretická část se dopodrobna zabývala samotnými hodnotami, systémy hodnot a podrobně rozebrala profesní hodnoty, které se vážou k profesi sociální práce. Druhá kapitola odhalila význam pojmu etika a všech dalších, které spadají k tomuto pojmu. Následně byla více vysvětlena podstata etiky v sociální práci a také popsáno několik etických dilemat, které mohou sociální pracovníci v jejich práci zažít. Třetí a poslední kapitola naší teoretické části patřila SASrd, která byla v několika řádcích více popsána. Obsah nás seznámil s cíli, účelem, posláním a metodami této sociální služby.

V praktické části je nám nabízen prostor pro porozumění, jak sociální pracovníci v SASrd vnímají profesní hodnoty a etické principy, jak je v jejich práci ovlivňují a jaký jim dávají význam. To a mnohem více nám odhalí praktická část, s její pomocí následně zjistíme, jakým způsobem nahlíží sociální pracovníci v SASrd na etický kodex sociálních pracovníků a jaký přístup k němu ve své práci mají. Závěr našeho výzkumu bude patřit interpretaci získaných a analyzovaných dat a následné diskuzi.

4.1 Výzkumný problém

Sociální práce se často potýká s opakovaným obhajováním argumentů pro své postavení ve společnosti, svých užívaných postupů a cílů. Tato skutečnost může být zapříčiněna tím, že v oborech jako je zdravotnictví, církev, právo a mnoha dalších, je povědomí o jejich cílech a metodách ze strany společnosti větší, než je tomu u oboru sociální práce. Často se vedou ve společnosti a skupinách lidí diskuze, o potřebnosti sociální práce a její užitečnosti. Důvody můžeme nalézt v tom, že společnost nerada mluví o tématech jako je sociální vyloučení, chudoba, patologické jevy, selhání rodin apod. Dalším velkým problémem, je vysoká míra náročnosti a obtížnosti, ve které se často tato profese a její pracovníci nachází. V dnešní moderní době dochází k rozpadu tradičních hodnot a k výměně za hodnoty nové. Pracovníci se skrze to dostávají do složitých a napjatých situací, kdy se musí rozhodnout mezi několika pohledy a východisky, které jim nabízí jen částečnou útechu při řešení složitých problémů. Všechny skutečnosti se následně odráží na identitě profese a její stabilitě (Nečasová a kol., 2020, s. 7).

Schopnost jednat v souladu s profesí sociální práce, začíná u sociálního pracovníka, který si vytváří svou osobní identitu a díky ní je schopen následně upevňovat identitu sociální práce. Stává se, že je pracovník v pozici, kdy jedná podle intuice a svých osobních hodnot, které zaměňuje za ty profesní. Jakým způsobem pracovník přijme profesní identitu, ovlivňuje

soulad nebo konflikt profesních a osobních hodnot. Ve větším měřítku tato skutečnost ovlivňuje naplňování obsahu etických principů, cílů apod. Jak bylo zmíněno v teoretické části zaměřené na etický kodex sociálních pracovníků, tak etický kodex v České republice funguje na bázi doporučení. Tudíž se jednání, které pracovník udělá, zodpovídá jeho etickému rozhodování, za které si ručí sám. Je potřeba se nad zmíněným problémem zabývat, cestou úpravy vztahu sociálního pracovníka k profesním hodnotám, s důrazem na sebereflexi pracovníka směrem k jeho jednání s klienty. Z toho vyplývá, že kvalitní a profesionální sociální pracovník, by měl být připraven na svou nedokonalost a chyby a pomocí sebereflexe nebo případné pomoci formou supervize. Sociální pracovník by měl být schopen uvědomovat si a chtít na změně pracovat a dále se zlepšovat (Flídrová, 2015, s. 160).

4.2 Cíle výzkumu a výzkumné otázky

V rámci výzkumu se budeme věnovat profesním hodnotám a etickým principům sociálních pracovníků v SASrd. Naším cílem je porozumět tomu, jak sociální pracovníci v SASrd vnímají profesní hodnoty a etické principy v praxi a zjistit, jakým způsobem je v jejich práci ovlivňují. Dále si klademe za cíl odkrýt význam profesních hodnot a etických principů při výskytu morálních konfliktů nebo etických dilemat v jejich práci. Jako poslední chceme zjistit, jakým způsobem sociální pracovníci v SASrd nahlíží na etický kodex a jak jej uplatňují v reálném výkonu sociální práce.

Vzhledem k nastaveným výzkumným cílům byli stanoveny následující výzkumné otázky:

Hlavní výzkumná otázka: **Jak sociální pracovníci v SASrd vnímají profesní hodnoty a etické principy a jakým způsobem je v jejich práci ovlivňují?**

Díličí výzkumné otázky:

- Jaký význam sociální pracovníci v SASrd přisuzují profesním hodnotám a etickým principům při řešení eticky složitých situacích?
- Jak sociální pracovníci v SASrd nahlíží na etický kodex sociálních pracovníků a jak jej uplatňují v reálném výkonu práce?

4.3 Design výzkumu

S přihlédnutím na námi stanovené téma a cíle práce byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Kvalitativní výzkum se zaměřuje především na úkazy, které mohou jednotlivci

vnímat jiným úhlem pohledu (Miovský, 2006, s. 17). Tento druh výzkumu je založen na hloubkovém zkoumání problému a na hledání porozumění. Kvalitativní výzkum nám v tomto případě umožňuje získat detailní popis zkoumaného jevu a také vhled do situace. Umožní nám nahlížet na zkoumanou problematiku v přirozeném prostředí, ve kterém se odehrává. Na základě zvolené metody je umožněn přímý styk s respondenty, který nám zprostředkuje hlubší porozumění zkoumaných skutečností (Hendl, J., 2008, s. 48). Jelikož se zabýváme hodnotami a etikou v sociální práci, byl zvolen právě kvalitativní výzkum, pomocí něhož vystoupí napovrch informace, které nám poskytnou hloubku a význam. Získané poznatky poskytnou pohledy vybraných respondentů, které mohou pro sociální oblast přinést užitečné informace.

4.4 Výzkumný nástroj

Pro výzkum byla využita technika hloubkového a polostrukturovaného rozhovoru, jehož obsah byl tvořen otevřenými otázkami. Tato technika sběru dat byla vybrána z důvodu zjištění, co nejvíce přesných odpovědí, které nám poskytnou hloubku daného tématu. „*Cílem hloubkového a polostrukturovaného rozhovoru je získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu*“ (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 13). Díky výběru polostrukturovaného rozhovoru, je možné upravovat otázky v jeho obsahu. Otázky mohou být pozměněny, jak v oblasti zmíněného obsahu, tak v jejich pořadí. Z dalšího hlediska je nutné se držet základních a podstatných předem připravených okruhů, které musí v odpovědích od respondentů zaznít (Miovský, 2006, s. 159-160).

Obsah rozhovor byl sestaven na bázi čtyřech okruhů, které na sebe vzájemně navazovaly. Rozhovor obsahoval okruh profesní hodnoty, etické principy, etická dilemata a poslední okruh byl směřován k etickému kodexu sociálních pracovníků. Rozhovor obsahoval celkem 16 otázek, přičemž v každém z okruhů byly průměrně 4 otázky. Tyto okruhy byly doplněny o otázky týkající se věku, délky praxe a dosaženého vzdělání. Pokud by nastala situace, kdy by byla potřeba se na něco doptat, z důvodu, že nám nejsou výpovědi vybraných respondentů jasné, byla připravena sada doplňujících otázek, která by představu o odpovědích více ucelila a spojila.

Po sestavení rozhovoru do jeho počáteční a zkušební podoby, byly osloveny SASrd skrze emailovou komunikaci. Následně nám bylo umožněno uskutečnit zkušební rozhovor, který měl zajistit zpětnou vazbu pro případný přepis nebo změnu rozhovorových otázek. Po kompletní revizi otázek a ujasnění si jejich podob, bylo domluveno 5 rozhovorů

se sociálními pracovníky, kteří pracují v SASrd. Rozhovory probíhaly ve většině případů v pracovním prostředí na přání účastníků rozhovorů. Toto shledávám jako přínosné, neboť si myslím, že díky prostředí, kde se denně pohybují, se účastníci výzkumu cítili více bezpečně a v odpovědích byli více otevření. Výsledné rozhovory trvaly od 40 minut po hodinu a půl, hlavně podle respondentů a jejich chuti odpovídat na pokládané otázky. Pro snadnější průběh následného přepisu rozhovorů nám posloužil diktafon, pomocí něj se vše z rozhovorů nahrálo.

4.5 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor byl vytvořen ze sociálních pracovníků, kteří pracují v SASrd. Výběr respondentů pro výzkum byl záměrný a vždy mu předcházela telefonická nebo emailová komunikace s vedoucími pracovníky konkrétních SASrd. Z důvodu zajištění anonymity respondentů, nebudeme ve výzkumu uvádět jejich jména. Každému z nich byla přiřazena čísla od 1 do 5. Následný výzkumný soubor byl sestaven z pěti žen, které působí v pěti SASrd. Jelikož výzkumný soubor tvořily ženy, budeme o nich dále hovořit jako o respondentkách. Kritérium při výběru výzkumného souboru bylo: délka praxe nejméně 2 roky a pracovat v SASrd. Za účelem přehlednější orientace v informacích o respondentkách, byla vytvořena následující tabulka.

