

Výzkum etických dilemat hodnot
a principů sociální práce

Mirka Nečasová
Zdeňka Dohalová
Robert Trbola

VÚPSV, v. v. i. Praha
výzkumné centrum Brno
2020

Publikace byla schválena Ediční vědeckou radou ve složení:

doc. Ing. Ladislav Průša, CSc. (VÚPSV, v. v. i. Praha)
Ing. Martin Holub, Ph.D. (VÚPSV, v. v. i. Praha)
Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D. (FSV UK Praha)
doc. Ing. Robert Jahoda, Ph.D. (MU Brno)
Ing. David Prušvic, Ph.D. (MF ČR)
Ing. Jan Mertl, Ph.D. (VŠFS Praha)
Ing. Jan Molek, CSc. (JU České Budějovice)
doc. Ing. Olga Poláková, CSc. (Metropolitní univerzita Praha)

Tato publikace byla finančně podpořena z institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na období 2018-2022, je součástí projektu „Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce“.

Vydal Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.
Dělnická 213/12, Praha 7, 170 00
jako svou 576. publikaci
Vyšlo v roce 2020, 1. vydání, počet stran 125
Tisk: VÚPSV, v. v. i.

ISBN 978-80-7416-366-1 (print)
978-80-7416-367-8 (pdf)

<https://www.vupsv.cz>

Abstrakt

Jedním ze základních aspektů výkonu sociální práce jsou etické hodnoty sociálních pracovníků a principy jimi uplatňované v sociální práci. Cílem tohoto projektu je v analytické studii zpracovat teoretické a empirické podklady pro cílenou koncepční a metodickou činnost MPSV v dané oblasti, která přispěje k rozvoji profesionalizace sociální práce. V této studii jsou prezentovány výstupy ze všech dílčích částí tohoto projektu. Je rozdělen podle logiky tematických oblastí.

První část shrnuje teoretická východiska pro výzkum etických hodnot v sociální práci; přičemž zvláštní pozornost je věnována hodnotám profesním. Dále se zaměřujeme na teoretické zakotvení a na kategorizaci etických dilemat, která sociální pracovníci řeší v souvislosti s každodenním výkonem svých aktivit. Poslední část teoretické části práce přibližuje teoretické zakotvení problematiky etických kodexů a možnosti jejich využití v praxi sociálních pracovníků.

Ve druhé části je popsána metodologie výzkumu a použití jednotlivých typů analýz. Pozornost je věnována zejména procesu tvorby databází pro dotazníkové šetření, dále pak technice a podrobnému rozboru kvalitativní metody využití v rámci terénního šetření, samotné tvorbě dotazníku a průběhu focus group konané 22. 11. 2019, která sloužila především pro vyjasnění některých témat výzkumu, která je vhodnější zkoumat prostřednictvím skupinových technik než v rámci individuálního rozhovoru či prostřednictvím dotazníku.

Klíčová slova: sociální práce; sociální pracovníci; etické hodnoty; profesní hodnoty

Abstract

One of the basic aspects of social work concerns the ethical values maintained by social workers and the principles that they apply in the performance of social work. The aim of this project is, in the form of an analytical study, to gather theoretical and empirical data for the purposes of the creation of targeted conceptual and methodological policies by the Ministry of Labour and Social Affairs in this field, which will contribute to the development of the overall professionalisation of social work. The study presents the outputs of all the constituent parts of this project and is differentiated according to the logic of the various thematic areas.

The first part provides a summary of the theoretical background for the research of ethical values in social work, and particular attention is devoted to professional values. We also focus on the theoretical grounding and categorisation of ethical dilemmas that social workers face in connection with the daily performance of their work. The final part of the theoretical section of the study addresses the theoretical grounding of the issues covered in the relevant codes of ethics and the potential for their application in the everyday performance of social work.

The second part provides an outline of the research methodology and the use of various types of analysis. Attention is devoted particularly to the process applied in the creation of the databases for the questionnaire survey, as well as the techniques employed in, and the detailed analysis of, the qualitative method used in the field survey, the creation of the questionnaire and the outcomes of a focus group meeting held on 22 November 2019, which served principally for the clarification of certain research topics that were thought more suited for consideration employing group techniques rather than individual interviews or the questionnaire approach.

Key words: social work; social workers; ethical values; professional values

Obsah

Úvod	7
1. Teoretická východiska.....	9
1.1 Základní pojmy	11
1.1.1 Hodnoty	11
1.1.2 Etický kodex	12
1.1.3 Hodnoty profese	14
1.1.4 Posuny v hodnotách	15
1.1.5 Hodnoty pracovníků - typologie	18
1.1.6 Etická dilemata	20
1.1.7 Operační strategie organizací služeb sociální práce	24
2. Metodologie a popis výzkumných strategií a souborů	25
2.1 Zpracování teoretických východisek, otázky a operacionalizace	25
2.2 Výzkumné strategie.....	27
2.3 Kvalitativní metoda.....	27
2.3.1 Oblasti působnosti sociální práce	27
2.3.2 Poznámky k výzkumnému vzorku kvalitativního výzkumu	28
2.4 Kvantitativní metoda.....	29
2.4.1 Seskupování do obecnějších kategorií	31
2.4.2 Popis výzkumného vzorku	32
2.4.3 Konstrukce dilemat	38
2.4.4 Konstrukce typů sociálních pracovníků.....	38
2.5 Focus group.....	39
3. Analytická část	41
3.1 Hodnoty a principy sociální práce.....	41
3.1.1 Hodnoty v sociální práci – kvantitativní analýza.....	41
3.1.2 Principy v sociální práci – kvantitativní analýza	47
3.1.3 Hodnoty a principy sociální práci – kvalitativní analýza	55
3.2 Dilemata v sociální práci	61
3.2.1 Dilemata a stavy – kvantitativní analýza.....	63
3.2.2 Dilemata a stavy – kvalitativní analýza	72
3.3 Etický kodex.....	93
3.3.1 Etický kodex – kvantitativní analýza.....	93
3.3.2 Etický kodex – kvalitativní analýza.....	97
3.4 Typy sociálních pracovníků	101
Závěry	111
Literatura.....	114
Přílohy	117

Úvod

Jedním ze základních aspektů výkonu sociální práce jsou etické hodnoty sociálních pracovníků a principy jimi uplatňované v sociální práci. V souladu s přípravou návrhu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a aktualizace etického kodexu sociálních pracovníků, která je připravována i bez návaznosti na návrh věcného záměru zákona o sociálních pracovnících, je nezbytná znalost etických dilemat, která jsou v praxi sociálními pracovníky řešena, včetně etických hodnot a principů, které vnímají jako zásadní.

Cílem tohoto projektu realizovaného v rámci veřejné zakázky vyhlášené Ministerstvem práce a sociálních věcí je v analytické studii zpracovat teoretické a empirické podklady pro cílenou koncepční a metodickou činnost MPSV v dané oblasti, která přispěje k rozvoji profesionalizace sociální práce. Ke klíčovým aktivitám projektu patří zejména analýza teoretických východisek na základě studia dostupné odborné literatury, šetření a definování etických dilemat a uplatňovaných etických hodnot, principů a zásad mezi sociálními pracovníky ve všech oblastech jejich působení a analýza etických hodnot, principů, dilemat a zásad uplatňovaných v praxi sociálních pracovníků průřezově všemi oblastmi výkonu sociální práce. Součástí projektu je také příprava podkladů a doporučení pro aktualizaci etického kodexu (v souladu s věcným záměrem zákona o sociálních pracovnících).

V této studii jsou prezentovány výstupy ze všech dílčích částí tohoto projektu. Je rozdělen podle logiky tematických oblastí.

První část shrnuje teoretická východiska pro výzkum etických hodnot v sociální práci; přičemž zvláštní pozornost je věnována hodnotám profesním. Dále se zaměřujeme na teoretické zakotvení a na kategorizaci etických dilemat, která sociální pracovníci řeší v souvislosti s každodenním výkonem svých aktivit. Poslední část teoretické části práce přibližuje teoretické zakotvení problematiky etických kodexů a možnosti jejich využití v praxi sociálních pracovníků.

Ve druhé části je popsána metodologie výzkumu a použití jednotlivých typů analýz. Pozornost je věnována zejména procesu tvorby databází pro dotazníkové šetření, dále pak technice a podrobnému rozboru kvalitativní metody využití v rámci terénního šetření, samotné tvorbě dotazníku a průběhu focus group (dále také jako fokusní skupina) konané 22. 11. 2019, která sloužila především pro vyjasnění některých témat výzkumu, která je vhodnější zkoumat prostřednictvím skupinových technik než v rámci individuálního rozhovoru či prostřednictvím dotazníku.

Klíčové problémy, které vytanuly z jednotlivých analytických postupů jak v rámci kvantitativního rozboru dotazníku a zpracování kvalitativních výstupů, tak také z diskusí v rámci focus group a workshopu, který se konal 5. 4. 2019 a jehož náplní byla diskuse se vzdělavateli sdruženými v Asociaci vzdělavatelů v sociální práci na téma posunů významu hodnot v sociální práci a jejich vyjádření v definicích sociální práce, mezinárodním etickém kodexu a v dokumentech ASVSP, jsou následně interpretovány v závěru studie a budou využity pro potřeby návrhu souboru doporučení vztahujících se k úpravě etického kodexu sociální práce, jež je sekundárním produktem výzkumného projektu a spolu se studií tvoří celkový výstup z jeho realizace. Oba tyto materiály lze tedy vnímat jako podpůrná doporučení pro potřeby formulace ustanovení etického kodexu.

Cílem předložené studie je zodpovězení hlavní výzkumné otázky ve znění: Jaká etická dilemata sociální pracovníci řeší v praxi a jaké etické hodnoty a principy vnímají pro svoji práci jako zásadní?

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku jsme hledali prostřednictvím tří dílčích výzkumných otázek, které zodpovíme v závěru studie (stejně jako hlavní výzkumnou otázku):

DVO1: Jaké hodnoty a etické principy vnímají sociální pracovníci jako zásadní?

DVO2: Jaká etická dilemata považují sociální pracovníci ve své praxi za naléhavá a jaké jsou v sociální práci podmínky pro vznik etických dilemat?

DVO3: Jaká je zkušenost sociálních pracovníků s etickými kodexy sociálních pracovníků a možnosti jejich využití v praxi?

1. Teoretická východiska

„Prostředí sociální práce je typické soustavnou blízkostí k etickému problému či dilematu. Jde o prostředí mnohdy nerealistického očekávání, že se podaří vyřešit problémy, mající kořeny dále, než sahají možnosti intervence sociální práce.“ (Fischer, 2008:17).

Clark (2000) uvádí, že sociální práce musí každý den obhajovat svoji existenci a vyvracet pochybnosti ohledně svého vlastního účelu a metod využívaných v praxi. Symptomy tohoto stavu podle něj zčásti vyplývají ze samotné povahy sociální práce a její komplexnosti: (1) Poukazuje na to, že existuje široké povědomí a shoda týkající se metod a cílů práce ve zdravotnictví, vzdělávání, právních službách, církevních aktivitách aj. Ohledně sociální práce, která v sobě nese aspirace všech výše zmíněných skupin, však toto obecně sdílené povědomí chybí. (2) Dalším symptomem výše uvedeného stavu je skutečnost, že ve společnosti je patrný ambivalentní postoj týkající se významu (a vůbec potřeby) sociálních pracovníků. To je dáno tím, že se sociální práce věnuje oblastem, na které většina lidí raději nemyslí: chudobě, deprivaci, pomoci lidem s tělesným nebo mentálním postižením, selhání rodin, zneužívání drog a dalším sociálně patologickým jevům. (3) Náročnost pozice, ve které se sociální práce nachází, neplyne jen z toho, že se zaměřuje na obtížné oblasti a problémy, ale také z toho, že se sociální pracovníci pohybují v oblasti, která je zasažena změnou, příp. rozpadem společenských hodnot související s postmoderní dobou. K sociální práci patří vyjednávání mezi rozdílnými stanovisky. Dosáhnout pro všechny akceptovatelného výsledku je za této situace však víceméně nemožné. Ti, kteří se setkají s intervencemi sociálních pracovníků, budou zpravidla s výsledkem spokojeni jen částečně. V neposlední řadě se na nejistotách podílí i nejistá identita sociální práce a tím i sociálních pracovníků. Podle Elichové (2017) jsou součástí všech profesí otázky po vytváření stabilní identity.

Autoři zaměřující se na identitu upozorňují na to, že tento pojem je obtížné definovat. Jak uvádí např. Webb, identita totiž podléhá změně, neboť je neustále konstruovaná. Pojem identita vychází z řeckého oikeion, které znamená příslušnost nebo bytí součástí (profese sociální práce). Odkazuje tedy na hlavní, osobitě a více či méně stabilní vlastnosti aktéra (Webb in Webb, 2017: 3).

Rozlišujeme tři typy identity, které jsou mezi sebou úzce provázány - osobní, skupinovou a profesní (Elichová, 2017).

Göbelová (2015) připomíná, že profesní identita vzniká a vyvíjí se jako individuální proces zrání. Je procesem, který začíná v průběhu výcviku pro povolání, dále se vyvíjí v průběhu vstupu do profese a další dimenzí je rozvíjení toho, jak se pracovník identifikuje se svou profesí.

Profesní identita bývá charakterizována prostřednictvím tří hlavních faktorů (Webb, 2017), kterými jsou:

- osobitost: odkazuje na profesní hodnoty dané profesní skupiny v porovnání s hodnotami pracovníků v dalších srovnatelných skupinách (např. sociální pracovníci a zdravotní sestry, ergoterapeuti, pedagogové apod.),
- prestiž: status, pověst, renomé a legitimita profesní skupiny,
- význam pro ostatní stojící mimo tuto profesní skupinu (out-group): jedná se o povědomí o profesi u ostatních, kteří do této skupiny nepatří, prostřednictvím kterého se upevňuje identita těch, kteří jsou uvnitř profesní skupiny.

Webb (2017) konstatuje, že studie, které se identitě sociální práce věnují v posledních deseti letech, se nejčastěji zaměřují na formaci profesní identity u sociálních pracovníků, na základní problémy v oblasti identity z pohledu sociálních pracovníků (vyprávění o jejich roli, hodnotách a práci) a na vzdělávací kontext, ve kterém dochází k formování identity v průběhu přípravy absolventů pro uskutečnění přímé práce s klienty.

Kromě nejisté identity sociální práce ovlivňuje povahu sociální práce i úroveň a obor vzdělávání a požadavky kladené na absolventa oboru.

Podkladem pro oblast vzdělávání v sociální práci v ČR jsou požadavky zformulované Asociací vzdělavatelů v sociální práci, která vznikla v roce 1993 za účelem zajištění a zvyšování kvality výuky a sdružuje jak vysoké školy, tak vyšší odborné školy poskytující výuku v sociální práci. Asociace zformulovala požadavky pro nutné vzdělání sociálního pracovníka: musí být alespoň tříleté na vyšší odborné škole nebo vysoké škole a musí pokrýt Minimální standard vzdělávání formulovaný Asociací. Význam Minimálního standardu vzrostl, když jej akceptovala Akreditační komise České republiky jako kritérium pro udělování akreditací studijních oborů v obou typech škol. Standard je také základem pro posuzování adekvátnosti obsahu studijních oborů na MPSV. Standard zahrnuje následující oblasti: filozofie a etika, sociologie, psychologie, teorie a metody sociální práce, odborná praxe, supervize, sociální výzkum, právo, sociální politika, sociální patologie, menšinové skupiny, zdraví a nemoc. Každá oblast je rozpracována z hlediska pojetí, cíle, kompetencí a obsahu. Důraz je kladen na praxi, která má činit 25 % z celkového objemu výuky. Novela vysokoškolského zákona (zákon č. 111/1998) pro akreditaci programů v sociální práci vyžaduje kromě disciplín uvedených v Minimálním standardu ASVSP ještě vzdělání v tématech pedagogiky a speciální pedagogiky (Nařízení vlády č. 275/2016) (In Nečasová, Křišťan, 2018).

Profesi sociálního pracovníka legislativně vymezuje Zákon o sociálních službách (108/2006 § 110). Ten určuje kromě jiného podmínku vzdělání na vyšší odborné nebo vysoké škole, původně v oblasti sociální práce, nicméně v současném znění připouští i vzdělání v oboru sociální pedagogiky, práva, speciální pedagogiky. Vzdělavatelé poskytující vzdělání v těchto dalších oborech nicméně nejsou členy Asociace, takže ani nepodléhají konzultacím a je diskutabilní, jak dalece naplňují požadavky Minimálního standardu. Výrazné je to v oboru právo, zpravidla však ani obory sociální práci bližší nejsou schopny dostát požadavku na absolvování požadovaného rozsahu supervidované praxe v sociální práci. To má dopad na identitu profese, protože pracovníci mohou být výrazněji zakotveni a identifikováni s oborem jejich kvalifikačního vzdělávání než se sociální prací. To může působit potíže v situacích, kdy spolupracují s kolegy z dalších oborů a je třeba vyjednat a obhájit jejich profesní roli (více viz Dohnalová, Nečasová, Trbola, 2019).

Není tedy sporu o tom, jestli sociální práce má nebo nemá etickou dimenzi, ale spíše o způsobu, jakým tuto dimenzi kriticky zkoumat, reflektovat a prohlubovat a jak v praxi přistupovat k etickým problémům a dilematům, které sociální práci provázejí (Hugman, Smith, 1995). Jako podklad pro rozhodování v eticky významných oblastech by sociálnímu pracovníkovi mohla sloužit dobrá orientace v etických teoriích (a na jejich základě kritické posouzení dilemat a problémů konkrétní praxe), znalost základních principů a hodnot profese, znalost etického kodexu sociálních pracovníků a v neposlední řadě i znalost sebe sama. Naším cílem totiž nemohou být návody na správné jednání v určitých situacích. To je jednak nemožné díky komplexnosti rozhodování v sociální práci a jednak nežádoucí, protože by to mohlo vést k prostému následování vzorů a pravidel a přenesení vlastní odpovědnosti na tato pravidla namísto uplatňování rozhodovací volnosti sociálních pracovníků, která se doposud k této pozici váže.

1.1 Základní pojmy

1.1.1 Hodnoty

Hodnoty můžeme předběžně definovat jako normativní standardy, které mají vliv na naše rozhodnutí pro některou z alternativ jednání. Podle Bláhy a Dytrta (2003) rozumíme výrazem hodnota obvykle cenu, význam, důležitost nebo obecně něco kladného. Podle Fischera (2019) hodnota je to cenné, žádoucí, chtěné, co zvažujeme vzhledem k našemu poznávání a jednání.

Zkoumáme-li hodnoty zaměřené na profesní oblast života, lze je dělit do tří kategorií (hodnoty profesní, osobní a organizace), přičemž tyto kategorie jsou vzájemně úzce provázány a není vždy možné je vzájemně rozlišovat. Někdy může docházet k vzájemnému nesouladu mezi těmito (a dalšími) kategoriemi hodnot (např. hodnoty osobní x hodnoty organizace).

Göbelová (2015:47) uvádí, že profesní hodnoty tvoří jádro profesních standardů. Z hlediska typologie profesních hodnot se objevují různé definice pojetí těchto hodnot. Podle autorky je však patrné, že představa „*postoje vůči práci nebo orientaci v souvislosti s prací*“ představuje centrální prvek většiny interpretací. Většina definic pracovních hodnot je v souladu s pojetím, že profesní hodnoty jsou specifické cíle, které jednotlivec považuje za důležité a kterých se snaží v pracovním prostředí dosáhnout. Profesní hodnoty tvoří specifickou životní oblast člověka, která vychází z obecných životních (tedy osobních) hodnot jedince. Teorie a výzkum profesních hodnot vycházejí do značné míry z předpokladu, že profesní hodnoty jsou odvozeny ze základních hodnotových systémů, které lidem pomáhají orientovat se v různých životních oblastech a v profesních činnostech (ibid). Gumpert (2007 in Čajko-Eibichtová, Havrdová, 2010: 68) připomíná, že na organizační úrovni jsou hodnoty pojímány jako významný komponent organizační kultury „*a uplatňují se zde jako normativní standardy a návody, které pomáhají členům přizpůsobit jejich chování tak, aby bylo v souladu s organizačními potřebami.*“

Hodnoty vycházejí z morálky (Rescher in Reamer, 2013). Morálka je systém regulativů lidského jednání, který je založen na rozlišení správného a nesprávného, a schopnosti v těchto intencích prakticky jednat včetně transformace do oblasti norem, hodnot, vzorů, postojů a jednání (Velký sociologický slovník, 1996).

Etika je teoretickou reflexí morálky, zabývá se kritikou, zdůvodněním a obhajobou morální regulace ve společnosti (Šmajš et al., 2012). Etika se snaží objasnit principy a hlediska, která vedou člověka k odpovědnému jednání. „*Reflektuje nejen jednání, které je spojeno s rozlišováním správného a špatného, dobrého a zlého, ale také zkoumá individuální a společná morální přesvědčení, která v souvislosti s uvedeným rozlišováním vznikají. ... Nabízí také orientaci jednání v situacích rozhodování, v nichž nepostačují každodenní morální intuice*“ (Brázda, 2010: 13). Etika je spíše záležitostí vědění a morálka spíše záležitostí konání.

Profesní etika patří do oblasti aplikované etiky a zaměřuje se na reflexi etických aspektů pohledů a problémů vznikajících v souvislosti s výkonem různých povolání (Janotová, 2005). Profesní etika poskytuje prostor pro „*uvážlivé a kriticky posuzované aplikování výchozích principů, zákonů, kodexů a specifických zásad sociální práce*“ (Fischer 2008: 18,19), poskytuje tedy sociálním pracovníkům podklad pro identifikaci a adekvátní práci s těmito principy v konkrétní praxi (jejich aplikaci v praxi). Promyšlení a kultivace postojů sociálních pracovníků v intencích hodnot profese tvoří tedy základ eticky informovaného rozhodování v sociální práci.

Sociální pracovníci (podobně jako příslušníci dalších pomáhajících profesí) se ve své práci často setkávají s etickými problémy, případně dilematy. Mátel (2010) upozorňuje na to, že v běžné

řeči bývají zpravidla všechna obtížná rozhodnutí nazývána dilematy. Proto někteří autoři považují za vhodné rozlišovat etický problém a etické dilema. Etické problémy oproti dilematům mají určitou možnost řešení, čímž se myslí řešení ve smyslu dobrého nebo správného rozhodnutí. Mátel vychází z řeckého základu slov, kde „*problema* označuje diskutabilní nebo složité situace, které vyžadují řešení.“ (Mátel, 2010: 143), zatímco slovo *dylemma* odkazuje k dvojznačnosti: „*Jde o výběr mezi nejméně dvěma možnostmi, ze kterých ani jedna není žádoucí. Jednoduše neexistuje dobré a správné řešení, pro které by bylo možné se rozhodnout*“ (ibid). Dilema s sebou nese obtížnost v rozhodování, Reamer (2013) uvádí, že se jedná o situaci střetu rozdílných profesionálních závazků a povinností, které mají původ v základních hodnotách profese. Sociální pracovník v takovém případě musí rozhodnout které hodnotě (vyjádřené prostřednictvím různých závazků a povinností) dá přednost.

Banks (2006) dodává, že stejnou situaci mohou různí pracovníci hodnotit různě: jako technickou otázku (pouhé dodržování pravidel), etický problém (obtížné rozhodnutí, ale přitom je zjevné, jak by měl rozhodnout) nebo dilema (zdá se, že přijatelné řešení neexistuje). Záleží na osobnosti sociálního pracovníka a jeho morální citlivosti - jak vnímá situaci, jak je zkušený v morálním rozhodování, jaká je jeho osobní hierarchie hodnot, jak rozumí základním hodnotám profese atd. Etické principy nebo hodnoty, které sociální pracovník považuje za významné, budou s největší pravděpodobností ovlivňovat způsob, jakým bude interpretovat standardy a nařízení v konkrétních podmínkách.

Etické principy – ve starověké filosofii byl princip chápán jako původ a počátek nějaké skutečnosti, něco, co ji vysvětluje. Princip (z latinského principium, počátek) „*je základní a obecně uznávané myšlenkové východisko, zásada, pravidlo nebo zákon, který se neodkazuje, ale z něhož lze chápat nebo odvozovat další důsledky pro jednání nebo poznání. Principy jsou tím, co je o sobě nezávislé a na čem závisí ostatní*“ (Göbelová, 2015: 83). Obdobně definují principy Mátel et al. s odkazem na Beauchampa jako „*fundamentální standardy jednání, na kterých závisí mnohé další standardy*“ (Mátel, Pavelková, Janechová, 2016: 80 - 81), Gluchman pak upřesňuje, že hlavní úlohu hrají hodnoty, od nichž se odvíjejí principy, od principů potom pravidla a od pravidel normy (tamtéž). Princip – to první, to v pra-počátku věci (*arché*), to, co určuje všechna další, dává vysvětlení, zdůvodnění, místo, směr. Princip vyjadřuje klíčové vysvětlení pro to, co určuje věc nebo jednání. V oblasti etiky (či jednání vůbec) mívá slovo princip také aspekt hodnoty a nelze ho dost dobře zbavit významu hodnoty. Např. výraz „*principem naší práce je spolupráce*“ (in Fischer, 2019).

Podle Elichové (2017) je sociální práce ze své podstaty etickým oborem. Všechny aspekty etiky sociální práce tvoří výzvu pro rozlišování mezi právními a etickými záležitostmi. Vzájemný vztah etiky a práva vymezuje Matochová (2009: 18) následovně: „*Právo neexistuje ve společnosti samo o sobě a samoučelně, je provázáno s etikou a morálkou; někdy se uvádí, že je nástrojem morálky či nástrojem řízení společnosti.*“ A dále uvádí, že etika (morálka) a právo jsou dvě rozdílné kategorie, přičemž etika je širší, řeší rovněž některé dilematické situace, „*zatímco právo nemůže formulovat pravidla pro všechny situace, které mohou nastat*“ (ibid: 47). Soulad zákona s etickými pravidly je nezbytný proto, aby zákon byl vnímán jako spravedlivý a mohl ovlivňovat společenské dění žádoucím směrem (ibid).

1.1.2 Etický kodex

V hodnotově nepřehledné situaci se určitou oporou stávají etické kodexy, kterých exponenciálně přibývá ve všech sférách celospolečenského života. Bylo by však neuvážené se

domnívat, že v obecné hodnotové neuspořádanosti mohou etické kodexy plnit roli záchrany (Haškovcová, 2010).

Etický kodex obsahuje základní hodnoty profese a poskytuje tak vedení pro studenty i pracovníky i důležité informace pro klienty a společnost jako celek. Význam etického kodexu je možné shrnout do následujících bodů (Nečasová, 2008):

- kodex vyjadřuje poslání profese ve formě ideálu nebo základního cíle,
- zabezpečuje vedení a inspiraci členům profese, kteří jsou díky kodexu povzbuzováni k etické vnímavosti a reflexi, kodex poskytuje také pravidla správného jednání, je průvodcem dobré praxe,
- vytváří a udržuje profesní identitu - pomocí vyhlášení ideálu služby, základních etických principů a způsobů jednání, které očekávají od profesionála členové profese,
- zdůrazňuje status profese - díky samotné existenci kodexu, protože je považován za charakteristický znak profese,
- kodex slouží jako měřítko pro hodnocení aktuální praxe - jako podklad pro posouzení stížností a k disciplinárním účelům v případě profesionálního pochybení,
- kodex chrání klienty před zneužitím úřední moci a zanedbáním péče. Jedná se o důvěryhodnost profesionála - jeho jednání má být v souladu s očekáváními vztaženými k profesi.

Etické kodexy poskytují mimo jiné i souhrnná poučení v oblasti etických dilemat a chrání profesi před vnějším usměřováním (Reamer, 2013). Nejde tedy jen o ochranu klientů a vedení profesionálů, ale i o ochranu profese samotné a její autonomie.

Kodexy nejsou již jednou pro vždy hotové dokumenty, ale v průběhu času se mění, proto zpravidla nemají jednotnou formu ani obsah. Mohou obsahovat (srovnej Banks, 2004):

- poslání (ideál) - např. misí profese je zvýšení životní spokojenosti (blaha) lidí,
- prohlášení týkající hodnot profese (hodnota lidské důstojnosti) a osobnosti profesionála (profesionál by měl být čestný, důvěryhodný apod.),
- etické principy - obecné etické principy podepírající profesi (např. respekt k autonomii klientů s odkazem na hodnotu lidské důstojnosti),
- etická pravidla - např. podporovat klienta, aby aktivně participoval na rozhodování (s odkazem na respekt k autonomii klienta),
- principy profesní praxe - obecná vyjádření způsobu, jak přispět ke zvýšení životní spokojenosti klientů (např. spolupráce s kolegy při pomoci klientům),
- pravidla profesní praxe – velmi konkrétní, např. postup při odkazování klienta na jiného pracovníka.

Banks (2004) upozorňuje na to, že někteří autoři jsou skeptičtí, co se týče významu profesního etického kodexu. To může být mimo jiné dáno tím, že pojmy v morální oblasti jsou často neujasněné, nebývají také striktně rozlišovány etické zásady a principy a konkrétní profesní principy a pravidla. Je také třeba brát v úvahu různé významové roviny kodexů: kodex může sloužit jako aspirační, regulační, vzdělávací/formativní i rétorický prostředek (pojímáný jako prostředek získání a udržování vysokého statusu profese).

V České republice je v oblasti sociální práce k dispozici více kodexů - kodexy jsou vytvářeny na úrovni zaměstnavatelské organizace (např. Kodex charity ČR) i organizací sdružených do větších celků (např. Etický kodex APSS). Zpravidla je však za etický kodex platný pro všechny sociální pracovníky považován kodex vydaný Společností sociálních pracovníků ČR. Tato organizace je členem Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) a existence psaného etického kodexu je jednou z podmínek členství. Proto nepřekvapí, že ačkoliv nepsaným etickým kodexem disponovala komunita sociálních pracovníků již ve 20. letech 19. století (viz společnost sociálních pracovníků), psaný etický kodex byl Společností vydán až v roce 1995. Tato verze víceméně kopírovala tehdy platný mezinárodní etický dokument (IFSW, 1994), v revidované verzi z roku 2006 pak byly zakomponovány některé úpravy dané změnou mezinárodního dokumentu (IFSW, 2004). V roce 2018 byl vydán nový mezinárodní dokument reflektující posuny ve vnímání hodnot, jak o tom pojednává následující kapitola. Dá se tedy předpokládat také úprava Etického kodexu Společnosti tak, aby byl s tímto dokumentem v souladu. Současný etický kodex Společnosti obsahuje etické zásady (hodnoty demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti, respekt k jedinečnosti člověka a odmítání diskriminace, právo na seberealizaci každého jedince, vlastní nasazení pracovníka pro rozvoj, při řešení konfliktů a následků konfliktů, přednost profesionální odpovědnosti před soukromými zájmy, odborná úroveň) a pravidla správného jednání sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti. V závěru dokumentu jsou vyjmenovány základní etické problémy a další problémové okruhy (srovnej Nečasová, 2008).

Jaký význam má etický kodex pro sociální pracovníky jsme výzkumně sledovali v rozhovorech i prostřednictvím nabídky možností v dotazníku (odkaz na hodnoty profese, informování veřejnosti o stěžejních hodnotách pro profesi, podpora pro argumentaci ve prospěch dobré praxe, návod v eticky problematických situacích, zvyšování prestiže profese a stmelování pracovníků) a také jsme se zaměřili na názor respondentů na kodex Společnosti a také na to, jak dalece kodex napomáhá řešení dilematických situací s ohledem na výčet dalších možností. Informanti byli také povzbuzeni k vyjádření návrhů na úpravu kodexu.

1.1.3 Hodnoty profese

Mezi klíčové hodnoty profese sociální práce patří lidská důstojnost a z ní vyplývající respekt k osobám odkazující k individuální rovině a obecné dobro vyjádřené hodnotou sociální spravedlnosti odkazující na společenské podmínky.

Lidská důstojnost je „*morální a etická kategorie, zdůrazňující vědomí člověka o významu člověka a významu jeho práv ve společnosti*“ (Štěpánek, 2000 in Rohanová, Holmerová, 2010: 127). Uznat důstojnost člověka znamená zajistit mu volnost a možnost vést takový život, v němž by sám sebe prožíval, jako toho, kdo je cenný a ceněný (Henriksen, Vetlesen, 2000). Právně vymezená důstojnost člověka je zakotvená v Listině základních práv a svobod, jedná se o univerzální hodnotu lidských bytostí.

Respekt k druhému znamená, že si člověk cení autentičnosti každé osoby, jejích zájmů, pocitů, práv, jednání i přání (Henriksen, Vetlesen, 2000). Od něj se odvíjí základní hodnoty pomáhajících profesí (jako je např. individuální přístup, akceptace klienta, nemoralizování, sebeurčení klienta, důvěrnost sdělení klienta). Z těchto hodnot vyplývá empatie (vcitění do pocitů a situace klienta) a umožnění klientovi volně vyjadřovat svoje pocity - včetně negativních.

Sociální spravedlnost je obtížné definovat, bývá však pojímána jako „*historicky zakotvený požadavek na distribuci, příp. redistribuci materiálních hodnot, postavení, prestiže,*

odměn a sankcí" (Velký, 1996: 1212). Bývá spojována se sociální rovností a „vztahuje se k problému vzájemného vztahu individuálního a obecného blaha“ (tamtéž).

Od klíčových hodnot se odvíjejí další hodnoty a principy. Např. Clark (2000) uvádí: respekt ke klientovi; upřímnost, otevřenost a důvěryhodnost ve vztahu ke klientovi; vzdělanost a dovednosti pracovníka; pečlivost a ochota pracovníka (i ochota jít nad rámec svých nejzákladnějších povinností, je-li to potřeba); účinnost a užitečnost; oprávněnost (legitimita) intervence pracovníka; spolupráce a sdílená odpovědnost vzhledem ke klientovi; autorita a váženost („dobré jméno“ profese). Banks a Galagher (2006) např. pojímají důležité hodnoty v podobě ctností sociálního pracovníka: profesní moudrost, péče, ohleduplnost, důvěryhodnost, spravedlnost, odvaha a integrita.

Hodnoty uváděné např. v etickém kodexu amerických sociálních pracovníků NASW pak odkazují na: službu, sociální spravedlnost, důstojnost a hodnotu osoby, význam lidských vztahů, integritu a kompetence.

Mátel, Pavelková, Janechová (2016) na základě analýzy 16 etických kodexů uvádějí následující hodnoty, které jsou jmenované v kodexech jako klíčové:

- lidská důstojnost, práva a hodnota osoby vyjádřené prostřednictvím respektování práva na sebeurčení; podpory práva na účast (participace); přístupu ke každému jako k celostní bytosti; identifikování a rozvinutí silných stránek klienta,
- respekt k osobám vyjádřený jako respektování vlastní hodnoty, důstojnosti a autonomie každé osoby; respektování práv jednotlivců i skupin; poskytování služby lidem tak, že pracovník naplní povinnost péče a zároveň druhé nepoškodí; napomáhání rozvoje individuálního blaha, autonomie, spravedlnosti, osobní a společenské odpovědnosti s přihlédnutím k právům druhých; rozpoznávání a respektování skupinové identity, nezávislosti, vzájemnosti a společné potřeby jednotlivých komunit,
- sociální spravedlnost vyjádřená požadavkem čelit negativní diskriminaci; rozpoznávat různorodost; čelit nespravedlivé politice a praktikám; pracovat solidárně.

Dalšími hodnotami, které identifikovali napříč kodexy, jsou služba, důležitost mezilidských vztahů, integrita, profesní bezúhonnost, důvěrnost, kompetence, sociální aktivita, mobilita a flexibilita.

1.1.4 Posuny v hodnotách

Jak již bylo uvedeno výše, etické kodexy nejsou neměnné, ale bývají průběžně upravovány na základě impulzů daných např. změnou společenských podmínek, potřeb praxe aj. Nejedná se však zpravidla o výraznou proměnu klíčových hodnot, ale spíše o určitou změnu náplně nebo posun ve výkladu praktického uplatňování těchto hodnot. Tyto změny lze dokumentovat na posunech důrazů kladených v základních materiálech a prohlášeních mezinárodního společenství IFSW a IASSW.

Profesní hodnoty v současné době shrnuje Globální definice sociální práce (IFSW, 2014), která nahradila definici z roku 2004. Níže v tabulce citujeme aktuální definici v překladu, který je uvedený v Preambuli Minimálního standardu vzdělávání Asociace vzdělavatelů v sociální práci (2018).

Tabulka č. 1 Definice sociální práce (IFSW, 2004 a 2014)

definice z roku 2004	definice z roku 2014
	A) Sociální práce je na praxi založená profese a akademická disciplína
A) Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha.	A) která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí. <i>řešení problémů v lidských vztazích</i>
B) Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí	
C) a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů.	D) Pro sociální práci jsou zásadní principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní zodpovědnosti a respektu k rozmanitosti. <i>Přehozeno pořadí lidských práv a sociální spravedlnosti Principy přesunuty výše – mají větší důležitost</i>
D) Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.	B) Zapojuje lidi a struktury, aby se zabývali životními těžkostmi a výzvami a zvyšovali životní pohodu.
	C) Opírá se přitom o teorie sociální práce, společenských a humanitních věd (<i>širší pojetí</i>) a o místní znalosti.

Legenda: A: poslání/definice (co?); B: sociální fungování (jak?); C: podklady - teorie, znalosti (na základě čeho?); D: principy/hodnoty (zdroj: Nečasová, 2019)

Z porovnání obou definic vyplývají určité změny v náhledu. Současná definice nově začíná prohlášením, že sociální práce je na praxi založená profese a akademická disciplína a takto mimo jiné upozorňuje na potřebu kritického myšlení v souvislosti s reflexí strukturálních zdrojů oprese nebo privilegií (viz mandát). Definice z roku 2014 uvádí mezi klíčovými hodnotami, stejně tak jako předchozí definice, sociální změnu, doplňuje ji však o sociální rozvoj a sociální soudržnost. Hodnoty zmocnění (posílení) a osvobození lidí jsou uvedeny v obou definicích beze změny. V současné definici jsou oproti té předchozí zdůrazněny principy sociální spravedlnosti a lidských práv, které jsou doplněny o kolektivní zodpovědnost a respekt k rozmanitosti. V aktuální definici je oproti definici z roku 2004 sociální spravedlnost uvedena na prvním místě, následována principem lidských práv. Ke změně pořadí došlo i v oblasti způsobu působení sociální práce, které je nicméně nadále pojato v intencích sociálního fungování a působení v zájmu zvyšování blaha (enhance well-being). Teorie, o které se sociální práce opírá, jsou nyní pojaty širěji a nově je vyzdvihován význam místních (domorodých) znalostí (Indigenous knowledges).

Nová definice je formulována tak, aby vyrovnávala přílišnou jednostrannost. Jak již bylo uvedeno, důraz na sociální změnu je vyrovnáván odkazem na sociální rozvoj a soudržnost. Sociální rozvoj odkazuje na holistický přístup k intervencím i k posouzení životní situace, na překračování rozdělení (např. na mikro- a makrorovinu) a na spolupráci mezi sektory i mezi profesemi v zájmu zajištění udržitelného rozvoje. Je zde také uvedeno prohlášení, že tomuto myšlení je cizí představa, že ekonomický růst je předpokladem sociálního rozvoje.

Sociální změna je dávana do souvislosti se sociální stabilitou: profese se zaměřuje na podporu sociální stability, ale jen do té míry pokud stabilita není využita k marginalizaci, exkluzi a opresi.

Lidská práva a sociální spravedlnost jsou klíčovými hodnotami, je však třeba, aby byly doprovázeny dalšími hodnotami - jako je vzájemná odpovědnost, reciprocita ve vztazích v rámci komunity, respekt ke vzájemné závislosti mezi lidmi a mezi lidmi a prostředím.

V prohlášení k aktuální definici se také upozorňuje na to, že sociální práce má interdisciplinární i transdisciplinární povahu a že čerpá z širokého teoretického základu i výzkumu (který se

opírá o znalosti západní kultury i domorodé znalosti). Unikátní je to, že teorie a výzkum v sociální práci jsou aplikované, zaměřené na emancipaci a konstruované společně s příjemci pomoci v interaktivním dialogickém procesu.

Legitimace a mandát sociální práce vyplývají z toho, že se zaměřuje na interakce lidí a prostředí a soustřeďuje se na emancipaci, tedy zvyšování naděje, sebevědomí a kreativního potenciálu lidí v zájmu konfrontace s utlačujícími podmínkami.

Z definice sociální práce čerpá a rozvíjí ji ve svých ustanoveních Mezinárodní etický kodex IFSW a IASSW z roku 2018. Především z rozšířené verze kodexu (IASSW, 2018) jsou dobře patrné posuny žádoucích hodnot v sociální práci:

- od konformity ke změně poměrů,
- od individualismu k vědomí vzájemnosti (vzájemné závislosti, provázanosti), včetně rozšíření úrovně etických povinností o bod odpovědnosti sociálního pracovníka samotného k sobě a odpovědnost zaměstnavatele k sociálnímu pracovníkovi (viz zranitelnost),
- od oddělených principů k vědomí jejich provázanosti – pojmání principů ve vzájemném vztahu, ne odděleně,
- od monologu k dialogu – zvyšování etického standardu praxe prostřednictvím diskusí, sebereflexe, ochoty zabývat se nejednoznačností, zapojení se do procesu etického rozhodování,
- od představy sociálního pracovníka jako neutrálního experta k představě pracovníka jako osoby, která vstupuje do vztahu (se svými hodnotami, stereotypy apod.),
- uvědomění si zranitelnosti osob (sociálního pracovníka i klienta), ale i sociálního státu – odtud uznání moci státu, zranitelnost jako zdroj rozvoje a síly,
- k docenění významu vztahů,
- uvědomění si nejednoznačností (např. soupeření lidských práv),
- od jednoduchých a jasných řešení k nutnosti rozšíření obzorů pro rozhodování.

Z porovnání Etického kodexu Společnosti sociálních pracovníků ČR a aktuálně platného Mezinárodního kodexu z roku 2018 v jeho rozšířené verzi pak vystoupí rozdíly (to, co je nové nebo nově pojaté) poměrně plasticky. Zde uvádíme výběr tezí, který jsme využili v diskusi fokusní skupiny:

- ekonomický růst není předpokladem sociálního rozvoje,
- sociální práce je na praxi založená profese a akademická disciplína,
- v sociální práci je stejně důležitá sociální změna jako sociální stabilita,
- důraz na lidská práva a sociální spravedlnost musí být provázen důrazem na kolektivní odpovědnost a vzájemnost,
- sociální pracovníci si uvědomují politickou dimenzi své práce, která vyplývá z moci a autority, kterou mají udělenou od státu (aby jednali v zájmu zajištění lidských práv),
- za etickou praxi mají odpovědnost nejen sociální pracovníci, ale i profesní organizace a zaměstnavatelé sociálních pracovníků,
- respekt k rozmanitosti nesmí omezovat uznání a uplatňování lidských práv,

- sociální pracovníci si uvědomují, že zranitelnost lidí (plynoucí z jejich existence ve světě) je důležitá, neboť je zároveň zdrojem jejich síly a zdrojem růstu, rozvoje a prospívání (zdrojem kritické reflexe),
- úkolem sociálních pracovníků je aktivně vytvářet sítě solidarity v komunitách a společně s kolegy uvnitř i vně své profese působit v zájmu dosažení inkluzivní a odpovědné společnosti,
- sociální pracovníci si uvědomují, že sebeurčení klientů je omezeno různými faktory včetně kontrolní funkce vykonávané sociálními pracovníky,
- etické využívání technologií a médií by mělo být v sociální práci upraveno (např. v kodexu).

Ve výzkumu významu (pořadí a důležitosti) hodnot pro naše informanty jsme využili rozdělení na klíčové hodnoty, které jsou uvedeny v obou definicích (lidská důstojnost a lidská práva, sociální spravedlnost, sociální změna), a ty, které jsou navíc uvedeny pouze v definici z roku 2014 (respekt k rozmanitosti/odlišnostem, sociální rozvoj, sociální soudržnost, vzájemná zodpovědnost). Na základě poznatků z rozhovorů jsme mezi klíčové přidali i hodnoty, které je možné nepřímo vyvodit z obou definic a zdají se být stěžejní (boj proti diskriminaci a odbornost/ odborně informovaná rozhodnutí pracovníka).

Dále jsme se zaměřili na hodnoty a principy - mezi ty, které jsou uvedeny v Mezinárodním etickém kodexu z roku 2018 navíc oproti Etickému kodexu sociálních pracovníků ČR, jsme zařadili posilování lidí (zvyšování naděje, sebevědomí a kreativity), respekt ke státu, bezpečí (pracovníka i klienta), spolupráce v různých rovinách systému, kritické myšlení, zranitelnost jako zdroj síly (pracovníka i klienta). Další hodnoty a principy vycházejí z etických kodexů i výsledků z výzkumných rozhovorů: holistický přístup, respekt k osobám (klientům, spolupracovníkům...), participace klienta na životě společnosti, spolupráce mezi obory (interdisciplinární), bezúhonnost členů profese, autonomie, sociální začlenění, pomoc, kontrola, vymezení hranic (při práci s klientem apod.), pocit úspěchu sociálního pracovníka v práci.

1.1.5 Hodnoty pracovníků - typologie

Ve výzkumu vycházíme z toho, že důležité jsou i osobní hodnoty pracovníků a jejich náhledy na sociální práci. Jako podklad sloužily modely přístupu k praxi v sociální práci podle S. Banks (2006, 2012) obohacené některými poznatky typologie formulované Musilem (2008).

Jednotlivé modely pojmávané jako ideální typy představujeme níže:

Technicko-byrokratický typ - pro tento model je typické oddělení osobních hodnot, profesních hodnot a hodnot zaměstnavatele. Pracovník inklinující k tomuto modelu vnímá sociální práci především jako zaměstnání poskytující výdělek, sebe sama potom pojmá jako technicky zdatného úředníka a příjemce pomoci jako konzumenta poskytnuté služby (což s sebou nese i představu určité pasivity tohoto konzumenta). Úkolem pracovníka je především administrativní činnost - vyřizování žádostí a volba z předem určených variant možností. Pracovník disponuje určitou mocí, která odpovídá jeho roli v organizaci. Vedení mu poskytují pravidla a postupy dané zaměstnavatelem, vyplývající z povinnosti organizace spravedlivě rozdělovat zdroje a podporovat veřejné blaho a také loajalita k zaměstnavateli. Inspirací je v tomto modelu etika orientovaná na principy utilitaristického typu a vhodnou organizací je byrokratická organizace. Nevýhodou tohoto typu je určitá odtazítost, preference postupů podle metodik také může vyústit až

v nezájem o příjemce pomoci a jeho pojmání jako objektu (se kterým je možné, příp. nezbytné manipulovat).

Angažovaný (filantropický) typ - chápe svoji práci jako způsob, kterým vkládá do praxe svoje osobní přesvědčení a altruismus. Sociální práci bere především jako povolání a příjemce pomoci jako spolupracovníka při práci na řešení jeho obtížné životní situace. Sám sebe vnímá pracovník jako osobu (lidskou bytost) a až potom jako sociálního pracovníka, používá tedy stejné etické principy na situace osobního i pracovního života. Někteří pracovníci tohoto typu berou příjemce pomoci jako přítele a přistupují k němu s empatií až soucitem a vytvářejí autentické pečující vztahy. Tento přístup může být problematický kvůli inklinaci k nedostatečnému odstupu a příklonu ke stranění některým příjemcům pomoci (favoritismus), příliš propustnými nejasnými hranicemi a s tím souvisejícím ohrožením vzniku syndromu vyhoření u pracovníka i poškození příjemce pomoci. Pracovník tohoto typu je ve své práci schopný velkého nasazení, dobře se orientuje v jednotlivých situacích a dokáže také v rámci situačního kontextu jednat a pomáhat příjemci pomoci se zmocněním a saturací potřeb. Důležité jsou pro něj vztahy a situační etika orientovaná na vztahy. Takovýto pracovník se nejlépe uplatní v neziskové organizaci.

Radikální (aktivistický) typ - má s předchozím společné to, že vkládá do praxe svoje přesvědčení. Důvodem však není snaha o poskytnutí bezpodmínečné pomoci, ale takovýto pracovník primárně usiluje o společenskou změnu, o změnu zákonů, politiky a praxe, které považuje za nespravedlivé (důležitá je pro něj solidarita). Jde tedy více o otázku politické ideologie a o práci v zájmu sociální změny. Sociální práci vnímá jako sociální hnutí a příjemce pomoci jako spojence při usilování o nápravu nespravedlivých podmínek, k čemuž je třeba pracovat na pozvedávání vědomí a zmocnění příjemců pomoci tak, aby byli schopni kolektivní akce. Snahou pracovníka je totiž ovlivňovat situaci prostřednictvím kolektivní akce a vyjednávání. Tento typ hledá inspiraci v antiopresivním hnutí a teoriích zaměřených na pozvedávání vědomí a často působí v oblasti sociální práce, kde jsou činné nátlakové skupiny. Nevýhodou tohoto typu může být nadměrná razance až agresivita v prosazování požadavků plynoucích z určité ideologie, někdy až pojmání příjemce pomoci spíše jako prostředku pro cíle pracovníka než jako svébytnou osobu obdařenou důstojností.

Odborný typ - pracovník tihnoucí k tomuto typu je pojímán jako autonomní profesionál, odborník vzdělaný v oboru (v dané profesi), kterému poskytuje vodítko především etický kodex. Prioritou jsou práva a zájem příjemců pomoci, jejich důstojnost, akceptace, důležitý je individuální vztah s příjemcem pomoci pojímaným jako klient - tedy člověk, který potřebuje odbornou pomoc, protože si nedokáže pomoci sám. Identitu pracovníka tvoří především členství v profesi. Pracovník inklinující k tomuto typu se nejlépe uplatní v organizaci, kde má vysoký stupeň autonomie a může se opírat o etiku deontologického typu orientovanou na principy. Nevýhodou tohoto typu může být určitá profesionální odtažitost a možná až přílišná odbornost, preciznost a vztah budovaný především jako prostředek pro navození dobré spolupráce v zájmu řešení problémů klienta.

Kvazi tržní typ - jedná se o nejnověji definovaný typ. Podle Banks je v tomto náhledu sociální práce chápána jako trh, na kterém se pracovník pohybuje v roli producenta nebo poskytovatele pomoci (péče a služeb) a příjemce pomoci je vnímán jako zákazník požadující určité služby atd. Pracovník se zaměřuje na poskytování služeb podle přání zákazníka. Důležité jsou tedy zákaznickovy preference, kontrakt a také tržní normy a spokojenost zákazníka, protože tato má vliv na zisk. Stěžejním principem je nezávislost zákazníka, aby si mohl vybírat a požadovat to, co potřebuje. Pracovník by pak měl být schopen se na trhu pohybovat. Tento typ se podle Banks uplatňuje především v soukromém sektoru, inspiraci v určitém typu etiky však autorka neuvádí.

Všechny tyto typy se v praxi uplatňují. Sociální pracovník zpravidla používá prvky všech typů, i když i jasná inklinace k určitému typu je možná, ale v praxi nepříliš častá (viz výzkum).

Profesní etické kodexy obsahují zpravidla prvky všech typů, ale důraz se klasicky klade na odborný (profesionální) model s příměsí povinností vzhledem k zaměstnavateli (technicko-byrokratický typ) a sociální změně (radikální typ), důležitý je ovšem i altruismus a vztah ke klientovi (angažovaný typ).

1.1.6 Etická dilemata

Prostředí sociální práce je typické vždy přítomnou možností pádu do etického dilematu. Jde o prostředí nerealistického očekávání, že se podaří vyřešit všechny problémy, jež však mají kořeny hlouběji, než sahají intervence sociální práce (Fischer, 2008). *„Každé řešení etického dilematu znamená neuspokojivý výsledek pro zúčastněné, na kterém nezmění nic ani citlivá a důsledná analýza situace. Sociální pracovník mnohdy jako jediný zůstává v této situaci s jednou výhodou; je si totiž bezvýhodností díky hlubšímu vhledu do povahy etického dilematu – a nakonec i povahy sociální práce jako takové – dopředu vědom“* (ibid: 63).

V této kapitole budeme vycházet z dilemat formulovaných Musilem (2004), který využívá rozdělení na všední dilemata řadových pracovníků a na strategická dilemata (a jejich řešení řadovými pracovníky). Všední dilemata před řadovými pracovníky vyvstávají, *„když kvůli nepřízní pracovních podmínek nemohou se svými klienty jednat tak, jak by si představovali, nebo když v daných pracovních podmínkách mohou uplatnit odlišné, stejně přijatelné, ale těžko slučitelné postupy“* (ibid: 45). Řadoví pracovníci se proto snaží najít a ospravedlnit přijatelná řešení svých všedních dilemat, která odsud plynou.

Strategická dilemata práce s klientem se týkají otázky: *„Jaká má být podle představ pomáhajících pracovníků úloha jimi poskytovaných služeb sociální práce ve společnosti?“*

Musil předpokládá, že strategie řadových pracovníků jsou neopomenutelným prvkem strategie celé organizace a jsou do značné míry předurčeny tím, jak řadoví pracovníci řeší všední dilemata své práce s klienty.

A) Všední dilemata řadových pracovníků

Komplexní, nebo zjednodušené cíle

Toto dilema vyplývá z nejasnosti cílů služeb sociální práce. Musil uvádí, že komplexní cíle služeb sociální práce jsou vymezeny rámcově a obecně, popř. nejasně a nejednoznačně. Někdy i rozporupně na základě očekávání různých subjektů (zástupců veřejnosti, pracovníků různých pomáhajících profesí, klientů a dalších). Pracovníci si tedy cíle modifikují tak, aby měly podobu jasných cílů, které se dají uskutečnit prostřednictvím zdrojů, které mají k dispozici. Cíle si mohou i konkurovat. Formulace vlastního pojetí cílů sociální práce obvykle vede k určitému zjednodušení složité a rozporupné soustavy očekávání různých subjektů. Bývá proto provázena dilematem mezi sklonem vyhnout se pohledu na svou práci jako celek a oddaností komplexnější soustavě cílů.

Množství klientů, nebo kvalita služeb

Pracovníci se mohou dostat do situace, kdy existuje příliš velká poptávka po nabízené službě a jejich pracovní kapacita je omezená. Pracovníci by rádi věnovali klientům plnou pozornost, ale nemají na to prostor a čas, protože potřebují dostát očekáváním nejen klientů, ale i dalších subjektů. Dávají proto najevo, že služby poskytují v omezené míře nebo že přehlížejí oprávněné nároky na klienta prostřednictvím vytváření uvalení dostatečných nákladů na klienta (finanční výdaje a ztráta času, dezorientace, psychická zátěž), takže klienti rezignují. Případně případ rozhodují stereotypně, neboť jej dostatečně neprozkoumají. Zároveň u některých klientů kvalitu služby neomezují, aby si zachovali vědomí toho, že kvalitní službu poskytovat umí. Zatěžování klientů volí pracovníci ze tří důvodů: objem a složitost práce skutečně přesáhne jejich kapacitu, zatěžováním spotřeby svých služeb usnadňují život, potřebují získat čas pro řešení mimopracovních záležitostí.

Neutralita, nebo favoritismus

Jedná se o dilema mezi nerovným přístupem (favoritismem), který vyplývá z předsudkového rozlišování mezi klienty a neutrálním (rovným) přístupem. Pracovníci mají rozhodovací volnost, která jim umožňuje klienty kategorizovat na základě stereotypu nebo předsudku a/nebo na základě individuálních potřeb klienta a na základě přidělených kategorií jim poskytovat služby rozdílné kvality, popř. je z přístupu ke službě úplně vyloučit. Mohou favorizovat některé klienty proto, že očekávají větší užitek plynoucí ze vzájemné spolupráce. Pracovník se odvolává na obecně uznávané předsudky a utvrzuje se v jejich oprávněnosti.

Jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem

Podle Musila se zvyklosti, které umožňují vyhybat se obtížnému rozhodování mezi „jednostranným ovlivňováním“ klienta a „symetričností vztahu“ s ním, mohou týkat čtyř témat:

- způsob komunikace s klientem (monolog x dialog s klientem),
- způsob vymezování problémů klienta (pomoc x kontrola – jedná se o princip držitele problému),
- způsob zajišťování vlivu na jednání klientů, tedy autority, přičemž Musil rozlišuje přidělenou apřirozenou autoritu; přidělená autorita spočívá v uznání vlivu, který plyne z postavení pracovníka v organizaci, a z pravomocí, které jsou organizaci, a tím pracovníkovi uděleny zákonem nebo jiným vedením; přirozená autorita pracovníka je založena na jeho osobních kvalitách,
- úloha pracovníků při zprostředkování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a klientem (zmocnění x přizpůsobení/umravnění/normalizace klienta); pokud pracovníci považují klienta za oběť, příčinu jeho nesnází hledají v nespravedlivém řádu společnosti; druhá možnost je, že pracovníci považují klienta za viníka, který si za své problémy může sám.

Jednostrannost znamená, že pracovník vede klienty na základě vlastního uvážení a jednostranně klienta ovlivňuje. Symetrie se vyznačuje tím, že pracovník plně respektuje klienta a řídí se jeho představou o tom, jak by intervence měla probíhat. Klienta přitom považuje za partnera, má jeho důvěru (má přirozenou autoritu) a podporuje jeho emancipaci.

Procedurální, nebo situační přístup

Toto dilema lze formulovat prostřednictvím otázky: „Jak sociální pracovníci reagují na problémy svých klientů?“:

- buď mohou aplikovat předem připravené řešení problému klienta (procedurální přístup),
- nebo jeho řešení „ušít na míru“ tak, aby odpovídalo individuálním okolnostem klientova života (situační přístup).

Nedostatečná vnímavost pracovníků vůči zvláštěm jednotlivých případů bývá důsledkem tzv. ritualizace - „*záměny ustálené procedury, která má být nástrojem pomoci za cíl práce s klientem*“ (Musil, 2004: 110).

Materiální, nebo nemateriální pomoc

Materiální pomoc si klade méně ambiciózní cíle. Chce klientovi poskytnout momentální péči a zajistit uspokojení jeho aktuálních potřeb.

Nemateriální pomoc má dlouhodobější, „procesuální“ charakter. Jejím cílem je zlepšení schopnosti klienta zvládat nebo zlepšovat životní situaci vlastními silami. Mezi nástroji pro dosažení tohoto cíle patří různé formy psychosociální pomoci, od emocionálního provázení, přes psychologickou podporu sociálního fungování, pomoc při posilování schopnosti zvládat úkoly, role nebo problémy a pedagogické působení, až po komunitní práci a sociální akci. Laan (in Musil, 2004) zdůrazňuje, že sociální pracovníci svým klientům často nedokážou účinně pomoci, pokud nedokážou propojit materiální a nemateriální pomoc.

Zasáhnout, či nezasáhnout

Lann (in Musil, 2004) říká, že sociální pracovníci se běžně pohybují na pomyslné „kladině“, ze které mohou snadno spadnout. Aby se udrželi, musí se při řešení svěřeného případu vyvarovat dvou chyb. Nesmí jednat na „základě falešného poplachu“, a tím pádem „nesprávně zasáhnout“. Nesmí se však dopustit „nedbalosti“ a „nesprávně nezasáhnout“.

B) Strategická dilemata a jejich řešení řadovými pracovníky

Veřejný, nebo dílčí zájem?

Musil za veřejný zájem považuje takový zájem, jehož naplnění považuje za obecně prospěšné nejen ten, kdo jej veřejně vymezil, ale také všechny subjekty, jichž se realizace tohoto zájmu bezprostředně týká, a případně také významná část ostatních, sice ne bezprostředně, nicméně však také zainteresovaných stran. Toto vymezení upozorňuje na komunikativní stránku věci. Z hlediska účastníků volby cílů operační strategie je posouzení, zda je určitý zájem veřejný, nebo dílčí, nejnaléhavější tehdy, když se na tom nemohou shodnout. Pak je důležité, zda se zúčastnění dokážou nebo nedokážou na obecné prospěšnosti realizace určitého zájmu dohodnout. Některé z nich to může stavět před nelehká dilemata. Může se stát, že je dokážou vyřešit a mínění o obecné prospěšnosti určitého zájmu mezi nimi převládne. Odtud plyne, že vymezení toho, co je veřejné a co je dílčí, je závislé na komunikaci: veřejné a obecně prospěšné je to, na čem se subjekty, jichž se věc týká, dohodnou. Podmínkou ovšem je, že se na takové dohodě podílejí všichni, koho se dohoda přímo týká.

Bezprostřední, nebo zprostředkovaná východiska volby cílů

Musilova otázka, zda se podle řadových pracovníků má jejich rozhodování o cílech intervence opírat o přímou zkušenost s podmínkami života klientů, nebo o stanoviska politiků, která jsou založena na experty nebo výzkumem zprostředkovaných a zobecněných poznatcích o celých kategoriích klientů?

Život v organizaci služeb sociální práce bývá spojen s latentním dilematem mezi cíli, které zformulovali odborníci nebo politici na základě „abstraktního“, a tudíž nepřímého a zprostředkovaného poznání situace klientů, a cíli, které vznikají v „přímém dotyku“, na základě bezprostředního poznání situace klientů a poměrů v obci pomáhajícími pracovníky.

Řešení případu, nebo změna poměrů ve společnosti

Pracovníci sociálních služeb stojí před dvěma otázkami:

- Je úkolem sociálních pracovníků řešit jednotlivé případy, nebo se mají v zájmu svých klientů zaměřit na přeměnu poměrů ve společnosti?
- Je vhodným nástrojem realizace zvolených cílů intervence změna klienta, nebo změna podmínek a prostředí, ve kterém klient žije?

K otázce 1: dilema mezi případovou prací a reformní politickou akcí, jehož politizující řešení v obci neodkladně nastoluje otázku uznání operační strategie organizace veřejnými autoritami.

Jedná se za prvé o dilema mezi politickým prosazováním cílů sociální práce v rámci pracovních povinností nebo mimo zaměstnání. Dále je to dilema, zda poskytování služeb sociální práce chápat jako uplatnění „technické“ způsobilosti pracovníka k jejich výkonu, nebo jako součást procesu tvorby systému služeb pro cílové populace místních klientů. Třetí dilema se týká snahy aktivně zastupovat zájmy určité kategorie klientů, která se může dostat do kolize s požadavkem poskytovat všem klientům stejně kvalitní služby.

Změna klienta, nebo změna prostředí

Toto dilema reaguje na výše uvedenou otázku: Je vhodným nástrojem realizace zvolených cílů intervence změna klienta, nebo změna podmínek a prostředí, ve kterém klient žije?

4 základní typy intervence do životní situace (mohou mít různorodou podobu):

- přizpůsobení se klienta prostředí,
- přizpůsobení očekávání prostředí možnostem klienta,
- přizpůsobení podpory nárokům prostředí,
- přizpůsobení podpory potřebám klienta.

Podpora se může zaměřit na zdokonalování schopností a možností jedince nebo celé skupiny, může však také spočívat ve změně zaběhaných stereotypů a pravidel, která regulují očekávání prostředí.

1.1.7 Operační strategie organizací služeb sociální práce

Operační strategie je výsledkem předběžného vyladování kolizních řešení různých strategických dilemat.

Přístupy k dilematům

Jak již bylo uvedeno v části zaměřené na hodnoty, sociální pracovníci mohou hodnotit tu stejnou situaci různě, např. jako technickou otázku, etický problém nebo dilema. V této části nás zajímá, jak pracovníci, kteří vnímají situaci jako obtížnou (tedy jako etický problém nebo dilema), na tuto situaci reagují. Jako teoretický podklad nám v této části výzkumu sloužily následující, v literatuře popsané strategie zvládnání dilematu (Musil, Nečasová, 2008; Nečasová, Musil, 2006).

Změna nesourodých pracovních podmínek - v tomto případě se pracovník snaží měnit pracovní podmínky tak, aby mohl stále jednat podle klíčových hodnot. Úpravou podmínek dosáhne toho, že dilema zmizí. Např. v domově pro seniory dilema, zda pro klienta v terminálním stadiu života volat rychlou záchrannou službu při zhoršení jeho zdravotního stavu, a tím tedy volit i další zbytečné a často bolestivé léčení, nebo riskovat obvinění (např. od příbuzných klienta) z neposkytnutí potřebné zdravotní péče. Toto dilema pracovníci řešili projektem hospicové péče.

Obcházení dilematu - pracovník si příznaky dilematické situace uvědomí, ale je to pro něj natolik obtížné, že tuto informaci potlačí do latentní formy. Neznamená to však, že dilema tímto úkonem zmizí, ale v situaci zůstává stále přítomno a čas od času (např. z důvodů změny podmínek) se přesune zpět do centra pozornosti. Např. pojmání efektivity práce pouze z hlediska množství klientů a administrativních úkonů, které pracovník může doložit, si pracovník může odůvodnit svojí loajalitou k zaměstnavateli a takto příp. dilema vytěsnit. Pokud se však setká s klientem, který evidentně potřebuje nemateriální pomoc (např. ujasnit si svoje vlastní silné stránky a další nemateriální zdroje, které má v dosahu pro řešení svojí obtížné situace vlastními silami), pak dilema z latentní podoby znovu vyvstane.

Setrvání u dilematu - jedná se o strategii přijetí dilematické situace. Nejedná se o obcházení dilematu, protože pracovník si je dilematické situace neustále vědom, je pro něj (s ohledem jím uznávané hodnoty) velmi nepříjemná, ale zároveň tuto situaci nemůže nebo nechce řešit. Příkladem může být např. tolerance práce na černo u klienta, který žíví početnou rodinu, jeho legální příjem by však byl součástí exekučního řízení.

Přístupy k dilematické situaci jsme v dotazníku měřili otázkami na změnu podmínek tak, aby bylo možné reagovat adekvátně; dále jsme se zaměřili na obcházení dilematu - zatlačování dilematu do latentní formy (otázku si přestanu klást a smírím se s tím, že podmínky práce nezměním; myslím raději na něco jiného) a v neposlední řadě na setrvání u dilematu (otázku si kladu i nadále a zároveň si uvědomuji, že sociální práce nutně zahrnuje i ambivalenci).

2. Metodologie a popis výzkumných strategií a souborů

2.1 Zpracování teoretických východisek, otázky a operacionalizace

Ke klíčovým aktivitám projektu patří zejména shromáždění teoretických podkladů na základě studia odborné literatury a šetření etických dilemat a uplatňovaných etických hodnot a principů mezi sociálními pracovníky ve všech oblastech jejich působení. Výzkumná zjištění jsou pak využita pro přípravu podkladů pro aktualizaci etického kodexu sociálních pracovníků v ČR.

Položili jsme si hlavní výzkumnou otázku:

Jaká etická dilemata sociální pracovníci řeší v praxi a jaké hodnoty a principy vnímají jako zásadní

Na základě analýzy teoretických východisek jsme zvolili tři dílčí výzkumné otázky, jejichž prostřednictvím hledáme odpověď na hlavní výzkumnou otázku:

DVO1: Jaké hodnoty a etické principy vnímají sociální pracovníci jako zásadní?

DVO2: Jaká etická dilemata považují sociální pracovníci ve své praxi za naléhavá a jaké jsou v sociální práci podmínky pro vznik etických dilemat?

DVO3: Jaká je zkušenost sociálních pracovníků s etickými kodexy sociálních pracovníků a možnostmi jejich využití v praxi?

Hodnoty jsme v rozhovorech dělili na osobní, profesní a organizační. V dotazníku jsme sledovali význam (pořadí a důležitost) hodnot pro naše informanty, kde jsme využili rozdělení na klíčové hodnoty, které jsou uvedeny ve starší i nové verzi definice sociální práce (lidská důstojnost a lidská práva, sociální spravedlnost, sociální změna) a ty, které jsou navíc uvedeny pouze v definici z roku 2014 (respekt k rozmanitosti/odlišnostem, sociální rozvoj, sociální soudržnost, vzájemná zodpovědnost). Na základě poznatků z rozhovorů jsme mezi klíčové přidali i hodnoty, které je možné nepřímo vyvodit z obou definic a zdají se být pro komunikační partnery stěžejními (boj proti diskriminaci a odbornost/odborně informovaná rozhodnutí pracovníka).

Dále jsme se zaměřili i na hodnoty a principy - mezi ty, které jsou uvedeny v Mezinárodním etickém kodexu z roku 2018 navíc oproti Etickému kodexu sociálních pracovníků ČR, jsme zařadili posilování lidí (zvyšování naděje, sebevědomí a kreativity), respekt ke státu, bezpečí pracovníka i klienta, spolupráce v různých rovinách systému, kritické myšlení, zranitelnost jako zdroj síly (pracovníka i klienta). Další hodnoty a principy vycházejí z etických kodexů i výsledků rozhovorů: holistický přístup, respekt k osobám (klientům, spolupracovníkům ...), participace klienta na životě společnosti, spolupráce mezi obory (interdisciplinární), bezúhonnost členů profese, autonomie, sociální začlenění, pomoc, kontrola, vymezení hranic (při práci s klientem apod.), pocit úspěchu sociálního pracovníka v práci.

Součástí kvantitativní části výzkumu byla i typologie, která vypovídá o inklinaci sociálních pracovníků k určitým hodnotám, které se projevují jejich názorem na důležité oblasti jejich působení. Pro výzkum jsme vybrali náhled na sociální práci a její trefné označení, na příjemce pomoci, na základní principy a na vodítka, o která se pracovník při své činnosti opírá.

Etická dilemata jsou v literatuře popsána poměrně rozsáhle a jsou také navzájem poměrně propojená. Ve výzkumu jsme proto využili jen některé charakteristiky výše uvedených dilemat. V rozhovorech jsme se zaměřili na:

- komplexní nebo zjednodušené cíle (i prostřednictvím dotazu na posun od realistických cílů k ideálu),
- množství klientů nebo kvalitu služeb,
- neutralitu nebo favoritismus (možnosti zvýhodnění určitých klientů, užitek x uznání potřeb každého klienta; krátkodobá x dlouhodobá práce s klientem),
- jednostrannost nebo symetrii ve vztahu s klientem (kontrola x podpora; monolog x dialog, přidělená x přirozená autorita, přízpůsobení/umravení klienta x zmocnění klienta),
- procedurální nebo situační přístup (rutinní/administrativní, tedy předem daný postup x individuální přístup),
- to, zda zasáhnout nebo nezasáhnout (falešný poplach x nedbalost, loajalita pracovníka k dalším hodnotám - např. společnosti nebo zaměstnavatelské organizace x loajalita ke klientovi a jeho představám),
- řešení případu (pomoc jednotlivému klientovi, příp. změna klienta) nebo změna poměrů ve společnosti (příp. změna prostředí klienta),
- veřejný, nebo dílčí zájem (kdy je třeba prosazovat zájem sociální práce a kdy je třeba brát v úvahu i zájmy jiných oborů a společný zájem vyjednat),
- bezprostřední nebo zprostředkovaná východiska volby cílů (opírat se o přímou zkušenost z praxe x opírat se o stanoviska politiků, která jsou založena na experty nebo výzkumem zprostředkovaných a zobecněných poznatcích o celých kategoriích klientů; loajalita k rozhodnutí politiků na základě zprostředkovaného poznání).

Do dotazníku jsme pak zařadili poněkud redukované otázky na dilemata a na tzv. stavy - tedy podmínky, které mohou být živnou půdou pro vznik dilemat (pokud práce neodpovídá nastavení pracovníka, pracovník se nezaměřuje na komplexní přístup ke klientovi, postupuje jen podle pravidel organizace, nerespektuje i nesprávná řešení klienta, věnuje méně pozornosti těm klientům, kteří si za svoje problémy mohou sami, zasahuje, resp. nezasahuje).

Přístupy k dilematické situaci jsme v dotazníku měřili otázkami na změnu podmínek tak, aby bylo možné reagovat adekvátně; dále jsme se zaměřili na obcházení dilematu - zatlačování dilematu do latentní formy (otázku si přestanu klást a smírím se s tím, že podmínky práce nezměním; myslím raději na něco jiného) a v neposlední řadě na setrvání u dilematu (otázku si kladu i nadále a zároveň si uvědomuji, že sociální práce nutně zahrnuje i ambivalenci).

Význam etického kodexu pro sociální pracovníky jsme výzkumně sledovali v rozhovorech i prostřednictvím nabídky možností v dotazníku (odkaz na hodnoty profese, informování veřejnosti o stěžejních hodnotách pro profesi, podpora pro argumentaci ve prospěch dobré praxe, návod v eticky problematických situacích, zvyšování prestiže profese a stmelování pracovníků) a také jsme se zaměřili na názor respondentů na kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR a také na to, jak dalece kodex napomáhá řešení dilematických situací s ohledem na výčet dalších možností. Informanti byli také povzbuzeni k vyjádření návrhů na úpravu kodexu.

2.2 Výzkumné strategie

Výzkum tématu proběhl několikafázově s tím, že použitím kombinace kvalitativní a kvantitativní strategie jsme získali výstupy, které se v rámci analytické fáze realizace projektu vzájemně doplňovaly, a tím prohlubovaly jednotlivá zjištění vedoucí k identifikaci hodnot, principů a dilemat v sociální práci. Výstupy získané z kvantitativního šetření jsou zaměřeny zejména na typické jevy popisující hodnotovou orientaci sociálních pracovníků, dilematické situace a pracovní podmínky, které utvářejí prostor pro modifikaci těchto hodnot a dilemat, výstupy z kvalitativní části měly charakter předvýzkumu a sloužily jako podklad pro vytváření designu kvantitativní části výzkumu a zároveň poskytují hlubší vhled do vnímání výše popsaných jevů. V následujícím textu podrobněji reflektujeme jednotlivé fáze výzkumu.

2.3 Kvalitativní metoda

V první fázi kvalitativního šetření byla provedena typologie subjektů aktivních v oblasti sociální práce. Při mapování oblastí působení sociální práce jsme vycházeli zejména ze zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, zákona č. 111/2006 Sb., zákon o pomoci v hmotné nouzi a dalších informačních zdrojů vztahovaných zejména k sociálním službám (registry, seznamy, rejstříky, internetové zdroje). V souladu s těmito normami jsme pro budoucí sběr jak kvalitativních, tak i kvantitativních dat rozdělili působnost sociální práce do následujících oblastí.

2.3.1 Oblasti působnosti sociální práce

- sociální služby - nestátní i státní poskytovatelé sociálních služeb,
- poradny poskytující odborné sociální poradenství,
- sociální práce v přenesené působnosti - krajské úřady, obce s rozšířenou působností (tj. obce III. typu) a částečně obce s pověřeným obecním úřadem (tj. obce II. typu) - oddělení sociálních věcí, sociální kurátoři,
- pomoc v hmotné nouzi - obecní úřady II. a III. typu, ÚP ČR (agenda hmotné nouze a příspěvku na péči),
- sociálněprávní ochrana dětí - obecní úřady III. a částečně II. typu (OSPOD), vybrané sociální služby - sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- školská zařízení - pedagogicko-psychologické poradny, speciálně pedagogická centra, střediska výchovné péče, zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy (dětské domovy, výchovné ústavy, diagnostické ústavy),
- poskytovatelé zdravotních služeb - tj. sociální a zdravotně sociální pracovníci v lůžkových zdravotnických zařízeních včetně kojeneckých ústavů,
- nápravná zařízení - věznice a vazební věznice,

- zařízení pro zajištění cizinců a azylová zařízení - zařízení v rámci Správy uprchlických zařízení - přijímací střediska, pobytová střediska, integrační azylová střediska, zařízení pro zajištění cizinců, centra na podporu integrace cizinců.

Tato aktivita byla následována výběrem informantů pro expertní rozhovory tak, aby byla zastoupena velká variabilita oblastí sociální práce. Poté proběhlo kontaktování vybraných informantů a příprava na realizaci terénního šetření. Byl vytvořen nástroj šetření v podobě scénáře tzv. tematického „sondážního“ polostrukturovaného rozhovoru pro tzv. „předvýzkum“. Smyslem této fáze realizace bylo správně nadefinovat strukturu nástroje dotazování (dotazníkové šetření), které probíhalo v následné fázi projektu v roce 2019. V rámci scénáře byly stanoveny hlavní oblasti expertního šetření:

- hodnoty sociální práce,
- dilemata v sociální práci,
- uplatnění etického kodexu v reálném výkonu sociální práce.

Následně proběhlo kvalitativní šetření v terénu zastoupeno zejména sběrem kvalitativních dat. Bylo realizováno 22 rozhovorů s experty z rozličných oblastí výkonu sociální práce, přičemž zástupce expertů jsme volili mezi sociálními pracovníky daného zařízení/služby. Rozhovory byly nahrávány na diktafon a následně doslovně přepsány. Poté proběhla analýza výstupů z tohoto kvalitativního šetření za pomoci softwaru Atlas/ti+, která posloužila nejen jako odrazový můstek formulující okruhy témat pro design nástroje pro kvantitativní výzkum, tedy dotazník, ale také jako podklad doplňující a zpřesňující výstupy z druhé, kvantitativní, části výzkumu reflektované v další subkapitole.

2.3.2 Poznámky k výzkumnému vzorku kvalitativního výzkumu

V této subkapitole stručně shrneme základní atributy realizace kvalitativního šetření a výzkumného vzorku. Výběrový soubor byl sestaven na základě kriteriálního výběru, přičemž kritéria pro zařazení do vzorku byla následující: působnost v rámci vybraného kraje, práce na pozici sociální pracovník a zahrnutí pokud možno co nejširší variability zařízení tak, aby bylo možné postihnout hodnoty a dilemata sociálních pracovníků působících napříč zařízeními, cílovými skupinami i resorty. Dalším kritériem bylo vyjádření souhlasu s účastí ve výzkumu. Šetření v terénu proběhlo formou uvedenou níže:

- rozhovory byly pořízeny zpravidla přímo v místech, ve kterých byla konkrétní sociální práce určitým sociálním pracovníkem vykonávána - tedy nemocnice, věznice, azylová zařízení, obce, ÚP, OSPOD, pedagogicko-psychologická poradna, církevní organizace, školská zařízení, výchovná zařízení, dětský domov atp.;
- informanti byli výzkumníkem kontaktováni telefonicky a byl domluven termín schůzky a místo, kde byl rozhovor následně proveden; vše se odvíjelo od vzájemné domluvy mezi výzkumníkem a informantem, přičemž byly dodrženy veškeré zásady anonymizace informantů;
- délka rozhovoru se v průměru pohybovala kolem 90 minut;
- k řešeným tematickým okruhům patřily zejména popis výkonu sociální práce v daném zařízení, osobní zkušenosti s tímto výkonem, smysl sociální práce a její obraz ve společnosti, vzdělání v oblasti etických témat, hodnoty, principy a dilemata sociální práce a zkušenosti s využíváním etického kodexu.

Dále přinášíme stručný popis vzorku respondentů, ve kterém se orientujeme pouze na základní vybrané charakteristiky:

- 22 informantů z řad sociálních pracovníků zastupujících organizace, v nichž je vykonávána sociální práce tak, aby v rozhovorech byli postižení nejruznější poskytovatelé sociálních služeb a zástupci veřejnoprávních institucí, tedy státní správa, samospráva, vzdělávací, školská a zdravotnická zařízení, azylová a vězeňská zařízení a zástupci několika organizací neziskového sektoru;
- mezi informanty bylo zastoupeno 5 mužů a 17 žen;
- co se týče nejvyššího dosaženého vzdělání, 1 absolvoval VOŠ sociálně-právní činnost, 2 informanti měli vzdělání odpovídající stupni VOŠ (sociálně-právní nástavba), ostatní absolvovali vysokoškolské studium; z toho 5 absolventů bakalářského stupně VŠ vzdělání a 14 absolventů magisterského stupně;
- kvalifikační vzdělání sociálních pracovníků bylo následující: 8 absolventů sociální pedagogiky, 6 absolventů sociální práce, 2 absolventi speciální pedagogiky, 1 absolvent zdravotně sociální práce, ostatní absolventi dalších oborů, jako je andragogika, sociologie, veřejná správa apod.;
- délka praxe na pozici sociálního pracovníka dosahovala v průměru 12 let, přičemž nejdelší praxi uvedla informantka z dětského diagnostického ústavu (30 let), nejkratší pak informantky z městského úřadu a střediska výchovné péče (cca 3 roky).;
- cílové skupiny, s nimiž pracují informanti výzkumu: znevýhodněné děti a jejich rodiny, lidé hospitalizovaní v nemocničních zařízeních, lidé s nevyléčitelným - život ohrožujícím - onemocněním, senioři, lidé bez přístřeší, lidé se zdravotním postižením (smyslovým, fyzickým, psychickým, mentálním, kombinovaným), cizinci, žadatelé o mezinárodní ochranu, osoby obviněné a ve výkonu trestu odnětí svobody, lidé ohrožení sociálním vyloučením, lidé ohrožení chudobou, lidé v azylových zařízeních, žadatelé o dávky státní sociální podpory, nezaměstnaní;
- někteří z informantů uvedli, že v pracovní náplni nezbyvá téměř žádný čas na přímou práci s klientem (tento údaj se týkal většinou sociálních pracovníků na pozici vedoucích). Sedm informantů pracovalo ve vedoucích pozicích, popř. kumulovaných pozicích (vedoucí a zároveň sociální pracovník). Jeden z informantů plnil v době realizace výzkumu funkci zástupce vedoucího. U většiny informantů se čas věnovaný přímé práci s klientem pohyboval mezi 50–90 %. Zbytek pracovního času vyplňovala podle sdělení respondentů většinou administrativa, popř. manažerská práce.

2.4 Kvantitativní metoda

Za účelem realizace kvantitativního šetření byly vytvořeny rozsáhlé databáze kontaktů napříč různými oblastmi sociální práce. Na základě rozsáhlého screeningu institucionálního zajištění sociální práce byla určena zařízení v jednotlivých resortech, ve kterých probíhá výkon sociální práce. Vedle databází, které byly vytvořeny v rámci jiného projektu, byly identifikovány další veřejně přístupné registry organizací s výkonem sociální práce, z nichž za pomoci internetových zdrojů byly sestaveny nové databáze kontaktů na sociální pracovníky. Ve dvou případech byla databáze e-mailových adres poskytnuta centrálním orgánem.

Tyto databáze mají celorepublikový záběr a čítají kontakty na 7 414 sociálních a zdravotně sociálních pracovníků, kteří byli osloveni pro účast v dotazníkovém šetření. Jedná se o unikátní členěnou databázi, která poskytuje přehled sociálních pracovníků v systému sociální práce v ČR. Databáze byly pro účely lepší orientace v oblastech sociální práce rozčleněny do kategorií zařízení s výkonem sociální práce, jež uvádíme níže včetně početního zastoupení jednotlivých oslovených respondentů.

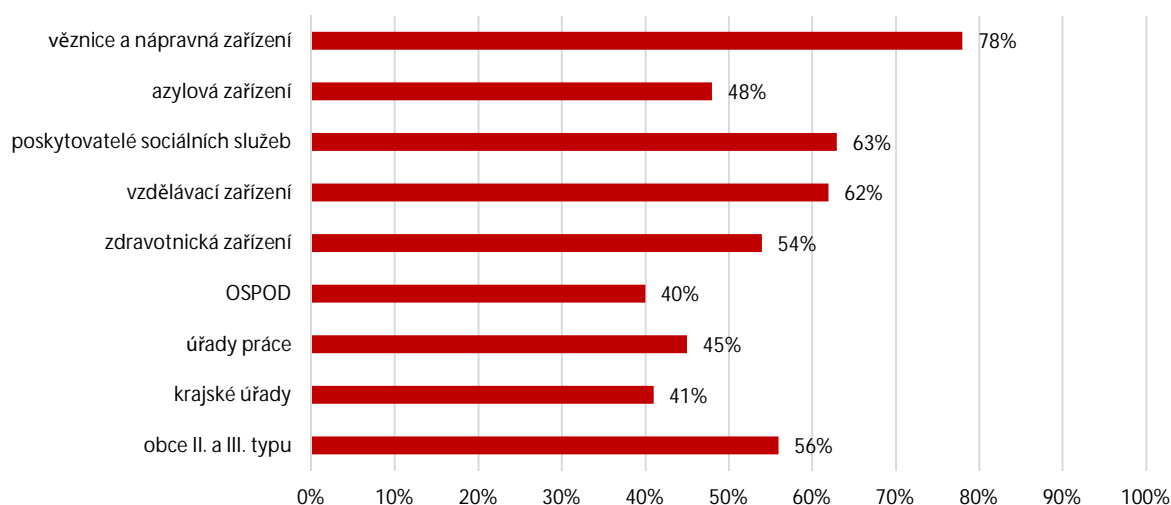
Tabulka č. 2 Počet oslovených respondentů dle oblastí výkonu sociální práce

oblast výkonu sociální práce	počet oslovených respondentů	poznámka
věznice a nápravná zařízení	146	*
azylová zařízení	65	*
poskytovatelé sociálních služeb	845	****
vzdělávací zařízení	298	***
zdravotnická zařízení	270	***
OSPOD	2 269	*
úřady práce	1 825	*
krajské úřady	189	**
obce II. a III. typu	1 507	*

*Poznámka: * vyčerpávající databáze; ** pouze metodičtí pracovníci; *** sestaveno na základě šetření z různých internetových zdrojů; **** z důvodu vysokého počtu registrovaných sociálních služeb byly vylosovány tři kraje, v nichž byly zmapovány všechny dostupné kontakty na sociální pracovníky*

Na základě literatury a výstupů z kvalitativní fáze výzkumu byl sestaven dotazník (viz příloha dotazník) a v on-line verzi byl distribuován ke všem kontaktům z vytvořených databází. Srozumitelná formulace otázek byla ještě před realizací dotazníkového šetření prověřena tzv. „pilotováním“ dotazníku a na jeho základě byly jednotlivé otázky dodatečně upraveny a podoba dotazníku finalizována. Dotazníkové šetření probíhalo v období duben až květen 2019. Po ukončení dotazníkového šetření jsme dosáhli návratnosti na hranici 50 %. Z celkového počtu oslovených respondentů jich 3 644 (49,2 %) dotazníky vyplnilo a takto získaná data byla použita pro další analýzu. Při rozboru získaných údajů byl využit software SPSS. Podíl na návratnosti dotazníků dle jednotlivých oblastí výkonu práce uvádíme v následujícím grafu.

Graf č. 1 Návratnost dotazníků v rámci jednotlivých zařízení



2.4.1 Seskupování do obecnějších kategorií

S ohledem na vysokou četnost typů organizací vyvíjejících aktivity v oblasti sociální práce a různých typů zařízení poskytujících sociální služby bylo za účelem snadnějšího uchopení statistického nástroje a také za účelem vzájemného porovnávání jednotlivých dat nutno sloučit jednotlivé zástupce - respondenty z řad sociálních pracovníků - do obecnějších skupin, a to jak podle zaměření aktivit na cílové skupiny příjemců sociální práce (sedm obecných skupin), tak také podle typů subjektů, které sociální práci realizují (osm obecných skupin). Vedle toho byly zvláště systemizováni poskytovatelé sociálních služeb jako specifická kategorie do devíti obecnějších skupin, a to dle příbuznosti charakteristik dané služby, kterou realizují. Obdobný postup jsme použili také při slučování oborů vzdělání, které respondenti výzkumu absolvovali. Tyto obory jsme se na základě příbuznosti rozhodli zastřešit pod pět obecnějších skupin. V dalších analytických postupech pak již bylo pracováno s těmito skupinami jako se samostatnými proměnnými. Klíč k postupu seskupování jednotlivých proměnných za účelem obecnější kategorizace uvádíme v příloze č. 1. V dalším textu uvádíme pouze četnosti respondentů zastoupených v rámci jednotlivých širších uměle vytvořených kategorií.