Respondent	Pohlaví	Věková skupina	Délka praxe	Vzdělání
R1	žena	35-44 let	17 let	Středoškolské s maturitou
R2	žena	45-54 let	9 let	Magisterské
R3	žena	45-54 let	16 let	Magisterské
R4	žena	55-64 let	13 let	Diplomovaný specialista
R5	žena	25-34 let	6 let	Magisterské

Tabulka 1 Základní informace o účastnících výzkumu

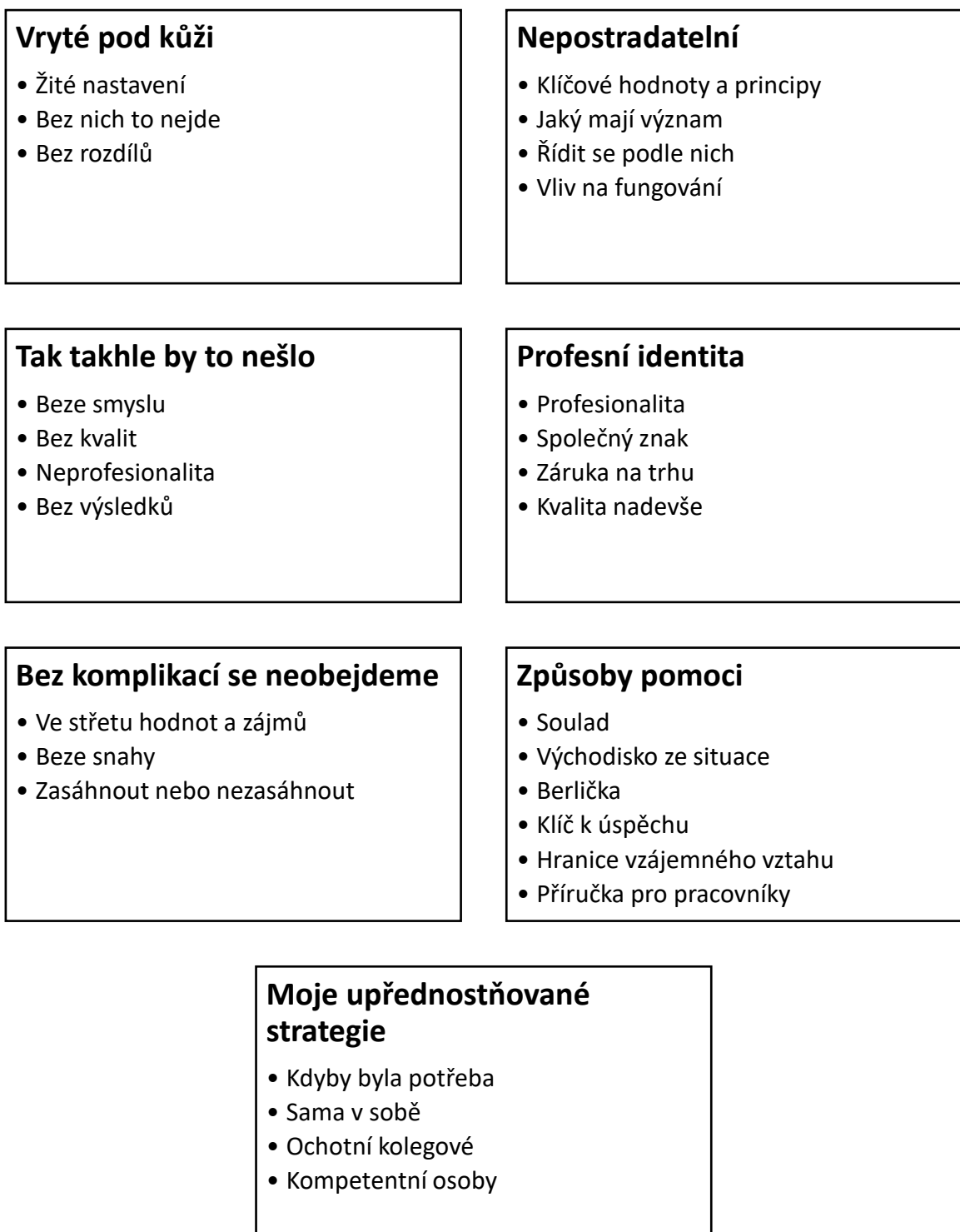
5 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT

Pátá kapitola je zaměřená na již zmíněnou analýzu našich získaných dat z pěti rozhovorů se sociálními pracovníci. Pro analýzu získaných dat byla zvolena zakotvená teorie, která je jednou z metod hojně využívanou v kvalitativním výzkumu. Jedná se o strategii výzkumu a také o způsob analýzy dat. Cílem této metody je vytvořit teorii, která se s postupem jednotlivých fází výzkumu vynořuje. Hlavní podstatou zakotvené teorie je, že sběr dat a jejich analýza probíhají současně. Při sběru dat se hledají klíčové pojmy, které budeme následně popisovat a vysvětlovat vztah mezi nimi. Jedná se o teorii, která se zabývá vztahy mezi proměnnými (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 86).

Analýza v zakotvené teorii sestává ze tří hlavních typů kódování. Jedná se o otevřené kódování, axiální kódování a selektivní kódování (Strauss a Corbinová, 1999, s. 40-41). Při analýze získaných dat byly základním materiálem přepisy rozhovorů s účastníky výzkumu. Data získaná z rozhovorů, bylo potřeba přepsat, co nejpřesněji a doslovně. Poté bylo nutné celé soubory dat rozkódovat na jednotlivé úseky, pomocí otevřeného kódování. Otevřené kódování je první fází celého procesu. Kódování je operace, při které byly analyzovány informace od respondentek, ve kterých bylo záměrem najít podobné znaky a témata. Základní snahou v této fázi je rozlišit pojmy a vytvořit základní kategorie, které poté vzájemně porovnáváme.

Poté následovalo axiální kódování, pomocí kterého vytvořené pojmy skládáme dohromady a snažíme se najít vazby a vztahy mezi kategoriemi a podkategoriemi. Při konci analýzy získaných dat bylo použito selektivní kódování, které je klíčové pro tvorbu nové teorie (Miovský, 2006, s. 228-231).

Příložené schéma nám znázorňuje otevřené kódování, pomocí něhož byly vytvořeny kódy, které byly následně seskupeny do obecnějších kategorií. Kategorie nám byly nápomocné v dalších krocích ke shromáždění a shrnutí všech podstatných informací. Následně byla vytvořena teorie, pomocí axiálního a selektivního kódování, která nám zodpovídá hlavní výzkumnou otázku.



Obrázek 1 Kategorie a kódy

5.1 Otevřené kódování

V první fázi analýzy dat, kterou je otevřené kódování, jsme postupovali tím způsobem, že jsme si rozdělily data z rozhovorů do shodujících se jednotek, které představovaly slovo, větu či odstavec. Vzniklým jednotkám byl přiřazen kód, který vystihoval obsah jednotek, který jej tvořily. Kódy, které měly podobné téma nebo se svým obsahem shodovaly, byly přiřazeny pod obecnější kategorii. Ze zmíněného postupu vznikly následující kódy a kategorie (viz obrázek 1).

5.1.1 Vryté pod kůži

V první kategorii Vryté pod kůži věnujeme několik řádků popisu odpovědí, ve kterých respondentky uvádějí své sžití s profesními hodnotami a etickými principy. Dále se zaměříme na to, jak sociální pracovníci vnímají hodnoty a principy ve své práci a jaký k nim mají vytvořený vztah.

Kódy ke kategorii Vryté pod kůži: Žité nastavení, Bez nich to nejde, Bez rozdílů.

Jak bylo v teoretické části zmíněno, součástí kvalitně odvedené a zodpovědné práce sociálního pracovníka je vnímáním a vědomí existence profesních hodnot a etických principů, které se vztahují k profesi sociální práce. R3 mluví o profesních hodnotách v rámci určitého nastavení člověka, které není schopna porušovat a dále to pak rozvádí slovy „*Myslím, že je máme všechny tyto hodnoty v sobě tak nastavené, že už s nimi pracujeme automaticky. Pro mě je řízení se těmito profesními hodnotami dané, já to tak mám zafixované a asi bych nedokázala tyto hodnoty porušovat.*“ R5 má pohled na skutečnost existence hodnot a principů takový, že zásadně nevnímá profesní hodnoty ve své práci a přisuzuje to tomu, že s nimi každodenně pracuje při kontaktu s rodinami, a proto je má za svou praxi zautomatizované. Respondentka poté dodala, že hodnoty ani principy se nemusí učit, ani si je více osvojovat, protože je s nimi již sžitá. R4 má podobně nastavené vnímání profesních hodnot, ale i etických principů a dodává svůj pohled na ně „*Můžu za mě říct, že jsou mi ty hodnoty tak přirozené, že s nimi nemám osobnostně problém.*“ Respondentka k etickým principům dodává, že je ve své práci vnímá v jejich plném rozsahu, nicméně nad nimi nepřemýšlí a na závěr doplňuje, že je s nimi za dobu praxe sžitá.

R1 ve výpovědích přirovnává hodnoty k profesním standardům, nejspíše proto, že se profesní hodnoty a etické principy odrážejí do standardů kvality a ty jsou pro sociální pracovníky nejvíce nápomocné. Následně respondentka dodává její pohled na hodnoty

a principy „*Bez nich se nedá v práci velice fungovat, stejně jako bez standardů kvality.*“ Z toho důvodu by je měl mít pracovník neustále na mysli, aby s nimi vstupoval do každé interakce s klientem. R2 má podobný názor, který však doplnila o tvrzení, které vztahuje k profesi sociální práce „... *jsou nezbytné a bez nich bych nemohla vykonávat konkrétní úkony a služby sociální práce.*“ S tím se ztotožňuje i R4, která je vnímá jako nepostradatelné pro specifickou práci s klientem. Jak je zmíněno v teoretické části, tak znakem profesionálního pracovníka je soulad profesních hodnot a etických principů s tím, co sami v osobním životě zastávají. Několik respondentek nám tuto skutečnost doložilo ve svých výpovědích tím, jak nahlíží na svůj vztah osobních hodnot a hodnot profesních. Nejčastěji uváděly, že je mají v souladu nebo mezi nimi nepozorují žádný rozdíl. R4 to dokládá svou odpovědí „*Asi je vnímám stejně, ztotožňuji se s profesními hodnotami.*“ Na to pak R3 dodává „*Já si myslím, že tu práci s lidmi dělám už hodně dlouho a můžu říct, že ty hodnoty mám podobně nastavené, že už mezi nimi nerozlišuji a hodnoty se mi prolínají.*“

5.1.2 Nepostradatelní

Neustále se pohybujeme v oblastech a kruzích etiky, profesních hodnot a etických principů, proto nás zajímalo, jaké jsou podle sociálních pracovníků klíčové hodnoty a principy, které ve své práci zastávají. Dále se zaměřujeme na to, jaký význam respondentky spatřují v profesních hodnotách a etických principech a na co podle nich mají vliv v jejich práci.

Kódy ke kategorii Nepostradatelní: Klíčové hodnoty a principy, Jaký mají význam, Řídit se podle nich, Vliv na fungování.

Nejvíce podstatnými hodnotami, které se neodmyslitelně vážou k profesi sociální práce, jsou hodnota demokracie, lidské důstojnosti, respektu k osobám a hodnota sociální spravedlnosti. Tohle tvrzení nám potvrdila i R4 svými slovy „*Snažím se klienty brát takové jací jsou, respektovat je a jejich život, protože ho každý nemůže mít takový, jaký si představuje a narodí se třeba do úplně špatných podmínek a v tom taky vyrůstá.*“ Dále pak respondentka zmínila, že je potřebí pracovat s hodnotou lidské důstojnosti a lidských práv. Stejný názor má i R3, která zastává hodnotu lidské důstojnosti a tvrdí o sobě, že pracuje tak, aby mezi klienty nedělala rozdíly skrze národnost, víru apod. U klientů zastává rovný přístup k potřebným zdrojům pro všechny a bez rozdílů. R2 prosazuje podobné hodnoty. Navíc jsou pro ni profesními hodnotami i ty, které spadají spíše do hodnot osobních. O hodnotách se ve své výpovědi zmiňuje takto „*V práci zastávám empatii, lidský přístup, transparentnost, důstojnost, spravedlnost, důvěru a mlčenlivost. Dále chráníme důvěrná data klientů,*

zastáváme individuální přístup a respekt ke klientům. Respektujeme jejich práva, úctu k životu, nehodnotíme nediskriminujeme a snažíme se akceptovat a pochopit klienta.“

Podobná skutečnost se udála ve výpovědi R5, která uváděla hodnoty, které vztahovala k profesionálnímu jednání sociálních pracovníků. R5 uvedla, že jsou pro ni klíčové hodnoty opravdovost, kvalita a společná práce. Pro respondentku jsou dále podstatné hodnoty propojenost, otevřenost a důvěra ve vztahu s klienty.

Organizace a sociální služby si mohou prosazovat některé z profesních hodnot více a některé méně a používat je jako určitý svůj znak, kterým se definují. To nám potvrdila i R1, který uváděla do odpovědi ty hodnoty, které její organizace zastává. R1 se řídí hodnotami své organizace, kterými jsou: naděje, milosrdenství, fortelnost a společenství.

Hodnoty jsou výchozími body, ze kterých se odvíjí principy, které jsou pro sociální pracovníky více konkrétní. Etické principy, které R1 zastává popisuje následujícím způsobem *„Já se vždycky snažím, aby služba, kterou poskytuju klientovi, byla poskytovaná jemu na míru podle jeho individuálních potřeb. Abych dosáhla, pokud je to možné, co největšího úspěchu nebo se co nejvíce přiblížila k cíli, který si ten klient stanovil. Při práci se snažím s tím člověkem pracovat, tak aby nevznikla na službě závislost z jeho strany, aby měl možnost si o věcech rozhodovat sám ...“* S tím souhlasí i R4 a v praxi jedná tak, aby zacházela s klienty rovným přístupem, aby svým jednáním nikoho neopovrhovala. Pro R2 zastává stejné principy jako ostatní, kterými jsou: podpora lidské důstojnosti, práv klienta a podpora k samostatnosti. R5 k ostatním doplňuje zásadu mlčenlivosti, jako jednu z podstatných etických principů. R3 se přiklání k zásadě mlčenlivosti a soukromí, které ve své práci aplikuje a uvádí, že v praxi často čelí nespravedlivé politice ze stran města, skrze znevýhodňování určitých skupin lidí při přerozdělování bytů.

Profesní hodnoty a etické principy jsou v sociální práci velmi podstatné a klíčové, jelikož formují a definují identitu samotné profese. R4 tvrdí, že pracovník má jednat podle hodnot a zároveň zmiňuje opodstatněnou existenci hodnot, které hrají roli v pochopení sociální práce společností. Toto dokládá slovy *„Podle mě musí ty hodnoty existovat, aby se podle nich mohl pracovník řídit a zároveň, aby byli čitelné pro klienty, aby oni věděli, jak s nimi budeme jednat...“* Podobně jako hodnoty, vnímají respondentky etiku i etické principy a jejich nezastupitelnost v sociální práci. R4 vnímá etiku jako důležitou a nedílnou součást sociální práce. R2 ve své výpovědi více specifikuje potřebu etických principů v sociální práci z pohledu změny ve vnímání profese sociální práce společností a dokládá to svými slovy *„Etické principy mají význam při změně klientova vnímání nás jako sociální služby*

nebo mě jako sociálního pracovníka. “ R1 zmiňuje myšlenku, že jsou etické principy velmi důležité a mají význam prevence v konkrétních situacích „Prostě ta etika té práce a to, jak jedním s klientem je prostě důležité. Je důležité se jimi řídit, aby se předcházelo diskriminaci, znevýhodňování člověka, ponižování a závislosti na službě.“

Podstata hodnot a principů v sociální práci je nezastupitelná, ale také je důležité, aby tyto hodnoty a principy převáděli pracovníci do své praxe tím způsobem, že je budou naplňovat a řídit se jimi. R3 uvedla, že je ona i celá organizace dodržuje a řídí s jimi. R1 zmiňuje svůj pohled a říká, že etické principy pro ni představují *„Soubor zásad, kterými se řídíme v sociální práci a které jsou stanovené v etickém kodexu.“*

Je patrné, že existence hodnot a principů ovlivňuje jednání a chování sociálních pracovníků ke klientům a udávají jim směr, jak se v situacích s klienty zachovat. Z toho vyplývá, že hodnoty a principy ovlivňují vztahy mezi klienty a pracovníky a jejich způsob průběhu spolupráce. Hodnoty a principy ovlivňují jednání, které dokládá R4 *„Pro mě jsou velmi důležité v mé práci, protože ovlivňují moje způsoby jednání s klienty. Nebýt zaujatý, brát lidi jací jsou, dbát na lidskou důstojnost, respektovat osoby, nebát se říkat a oznamovat i negativní věci.“* R2 zmiňuje svůj pohled na to, jak ji hodnoty a principy ovlivňují *„Ovlivňují mě v tom, jakým způsobem musím pracovat s klientem, aby to mé jednání vnímal jako pomoc, ne jako narušení jeho života. Ve většině případů se mi stalo, že se mi klienti ze začátku omlouvali, že nejsou doma apod. Poté zjistili, že jsem pro ně podporou a pomocí v té jejich nelehké situaci, tak se to překlopí a náš vztah se změní.“* Klienti často nevědí, jak bude budoucí spolupráce probíhat, a tak je potřeba jednat v souladu s hodnotami sociální práce a zastávat etické principy, díky nimž bude spolupráce o něco jednodušší a pro klienty méně matoucí.

5.1.3 Tak takhle by to nešlo

Dodržování konkrétních hodnot a nastavených principů v sociální práci není vždy pravidlem. Děje se denně, že sociální pracovníci porušují vymezené hodnoty a principy nebo jednají jen podle vlastního uvážení, osobních hodnot nebo morálních principů.

Kódy ke kategorii Tak takhle by to nešlo: Beze smyslu, Bez kvalit, Neprofesionalita, Bez výsledků.

Práce bez profesních hodnot a etických principů pro respondentky ve většině případů znamenala konec profese, jak už z osobního hlediska nebo z důvodu toho, že by profese sociální práce neměla žádný koncept nebo by postrádala smysl. R3 toto potvrzuje slovy *„Pro*

mě by to znamenalo konec práce, protože vím, že bych si to v sobě nedokázala obhájit.“ R4 odpovídá totožně jako předchozí respondentka a dodává *„Kdybychom se těmito principy neřídili, tak tu práci nemusíme ani dělat, protože by za mě neměla smysl.“* Respondentka dále doplňuje, že kdyby byla v rozporu s profesními hodnotami, znamenalo by to pro ni konec práce na této pozici. R3 tuto myšlenku rozvádí a následně doplňuje o další aspekty, na kterých se nedodržování hodnot a principů odráží *„Pro mě by to znamenalo konec práce, protože vím, že bych si to v sobě nedokázala obhájit. A pro sociální práci jako takovou by to znamenalo pokles kvality a úrovně profese, nemělo by cenu dělat takovou práci.“*

Jak zmínila R3, nedodržování hodnot a principů má v sociální práci dopad nejen na samotného pracovníka, ale jeho činy. Ty následně dopadají na klienty i na celou organizaci, ve které pracuje a na identitu profese sociální práce. V neposlední řadě se snižuje kvalita a prestiž poskytovaných služeb. Tuto skutečnost dokládá výpověď R1, která tvrdí *„Pokud nedodržíte standardy kvality, které jsou vytvořeny z hodnot sociální práce, nemůžete poskytovat kvalitní službu...“* R2 uvádí další následky *„Má to dopad na kvalitu sociální práce, boří to spolupráci a důvěru s klientem. Zároveň to dopadá na samotnou organizaci a kolegy mezi sebou.“*

Jednání neřízené hodnotami sociální práce a etickými principy dopadá na stanovenou profesionalitu v sociální práci. R4 tvrdí, že pokud by nedodržovala hodnoty *„Tak sklouznu k tomu, že klienta budu litovat a podporovat v tom, že je situace špatná a vlastně mu nedám žádnou podporu a neposkytnu účinnou a odbornou pomoc.“* Podle R5 by následkem neprofesionálního jednání sociálního pracovníka byly stížnosti na jeho způsoby chování. Nedochozelo by ke stanoveným cílům ani k žádnému pokroku. To dokládá výpověď R1 *„... nemůžete očekávat výsledky té služby, takže nedodržování hodnot nevede ke zdárnému a předpokládanému cíli.“*

5.1.4 Profesionální identita

Čtvrtá kategorie byla pojmenována jako Profesionální identita a zaměříme se v ní na aspekty, které se vážou k prestiži nebo úrovni profese.