Tabulka č. 3 Četnost a podíl respondentů dle cílových skupin klientů

označení kategorie	pojmenování kategorie	počet	podíl %
cílová skupina 1	vyloučení	1 665	45,69
cílová skupina 2	osoby s postižením	1 921	52,72
cílová skupina 3	oběti	1 060	29,09
cílová skupina 4	osoby s rizikovým způsobem života	1 794	49,23
cílová skupina 5	osoby bez práce	1 622	44,51
cílová skupina 6	rodiny	2 878	78,98
cílová skupina 7	osoby v krizi	1 277	35,04
		12 217	

N = 3 644 (na jednoho respondenta tedy v průměru připadají více než 3 cílové skupiny)

Tabulka č. 4 Četnost a podíl respondentů dle místa jejich výkonu práce

označení kategorie	pojmenování kategorie	počet	podíl %
cílová skupina 1	ÚP	671	18,41
cílová skupina 2	úřady	921	25,27
cílová skupina 3	OSPOD	911	25,00
cílová skupina 4	školství	187	5,13
cílová skupina 5	zdravotnictví	140	3,84
cílová skupina 6	azylová zařízení	31	0,85
cílová skupina 7	sociální služby	709	19,46
cílová skupina 8	věznice	114	3,13
		3 684	100,00

N = 3 644 (někteří respondenti uvádějí více míst pracovního výkonu)

Tabulka č. 5 Četnost a podíl respondentů dle sociální služby, kde pracují

označení kategorie	pojmenování kategorie	počet	podíl %
cílová skupina 1	AD	49	5,80
cílová skupina 2	stacionáře a NZDM	117	13,85
cílová skupina 3	domovy	212	25,09
cílová skupina 4	krizové služby	52	6,15
cílová skupina 5	chráněné bydlení	54	6,39
cílová skupina 6	poradenství	124	14,67
cílová skupina 7	SAS	85	10,06
cílová skupina 8	sociálně terapeutické služby	83	9,82
cílová skupina 9	provázení a PS	191	22,60
		967	

N = 709 (někteří respondenti uvádějí více služeb – celkově ve službách bylo 709 respondentů, z toho 278 ve službách zřizovaných státem a 431 respondentů ve službách zřizovaných nestátními organizacemi)

Tabulka č. 6 Četnost a podíl sociálních pracovníků dle oboru vzdělání

označení kategorie	pojmenování kategorie	počet	podíl %
cílová skupina 1	sociální pedagogika	508	13,94
cílová skupina 2	sociální práce	2 634	72,28
cílová skupina 3	právo	97	2,66
cílová skupina 4	speciální pedagogika	301	8,26
cílová skupina 5	jiné	362	9,93

N = 3 644 (někteří respondenti uvádějí absolvování více oborů)

2.4.2 Popis výzkumného vzorku

Mimo členění do kategorií potřebných pro podrobnější srovnávací analýzy (viz výše) nás v rámci výzkumu zajímalo také, jaké je zastoupení sociálních pracovníků mezi respondenty výzkumu z hlediska zřizovatele zařízení s výkonem sociální práce. Rozdělili jsme tedy zřizovatele na státní organizace (organizace zřízené ministerstvem, krajem, obcemi, dále pak OSPODY

a pobočky úřadu práce) církevní organizace, organizace zřízené nestátním neziskovým subjektem, organizace zřízené nestátním ziskovým subjektem a organizace, jejichž zástupci z řad sociálních pracovníků identifikovali svého zaměstnavatele v kategorii jiné.

Tabulka č. 7 Četnost a podíl respondentů dle zřizovatele jejich zaměstnavatelské organizace

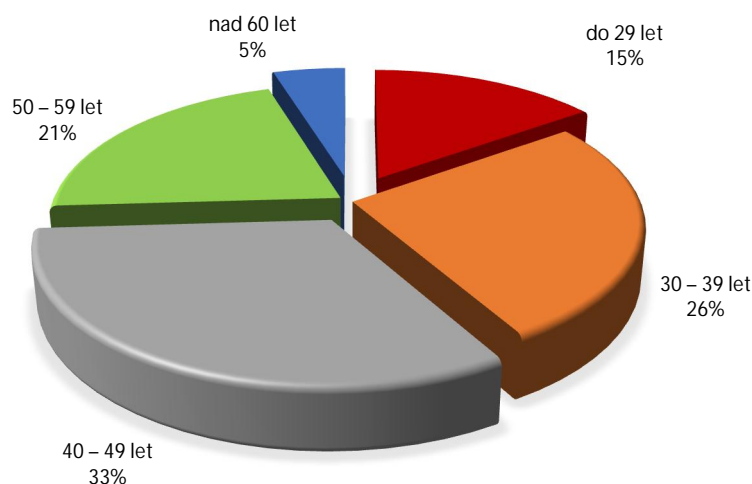
zřizovatel	počet	podíl %
ministerstvo, kraj, obec, OSPOD, ÚP	3 112	85,40
církev	138	3,80
nezisková organizace	322	8,80
komerční subjekt	35	1,00
jiné	37	1,00
	3 644	100,00

N = 3 644

Z hlediska pracovního zařazení bylo ve vzorku zastoupeno téměř 88 % sociálních pracovníků, 3,5 % zdravotně sociálních pracovníků a 17 % vedoucích pracovníků, přičemž někteří z nich měli kumulovanou funkci vedoucí plus sociální či zdravotně sociální pracovník (8 %).

Dle pohlaví bylo ve vzorku zastoupeno cca 10 % mužů a 90 % žen, které jsme rozdělili do následujících věkových kategorií:

Graf č. 2 Podíl respondentů ve vzorku z hlediska věku



Nejpočetnější kategorií sociálních nebo zdravotně sociálních pracovníků co do věkové struktury tvoří pracovníci ve věku mezi 40 a 50 lety, nejméně zastoupenými jsou pak pracovníci v předdůchodovém a důchodovém věku. Relativně méně zastoupení jsou také pracovníci ve věku do 29 let (15 %).

Z hlediska popisu situace mezi sociálními pracovníky z řad respondentů dotazníkového šetření nás zajímala také délka praxe respondentů v oblasti sociální práce. Bližší informace jsou vyjádřeny v následující tabulce.

Tabulka č. 8 Délka praxe respondentů v oblasti sociální práce

kategorie	počet	podíl %
do jednoho roku	114	3,13
1–5 let	1 039	28,51
6–10 let	713	19,57
11–15 let	613	16,82
16–20 let	439	12,05
21–30 let	582	15,97
nad 30 let	144	3,95

N = 3 644

Nejvíce zastoupenou skupinou sociálních a zdravotně sociálních pracovníků vykonávajících sociální práci v našem výzkumu jsou ti, kteří jsou v praxi mezi jedním a pěti lety. Nejméně pak pracovníci, kteří se k této profesi řadí méně než 1 rok a ti, kteří naopak vykonávají sociální práci déle než 30 let.

Pro porovnání objemu přímé práce s klientem na výkonu celkové pracovní zátěže jsme také v jedné z proměnných sledovali podíl přímé práce v rámci tohoto výkonu a rozložení vzorku respondentů v rámci jednotlivých hranic tohoto podílu, jak ukazuje následující tabulka.

Tabulka č. 9 Podíl přímé práce s klientem na celkovém objemu jeho práce

přímá práce	počet	podíl %
méně než 20 %	560	15,4
21–40 %	1 264	34,7
41–60 %	1 192	32,7
61–80 %	531	14,6
více než 81 %	97	2,7

N = 3 644

V rámci celkového výkonu sociální práce tvoří pro většinu respondentů přímá práce s klientem mezi 20 % a 60 %. Tuto hranici uvedlo cca 67 % respondentů. Naopak, pouze u 3 % respondentů tvoří přímá práce s klientem více než 80 % celkového výkonu sociální práce. V této souvislosti nás ovšem zajímal také podíl přímé práce s klientem v rámci celkové pracovní zátěže v závislosti na typu organizace, tedy zřizovateli, což vyjadřuje následující tabulka:

Tabulka č. 10 Podíl přímé práce s klientem v rámci celkové pracovní zátěže v závislosti na typu organizace

zřizovatel	méně než 20 %	21–40 %	41–60 %	61–80 %	více než 80 %	celkem
stát, ministerstvo, kraj	15,07 %	36,21 %	32,17 %	14,01 %	2,54 %	100 %
církev	19,57 %	26,81 %	34,06 %	15,94 %	3,62 %	100 %
nezisková organizace	15,84 %	22,98 %	35,09 %	22,67 %	3,42 %	100 %
komerční subjekt	22,86 %	31,43 %	42,86 %	0,00 %	2,86 %	100 %
jiné	13,51 %	40,54 %	43,24 %	0,00 %	2,70 %	100 %

N = 3 644

Z výše uvedené tabulky je zřejmé, že největší podíl přímé práce s klientem je realizován zejména v nestátních organizacích, tedy sociálních službách, bez ohledu na to, zda se jedná o církevní, neziskovou nebo komerční organizaci. Více než 80 % podíl přímé práce v rámci celkového výkonu sociální práce je v největší míře realizován v církevních a nestátních neziskových organizacích.

Dále jsme se zajímali také o podíl přímé práce s klientem podle typu zařízení, v němž je sociální práce vykonávána. Výstupy jsou uvedeny v následující tabulce.

Tabulka č. 11 Podíl přímé práce s klientem podle typu zařízení

typy organizací	méně než 20 %	21–40 %	41–60 %	61–80 %	více než 80 %	celkem
úřady práce	13,69 %	32,89 %	34,38 %	15,92 %	3,13 %	100 %
obce a krajské úřady	17,56 %	31,16 %	32,55 %	16,49 %	2,25 %	100 %
OSPOD	12,06 %	44,30 %	32,46 %	9,76 %	1,43 %	100 %
dětské domovy, ústavy atd.	30,39 %	39,71 %	23,04 %	4,90 %	1,96 %	100 %
zdravotnická zařízení	4,79 %	33,56 %	38,36 %	18,49 %	4,79 %	100 %
azylová zařízení	10,26 %	25,64 %	41,03 %	20,51 %	2,56 %	100 %
poskytovatelé sociálních služeb	19,18 %	30,61 %	30,75 %	15,92 %	3,54 %	100 %
vězeňská zařízení	1,74 %	21,74 %	43,48 %	27,83 %	5,22 %	100 %

N = 3 644

Z tabulky je zřejmé, že vyšším podílem přímé práce s klientem se vyznačují zejména pracovníci z azylových a vězeňských a nápravných zařízení. Výrazně vysoký podíl pracovníků, kteří se klientům v rámci přímé práce věnují pouze do 20 % celkových činností, se však vyskytuje mezi pracovníky dětských domovů, ústavů výchovné péče, diagnostických zařízení, kojeneckých ústavů atd.

Téměř bez rozdílu pak zůstává výkon přímé práce s klientem v závislosti na typu profese v členění pozic pracovníka na sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník (viz tabulka níže).

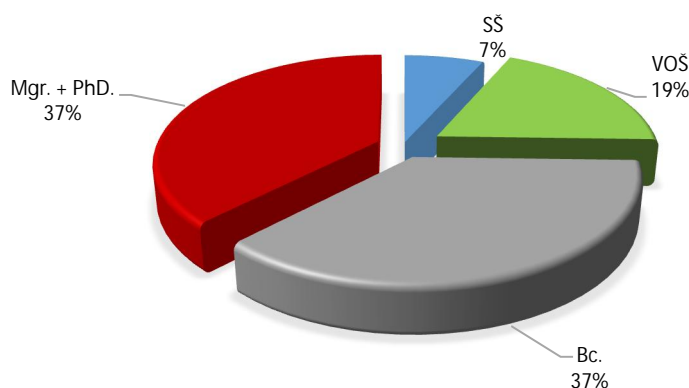
Tabulka č. 12 Výkon přímé práce s klientem v závislosti na typu profese v členění pozic pracovníka na sociální pracovník x zdravotně sociální pracovník

	< 20 %	21–40 %	41–60 %	61–80 %	> 80 %	celkem
sociální	12,45 %	35,00 %	34,50 %	15,30 %	2,75 %	100 %
zdravotně sociální	6,50 %	37,40 %	34,96 %	16,26 %	4,88 %	100 %

N = 3 644

Co se týče nejvyššího dosaženého vzdělání, převažovali mezi respondenty jedinci s nižším (37 %) či vyšším (38 %) stupněm vysokoškolského studia, méně pak absolventi VOŠ (19 %). Nejméně byli zastoupeni absolventi středoškolského studia (7 %).

Graf č. 3 Podíl respondentů ve vzorku dle stupně vzdělání



Rozdělení do jednotlivých oborů studia pak ukazuje následující tabulka.

Tabulka č. 13 Počet respondentů v jednotlivých oborech studia

obor	počet	podíl %
sociální práce a pedagogika	458	12,57
sociální pedagogika	508	13,94
sociální a humanitární práce	58	1,59
sociální práce	1 474	40,45
sociálně právní činnost	446	12,24
charitativní a sociální činnost	131	3,59
sociální pracovník	171	4,69
sociální politika	301	8,26
sociální péče	39	1,07
sociální patologie	92	2,52
právo	97	2,66
speciální pedagogika	301	8,26
jiné	362	9,93
	4 438	

Poznámka: součet všech absolventů jednotlivých oborů se nerovná součtu respondentů, protože někteří z nich uvedli nejvyšší dosažené vzdělání ve více oborech.

N = 3 644

V rámci varianty jiné obory nejvíce převládali absolventi andragogiky v různých kombinacích (34 respondentů), pedagogiky v různých kombinacích a se zaměřením na sociální práci (21 respondentů) a absolventi psychologie v různých kombinacích (21 respondentů). Dále byli mezi respondenty zastoupeni i absolventi různého typu vychovatelství a vzdělávání, etiky, sociálních věd, charitativních, pastoračních a teologických činností. Výčet typů studia je samozřejmě rozsáhlejší, nicméně nespadá do povinného vzdělání pro výkon sociální práce podle zákona č. 108, o sociálních službách. Jak již bylo uvedeno, pro další analýzu byly obory sloučeny - pod kategorií mateřského oboru sociální práce jsme podřadili následující skupiny: sociální práce a sociální pedagogika, sociální a humanitární práce, sociální práce, sociálně-právní činnost, charitativní a sociální činnost, sociální pracovník, sociální politika, sociální péče, sociální patologie viz příloha č. 1. Počet respondentů v této kategorii byl přepočítán tak, aby respondenti, kteří uvedli

více vystudovaných oborů v rámci oborů tvořících tuto soubornou proměnnou, byli započítáni jen jednou.

Tabulka č. 14 Počet oborů, které absolventi vystudovali

počet deklarovaných oborů	SŠ	VOŠ	Bc.	Mgr.	bez ohledu na vzdělání
1	224	627	1 123	1 054	3 028
2	14	45	183	256	498
3	4	8	25	45	82
4	3	1	8	10	22

N = 3 644

Někteří respondenti vystudovali v nejvyšším stupni dosaženého vzdělání více oborů: další obor absolvovalo 498 respondentů, dva další obory k původnímu pak 82 respondentů.

V následujících popisných analýzách jsme již používali data za výše uvedené obecnější kategorie proměnných tak, abychom mohli lépe sledovat souvztažnosti mezi jednotlivými proměnnými. V rámci popisu výzkumného vzorku nás také zajímalo, jakého nejvyššího vzdělání dosahují absolventi různých oborů studia. Výsledky reflektuje následující tabulka.

Tabulka č. 15 Obor vzdělání vs. stupeň studia

skupina	obor	SŠ	VOŠ	Bc.	Mgr. + Ph.D.	celkem
skupina 1	sociální pedagogika	2 0,39 %	32 6,30 %	195 38,39 %	279 54,92 %	100%
skupina 2	sociální práce	182 6,91 %	649 24,64 %	948 35,99 %	855 32,46 %	100%
skupina 3	právo	6 6,19 %	3 3,09 %	48 49,48 %	40 41,24 %	100%
skupina 4	speciální pedagogika	5 1,66 %	3 1,00 %	116 38,54 %	177 58,80 %	100%
skupina 5	jiné	61 16,85 %	7 1,93 %	115 31,77 %	179 49,45 %	100%

N = 3 644

Z tabulky vyplývají následující zjištění:

- v oboru sociální práce jsou nejvíce zastoupeni absolventi bakalářského stupně vysokoškolského studia; těch je také nejvíc mezi absolventy oboru právo,
- naopak, sociální pracovníci vzdělání v oboru sociální pedagogika a speciální pedagogika dosahují nejčastěji magisterského stupně vysokoškolského studia,
- mezi absolventy vyšších odborných škol jsou nejvíce zastoupeni sociální pracovníci se vzděláním v oboru sociální práce.

Sledujeme-li objem sociální práce dle cílových skupin, pak je na místě konstatovat, že největší objem sociální práce sledován optikou podílu sociálních pracovníků je v praxi realizován v cílových skupinách zaměřených na děti, rodiny a obecně sociální události související s rodinou. V našem vzorku pracuje s touto cílovou skupinou až 80 % pracovníků. Druhou nejčastější cílovou

skupinou využívající ve svém každodenním životě služeb v podobě sociální práce je cílová skupina osob s různými typy zdravotního postižení. S touto skupinou se ve své praxi setkává téměř 53 % sociálních pracovníků. Naopak, nejnižší počet sociálních pracovníků sytí sociální práci v cílových skupinách zaměřených na oběti domácího násilí, trestné činnosti, komerčně zneužívané (29 %) a osoby v krizi (35 %).

2.4.3 Konstrukce dilemat

Za účelem rozkrytí některých zkoumaných oblastí jsme v průběhu kvantitativních postupů užíli také specifické statisticko-analytické modely, které nám umožnily lépe reflektovat jednotlivé situace, zejména ve vztahu k identifikaci dilematických situací, těžkých rozhodování a také při vytváření typologie sociálních pracovníků odvozené od pojetí hodnot, které určují směr jejich aktivit. Tyto postupy z hlediska metodologického přístupu vysvětlujeme níže.

Respondentům bylo předloženo 27 výroků (viz příloha č. 2), které měli ohodnotit na škále „plně se ztotožňuji“ (hodnota 1) až „vůbec se neztotožňuji“ (hodnota 4). Výroky jsme odvodili z vybraných charakteristik dilemat publikovaných Musilem (2004) a upravili na základě poznatků z kvalitativních rozhovorů se sociálními pracovníky. Cílem této strategie byla snaha zachytit dilemata, se kterými se sociální pracovníci ve své práci aktuálně setkávají. Respondentům jsme navíc dali možnost pojmenovat další, vlastní - z jejich praxe vzešlé - obtížné situace, abychom přinesli co nejširší variantu možností reflektující skutečný stav etické dimenze práce sociálních pracovníků.

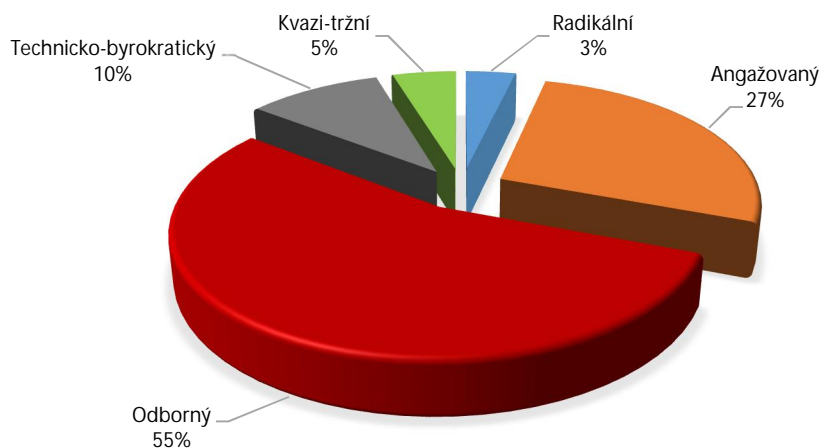
V následujícím kroku byly jednotlivé výroky rozděleny do devíti dilemat (každé zahrnuje 1-4 otázky) a sedmi stavů. Jako stav označujeme výrok, jehož prostřednictvím testujeme podmínky pro vznik určitého dilematu. Netestujeme tedy přímo etické dilema, které se vyznačuje volbou mezi dvěma a více možnostmi představujícími konflikt morálních zájmů. U otázek zaměřených přímo na dilemata pak jsme schopni kvantitativním výzkumným nástrojem testovat alespoň intenzitu podmínek umožňujících vznik dilematu (podrobněji ke konstrukci dilemat - viz příloha č. 3).

2.4.4 Konstrukce typů sociálních pracovníků

Respondentům bylo předloženo pět sad výroků, které měli ohodnotit na škále „plně se ztotožňuji“ až „vůbec se neztotožňuji“. Výroky se týkaly zaměření, základní principy, vodítka a charakteristiky sociální práce a označení příjemců pomoci. Podle toho, kterou variantu v dané pětici respondenti zvolili, se pak přiklonili k jednomu z pěti ideálních typů sociálního pracovníka (technicko - byrokratický, angažovaný, radikální, odborný, kvazi tržní) - podrobněji ke konstrukci typů - viz příloha č. 4.

Následující graf shrnuje počty respondentů zařazených do jednotlivých typů, platí ale, že respondent může být zařazen současně ve více typech.

Graf č. 4 Podíl typů sociálních pracovníků mezi respondenty výzkumu



Tabulka č. 16 Podíl typů sociálních pracovníků mezi respondenty výzkumu

typ	počet	podíl %
radikální	125	3,7 %
angažovaný	919	27,0 %
odborný	1 860	54,7 %
technicko-byrokratický	336	10,0 %
kvazi-tržní	160	4,7 %

N = 3 644

2.5 Focus group

Zjištění z kvantitativní a kvalitativní části studie byla diskutována v rámci focus group a workshopu s experty z oblasti sociální práce. Členové diskusní skupiny byli zástupci z řad sociálních pracovníků pracujících v přímém kontaktu s klienty, další kritérium výběru pak bylo vedeno snahou o pokrytí co nejširší variability působnosti sociální práce. Mezi účastníky focus group byli: pracovníci městského úřadu, OSPOD, vězeňské služby, vzdělávacích zařízení a zařízení ústavní péče, pracovníci sociálních služeb a zdravotnických zařízení a neziskových organizací. Focus group se zúčastnilo celkem 11 expertů.

V průběhu focus group byly diskutovány následující tematické okruhy:

- etické principy a dilematické situace v praxi sociálních pracovníků (testovány byly zejména specifika cílových skupin, na jejichž problémy se orientuje práce členů focus group z různých oblastí sociální práce),
- známky proměny profesních hodnot v sociální práci na základě zkušeností z praxe byly rozkrývány ve třech pracovních skupinách složených ze zástupců jednotlivých organizací tak,

aby tyto byly různorodé co do oblastí sociální práce; aktivita spočívala v diskusích nad předloženými výroky mapujícími posun v těchto hodnotách (viz pracovní list v příloze č. 5),

- s ohledem na zadání výzkumné studie jsme do focus group zařadili také jedno z nosných témat, jímž je aktuální využívání etického kodexu při řešení dilematických situací a přítomní sociální pracovníci ve vzájemné diskusi identifikovali několik stěžejních problematických oblastí etického kodexu, přičemž zazněly i některé návrhy na jeho rekonstrukci; klíčové problémy, které vytanuly z těchto diskusí, byly následně reflektovány a využity pro potřeby doporučení vztahujících se k rekonstrukci etického kodexu sociální práce.

Veškerá zjištění plynoucí z přepsaného záznamu průběhu fokusní skupiny byla podrobena analýze a postupně doplněna k již k existujícím výstupům z předchozích dvou fází realizace výzkumné studie.

3. Analytická část

3.1 Hodnoty a principy sociální práce

3.1.1 Hodnoty v sociální práci – kvantitativní analýza

Výzkum hodnot v této části výzkumu jsme rozdělili do několika položek. Jedna z nich spočívala v úkolu určeném pro respondenty uspořádat hodnoty na třístupňové škále. Za nejvíce důležitou hodnotu na této škále důležitosti v sociální práci považují pracovníci lidskou důstojnost a lidská práva (97 % respondentů). Ve středních hodnotách se objevil sociální rozvoj a boj proti diskriminaci (cca 55 % respondentů). Naopak, sociální změna byla respondenty označována jako nejméně důležitá hodnota v sociální práci. Za méně důležitou až nedůležitou ji označilo téměř 56 % respondentů. Další nabízené hodnoty jsme pak rozdělili podle toho, jaký podíl respondentů tu kterou hodnotu uvádí jako nejvíce důležitou ve své práci do tří kategorií (viz tabulka).

Tabulka č. 17 Pořadí důležitosti hodnot

nejčastěji uváděné hodnoty	podíl %	méně často uváděné hodnoty	podíl %	nejméně často uváděné hodnoty	podíl %
respekt k rozmanitosti	74,0	sociální rozvoj	56,5	sociální soudržnost	48,6
lidská důstojnost a práva	97,0	boj proti diskriminaci	54,2	sociální změna	44,3
sociální spravedlnost	68,4				
vzájemná zodpovědnost	75,5				
odbornost	78,6				

Zřizovatel x hodnoty

Ve výzkumu jsme si všimli rovněž vztahu zřizovatele respondentů a hodnot, které v sociální práci považují respondenti za důležité. Vycházíme přitom z podílů respondentů, kteří tyto hodnoty považují za nejvíce důležité:

- respekt k rozmanitosti – nejdůležitější hodnotou pro NNO¹ (87,6 %),
- lidská důstojnost a lidská práva – nejdůležitější církevní organizace (100 %),
- sociální rozvoj – nejdůležitější hodnotou pro komerční organizace (66 %),
- boj proti diskriminaci - nejdůležitější hodnotou pro NNO (64 %),
- sociální soudržnost – nejdůležitější hodnotou pro státní organizace (49 %),
- sociální spravedlnost - nejdůležitější hodnotou pro komerční organizace (74 %),
- vzájemná zodpovědnost - nejdůležitější hodnotou pro komerční organizace (83 %),
- sociální změna - nejdůležitější hodnotou pro státní organizace (44,5 %),
- odbornost - nejdůležitější hodnotou pro státní organizace (80 %).

¹ vždy myšleno ve smyslu pro zaměstnance daného typu organizace, kteří se zúčastnili našeho výzkumu

Rozdíly ve vnímání hodnot pracovníky v závislosti na zřizovateli organizace jsou však obecně velmi nízké. Řazení jednotlivých hodnot dle výše uvedené tabulky kopírují prakticky všechny organizace. Za zmínku stojí, že vnímání hodnoty „odbornosti“ je nejintenzivnější mezi sociálními pracovníky ve státním sektoru. Její důležitost si uvědomuje v průměru o téměř 10 % více těchto pracovníků než pracovníků v ostatních organizacích. Silněji je také vnímána hodnota „boje proti diskriminaci“ sociálními pracovníky neziskových organizací. Podíl pracovníků, kteří si velmi intenzivně uvědomují tuto hodnotu, převyšuje v průměru o 9 % pracovníky v ostatních organizacích. „Sociální rozvoj“ jako důležitou hodnotu vnímá nejvíce sociálních pracovníků z komerčních organizací. Jejich podíl převyšuje sociální pracovníky ostatních organizací o cca 10 %. Tato hodnota je naopak extrémně pod průměrem vnímána pracovníky církevních organizací (více než 11 % pod průměrem). Zajímavým zjištěním mezi pracovníky církevních organizací je i nízké zastoupení hodnoty „boje proti diskriminaci“ (50 % ve srovnání s průměrnými 55 %). V porovnání s ostatními organizacemi vnímá tuto hodnotu jako důležitou nejnížší podíl pracovníků. Obdobně nízko pod průměrem je pracovníky církevních organizací vnímána také hodnota „sociální spravedlnosti“ – (56 %).

Tabulka č. 18 Typy zařízení x hodnoty

	ÚP	obecní úřady	OSPOD	školsství	zdravotnictví	azyly	soc. služby	věznice
respekt k rozmanitosti	66,07 %	75,80 %	71,93 %	75,98 %	69,86 %	92,31 %	82,07 %	64,35 %
lidská důstojnost a lidská práva	95,98 %	97,32 %	96,93 %	95,10 %	96,58 %	100,00 %	97,96 %	97,39 %
sociální rozvoj	54,76 %	59,21 %	51,21 %	63,24 %	52,74 %	51,28 %	57,20 %	76,52 %
boj proti diskriminaci	52,68 %	56,32 %	46,60 %	55,88 %	52,05 %	56,41 %	61,01 %	57,39 %
sociální soudržnost	45,68 %	53,64 %	42,98 %	45,10 %	49,32 %	48,72 %	49,73 %	59,13 %
sociální spravedlnost	73,51 %	70,34 %	61,51 %	65,69 %	73,29 %	64,10 %	67,80 %	82,61 %
vzájemná zodpovědnost	75,89 %	76,98 %	73,14 %	75,00 %	80,82 %	79,49 %	72,55 %	85,22 %
sociální změna	43,75 %	49,36 %	39,04 %	47,06 %	43,15 %	48,72 %	41,71 %	50,43 %
odbornost	77,38 %	80,73 %	80,81 %	82,84 %	73,29 %	66,67 %	73,78 %	84,35 %

- Pracovníci v sociálních službách a azylových zařízeních ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení více preferují hodnotu respektu k rozmanitosti;
- pracovníci školských organizací a nápravných zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení více preferují hodnotu sociálního rozvoje;
- pracovníci sociálních služeb ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení více preferují hodnotu boje proti diskriminaci;
- pracovníci nápravných zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení více preferují hodnotu sociální soudržnosti a sociální spravedlnosti;
- pracovníci zdravotnických zařízení, azylových zařízení a nápravných zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení více preferují hodnotu vzájemné zodpovědnosti;
- pracovníci azylových a nápravných zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení více preferují hodnotu sociální změny;

- pracovníci nápravných zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení méně preferují hodnotu respektu k rozmanitosti;
- pracovníci OSPOD ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení méně preferují hodnotu boje proti diskriminaci;
- pracovníci OSPOD, školských zařízení a azylových zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení méně preferují hodnotu sociální spravedlnosti;
- pracovníci OSPOD ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení méně preferují hodnotu sociální změny;
- pracovníci azylových zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení méně preferují hodnotu odbornosti.

Služby x hodnoty

Hodnoty pracovníků jsme rovněž dělili podle typů služeb. Hodnoty jsou rozprostřeny následovně:

- lidská důstojnost a lidská práva - ve všech typech služeb těsně pod 100 %,
- respekt k rozmanitosti – mezi 76 % (sk. 5 - podpora samostatného bydlení, chráněné bydlení) po 87 % (sk. 2 - nízkoprahy),
- vzájemná zodpovědnost – 62 % (sk. 4 – intervenční a krizová centra) až 80 % (sk. 6 – poradenství),
- odbornost – 67,3 % (sk. 4 - intervenční a krizová centra) až 79 % (sk. 3 – domovy pro seniory, zdravotně postižené atd.),
- sociální spravedlnost – 59 % (sk. 8 – sociální rehabilitace, sociálně aktivizační služby apod.) až 73,5 % (sk. 1 – azyly),
- sociální rozvoj – 50,5 % (sk. 3 – domovy pro seniory, zdravotně postižené atd.) až 69,4 % (sk. 1 – azyly),
- boj proti diskriminaci – 55,5 % (sk. 2 – nízkoprahy) až 69 % (sk. sk. 4 – intervenční a krizová centra),
- sociální změna – 33 % (sk. 3 – domovy pro seniory, zdravotně postižené atd.) až 61 % (sk. 1 – azyly),
- sociální soudržnost – 44,5 % (sk. 2 - nízkoprahy) až 57 % (sk. 1 – azyly).

Prakticky napříč všemi typy služeb jsou nejméně zastoupeny hodnoty sociální změny a sociální soudržnosti. Vyšší míru důležitosti jim přiřkládají pouze sociální pracovníci ve skupině služeb č. 1. Tato skupina sociálních pracovníků však ve srovnání s pracovníky v ostatních skupinách obecně přiřkládá vyšší míru důležitosti všem hodnotám. Z průměrných hodnot se pak vymyká důležitost, kterou přiřkládá skupina sociálních pracovníků č. 4 (a to až 70 %) ve srovnání s průměrnými hodnotami přes 50 % u ostatních skupin, a to ve vztahu k hodnotě boje proti diskriminaci. Obdobný postoj sledujeme u skupiny č. 6 (80 %) ve vztahu k hodnotě vzájemné zodpovědnosti. Nejvíce důležité hodnoty (lidská důstojnost a lidská práva + respekt k rozmanitosti) se pak prolínají napříč skupinami s nepatrnými rozdíly v podílu pracovníků, kteří jim přiřkli největší důležitost.

Cílová skupina x hodnoty

Usilovali jsme rovněž o hledání vztahu mezi cílovou skupinou, s níž respondenti pracují a hodnotami, které považují za důležité:

- lidská důstojnost a lidská práva jsou nejsilnější hodnotou napříč všemi skupinami služeb kategorizovaných dle cílových skupin, na něž jsou směřovány sociálně pracovní aktivity (přes 90 % respondentů)
- dále pak odbornost – téměř 80 % napříč všemi cílovými skupinami,
- následuje hodnota vzájemné odpovědnosti – opět napříč všemi cílovými skupinami,
- mezi silné hodnoty patří také respekt k rozmanitosti (mezi 70 % a 75 %),
- k nejslaběji vnímaným hodnotám opět napříč všemi skupinami patří hodnota sociální soudržnosti a hodnota sociální změny; obě stěží dosahují míry 50 % respondentů, kteří jim přiřkli určitou váhu důležitosti,
- ostatní hodnoty se co do důležitosti v pořadí v závislosti na cílové skupině nijak neliší.

Tabulka č. 18 Hodnoty sociálních x zdravotně sociálních pracovníků

	sociální	zdravotně sociální
respekt k rozmanitosti	73,98 %	66,67 %
lidská důstojnost a lidská práva	97,15 %	95,93 %
sociální rozvoj	56,93 %	49,59 %
boj proti diskriminaci	54,49 %	49,59 %
sociální soudržnost	48,98 %	42,28 %
sociální spravedlnost	68,88 %	73,17 %
vzájemná zodpovědnost	75,82 %	78,86 %
sociální změna	44,17 %	37,40 %
odbornost	78,67 %	76,42 %

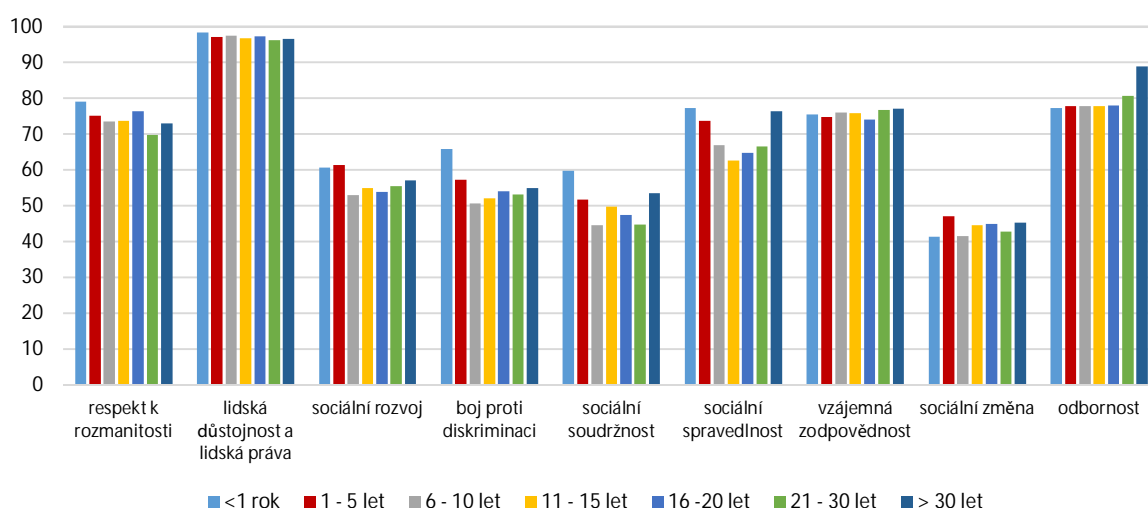
- V rámci hodnocení míry důležitosti hodnot pak sledujeme menší rozdíly mezi sociálními a zdravotně sociálními pracovníky v případě hodnot „respekt k rozmanitosti“, kdy sociální pracovníci řadí tuto hodnotu ke skupině nejdůležitějších v téměř o 10 % vyšším podílu (stejně tak jsou téměř všechny ostatní hodnoty ve skupině nejdůležitějších více zastoupeni sociálními pracovníky), než zdravotně sociální pracovníci, zatímco tito považují ve větší míře za jednu z nejdůležitějších hodnot pouze hodnotu „sociální spravedlnosti“ a hodnotu „vzájemné zodpovědnosti“; podíly těch, kteří přiřkládají různým hodnotám různou důležitost, se však mezi těmito dvěma skupinami velmi neliší; platí, že nejdůležitější hodnotou zůstává lidská důstojnost a lidská práva, dále pak odbornost, vzájemná zodpovědnost a respekt k rozmanitosti; „sociální změnu“ pak za jednu z nejdůležitějších hodnot považuje pouze asi 44 % sociálních pracovníků a 37,5 % zdravotně sociálních pracovníků; patří tedy k těm nejméně důležitým hodnotám.

Délka praxe x hodnoty

Všimáli jsme si rovněž délky praxe a hodnot pracovníků.

- Vnímání důležitosti vybrané hodnoty se neliší s délkou praxe zejména u hodnot lidská důstojnost a lidská práva, vzájemná zodpovědnost a odbornost (mírně výše hodnotí důležitost odbornosti pracovníci s praxí delší třiceti let) – jedná se o hodnoty s vysokou validitou ve vztahu k jejich důležitosti.
- V případě ostatních hodnot nelze pozorovat žádný výraznější trend v posunu vnímání jejich důležitosti – dalo by se ovšem konstatovat, že k většímu poklesu vnímání jejich důležitosti dochází v intervalu střední délky praxe mezi 6 a 15 lety. Po tomto období začíná vnímání důležitosti těchto hodnot opět mírně růst.

Graf č. 5 Vývoj vnímání hodnot v závislosti na délce praxe



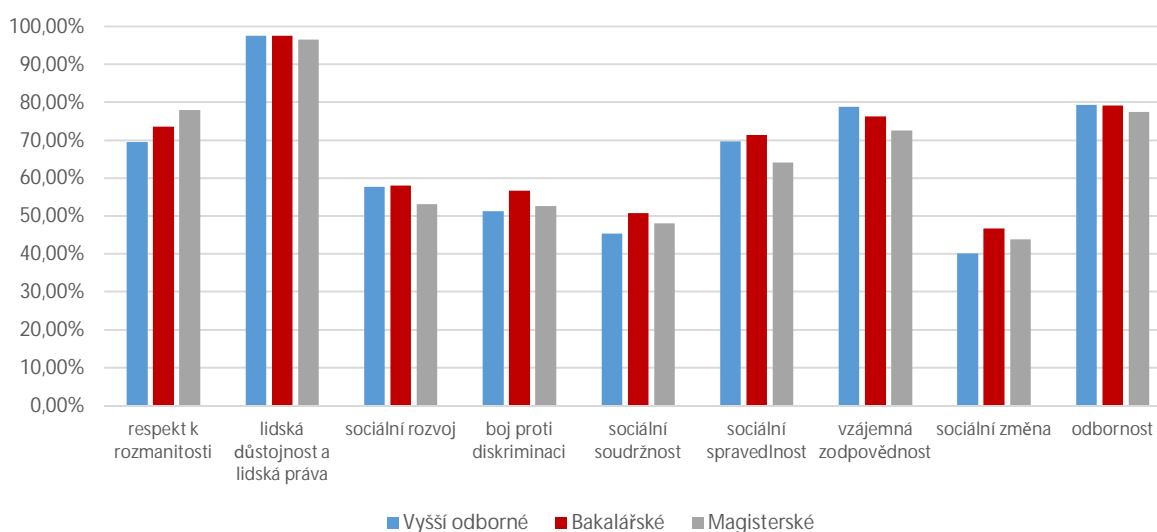
Stupeň vzdělání x hodnoty

V centru naší výzkumné pozornosti bylo i sledování vztahu mezi stupněm vzdělání a hodnotami respondentů:

- absolventi bakalářského a magisterského stupně výrazněji pociťují důležitost hodnoty „respekt k rozmanitosti“ ve srovnání s absolventy středních a vyšších odborných škol (75,7 % x 67,5 %),
- výrazně více ve srovnání s absolventy magisterského a bakalářského studia naopak vnímají důležitost hodnoty „vzájemné zodpovědnosti“ absolventi VOŠ (79 % x 73 %),
- naopak za nejméně důležitou považují absolventi magisterského studia ve srovnání s ostatními absolventy hodnotu „sociální spravedlnosti“ (70 % VOŠ x 71 % bakaláři x 64 % magistři).

Obecně však napříč všemi stupni vzdělání je postoj k důležitosti hodnot velmi vyrovnaný, přičemž mezi ty nejvíce důležité patří hodnota „lidská důstojnost a lidská práva“, „odbornost“, vzájemná zodpovědnost“ a „respekt k rozmanitosti“, což ostatně odpovídá rozložení z obecné analýzy hodnot uvedeného v úvodní tabulce k této kapitole.

Graf č. 6 Vnímání důležitosti hodnot v závislosti na stupni vzdělání



Obor vzdělání x hodnoty

Následující tabulka zaznamenává souvislost oboru vzdělání a hodnot respondentů.