Kódy ke kategorii Profesionální prestiž: Profesionální kvalita, Kvalita nadevše, Společný znak, Záruka na trhu.

Pro udržení stability a identity profese sociální práce, je potřeba dbát na její úroveň, profesionalitu a kvalitně odvedenou práci. Pro R2 je řízení se profesními hodnotami a etickými principy zárukou profesionality sociálních pracovníků. R4 uvádí *„Význam pro*

mě mají takový, že když podle těchto principů pracuji, tak odvádím profesionální práci. “ R4 dále hovoří o kvalitě, která je docílena dodržováním a řízením se hodnotami a principy „Prostě pokud chci práci vykonávat kvalitně, tak je potřeba některé věci přijmout za své, mít je přirozeně v sobě.“

Profesní hodnoty a etické principy mají své opodstatnění v sociální práci z důvodu, že spojují a propojují všechny části sociální práce a dávají jim společný znak a jednotu, která slouží společnosti pro představu a pochopení významu samotné sociální práci. R2 se zmiňuje i o konkurenci, ke které docházelo bez jednotné sociální práce „*Profesní hodnoty spojují a ucelují tu celkovou sociální práci, tak že si nekonkurujeme.*“ R1 dodává svůj pohled na existenci hodnot a principů, která pro ni představuje společný a jednotný znak pro celou sociální práci. Společný znak zaručuje specifické jednání ve vztahu s klienty, kteří o pomoc požádají. To dokládá R1, která tvrdí, že jednota sociální práce „*Zaručí klientům stejně kvalitní službu všude v republice. Ať se lidé obrátí na jakéhokoliv pracovníka, tak by měl s vámi jednat určitým způsobem a držet se pravidel.*“ Aby jednota sociální práce byla zhmotněna a slovy převedena do praxe, vznikl etický kodex sociálních pracovníků, který je podle R2 vodítkem, jak by sociální pracovník měl ve své pozici s klienty pracovat. R2 dále doplňuje „*Řekla bych, že nám kodex ukazuje, jak kvalitně tu profesi vykonávat.*“

5.1.5 Bez komplikací se neobejdeme

Kategorie s názvem Bez komplikací se neobejdeme pojednává o složitých případech, etických problémech a dilematech, které mohou sociálního pracovníka v jeho praxi potkat. Jedná se tedy o výpovědi a zkušenosti pěti respondentek, které popsaly situace, kdy zažívaly morální konflikt nebo etické dilema.

Kódy ke kategorii Bez komplikací se neobejdeme: Ve střetu hodnot a zájmů, Beze snahy, Zasáhnout nebo nezasáhnout.

Sociální pracovníci jsou v úzkém kontaktu s klienty, kdy často řeší interní problémy v samotném jádru rodiny, tudíž jsou vystaveni situacím, kdy se dostávají do etických problémů a dilemat, které s rodinou musí adekvátně vyřešit. Respondentky několikrát uvedly, že se setkávají s rodinou, která je problémová a která nedisponuje tím, se o děti dostatečně postarat. Dalším problémem je často fakt, že je rodina ohrožena rizikovým faktorem ve formě návykových látek. R5 k této situaci dodává „*A pak prostě přemýšlíme nad jejich situací, nad těmi hodnotami rodiny a svým způsobem nad nějakou etikou a dojdeme k tomu, že bychom se měli s maminkou pobavit a probrat způsoby antikoncepce,*

*jelikož další dítě by pro ni byla ještě větší zátěž a mohla by o ty děti přijít. Jo maminka mi řekne třeba, že to není moje věc, ale já uvažuji nad tím, jak se to další dítě bude mít v rodině nebo případně, jak se změní život těm ostatním dětem.“ Jelikož je SASrd službou preventivní, musí v takových případech pracovník přemýšlet a chránit do budoucna klienta a ostatní členy domácnosti. Sociální pracovníci se mohou ocitnou v situaci, ve které by jednaly podle svých nastavených osobních hodnot nebo morálních principů. Musí je však zapřít a jednat profesionálně a vždy se řídit hodnotami profesními. Podobnou situaci zažila R1, která říká, že „*Já bych měla vždy respektovat rozhodnutí klienta, protože on je specialista na svůj život a ví co je pro něj nejlepší. Pokud se žena rozhodne jít na potrat, tak já ji můžu sice říct, že jsou jiné možnosti a dá se to jinak řešit, ale pokud se tak rozhodne, tak ji musím respektovat. Ale v osobním životě bych to měla těžší, protože se to zrovna dotýká mé osobní hodnoty a situaci bych řešila jinak, kdyby se to týkalo mě.*“ Respondentka doplňuje fakt, že některé osobní hodnoty do profese přenášet nemůže a vždy by měla jednat v souladu s etikou a profesními hodnotami, které sociální práce zastává. Pokud by nastala situace, že se klienti ocitnou konkrétními způsoby ve střetu se zákonem, tak musí jednat.*

V teoretické části bylo zmíněno několik problematických situacích, mezi které patřil nezáměr klientů na zlepšování svoji aktuální situaci, za vidinou zlepšení rodinných podmínek. Respondentky uváděly, že jejich klienti mnohokrát nemají snahu situaci zlepšit. Svoji zkušenost rozebírá R4 „*Někdy se však stane, že hospodaření rodiny není úplně správné a adekvátní. Samozřejmě se snažíme vést rodiny k tomu, aby se naučily hospodařit s penězi, ale neovlivníme to, protože nemáme tu moc, takže to s nimi probíráme a doporučujeme možnosti. Někdy se však stane, že ty peníze se utratí nesprávně nebo neadekvátně v rámci toho rozpočtu a oni ty peníze potřebují kvůli dětem.*“ R4 doplňuje, že s rodinami řeší neplacení nájmu, ale na druhou stranu ví, že rodina ty peníze utratí někde jinde. Další respondentka s rodinami probírá zlepšení jejich situace formou různých příspěvků, o které si mohou zažádat. Dokládá to slovy „*Několikrát se mi stalo, že rodina měla řešit něco s úřady, donést nějaké důležité papíry a neudělala to. Já vím, jak důležité to bylo, ale stejně si rodina udělala po svém. Musela jsem to zpracovat a jednat jako profesionál, i když vím, že by rodina dostala třeba nějaký příspěvek, který by ji velice pomohl a ulehčil jejich složitou situaci.*“ R1 zažívá případy, kdy ví, v jaké finanční situaci jsou její klienti, a přesto rodina vyhodí za týden nespočet jídla a potravin do popelnic, protože mají zásadu nedojít jídlo na druhý den. R2 se setkala s tím, že „*jako organizace jsme řešili, jak moc zasahovat při zprostředkování materiální pomoci klientům. Kolikrát jsem si říkala, že ti klienti toho mají*

tolik, jako v rámci materiální pomoci (např. potravinová pomoc, sklady s oblečením apod.). Já chápu jejich situaci, že nemají dostatek prostředků a je potřeba jim pomoc poskytnout, ale zároveň se někteří ani nepřičiní, aby třeba tuto situaci změnili a zajistili si některé materiály sami.“

Sociální pracovník se může ocitnou v situaci, kdy neví, zda má zasáhnout nebo ne. Toto dilema zmínila respondentka R2 svými slovy *„Jako další mě napadá to, že jsem působila v rodině, kde bylo na denním pořádku domácí násilí ze strany partnera. Já se s tím neztotožňovala a nesouhlasila. Podněcovala jsem klientku, ať tento vztah zkusí přerušit, že by jí mělo záležet na svém životu, ale klientka chtěla s partnerem nadále setrvat. Musela jsem respektovat její rozhodnutí, i když se to ve mně vnitřně bylo a byla bych nejradši pokud bych mohla zakročit a situaci vyřešit.“* R5 zažila podobný případ, kdy pracovala s klientem, který měl poruchu intelektu a měl v péči syna. Syn s otcem různými způsoby manipuloval, společně řešili synovy problémy ve škole. Po nějakém čase syn přestal chodit do školy ze zdravotních důvodů. R5 k situaci dodává *„Já jim doporučovala návštěvu doktora, ale nakonec tam nešli. Rodič mě následně prosil, abych to nenahlašovala sociálce. A teď jsem v situaci, pro co se mám rozhodnout, když má klient ve mně důvěru. Jako my se snažíme s klienty jednat tak, že oni ví, co se posílá na sociálku nebo jsou seznámeni, že je o něčem budu sama informovat, když mám třeba na něco podezření. No a já jsem v situaci, kdy nevím, proč dítě nechce chodit do školy. Nevím, jestli je na tom zdravotně nebo psychicky v pořádku a co vlastně stojí za tím, že nechce do školy. To bylo pro mě takové dost náročné.“* R4 má zkušenost s etickým dilematem, kdy pracovala s nefunkční rodinou. Děti s rodiči chtěly zůstat, protože se měli rádi. R4 však věděla, že rodina nedokáže zajistit výchovu, ani adekvátní zázemí. Proto zažívala dilema skrze to, jak se zachovat. Zdali se s rodinou i nadále snažit na obnově péče o děti nebo by bylo lepší, aby děti od rodičů odebraly.