Tabulka č. 19 Důležitost hodnot v závislosti na oboru vzdělání

	sociální pedagogika	sociální práce	právo	speciální pedagogika
respekt k rozmanitosti	73,43 %	74,03 %	70,10 %	77,08 %
lidská důstojnost a lidská práva	98,03 %	96,96 %	95,88 %	96,01 %
sociální rozvoj	59,45 %	56,42 %	59,79 %	59,80 %
boj proti diskriminaci	53,54 %	53,72 %	67,01 %	54,49 %
sociální soudržnost	52,36 %	47,68 %	57,73 %	55,48 %
sociální spravedlnost	70,87 %	68,75 %	69,07 %	67,77 %
vzájemná zodpovědnost	73,62 %	75,70 %	81,44 %	79,40 %
sociální změna	44,09 %	44,68 %	48,45 %	45,85 %
odbornost	78,15 %	78,66 %	83,51 %	81,73 %

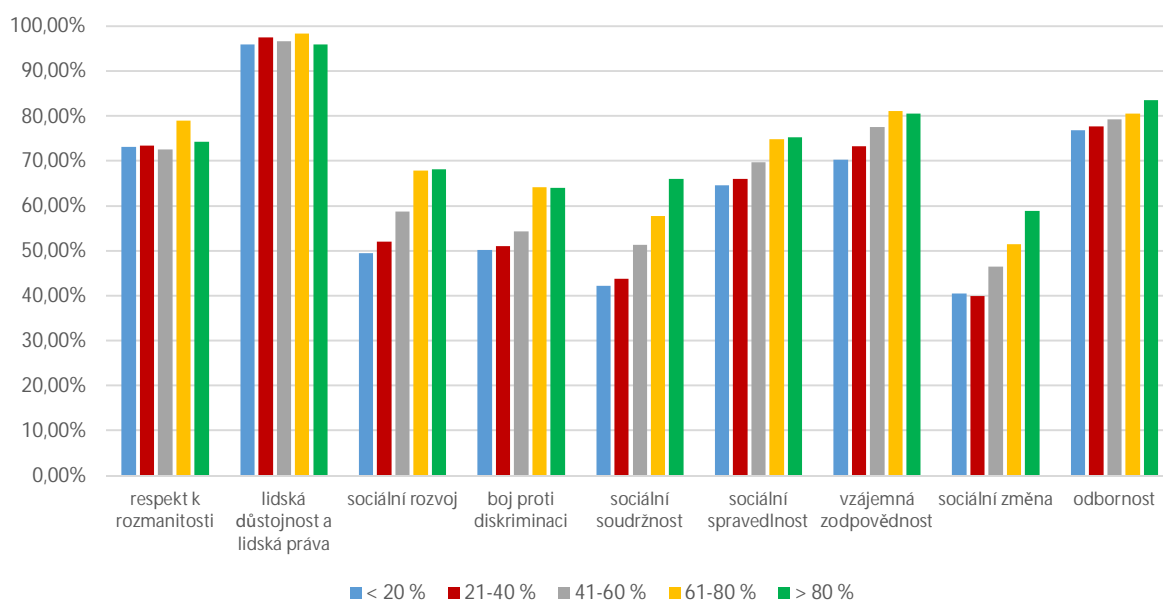
- Porovnání preference hodnot dle oboru vzdělání se nijak zásadně neliší od obecného srovnání této preference – nejuznávanější hodnotou je lidská důstojnost a lidská práva (za nejvýznamnější ji považují absolventi všech oborů bez významných rozdílů, následována odborností, vzájemnou zodpovědností a respektem k rozmanitosti).
- Naopak, mezi nejméně preferované hodnoty, a to i napříč obory vzdělávání, patří sociální změna a sociální soudržnost.
- Absolventi práva kladou ve srovnání s absolventy ostatních oborů větší důraz na hodnotu boje proti diskriminaci (67 % x 54 %) a hodnotu vzájemné zodpovědnosti (81,5 % x 76 %).
- Absolventi sociální práce ve srovnání s absolventy ostatních oborů kladou menší důraz na hodnotu sociální soudržnosti (47,7 % x 55 %).

Podíl přímé práce s klientem x hodnoty

Souvislost jsme hledali také mezi podílem přímé práce s klientem pracovníka a jeho hodnotami. Zjistili jsme, že:

- S růstem podílu přímé práce s klientem roste také význam jednotlivých hodnot; nejvyšší význam všem hodnotám přisuzují respondenti, kteří vykonávají v rámci svých aktivit 60 % a více přímé práce s klientem; vnímání důležitosti hodnot je v jejich kohortě ve srovnání s ostatními respondenty nejvyšší i v případě těch hodnot, které jsou obecně napříč škálou respondentů vnímány jako méně důležité.
- Vyšší rozdíly ve vnímání hodnot v závislosti na délce praxe jsou pak vnímány zejména u hodnot s nižší mírou důležitosti – zejména se to týká hodnot jako je sociální rozvoj, boj proti diskriminaci, sociální soudržnost a sociální změna, kdy platí nepřímá úměra mezi délkou praxe a podílem respondentů, kteří této hodnotě přisuzují významnou důležitost.

Graf č. 7 Důležitost hodnot v závislosti na výkonu přímé práce s klientem



3.1.2 Principy v sociální práci – kvantitativní analýza

I v rámci výzkumu principů sociální práce jsme v dotazníkú požádali respondenty o rozdělení nabízených principů do tří skupin: důležité, méně důležité a nejméně důležité.

Tabulka č. 20 Míra důležitosti principů v sociální práci

důležité	podíl %	méně důležité	podíl %	nejméně důležité	podíl %
respekt k osobám	84,2	participace klienta na životě společnosti	43,1	zranitelnost jako zdroj síly	30,1
bezpečí	81,5	autonomie	37,2	respekt ke státu	20,8
vymezení hranic	74,5	bezúhonnost členů profese	45,3		
spolupráce mezi obory	67,2	kritické myšlení	35		
posilování lidí	59,7	kontrola	33,3		
pomoc	66,1	holistický přístup	35,6		
spolupráce v rovinách systému	54,7	pocit úspěchu	47,5		
sociální začlenění	51,7				

Jako nejméně důležitý princip v sociální práci se jeví respekt ke státu, který jako nejméně důležitou hodnotu prezentovalo téměř 21 % respondentů. K nedůležitým principům se řadí také zranitelnost jako zdroj síly (15 %), přičemž ale tento princip se jeví být nejvíce nepochopen vzhledem k tomu, že 10 % respondentů se k jeho důležitosti nedokázalo vůbec vyslovit. Mezi principy, které se zdají být nepochopeny, se ale dostává také holistický přístup, jehož důležitost nedokáže zhodnotit téměř 8 % respondentů.

Pro srovnání uvádíme i podíl respondentů, kteří považovali dané principy za naprosto nedůležité

Tabulka č. 21 Podíl respondentů, kteří považují jednotlivé principy za naprosto nedůležité

naprosto nedůležité	podíl %
respekt k osobám	0,1
bezpečí	0,1
pomoc	0,1
vymezení hranic	0,2
spolupráce mezi obory	0,2
posilování lidí	0,2
spolupráce v rovinách systému	0,3
holistický přístup	0,5
sociální začlenění	0,6
participace klienta na životě společnosti	0,6
autonomie	0,9
kritické myšlení	0,9
pocit úspěchu	1
bezúhonnost členů profese	1,2
kontrola	1,5
zranitelnost jako zdroj síly	1,9
respekt ke státu	2,6

Zřizovatel x principy

Stejně jako v případě hodnot nás zajímal vztah zřizovatele a principů sociální práce. Opět vycházíme z podílů respondentů, kteří tyto principy považují za velmi důležité.

- posilování lidí - NNO (74 %)
- holistický přístup - NNO (46,3 %)
- respekt k osobám - NNO (92 %)
- respekt ke státu - státní organizace (22 %)
- participace klienta na životě společnosti - NNO (68 %)
- bezpečí - NNO (86 %)
- spolupráce mezi obory - státní organizace (62 %)
- spolupráce v různých rovinách systému - státní organizace (55 %)
- kritické myšlení – NNO (49,4 %)
- bezúhonnost členů profese – komerční organizace (51,4 %)
- autonomie - NNO (46 %)
- sociální začlenění - NNO (58,7 %)
- zranitelnost jako zdroj síly - komerční organizace (31,4 %)
- pomoc - státní organizace (67 %)
- kontrola - státní organizace (35 %)
- vymezení hranic (při práci s klientem apod.) - NNO (80 %)
- pocit úspěchu sociálního pracovníka v práci - komerční organizace (57 %).

Většina principů sociální práce je nejvíce zdůrazňována pracovníky neziskových organizací. Výkyvy v důrazech na jednotlivé principy však nejsou nijak významné v závislosti na typu zřizovatele. Za zmínku však stojí následující údaje:

- „posilování lidí“ jako princip sociální práce je nejvýrazněji nedoceněn v rámci organizací komerčního charakteru (40 % ve srovnání s průměrným téměř 65 % podílem v ostatních organizacích),
- „respekt ke státu“ je jako princip sociální práce nejvýrazněji vnímán státními organizacemi (22 % ve srovnání s průměrným necelým 10,4 % podílem v ostatních organizacích),
- „spolupráce mezi obory“ je jako princip nejméně vnímána pracovníky komerčních organizací (54,3 % ve srovnání s průměrným více než 68% podílem v ostatních organizacích),
- mezi jednotlivými typy organizací členěných podle zřizovatele je „kritické myšlení“ jako princip sociální práce nejčastěji prosazováno pracovníky v organizacích neziskového charakteru (téměř 50 % ve srovnání s průměrným cca 33% podílem v ostatních organizacích),
- obdobně „autonomie“ jako princip sociální práce je nejčastěji prosazována pracovníky v organizacích neziskového charakteru (téměř 46 % ve srovnání s průměrným cca 38,8 % podílem v ostatních organizacích),

3. Analytická část

- extrémně nízký význam ve srovnání s ostatními organizacemi (průměr cca 34,6 %) je přikládán sociálními pracovníky církevních organizací principu „zranitelnosti jako zdroji síly“ (18 %),
- výrazně nadprůměrný význam ve srovnání s ostatními organizacemi (23 %) přikládají pracovníci státních organizací principu „kontroly“ (35 %).

Tabulka č. 22 Typy zařízení x principy

	ÚP	obecní úřady	OSPOD	školství	zdravotnictví	azyly	soc. služby	věznice
posilování lidí	51,93 %	63,60 %	54,61 %	64,71 %	60,96 %	51,28 %	66,44 %	60,87 %
holistický přístup	27,83 %	36,19 %	32,68 %	37,25 %	43,15 %	35,90 %	44,02 %	39,13 %
respekt k osobám	77,53 %	85,22 %	82,68 %	82,84 %	89,73 %	89,74 %	90,49 %	75,65 %
respekt ke státu	24,70 %	22,27 %	21,27 %	19,61 %	19,86 %	17,95 %	12,77 %	34,78 %
participace klienta na životě společnosti	39,14 %	44,22 %	43,97 %	53,92 %	39,04 %	43,59 %	41,58 %	47,83 %
bezpečí	78,42 %	82,23 %	80,70 %	81,86 %	83,56 %	84,62 %	83,97 %	80,87 %
spolupráce mezi obory	57,14 %	70,45 %	73,14 %	66,18 %	73,97 %	64,10 %	64,27 %	68,70 %
spolupráce v různých rovinách systému	50,45 %	59,85 %	56,03 %	53,43 %	58,90 %	53,85 %	51,36 %	52,17 %
kritické myšlení	30,21 %	32,87 %	32,35 %	33,82 %	33,56 %	28,21 %	42,39 %	49,57 %
bezúhonnost členů profese	44,49 %	45,61 %	47,26 %	49,51 %	49,32 %	43,59 %	40,35 %	48,70 %
autonomie	31,99 %	36,19 %	36,62 %	37,75 %	44,52 %	38,46 %	41,30 %	44,35 %
sociální začlenění	49,11 %	55,14 %	42,32 %	60,29 %	50,68 %	53,85 %	56,93 %	65,22 %
zranitelnost jako zdroj síly	29,17 %	30,84 %	28,73 %	29,41 %	29,45 %	23,08 %	30,71 %	33,04 %
pomoc	63,99 %	68,31 %	62,83 %	69,61 %	73,29 %	69,23 %	64,40 %	76,52 %
kontrola	37,65 %	31,16 %	33,66 %	44,12 %	34,25 %	33,33 %	25,14 %	42,61 %
vymezení hranic (při práci s klientem apod.)	69,49 %	73,77 %	74,78 %	78,92 %	69,86 %	82,05 %	78,53 %	81,74 %
pocit úspěchu sociálního pracovníka v práci	50,60 %	44,54 %	49,12 %	49,02 %	54,79 %	41,03 %	44,02 %	53,91 %

- pracovníci zdravotnických zařízení a sociálních služeb ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení více preferují princip holistického přístupu,
- pracovníci nápravných zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení více preferují princip respektu ke státu, kritického myšlení, autonomie, sociálního začlenění, pomoci, kontroly a vymezení hranic při práci s klientem,
- pracovníci školských zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení více preferují princip participace klienta na životě společnosti,
- pracovníci zdravotnických zařízení vedle nápravných zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení více preferují princip autonomie,
- pracovníci školských zařízení vedle nápravných zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení více preferují princip sociálního začleňování a princip kontroly,

- pracovníci azylových zařízení vedle nápravných zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení více preferují princip vymezení hranic při práci s klientem,
- pracovníci úřadů práce a azylových zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení méně preferují princip posilování lidí,
- pracovníci úřadů práce ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení méně preferují princip holistického přístupu,
- pracovníci úřadů práce a zdravotnických zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení méně preferují princip participace klienta na životě společnosti,
- pracovníci úřadů práce ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení méně preferují princip spolupráce mezi obory,
- pracovníci azylových zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení méně preferují princip kritického myšlení,
- pracovníci sociálních služeb ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení méně preferují princip kontroly,
- pracovníci azylových zařízení ve srovnání s pracovníky z ostatních zařízení méně preferují princip pocitu úspěchu sociálního pracovníka v práci.

Služby x principy

Orientovali jsme se také na vztah mezi pracovníky různých služeb a principy sociální práce, které vnímají:

- nejsilnějším principem napříč všemi skupinami služeb je respekt k osobám (mezi 86 % a 94 %) co do podílu respondentů z těch, kteří jej hodnotí jako velmi důležitý, následován principem bezpečí (mezi 80 % a 86 %),
- naopak, nejslaběji z hlediska důležitosti hodnoceným principem je respekt ke státu s necelým průměrným 16 % podílem respondentů, kteří ho uvádí jako velmi důležitý, a to napříč spektrem jednotlivých skupin služeb; v hodnocení tohoto principu směrem nahoru se vymykají pouze pracovníci sk. 1, kteří mu přiřkládají důležitost až ve 22,5 %. Mezi slabě hodnocené principy co do důležitosti napříč všemi skupinami služeb patří také princip kontroly (za důležitý jej v průměru považuje 23 % respondentů), zranitelnost jako zdroj síly (31,7 %), bezúhonnosti členů profese (za důležitý jej v průměru považuje 42 % respondentů), kritické myšlení (42 %) a holistický přístup (43,5 %).

Míra důležitosti jednotlivých principů se napříč skupinami služeb zásadně neliší, podíly těch respondentů, kteří je považují za důležité, jsou mezi jednotlivými skupinami více méně bez rozdílů.

Cílová skupina x principy

Pořadí důležitosti principů ve vztahu k typologizaci práce sociálních pracovníků podle cílových skupin je stejné jako ve vztahu k typologizaci podle služeb.

Sociální x zdravotně sociální pracovníci x principy

- pořadí důležitosti principů se mezi skupinou sociálních a zdravotně sociálních pracovníků také zásadně neliší a kopíruje pořadí důležitosti z tabulky v úvodu této kapitoly,
- za zmínku stojí vyšší důraz (co do podílu těch respondentů, kteří ho označili za jeden z těch nejdůležitějších) na „holistický přístup“ mezi zdravotně sociálními pracovníky, což je v rozporu s teoriemi (43 % ve srovnání s 35 % sociálních pracovníků),
 - vyšší míru důležitosti pak zdravotně sociální pracovníci přikládají i principu „spolupráce mezi obory“ (77,2 % x 66,6 %), principu „spolupráce v různých rovinách systému“ (63,4 % x 55,1 %) a principu „pocit úspěchu sociálního pracovníka v práci“ (58,5 % x 47 %).

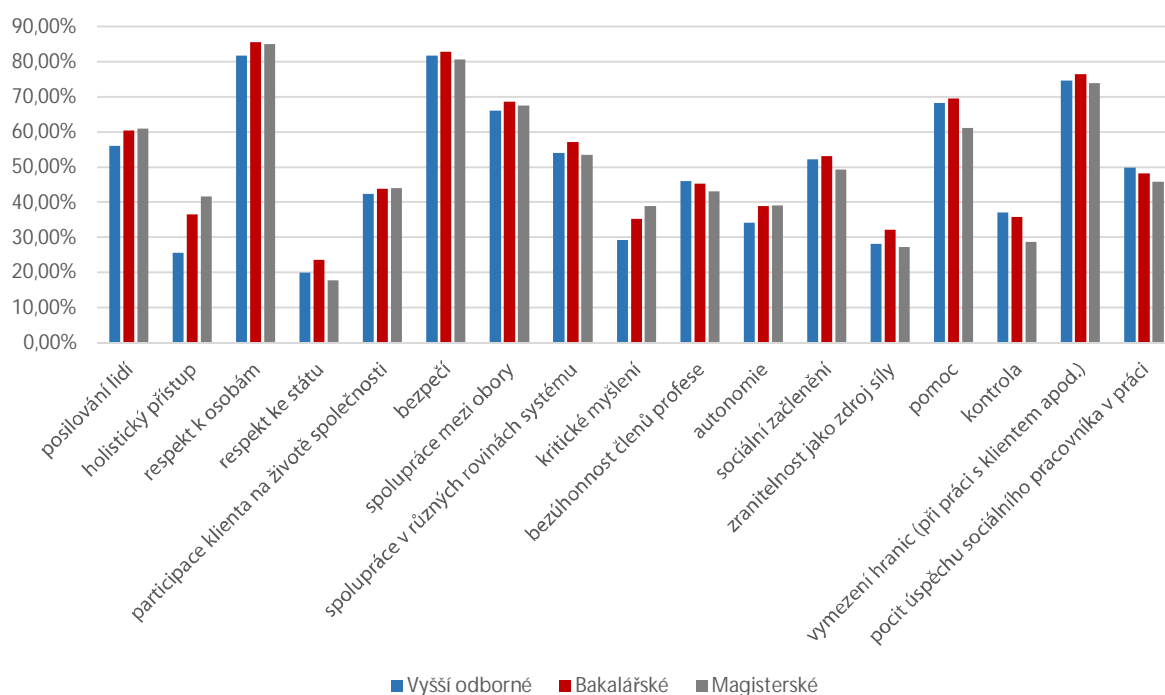
Délka praxe x principy

- rozdíl ve vnímání důležitosti principů jsou významnější pouze v krajních variantách kategorií podle délky praxe, tzn. do 1 roku a s praxí více než 20 let,
- téměř 10 % pokles důležitosti principu „respekt k osobám“ mezi krajními variantami délky praxe, dále pak více než 13 % pokles v principu „participace klienta na životě společnosti“, téměř 6 % pokles u principu „sociální začlenění“ a principu „vymezení hranic“,
- naopak rostoucí trend je možno sledovat u principů „respekt ke státu“ o více než 3 %, „spolupráce mezi obory“ (růst o více než 8 %), „spolupráce v různých rovinách systému“ (+13 %), „bezúhonnost členů profese“ (+15 %), „autonomie“ (+7 %), „zranitelnost jako zdroj síly“ (+20 %) a „pocit úspěchu sociálního pracovníka v práci“ (+8 %).

Stupeň vzdělání x principy

- obecné vnímání principů odpovídá stejnému rozložení jejich důležitosti, jako sledujeme v tabulce v úvodu této kapitoly, tedy nedochází k žádnému posunu, pokud tyto sledujeme ve vztahu ke stupni vzdělání; jako nejdůležitější respondenti označují respekt k osobám, bezpečí a vymezení hranic při práci s klientem – tyto principy považuje za velmi důležité okolo 80 % respondentů; naopak mezi nejméně důležité patří principy respekt ke státu, zranitelnost jako zdroj síly a kontrola; jako velmi důležité je identifikuje pouze okolo 30 % respondentů,
- absolventi bakalářského a magisterského stupně výrazněji pociťují důležitost holistického přístupu (39 % x 25,5 %) a kritického myšlení (37 % x 29 %) ve srovnání s absolventy vyšších odborných škol,
- naopak princip kontroly identifikují absolventi magisterského studia jako výrazně méně důležitý (28,5 %) než absolventi VOŠ (37 %).

Graf č. 8 Vnímání důležitosti principů v závislosti na stupni vzdělání



Obor vzdělání x principy

Tabulka č. 23 Vnímání důležitosti principů v závislosti na oboru vzdělání

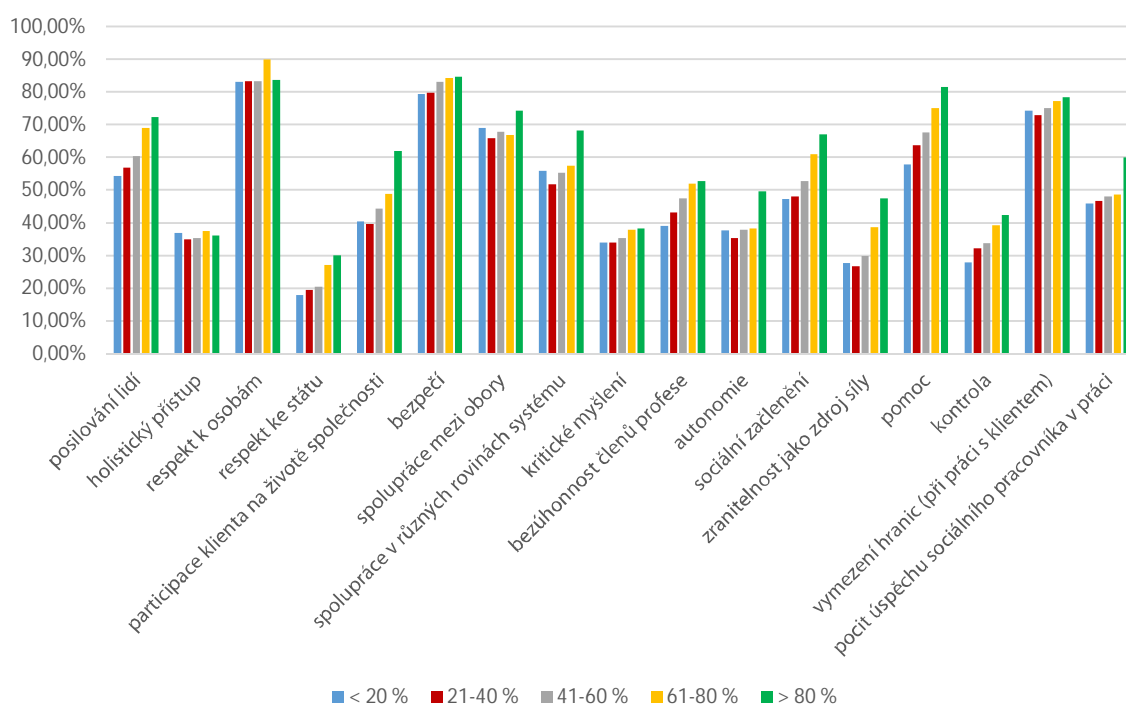
	sociální pedagogika	sociální práce	právo	speciální pedagogika
posilování lidí	60,63 %	59,34 %	58,76 %	61,46 %
holistický přístup	36,81 %	35,00 %	26,80 %	39,20 %
respekt k osobám	86,61 %	83,86 %	84,54 %	85,71 %
respekt ke státu	22,05 %	20,31 %	28,87 %	22,59 %
participace klienta na životě společnosti	41,54 %	42,71 %	42,27 %	51,83 %
bezpečí	82,87 %	81,74 %	77,32 %	81,06 %
spolupráce mezi obory	66,54 %	67,92 %	62,89 %	69,10 %
spolupráce v různých rovinách systému	51,57 %	55,50 %	50,52 %	54,49 %
kritické myšlení	37,40 %	34,28 %	31,96 %	36,88 %
bezáhonnost členů profese	43,50 %	45,41 %	49,48 %	43,85 %
autonomie	40,94 %	37,24 %	35,05 %	38,54 %
sociální začlenění	55,31 %	51,71 %	52,58 %	52,49 %
zranitelnost jako zdroj síly	29,72 %	29,99 %	35,05 %	32,23 %
pomoc	69,09 %	65,49 %	70,10 %	68,44 %
kontrola	32,48 %	33,68 %	41,24 %	31,23 %
vymezení hranic (při práci s klientem apod.)	77,56 %	74,03 %	74,23 %	74,09 %
pocit úspěchu sociálního pracovníka v práci	51,57 %	47,38 %	51,55 %	51,83 %

- i preference principů dle oborů vzdělání kopíruje obecnou dimenzi preferencí principů – nejdůležitější principy jsou respekt k osobám, bezpečí a vymezení hranic, nejméně důležité pak respekt ke státu, zranitelnost jako zdroj síly a kontrola,
- absolventi práva ve srovnání s absolventy ostatních oborů přisuzují holistickému přístupu menší důležitost (27 % x 37 %); větší důležitost naopak spatřují v principu respektu ke státu (29 % x 21,6 %), principu zranitelnosti jako zdroji síly (35 % x 30,6 %) a principu kontroly (41 % x 32,5 %),
- absolventi speciální pedagogiky naopak ve srovnání s absolventy ostatních oborů kladou větší důraz na princip participace klienta na životě společnosti (52 % x 42 %).

Podíl přímé práce s klientem x principy

- S růstem podílu přímé práce s klientem roste také význam jednotlivých principů; nejvyšší význam všem principům přisuzují respondenti, kteří vykonávají v rámci svých aktivit 60 % a více přímé práce s klientem; vnímání důležitosti principů je v jejich kohortě ve srovnání s ostatními respondenty nejvyšší i v případě těch z nich, které jsou obecně napříč škálou respondentů vnímány jako méně důležité.
- Jistá vyrovnanost ve vnímání významu je reflektována pouze u principu respekt k osobám (významně jej hodnotí nad 80 % všech respondentů bez ohledu na podíl přímé práce s klientem; významněji jej hodnotí jen respondenti, jejichž přímá práce s klientem tvoří 61 % až 80 % jejich pracovních aktivit - téměř 90 %), dále pak princip bezpečí (82 % respondentů bez větších rozdílů v podílu výkonu přímé práce a princip vymezení hranic při práci s klientem (75,5 % respondentů).
- Ostatní principy jsou hodnoceny respondenty napříč všemi kategoriemi podílu přímé práce hodnoceny s většími či menšími odchylkami, nicméně výrazně lépe hodnoceny jsou všechny ostatní principy, pokud se jedná o kategorii pracovníků s nejvyšším podílem výkonu přímé práce s klientem.

Graf č. 9 Vnímání důležitosti principů v závislosti na délce praxe sociálního pracovníka



3.1.3 Hodnoty a principy sociální práce – kvalitativní analýza

Rozhovorové otázky vztahované k hodnotám jsme v teoretické části rozčlenili do tří kategorií: osobní hodnoty, profesní a organizační. Ve výzkumu se potvrdilo, že hodnoty profesní a osobní informantům mnohdy splývají, neboť dané kategorie slučovali a prokázala se rovněž nemožnost respondentů terminologicky uchopit rozdělení termínů hodnoty a principy (i z tohoto důvodu v této části práce dané pojmy nerozlišujeme).

Na základě analýzy získaných dat jsme zvolili jiné členění, než jak je popsáno v teoretické části. Osobní hodnoty totiž mnohdy informanti vyjadřovali prostřednictvím představení subjektivně vnímané vlastní osobnostní charakteristiky; dále jsme identifikovali hodnoty vztahující se k osobnímu životu informantů; k výkonu práce a s tím spojenému přínosu pro jejich život a hodnoty vztahující se ke klientům a kolegům. Rovněž jsme se věnovali nesouladům mezi různými kategoriemi hodnot a v této části představíme čtenáři i hodnoty organizace, které účastníci výzkumu identifikují.

Informanti se ve svých výpovědích shodovali na tom, že pro kvalitní výkon sociální práce je třeba určité osobnostní nastavení sociálního pracovníka a zvnitřnění s posláním sociální práce (např. P4, P1, P5).

„(...) ne každý se hodí na sociálního pracovníka. A od toho se to odvíjí. Nevím, jestli se mně to podaří dobře vysvětlit. Ale osobně si myslím, že každéj, kdo na to jde, tak by měl mít takovej prostě základ a měl by mít to zdravý gró v sobě.“ (P1)

Toto osobnostní nastavení je vnímáno jako důležitější a podstatnější než vzdělávání v sociální práci. Stejná informantka např. vyjádřila skepsi, zda je možné popisované nastavení

získat v průběhu vzdělávání: „Pokud ho v sobě nemá, tak mu tam ty kurzy samozřejmě nenašlapou“ (P1). Obdobně situaci vidí i P7: „bud'pro to máte ty buňky, prostě tu povahu a prostě ty schopnosti zvládat, anebo prostě ta teorie vás to nikdy nenaučí.“ Představu ideálního sociálního pracovníka přiblížila rovněž jedna z účastnic fokusní skupiny: „Že vlastně když někdo vystuduje tu školu, několik let se tomu teda odborně věnoval, má ten diplom, tak má ten předpoklad, že to bude dělat dobře, že to umí, má nějakou základnu, ale měl by pracovat třeba právě i na té zkušenosti, pracovat pod supervizí, rozvíjet se prostě eticky a lidsky dál.“ Daná účastnice výzkumu klade důraz na nutnost celoživotního vzdělávání (formálního, ale i neformálního) sociálních pracovníků.

Jak jsme již uvedli výše, mezi osobními hodnotami uváděnými informanty zaznívaly kromě samotných hodnot rovněž jejich osobnostní charakteristiky, které jim mohou pomáhat zvládnout výkon sociální práce: nesobeckost (P21), houževnatost, obětavost (P7), vytrvalost (P7, P14), vstřícnost (P7, P11, P6), otevřenost (P16), nadhled (P20, P4, P21), čestnost, pravdomluvnost, zásadovost, pevné nervy (P12), intuice (P5), empatie (P3, P6), lidskost, trpělivost (P7, P8, P5), vnitřní stabilita - zakotvenost (P19), snaha být dobrým člověkem (P21), diskrétnost (P5), komunikativnost (P6).

Jinou identifikovanou kategorií hodnot jsou hodnoty vztahující se k osobnímu životu informantů: hodnota osobního života (P16), hodnota rodiny, přátel, zdraví² (např. P13, P18, P16, P20), hodnota domova, zázemí (P18). Tuto kategorii vnímají daní informanti jako zdroj, z něhož čerpají síly k výkonu sociální práce.

„Jedině rodina vám pomůže, nic jiného, protože jestliže máte nefunkční rodinu, máte problémy v manželství, s dětmi, já nevím s čímkoliv, samozřejmě i sociální pracovníce může mít finanční problémy jo, jako jsme obyčejní lidé, tak v tom případě je to velký problém, to je můj názor.“ (P18)

Předchozí kategorie hodnot zaznívala v kontextu sebezpečí a ochrany zdraví samotných pracovníků. Téma sebezpečí bylo explicitně pojmenováno i v rámci fokusní skupiny, kdy účastníci spontánně jmenovali některé z nástrojů sebezpečí (supervize, oddělování osobního a pracovního života, ujasnění hlavních principů a dle toho zvolená volba životní strategie, podpora pozitivního přístupu k práci ze strany kolegů a/nebo zaměstnavatele, odborné vzdělávání atp.). Se sebezpečím je úzce propojeno i sebezpoznání. V průběhu výzkumných rozhovorů uváděli informanti tuto hodnotu implicitně: „Ale pokud já něco nedělám úplně, tak já vím, že to nedělám úplně. A vím, že by to šlo dělat líp. Tohle to vím. Zním své limity, znám své rezervy.“ (P1) Upřímnost sám k sobě plynoucí ze sebezpoznání pojmenovala i P12: „Nelhat asi těm lidem ani sobě. Namlouvat si něco, že to zvládnou, když vím, že to nezvládnou. Asi tak.“

Dále jsme identifikovali hodnoty vztahující se k výkonu práce a subjektivně pocíťovanému přínosu sociální práce pro informanty výzkumu: víra v možnost úspěšného řešení situace (P5, P3), radost z práce (P3, P14, P12, P17), motivace k práci s lidmi, naděje (např. P3), radost z dílčích výsledků práce (P9), smysl (např. P4, P19), uplatnění (P4), dodržování stanovených dohod a pravidel (P2), spravedlnost (nenechat zneužívat systém) (P4), dodání lidské pozitivní energie (P5), týmová spolupráce i multidisciplinární spolupráce (účastníci fokusní skupiny).

Ve výzkumných rozhovorech jsme zjistili hodnoty vztahující se ke klientům (případně v menší míře zmiňované ke kolegům), s nimiž informanti pracovali – respekt ke klientům a z toho plynoucí partnerský přístup, zmocnění klienta (P15), hájení zájmů dítěte (P2), lidská práva a práva dětí (P1), otevřenost vůči pacientovi a situaci, v níž se nachází (P3), holistický přístup, dobro klientů, rovný přístup ke všem, dobrý přístup k lidem (P3), pomoc lidem, aby byli co nejvíce

² Uvědomujeme si samozřejmě, že hodnota zdraví zasahuje do všech dimenzí života člověka, tedy i pracovní.

samostatní, vhodně nastavená komunikace s klienty i s kolegy (P4), jít klientovi naproti (P1), navázání důvěry s klienty (P15), správně nastavené hranice směrem ke klientům (P7, P11), lidskost a vhodné vystupování ze strany sociálního pracovníka (P5)), úcta a respekt ke klientům (P16), navázání vztahu ke klientům (P1), dobrý kolektiv (P15, P16), být s kolegy tzv. "na jedné vlně" (P15), bezpečnost klientů (účastnice fokusní skupiny). Některé z těchto hodnot byly pojmenovány ve formě cíle, o který informant usiluje v rovině konkrétní: např. šťastné dítě (myšleno ve smyslu konkrétního klienta) (P2) i abstraktní: např. pomoc druhým (pomoc lidem v obtížných životních situacích) (P5, P6, P21).

Důraz na některé hodnoty je podle informantky P1 charakteristický právě pro oblast sociální práce a je jedním z faktorů odlišujících sociální práci od jiných pomáhajících profesí. P1 (a podle jejich slov i její kolegyně) je s těmito hodnotami zvnitřněná.

„(...) lidský práva a práva dětí, jako je nám to opravdu vlastní, že to člověk automaticky přijal za vlastní. Že třeba někde v některých profesích se nad tím pozastavují, ale my to tady máme opravdu tak nějak v krvi a nějak podle toho jedeme.“ (P1)

Výsledky kvalitativní části výzkumu můžeme navázat na kvantitativní části, kdy jako nejdůležitější respondenti označují respekt k osobám, bezpečí a vymezení hranic při práci s klientem – tyto principy považuje za velmi důležité okolo 80 % respondentů (uvedené principy explicitně pojmenovali i někteří z informantů ve kvalitativní části výzkumu); naopak mezi nejméně důležité patří principy respekt ke státu, zranitelnost jako zdroj síly a kontrola; jako velmi důležité je identifikuje pouze okolo 30 % respondentů a ve kvalitativních rozhovorech nebyl ani jeden z těchto pojmů explicitně pojmenován mezi hodnotami (principy).

Některým z výše vyjmenovaných hodnot se nyní budeme věnovat podrobněji.

Důraz na hodnotu lidskosti a z ní plynoucí žádoucí vystupování vůči klientovi, může podle P5 působit na klienta edukativně a případně měnit jeho hodnotové nastavení.

„Už tím způsobem, jak vystupujete, jak se chováte, tak předáváte tomu člověku určitou hodnotu.(...) Bez té lidskosti to prostě nejde.“ (P5)

Jedna z účastnic výzkumu pojmenovala jako hodnotu, jež je pro ni důležitá, samu práci, respektive radost z práce. Svůj přístup vysvětluje následovně.

„(...) já bych bez té práce asi umřela. Já nevím, asi i to, že mám ráda lidi, jsem ráda v kontaktu s těma lidma, ráda jim pomůžu, což každý nemá takhle nastavený, že by chtěl pomáhat. A děkuju, když se mě někdo zeptá, proč to chcete dělat, protože mě to baví. Ale mě to fakt baví. I po těch x letech, co to dělám, tak mě ta práce baví, protože není stereotypní, je pokaždé úplně jiná. Chodí lidi ze všech možných koutů světa, takže je to i takový obohacující pro mě, že třeba vidíte i tu jinou kulturu, jejich zvyky, jinej přístup k řešení třeba problému. Ale pro mě to je hrozně, no nevím, myslím si, že mě to fakt obohacuje v tom životě. Že to prostě беру tak, že práce je mým koníčkem.“ (P12)

Kvalitativní i kvantitativní výzkum prokázal důraz sociálních pracovníků na správně nastavené hranice mezi nimi a klienty. Na základě výsledků kvalitativního výzkumu se prokázalo, že se jedná o jednu z možných strategií prevence syndromu vyhoření.

„Ale ono to naslouchání musí fungovat vždycky od nějakého bodu jedna do bodu dva, prostě v nějakém rozmezí, protože pokud by to naslouchání lidem, klientům, žadatelům, já se setkávám hlavně, že jo, s nemocnými lidmi, s lidmi, kteří mají onkologický onemocnění, prostě člověk slyší více méně samý stesk, negativní zprávy. Cílí to naslouchání by mělo opravdu trvat po tu dobu, co se chce, aby se naslouchalo. Člověk by se tím neměl nechat pohltit, sežrat, protože by tu práci nemohl dělat, jo.“ (P7)

Vlastnímu stylu nastavení hranic, který pomáhá zvládat nápor s klienty, vysvětlila i P11: „*taky si zanedávám, taky použiju takové trošku hanlivější výrazy o klientech. Myslím si, že je to naprosto přirozené. Že člověk chrání sám sebe, aby mohl i nadále fungovat. A opravdu jsou někteří tak nároční, že nás vysávají hodně.*“ Informantka v dané výpovědi dala nahlédnout do osobní strategie prevence syndromu vyhoření, kterou hodnotí jako úspěšnou.

Svoji zkušenost s nastavením hranic s klienty popsal v průběhu fokusní skupiny i pracovník věznice, který vychází z teze, že klienti se do vězení dostali vlastním přičiněním.

„Tím vlastně, že si za to můžou oni sami na jedné straně, protože porušovali zákony, porušovali lidský práva nějakých osob, tak já su vlastně na druhé a pak ta vzdálenost, ty mantinely mezi mnou a jimi jako můžou být větší. Ale každé zas to má nastavený individuálně. Já, když se budu bavit vlastně konkrétně teda o sobě, tak já si to až tak neberu a hodně jako věci pouštím, jednoduše, protože kdybych si je bral, tak rozhodně bych tam nemohl pracovat těch 30 let.“ (P11)

Připomínáme, že ve kvantitativní části výzkumu za nejvíce důležitou hodnotu na třístupňové škále důležitosti v sociální práci považují pracovníci lidskou důstojnost a lidská práva (97 % respondentů). Informantka P3 prostřednictvím představení této hodnoty vysvětluje princip stojící za jednotným přístupem ke klientům. Lidská důstojnost je hodnota nezcizitelná; informantka ji dává do souvislosti i s přínosem klientů pro společnost (např. v minulosti).

„Každopádně jednotný přístup. Je mně jedno, jestli je to babička s desíti dětmi, anebo bezdomovec. Nějak tak stejný přístup ke všem. (...) Každý i ta poslední babička chudák, která toho už moc nenamluví, možná to má i v hlavě popletený, tak pořád ji musíme vidět tak, že jednou to byla matka něčí. Určitě společností něco odvedla, určitě tady odevzdala kus práce, kus sebe a to je hlavní hodnota, že každý je člověkem prostě. Musím přistupovat stejně.“ (P3)

O hodnotě lidské důstojnosti jako základu spolupráce mluvila v kontextu specifik práce s cílovou skupinou i informantka P5: „*(...) můžu (se) dívat jako na vraha a můžu se na něho dívat a prostě ho odmítat, nebo prostě... To musím vytěsnit, jak se říká, úplně a vzít ho jak lidskou bytost, která pochybila a pomoci mu.*“ I jiné explicitně pojmenované hodnoty byly spojeny přímo se zástupci cílové skupiny, s nimiž informanti pracovali, a směřovaly k zamýšlenému cíli spolupráce: „*(...) když řeknu šťastné dítě, tak to bude znít tak jako světový mír, ale ano...*“ (P2)

Z výpovědí některých informantů (např. P1) jsme identifikovali prioritizaci hodnot (tj. upřednostňování některých hodnot před jinými, což se následně může projevat i v otázce etických dilemat). P1 pracuje ve výchovně-vzdělávacím zařízení a připouští, že hlavní důraz je v organizaci kladen na hodnotu navázání a udržení kvalitního vztahu ke klientovi (a na respektu k jeho sebeurčení), a to i na úkor hodnoty vzdělávání. Osobní hodnoty informantky jsou v souladu s takto nastaveným cílem organizace.

„O tohle se tady všichni snažíme. Jako třeba i na úkor toho vzdělávání. (...) máme záškoláky, mají odpor ke škole (...) vydrží tam první vyučovací hodinu, pak už ne, pak už to nejde. Ano, dobře, nemůžeš tady vydržet, tak nebudeme tě dál nutit, tlačit prostě do učení, nemá to smysl. Spíš se tady hrozně dbá na vztahy.“ (P1)

V kvantitativní části výzkumu byla jako jedna z nejméně důležitých hodnot označována zranitelnost jako zdroj síly. S výkladem této hodnoty měli problém také účastníci fokusní skupiny, kteří ve skupinové práci zpracovávali vyjádření k předem připraveným výroky (viz příloha č. 5). Mluvíci jedné z pracovních skupinek shrnul svůj postoj následovně:

„Zranitelnost může být jako zdrojem fakt smrti nebo trvalého poškození, prostě. Ne zdrojem síly. Zdrojem síly může být, pokud se dobře zpracuje, to může člověk zvládnout sám nebo mu v tom

může někdo pomoci, ale prostě dát to tam takhle explicitně, je to zdrojem síly, nazdar, tak mi přijde hodně ošemetný."

Posuny v hodnotách

P1 zaznamenala posuny v hodnotách v souvislosti se společenskými změnami. Informantka zaznamenává změnu přístupu - dříve byl expertem na životní situaci sociální pracovník, který direktivně určoval pravidla spolupráce; nyní je zkušenostním expertem na životní situaci klient. Sociální práce v postmoderní době preferuje přístup partnerský. K posunu došlo v hodnotě moci, která byla dříve na straně pracovníka, dnes je podle mínění informantky na straně klienta. Ne každému pracovníkovi změna tohoto paradigmatu vyhovuje.

„Etika se mění ke klientovi i z důvodu režimu a tak dále, že to, co se dělalo dřív tady takhle, že se přistupovalo k tomu, ne, to musíte udělat, to musíte to, to musíte splnit. Dneska ne. Dneska jdete tomu klientovi naproti a jdete mu naproti hodně daleko. Čili opravdu se ty hranice naše k němu posunuly a ne každý to dokáže strávit.“ (P1)

Změny hodnot vnímá v souladu s celospolečenským klimatem i P6. Stejně jako předchozí informantka je přesvědčena o silnějším postavení klienta před postavením sociálního pracovníka.

„To bych řekla celkově, že ve společnosti je taková nálada. Nevím, myslím si, že naši zdejší obvinění mají víc pravomocí než my. Oni jich mají čím dál tím víc. Oni neznají tolik svých povinností, ale práva. Tím pádem manipulují, dožadují se, dožadují se věci i na které třeba nemají nárok.“ (P6)

V obou výpovědích se podle našeho názoru projevuje touha po silnějším postavením sociálních pracovníků, což může souviset s nízkou prestiží této profese. Z jiného úhlu pohledu nahlíží na problematiku účastníků fokusní skupiny pracující ve vězení, který vnímá posílení kompetencí sociálních pracovníků v porovnání s dřívějším režimem. Podle daného pracovníka pravomoci sociálních pracovníků naopak stoupají.

„Vemte si třeba před, za komunismu, když vezmu, režim, tak režim byl řízený státem, kdežto vlastně teďka, po revoluci, vznikají nadace, dobrovolný spolky, ta sociální práce vlastně se ubírá úplně jiným směrem, myslím si, že takovým směrem, kterým dřív vlastně opravdu byl jenom direktivně řízený, tím státem, jo. Že opravdu ta volnost nějaká a díky vlastně té volnosti i ty pravomoci těch sociálních pracovníků stoupají a můžou je sociální pracovníci uplatňovat.“

Soulady a nesoulady v hodnotách

Mnozí informanti uváděli, že jejich osobní hodnoty jsou ve shodě s hodnotami organizace (např. P1), což je jedním z předpokladů kvalitního výkonu sociální práce. U jiných však byla situace odlišná a uvědomují si rozdíly mezi jejich hodnotami a hodnotami organizace (např. P4, P15). Tendence napětí jsme zaznamenali i v souvislosti s rozporem mezi hodnotami systému (ukotvenými např. v legislativě) a hodnotami, k nimž se hlásí účastníci výzkumu (např. P1, P4). K nesouladu může dojít také mezi sociálními pracovníky a jejich kolegy (P20) a mezi sociálními pracovníky z různých typů organizací sociální práce (P1, účastníci fokusní skupiny).

Jak uvedla jedna z informantek, v praxi dochází k tomu, že časem přijme nějaký legislativní předpis, o jehož smyslu nebyla a není přesvědčena, ale přijímá jako realitu, že se jím musí řídit.

„Když přijde nějaká novela zákona a vy se do toho dostanete a naskočíte na to, tak pak se vám to stane tak automatickou věcí, že už vás ani nenapadne to dělat jinak. Zpočátku s tím máte třeba

problém, protože si řeknete, to je zase ztížený, cosí kdesi a tady toto, ale jsou to věci, opravdu jak se říká, daně zaplatit musíte, tak tohle je stejný. Prostě dodržet zákon musíte hlavně vy samozřejmě, to je úplně automatický. A s tím, že bych nějak profesně chtěla něco dělat jako jinak, určitě by to šlo dělat ještě líp, než to dělám, to asi jo.“ (P1)

Do konfliktu se dostává hodnota vědění, že zákon je třeba dodržovat a hodnota efektivity v práci (pracovnice popisuje, že nový předpis může práci ztěžovat).

Na rozpor v hodnotách svých a celého systému mluvila v souvislosti s hodnotou zdraví klientů i P4: *„Prostě zdravotní péči je problém zajistit pro naše klienty. A složka, která v rámci rezortu je schopná nebo umí poskytovat zdravotní péči, tak prostě na to nemá ve zřizovací listině na tu oblast, o které mluvím prostě, nemá to ošetřené a nedaří se tady tohle nějak změnit.“*

P4 hovořila rovněž o rozporu ve vlastních hodnotách a hodnotách organizace, který charakterizovala slovy: *“spíš je to ten vnitřní pocit, že prostě člověk něco dělá, že musí respektovat nějaký nařízení a podobně a sám by si přál, aby to bylo jinak.“* Informantka P4 se tedy ve své praxi dostává do situací rozporu jejího přesvědčení (v jehož základě jsou reflektovány určité hodnoty) a předpisů organizace.

Do rozporu s hodnotami organizace se dostává i P15; prozradila svoji strategii, jak danou situaci řeší:

„...stává se to, že prostě bych nějakou situaci ze svého pohledu řešila jinak nebo bych ji vyhodnotila jinak. Možná bych byla možná míň tolerantnější nebo bych dala člověku ještě šanci nebo tak. Ale v rámci nějakých pravidel nebo člověk musí postoupit, někdy se jedná o nařízení nadřízených, který člověk respektive musí popřípadě dodržet nějaký pracovní postup. Nebo nějaký nařízení obecně závazný, který se prostě nedá v tom daným momentě nějakým způsobem přizpůsobit, obejít. Obejít ne, ale přizpůsobit, jo.“

I další informanti připustili, že dávají např. přednost přímé práci s klientem i v případech, kdy musí omezit požadavky kladené organizací např. na administrativu. *„...třeba zrovna, zrovna u mě je to, to zmocnění toho klienta zabere spoustu jako času, takže to může být jako na úkor toho výkonu, na úkor toho, že to není třeba úplně ta dokumentace v pořádku a takové to...“ (P15)* Jak konstatuje stejná informantka P15 je v organizaci, kde pracuje (OSPOD), vyvíjen značný tlak na dodržování formálních požadavků *„...hlavně ať je to vidět, hlavně ať je to zaznamenané, protože bohužel kontrola, že jo.“*

O rozporu v profesních hodnotách sociálních pracovníků v závislosti na typu organizace hovořila dále P1:

„Že jsme vlastně tak malá organizace a jsme tak nějak svým způsobem sám stát ve státě, tak jako to řešení, jako pro nás tady, změnit přístup ke klientovi, to můžeme udělat prostě jako obratem. Něco jiného je to na OSPODu (...). Tam jsou prostě daný určitý pravidla a v těch se prostě pohybujete. Kdežto my tady, ty pravidla svým způsobem upravujeme podle toho, jak to potřebujeme. Jako ve vztahu k tomu klientovi. Samozřejmý je, nesmíte porušit zákon, to je automaticky jasný, ale jinak můžete leda co vymyslet. A o tom to je. Věřím tomu, že kolegům na OSPODu zůstává někdy rozum stát, že něco vymyslíme a jak se na to díváme.“

Předchozí citace P15 dokládají, že ne vždy jsou pracovníci OSPOD smířeni s formálními požadavky kladenými na jejich práci, jak se domnívá P1. Tato skutečnost indikuje možné předsudky panující navzájem mezi jednotlivými oblastmi sociální práce. Což se projevilo i v průběhu focusní skupiny, na které participovali zástupci různých oblastí sociální práce. Sociální pracovník jedné z neziskových organizací vyjádřil ocenění pracovníci OSPOD týkající se toho, jak komplexně a pečlivě přemýšlí o životní situaci svých klientů a jak si uvědomuje nutnost sebezpečí

pracovníků OSPOD. Jeho předchozí zkušenost se zaměstnanci OSPOD byla negativní, a proto byl skeptický k navazování spolupráce s tímto orgánem v rámci řešení životní situace svých klientů. Danou zkušenost potvrdila jiná účastnice fokusní skupiny, která zavzpomínala na svoji účast na jedné z konferencí.

„A samozřejmě jako nejhůř dopadly OSPODy, že opravdu nejenom jako vlastně klienti nás vidí jako strašáci, ale vlastně i kolegové.“ (P1)

U některých informantů se objevila výtka týkající se tlaku na výkon panující v jejich organizaci, který je exaktně měřitelný a nebere v potaz individuální životní situaci jednotlivých pracovníků. Projevuje se zde i dilema, kdy organizace upřednostňuje kvantitu na úkor kvality (dále viz níže):

„Jakože se ta organizace jakoby zaměřena na výkon, výkon ať je hlavně prostě tolik, tolik klientů, ať je všechno jakoby, že musíme prostě makat vůbec, jako to tam neberou v potaz nějaký, prostě já nevím, třeba pak osobní záležitosti těch lidí a tak. Je to opravdu, ten výkon je hodně jako sledovanéj, prostě kolik, kdo a kdo kolik přesčasů a kolik toho a to.“ (P15)

Někteří informanti upozorňují na rozpory mezi vlastními hodnotami a hodnotami svých klientů:

„(...) vůbec ani nepochopili, o co v tom příspěvku na péči jde. Tak to teda někdy veškerý ty etický zásady tak začnou na chvíli selhávat, ale zase se rychle vrátím do obrazu. Ale mám takovou tu nutkavou potřebu trochu to těm lidem dát najevo, že prostě to není o tom, prostě jít si o něco požádat a teď „státe jako nasyp mí“, jo. Že občas se mi stane, že utrousím takovou..., a zase ne jako sprostou, ale takovou trochu jízlivost si neodpustím jako, když vidím, že ten člověk prostě zvládá úplně všechno a u doktora byl před deseti lety.“ (P7)

P20 reflektoval možný rozdíl v základních hodnotách svých a kolegů. Vadí mu, když dochází k upřednostňování klientů z důvodů, které mohou být výchozím principem pro rozhodnutí kolegů upřednostnit určitého klienta před jiným: „vadí mi, když někteří lidé jsou upřednostňováni z nějakých různých důvodů, ať už je to něčí známý, protože rodič vykřikuje, někdo se toho bojí a to mně vadí.“ I když má např. kolega z klienta strach, není to pro informanta důvod k jeho upřednostňování. V jeho výpovědi se rovněž objevila kritika klientelismu v praxi sociální práce. Klientelismus je ze své podstaty zaměřen proti hodnotě rovnosti.

3.2 Dilemata v sociální práci

V následující části se zaměřujeme na analýzu dilemat, která jsme respondentům předložili v dotazníku. V kvantitativní analýze nicméně sledujeme jen některé charakteristiky uvedených dilemat. Komplexnější porozumění náhledu účastníků výzkumu na daná dilemata pak přinášíme ve výsledcích kvalitativní části výzkumu.

Výskyt dilemat a jejich případnou intenzitu jsme v kvantitativní části výzkumu testovali prostřednictvím sady výroků, u kterých respondenti vyplnili míru ztotožnění se. Tato dilemata testujeme prostřednictvím výroků uvedených v příloze č. 2, přičemž pro určení závažnosti dilematu bereme v úvahu pouze krajní hodnotu, kdy se pracovníci plně ztotožňují s nabízenými výroky.

Uvedené výroky, jež vycházejí z teorie, jsou charakteristické pro vybrané části jednotlivých problematických/dilematických situací. Na škále od 1 do 4 (1 - plně se ztotožňuji; 2 - spíše se ztotožňuji; 3 - spíše se neztotožňuji; 4 - vůbec se neztotožňuji) jsme v rámci jednotlivých dilemat spočítali průměrnou hodnotu odpovědí na dané výroky s tím, že čím více se tato hodnota blíží číslu 1, tím je pro pracovníky dilema silnější. Podobně jsme postupovali i u stavů, kde ovšem není měřena intenzita. Průměr zde indikuje míru ztotožnění se s předloženým výrokem. U dilemat 6, 7 a 9 byla kvůli možnosti srovnání otočena škála a výroky v popisu dilematu reformulovány.

Tabulka č. 24 Dilemata a stavy

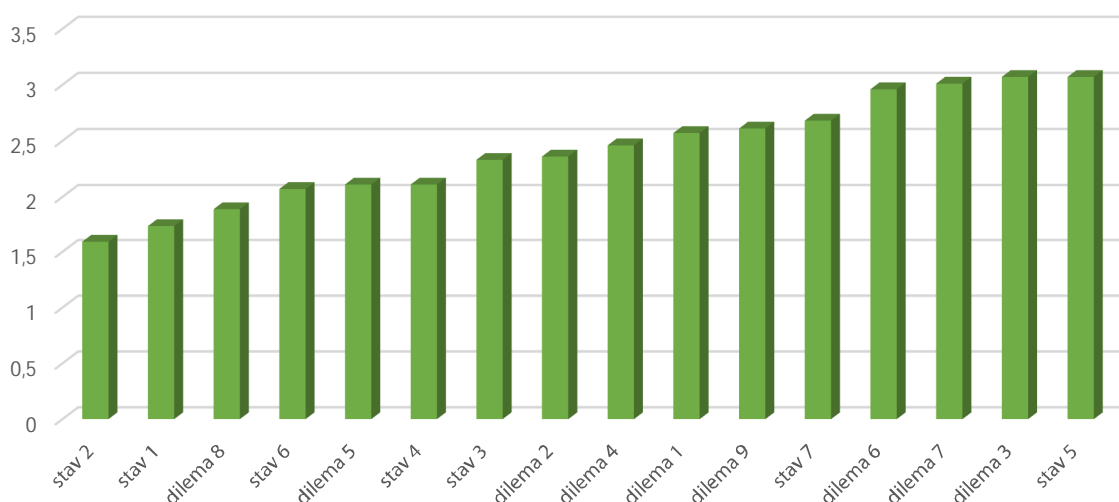
dilema	popis dilematu	průměr
dilema 1	komplexní x zjednodušené cíle poskytují klientům menší pomoc (méně služeb), než by bylo potřeba, a cíle své práce si musím zjednodušovat	2,57
dilema 2	kvalita x kvantita čím více klientů, administrativy a požadavků na efektivitu ze strany zaměstnavatele, tím víc musím omezovat kvalitu služby	2,36
dilema 3	neutralita x favoritismus upřednostňuji klienty, s nimiž dobře vycházím, nebo u nichž je větší naděje na úspěšnou intervenci	3,07
dilema 4	procedurální x situační přístup dávám přednost svému úsudku před jednáním podle pravidel a metodik organizace	2,46
dilema 5	jednostrannost x symetrie v zájmu zapojení klienta do společnosti toleruji jeho zvláštnosti, které společnost neví	2,11
dilema 6	zasáhnout x nezasáhnout kolegy neupozorňuji na jejich pochybení, protože je to obtížné	2,96
dilema 7	veřejný x dílčí zájem jiní odborníci mě neresppektují a nejde nám o stejnou věc	3,01
dilema 8	řešení případu x změna poměrů přístup společnosti a systémové bariéry komplikují výkon SPR	1,89
dilema 9	bezprostřední a zprostředkovaná východiska cílů nevímám podporu ze strany nadřízených a politik; nadřízení nevědí, co je sociální práce	2,61
stav 1	práce je v souladu s mým nastavením	1,73
stav 2	situační přístup zaměřuji se na komplexní situaci klienta	1,59
stav 3	procedurální přístup postupuji jen podle pravidel organizace	2,33
stav 4	symetrie respektuji i nesprávná řešení navržená klientem	2,11
stav 5	jednostrannost (i favoritismus) klientům, kteří si za své problémy mohou sami, věnuji méně pozornosti	3,07
stav 6	zasáhnout (stejná situace)	2,07
stav 7	nezasáhnout (stejná situace)	2,68

S využitím předchozího postupu jsme dále porovnávali dilemata ve vztahu k vybraným proměnným a na základě rozložení kolem průměrné hodnoty, které jsme stanovili na úrovni 10 %, jsme sledovali výskyt dilemat v souvislosti s dalšími proměnnými. Pro každé dilema a stav jsme tedy vytvořili tabulku rozptylu od průměru (viz příloha č. 6), přičemž hodnoty pohybující se v následujících analýzách mimo tento rozptyl (< 10 % >) již považujeme za významné a můžeme tak na nich demonstrovat určitá srovnávání.

3.2.1 Dilemata a stavy – kvantitativní analýza

Nejdříve se zaměříme na to, jak intenzivně respondenti vnímali jednotlivá dilemata, a poté popíšeme jejich náhledy na dilemata. K popisu využijeme i stavy, které se vztahují k některým z dilemat.

Graf č. 10 Vnímání intenzity dilemat a stavů, které tato dilemata mohou navozovat



K dilematům, která jsou vnímána respondenty jako naléhavá (tzn. s výroky se ztotožňují), patří dilema č. 8, tedy řešení případu nebo změna poměrů (průměr 1,89). Prostřednictvím výroků vztahujících se k tomuto dilematu jsme nicméně testovali pouze vnímání poměrů (přístup společnosti a systémové bariéry), které respondenti chápou jako problematické a ztěžující výkon sociální práce. Hlubší porozumění danému tématu přináší analýza rozhovorů.

Dalším spíše naléhavým dilematem je dilema č. 5 (jednostrannost nebo symetrie), testované výrokem, že v zájmu zapojení klienta do společnosti tolerují jeho zvláštnosti, které společnost nevíta (průměr 2,11). K dilematu č. 5 se vztahují stavy 4 (respektují i nesprávná řešení navržená klientem, 2,11) a 5 (klientům, kteří si za svoje problémy mohou sami, věnují méně pozornosti, 3,07). Z výsledků vyplývá, že respondenti v průměru respektují zvláštnosti klientů, které vybočují ze společenských norem, i sebeurčení klientů, a popírají stigmatizující přístup ke klientům.

Dilemata č. 2 (kvalita nebo kvantita, průměr 2,36) a č. 4 (procedurální nebo situační přístup, 2,46) patří stále ještě k intenzivně vnímaným problematickým situacím, zatímco dilemata č. 1 (komplexní nebo zjednodušené cíle, 2,57) a č. 9 (bezprostřední a zprostředkovaná východiska cílů, 2,61) již můžeme řadit spíše k méně intenzivním. Dilemata č. 6 (zasáhnout nebo nezasáhnout, testované však pouze ve vztahu ke kolegům, 2,96), č. 7 (veřejný nebo dílčí zájem, 3,01) a č. 3 (neutralita nebo favoritismus, 3,07) jsou respondenty v průměru označena jako spíše nenaléhavá.

Vraťme se nyní zpět k pojmání dilemat respondenty. Náhledy na dilemata č. 8 a č. 5 jsme již popsali výše, nyní se zaměříme na popis zbývajících dilemat. Dilema č. 2 (kvantita nebo kvalita)

hodnotí respondenti poněkud rozporně - výroky vykazují nejvyšší hodnotu směrodatné odchylky - v průměru však spíše souhlasí s tím, že dochází ke snižování kvality služby z důvodů zvyšujícího se počtu klientů (průměr 2,38, směrodatná odchylka 1,02) a administrativy (2,21; 1,03).

K dilematu č. 4 se vztahují stavy 2 (zaměřuji se na komplexní situaci klienta), kde průměr 1,59 značí, že respondenti se s tímto vyjádřením výrazně ztotožňují, a stav 3 (postupuji jen podle pravidel), kde průměr 2,33 poukazuje na to, že respondenti se pohybují mezi „spíše se ztotožňuji“ a „spíše se neztotožňuji“. Dá se tedy usuzovat, že respondenti se kloní ke komplexnímu pojmání klientovy obtížné životní situace, respektují však jednání podle pravidel organizace, výhradně se jimi však neřídí.

Dilema č. 1 je tvořeno z více otázek, přičemž se respondenti jednoznačně shodují na tom, že by chtěli mít k dispozici více zdrojů, aby mohli klientům pomáhat tak, jak by to bylo potřeba (průměr 1,57), a služby, které poskytují klientům, nepovažují za dostatečné (3,39), zároveň se v průměru nedomnívají, že by cíle své práce museli zjednodušovat (2,69), ani jim nevádí, že jsou při rozhodování odkázáni sami na sebe (2,66). Dá se tedy říci, že respondenti se snaží pojímat situaci klienta komplexně za současného nedostatku zdrojů. Toto dilema vykazuje z hlediska vnitřní konzistence nejnižší ukazatel (Cronbachovo α 0,34). Dá se tedy předpokládat, že celkový průměr za toto dilema vypovídá o naléhavosti dilematu zkráceně a respondenti jej vnímají intenzivněji.

Dilema č. 9 není respondenty vnímáno jako příliš tíživé. Avšak i u tohoto dilematu zjišťujeme, že celkový průměr nemusí o intenzitě vnímání přesně vypovídat. Respondenti totiž v průměru souhlasí s tím, že vnímají podporu ze strany nadřízených a že nadřízení vědí, co sociální práce obnáší, naopak nesouhlasí s tím, že by vnímali podporu ze strany politiků. Přičemž malou podporu ze strany politické reprezentace mohou vnímat poměrně tíživě (průměr 1,72).

K dilematu č. 6 se řadí stav 6 a stav 7 (zasáhnout a nezasáhnout), kde u stejné situace respondenti preferují zasáhnutí (průměr 2,07) před nezasáhnutím, kde průměr 2,68 indikuje spíše nesouhlas s nezasáhnutím. Celkově tedy respondenti preferují zasáhnutí, a to i tehdy, když by měli upozornit na pochybení svých kolegů.

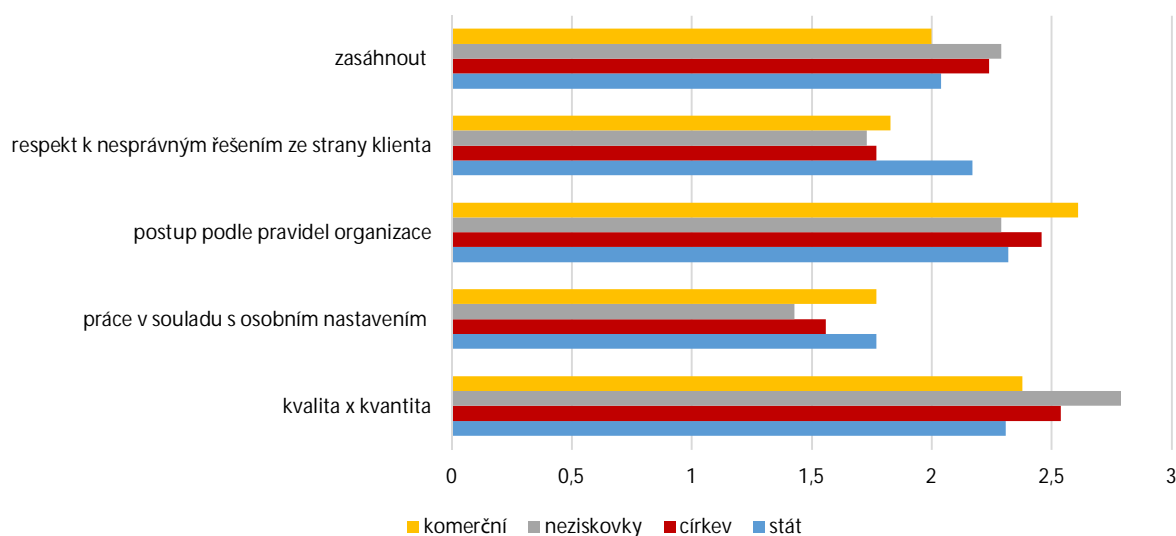
Dilema č. 7 je testováno pomocí výroků vztahujících se k respektu od jiných odborníků a na společné zaujetí pro věc a respondenti v této oblasti vyjádřili spokojenost. Vnímají se tedy jako respektovaní a platní účastníci spolupráce. Data získaná prostřednictvím rozhovorů pak přinášejí lepší porozumění obtížím v této oblasti.

Dilema č. 3 testuje případné upřednostňování klientů, kteří mají větší šanci na úspěšnou intervenci, nebo jsou pracovníci sympatičtější. Respondenti se výrazně shodují na tom, že takto nepostupují, a tudíž se nejedná o dilematické situace. Kvalitativní část výzkumu pak tyto závěry dokresluje.

Ve výzkumu jsme také zjišťovali spokojenost respondentů s prací (práce, kterou v současnosti vykonávám, je v souladu s mým vnitřním nastavením), kde zjišťujeme, že 39 % respondentů se s tímto výrokem plně ztotožňuje, jen 1,1 % se vůbec neztotožňuje (průměr 1,73 a jedna z nejmenších hodnot směrodatné odchylky 0,67).

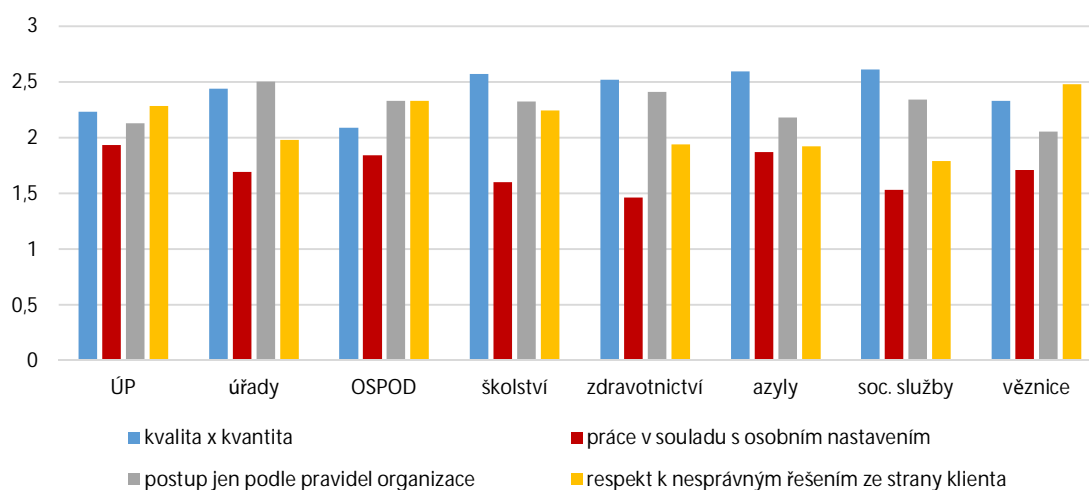
V dalším textu srovnáváme v analýzách vnímání dilemat ve vztahu k dalším proměnným, přičemž se zaměřujeme na to, zda v závislosti na těchto proměnných dochází k nějakým posunům v náhledu sociálních pracovníků na problematické situace, s nimiž se ve své praxi setkávají. Pro tyto analýzy vycházíme z dříve uvedené tabulky rozptýlů od průměru (viz tabulka č. 24) a na tomto základě identifikujeme rozdíly, které jsou významné.

Graf č. 11 Výskyt dilemat podle typu zřizovatele



Z výsledků vyplývá, že neziskové organizace výrazně silněji řeší dilema kvalita nebo kvantita, naopak podprůměrně hodnotí výrok, že by práce byla v souladu s jejich osobním nastavením. Respondenti pracující v komerčních organizacích výrazně častěji uvádějí, že postupují jen podle pravidel organizace. Ve státních organizacích jsou nejméně respektována nesprávná řešení navržená klientem a v neziskových organizacích se více přiklánějí k zasahování ve složitých situacích.

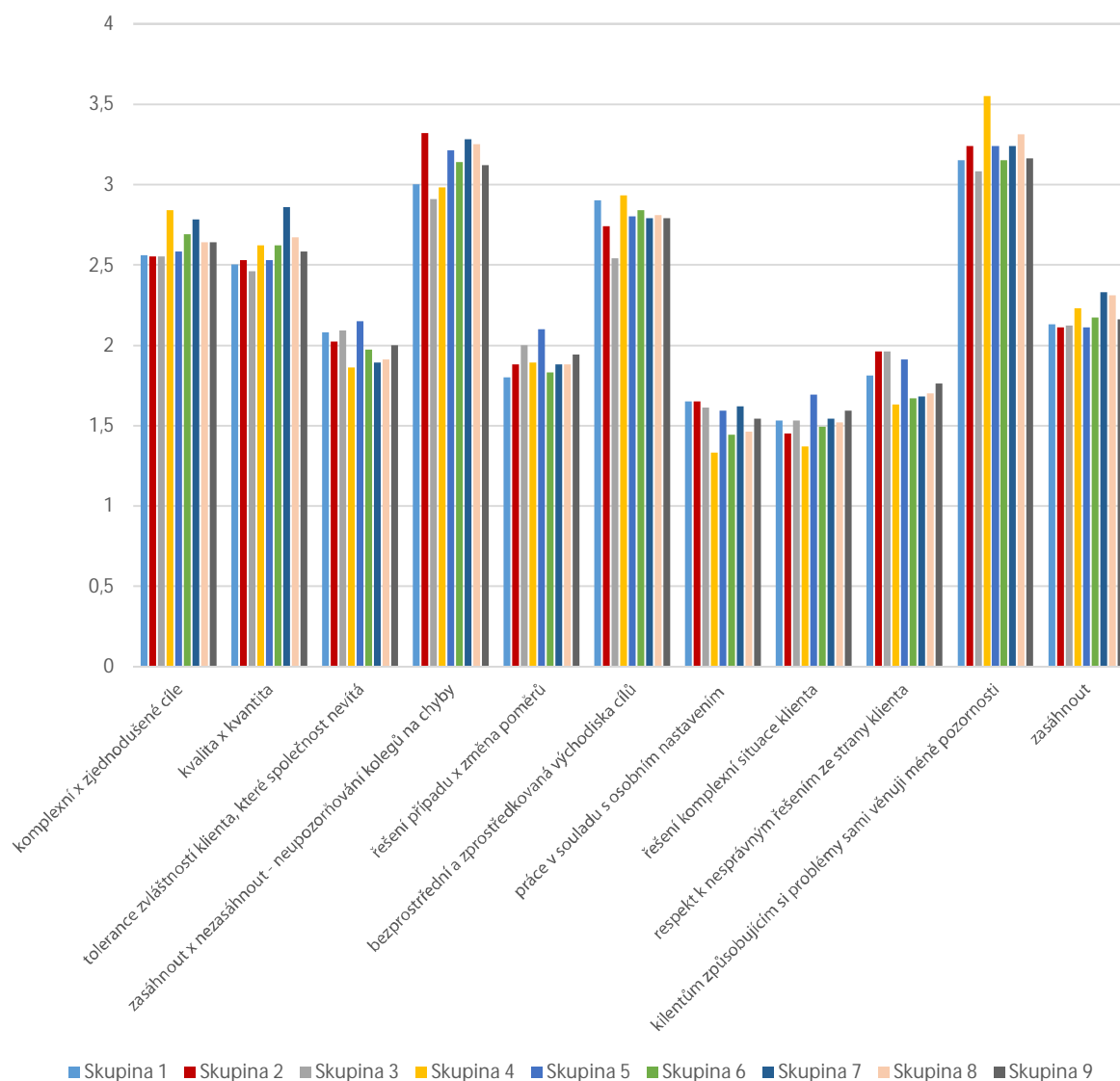
Graf č. 12 Výskyt dilemat podle typu zařízení



Pracovníci OSPOD a sociálních služeb více než pracovníci ostatních zařízení řeší dilema kvalita nebo kvantita, pracovníci zdravotnických zařízení a sociálních služeb se intenzivněji než pracovníci v ostatních zařízeních ztotožňují s přesvědčením, že práce je v souladu s jejich osobním nastavením. Ze všech pracovníků různých typů zařízení se pracovníci ÚP nejméně ztotožňují

s přesvědčením, že práce je v souladu s jejich osobním nastavením. Pracovníci nápravných zařízení častěji než pracovníci ostatních zařízení souhlasí s tím, že postupují jen podle pravidel organizace. Pracovníci sociálních služeb se více než pracovníci ostatních zařízení ztotožňují s přesvědčením, že je nutno respektovat klienta i v případě nesprávného postupu z jeho strany, naopak respekt k nesprávnému postupu ze strany klienta je upozadován mezi pracovníky OSPOD. Žádná další důležitá zjištění ohledně členění podle typu zařízení nebyla zjištěna (vztah k dané proměnné se pohybuje v mezích rozptylu kolem průměru u každého z dilemat).

Graf č. 13 Výskyt dilemat podle typu sociální služby



Poznámka: označení služeb viz příloha č. 1

Při sledování výskytu dilemat podle typu služby se ukazuje, že respondenti v krizových službách (skupina 4) méně intenzivně vnímají dilema v poskytování menší pomoci (méně služeb)

klientům, než by bylo potřeba (dilema č. 1). Respondenti pracující v krizových službách, poradenství, SAS, sociálně terapeutických službách a aktivizačních službách (sk. 8) vnímají méně intenzivně dilema kvality x kvantity. Účastníci výzkumu pracující v krizových službách, SAS, sociálně terapeutických službách a aktivizačních službách vnímají intenzivněji dilema jednostrannosti a symetrie s tím, že v zájmu zapojení klienta do společnosti tolerují jeho zvláštnosti, které společnost neví. Ve stacionářích a NZDM a SAS vnímají méně intenzivně dilema zasáhnout x nezasáhnout v tom, že by kolegy neupozorňovali na jejich pochybení, protože je to obtížné. Ve službách chráněného bydlení méně intenzivně vnímají dilema řešení případu x změna poměrů v tom slova smyslu, že by přístup společnosti a systémové bariéry komplikovaly výkon sociální práce. Respondenti pracující ve skupině azylových služeb a krizových služeb méně intenzivně vnímají dilema bezprostředních a zprostředkovaných východisek cílů. Soulad práce s osobním nastavením častěji uvádějí respondenti pracující ve skupině krizových služeb, poradenství, sociálně terapeutických služeb a aktivizačních služeb a také ti, kteří pracují ve skupině provázení a pečovatelských služeb. Pracovníci ze skupiny krizových služeb mají větší potřebu situačního přístupu projevujícího se vyšší mírou zaměření na komplexní situaci klienta. S respektem k nesprávným řešením navrženým klientem se častěji ztotožňují respondenti ze skupiny azylových služeb, krizových služeb, poradenství, sociálně terapeutických služeb a aktivizačních služeb, SAS služeb a služeb ze skupiny provázení a pečovatelských služeb. Pracovníci ze skupiny krizových služeb se nejméně ztotožňují s tím, že by klientům, kteří si za svoje problémy mohou sami, věnovali méně pozornosti.

Co se týče dalších zjištění, jako významné se ukazuje, že respondenti s praxí do jednoho roku vybočují ve vnímání dilematu kvantity a kvality a méně se ztotožňují s uvedenými výroky. Zdravotně sociální pracovníci naopak intenzivněji vnímají dilema kvantity a kvality

V dalších členěních - dle stupně vzdělání, oboru vzdělání, práce s cílovými skupinami, podílu přímé práce s klientem, četností výskytu dilemat/problémů jsme neshledali žádná důležitá zjištění (vztah k dané proměnné se pohybuje v mezích rozptylu kolem průměru u každého z dilemat).

Na periodicitu výskytu problémů (obtížných situací) se nyní zaměříme podrobněji.

Periodicita řešení problémů

Respondentů jsme se dotazovali, jak často jsou konfrontováni se zatěžujícími eticky problematickými situacemi.

Tabulka č. 25 Periodicita konfrontací s etickými dilematy

frekvence řešení obtížných situací	počet	podíl %
každý den	738	20,3
jednou za týden	984	27,0
alespoň jednou za měsíc	1 039	28,5
několikrát za rok	690	18,9
téměř nikdy	193	5,3
celkem	3 644	100

$N = 3\ 644$

V rámci členění podle zřizovatele se s řešením problematických situací nejčastěji potýkají sociální pracovníci působící ve státních zařízeních. Ti uvádějí, že se s problematickými situacemi setkávají každý den ve více než 21 %, následování pracovníky komerčních zařízení (20 %). Naopak, nejméně často uvádějí každodenní setkávání se s problematickými situacemi pracovníci církevních organizací (15 %). Co do četnosti řešení těchto situací je nejčastěji uváděna varianta „jednou měsíčně“, a to napříč všemi organizacemi v členění dle zřizovatele (v průměru cca 34 %).

Co se týče typu organizací, nejčastěji se s etickými dilematy při výkonu své praxe setkávají pracovníci vězeňských a nápravných zařízení. Téměř 34 % z nich uvedlo, že problematické situace řeší každý den. Každý den řeší etická dilemata také více než 20 % pracovníků úřadů práce, OSPODů, zdravotnických zařízení a azylových zařízení. Nejméně pak tyto problémy řeší každý den pracovníci dětských domovů, ústavů výchovné péče, diagnostických zařízení, kojeneckých ústavů atd. Pouze necelých 14 % z nich uvedlo, že etická dilemata při výkonu svých činností řeší každý den. Jsou také nejsilnější skupinou pracovníků, která tato dilemata řeší pouze několikrát za rok (24 % ve srovnání s průměrnými 18,5 %).

Ve službách se nejčastěji s problematickými situacemi, které musí řešit, setkávají sociální pracovníci všech typů služeb jednou za měsíc. Ve vyšší míře se každý den s těmito situacemi setkávají pracovníci sk. 4 - intervenční a krizová centra (23 % respondentů), sk. 5 - podpora samostatného bydlení, chráněné bydlení, sk. 7 – sociálně aktivizační služby pro rodiny a sk. 8 - sociální rehabilitace, sociálně aktivizační služby apod. (všechny kolem 20 %).

Jednou za týden, tj. s poměrně častou periodicitou, tyto problematické situace řeší pracovníci skupin služeb 1 – azyly (35 %), 3 - domovy pro seniory, zdravotně postižené atd. (32,5 %) a 8 - sociální rehabilitace, sociálně aktivizační služby apod. (34 %).

Sledujeme-li periodicitu řešení problémů ve vztahu k typologii práce sociálních pracovníků s různými cílovými skupinami, pak konstatujeme, že bez rozdílů mezi jednotlivými skupinami se problémy (dilematické situace), které musí řešit, nejčastěji opakují v týdenních intervalech. Každý den se s problémy setkávají více ve skupinách 1 (etnické menšiny, osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách, imigranti a azylanti, uprchlíci/imigranti), 3 (oběti domácího násilí, oběti obchodu s lidmi, osoby komerčně zneužívané, oběti trestné činnosti) a 7 (osoby v krizi), rozdíl je však téměř bezvýznamný.

Reakce na obtížné situace

Ve výzkumu nás také zajímalo, jak respondenti na dilematické nebo obtížné situace reagují. Převažující reakcí je setrvání u dilematu, kdy si je respondent dilematické situace stále vědom (otázku si klade i nadále), zároveň si ale uvědomuje, že sociální práce nutně zahrnuje ambivalenci (43 %). Další výraznou strategií je snaha o změnu podmínek, aby bylo možné jednat adekvátně a situace by tak ztratila svůj dilematický charakter (34 %). Jako obcházení dilematu a jeho zatlačení do latentní podoby je možné označit fatalistický přístup, kdy si respondent otázku přestane klást a smíří se s tím, že podmínky nezmění. Tuto svoji strategii uvádí jako převažující 11,5 % respondentů. Srovnatelný počet respondentů (10,6 %) si s odpovědí neví rady, minimální množství respondentů (0,6 %) dilema ignoruje a myslí raději na něco jiného, což by bylo možné označit také jako obcházení dilematu.

Tabulka č. 26 Reakce na obtížné situace/dilemata

reakce	počet	podíl %
změna podmínek	1 251	34,3
smírím se	420	11,5
ambivalence	1 565	42,9
jiné myšlenky	23	0,6
nedokážu posoudit	385	10,6
celkem	3 644	100,0

N = 3 644

Nyní se zaměříme na reakce na obtížné situace ve vztahu s dalšími proměnnými.

Tabulka č. 27 Zřizovatel a reakce na obtížné situace

zřizovatel	změna podmínek	smírím se	ambivalence	jiné myšlenky	nedokážu posoudit
stát, ministerstvo, kraj	33,23 %	12,82 %	42,19 %	0,71 %	11,05 %
církev	41,30 %	2,90 %	50,00 %	0,72 %	5,07 %
nezisková organizace	40,68 %	4,04 %	46,27 %	0,00 %	9,01 %
komerční subjekt	37,14 %	11,43 %	45,71 %	0,00 %	5,71 %

Ze zjištění vyplývá, že o změnu podmínek se více snaží pracovníci církevních a ostatních neziskových organizací (v obou případech přes více než 40 % pracovníků) ve srovnání se státními organizacemi a komerčními subjekty.

Tabulka č. 28 Délka praxe a reakce na obtížné situace

zřizovatel	změna podmínek	smírím se	ambivalence	jiné myšlenky	nedokážu posoudit
<1 rok	33,33 %	6,14 %	39,47 %	0,88 %	20,18 %
1-5	32,63 %	12,32 %	40,33 %	1,06 %	13,67 %
6-10	31,84 %	11,50 %	46,00 %	0,28 %	10,38 %
11-15	32,30 %	9,95 %	47,47 %	0,82 %	9,46 %
16-20	39,41 %	11,16 %	41,46 %	0,23 %	7,74 %
21-30	37,63 %	13,06 %	41,07 %	0,34 %	7,90 %
>30	39,58 %	11,81 %	42,36 %	0,69 %	5,56 %

Respondenti se šestnáctiletou a delší praxí častěji řeší dilemata změnou podmínek (nejvíce ti s 30- a víceletou praxí), s rostoucí délkou praxe také klesá neschopnost posoudit řešení dilematické situace (20,2 % respondentů s délkou praxe do jednoho roku toto nedokáže ve srovnání s 5,5 % respondentů s délkou praxe vyšší než 30 let).

Tabulka č. 29 Stupeň vzdělání a reakce na obtížné situace

	vyšší odborné	bakalářské	magisterské
změna podmínek	31,77 %	33,21 %	35,89 %
smírím se	15,08 %	11,69 %	9,34 %
ambivalence	36,02 %	43,86 %	46,61 %
jiné myšlenky	1,32 %	0,74 %	0,29 %
nedokážu posoudit	15,81 %	10,5 %	7,88 %

Absolventi bakalářského a magisterského stupně studia častěji volí při řešení problematických situací uznání nutné ambivalence než absolventi VOŠ, zatímco ti se naopak ve vyšší míře dokážou se situací smířit. Změna podmínek je druhou nejčastější strategií vyrovnaně napříč všemi stupni vzdělání (v průměru kolem 33,6 % všech respondentů).

Reakce s ohledem na obor vzdělání - jen absolventi práva mají mírně více tendenci reagovat na dilema změnou podmínek (40,3 % x 36,2 %), zato méně inklinují k uznání ambivalentní povahy sociální práce (33 % x 42 %).

Usnadnění řešení obtížných situací

Součástí výzkumu byla i otázka po tom, co respondentům pomáhá při řešení obtížných situací, kde měli na výběr různé možnosti (a mohli označit i více těchto možností).

Tabulka č. 30 Způsoby řešení obtížných situací

způsoby usnadnění	počet	podíl %
probrat věc s kolegy	3 356	92,1
probrat věc s nadřízeným	2 054	56,4
probrat věc s blízkým člověkem	636	17,5
supervize	1 497	41,1
etický kodex Společnosti soc. pracovníků	320	8,8
etický kodex organizace či profesní skupiny	208	5,7
standarty kvality sociálních služeb	445	12,2
předchozí zkušenost	2 505	68,7
vzdělávání	1 291	35,4
vědomí autority, kterou mám od státu	79	2,2
nic	23	0,6

$N = 3\ 644$

Nyní se zaměříme na usnadnění řešení problematických situací ve vztahu s dalšími proměnnými.

Podle typu zřizovatele:

- bez ohledu na typ zřizovatele pomáhá sociálním pracovníkům při řešení problematických situací nejvíce, když mohou probrat problém se svými kolegy (takto řeší problémy nejčastěji přes 90 % pracovníků všech organizací);

- druhým nejčastějším způsobem řešení problémů, také bez ohledu na typ zřizovatele, je jednání na základě předchozí zkušenosti (téměř 70 % všech pracovníků);
- třetím nejčastějším typem řešení je možnost probrat problém s nadřízeným; tento postup volí jako třetí nejčastější zejména pracovníci neziskových organizací (69 %), pracovníci církevních organizací (60 %) a pracovníci státních organizací (55 %); vymykají se zde pracovníci komerčních subjektů (37 %);
- naopak nejméně atraktivním typem pomoci při řešení problematických situací se jeví vědomí autority, kterou má pracovník od státu; toto vědomí pomáhá pouze 1 % všech organizací napříč všemi zřizovateli (pouze pracovníci státních organizací vnímá toto jako pomoc v necelých 2,4 %);
- jako nejméně účinné se v rámci pomoci při řešení problematických situací jeví také etické kodexy a to jak organizací, tak také Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků; jako zdroj pomoci by ho použilo pouze zhruba 13 % pracovníků církevních a neziskových organizací a pouze necelých 5 % pracovníků státních organizací a komerčních subjektů;
- výrazně nad průměrem všech pracovníků napříč různými typy zřizovatelů by jako nástroj pomoci řešení problematické situace volili supervizi pracovníci církevních a neziskových organizací (v obou případech nad 70 % ve srovnání s pracovníky státních a komerčních subjektů - zhruba 35 %); tito pracovníci také uvádějí supervizi jako druhý nejčastější způsob pomoci;
- výrazně pod průměrem všech pracovníků napříč různými typy zřizovatelů by jako nástroj pomoci řešení problematické situace volili pracovníci státních organizací možnost zvyšování vzdělávání (33,5 % ve srovnání s cca 47 % pracovníků ostatních organizací) také pomůcku ve formě standardů kvality sociálních služeb (9 % ve srovnání s téměř 30 % pracovníků ostatních organizací).

Podle cílové skupiny:

- výrazně méně v porovnání s ostatními skupinami vnímají supervizi jako nástroj pomoci sociální pracovníci pracující s cílovou skupinou č. 2 (osoby se zdravotním postižením, osoby s kombinovaným postižením, osoby s mentálním postižením, osoby s tělesným postižením, osoby se sluchovým postižením, osoby se zrakovým postižením, osoby s chronickým a duševním postižením, osoby s jiným zdravotním postižením) – 34 % ve srovnání s průměry 39 %; více však používají jako nástroj etický kodex (cca o 2 % více respondentů).