5.1.6 Způsoby pomoci

V této kategorii se v několika řádcích zaměříme na to, zdali sociální pracovníci vnímají profesní hodnoty a etické principy v jejich práci jako nápomocné a jakými způsoby je ve své praxi využívají.

Kódy ke kategorii Dosažení cíle: Soulad, Východisko ze situace, Berlička, Klíč k úspěchu, hranice vzájemného vztahu, Příručka pro pracovníky.

K dosažení profesionality nebo cílů, které si s rodinou sociální pracovníci stanoví, vede častokrát složitá cesta, plná nástrah. Je proto potřeba mít oporu ve stanovených hodnotách

a principech, mít možnost se na ně odkázat nebo z nich vycházet. Podle respondentek je základem nalezení konkrétního způsobu souladu mezi zastávanými hodnotami v běžném životě a hodnotami, které se k sociální práci vážou a podle kterých by měly pracovat. Toto dokládá odpověď R2, která říká, že *„Podle mě by tyto hodnoty měli být v souladu, protože pokud já nebudu v souladu s tím, jak se mám v profesi chovat a jednat, tak to nedokážu kvalitně vykonávat. Myslím, že by to poznal i klient, že si vlastně na něco hraju. Pokud by tam soulad nebyl, tak bych se trápila já a neodváděla bych profesionální práci.“*

Při řešení problematických situací, které se vyskytují v sociální práci, jsou východisky profesní hodnoty a etické principy, kterými se při cestě k cíli řídí. To dokládá výpověď R2, která souhlasí a potvrzuje, že se obrací na hodnoty a principy, protože podle ní udržují profesionalitu v sociální práci. R3 se také řídí hodnotami a principy a říká *„Pokud se například ocitnu v konfliktu v rodině nebo v nějaké situaci, co by mě mohla vykolejit, tak si vždy vzpomenu na hodnoty sociální práce, které zastávám a podle nich se řídím.“* Ostatní respondentky je vnímají jako východisko ze složité situace, jelikož zastřešují problematickou situaci a navedou je na správnou cestu.

Hodnoty a principy jsou ze stran respondentek vnímány formou opory a podpory, na kterou se v případě potřeby mohou obrátit. Někteří z nich tímto způsobem vnímají i etický kodex sociálních pracovníků, avšak je otázkou, jestli jej v praxi podobným způsobem využívají. R5 se o principech zmiňuje takto *„Jsou to nějaké zásady, které jsou oporou pro sociální pracovníky, aby se cítili pevnější v kramflecích.“* Respondentka doplňuje výpověď o pohled a přístup, jaký k etickému kodexu má *„No určitě je vnímám jako významné v napjatých a problematických situacích. Máme etický kodex, že jo a pro mě to prostě představuje jakousi berličku nebo oporu a naznačuje mi, jak se mám chovat ...“* R4 nám odkrývá její obavy *„Kdybych se neměla o co opřít, tak si to řešení uchopím po svém a jelikož je každý jiná osobnost, tak by ta sociální práce a ty metody řešení byly pokaždé jiné. Ta pomoc by nemusela být správná a adekvátní nebo dostačující.“*

Existence profesních hodnot a etických principů je podstatná také v oblasti plnění cílů a dosahování úspěchů s klienty. Pokud se podle nich pracovníci řídí, tak s největší pravděpodobností s klienty stanoveného cíle dosáhnou. To tvrdí i R1 *„Profesní hodnoty pro mě mají význam, proto se jimi řídím a dodržuji je, abych dosáhla cíle, který jsme si s rodinou stanovili.“* R4 nám poskytla komplexnější názor na způsob dosažení cílů *„Jasně, že bych mohla klientovi nařídit nějaké splnění cíle, u kterého vím, že by ho v životě potřeboval a jeho situaci by mu zlepšil, ale tím, že se budu řídit například principem respektu k osobám, tak já*

respektuji ten klientův nastavený cíl a myslím, že je častěji více dosažitelný než ten, který bych mu nařídila já sama.“ Pokud klientovi pracovník poskytne prostor a do ničeho jej nebudu nutit, tak klient časem sám dosáhne vytouženého cíle.

Sociální pracovníci se s klienty nachází v úzkém vztahu, kde je potřeba udržovat určité hranice, aby se zachovaly dané role. K tomu slouží hodnoty a principy, kterých se drží i R3, který říká *„Jsou to podle mě hranice, které nastavují chování sociálního pracovníka.*“ R2 se hodnotami a principy ve své práci chrání a popisuje jejich podstatu slovy *„Jsou to nějaké hranice, které jsou důležité a kterými se chráním.*“

V odpovědích se respondentky několikrát zmiňovaly o etickém kodexu sociálních pracovníků. Často jej vnímají jako návod a způsob, jak jednat a chovat se ve vztahu s klienty. Uváděly, že existence kodexu je důležitá, protože vymezuje obsah profese sociální práce a způsoby přístupů ke klientům. R4 k tomu dodala, že *„Jako určitě je přínosem a nápomocný sociálním pracovníkům při osvojení a zautomatizování si hodnot a principů.*“ R2 zase uváděla ve svých výpovědích, že vnímá kodex jako jistotu skrze to, že *„Kodex chrání klienta i pracovníka a pomáhá řešit dilemata.*“

5.1.7 Mé upřednostňované strategie

V poslední vytvořené kategorii nahlédneme na různé pohledy a strategie, jak se nejčastěji sociální pracovníci vyrovnávají s morálními konflikty a etickými problémy nebo dilematy.

Kódy ke kategorii Mé strategie: Kdyby byla potřeba, Sama v sobě, Ochotní kolegové, Kompetentní osoby.

Zdá se, že etický kodex není mnohdy velmi využívanou pomůckou ve složitých situacích, což může být zapříčiněno i tím, že je etický kodex sociálních pracovníků v České republice spíše na bázi dobrovolnosti. Nicméně nám respondentky dovolily nahlédnout a více pochopit jejich strategie, díky kterým problematické situace zvládají.

Respondentky mají dle svých slov pozitivní přístup k etickému kodexu, avšak jej v problematických situacích z velké části nevyhledávají. To dokládá odpověď R4, která uvedla *„Nedá se říct, že bych se k němu obracela, pokud si nevím rady.*“ R1 shledává více nápomocnými standardy kvality než etický kodex sociálního pracovníka. R3 bere etický kodex, jako ujištění v situaci, kdy by byla obviněna, že jedná neprofesionálně. To vyplývá i z jejích slov *„Kdyby se mi stalo, že mě někdo například nařkne, že ho diskriminují skrze jeho etnikum, tak bych se do něj podívala a ujistila se, co je v téhle situaci správné.*“ R2

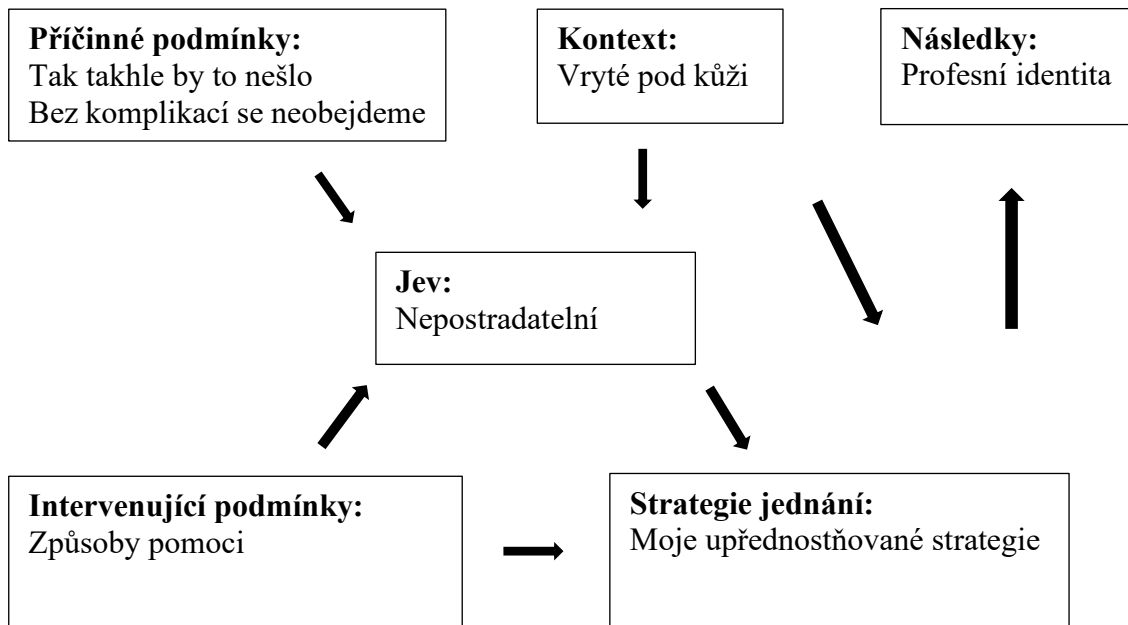
na otázku, zda by se ke kodexu obrátila, pokud by si nevěděla rady, jak se v situaci zachovat, uvedla „*Neměla jsem takovou situaci ještě, ale pokud bych došla do situace, kdy si nevím rady, tak bych se do něho podívala. Ještě nebyla za mě potřeba.*“