Podle délky praxe:

- respondenti do 5 let praxe výrazně častěji volí jako účinnou pomoc probrat věc s kolegou – jako variantu ji uvádí 75,6 % respondentů s délkou praxe do 1 roku a 65 % respondentů s délkou praxe do 5 let oproti necelým 48 % respondentů s délkou praxe více než 30 let;
- mírně více tato věková kategorie volí i pomoc ve formě užití etického kodexu jak Společnosti (14 % respondentů s praxí do 1 roku oproti 9 % těch s třicetiletou a vyšší praxí), tak organizace (7 % x 3,5 %);

- výrazně rostoucí trend zaznamenáváme u varianty „moje předchozí zkušenost“ (45,6 % u respondentů s délkou praxe do 1 roku oproti 76,5 % respondentům vykonávajícím sociální práce déle než 30 let).

Podle stupně vzdělání:

- i v případě, že zohledňujeme stupeň vzdělání jednotlivých respondentů, nedocházíme k žádným významnějším zjištěním stran strategie v rámci usnadnění si řešení problematických situací; zatímco nejčastějšími strategiemi napříč všemi stupni vzdělání jsou možnosti probrat věc s kolegou (92,5 % respondentů) a hledání řešení v souladu s předchozí zkušeností (68 %), těmi nejméně populárními jsou vědomí autority přisouzené státem (cca 2 %), opora v etickém kodexu organizace (5,6 %) a opora v etickém kodexu společnosti (cca 9 %);
- v rámci rozlišování mezi stupni vzdělání se mírné rozdíly ukazují pouze ve volbě strategie probrání věci s nadřízeným (61,5 % VOŠ) ve srovnání s 55,5 % VŠ;
- absolventi magisterského stupně VŠ častěji jako strategii pomoci volí supervizi (47,2 % ve srovnání s 38,5 % absolventů bakalářského studia a 38 % absolventů VOŠ);
- mírně vyšší spoléhání se na předchozí zkušenost reflektujeme také u absolventů magisterského studia (cca o 6 % ve srovnání s ostatními stupni vzdělání);
- dle očekávání i vzdělávání je výše hodnoceným způsobem pomoci při řešení problematických situací zejména pro absolventy magisterského studia (41,3 % ve srovnání s 34,5 % bakalářů a 31,3 % absolventů VOŠ).

Podle oboru vzdělání:

- jen absolventi práva méně volí jako způsob usnadnění řešení problémů možnost probrat věc s nadřízeným (44,3 % x 57,5 %) a také spatřují nižší efekt ve využití kodexu organizace pro usnadnění řešení situace (2 % x 6,2 %).

3.2.2 Dilemata a stavy – kvalitativní analýza

Komplexní a zjednodušené cíle

Jak již bylo uvedeno, toto dilema je pro kvantitativní výzkum konstruováno ze čtyř výroků, které vykazují mezi dilematy nejnižší vnitřní konzistenci (Crombachovo α 0,3448). Respondenti se ztotožňují s tím, že poskytují služby, které považují vzhledem k jejich pracovní pozici za dostatečné (48,3 % se s tímto výrokem plně ztotožňuje), zároveň by však měli rádi k dispozici více prostředků pro potřebnou pomoc klientům (55,6 %). S výrokem „cíle mé práce jsou natolik komplexní, že si je musím zjednodušovat“ si respondenti příliš nevědí rady (odpovědi se umísťují uprostřed škály) a podobně je tomu s výrokem „vadí mi, že jsem při rozhodování často odkázán sám na sebe“.

V rozhovorech jsme dané dilema zkoumali prostřednictvím náhledu účastníků výzkumu na vztah mezi ideály a realitou (přizpůsobení cílů dostupným zdrojům). Komunikační partneři (P3, P12, P19, P16) zmiňovali mezi původními ideály nekritickou snahu měnit svět k lepšímu, která pak narazí na skutečné možnosti pracovníka. Komunikační partnerka, která se vyrovnala se syndromem vyhoření, tento proces komentuje následujícím způsobem.

„Ty ideály potom když začnete něco podobného dělat... a pak ta realita vás posadí do té pozice, že si řeknete, no tak asi budu muset někde ubrat... ten člověk, on se nemusí rozdávat úplně do 150 %, to ne, ale prostě ten tlak je tam. Je vám lidí líto, chcete jim pomoc, zjistíte, že všechno tak úplně nefunguje a teďka si to musíte nějak srovnat v hlavě.“ (P12)

S podobnou situací se potýkal i další informant, pro kterého byla v počátcích jeho práce důležitá rychlost pozitivních změn. Když se změny nedařily nebo se nedařily tak rychle, jak by si představoval, přestal spojovat tuto skutečnost s vlastním selháním.

„...pro mě osobně bylo velmi důležité, že jsem sám sobě přestal vyčítat, že se těm ideálům nepřiblížím... Jako dovolit si selhat nebo dovolit si to pokazit a nevyčítat si to, protože mám čistý svědomí, že jsem prostě udělal, co bylo v mých silách. Prostě ty síly jsou limitované. Nebo ty možnosti objektivní nějaké.“ (P19)

Důležitá je tedy pracovní zkušenost a péče o sebe sama, někdy také pracovníci přehodnotí podobu pomoci. Sociální pracovníce v nemocnici uvádí, že postupně si uvědomila, že všichni pacienti nechtějí aktivní pomoc, leckterým stačí se „jen“ vypovídat. V rozhovoru naznačuje určitou rezignaci na ideály. *„Ale jak teď tuhleto realitu napasovat na ty ideály, to si už vůbec neumím ani...představit.“ (P16)* Možná tedy komunikační partnerka tváří v tvář svým neuskutečněným očekáváním reaguje zjednodušením cílů.

Další účastníci výzkumu (P3, P5, P9) si spojují ideál s dostatkem provázaných návazných služeb pro klienty (dostatek léčeben pro lidi s dlouhodobým onemocněním, pro lidi bez domova, pro lidi opouštějící výkon trestu). Z důvodu nedostatku služeb, pak klienti kolují po službách, příp. se umísťují ve službách, které přímo pro ně nejsou určeny. Cestou k dosažení ideálu sociální práce jsou pro respondenty společností vytvořené podmínky pro akceptaci nekonformních cílových skupin (jejich uznání společností), ale i společenské uznání sociálním pracovníkům, což je úkolem těch, *„kteří tu společnost svým způsobem vedou.“ (P5)*

Ideál přímo při práci s klienty popisuje více komunikačních partnerů (P4, P16, P8, P20). Informant pracující s žadatelem o azyl považuje za ideál, když se sociální pracovník a klient *„střetnou v nějakém bodu, čeho chceme dosáhnout. To je to společné a je spokojený on i já.“* Toho však s touto cílovou skupinou nelze dosáhnout, protože *„90 % žadatelů ten azyl nedostane“ (P4).* Podobně skeptický je komunikační partner, který pracuje na ÚP. Uvažuje o tom, že ideálem je zaměstnat klienty. Toho však nelze dosáhnout, protože mu k tomu chybí donucovací prostředky. Podle jeho názoru by se tedy měl změnit zákon.

Pro komunikační partnerku v PPP je ideálem přímá práce s klientem, která však je postupně vytlačována. Důvodem je jednak vymezování se různých profesí, jednak *„přibýlo administrativy, která jednoznačně padla na sociální pracovníce, tak potom nebyla ani ta práce, časový prostor dostat se k tomu klientovi“ (P20).*

Z analýzy vyplývá, že komunikační partneři upravují svoje původní ideály; v některých případech to vede ke zjednodušení cílů, a tedy i omezení původních očekávání rezignaci (především tam, kde se cítí bezmocní a odkazují na strukturální podmínky), jindy však, zdá se, směřují k lepšímu pochopení ideálu i realistickému odhadu svých možností a sil.

Množství klientů a kvalita služeb

Dilema kvantita nebo kvalita hodnotí respondenti z kvantitativní části výzkumu poněkud rozporně - výroky vykazují nejvyšší hodnotu směrodatné odchylky - v průměru však spíše souhlasí s tím, že dochází ke snižování kvality služby z důvodů zvyšujícího se počtu klientů (průměr 2,38,

směrodatná odchylka 1,02) a administrativy (2,21; 1,03). Někteří z informantů, kteří se zúčastnili kvalitativní části našeho výzkumu, dilema mezi kvalitou a kvantitou ve své praxi neřeší. Považují počet svých klientů za adekvátní (např. P12) a necítí se přetíženi (např. P14). Jiní informanti, s nimiž jsme vedli rozhovory, se však s tímto dilematem potýkají (např. P18); pro některé informanty (P1, P8) je typická zvýšená zátěž v počtu klientů v určitých obdobích, zatímco jiná období se vyznačují značným úbytkem klientů (v případě P1 pracující ve výchovně-vzdělávacím zařízení se jedná o prázdniny).

V realizovaných rozhovorech se opakovaně vyskytovaly výpovědi týkající se nadměrné administrativní zátěže pracovníků, které jsou nuceni věnovat se na úkor času stráveného s klienty a rovněž personálně poddimenzované nastavení služby mající podobný negativní dopad na spolupráci s příjemci služby. Vyšší počet klientů klade větší nároky na dobrou organizaci poskytovaných služeb (problematické ovšem zůstává nastavení určitých pracovních podmínek) a v některých případech respondenti připustili, že negativně zasahuje do kvality výkonu sociální práce.

Jedna z informantek (P1) upřednostňuje jednoznačně kvalitu před kvantitou („*kvantita je vám úplně k ničemu*“). Rozhodující jsou osobní charakteristiky a potřeby příjemce péče. Na otázku, zda má sociální pracovník upřednostnit ve své práci kvantitu či kvalitu, odpověděla: „*Ta kvalita. Kvantita je vám úplně k ničemu. Protože někteří klienti jsou méně nároční, někteří víc. Odvíjí se to opravdu od té kvality*“ (P1).

Důraz na kvalitu speciálně v oblasti zdravotnictví zdůrazňuje sociální pracovnice z nemocnice. Informantka upozorňuje i na možné riziko situace, kdy má sociální pracovník na starost velké množství případů. Informantka (P3) má osobní zkušenost s tím, že jí jednotlivé případy splývají z důvodu podobnosti. Tato skutečnost může být ovlivněna i tím, že v nemocnici zpravidla nedochází ke každodennímu kontaktu sociálního pracovníka s klientem a intenzivnější spolupráce většinou probíhá při přijímání a odchodu pacienta do/z nemocničního zařízení.

„V této oblasti je určitě nejdůležitější kvalita. To jednoznačně. Pokud možno kolik, já si myslím, když má sociální pracovník maximálně deset lidí. A to je až moc. Dle mého názoru. Ale nevím. Ale deset je až moc. Pochopitelně nechodíte k němu denně.“ (P3)

Podle jiného pracovníka (P2) menší počet pracovníků v pomáhajících profesích (v tomto případě vychovatelů) snižuje kvalitu poskytované služby. Na jeho pracovišti dochází z personálních důvodů ke slučování rodinných skupin v dětském domově, což se podle slov respondenta projevuje omezováním prostoru určeného k individuálnímu přístupu k dětem. Domníváme se, že častým opakováním uvedeného postupu (tj. slučováním menších skupin do větších celků) může být rovněž narušována intimita jednotlivých rodinných skupin, což je v rozporu s nastavením filosofie a z ní vyplývajícího poslání služby vytvářet dětem prostředí co nejvíce podobné fungování v přirozeném prostředí.

„(...) že ti vychovatelé jsou tady dva, ale je to určitě na úkor kvality, zcela určitě, protože třeba v té jedné rodinné skupině jsou dvě děti, v té druhé jich je, já nevím kolik, a místo, aby ten vychovatel se věnoval těm svým dvěma, tak já to třeba stlačím dohromady.“ (P2)

I další informant připouští nižší kvalitu práce při vyšším počtu klientů.

„Samozřejmě, protože čím víc máte klientů, tím ta kvalita práce není až tak intenzivní, protože jestliže jako ono to máte těžký, tak třeba přijde klient, a to by vám řekla kolegyně, ona třeba čtyři hodiny s nima jedná, protože oni přijdou, něco spolu prodiskutují, ona je pošle pro něco, budeme vyřizovat dávky, ano, přijďte, doneste si ty a ty doklady, přijdou zpátky, sepíšeme žádost jo, ale je potřeba ještě to a to, kde máte všechny doklady? Nemáte (...).“ (P18)

P8 vyzoroval trend související s upřednostňováním požadavku kvantity na úkor kvality. Např. sociální pracovníci mají zadáno navýšit počet zastížených na sociálním šetření, což považuje za kontraproduktivní.

„Což si myslím, že už jako ztrácí smysl toho šetření náhodného. Co když ten člověk v něčem lže, my ho upozorníme, tak přijdeme tady, tak si tady jako uklidíte a dejte toho pána, co tam nemá být s váma pryč, odstraňte tohle to, auto si tam nenechávejte, všechno dejte pryč. Takže budeme mít zcela jistě kvantitu v tom, že budeme mít hodně sociálních šetření, ale ta kvalita bude nulová, protože ti lidi budou o tom vědět a bude to úplně k ničemu. Myslím si, že to je případ za všechny.“ (P8)

Nutnost plnit předpisy tedy v pracovníkovi vyvolává dilema, zda postupovat podle pravidel, i když kvalitní výkon sociální práce je tímto způsobem omezen.

Další účastník výzkumu potvrzuje tento trend v sociální práci, s nímž on a podle jeho slov ani jeho kolegyně nesouhlasí: *„že kvantita má převahu nad kvalitou. I když vím, že jednotliví kolegyně se s tím snaží bojovat, tak jednoznačně ten směr je takový.“ (P20)* Podle jiného účastníka výzkumu tuto tendenci někdy vyvolává i doba navýšení aktuálních pracovních povinností, např. z důvodu svátků a nutnosti vyplatit klientům dávky do určitého termínu. Podle respondenta (P8) je v těchto případech běžná praxe upřednostňování kvantity na úkor kvality.

V předchozím odstavci popsaný aspekt dilematu mezi kvalitou a kvantitou zaznamenala P1, když rovněž upozorňuje na nerovnoměrné rozložení počtu klientů v průběhu roku. Diagnostické zařízení, ve kterém pracuje, funguje během letních měsíců s menším počtem klientů a do prosince dochází k naplnění plné kapacity. Tento trend komentovala v souvislosti s rozložením své pracovní zátěže.

„Zpočátku se to dá, protože dětí, klientů není tolik. Jakmile se to naplní a kapacita je zaplněná, tak už toho máte opravdu nad hlavu.“ (P1)

Nyní představíme strategie pracovníků, které volí při přetížení velkým množstvím klientů.

Někteří z účastníků výzkumu se cítí být přetížení administrativními záležitostmi, a proto musí omezovat přímou práci s klienty. *„Potom se musí snižovat standardy nebo prostě není takový prostor pro klienty, jak by člověk potřeboval nebo jak by si představoval“ (P4).* U daného účastníka výzkumu způsobuje tato přetíženost pocity našťvanosti a rozmrzelosti.

Jiní z účastníků výzkumu se vyjadřovali k tomu, že velký počet klientů způsobuje nutnost kvalitně zorganizované práce (ale je nutné mít k tomu podmínky), aby pracovník nemusel snižovat kvalitu odvedené práce. Někdy to však nutnost prodloužit dobu čekání klienta na poskytnutou službu.

„Ne, já to neodbydu. Já ho přesunu na jiný termín.“ (P5)

Další sociální pracovník raději nechá vytvořit frontu na chodbě, než aby se klientovi dostatečně nevěnoval (P17). Upřednostňuje tedy kvalitu před kvantitou a upozorňuje na zvýšené nároky na organizaci práce.

„Vycházíme z toho, jak to je, jak kdo přijde, že jo, no pokud se někdo objedná, tak samozřejmě si člověk na něj udělá čas a pokud někdo náhodně přijde no, tak taky si udělá čas, ale musí bohužel chvíli počkat no.“ (P17)

Aby vzhledem k většímu počtu klientů nedocházelo ke snižování kvality práce, zaměřují se v jednom nemocničním zařízení na týmovou spolupráci.

„Třeba se snažíme i spolupracovat týmově ve chvíli, kdy třeba jedna z nás má méně práce, tak se naopak jako snažíme té druhé jakoby vypomocet, že třeba některé ty pacienty si předáme. Ale ta kvalita, jakože..., opravdu se snažíme, prostě aby opravdu bylo splněné všechno to, co má být splněné. Aby bylo všechno zajištěné, všechno domluvené.“ (P16)

Některé úkony na pracovišti nejde podle slov dalšího informanta P7 modifikovat; musí být provedeny bez ohledu na okolnosti z důvodu jasně nastavených postupů. V níže uvedené citaci respondent popisuje nesnáze spojené se vzrůstajícím počtem klientů a dilema, zda (a jak vůbec) nastavit pracovní postupy tak, aby obsloužil všechny klienty, jejichž počet vzrůstá. Řešení pracovník vidí v navýšení počtu pracovníků na pracovišti.

„Takhle, oni jsou určité postupy, které prostě ošidit nejde, jo. Takže tam prostě to se týká hlavně toho samotného řízení. Samozřejmě s tím, že se zvyšuje počet klientů, to je prostě..., to sledujeme, v poslední době je to velice..., velice rapidně se to číslo zvyšuje. A kdy přijde ten okamžik, kdy bych měl začít prostě to trochu..., já nevím, jestli mám říct to slovo šidit, nebo jestli prostě... Víte, ono to dost dobře nejde, protože já, když bych si měl promítnout, co vlastně v tom samotném řízení můžu ošidit..., dobře, můžu ošidit délku toho sociálního šetření. Ale jak? Mám mluvit rychleji? Ono to nezávisí totiž na mně, protože ti lidé nějak odpovídají. Takže i kdybych se sebevíc snažil, tak prostě možná bych ušetřil minutu, dvě, ale ono to svým způsobem ani dost dobře nejde, jo. Protože to sociální šetření má nějaký předepsaný body, to řízení tady na úřadě má nějaký zásady, který prostě nemůžete vynechat, přeskočit, takže vlastně člověk pracuje, pracuje, práce se kupí a jediné, jak jsme schopni reagovat, tak je to, že si říkáme o navýšení počtu zaměstnanců, protože tím, že jsou prostě jakýsi dopředu stanovený postupy, který nejde nějak ošidit, urychlit, přeskočit, tak vlastně nemám, jak se dostat tady z tohoto.“ (P7)

Jiné řešení navrhuje pracovník pedagogicko-psychologické poradny. Větší kompetence ve vztahu ke klientům by měla mít škola, aby klientů v PPP ubylo a mohli se věnovat jenom těm těžším případům. Ale školy se brání. *„Oni se bojí. Člověk to chápe, že dneska se bojí vsichni.“ (P20)* V dané organizaci hrozí, že poradenství jako takové kvůli velkému počtu klientů zanikne.

V jiném zařízení (chráněné bydlení) mají problém s přesčasy pracovníků, které mnohdy nejsou klienty uhrazeny z důvodu nesolventnosti. Účastník výzkumu vysvětluje problém následovně:

„Ale my jsme služba, která je placená, takže tady navíc pracujeme i s tím, že klienti finančně nemají prostředky na to, abysí tu službu opravdu zaplatili. My jsme se tady bavily třeba o azylových domech, domovech pro seniory, kde ty služby mají zadarmo, tak si myslím, že je to o to lehčí tam klientům to zajistit.“ (P11)

Klienti přitom nevyužijí celý příspěvek na péči.

Další z respondentů upozorňuje na odlišný problém v organizaci práce. Podle jeho slov se zapomíná na proplacení času potřebného k přejezdu od/ke klientům (P13).

Z předchozího textu je zřejmé, že dilema kvantity a kvality významně zasahuje i do organizace a nastavení služby. V azylovém domě museli např. kvůli problémům (agresivita, spory) snížit počet klientů na pokoji, což přineslo požadovaný pozitivní efekt. Otázku maximálního počtu klientů na pracovníka si intenzivně klade např. i pracovník občanské poradny (přestože to sám ve své praxi řešit nemusí) a v jednom vybraném středisku výchovné péče (P21) platí omezení tři anamnézy na sociálního pracovníka za den. Je zde nastaven informantkou kladně hodnocený funkční systém (nejen pro sociální pracovníky, ale i pro ostatní pracovníky), aby se nesnižovala kvalita poskytované služby.

Neutralita a favoritismus

V kvantitativní části výzkumu jsme dané dilema testovali a zjistili jsme, že případné upřednostňování klientů, kteří mají větší šanci na úspěšnou intervenci, nebo jsou pracovníkovi sympatičtější, respondenti neuplatňují, a tudíž se nejedná o dilematické situace. Výsledky kvalitativní části výzkumu však nabízejí plastičtější obraz dané problematiky. Někteří informanti v rozhovorech uvedli, že opravdu uplatňují důsledně neutrální přístup ke všem klientům (P17). Jiní účastníci výzkumu však v rozhovorech připouštěli, že neutrální přístup v práci neuplatňují vždy a někdy z jejich strany dochází k upřednostňování vybraných klientů na základě posouzení jejich potřeb, vyhodnocení naléhavosti těchto potřeb, pocíťovaných sympatií, případně i proto, že podle nich mají větší šanci na úspěšnou intervenci. Někteří informanti se vyjadřovali k důvodům, proč je nezbytné klást důraz na neutralitu a jaké jsou benefity z ní plynoucí.

Ve výpovědích účastníků výzkumu dominoval důraz na individuální přístup ke klientům, který vychází z posouzení životní situace příjemců péče. Individuální přístup je tedy dále rozpracováván na základě zhodnocení několika aspektů. Dilema krátkodobosti a dlouhodobosti neprožívají informanti, s nimiž jsme vedli rozhovory, jako naléhavé. Při rozhodování o způsobu intervence se řídí potřebami klienta a na základě toho se odvíjí volba strategie jejich spolupráce.

Modifikace přístupu podle potřeb každého klienta

Jak potvrzuje jedna z účastnic výzkumu (P4), prvotní přístup ke klientům je stejný a dále se upravuje podle jejich potřeb. Z daného vyvozujeme, že první kontakt s klientem pracovnice podle svých slov realizuje u všech klientů obdobně a dále přizpůsobuje intervenci specifickým potřebám každého příjemce péče, které identifikuje v procesu posouzení životní situace klienta.

„Ten prvotní přístup ke klientům je u všech stejný. A na základě nějaké základní anamnézy poznání klientů, tak ty potřeby vyvstanou samy.“ (P4)

Jedna z informantek pojmenovala kritérium posouzení, které si sama stanovila: „upřednostňovat klienty na základě potřebnosti a ne dotěrnosti“ (P20)

Další informantka (P4) odmítla v této souvislosti mluvit o upřednostňování; preferuje termín dopomoc, který zmírňuje favorizování někoho na úkor jiného.

„Takže to není upřednostňování, to je o tom, že některý klient je samostatný, zvládne se zorientovat v systému rychle a pak schopen si vyřizovat věci sám. A potom jsou klienti, kteří potřebují prostě jako dopomoc.“ (P4)

K upřednostňování klientů dochází na základě poznatků z realizovaného kvalitativního výzkumu z několika důvodů: na základě posouzení závažnosti zdravotního stavu klientů, u klientů ve stavu finanční nouze (v obou případech se jedná o aspekt naléhavosti), na základě sympatií (aspekt osobního postoje pracovníka ke klientovi) a na základě zhodnocení vyšší šance na úspěch intervence (aspekt efektivity práce).

Neutralita může být tedy modifikována na základě posouzení životní situace klienta, zhodnocení jeho potřeb a jejich naléhavosti. Jak uvedl jeden z informantů: Usiluje o neutrální postoj ke všem, ale intervenci přizpůsobuje konkrétním podmínkám.

„Takže prostě všem, ano všem stejně, ale když už vidím, že ten už nemá žádný finance nebo třeba paní, která očividně vypadá, že peníze nepotřebuje, tak třeba na tu pračku jí nepřispěju tolik. Takže bysme spíš operovali podle toho možná klienta. Někdo by potřeboval těch financí víc někdo míň. Už podle toho jak on vypadá nebo jak to vypadá u něj doma.“ (P22)

P15 připouští, že ne vždy zachovává neutrální přístup. Přesto je přesvědčena, že tento přístup patří k vybavě sociálního pracovníka - profesionála. Z úryvku citace z rozhovoru, který záměrně nezkracujeme, je zjevný její vnitřní boj vyvolaný tímto dilematem:

„Jako je asi lepší zachovávat ten neutrální přístup, ale chápu, jakože možné to je, prostě může se to stát, může se to stát, jakože někdo je prostě jako bližší je ať v čemkoliv, že jo prostě jako nemělo, jako nemělo by, jako ta, prostě ta, to co tomu klientovi nabízí nebo jak s ním pracujou by mělo být prostě pro všechny klienty jako stejný, ale jako může se stát, že ta sympatie třeba bude na nějaké straně větší a ten přístup třeba bude taky trošku jiný než ten, může se stát.“ (P15)

Snaha o neutrální přístup je podle P14 ovlivněna sympatiemi/antipatiemi, které informantka považuje za přirozené. Ve výpovědi se objevuje rozdělení klientů na „spolupracující“, u kterých můžeme předpokládat úspěšnější výsledek intervence a „problematičtější“: *„ale je pravda, že se jedná o vztah člověka k člověku, tak si myslím, že automaticky stejně člověk jakoby tíhne k někomu víc a někomu míň.“* Jak informantka dále vysvětluje, nevěnuje se „spolupracujícím“ klientům přednostně proto, aby si usnadnila práci, a neodkládá kvůli nim práci s „problematičtějšími“ klienty: *„Ale rozhodně to není o tom, že bych dala přednost někomu, že bych chtěla mít klidnější den, takže si zajdu k těm bezproblémovým a ti, co prostě s těma, co to není jednoduchý, s nějakými agresivními sklony, že bych prostě odkládala. Tak to ne.“* Účastnice výzkumu hledá cestu, jak si práci s jako druhou jmenovanou skupinou klientů usnadnit: *„Ale nejde se mně úplně lehce k někomu, kde to nebude úplně jednoduché. To právě chodíme třeba s kolegyní, k těm těžším případům a vždycky se to nějak udělá. A není jich zase tolik.“ (P14)*

Jiná informantka uvádí konkrétní příklad upřednostňování klientky. Sháněla nad rámec svých povinností práci pro klientku, která jí byla sympatická: *„A já tady třeba někoho znám tady v domově pro seniory, tak jsem se tam zeptala paní, jestli tato paní by se tam nemohla obrátit. Takže to je takový to, že jsem udělala něco navíc, co jsem jakoby nemusela na jednu stranu, protože já práci shánět nemusím. Ale udělala jsem to, protože jsem viděla na paní, že pracovat chce. Ale jelikož je starší, má dvě děti, tak to také úplně nejde. A viděla jsem na ní, že je to takovej hodný člověk, že mi jí bylo jakoby líto.“ (P8)* Z dané výpovědi vyplývá snaha pomoci dané klientce z důvodu pracovníci rozpoznané silné motivace klientky k práci. Informantka si rovněž uvědomuje emoce, které v průběhu spolupráce s klientkou pociťovala - lítost.

Jeden z důvodů upřednostňování přednesl P22, který upřednostnil vybrané klientky kvůli jejich dětem. Připouští, že by jednal odlišně, kdyby ho vyhledal bezdětný člověk.

„Stalo se mně posledního půl roku, že jsem vyšel vstříc třem matkám, co přišly s dětmi teda, co bydlely na azylovém domě. A řekly prostě, že už nemají co k jídlu, že už nevyšly, že musely platit to a to a že otec jim neposlal výživný. Tak jsme jim i mimo, máme stanovené nějaké výplatní termíny, tak i mimo asi pět nebo deset dnů před stanoveným termínem, tak jsme jim vyplatili dávku dříve. Je jsem upřednostňoval na úkor toho, kdyby sem přišel klasický člověk, neměl ty děti, tak bych mu řekl, no tak jste měl hospodařit, tak ještě ty peníze zbylé si nějak rozložte. Ale pokud jsou tam prostě malé děti, tak je to asi takový morální strašák toho, že jsem je upřednostnil.“ (P22)

Otázkou, kterou si jeden z informantů klade, je, na kolik a v jakých záležitostech případně klienta zvýhodňovat. Např. P8 se musí rozhodnout, zda a v čem klientovi ustoupit, neboť určité věci není schopen (např. z důvodu informantem vnímavého sníženého intelektu klienta) doložit:

„Jako snažím se maximálně, pokud vím, že ten člověk je v tomhle jednodušší, tak buď třeba ohledně věci ustoupit. Že nevíte, v jakých věcech být důslední a říci, tohle není až tak důležitý pro vyplacení dávky. A spoustu věcí třeba jakoby nedělat tak do důsledku, nebo se snažit toho klienta, říct mu to nějak maximálně. Dát mu to písemně, na papírek nebo...“ (P8)

Ve výzkumných rozhovorech jsme identifikovali i špatnou zkušenost spojenou se snahou o zvýhodňování. Pracovnice chtěla pomoci klientce i za cenu konfliktu s nadřízeným. Nakonec zjistila, že situaci pravděpodobně nevyhodnotila správně a životní situace klientky byla odlišná od popisu, který přednesla pracovníci (P8):

„Měla jsem paní a ta mně říkala, že byla obětí domácího násilí. Tak jsem se jí snažila pomoci, věnovala jsem se tomu hodně, snažila jsem se ji přednostně zpracovat. I s panem vedoucím jsem se trochu chytla, protože jsem se jí chtěla zastat a chtěla jsem jí pomoci víc, vyplatit přednostně. No a pak jsem se dozvěděla, že to není tak úplně, jak ona mně řekla. Takže zbytečně jsem se zastávala někoho, kdo o to nestál.“

Pokud již informanti v rozhovorech připouštěli, že neutrální přístup neuplatňují vždy, zdůrazňovali zároveň, že upřednostňování vybraných klientů by v žádném případě nemělo být poznat zvenčí, např. jinými klienty, popř. i spolupracovníky. Neutrální přístup podle vlastních slov ne vždy uplatňuje P12: *„Je pravda, že někdo je vám víc sympatickej, někdo je méně sympatický. Ale nesmí se to projevit navenek. Když za mnou přijde někdo a ten druhý se stejným, tak musím oběma vyhovět stejně. Nebo měla bych.“* P12 dále doplňuje, že *„upřednostňování klientů na základě sympatií by nemělo být poznat.“* Kritériem, kdy podle některých účastníků výzkumu dochází ke komplikacím spojeným s upřednostňováním, je tedy fakt, že si daného začnou všimati i jiní klienti. Jak je zjevné z citace uvedené níže, informantka nepovažuje upřednostňování za neprofesionální. Neprofesionálním se stává tehdy, když daný jev zaznamenají i další klienti.

Informantka P2 popisuje situaci upřednostňování dítěte jednou vychovatelkou slovy:

„Už jsme s ní i mluvili, mluvili jsme o tom, že to není profesionální, že takhle by pracovat neměla, takže se to stává. (...) není to profesionální v okamžiku, kdy to vnímají všechny ostatní děti z rodinné skupiny. V tom okamžiku to není profesionální.“ (P2)

V otázkách krátkodobé a dlouhodobé spolupráce se informanti shodovali na nutnosti vycházet při volbě z individuálního posouzení životní situace klienta. Účastníci výzkumu pracují s klienty krátkodobě i dlouhodobě.

P14 vyzorovala trend, že v poslední době ji více navštěvují klienti i jednorázově (někteří chtějí poradit anonymně – třeba po telefonu). Stejně informantce dříve více vyhovovala krátkodobá spolupráce.

„Když jsem sem přišla, tak určitě ten krátkodobý z toho důvodu, že my tady máme ty pozice, že kolegyně je tady už 20 let a já jsem sem nastoupila úplně nově. A ti klienti, protože tady žijí trvale a samozřejmě docházeli ke kolegyni, takže byli na ni navázáni a nechtěli to vůbec přijmout, že by měli teďka chodit za někým novým. Tak se těmi se mně úplně lehce neparovalo, protože získávala jsem si důvěru obtížněji než normálně. Teďka už jsme si celkem zvykli, že už jdou i za mnou, takže už je to lepší. Ale určitě ti krátkodobější nebo jednorázoví klienti. S těmi se mně pracovalo líp. Teď už to neřeším.“ (P14)

Informantce P17 více vyhovuje dlouhodobější spolupráce, neboť má možnost vycházet ze znalosti klienta a ze vztahu, který mají navázaný.

„No spíš asi ta dlouhodobá, pokud se daří, že už toho klienta znáte, už víte, co můžete vy očekávat, on už ví, co případně může očekávat od vás, proto se na vás pořád dál obrací, takže to je takové, to je takové lepší jo, když to nějak navazuje a k něčemu to vede jo, když je občas navazující a k ničemu to nevede, no tak to vás taky ubíjí.“ (P17)

Jednostrannost a symetrie ve vztahu s klientem

Dalším spíše naléhavým dilematem je na základě výsledků kvantitativního výzkumu jednostrannost nebo symetrie. Ve výzkumném vzorku kvalitativního výzkumu se objevili informanti, kteří preferují jak jednostranný, tak symetrický přístup. Někteří z informantů si uvědomují, že v očích klientů mají přidělenou autoritu, což může být dáno nedostatečným časovým prostorem k navázání vztahu s klientem (P2). Na dilematu mezi pomocí a kontrolou se informanti neshodli - jeden z nich (P19) je přesvědčen, že práce v modu kontroly není v podmínkách české sociální práce dobře nastavena, ale jiní informantni práci v tomto modu považují za nedílnou součást své práce (např. P7, P17), přestože je velmi náročná (P13). Vědomě využívat oba mody práce považují za užitečné např. P11 a P12.

Dilema mezi jednostranností a symetrií se u informantky P1 odvíjí od z jejího úhlu pohledu nezbytného komplexního posouzení životní situace klienta: *„Já nejsem zvyklá se dívat na problém třeba jenom z jedné strany. Tak já se opravdu snažím sama na problém dívat ze dvou, ze tří stran, z vícero stran.“* Stejná informantka vyjádřila své přesvědčení o omezených možnostech práce s její cílovou skupinou (P1). *„Ale co my sem dostaneme, tak to jsou lidé, co neumí na sobě pracovat. Když někdy je posunete o kousek dál, tak si řeknete, že jste udělali hodně velké kus práce. A stojí to strašně moc úsilí.“* Z výpovědi informantky je zjevná jistá rezignovanost plynoucí ze životní zkušenosti, která je pro ni vyčerpávající.

Specifický způsob komunikace s cílovou skupinou přibližuje další informantka (P2), která připouští dominanci monologu s klienty v pubertě. Tento faktor je podle ní dán nedostatečným časovým prostorem ke spolupráci a s tím související možností omezeného navázání vzájemného vztahu.

„Dřív třeba v těch dětských domovech bývaly ty děti delší dobu. Že se umísťovaly, třeba já nevím, bylo jim pět roků, byly jim čtyři roky a vedli jste to dítě třeba do těch osmnácti let. Takže s těma se jednodušeji domlouvalo i v těch patnácti, i v těch šestnácti. Ale pokud dostanete dívku třeba, nebo i kluka, kterýmu je patnáct roků a přijde sem a teď se v podstatě neznáme a teď jenom třeba na něho nasypeme pravidla, která tady existují, a neznáme se, tak jako to dítě vás nebere, že. Nevnímá to tak, že jako já mu řeknu „no já to s tebou myslím dobře“, ale to jsou slova, slova, slova, že.“ (P2)

Ze slov informantky vyplývá, že v očích těchto klientů má pouze přidělenou, nikoliv přirozenou autoritu. Nemá – z důvodu krátkodobé spolupráce - možnost získat si jejich důvěru a navázat vztah, který by byl základem efektivní spolupráce.

Využívání paternalistického přístupu skrze snahu působit výchovně na klienta vyjádřil informant P5 slovy: *„pro mě je důležitý si s tím klientem sednout a provést individuální pohovor k tomu danému tématu, jo. Aby ono to pochopil. Abych ho navedl přesně tam, kam potřebuju.“* Daný účastník výzkumu tedy pracuje v modu jednostrannosti ve vztahu s klientem a využívá především monologický styl komunikace.

Různé typy jednostranného přístupu zachycuje ve své výpovědi P18:

„No podívejte se, ze začátku to hlavně musí být ta pomoc jo, protože oni jsou dezorientovaní, oni nevědí na koho se mají obrátit, kam mají jít jo, to jako je, jako pro ně úplně jako španělská vesnice a někteří jsou na tom docela tak špatně, že když jim třeba řeknete musíte jít do evidence úřadu práce a oni se vás zeptají, kde to je a přitom jako tady to není jako nějak velký a jsou z místa jo, takže ze začátku jako, jak kdybyste je vodila za ruku jo, ale postupem času jo, když si je trochu tak jako vycvičíte a naučíte jo, tak potom už to jde hezky jo, ze začátku je třeba doprovodíte na ten úřad práce, do evidence, možná i na hmotnou nouzi jo, ale postupem času, jak oni už začnou jako tak spolupracovat, tak potom už můžete jenom říct, dneska si půjdete tam a tam, vyřídíte to a to.“

Přechod od monologu k dialogu zachycuje rovněž P9, která uvedené vnímá v závislosti na specifikách práce s lidmi se závislostí.

„(...) když lidí, kteří už mají tu závislost rozjetou, tak tvrdí, že se vůbec nic neděje. My říkáme, pokud ten člověk sám nechce si pomoci, tak to často podmíníme, že jestli si nechcete do individuálního plánování ambulantní řešení závislosti na alkoholu, tak to budeme muset ukončit. My vám můžeme pomoci, je tady ta nabídka, je tady ta možnost. Nabízíme dialog a stává se nám z toho monolog. A tak ten člověk odejde, protože je to na něm vidět, je pod vlivem a pak to skončí sankčně spíš jako. Takže to skončí našim monologem.“ (P9)

Dilema kontroly a pomoci vnímají někteří z účastníků výzkumu v kontextu nutnosti efektivně si nastavovat hranice s klientem (zejména s klienty, kteří se podle informantů pokouší o manipulativní techniky). Podle P6 mají někteří klienti nereálná očekávání od spolupráce se sociálním pracovníkem a nejsou obeznámeni, případně si neuvědomují, jeho kompetence. *„On (klient) se upíná na nás samozřejmě, ale já třeba k tomu už další kroky nemůžu podniknout. On třeba po mně chce, abych urgovala soudní jednání, abych volala tam a tam. Já už mu v tom pomoci nemůžu. Že už je to na rozhodnutí soudu, kdy už třeba bude mít hlavní líčení nebo cokoli. Protože někteří s těma mentálníma schopnostmi, s nimi je to těžký, že. Nebo co mají problémy, alkoholici s alkoholem, drogy, tak těm lidem plus tam se vyskytne to jejich jednání takový specifický, že začnou startovat, protože jsou, no je to těžký s nimi. Ohledně uživatelů drog a ti alkoholici, tak někdy je to opravdu teda těžký s nimi.“* Vzhledem k profesní zkušenosti pracovnice zaznívá z jejího sdělení bezmoc, která vyústila v zařazení klientů do určitých kategorií.

Podle P19 záleží rovněž na skutečnosti, z jakých dalších zdrojů čerpá účastník výzkumu svoji oporu. Za klíčovou považuje otázku, jak správně nastavit cíle intervence.

„Jo. Jako nastavování míry pomoci, tak to závisí nejenom na tom, kolik pomoci poskytuje, ale kolik té pomoci je i někde jinde.“ (P19)

Informant z úřadu práce (P7) chápe kontrolu jako nedílnou součást své pracovní činnosti, která vychází z nastavení úřadem poskytovaných služeb. *„Takže ta kontrolní činnost, která je zase u nás v organizaci prostě dána, vždycky na pololetí je plán kontrol, takže..., ta prostě funguje. A my už prostě v rámci své pravomoci si vybíráme ty klienty, u kterých bychom teda mohli předpokládat, že prostě tu dávku pobírají, ale že tam není třeba úplně všechno tak, jak by mělo být. Ale ta pomoc, ta pomoc dobrat se nějakýho toho výsledku, toho výstupu, toho příspěvku, ta je samozřejmě jako.“* Stejný informant (P7) v některých případech využívá své přidělené autority v případech, kdy usoudí, že dochází ke zneužívání dané dávky: *„(...) třeba se mně stane, že jsem na sociálním šetření u člověka, který kypí zdravím, který se vám chlubí, jak jezdí k moři, a já nevím co (...) tam pak občas mu dám jako trošku najevo, že asi není na té nejlepší adrese.“*

Obdobně se vyjadřuje i P17:

„No direktivnější přístup asi moc ne tady, u některých to nejde tak. U některých to nejde a někteří, jako když se jim řekne, toto musíš no, tak ano, tak to třeba udělají, anebo zas naopak se jim řekne, toto musíš, a pak, když přijdou příště, tak zjistíte, že to prostě neudělali a tím, že to neudělali, se dostávají do dalších problémů a takže u některých je potřeba tak trošku, tvrdší ruka, jak se říká no a naštěstí to není u všech.“

Náročnost práce v modu kontroly uvádí P13:

„No, je to hodně náročné. Úplně se v tom nevyžívám nebo ne že by mě to nějak extra bavilo někoho takhle kontrolovat, ale vím, že je to potřeba, že jim to v mnohém i pomůže. Takže se na to dívám spíš takhle. Ale že by mě bavilo někoho kontrolovat, jak jsi to udělala, tak to úplně ne.“

Využívání pomoci i kontroly vědomě využívá i P11, která oba mody práce považuje podle vlastních slov za prospěšné:

„Ono je kontrola a kontrola. Je kontrola toho, že on se snaží fakt něco plnit, anebo je taková ta striktnější kontrola. Protože my tady taky vykonáváme některé úkony z té pozice kontroly. Protože podporujeme klienty, aby se starali o sebe, o svůj zevnějšek, o svou hygienu, o své zdraví, o svou domácnost, o své finance. A zase je o tom, jestli je ten klient chce nebo ne. Protože pokud nechce, tak já můžu dělat kontrolu, jakou chci. Je to o tom, že klient mě k sobě nepustí a tím jsem skončila. Ale pokud chce a přijímá ji, tak je to fajn, že můžu ocenit, naopak můžu třeba trošičku nakopnout, poukázat na nějaký nedostatek.“

Oba mody práce se objevují i ve vyjádření P12: *„Beru to tak, že možná to řeknu hloupě, ale říkám to každému, nejsem jejich matka ani pečovatel. Takže samozřejmě mám přehled, co ti lidi dělají, jak se chovají, jestli děti chodí do školy, ale rozhodně nejsem ten typ, kterej by chodil a hrozil, tohle ano a tohle ne. Spíš jakože je podpořit (...). Můžete se mnou jít na ten úřad, ale vy to zvládnete sama. Přece víte, jak se paní jmenuje, že je tam. Nezvládne? Dobře. Ale rozhodně nejsem jejich kontrolor. Jako musíte mít přehled co se děje, jak to vypadá, ale rozhodně nechodím jednou týdně kontrolovat, jestli mají uklizeno v bytě. To teda opravdu nedělám takový věci. Pokud bude problém samozřejmě s dítětem nebo něco, že nechodí do školy, chodí za školu, tak se to řeší. Ale že bych byla nějakej takovej, co jim pořád chodí a pořád radí, tohle musíš, tohle nesmíš, to určitě ne teda.“* Informantka se ve svém vyjádření opírá o hodnotu zmocnění klienta, kterého považuje za zkušenostního experta.