Pokud se sociální pracovníci setkají se situací, ve které řeší etické problémy nebo dilemata, jejich první pomocí jsou pro ně oni sami. Ve své výpovědi to dokládá i R4 „*Jsem schopná ty problémy pojmout a zpracovat si to v sobě. Myslím, že tyto situace dokážu zpracovat a vyhodnotit je, že z nějakého důvodu se tyto situace staly a měly se takhle stát.*“ Problematické situace pracovníkům mohou způsobovat negativní emoce, ve kterých se necítí dobře. R5 zažívá nepříjemné pocity a nervozitu při problematických situacích, avšak se vždy řídí tím, že to nějakým způsobem dopadne. Nerada nechává věci otevřené, a proto složité situace řeší okamžitě. R2 postupuje podobným způsobem a dodává, že „*... u těch osobnějších problémů si to musím přebrat sama v sobě. Někdy je však pracovník v situaci, že se na to nedokáže ani připravit. Je důležité to poté zpracovat a být připraven na další návštěvu v rodině.*“

Konkrétnější a o něco více bližší pomocí jsou pro sociální pracovníky jejich kolegové, kteří s nimi sdílí pracoviště a mnohdy ví lépe, jak případ vyřešit. Stává se, že kolegové zažili podobnou situaci, a proto jsou nejvíce nápomocní. R2 shledává pomoc formou rady od kolegů jako přínosnou, hlavně z toho důvodu, že od nich dostane jiný náhled na řešení situace. S tímto názorem souzní R4, která říká, že „*Dokážu situace zpracovat a vyhodnotit i díky tomu, že si můžu s kolegyněmi promluvit a mám i zpětnou vazbu od nich.*“ R1 uvedla jako pomoc své kolegy a pracovní porady. Pokud by si však nevěděli rady ani oni, vřele vítá řešení problémů formou pravidelných supervizí. To dokládá svými slovy „*Vždycky když nevím, jak bych se měla správně zachovat, něco mi není jasné, nevím, jak na různé situace nahlížet nebo bych potřebovala na určité otázky znát odpověď, tak to řešíme s týmem na intervizních poradách a řešíme, co je správné a není, co je ještě v rámci pravidel a pokud se stane, že to nevyřešíme ani v týmu, tak to bereme na supervize.*“

Dalšími již zmíněnými způsoby pomoci mohou být supervize. Supervize jsou v určitých intervalech návštěvnosti povinností a sociální pracovníci je shledávají jako úspěšné a nápomocné, pokud potřebují s něčím poradit. Jejich pomoc vyhledává i R2, která potvrzuje skutečnost, že na supervizích probírají problémové případy, se kterými si neví rady. R3 využívá různé druhy pomoci, které jsou jí nabídnuty, ale také tvrdí „*... rozeberu ten můj problém na supervizi společně nebo můžu využít možnost supervize individuální.*“

5.2 Axiální kódování



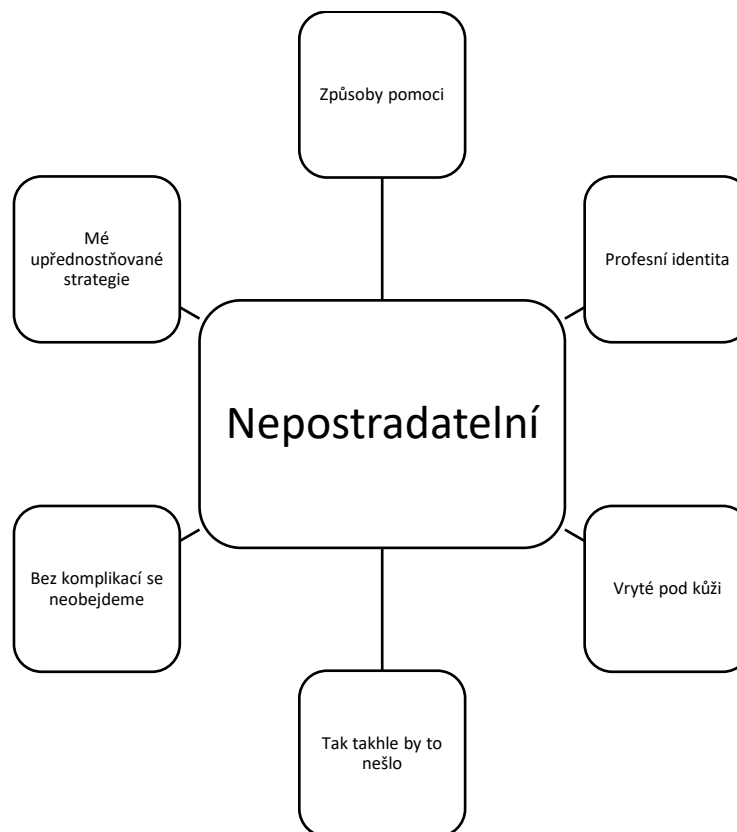
Obrázek 2 Paradigmatický model

Následujícím krokem, který navazuje na otevřené kódování je axiální kódování, pomocí něj nám vzniká paradigmatický model (viz obrázek 2). Paradigmatický model slouží ke znázornění vztahů mezi vytvořenými kategoriemi.

Na schématu je znázorněn jev Nepostradatelní. Jev nám dokládá profesní hodnoty a etické principy, které sociální pracovníci pokládají za klíčové a významné pro profesi sociální práce. Kategorie Nepostradatelní nám poskytuje náhled na význam profesních hodnot a etických principů pro sociální pracovníky a způsoby ovlivňování jejich pracovního výkonu. Kontextem jevu je způsob, jak sociální pracovníci vnímají hodnoty a principy ve své práci a v jakém vztahu s nimi pracují. Pro docílení jevu Nepostradatelní je potřeba mít hodnoty a principy zautomatizované a zvnitřněné a mít je v souladu se svými osobními hodnotami. Příčinnou podmínkou jevu je nedodržování hodnot a principů. Příčinou je také vznik etických problémů a dilemat v sociální práci, které jsou zmíněny v kódech Tak takhle by to nešlo a Bez komplikací se neobejdeme. Jev Nepostradatelní ovlivňují intervenující podmínky, které jsou nápomocné při řešení problematických situací a dilemat, se kterými se pracovníci dostávají do kontaktu. Z toho vyplývá, že pokud budou pracovníci uznávat význam a vymezení profesních hodnot a etických principů při složitých situacích a zároveň s nimi budou v souladu, tak jim zaručí oporu, východisko ze situace nebo klíč k dosažení úspěchů. Způsoby pomoci nám zajišťují kvalitu a profesionalitu sociální práce.

Ke zmíněným způsobům se vážou strategie, které jsou sociálními pracovníky častokrát více upřednostňované. Mezi ně patří první pomoc skrze vlastní rozhodnutí a přijetí situace, použití etického kodexu při potřebě, pomoc od kolegů na pracovišti nebo odborná pomoc ve formě supervizí. Následkem celého procesu je Profesní identita, která stanovuje prestiž, úroveň, profesionalitu a kvalitu sociální práce, která vzniká díky snaze sociálních pracovníků.

5.3 Selektivní kódování



Obrázek 3 Kauzální model

V posledním a závěrečném kroku analýzy získaných dat je potřeba vypracovat selektivní kódování, díky němuž nám vyvstane centrální kategorie. Námí zvolená centrální kategorie nese název Nepostradatelní.

Kategorie Nepostradatelní tvoří v kauzálním modelu ústřední koncept, na který se ostatní kategorie vážou. Jakým způsobem sociální pracovníci vnímají profesní hodnoty a etické principy, je dáno tím, které klíčové hodnoty a principy vyznávají a jaký jim přisuzují ve své práci význam. Přisuzovaný význam přináší a ovlivňuje různé způsoby jednání a chování sociálních pracovníků vůči klientům. Také udává specifické způsoby, jak se zachovat

a jednat při výskytu etických problémů a dilemat. Vymezení významu profesních hodnot a etických principů poskytuje pochopení a vnímání sociální práce ze stran klientů a společnosti. Celý proces je reflektován do profesní identity, který udává její strukturu a následnou stabilitu.

Vymezení významu profesních hodnot a etických principů dále zajišťuje pochopení při stanovení souladu s osobními hodnotami a morálními principy sociálních pracovníků. Z toho vyplývá, že pokud hodnotám a principům pracovníci nedávají žádný význam a neřídí se jimi, nemohou se s nimi v určitém souladu sžít. Sociální práce tím pádem ztrácí své kvality a profesionalitu, kterou by zajišťovala adekvátně a správně poskytnutou formu pomoci svým klientům.

6 INTERPRETACE DAT A DISKUZE

Na začátku výzkumu byl stanoven hlavní výzkumný cíl a několik dílčích výzkumných cílů. Naším primárně zkoumaným cílem bylo porozumět tomu, jak sociální pracovníci v SASrd vnímají profesní hodnoty a etické principy v praxi a zjistit, jakým způsobem je v jejich práci ovlivňují. Dále bylo kladeno za cíl odkrýt význam profesních hodnot a etických principů při výskytu morálních konfliktů nebo etických dilemat v jejich práci. Jako bylo stanoveno zjistit, jakým způsobem sociální pracovníci v SASrd uplatňují etický kodex v reálném výkonu sociální práce. Ze stanovených cílů vyplývaly výzkumné otázky, které si postupně zodpovíme.

Hlavní výzkumná otázka: **Jak sociální pracovníci vnímají profesní hodnoty a etické principy a jakým způsobem je v jejich práci ovlivňují?**

Většina dotazovaných se shodla, že profesní hodnoty a etické principy zásadně nevnímají a nepřemýšlí nad nimi. Přisuzují to skutečnosti, že je za svou praxi na pozici sociálního pracovníka mají zažité a nastavené. S obsahem a vymezením profesních hodnot a etických principů pracují automaticky a v souladu. Zmíněný soulad pojímají skrze to, že mezi osobními a profesními hodnotami nenastávají zbytečné rozkoly. Nečasová a kol. (2020, s. 9) zmíněné skutečnosti dokládá slovy, že při jednání v souladu s hodnotami zastávanými profesí a organizací, jsou nápomocné právě postupy a standardy, které z hodnot a principů ve svém základu vychází.

Mezi klíčové hodnoty respondentky řadily převážně lidskou důstojnost, respekt k osobám a sociální spravedlnost. V odpovědích bylo zmíněno několik hodnot, které se vážou ke konkrétní organizaci, ve které jedna z respondentek pracuje. Mezi profesní hodnoty řadily také několik osobních hodnot, které si nejspíše zaměňují za hodnoty profesní. Jak zmiňuje ve své knize Elichová (2017, s. 49-51), může to být dáno nejasností a nepřesným vymezením pojmu hodnota. Problémem je i pluralita profesních hodnot, která se v sociální práci vyskytuje. Následkem může být špatně pochopený význam a uplatňování hodnot, které následně sociální pracovníci aplikují do praxe. Mezi zmíněné hodnoty spadaly empatie, opravdovost, společná práce, propojenost, otevřenost apod.

Z předchozích několika řádků vyplývá, že většina z našich respondentek má profesní hodnoty a etické principy zažité, zautomatizované a mnohdy je nedokáže identifikovat. Podle slov respondentek se nad nimi zamýšlejí jen zřídka a přisuzují to skutečnosti, že je mají přijaté za své. Existence hodnot a principů je pro ně podstatná, hlavně z důvodu, že by

se jimi měly řídit. Podle Matouška (2013b, s. 21) hodnoty ovlivňují způsoby a alternativy našeho jednání a rozhodování. Proto podle Gulové (2011, s. 39) mají podstatnou a neodmyslitelnou pozici ve vztazích s lidmi a společností. Dle slov respondentek pro ně hodnoty a principy představují aspekty a zásady, které jejich jednání a chování s klienty ovlivňují, směřují a regulují.

Podle výpovědí respondentek se neslučuje sociální práce s tím, pokud by pracovník nedodržel stanovené profesní hodnoty a etické principy. Sociální práce bez hodnot a principů by podle nich neměla smysl. Zároveň by práci nemohly vykonávat, protože by si tuto skutečnost v sobě nedokázaly obhájit. Odrazem nedodržování hodnot a principů by byla neschopnost poskytovat kvalitní služby založené na profesionálním a odborném jednání. Jejich dodržováním a přijetím je zaručena profesionalita a kvalita odvedené práce a poskytovaných služeb. To dokládá i Fischer (2008, s. 66), který pokládá za znak profesionality soulad a přijetí hodnot profese a organizace. Významnou roli hrají také při upevňování identity profese sociální práce, kterou definují a formují.

Dílejší výzkumné otázky: Jaký význam sociální pracovníci přisuzují profesním hodnotám a etickým principům při řešení eticky složitých situacích?

Klíčem k úspěšnému a profesionálnímu jednání je mít stanovený soulad v osobních i profesních hodnotách a mít ujasněno, jak se po stránce profesní etiky ke klientům chovat. Sociální pracovníci často čelí problematičtým případům a etickým dilematům ve své práci. Podle výpovědí respondentek pracují s problémovými rodinami, které jsou ohroženy návykovými látkami, sociálním vyloučením nebo domácím násilím. Jelikož je SASrd službou preventivní, potýkají se s problémy ohledně nedostatečné výchovy, problematikou antikoncepce, neplánovaným početím, finančními problémy apod. Proto je zcela možné, že se vyskytne situace, kdy sociální pracovník neví, jak má postupovat a podle jakého způsobu problém vyřešit. V tomto případě mohou být nápomocné právě profesní hodnoty a etické principy jako východisko z problémů nebo jako opora a forma jistoty při obhajování svých rozhodnutí. Dále jsou nápomocné při splnění stanovených cílů a díky zhmotnění jejich obsahů a vymezení do podoby etického kodexu, jim mohou sloužit jako příručka, která obsahuje správné a adekvátní způsoby jednání a řešení problematičtých situací. Dle Fischera (2008, s. 18) pomocí aplikování obsahu hodnot a principů do konkrétní praxe, bude vytvořeno důkladné vyhodnocení situace s ohledem na hranice vzájemného vztahu s klientem. Řízení se dle hodnot a principů poslouží k vytvoření postupů k vyřešení problematičtých situací, s neustálým ohledem na dodržování etiky.

Jak sociální pracovníci nahlíží na etický kodex sociálních pracovníků a jaký k němu mají přístup v reálném výkonu práce?

Z pohledu respondentek je patrné, že mají ke kodexu ve většině případů kladný vztah. Nahlíží na něj jako na oporu ve své práci nebo jej vnímají jako soubor zásad a nastavení, které udává způsoby jednání při práci s klienty. Nicméně respondentky se shodly na tom, že pro ně představuje nejméně vyhledávaný způsob pomoci v problematických situacích. Z toho vyplývá, že etický kodex využívají jen minimálně. Některé ve svých odpovědích vypovídaly, že nezažily situaci, kdy by pro ně byl etický kodex potřebný a kdy by jej využily. Mátel (2019, s 47) tvrdí, že tyto situace mohou být způsobeny tím, že Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR je na bázi dobrovolnosti, tudíž nelze po pracovnících vymáhat, aby s ním pracovali nebo se podle něj řídili. Flídrová (2015, s. 160) doplňuje zmínku, že pokud bude etický kodex na bázi dobrovolnosti neustále, zodpovídá se pracovníkovo jednání a rozhodování pouze jemu. Na druhou stranu respondentky uváděly, že jim pomoc v těžkých situacích poskytují ony sami a jsou v situaci, kde si neví rady, obrací se na své kolegy, vedoucí nebo řeší případy na supervizích.

ZÁVĚR

Bakalářská práce byla zaměřena na reflexi profesních hodnot a etických principů z pohledu sociálních pracovníků v sociálních službách. Teoretická část konkrétně vymezila základní východiska hodnot a z nich vyplývající profesní hodnoty, které zaujímají důležitou pozici v sociální práci, skrze nichž je regulováno a ovlivňováno jednání a rozhodování sociálních pracovníků. Teorie dále popisovala etiku sociální práce, která ukotvuje identitu sociální práce a její stabilitu. Etika je pro ni potřebná, z důvodu poskytování skutečné pomoci klientům v nouzi. Etika má své místo při pomoci budovat lidskou solidaritu, důstojnost a důvěru a tím tak naplňovat klíčové hodnoty sociální práce. Na závěr se teoretická část věnovala SASrd, jejímu pojetí, cílové skupině a způsobům práce, které se k ní vážou.

Na vymezení hodnot, etiky sociální práce a SASrd plynule navázala část praktická, která nabízí náhled na výzkum formou kvalitativního šetření za využití metody zakotvené teorie. Výzkumný soubor tvořilo pět sociálních pracovníků, které pracují v SASrd a se kterými byly provedeny rozhovory. Rozhovory byly dále přepsány a analyzovány skrze tři druhy kódování. Zprvu nám otevřené kódování poskytlo několik kategorií, které nám postupně odkryly náhledy na profesní hodnoty a etické principy z pohledu respondentek. Z rozhovorů vyplývaly skutečnosti, které odkryly to, že sociální pracovníce zásadně nevnímají hodnoty a principy ve své práci a přisuzují to skutečnosti, že se s nimi sžily a v souladu s hodnotami a principy pracují automaticky. Mezi jejich zastávané profesní hodnoty patří lidská důstojnost a spravedlnost, respekt k právům klienta a také několik osobních hodnot. Profesním hodnotám přisuzují význam hlavně z důvodu, že by je měly dodržovat a řídit se jimi, aby odváděly kvalitní práci na úrovni profesionality, která jim bude nápomocná při dosažení cílů, které si s klienty stanovily. Druhá část otevřeného kódování nám poskytla náhled na situace, které vnímají respondentky jako problematické nebo dilematické povahy a které musí ve své práci řešit. Podle slov respondentek se dostávají do situací, kde jsou rodiny ohroženy rizikovými faktory jako jsou návykové látky, domácí násilí, finanční tíseň nebo selhávání role rodičů. Z odpovědí je patrné, že profesní hodnoty a etické principy poskytují východisko, oporu, nebo klíč k úspěšnému vyřešení problému. Odpovědi respondentek nám také poskytly náhled na to, jak vnímají etický kodex sociálních pracovníků a jakými způsoby jej v praxi využívají. Nicméně, v reálném výkonu sociální práce, respondentkám pomoc poskytují převážně ony sami, jejich kolegové, vedoucí služeb nebo odborné konzultace formou supervizí. Po skončení otevřeného kódování následovalo kódování axiální a selektivní, které nám přiblížilo propojenost a konkrétní vztahy mezi

kategoriemi a za pomoci závěrečného selektivního kódování nám vyplynula centrální kategorie, která je ústředním konceptem celé vytvořené teorie.