Jako „obhájce“ modu pomoci se ve výzkumném rozhovoru projevoval P19. Svůj postoj zdůvodňuje následujícími slovy:

„Já teda věřím ve vytrvalou myšlenku podpory, i za cenu toho, že ti lidi potom jsou jako hodně samostatní a někdy i drzí, jako že ti to někdy vrátí, že přece, nebo tak je to dilema, když jsem jako autonomně sociální pracovník, který se jako rozhoduju sám podle svého svědomí, že něco budu nebo nebudu, kontra nějakých normativ, nějakých standard práce nebo že něco budeme dělat všichni stejně, protože to tak je to tak ujednaný, protože to má nějaký pravidlo nějaký odůvodnění, nějakou hodnotu nebo něco. A toto jsem jako často řešil, jako nechával těm lidem nějakou tu svobodu pracovat podle svého nebo kde jako tlačit nějaký pravidla, nějaký systémy, nějaký rozhodnutí prostě plošně, že takhle to bude. A tak jsem to hodně řešil, že jsem těm lidem hodně dával ten prostor, aby to se mnou tvořili. To jak to bude.“

P19, který působí i jako supervizor, uvedl: *„Já si myslím, že u nás kontrolu moc neumíme. To, co jsem viděl, co se vydává na těch supervizích za kontrolu, tak to nebyla kontrola, ale represe.“*

P11 si klade otázku, kdy jednostranně ovlivňovat klienta a kdy využívat symetrii. Vychází přitom z vlastních životních zkušeností: *„A to jsou právě ty střety, kde už k tomu dochází, že opravdu se někdy setkáváme s tím, že my vidíme něco jinak než ten klient a hodně často přemýšlíme, když to řeknu hnusně, jak tlačit na pilu. Nebo tomu nechat volný běh, a že je to jejich život. V těch sociálních službách je to právě o něčem jiném než v té úřednické profesi.“* Záleží tedy i na předchozích pracovních zkušenostech, informantka dříve pracovala na OSPOD.

Někteří informanti označili moment, kdy přechází z pomoci na kontrolu. Děje se tak, když klient začne pomoci z pohledu sociálních pracovníků zneužívat (např. se může jednat o zneužití sociální dávky nebo sociální služby). Např. P8 sdělil na otázku, kdy přechází z pomoci na kontrolu: *„Tak od momentu, kdy zjistím, že toho zneužil. Když vidím, že, nebo když se mu to stane nebo někde zjistím, že to není takovej chudáček třeba, jako se teď prezentuje.“*

P13 reflektuje dilema mezi pomocí a kontrolou prizmatem své profesní zkušenosti: *„Když to tak vezmu dřív, tak tam jsem určitě spíš uplatňovala podporu klienta. Nějak jsem ho*

nekontrolovala, věděla jsem třeba dejme tomu, cukrovku, určitě jsem ho nekontrolovala nebo nenařizovala, že nesmí jíst věnečky. Pokud je chtěl, tak jsem mu je koupila, ne že bych ho nějak omezovala.“ Postupem času informantka přešla k pomoci i kontrole, což považuje pro spolupráci za efektivnější.

„Já si myslím, že jednoznačně je lepší podpora, ale jsou klienti, kteří potřebují trochu direktivnější přístup. Kdybych to uvedla třeba na nás, tak pokud se ví, že to dítě ten potenciál mělo a rodič má výchovu takovou, jakou má, tak pak zatlačit, ano.“ (P20)

Výchozí hodnotou je pro informanta respekt ke klientovi.

„Jako nastavování míry pomoci, tak to závisí nejenom na tom, kolik pomoci poskytuje, ale kolik té pomoci je i někde jinde. Nebo jestli je teda, my jsme tomu začali říkat udržovací péče, což v zásadě byla starost, aby klient zůstal na té úrovni, na které je a ještě se nezhoršoval. Rozlišit, kde mohli jít s klientem vzhůru a kde je to o tom udržet ho tam, kde je. Tak toto jsou těžké otázky. Jak to poznat nebo vyzkoušet nebo jak moc si nabít hubu nebo nechat ho. On je svobodnej, jak se rozhodne.“ (P19)

Dilema mezi pomocí a kontrolou označila jako velké dilema pro pracovníky OSPOD pracovníce tohoto orgánu P15, přestože podle ní v její práci dominuje spíše mod pomoci:

„Jako určitě jako ta pomoc, ale myslím si, že toto je jako velký jako pro pracovníky jako, který pracují na sociálněprávní ochraně je to velký, velký jako dilema, že my opravdu jsme, my máme tu roli kontrolní a my máme tu roli zároveň jako té podpory, takže pro nás, jako třeba v té službě si myslím, že to tak jako úplně není, že tam je to víc o té podpoře, ale tady, tady si myslím, že to je velkej jako boj, nebo ale tak u mě, jako u mě je to určitě ta, ta podpora a ta pomoc, jako kontroly tam není až tolik.“

Procedurální a situační přístup

Dilemata procedurální nebo situační přístup patří podle respondentů z kvantitativní části výzkumu stále ještě k intenzivně vnímaným problematickým situacím. U některých informantů z kvalitativní části výzkumu se projevuje tendence jít proti systémovým opatřením s přihlédnutím k identifikovaným potřebám klientů, jenž jsou s nimi v rozporu. Sociální pracovníci si uvědomují rozkol mezi diktovanými opatřeními a vnímáním reálné situace. Někteří informanti (např. z věznic, popř. úřadů) poukazují na skutečnost, že nemají možnost využívat situační přístup a musí se, z povahy své práce, řídit pevně stanovenými pravidly.

V následující citaci z rozhovoru informantka poukazuje na hodnotu ochrany zájmů dítěte, která je z jejího pohledu ohrožena a vyjadřuje se kriticky k procedurálnímu přístupu podle stanovených pravidel.

„(...) když byly vlastně odebírány (děti) z důvodu týrání. Rodiče vlastně za to byli odsouzeni, vrátili se po výkonu trestu, zažádali si o vrácení dětí zpět a oni jim je vraceli. Tak to ted jako, to byl dost těžkej boj samozřejmě pro ty ředitele, potažmo pro nás taky. Protože když jste si zpět vzal ten spis, čím vším ty děti prošly, jak vlastně s nimi šíleně zacházeli a tedka soud jim je suverénně, klidně vrátil. To jsme si řekli safra, kdyby aspoň nějakou dobu, půl roku, něco, nějakou ochranou, aby tam cestovali, brali si je na dovolenky, aby se opravdu prověřilo, jestli to bude fungovat nebo ne, ale tam to bylo striktní ne, zažádali si, hned je musíte propustit. Tak tohle to, toto ano.“ (P1)

Někteří z informantů (např. P1, P12) pocítují nutnost dodržovat procedurální (systémová opatření), ale hledají cesty k úpravám pravidel, jež zohledňují více reálnou situaci klientů – tato

možnost se, jak vyvozujeme z výsledků kvalitativní části výzkumu, častěji skýtá pracovníkům v institucích, jež nefungují jako úřady.

Informanti se dle svých slov často dostávají do situací hledání řešení šitých na míru klientovi, zvláště jsou-li tato řešení v rozporu se systémovými opatřeními. Kladou si přitom otázku, zda systém jedná vždy v souladu s potřebami klientů.

„Dívejte, já Vám to po prvně řeknu, já si myslím, že samozřejmě tomu dítěti určitě je dobře v té vlastní rodině. To je jako beze sporu. To není o tom, že bych třeba řkala „ne, ne, ne, jenom ne k tatínkovi“, nebo „ne, ne, ne, jenom k mamince“. Ale v tomto je třeba ta práce velice těžká, rozhoduje o tom soud. To by se opravdu mělo vážit, do které té rodiny to dítě třeba vrátit. Protože to prostě je strašně zodpovědný a strašně těžký, protože já jsem se setkala s tím, už mockrát, že když ten soud rozhodne a to dítě do té vlastní rodiny vrátí a ten tatínek se rozhodne „tak já ho potom dám do výchovňáku“, tak to je nejhůř, co může být, když se nám to dítě vrací třeba do výchovňáku nebo do domova zpátky. Tak to je nejhorší, co prostě to dítě může potkat.“ (P2)

Ve výzkumných rozhovorech jsme identifikovali i dilema plynoucí z rozdílnosti pohledu různých profesí na potřeby klienta – každý řeší ten svůj obor, ale nezhodnotí potřebnost klienta holisticky, což by mělo být charakteristické právě pro oblast sociální práce. Holistický přístup ke klientovi je tím, co odlišuje sociální pracovníky od zástupců dalších pomáhajících profesí. Např. P3 poukazuje na profesní neprovázanost v nemocničním zařízení:

„Ono to je tak, že vy jste tady takový prostředník na té pozici zdravotně sociálního pracovníka. Hovoříte s lékařem, vedoucím lékařem nebo s primářem, který je zdravotník, čistě zdravotní lékař. Tlačí ho zdravotní pojišťovna, je hnán tamtamy, je to tady o této stránce. A současně vy máte vykonávat tu sociální práci, která má toho člověka brát z té biosociální jednoty a vy už víte, že ta biologická stránka věci podle lékaře už je v pořádku, ale ta sociální spirituální jednotka ne. Ale současně jste podřízen zdravotnickému zařízení, máte v uvozovkách nějaký příkaz, prostě aby se to někam dál hnulo, a teď s tím balancujete a snažíte se udělat to nejlepší. A mnohdy ten lékař nemá takový přehled, že v těch zařízeních se čeká tak dlouho, že ten pohled není tak široký, jak ten zdravotně sociální pracovník může mít. Ale současně chápeme, že oni jsou limitováni prostě tou pojišťovnou a tak dál.“

Kritiku lékaře, který se pevně řídil procedurálním přístupem, přednesla P3. Domnívá se, že z jeho strany nedošlo k zohlednění individuálních potřeb pacienta. Poslední část výroku vyzývá pracovníky pomáhajících profesí k většímu respektu k pacientům:

„Měla jsem tenhle případ překladu, kdy pacient potřeboval jít jinam, ne do léčebny, ale pacient si potřeboval vyřídit své osobní záležitosti doma. Naléhal na lékaře, věděli jsme, že z toho zařízení se už nevrátí a lékař mu to neumožnil. Protože věděl, že když ho propustí, tak musí napsat propouštěcí zprávu a kdyby se vrátil, musí ho znovu přijat. Neumožnil mu to ani na propustku. Řekl, že s jeho onemocněním ho na propustku nepustí, ano, to rozhodnutí já respektuju, je o na něm a je to vlastně v jeho režii, ale kdybysme pacientům trochu víc naslouchali.“

Hodnota lidskosti je rozhodující pro volbu přístupu u P6, která si uvědomuje skutečnost překračování stanovených hranic spolupráce.

„Nešťastná babička mně tady vyvolává, pláče do telefonu, jak vnuk to a to. Já se jí snažím dát jako a ona mně pak hrozně děkuje a pláče, že je velice ráda, že mně může zavolat, aby jenom věděla, že ten kluk žije. (...) Neměly bysme to až tak s babičkou řešit po tom telefonu.“ (P6)

Typický příklad řešení šitého na míru vycházející z přizpůsobení se možnostem klienta a zohledněním jeho přání a schopností zvolila i P3, která popsala své dilema vzešlé z nenadálé situace:

„(...) se stalo to, že na chirurgii přichází (pán), který musí okamžitě na operaci a budou ho otevírat a půjde do celkové narkózy, ale měl u sebe mongoloidní dítě, se kterým oni vůbec nevěděli, co mají dělat. My totiž na děti ani nejsme zařízení. Tak tam se volá zdravotně sociální pracovníka teď co s ním? A můžu vám říct, že jsem měla velkou tendenci si ho nechat doma. Což je úplně proti. Ale je to dítě, člověk ho nechce dávat do nějakého zařízení. Ještě přicuclejš vyloženej na toho tátu, jenom s ním vyrůstal, jiní příbuzní tam nebyli. Je pravda, že se mně ho podařilo potom tady v (...) umístit jako opravdu do nějakého zařízení, kde až k takové újmě nedošlo. Ale je to těžký někdy. Ale řeknu vám upřímně, že kdyby to nedopadlo, ten telefonát, tak jak jsem si to, tak opravdu jsem měla velkou myšlenku, že si ho vezmu domů.“

Někteří informanti mluvili i o systémové neprovázanosti, kterou označovali jako meziresortní neochotu k součinnosti.

„Prostě zdravotní péči je problém zajistit pro naše klienty. A složka, která v rámci rezortu je schopná nebo umí poskytovat zdravotní péči, tak prostě na to nemá ve zřizovací listině na tu oblast, o které mluvím prostě, nemá to ošetřené a nedaří se tady tohle nějak změnit.“ (P4)

Odklon od procedurálně stanovených pravidel připouští P5, která svůj postup podřizuje jednoznačně stanovenému cíli spolupráce:

„Dávám přednost té intuici, protože chci vyřešit problém. Samozřejmě dedukcí si můžu vyhodnotit, zda neporušuju pravidla, jo, ale na druhé straně já potřebuju vyřešit ten problém, protože je to zadostiučinění pro mě to, že ten problém vyřeším a ten klient je spokojený. Co mi pomůže, že budu se striktně držet pravidel té sociální práce a řeknu mu „ne podle pravidel to máte takhle a nazdar, víc s Vámi dělat nebudu.“ (P5)

Informanti poukazovali i na dilema, kdy legislativní a organizační normy znemožňují praktikovat řešení šitá na míru, i když z pozice sociální práce je takové řešení vnímáno velmi zřetelně a považováno za jediné účinné. Jedná se o problém organizací a institucí pevně svázaných dodržováním zákonných norem s vysokou mírou hierarchického uspořádání. Řešíme otázku zasazení sociální práce do pevně svázaných pravidel, a to nejen systémových, ale také těch organizačních.

Pracovnice nemocnice situaci vysvětluje:

„Prostě tam je nastavený nějaký systém při tom rozhodování. Spíš co jsou těžký okamžiky, tak to není rozhodování, ale sdělování, jo. (...) vydalo rozhodnutí, ve kterém třeba onkologicky nemocný člověk (...) nemá nárok na příspěvek na péči a ten člověk je nemocný a má pocit, že ten svět kolem něho padá a on ještě přijde s tím, jak to, že nedostal žádný příspěvek? Samozřejmě já nemám tu povahu svalovat to jenom na to, že takhle rozhodli posudkoví lékaři. On to chce slyšet od vás, ten člověk. Takže to jsou..., to je daleko těžší, než nějaký rozhodnutí. To je ta forma toho sdělení, proč to tak je (...). Rozhodování jsou podle správního řádu. (P7)

„Ale shodujeme se na tom, že prostě pořád ten úřad práce bere jako svou takovou tu prvotní, takovou tu zastřešující činnost tu práci s těmi nezaměstnanými. Ta sociální práce je až ten bod číslo dvě, bych řekl jako, jo. Ale za to oni nemůžou. Tak je to prostě asi nastavený, že prostě úřad práce by měl vždycky řešit prvotně tyto věci a prostě až potom tady tu sociální oblast, no.“ (P7)

Bariéra byla identifikována i v neprovázanosti systému. Vhodná opatření jdou často proti sobě, protože se v případě angažují dvě a více institucí s různě nastavenými procedurálními opatřeními, což znemožňuje výkon sociální práce.

„My se snažíme tomu člověku vyhovět, my přijmeme žádost, pomůžeme mu s ní, provedeme sociální šetření, všechno vysvětlíme a pak dva, tři měsíce čekáme. Ti lidé samozřejmě nerozlišují, že prostě část toho řízení se děje jinde mimo působnost toho sociálního pracovníka, ale obracejí se na nás,

proč to tak dlouho trvá, jaký je problém. Samozřejmě ne vždycky dokážeme úplně plnohodnotně odpovědět, čili jsou nazlobení, že jo. Takže tam trošku je problém i v tom, že se na té práci nepodílíme jenom my." (P7)

Někdy snahu o řešení šité na míru znemožňuje nezáměr klienta o změnu své životní situace:

„Tak možná jsem tady měla jednu paní a ona si vyloženě myslí, že by tu pomoc potřebovala. Byli jsme tam na sociálním šetření a paní opravdu žila ve špatných podmínkách, měla tam tři děti o něco větší, jakože to nebyly úplně malé děti. Víím, že by tu pomoc potřebovala, ale ta paní nebyla absolutně schopná tu dávku vyřídit. Ačkoli jsem to konzultovala s pracovníkem z městského úřadu, on už na tom pracoval, tak stejně prostě tam ta možnost nebyla. A už jsem říkala, jestli ještě má cenu, jestli má nějakou možnost, jak jí pomoci víc, jestli nějaká možnost je nebo ne. Přesto si myslím, že už jsem to využila do dna. Řekla jsem si, jestli ta paní sama chce. Když sama nechce, tak jako jestli jako má cenu pokračovat, třeba je jí to jedno, protože nespolupracuje.“

Ideální řešení daného dilematu nabídla P20. Uvědomuje si přitom, že ne vždy je možné řídit se pouze potřebami klienta, neboť je potřeba komplexní posouzení jeho životní situace včetně zohlednění legislativních zakotvení a požadavků dalších subjektů. Informantka si přitom uvědomuje omezené možnosti sociální práce a zároveň vyjadřuje snahu poskytnout vždy co nejvyšší služby.

„Značka ideál by bylo jít podle potřeb klienta. Ale asi ne vždycky je to možné. Navíc si myslím, že aspektů, kterých do toho vstupují je strašně moc, že jo. Jednak je to legislativa, jednak jsou to naše možnosti, pak jsou to možnosti školy, kolikrát i možnosti rodičů. Protože ten klient má specifický potřeby na vyučování a oni bydlí někde v malé vesnici na (...) venkově a nemůžou třeba dojíždět, pak je to hodně ovlivněný. Ale my s kolegyní se snažíme najít nejlepší řešení. Že se to vždycky nepodaří, to je taky pravda.“ (P20)

Informanti - např. P22 hledají alternativy řešení životní situace klienta, které by nebyly v rozporu s procedurálními psanými pravidly. P22 minimálně zvažuje řešení šité na míru v rámci možností, které má.

„Tak snažím se mu poradit, co by si ještě kde jinde mohl vyřídit. To znamená, když víím, že my mu to nepříznáme, tak už to fakt musí být někdo zabezpečení, což znamená, někdo, kdo má peníze od jinud nebo to nepřiznali na základě jeho vlastní chyby. To znamená, že si přijde příští měsíc, doloží všechno nebo mu řeknu jo, támhle na tom oddělení by vám mohli dát na bydlení, támhle na oddělení by vám mohli dát zase něco jiného, žádejte o invalidní důchod. Takže spíš to, kde jinde by už mohl uspět.“ (P22)

Zasáhnout nebo nezasáhnout

Toto dilema podle výsledků kvantitativní části výzkumu není pro respondenty nijak závažné (průměr 2,96). Respondenti v průměru spíše nesouhlasili s tím, že je pro ně natolik obtížné upozorňovat kolegy na jejich případné pracovní pochybení, že to raději nedělají. Zaměřili jsme se však i na náhled na zasáhnutí a nezasáhnutí při práci s klientem a z výsledků vyplývá, že respondenti při řešení opravdu obtížné situace klienta dávají přednost zasahování (21,2 %, průměr 2,07) oproti nezasahování (5,3 %, průměr 2,68).

Tato tendence je patrná i ve vyjádření účastníků kvalitativní části výzkumu. Hovořili však i o tom, že je třeba posuzovat situace individuálně, a uváděli zpravidla také příklady mimořádně náročných situací. Z devíti komunikačních partnerů, kteří se k tomuto dilematu vyjádřili, dva popsali konkrétní případy, kdy by rádi zasáhli, ale nebylo jim to umožněno. Uváděnými důvody

jsou rozhodnutí soudu, do kterého pracovníce již nemůže zasahovat, a odmítání potřebných služeb klientem samotným (např. odkázání na agendu OSPOD). Svoji roli hraje i ochrana informací.

„...tady u toho často může hrát roli, že my jsme vázáni mlčenlivostí, jsme vázáni ochranou informací. A třeba víme, že ta situace v rodině je nějaká taková nijaká nebo že se tam možná něco děje. Víme, že pacient nechce spolupracovat s žádnou institucí, ač třeba víme, že ty instituce by byly nápomocny...“ (P3)

Náročné dilema popisuje sociální pracovníce nemocnice, kdy klientka si nepřála řešit svěřeni vnučat do péče někoho jiného, přestože byla závažně nemocná.

„A de facto jsem se dozvěděla, že to jsou děti její dcery, které jí byly svěřeny do výchovy. Nechtěla to nějak měnit, protože věděla, že ty finance jsou tam. Dcera byla zřejmě nezletilá, tak jsem to pochopila, a já jsem věděla, že pacientka do čtrnácti dnů zemře.“ (P3)

Čtyři komunikační partneři rozlišují náročnost rozhodování, zda zasáhnout nebo nezasáhnout, podle toho, zda je pracovník v přímém kontaktu s klientem, kdy je málo času a jedná se často o emočně náročnou situaci, nebo když se v rámci své práce zabývá další činností a může tak mít od situace určitý odstup. Toto rozlišení ilustruje vyjádření informantky, která může v náročných situacích spoléhat jen sama na sebe a připouští, že se v podobných situacích vystavuje riziku postihu za nedodržení pravidel.

„Já jsem tady sama, takže v ten moment se musím nějak rozhodnout podle svého nejlepšího vědomí, svědomí. Možná zapomenou, co je napsáno v pokynu ředitele a udělám to jinak. To se pak následně může řešit. Můžu být za to i postihnuta, že jsem to měla vyřešit i jinak, ovšem za tři dny se něco řeší jinak, jak teď. I já bych to možná pak řešila jinak.“ (P12)

K náročnosti situačního rozhodování v přímé práci s klientem se vyjadřuje i sociální pracovníce krajského úřadu.

„Ti pracovníci, kteří jsou v terénu, ti se musí rozhodovat trochu rychleji. A my potom, když si to kontrolujeme v těch spisech, tak se nad tím můžeme zamyslet a už je to takové pohotovější. Takže víme už, jak se rozhodnout, ale oni se musí rozhodovat třeba v řádu minut, takže pro ně je to určitě složitější tohle dilema.“ (P13)

Účastníci výzkumu, kteří by spíše zasahovali, popisovali i situace, kde se pohybovali na hraně profesionálního a filantropického přístupu. Např. sociální pracovníce ve věznici mluví o tom, že poskytuje klientovi jakýsi nadstandard v zájmu jeho kontaktu s rodinou.

„To je tak těžký. Hodně jde o kontakt s tou rodinou. My bychom s nimi neměli moc rozebírat co a jak... Nešťastná babička mně tady vyvolává, pláče do telefonu, jak vnuk... že třeba jí nepíše. Tak já za ním skočím, řeknu mu, podívej, babička je nešťastná... Tak mu dám papíry, obálku, není problém, nemáte na známku, tak není problém, domluvíme, pošleme to na náklady věznice, pokud to nezneužívá. Je to dopis, tak jednou, dvakrát se to dá nějak zařídit. A když ta nešťastná babička potom volá, tak děkuje, že jí ten kluk psal. Neměly bychom to až tak s babičkou řešit po tom telefonu.“ (P6)

Nadstandardně vstřícný přístup ke klientovi při sociálním šetření popisuje i další komunikační partnerka. Jedná se o situaci, kdy je sama na vážkách, ale nakonec vyhodnotí, že klient by měl dosáhnout na pomoc. Pak popisuje situaci pro klienta příznivěji.

„...Mám pro sebe takovou zásadu, že pokud by to tomu člověku mělo pomoci, tak prostě tu situaci popíšu v jeho prospěch, spíš se přikloním. Protože tím, že vlastně je to na mém rozhodnutí, nejsem lékař, vycházím z té dané situace, z toho daného momentu... tak většinou se stejně rozhodnu popsat tu situaci tak, aby to vyznělo příznivěji pro toho klienta, když jsem na těch vážkách.“ (P7)

Netypický problém týkající se daného dilematu vyjádřila informantka, která si není jistá, co je její povinností - zda má zasahovat i tehdy, když zrovna není v práci. Zamýšlí se nad situací, když by např. viděla na ulici dítě, které vypadá hladově, zda by měla zasáhnout.

„...tohle je pro mě třeba těžké...samozřejmě kdybych viděla, byla u nějaké situace závažné, tak to je asi něco jiného, ale prostě je to...těžké pro mě, nejsem ráda tím sociálním pracovníkem, když nejsem v té práci, no.“ (P15)

Svoji zdrženlivost k zasahování vyjádřila i další komunikační partnerka a popisuje zároveň i svoji strategii, kterou volí v dilematických situacích. Jedná se o popis postupu od zahlcení emocemi až k racionálnímu uvažování. Zda zasáhnout nebo nezasáhnout se „asi nedá říct. Asi tak půl na půl. Falešný poplach to taky nerada dělám. Jakože plácám se v těch emocích a potom přijdu a pomůže mně, že si to rozmyslím nebo zkonzultuji nebo hodím na papír a pak zjistím, že to není až tak hrozné. Že ten člověk v tom žije dlouhodobě a nemá...se s horkou hlavou něco hned řešit. Takže možná inklinuji k tomu druhému. Ne že bych vyloženě riskovala, že nějaká nedbalost, to si zase hlídám, ale že bych do toho šla po hlavě a vyvolávala nějaké zmatky, tak to asi také ne.“ (P14)

Z výsledků vyplývá, že v časovém stresu v náročných situacích se komunikační partneři zpravidla řídí svými emocemi a svědomím, mají-li však čas, potom se snaží nejdříve o posouzení situace a rozmyšlení možných strategií.

Řešení případu a změna poměrů ve společnosti

Jedná se o dilema, které bylo v kvantitativním výzkumu respondenty vnímáno jako nejvíce zatěžující. Průměr 1,89 ukazuje, že respondenti se ztotožňují s tím, že přístup společnosti k sociální práci komplikuje její vykonávání i s tím, že výkon sociální práce negativně ovlivňuje systémové bariéry. Jedná se tedy o vnější prostředí, ve kterém je sociální práce uskutečňována.

V rozhovorech jsme dané téma diskutovali podrobněji i s ohledem na představu informantů o tom, jak vnímají svoji roli v tomto ohledu – tedy zda k práci s klienty patří i ovlivňování poměrů ve společnosti ve prospěch řešení obtížných situací klientů.

K tématu se vyjádřilo 13 komunikačních partnerů, z toho pět bylo dotazem zaskočeno, protože o možnosti působit na širší společenský kontext před tím neuvažovali. Příkladem může být informantka pracující na ÚP, která si není jistá otázkou, ale uvádí, že „ne vždycky ty specifika (klienta) můžu nějakým způsobem uspokojit nebo dát na ně důraz tak, aby je společnost vnímala nebo tu moji práci vnímala jinak“. (P8) Podobně hodnotí možnosti sociální pracovník pracující ve stejné oblasti: „Změna vnímání společnosti vzhledem k určitému typu klientů je bez šance.“ (P22)

Další komunikační partnerka (P14) si klade otázku po změně prostředí - zda vytrhnout člověka z toho, na co byl zvyklý (a je to např. pro jeho zdraví nebezpečné) nebo ho v tom prostředí ponechat. Neuvažuje však o možnosti změnit prostředí téměř neobyvatelného bytu. Další z pracovníků (P15) preferuje podporovat klienta, aby se přizpůsobil prostředí, ale na základě otázky uvažuje o tom, že by třeba bylo možné působit na oblast školství (prozatím však o tom nikdy neuvažovala). Dochází pak k závěru, že „důležitější je asi pro mě toho klienta jako podporovat v tom svým prostředí“ - bere tedy v úvahu pouze užší prostředí klienta, nikoliv obecně společenské prostředí. Působení na prostředí je pojímáno i z pohledu pracovníků: „klient se svému prostředí, v kterém je velice rychle přizpůsobí, protože jemu v podstatě nic jiného nezbude“, na straně pracovníků pak také předpokládá přizpůsobení „musíme přistoupit na jejich hru mnohdy no, protože by, že jo, naše podmínky jsou trochu jiné, než jsou podmínky těch našich

klientů." (P17) Jedná se tedy o náhledy pojímající změnu poměrů ve společnosti jako změnu bezprostředního okolí klienta, v zásadě se komunikační partneři pohybují stále v oblasti práce s klientem (řešení případu), i když využívají koncept sociálního fungování (člověka v prostředí).

O změně poměru ve společnosti uvažují ti, kteří se setkali s trendy nepodporujícími sociální práci. Komunikační partnerka (P2) s odkazem na nahlížení společnosti na dětské domovy uvádí, že by DD mohly najít nástroje, aby měnily pohled společnosti, ale na základě zkušenosti za posledních pět let je skeptická, zmiňuje trend navázení se do ústavní výchovy, které se nikdo nezastane. K možnosti přizpůsobovat společnost potřebám klientů je na rozpacích, uvádí, že to asi není možné. Podobně skeptická ohledně možností pracovníků v přímé práci s klienty ovlivnit společnost je informantka z oblasti práce s cizinci.

„Ale že bysme, já ze své pozice, z pozice mých kolegů byli schopni nějakých velkých přesahů do společnosti, to asi o tom v té práci není.“ (P4)

Přitom si uvědomuje, že zdařilá integrace cizinců bude pozitivně ovlivňovat postoje společnosti – navrhuje informování společnosti (médiá, školy apod.) o příkladech dobré praxe v této oblasti. Na náhled společnosti na sociální práci upozorňuje sociální pracovnice ve věznicích. Uvádí, že ve společnosti je taková nálada, že sociální pracovník musí spíše svoji práci obhajovat: *„systém tak nastavený, že ti obvinění a odsouzení kolikrát mají navrch... naši zdejší obvinění mají víc pravomocí než my. Oni jich mají čím dál tím víc. Oni neznají tolik svých povinností, ale práva. Tím pádem manipulují, dožadují se, dožadují se věcí i na které třeba nemají nárok... A my jsme tady od toho, abychom pro ně pracovali... Abychom jim všechno zařídili, vyřídili, což my rádi děláme, ale někdy vás to opravdu, řekla bych, vytáčí. Vytáčí, když vidíte, že systém vás nepodpoří.“* (P6) Ačkoliv se tedy snaží o to, aby klient svůj život určitým způsobem přehodnotil a zamyslel se nad sebou, tak systém jí tuto situaci neulehčuje, spíše naopak. Jde tedy spíše o změnu společnosti ve prospěch sociálních pracovníků, aby měli zastání.

Určitou změnu v náhledu na podmínky práce vnímá komunikační partnerka z chráněného bydlení (P11), která uvádí, že se v práci již *„trošku se začínáme ozývat, že prostě i v rámci těch supervizí, že máme možnost té konfrontace... voláme po něčem, tak buď už třeba v rámci organizace nebo v rámci nějaké nadřazené složky jako je obec, krajský úřad, protože všichni nás zaštiťují“*, ale jejich podnět se někde zastaví, zmrazí a dále se nedostane a *„... už se o to dál nikdo nestará“*. Vysvětluje si to tím, že *„nikdo nechce nést zodpovědnost za své rozhodnutí. My tady ti pěšáci si tu zodpovědnost neseme, ale nikdo nahoře ne.“* Upozorňuje také na to, že sociální pracovníci nemají zastání.

Dá se tedy učinit závěr, že určitou představu o potřebě změny poměrů ve společnosti mají především ti, kteří přímo narazili na vážné problémy v této oblasti, nebo ti, kteří mají jasnou představu o tom, co sociální práce obnáší. Zpravidla se však nedomnívají, že by zasazení se o změnu poměrů ve společnosti bylo úkolem sociálního pracovníka v přímé práci s klienty. Sociální pracovníci pracující přímo s klientem jsou touto prací zahlceni, takže na změnu prostředí už ani nemají čas ani sílu; lobování za změny by měli dělat jiní, SP v přímé práci to většinou ani neumí; jejich schopnosti nesahají k lobování a vstupu/kandidování do politické oblasti - pracovník není všeuměl; pracovník však může problémy nanést, přednést, poslat dál, ale bojovat za změnu ve společnosti nedokáže, může však tento úkol delegovat. Zaznamenali jsme i názor, že působit na společenské prostředí je *“věcí většinové společnosti. Protože ta většinová společnost tu menšinu vždycky převálcuje. To by byl asi boj s větrnými mlýny.“* (P1)

Tři komunikační partneři (P12, P19, P20) nicméně nevnímali téma dilematicky. Informantka pracující s uprchlíky by podporovala klienta, aby se přizpůsobil - pokud přijde do jiné

země, měl by se přiměřeně přizpůsobit. Nevadí, že „*klient nejlí vepřový maso, nedrží Vánoce, je to jejich věc. Ale prostě nějakým způsobem normálním se musí člověk zapojit.*“ (P12) Podle dalších komunikačních partnerů je pak nutné řešit případy klientů i působit na změnu poměrů ve společnosti a tyto úkoly by neoddělovali. „*Jde to ruku v ruce. Teď aktuálně se musí řešit dítě, které tam přijde, ale zároveň se snažit, aby se společnost nastavila trošku jinak.*“ Tato informantka pracující v PPP mluví o tom, že svoje náhledy posílají prostřednictvím nadřízených až na MŠMT: „*protlačit něco na ministerstvo je strašně těžký.*“ (P20)

Komunikační partner pracující v minulosti s lidmi bez domova uvádí, že mu nevyhovuje, že jsou témata stavěna jako dilematická: „*No mně tady ty témata přijdou problematický v tom, že to staví proti sobě. Čím dál si víc myslím, že to není buď anebo, ale je to obojí... je evidentní, že tu změnu musí udělat všichni... Pokud ti klienti mají být úspěšní, tak musí ve stejný okamžik fungovat všechny ty složky. Jak ten klient, tak ten sociální pracovník, tak ta majorita.*“ (P19) Uvádí příklad, kdy kromě intenzivní spolupráce klienta a pracovníka se zapojila i společnost (prostřednictvím vstřícných podmínek a možností v oblasti bydlení). „*Takže to mně přijde, že to je ta odpověď. Že prostě to není buď anebo, ale že to prostě musí běžet obojí zaráz. Protože oba mají trochu pravdy, že za to může ten druhý.*“

Veřejný a dílčí zájem

Z kvantitativního výzkumu vyplývá, že se jedná o jedno z nejméně tíživých dilemat (průměr 3,1). Toto dilema jsme však testovali pouze pomocí dvou otázek (dotazem na respekt od jiných odborníků a na společné zaujetí pro věc). Zjištění z kvalitativní části výzkumu tedy mohou poskytnout detailnější poznatky. Upozornujeme však na to, že podobně jako u dalších dilemat, jsme se ptali na potíže, nikoliv na příklady dobré vzájemné spolupráce mezi různými subjekty a překonávání pouze dílčích zájmů. Vyjádření komunikačních partnerů jsou z tohoto důvodu zaměřena na problematické situace.

Komunikační partneři se v rozhovorech nejčastěji vyjadřovali k problematické spolupráci s lékaři a celkově v oblasti zdravotnictví (v péči o azylanty, o lidi bez domova, o lidi s různými typy postižení - chráněné bydlení a ve školství - PPP), dále potom s rodinou (PPP, v dětském domově a dalším rezidenčním zařízení pro děti), s jinými sociálními pracovníky (na ÚP a spolupráce mezi OSPOD a dalšími organizacemi pečujícími o rodiny) a také se společností (pojmané jako nastavení společnosti a povědomí o sociální práci). Jako problematická se jevila i rozhodnutí soudu, která komunikační partneři vnímali jako velmi jednostranná. Je však třeba zdůraznit, že víceméně pouze ke spolupráci s lékaři se vyjadřovali spontánně, zpravidla však bylo nutné se na výskyt tohoto dilematu doptat.

Podle názoru více komunikačních partnerů mají zdravotníci jednostranný náhled na člověka, je málo odborníků, kteří umí s jejich klienty pracovat. Informantka pracující v chráněném bydlení upozorňuje na to, že pro klienty je důležité, aby se udrželi v pokud možno dobrém zdravotním a psychickém stavu, a na potřebu holistického náhledu na člověka. Lékaři však podle její zkušenosti řeší především organickou funkčnost těla člověka a neberou podle jejího názoru zvláště klienty s psychickým onemocněním vážně.

„Jako kdyby je tak jakoby odhazovali. Nebo si je přehazují jako horký brambor z jednoho oddělení na druhé. A ono pro toho klienta, ... který má přidružené problémy i ty psychické a pro ně jakákoliv změna, jakýkoliv tlak, jakákoliv nepřízeň toho zdravotního stavu potom se strašně odráží na celkovém fungování.“ (P11)

Tato komunikační partnerka se snaží celou situaci řešit vyjednáváním s lékaři malých zařízení (u těch velkých to podle jejího názoru nemá cenu, protože vnímají pacienty „jako kus“) a zastupováním klienta.

V oblasti spolupráce s jinými sociálními pracovníky komunikační partneri tematizovali nejčastěji náročné situace na úřadu práce, které se týkají systému samotného - např. nedostatek času na klienty, často ale také nekompetence pracovníků.

„Paní, která měla doplňkovou ochranu a paní za přepážkou, ačkoli je jí do toho úplně houby, protože případ už byl dávno prošetřen ze sto padesáti stran, tam začne hodinové dotazy, jako a proč tady jste a proč nejste doma, proč tady není manžel?... Já tam jdu proto, aby paní dostala na jídlo, ne proto, abych někomu dávala svůj životopis od narození...“ (P12)

Podobně hovoří další informant o tom, že musí hájit zájmy klientů proti jiným sociálním pracovníkům, i vůči sociálnímu systému.

„Typicky s úřadem práce třeba. Jako takový to, že měli bychom se spolu kolegiálně domluvit jako sociální pracovníci, vůbec nefunguje, protože je to spíš o tom, že ten sociální pracovník často hájí zájmy toho klienta proti jiným sociálním pracovníkům.“ (P19)

Co se týče zájmu dítěte a minimální spolupráce se soudy, uvádíme příklad, který ukazuje i obtížnou spolupráci mezi sociální pracovníci v dětském domově, rodičem a OSPOD.

„... Máme tady chlapce... o kterého se otec do sedmi let nezajímal... Otec se v sedmi letech objevil na obzoru, řekl „já si ho vezmu domů“, my jsme ho upozorňovali na to, jaké tam jsou problémy, že se léčí na psychiatrii, prostě na všechno jsme ho upozornili. A ten OSPOD vlastně řekl „my ho do té rodiny dáme“. Já jsem s tatínkem tady několikrát hovořila..., upozorňovala jsem ho na to, upozorňovala jsem OSPOD na to, že když se nám chlapec vrací z té rodiny třeba po víkendových pobytech, že ve škole to vždycky poznají, volají nám, že je prostě to neúnosné ve škole, to jeho chování, upozornila jsem na to ten OSPOD, s tatínkem jsem o tom mluvila. Tatínek mně na to řekl „no tak co, tak já si ho vezmu domů a až bude v šesté třídě, tak já ho dám do výchovňáku“. (P2)

Informantka vyjadřuje své předsvědčení, že pokud je dítě vráceno do domova nebo výchovného ústavu, je to pro něj a jeho motivaci to nejhorší, co se mu může stát. Zabývá se i tématem významu ústavní péče a tematizuje dva trendy, které jsou v současné době prosazovány: preferenci pěstounské péče a péče v původní rodině oproti ústavní péči. Tyto trendy problematizuje na základě příkladu z praxe, kdy dítě přes různé výchovné a jiné problémy a setrvávání v ústavní péči, nyní v dospělosti už má svoji funkční rodinu a pracovníky domova rád navštěvuje. K preferenci původní rodiny uvádí následující:

„... Ale někdy je to boj s větrnými mlýny. Protože... jsme měli taky případ jeden, že soud vrací dívku ne do původní rodiny, ale k babičce (kde její syn působí velmi negativně) a já, když jsem to oznámila vychovatelům, říkala jsem „tak ona půjde k babičce“, tak všichni vychovatelé říkali „to není možný, ne, ne, ne“. A já jsem říkala „ale bohužel, jako dětský domov se nás na to nikdo nezeptal, jaký je náš názor...“ (P2)

Není to však tak, že by prosazovala ústavní péči, ale vidí i rizika slepého následování uvedených trendů a doporučuje individuální přístup s pečlivým zvážením všech okolností.

Tuto kapitolu zakončíme úvahou komunikačního partnera o tom, co je vlastně zájem sociální práce. „Ještě přemyslím nad tím, jestli je nějaký zájem sociální práce, který jde proti zájmu těch ostatních? Jestli prosadit si takhle svou extra je zájem sociální práce?“ Na příkladu zákona o sociálním bydlení dochází k závěru, že zájmem sociální práce je konsensus.

„Neprosadit si úplně jako svou, ale za cenu toho, že je to nějaký kompromis, tak jako v zájmu celé společnosti.... A asi se nepotká zájem developerů se zájmem sociální práce. To asi ne... Ale vydobýt si nějaké území a najít kompromis. To bych řekl, že je zájem sociální práce vlastně.“ (P19)

Bezprostřední a zprostředkovaná východiska volby cílů

Toto dilema není respondenty kvantitativního výzkumu souborně vnímáno jako tíživé (průměr 2,61). Pokud se však zaměříme na konkrétní položky, jejichž prostřednictvím je dilema zkoumáno, pak zjišťujeme, že respondenti častěji vnímají podporu ze strany nadřízených (36,7 % respondentů se plně ztotožňuje s tímto výrokem a jen 5,5 % se plně neztotožňuje) a uvádějí, že jejich nadřízení vědí, co sociální práce obnáší (36,3 % respondentů se plně ztotožňuje s tímto výrokem a jen 8,5 % se plně neztotožňuje). Naopak, příliš nesouhlasí s tím, že by vnímali podporu ze strany politiků (jen 1,9 % respondentů se plně ztotožňuje s tímto výrokem a 37,8 % se plně neztotožňuje). K podobným výsledkům jsme dospěli i při interpretaci výsledků kvalitativní fáze výzkumu.

K danému tématu se vyjádřilo deset komunikačních partnerů, z toho tři uvedli přímo, že nevnímají situaci jako dilematickou s odkazem na rozhodovací volnost, kterou pracovník stále má: *„...jsme vlastně tak malá organizace a jsme tak nějak svým způsobem sám stát ve státě, tak to řešení, jako pro nás tady... to můžeme udělat prostě obratem“ (P1)*, a také odkazem na manévrovací prostor v oblasti, kde jednání nejde proti zákonu nebo pravidlům. Situace, kdy jsou cíle vytvářeny externě bez praktické zkušenosti, je také vnímána jako *„nutné zlo“*, se kterým je třeba počítat (P11).

Na základě získaných dat usuzujeme, že je platné rozdělení, které uvedl komunikační partner pracující v neziskové organizaci, tedy: (1) úroveň pracoviště nebo organizace, kde se pracovníci opírají převážně o svoji zkušenost (nebo zkušenosti spolupracovníků a bezprostředních nadřízených) (2) a na vyšší úroveň zahrnující státní orgány.

„Já bych se určitě opíral o tu zkušenost praktickou...přímý nadřízený tu praxi zná..., takže od stolu nerozhoduje. A ti další nadřízení, jako je ředitel... jako vedoucí služeb - našťásti na poradách to vedení diskutuje... slyší, jak to v té praxi je. Dokonce mají takové kolečko, kdy se za tu službu řekne, jaká je aktuální situace, jaké palčivé téma a dál se s tím pracuje. Naštěstí, zatukávám. Takže tady v rámci (organizace) rozhodování od stolu není. Ale potom, co se týká spíš vyšší politiky nebo i komunální politiky...Od stolu rozhoduje ministerstvo. MPSV rozhoduje od stolu hodně, kraj často... V podstatě to jsou nastavení různých limitů. Spíš se to týká i těch dotací i těch dotačních řízení i podhodnocení služeb prevence.“ (P9)

Mezi rozhodnutí od stolu na úrovni politik (ministerstvo, kraj), kdy východiska volby cílů jsou zprostředkovaná, informanti řadí systémové problémy a nesoučinnost včetně nutnosti všeobecné standardizace, zahlcení administrativou i nereálné požadavky na klienty (např. způsob organizace výuky českého jazyka pro cizince).