Potřeba zabývat se oblastí hodnot a etiky sociální práce je zapříčiněna obhajováním a argumenty specifické role sociální práce ve společnosti. Zmíněná skutečnost může být způsobena malým povědomím společnosti o cílech, metodách a posláních, kterými se sociální práce vymezuje. Důvody, proč se tak děje, nalezneme v tématech a problémech, kterými se sociální práce zabývá a které se snaží řešit. Společnost často tyto témata vytěšňuje a nezajímá se o ně. Mezi problémy, kterými se sociální práce věnuje, spadá sociální vyloučení, chudoba, nežádoucí rizikové jevy, selhání rodin apod. Další složitou záležitostí je náročnost profese sociální práce, se kterou se potýká a riziky v podobě etických problémů, konfliktů nebo dilemat. Všechny zmíněné skutečnosti se odráží na samotné profesi a její identitě, pomocí které se společnosti prezentuje. Profesionální identitu tvoří každý jednotlivý pracovník svými způsoby práce a jednání s klienty. Tudiž je důležité, aby pracovník vnímal vymezení a obsah profesních hodnot a etických principů, následně byl s tímto vymezením v souladu, aby vše správně aplikoval do praxe. Sociální pracovníci by měli pracovat s vědomím, že si za své etické rozhodování ručí sami, a proto je podstatné, aby disponovali sebereflexí a byli připraveni na nedokonalosti a chyby, které mohou dále zlepšovat.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BANKS, Sarah. Critical commentary : social work ethics., 2008. British journal of social work [online]. 38 (6), [cit. 2022-04-20] Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/30054380_Critical_Commentary_Social_Work_Ethics.
2. BOĐOVÁ, Veronika. Étos - etika v pedagogice a sociální práci. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2011, 114 s. ISBN 9788073727888.
3. BRNULA, Peter. Etika v sociálnej práci. Bratislava: IRIS, Vydavateľstvo a tlač, s.r.o., 2011, 75 s. ISBN 978-80-89238-50-7.
4. ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Sběrka zákonů České republiky. 2006. Dostupný z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>. ISSN 1211-1244.
5. ČESKO. Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: Sběrka zákonů České republiky. 2006. Dostupný z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>. ISSN 1211-2144.
6. ELICHOVÁ, Markéta. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, 262 s. ISBN 978-80-271-0080-4.
7. FISCHER, Ondřej a René MILFAIT. Etika pro sociální práci. Praha: Jabok, 2008, 223 s. ISBN 978-80-904137-3-3.
8. FLÍDROVÁ, Monika. Sociální práce jako práce řízená profesními hodnotami [online]. České Budějovice, 2014 [cit. 2022-04-20]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/73lkyh/>. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta. Vedoucí práce doc. Michal Opatrný, Dr. theol.
9. FLÍDROVÁ, Monika. Problematika aplikace profesních hodnot v sociální práci., 2015. Caritas et veritas [online]. 5(2), 154-161 [cit. 2022-04-20]. Dostupné z: <https://www.caritasetveritas.cz/pdfs/cev/2015/02/18.pdf>.
10. FLÍDROVÁ, Monika a Michal OPATRŇÝ. Role hodnot v identitě sociální práce. Sociální práce [online]. 2014(2), 118-127 [cit. 2022-04-20]. ISSN 1805-885x. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2014-2.pdf>

11. GOLDMANN, Radoslav a Martina CICHÁ. Etika zdravotní a sociální práce. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004, 126. ISBN 80-244-0907-0.
12. GÖBELOVÁ, Taťána. Profesní hodnoty a etické principy v práci učitele. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Pedagogická fakulta, 2015, 119 s. ISBN 9788074648083.
13. GULOVÁ, Lenka. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011, 208 s. Pedagogika. ISBN 9788024733791.
14. HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN 9788073674854.
15. IFSW 2018. Prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech. [online]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky%CC%81_kodex_ifsw_2018_cz1.pdf.
16. JANKOVSKÝ, Jiří. Etika pro pomáhající profese. Praha: Triton, 2003, 223 s. ISBN 80-7254-329-6.
17. JANOTOVÁ, Helena, Karel SCHELLE a Ilona SCHELLEOVÁ. Profesní etika. Praha: Eurolex Bohemia, 2005, 96 s. ISBN 8086861422.
18. JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ, ed. Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 402 s. ISBN 978-80-7368-504-1.
19. KODYMOVÁ, Pavla a Dalibor HOLDA, ed. Profese a etika sociální práce: sborník studentských prací. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 2008, 154 s. ISBN 978-80-7308-222-2.
20. LEVICKÁ, Jana. Etika sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014, 74 s. ISBN 978-80-7435-403-8.
21. MALÍK HOLASOVÁ, Věra. Kvalita v sociální práci a sociálních službách. Praha: Grada, 2014, 151 s. ISBN 9788024743158.
22. MÁTEL, Andrej. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019, 208 s. ISBN 9788027122202.

23. MÁTEL, Andrej, SCHAVEL, Milan, MÜHLPACHR, Pavel, ROMAN, Tibor. Aplikovaná etika v sociální práci. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. 236 s. ISBN 978-80-87182-13-0.
24. MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, 272 s. ISBN 9788073673680.
25. MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013b, 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
26. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013a, 570 s. ISBN 9788026203667.
27. Metodika terénní sociální práce v rodinách s dětmi [online]. [cit. 2022-04-20]. Dostupné z: https://www.azylovydum.cz/wp-content/uploads/2018/04/metodika_tereni_prace_v_rodinach_s_detmi.pdf
28. MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, 2006, 332 s. Psyché. ISBN 8024713624.
29. MLČÁK, Zdeněk, ed. Profesionální kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-129-3.
30. MUSIL, Libor. Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
31. NEČASOVÁ, Mirka. Úvod do filozofie a etiky v sociální práci. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
32. NEČASOVÁ, Mirka, Zdeňka DOHNALOVÁ a Robert TRBOLA. Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce. Praha: VÚPSV, v.v.i., výzkumné centrum Brno, 2020. ISBN 978-80-7416-366-1.
33. Sborník ke Světovému dni sociální práce: Proměny hodnot a limitů sociální práce : 17. března 2020. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2020. ISBN 978-80-7421-220-8.
34. Společnost sociálních pracovníků ČR. Etický kodex sociálního pracovníka ČR [online]. [cit. 2022-04-20]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssper.pdf.

35. STRAUSS, Anselm L. a Juliet M. CORBIN. Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. SCAN. ISBN 808583460X.
36. STROM-GOTTFRIED, Kimberly. Values and ethics for professional social work practice, 2008. [online]. [cit. 2022-04-20] Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/228056766_Values_and_Ethics_for_Professional_Social_Work_Practice/citations
37. ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 9788073673130.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

SASrd Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Apod. a podobně

Např. například

Atd. a tak dále

IFSW International Federation Of Social Workers

IASSW The International Association Of Schools Of Social Work

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Kategorie a kódy	43
Obrázek 2 Paradigmatický model	55
Obrázek 3 Kauzální model	56

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Základní informace o účastnících výzkumu	41
--	----

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky do rozhovoru

Příloha P II: Ukázka z rozhovoru (R4)

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY DO ROZHOVORU

1. Jak vnímáte profesní hodnoty spojené s prací sociálního pracovníka?
2. Jaké konkrétní profesní hodnoty aplikujete do výkonu Vaší práce?
3. Jakým způsobem tyto hodnoty ovlivňují Vaši profesi?
4. Jaký význam pro Vás představuje dodržování těchto hodnot?
5. Dokážete mi říct, jak vnímáte vztah mezi osobními hodnotami a hodnotami profesními?
6. Máte zkušenost se střetem (konfliktem) hodnot?
7. Co pro Vás ve Vaší profesi znamená profesní etika?
8. Jaký význam pro Vás mají etické principy?
9. Jak Vás ovlivňují etické principy při výkonu Vaší práce?
10. Jaké etické principy ve své práci zastáváte a aplikujete?
11. Jak rozumíte pojmům: etický problém a etické dilema?
12. Máte zkušenost se situací, kdy jste musela řešit etický problém nebo etické dilema?
13. Jak vnímáte svou přípravu na řešení problémů spojených s etikou?
14. Kdy jste zaznamenala první seznámení s etickým kodexem sociálního pracovníka?
15. Jaký význam pro Vás má etický kodex sociálního pracovníka?
16. Jaký je Váš přístup k etickému kodexu?

PŘÍLOHA P II: UKÁZKA Z ROZHOVORU (R4)

Jak vnímáte profesní hodnoty spojené s prací sociálního pracovníka?

R4: Pro mě jsou velmi důležité v mé práci, protože ovlivňují moje jednání s klienty. Nebýt zaujatý, brát lidi jací jsou, dbát na lidskou důstojnost, respektovat osoby, nebát se říkat a oznamovat i negativní věci. Vnímám je tak, že kdyby se jasně hodnoty nestanovily a dále se pak nedodržovaly, tak tu sociální práci může dělat každý po svém a každý si tu práci představí jinak.

Jaké konkrétní profesní hodnoty aplikujete do výkonu Vaší práce?

R4: Snažím se klienty brát takové jací jsou, respektovat je a jejich život, protože ho každý nemůže mít takový, jaký si představuje a narodí se třeba do úplně špatných podmínek a v tom taky vyrůstá. Dále se řídím hodnotou lidské důstojnosti a jejich práv.

Jakým způsobem tyto hodnoty ovlivňují Vaši profesi?

R4: Můžu za mě říct, že jsou mi ty hodnoty, tak přirozené, že s nimi nemám osobnostně problém. Nemám problém je vnímat a brát je tak jak jsou, že člověk nad nimi nepřemýšlí, má je tak zažité. Podle mě musí ty hodnoty existovat, aby se podle nich mohl pracovník řídit a zároveň, aby byli čitelné pro klienty, aby oni věděli, jak s nimi budeme jednat, že ovlivňují můj způsob práce s klienty.

Dokážete mi říct, jak vnímáte vztah mezi osobními hodnotami a hodnotami profesními?

R4: Asi je vnímám stejně, ztotožňuji se s profesními hodnotami. Myslím si, že kdyby se pracovník s těmi hodnotami neztotožňoval, tak by tu práci nemohl dělat. Avšak vždycky má člověk emoce, které se mohou projevit, ale měl by je umět zpracovat a vyhodnotit, aby ta práce s klientem byla objektivní a profesionální.

Máte zkušenost se střetem (konfliktem) hodnot?

R4: Stávají se mi situace, kdy klient má problémy s neplacením nájmu, ale já vím, v jaké je situaci, že by na to zaplacení měl, ale on to utratí někde jinde. Tak tam se mi střetávají mé hodnoty, protože skrze moje priority bych jednala v situaci jinak, ale musím se řídit profesními hodnotami a klienta respektovat a respektovat to jeho rozhodnutí.