„...pořád na nás budou tlačit s novými kartami a s novými nesmysly. Nevím, jaký to bude mít efekt. Netuším vůbec. Snaží se to tady třeba zprůhlednit, nebo aby to bylo všude stejné... Nemůže to být nikde stejné! Prostě každá služba je jedinečná, je zaměřená na svůj typ klientů. Jako třeba my,...nevykazujeme a neprovádíme sociální službu stejně, jako další dvě, co tady fungují. Prostě každá má svá specifika a my jsme hrdí, že jsme jiní... Takže opravdu proč být stejní? Když můžeme každý dát tomu klientovi něco jiného. Ať on si vybere, kam chce...“ (P11)

Co se týče reakce na dané potíže, komunikační partneři volí nejčastěji konzultaci s přímým nadřízeným, dále předávání informace o tom, že různá nařízení neodpovídají potřebám praxe,

nadřazeným (to ovšem bez valného efektu) a improvizaci. Upozorňují také na potřebný individuální přístup, který není rozhodnutými od stolu respektován.

Tři komunikační partneři jsou pak toho názoru, že je třeba integrovat obojí - pohled z praxe i pohled ze strany politiků a nadřazených orgánů. Jak uvádí komunikační partner, pohled nadřazených nebo politiků může mít výhodu nadhledu a může tak přinést impuls k úpravě praxe.

„Tak já bych měl potřebu nějak to integrovat. Prostě mám nějakou zkušenost... od toho jsem za toho odborníka, který ví, co dělá, ví, proč to dělá, a má nějakou zkušenost. Ale současně bude asi dobré, mít to vědomí, že nejsme neomylní... není argument, že: dělám to patnáct let, tak vím, co dělám. To samo o sobě není argument.“

Zároveň upozorňuje i na to, že rozhodnutí státní správy je legitimní.

„Potom ta legitimita je v tom, že padne rozhodnutí, a já mám povinnost... se rozhodnutí podřídít... Tam je ještě rozdíl, jestli to rozhodnutí je jako legitimní, třeba v rámci nějaké samosprávy nebo něčeho... Je to aktér, který má právo rozhodnout, tak má právo rozhodnout. Tak buďto s tím souzním nebo nesouzním.“ (P9)

Najít nějakou zdravou cestu mezi oběma variantami doporučuje i další informantka. Propozice a manuály podle jejího názoru vytvářejí lidé, kteří nebyli v praxi, mají však od statistiků dané, jaká čísla se mají splnit. Nejsou schopni vidět to, „že jedno dítě zabere dvě hodiny nebo deset hodin... ten klient se tam ztrácí...“ Informantka upozorňuje i na trend ke stále větší administrativě a ochraně proti rizikům, který je v PPP patrný: „Ono je hrozný, když fakt člověk vidí, když třeba zakládáme ty spisy, že dřív ty spisy byly úplně tenoulinký a dneska to dítě je tam jednou a spis má dva, tři centimetry, když založím ty papíry... Já to nemám ráda, myslím si, že mělo by být víc takové lidskosti, důvěry a ne pořád sedět mezi papírama.“ (P20)

Podobně hovoří komunikační partnerka, která sama dělá kontroly a metodickou podporu, když uvádí, že často by v praxi dala za pravdu sociálním pracovníkům, ale vzhledem ke své pozici nemůže: „A v praxi si to třeba chtějí dělat jinak. A tak nějak nám říkají, že to je lepší, ale my bohužel s tím nemůžeme souhlasit, my se musíme řídit tím zákonem, i když chápeme, že by to bylo lepší nebo že to dělají lépe v té praxi. Ale nad námi stojí zákon a ten je pro nás úplně to nejvyšší.“ (P13) Tato komunikační partnerka připouští, že sami pracovníci nebo spíše zaměstnavatelé jsou striktnější než zákon, protože se bojí stěžovatelů. Snaží se pracovníky uklidnit.

„Já myslím, že ten zákon je... vcelku obecný. Takže každý si může tak nějak uzpůsobit i to papírování, aby to bylo pro něho jednodušší. Může si to přizpůsobit pro sebe přímo na míru. Tam jsou akorát nějaké zákonné požadavky, které musí splnit. Takže si myslím, že se s tím dá vyrovnat. Záleží, jestli člověk chce nebo nechce.“ (P13)

3.3 Etický kodex

3.3.1 Etický kodex – kvantitativní analýza

Nyní představíme výsledky kvantitativní části výzkumu, která se vztahuje k problematice etických kodexů.

Využívání etického kodexu považuje za důležité v průměru cca 20 % pracovníků bez ohledu na stupeň vzdělání a pracovní pozici (sociální, zdravotní, vedoucí + kombinace, přičemž nejvíce ho považují za důležitý absolventi VOŠ (24 %) a bakalářského stupně VŠ studia (24 %),

v rámci profesních pozic pak vedoucí pracovníci, kteří současně vykonávají sociální práci (24 %). Rozdíly mezi jednotlivými skupinami respondentů však nejsou příliš významné. V průměru kolem 45 % respondentů však odpovídalo, že **přínosnější** pro jejich praxi je osobnostní nastavení, a to napříč všemi stupni vzdělání. Zhruba 4 % pracovníků pak etický kodex vůbec neznají, přičemž nejvyšší podíl z nich tvoří zástupci středoškoláků (6 %).

Bez ohledu na typ zřizovatele je hodnocení současné podoby etického kodexu sociálními pracovníky následující.

Tabulka č. 31 Hodnocení Etického kodexu Společnosti sociálních pracovníků SSP

hodnocení	podíl respondentů
osobnostní nastavení přínosnější	41,4 %
s etickým kodexem nepracují	29,5 %
aktivní používání je důležité	20,3 %
současná verze je zastaralá	5,8 %
tento dokument neznám	3,0 %

- V členění dle typu zřizovatele považují aktivní využívání etického kodexu za nejvíce důležité pracovníci neziskových organizací a komerčních subjektů (zhruba 29 %).

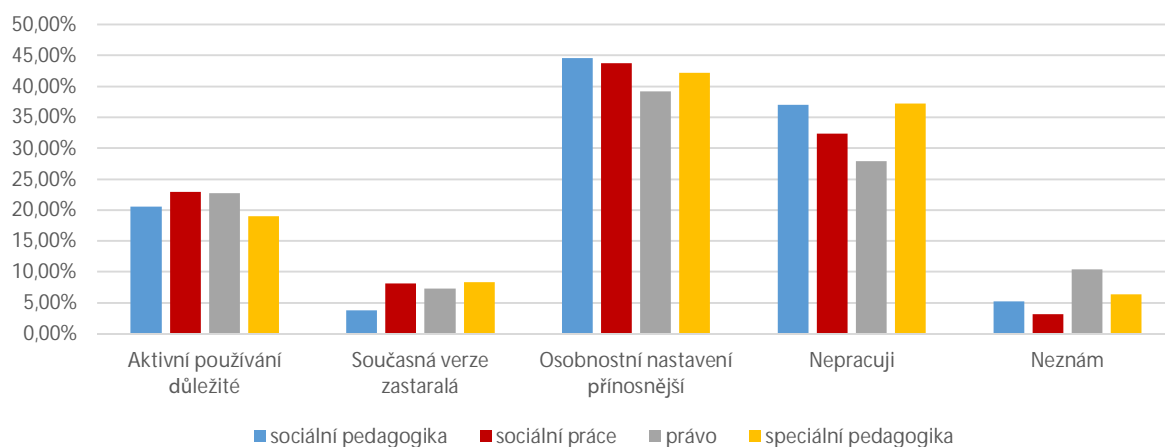
Tabulka č. 32 Stupeň vzdělání x hodnocení etického kodexu

	vyšší odborné	bakalářské	magisterské
aktivní používání důležité	23,43 %	23,98 %	20,13 %
současná verze zastaralá	7,61 %	6,63 %	7,95 %
osobnostní nastavení přínosnější	45,53 %	44,45 %	41,65 %
nepracují	28,55 %	32,69 %	36,54 %
neznám	3,81 %	3,20 %	4,45 %

- Analýza hodnocení etického kodexu z hlediska stupně vzdělání nepřináší žádná překvapení; prakticky nejběžnější názor respondentů je ten, že osobnostní nastavení při práci je pro ně daleko přínosnější než aktivní používání etického kodexu – tuto skutečnost vnímá dvakrát více respondentů bez ohledu na stupeň vzdělání (44 % x 22,5 %), mírně silněji pak absolventi VOŠ a bakalářského studia VŠ.
- Poměrně vysoký podíl respondentů uvádí, že s etickým kodexem vůbec nepracuje (32,5 %), přičemž nejméně jej využívají při své práci absolventi magisterského stupně VŠ (až o 8 % více negativních odpovědí respondentů takového vzdělání ve srovnání s absolventy VOŠ).

V následujícím grafu uvádíme postoje k etickému kodexu ve vztahu k oboru vzdělání. Škálu postojů nastavujeme od aktivního používání etického kodexu k výkonu sociální práce, přes hodnocení kodexu v souvislosti se silou osobnostního nastavení, zastaralost etického kodexu v současném pohledu sociálních pracovníků až po situace, kdy etický kodex není využíván vůbec, případně jej sociální pracovníci, kteří se účastnili dotazníkového šetření, vůbec neznají. Výsledky jsou graficky upraveny níže:

Graf č. 14 Obor vzdělání x hodnocení etického kodexu



V dalším jsme se soustředili na význam etického kodexu ve smyslu vnímání rozsahu okolností, ve kterých může být etický kodex sociálním pracovníkům nápomocen. Tuto skutečnost opět vztahujeme k několika dalším proměnným. Výstupy shrnujeme v následující tabulce a grafech.

Tabulka č. 33 Význam Etického kodexu SSP ČR

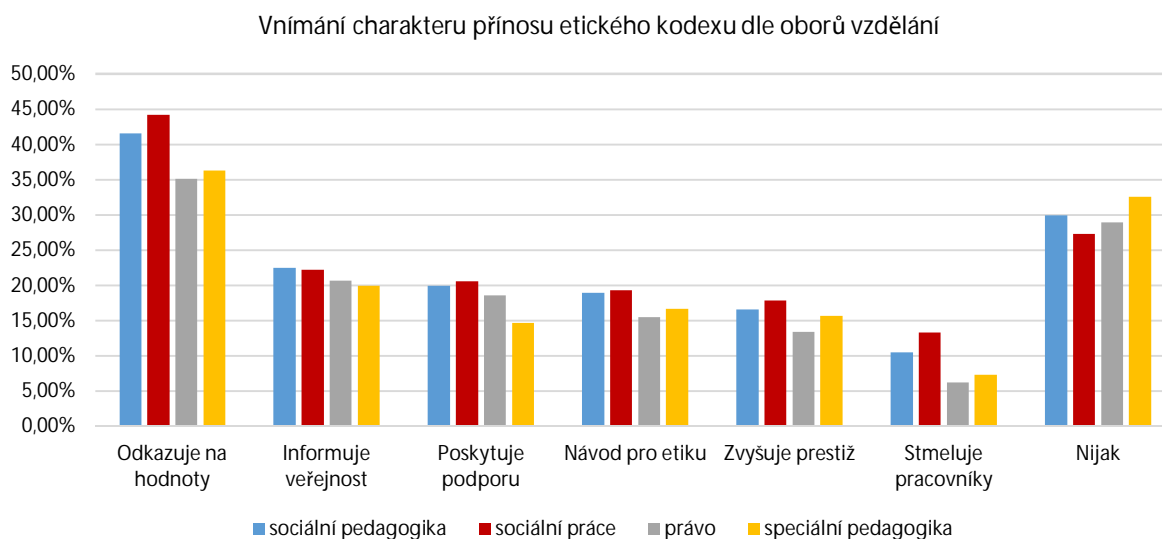
jak pomáhá etický kodex	podíl pracovníků
odkazuje na hodnoty, které je třeba v sociální práci dodržet	42,60 %
nepomáhá nijak	28,20 %
informuje veřejnost o hodnotách, které jsou v sociální práci stěžejní	21,60 %
poskytuje podporu pro argumentaci ve prospěch etické praxe v sociální práci	20 %
slouží jako návod v eticky problematických situacích	19,20 %
zvyšuje prestiž sociální práce jako profese	17 %
stmeluje sociální pracovníky z různých oblastí praxe	12 %

Pokud respondenti posuzovali užitečnost etického kodexu, pak více než 80 % z těch, co považují jeho aktivní využití za důležité, vnímá tuto důležitost zejména v odkazu na hodnoty. Jako podpora pro argumentaci však etický kodex nachází významnější zastání pouze mezi absolventy vysokoškolského stupně vzdělání (40 %, což je v průměru o cca 5 % víc, než mezi pracovníky s nižším stupněm vzdělání – nejméně absolventi středoškolského studia (18,5 %)) a v praxi pak mezi vedoucími pracovníky, kteří současně vykonávají přímou sociální práci (46,3 %, což je v průměru téměř o 10 % víc než ostatní pracovníci). To, že by etický kodex mohl zvyšovat prestiž profese sociálního pracovníka, si opět nejvíce uvědomují absolventi vysokoškolského studia a vedoucí pracovníci se souběžným výkonem sociální práce. Rozdíly s ostatními skupinami pracovníků však nejsou nijak významné. Fakt, že by etický kodex mohl zvyšovat prestiž profese sociálního pracovníka, si však uvědomuje velmi nízký podíl respondentů (28 %), stejně jako fakt, že by etický kodex mohl v rámci výkonu profese stmelovat pracovníky (20 %).

S řešením etických dilemat pomáhá etický kodex Společnosti sociálních pracovníků pouze necelým 9 % respondentů, přičemž etické kodexy organizací či jiných profesních skupin sociálních pracovníků pouze necelým 6 % respondentů.

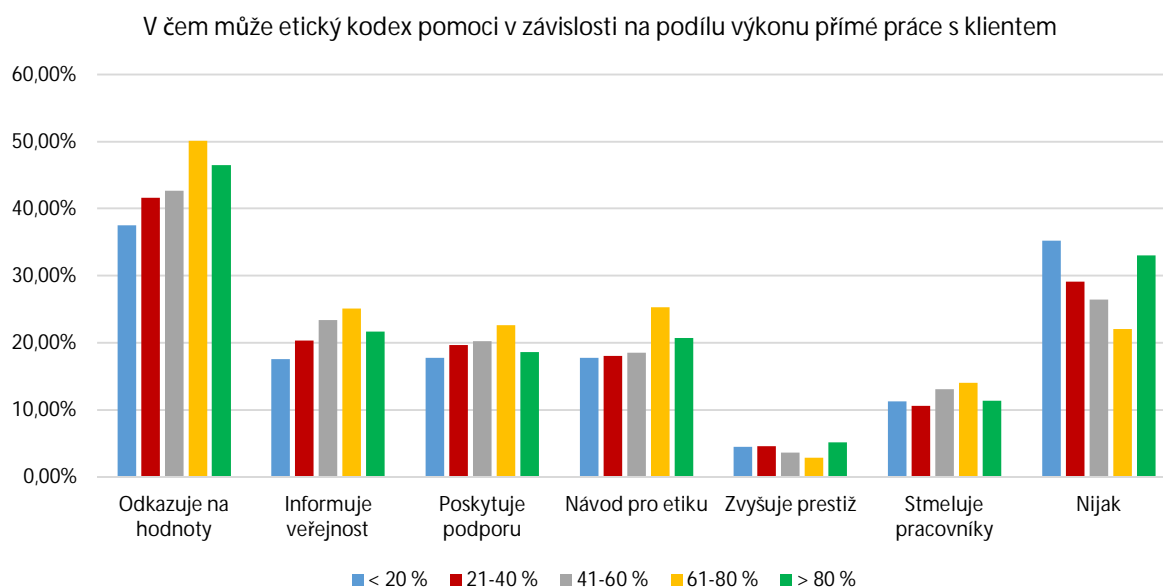
- Hodnotíme-li kladné stránky etického kodexu sociálními pracovníky dle typu zřizovatele, pak nejvíce odkazuje na hodnoty podle pracovníků církví a neziskových organizací (cca 53 %) ve srovnání se 43,5 % pracovníků státních a neziskových subjektů. Pracovníci neziskových organizací poměrně vysoce ve srovnání s ostatními hodnotí kodex také jako návod v eticky problematických situacích (25 % : 17,5 %). Podle těchto pracovníků kodex i více stmeluje sociální pracovníky v různých oblastech sociální práce (15,2% ve srovnání s 8 % pracovníků v ostatních organizacích).
- Naopak fakt, že etický kodex může poskytovat podporu pro argumentaci etické praxe, vnímá jako jeho klad jen 18,7 % pracovníků ve státních organizacích ve srovnání s téměř 27 % pracovníků ostatních organizací.

Graf č. 15 Stupeň vzdělání x v čem kodex pomáhá



- Analýza s minimálními rozdíly kopíruje výstupy z analýzy podle zřizovatele s tím, že položka „slouží jako návod v eticky problematických situacích“ je ve srovnání s předchozí analýzou posunuta na 4. místo co do důležitosti (20,5 % na škále způsobů pomoci) – to je však způsobeno poměrně vyšším hodnocením této položky absolventy VOŠ (24,5 % x 18,5 % VŠ).

Graf č. 16 Podíl přímé práce s klientem x v čem kodex pomáhá



- Etický kodex nejvíce odkazuje na hodnoty, přičemž ve skupině respondentů s podílem výkonu přímé práce s klientem nad 60 % celkových aktivit zhruba o 10 % více než u ostatních.
- Nejméně naopak zvyšuje prestiž sociální práce a stmeluje pracovníky bez ohledu na podíl výkonu přímé práce.
- Silně zaostávají i respondenti s podílem přímé práce pod 20 % v hodnocení schopnosti etického kodexu informovat veřejnost; naopak jsou nejvýraznější skupinou, které etický kodex nepomáhá nijak.

3.3.2 Etický kodex – kvalitativní analýza

Analýza rozhovorů poukázala na skutečnost, že 9 pracovníků z 22 Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR nezná, a tudíž jej v praxi nevyužívá. Naopak, 7 informantů (z 22) tento etický kodex v minulosti četlo, ale v době konání rozhovoru jej aktivně nevyužívali, protože např. považují za podstatnější zvnitřnění morálních zásad. Zbývajících 6 informantů o existenci etického kodexu ví a podle potřeby - a s případnými výhradami - tento dokument v praxi sociální práce využívají. Dané informace potvrzují výsledky kvantitativní části výzkumu, kdy poměrně vysoký podíl respondentů uvádí, že s etickým kodexem vůbec nepracuje (32,5 %).

P3 spadá do skupiny těch informantů, kteří etický kodex v minulosti četli, ale nyní s ním nepracují. Při dřívější četbě kodexu provedla srovnání s vlastními morálními hodnotami, zjistila, že jsou v souladu, a situaci vyhodnotila tak, že kodex nepotřebuje.

„Já jsem si to prostě přečetla, s tím jsem se ztotožnila, zjistila jsem, že nedělám vůbec nic proti ničemu, že moje chování je dobré, tudíž jsem si z toho nic nevzala.“ (P3)

Důraz na zvnitřnění morálních zásad, které je důležitější než existence etického kodexu, se v rozhovorech objevoval opakovaně. Informanti volili tato slova: *„mají to pod kůží“* (P4), *„nějak se s tím vnitřně ztotožnit“* (P4), *„každá z nás má už vnitřně“* (P3), *„musí to mít člověk v sobě trochu“*

nastavený sám" (P6), "bez těch vlastností, který člověk má by to asi nešlo (P6), "to spíš člověk musí zažít, než že to přečte" (P8), "pokud to ten člověk v sobě má, tak se tím bude, bude v podstatě být podvědomě řídit, jo, pokud to v sobě ten člověk nemá, tak nemůže dělat ani sociální práci". (P17)

Položky uvedené v kodexu jsou tedy mnohými informanty vnímány jako přirozené, tudíž není potřeba je konzultovat se soupisem pravidel výkonu sociální práce (formálním etickým kodexem).

„Ne, jako fakt při té sociální práci, jak říkám (...), tam jsou takové věci, které si myslím, že jsou pro mě v podstatě přirozené, takže nemám potřebu pořád se k nim vracet. Nebo si je upamatovávat. Nevím už přesně, co tam je, nicméně si myslím, že to vychází nebo že to souzní s tím, jaký jsem člověk jako takový.“ (P11)

Opět odkážeme na výsledky kvantitativní části výzkumu, v níž se potvrzuje, že osobnostní nastavení je pro sociální pracovníky vnímáno jako více důležité než existence etického kodexu (pro 43, 4 % respondentů).

Danou tezi potvrzuje i výpověď P9, který považuje za důležitější práci na sebepoznání než studium etického kodexu, na které mu podle jeho slov nezbývá čas.

„Tak já jsem to přečetl. Nemůžu říct, že bych měl kapacitu si to pořád oživovat. V principu jsou si velmi podobné a v podstatě je mám nějak zvnitřněné. Musím říct, že dopodrobna to nepročítám. Tak jako na to nemám čas. A je dobrý si to uvědomit. Já si spíš dělám takové jakoby vnitřní jako sebehodnocení, spíš jako každý, ne každý den, ale jako spíš si říkám, co i v běžném životě. A ono to s tím souvisí, co v tý práci a co lidsky jsem udělal špatně. Co bych měl napravit. Teď jestli se mně to zpětně nepodaří, tak se k tomu jako vracím. Spíš mám nějakou i svůj kodex životní, kterež vychází velmi jako, velmi se podobá tady těm dvěma kodexům, o kterých se bavíme. Takže se snažím sám sebe různě podrobovat takový svůj vnitřní jako kritice a co se dá zlepšit, kam se dá posunout, kam jsem se posunul a v čem jsem se pět let ještě pořád neposunul třeba. Takový palčivý témata v sobě. Ale ono to souvisí s tou prací, že jo.“ (P9)

Informanty jsme požádali, aby popsali svůj pohled na etický kodex sociálních pracovníků. P6 přiblížila vlastní vnímání etického kodexu těmito slovy: *"Návod pro sociálního pracovníka, jak má s tím klientem jednat nebo jaké má mít vlastnosti sám."* (P6) V rozporu s tím, že tvrzení P3, která vnímá limity psaného etického kodexu; nejedná se podle ní o návod, jak přesně v práci postupovat: *"(kodex je) čistě prostě vyloženě osnova, základní předpoklad práce (...), takže žádný návod..."* (P3) Dané výpovědi poukazují na důležitou tendenci; mezi sociálními pracovníky nepanuje shoda, o jaký typ dokumentu se v případě etického kodexu jedná a jaké má plnit funkce, aby usnadnil výkon sociální práce.

P18 explicitně vyjádřil svoji skepsi vůči existenci formálních (psaných) i neformálních (nepsaných) etických kodexů.

„Žádný kodex vám nepomůže. Nikdy vám žádný papír ani kodex, ani úmluva, ani papír, nic vám nepomůže. To v tom člověku musí být.“ (P18)

Nyní shrneme výhrady k etickému kodexu, které se objevily v rozhovorech s informanty.

Jednou z připomínek bylo, že etický kodex nemá dostatečný kredit pro argumentaci před veřejností a už vůbec ne před politickou reprezentací.

„Mám pocit, že jako nějakou etickou kodex jako nikoho nezajímá. Kdežto taková ta vulgární debata nebo taková ta jakože kdo z koho nebo něco, tak nějakou kodex nikoho nezajímá. Z těch oponentů. A že je spíš jako potřeba prosazovat nějaký jiný druhy argumentů, než jakože to je tečka a kodex.“ (P19)

Podle P3 je příliš obecný, a tudíž v praxi neaplikovatelný na obtížné situace a rychlá rozhodování. Vyjadřuje skepsi související s vytvořením kodexu, který by reflektoval variabilitu možných situací v praxi sociální práce. Výklad současného kodexu považuje za nejednoznačný.

„...jsou velice obecně napsané. Ono se pod každým slovem vidět spousta dalších příkladů a problémů, jak by to mohlo být a jak by se to ještě dalo upravit. Tudíž ten etický kodex by musel mít nepřeborné množství stran...“ (P3)

Danou skutečnost potvrzují i účastníci fokusní skupiny, kteří na základě práce ve skupinkách, v nichž se zamýšleli nad vybranými body etického kodexu shodně, poukázali na nemožnost dojít k jednotnému terminologickému výkladu. Práci ve skupince reflektovala jedna z účastnic focus group následovně:

„Tam jsme si vlastně tak jako říkali, jak to kdo pochopil, že když jsme si to přečetli, právě jsme trochu spekulovali, jestli je to, předpokládali jsme, že to jsou teda vyňatý body z toho etického kodexu a vlastně každé jsme to pochopili trochu jinak. Nebo někteří tak, někteří tak. Už v tom mě proto ten etický kodex přijde jako zavádějící.“

Podle P19 může etický kodex sloužit jako něco, o co se dají opřít argumenty ve sporu při reálných situacích – může poskytnout „pevnou půdu pod nohama“ – otázkou je, zda mají tyto argumenty opřené o etický kodex nějakou sílu.

„Protože když to je kodex, no tak přece jenom proti tomu namítat je trochu složitý. Možná kdyby tam ty věci byly konkrétnější, tak by to mohlo být třeba podpůrný. Ale zase úplně nejsem jistý, jestli by to jako, spíš vidím tu roli v tom, že by ten kodex měl dávat jako pevnou půdu pod nohama v tom, že když teďka jednáme takhle, tak mám téměř jistotu, že jednáme správně.“ (P19)

Informantka P3 uvedla, že kodex slouží pouze jako teoretické vodítko; praxe je příliš košatá a je třeba ke každému klientovi přistupovat individuálně.

„...každý případ je individuální...“ (P3)

Potřebu aktualizovat etický kodex uvedli P3 i P9. Podle P9 je nutno kodex doplňovat o nové zkušenosti z oblasti sociální práce a aktuální témata a tyto situace konkretizovat a rozlišovat dle individuálních potřeb klientů.

„(...) Určitě by se měl doplňovat o aktuální zkušenosti v rámci aktuální situace.“ (P9)

Rovněž P3 promýšlí možnosti doplnění konkrétních informací do kodexu.

„(...) jestli podle nových zákonů tam vtmelit ochranu informací či podobně jiné v zákoně či nařízení vlády dané instrukce, ale v obecné rovině, si myslím, že stačí.“ (P3)

Podle P4 může kodex sloužit jako teoretická průprava sociálního pracovníka v procesu jeho vzdělávání, ale v praxi neúčinný. Informantka vnímá podstatnou úlohu kodexu v průběhu kvalifikačního vzdělávání.

„Jako papír je jedna věc, myslím si spíš, že je to taková jako výchova, nevím, jestli výchova, prostě aby systém uměl vyprodukovat sociální pracovníky, kteří to mají pod kůží. Veškerý ty principy. A uměli to nějak se s tím vnitřně ztotožnit a postupovat podle toho. A pak si to stačí přečíst a říct si, jo, tohle je pravda, tohle ne. Ale pokud je to jenom napsaný nebo se to přednáší na nějakým předmětu, tak to asi o tom to prostě není.“ (P4)

O nezáživném stylu výuky etiky na školách je přesvědčena P3. Informantka vidí jako rozhodující faktor osobnost pedagoga přednášejícího etiku. Úkolem etiky je podle informantky nabídnout pestrou variantu možností pohledu na realitu, což je z jejího pohledu podstatné zejména v průběhu pedagogického působení na adolescenty.

„Ale říkám znovu spíš na těch školách trochu k tomu předmětu etiky přitáhnout. Možná to studium udělat něčím zajímavější, možná ty mladý přitáhnout. Protože mám syna pětáosmdesátej ročník, a když jsem viděla, byt' na zdravotní škole jejich výuku etiky, tak vám můžu říct, že bylo to něco hroznýho. A ty děcka tam chodily nerady. Chce to nejenom mluvit o té etice, ale taky tam dát, ať přednáší a vyučují tu etiku barevně, mají vztah k lidem, nejsou suší a dovedou jim to otevřít. Tady nejde o to, jak ten člověk to vnímá, tady jde o to, aby právě z toho černobílyho, což má každěj dvacetiletěj člověk a nikdo mně to nevymluví, se ten vějř toho spektra otevírá. A on ty lidi vidí v několika barvách. Když to tak uvidí a má to v sobě, bude se tak k nim chovat. A bude umět takhle k nim přistupovat.“ (P3)

Kritiku výuky etiky na školách sociální práce vyjadřovali také účastníci fokusní skupiny, někteří vyjádřili své přesvědčení, že etika bývá považována spíše za doplňkový předmět s menší vahou důležitosti, než jsou např. teorie a metody sociální práce.

P3 poukázala rovněž na neexistenci etického kodexu pro zdravotně sociální pracovníky. Z její výpovědi vyplývá její bližší identifikace s oblastí zdravotnictví než sociální práce, neboť uvádí, že vychází z kodexu zdravotnických pracovníků. Poukazuje na odlišné situace, v nichž se nachází sociální pracovníci z různých oblastí sociální práce, což podle ní komplikuje vytvoření univerzálního etického kodexu sociálních pracovníků.

„Spíš mě napadá kodex, jako takový Zdravotně sociální pracovníci my kodex nemáme, vlastně vycházíme z kodexu zdravotních pracovníků, případně se inspirovat u zdravotních sester. Pokud by se ten etický kodex nějakým způsobem upravil, otázka je, jestli zase bude aplikovatelný na zdravotně sociální práci, na sociální pracovníky nebo na úřadě práce nebo v oblastí vězeňský. Můžeme se kolikrát potýkat s podobnými problémy, ale můžeme také s naprosto diametrálně odlišnými. Možná otázka, zdali těch kodexů, buď hodně stránek, nebo více kodexů zaměřených na oblastí.“ (P3)

Obdobný názor vyjádřil také P8 - upozorňuje na široký záběr sociální práce a nutnost zapojit do výkonu sociální práce primárně osobnost sociálního pracovníka. Rozmanitost situací, které často vyžadují vlastní operativní uvážení sociálního pracovníka, etický kodex nedokáže vyřešit a ani na ně poskytnout návod.

„No že je to víc situací, že to nejde jakoby říct jednotně v jednom jakoby v jednom dokumentu na všechny. Prostě mělo by tam být spoustu takových jako správných uvážení na tom daným člověku, na tom daným pracovníkovi. Že to asi nejde napsat do jednoho dokumentu pro všechny.“ (P8)

Informantka P3 upozorňuje na, podle jejího názoru, důležitější problémy, než je rekonstrukce etického kodexu sociálních pracovníků. Dilemata podle jejího názoru způsobují systémové problémy, které by bylo třeba vyřešit. Tyto vnímá jako naléhavější než změnu etického kodexu.

„Tady jsou mnohem větší systémové problémy, které i když vám to dobře sepiší, tady už to bude opravdu konkrétnější a budou více reagovat na dilemata, tak ty dilemata nevyřeší, protože ta dilemata klade ten systém, který to má pořad jakoby špatně.“ (P3)

Jako pracovní nástroj při spolupráci s kolegy využívá etický kodex P15, která se nezdráhá upozorňovat kolegy na jejich, z jejího pohledu nevhodné, chování ke klientům a prostřednictvím této výtky poukazuje na potřebu respektu:

„(...) tak to jako operuju tím etickým kodexem, že bychom měli jako respektovat to, že prostě někdo to má jinak, klient to má jinak, kolega to má jinak, jiná instituce to má jinak. Asi je to tady, hodně tady v tomhle tom, že se fakt jako setkávám s tím despektem, jako mrzí mě to, vadí mi to, tohle mi jako vadí.“ (P15)

3.4 Typy sociálních pracovníků

Typologie sociálních pracovníků vypovídá o jejich inklinaci k určitým hodnotám, které se projevují jejich názorem na důležité oblasti jejich působení. Pro výzkum jsme vybrali názor na sociální práci a její trefné označení, na příjemce pomoci, na základní principy a na vodítka, o které se pracovník při své činnosti opírá. Výroky se týkaly zaměření, základních principů, vodítka a charakteristiky sociální práce a označení příjemců pomoci. Podle toho, kterou variantu v dané pětici respondenti zvolili, se pak přiklonili k jednomu z pěti ideálních typů sociálního pracovníka.

Zařazení respondentů do typů bylo provedeno následujícím způsobem. Pro každého respondenta bylo vypočteno 5 součtových indexů – pro každý ideální typ jeden. Každý index byl sestaven jen pro ty varianty z každé pětice výroků, která je podle teorie typů pro daný typ určující. Pokud se respondent s touto variantou „plně ztotožnil“, připočetli jsme k součtovému indexu 4 body. Pokud se ztotožnil jen „spíše“, získal 3 body, za odpověď „spíše se neztotožňuji“ získal 2 body a konečně za „vůbec se neztotožňuji“ obdržel 1 bod.

Celkově tak součtový index vytvořený z odpovědí na pět sad výroků mohl nabývat hodnoty 0 (pokud se respondent ani u jedné sady nedokázal rozhodnout) až 20 (pokud se ve všech sadách s daným výrokiem plně ztotožnil).

Oprávněnost tohoto postupu jsme ověřili pomocí ukazatel Cronbachova alfa, která je vypočtena jako průměr korelačních koeficientů pro všechny možné dvojice odpovědí. Z logiky věci je proto důležité, aby Cronbachova alfa (tedy průměrná korelace) byla významná, k čemuž je v sociálních vědách používána arbitrárně stanovená hranice 0,3.³ Tuto podmínku všech pět součtových indexů splňuje (Radikální: 0,6805, Angažovaný: 0,5308, Odborný: 0,5527, Technicko-byrokratický: 0,4689, Kvazi-tržní: 0,6283).

Respondenti byli zařazeni do příslušného typu v případě, že dosáhli v daném součtovém indexu alespoň 90 % bodové hranice (tj. 18 bodů). Tabulka shrnuje počty respondentů zařazených do jednotlivých typů, platí ale, že respondent může být zařazen současně ve více typech.

Tabulka č. 34 Podíl respondentů v jednotlivých typech sociálních pracovníků

typ	počet	podíl %
radikální	125	3,4
angažovaný	919	25,2
odborný	1 860	51
technicko-byrokratický	336	9,2
kvazi-tržní	160	4,4

N = 3 400

³ Ve statistice je ovšem jako hraniční hodnota pro vnitřní validitu součtových indexů kladena přísnější podmínka Cronbachova alfa musí být vyšší než 0,6

V následujícím textu se zaměřujeme na popis jednotlivých typů sociálních pracovníků ve vztahu k vybraným proměnným.

Cílové skupiny x typy

- Napříč všemi cílovými skupinami jako subjekty sociální práce převažuje typ odborného pracovníka (v průměru 50% všech sociálních pracovníků) následován typem angažovaného sociálního pracovníka, který je zastoupen zhruba 25 %; nejméně je mezi sociálními pracovníky zastoupen typ radikální, který tvoří na celkovém souboru respondentů zhruba 3 % podíl.
- Vzájemně mezi cílovými skupinami se podíl jednotlivých typů sociálních pracovníků prakticky neliší.

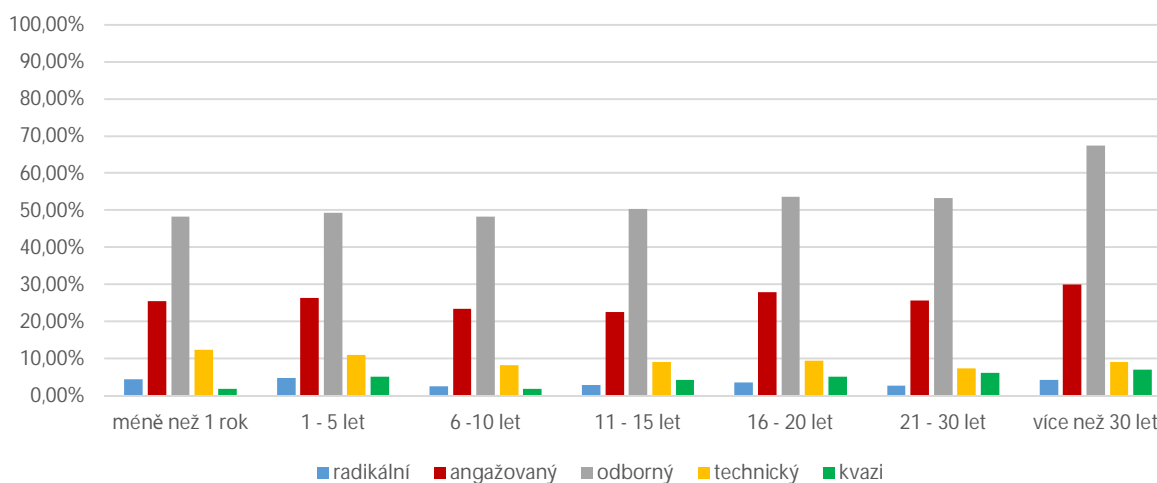
Sociální pracovníci x zdravotně sociální pracovníci x typy

- Nejvíce pracovníků vykonávajících sociální práci spadá do typu odborného, následovaného typem angažovaným, přičemž odborných pracovníků je o 13 % více mezi zdravotně sociálními pracovníky (63,5 %) než mezi sociálními pracovníky (50,5 %); obdobný trend pozorujeme i u angažovaného typu pracovníka, kde mezi zdravotně sociálními pracovníky reflektujeme 30,1% angažovaných pracovníků, zatímco mezi sociálními pracovníky jen 25,2 %.

Délka praxe x typy

- Rozložení typů sociálního pracovníka podle délky praxe odpovídá obecnému zjištění – výrazně převažuje typ odborného sociálního pracovníka, a to napříč všemi kategoriemi podle délky praxe; výrazněji je odborný typ pracovníka zastoupen pouze mezi pracovníky s 30letou a delší praxí (viz následující graf).

Graf č. 17 Rozložení typů sociálních pracovníků v rámci kategorie „délka praxe“



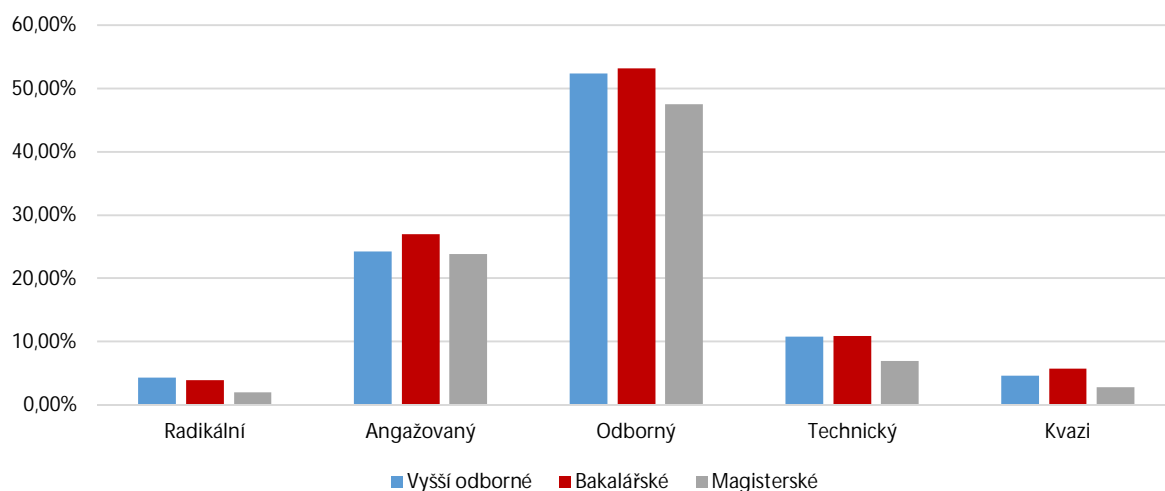
Věk respondenta x typy

- Napříč sociálními pracovníky se vyskytuje nejvíce odborných typů pracovníků (průměrně 53 %, přičemž ve věkové skupině nad 50 let dokonce 60,6 %), následováno skupinou angažovaných pracovníků (25,6 %).
- Nejméně zastoupenými typy jsou pracovníci radikální, kterých je mezi respondenty identifikováno průměrně 4 %, přičemž nejnižší zastoupení těchto pracovníků je ve věkové skupině mezi 30 a 39 lety (2,5 %).

Stupeň vzdělání x typy

- Nejvíce všech typů sociálních pracovníků je zastoupeno mezi absolventy bakalářského studia s výjimkou radikálního typu, který je mírně silněji zastoupený mezi absolventy VOŠ (4,25 % x 3,87 %).
- Převažují odborní pracovníci, kteří tvoří v průměru 50 % všech respondentů.
- Nejméně zastoupený radikální typ sociálního pracovníka reflektujeme mezi absolventy magisterského studia (necele 2 % ve srovnání s průměrnými více než 4 %). (viz následující graf).

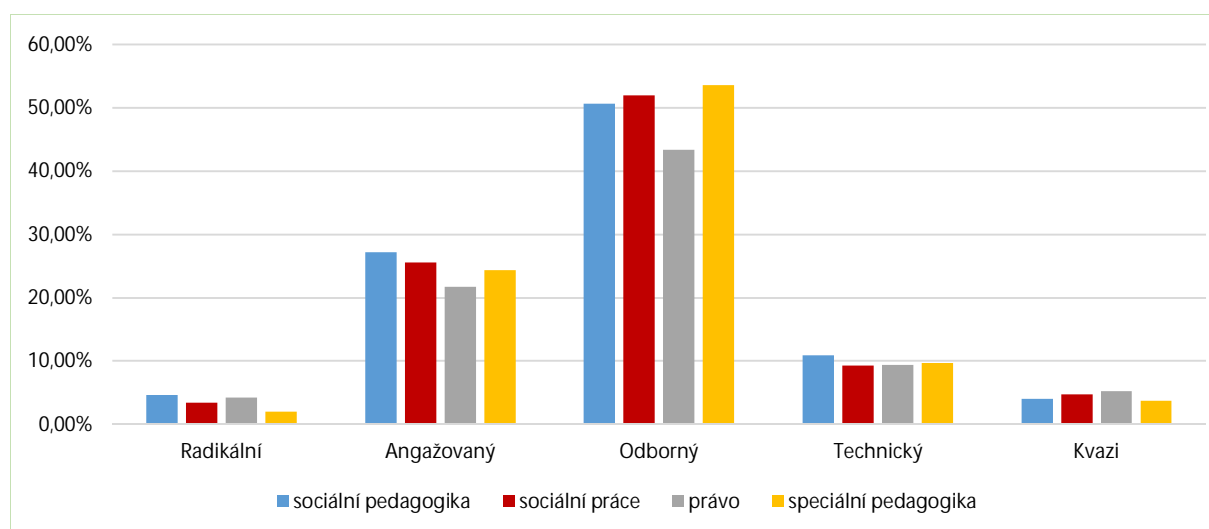
Graf č. 18 Rozložení typů sociálních pracovníků v závislosti na stupni vzdělání



Obor vzdělání x typy

- Mezi absolventy práva je zastoupeno viditelně méně odborných typů pracovníků ve srovnání s ostatními obory.
- Mezi absolventy speciální pedagogiky totéž platí u radikálního typu pracovníka (viz následující graf).

Graf č. 19 Podíl jednotlivých typů sociálních pracovníků dle oboru vzdělání



V dalším testu se věnujeme analýzám vztahu jednotlivých typů sociálních pracovníků k hodnotám, principům a dilematům v sociální práci

Tabulka č. 35 Vztah jednotlivých typů sociálních pracovníků k hodnotám v sociální práci

	radikální	angažovaný	odborný	technický	kvazi
respekt k rozmanitosti	86,40 %	80,96 %	80,11 %	78,27 %	83,75 %
lidská důstojnost a lidská práva	97,60 %	98,59 %	98,55 %	98,51 %	96,88 %
sociální rozvoj	83,20 %	65,40 %	62,31 %	71,73 %	79,38 %
boj proti diskriminaci	81,60 %	67,03 %	61,94 %	72,32 %	80,00 %
sociální soudržnost	80,00 %	60,94 %	54,41 %	67,86 %	76,25 %
sociální spravedlnost	91,20 %	78,56 %	73,71 %	84,52 %	86,88 %
vzájemná zodpovědnost	90,40 %	80,74 %	80,05 %	85,42 %	90,63 %
sociální změna	74,40 %	53,86 %	50,05 %	64,29 %	70,63 %
odbornost	89,60 %	82,92 %	85,59 %	89,29 %	91,25 %

- Podíl respondentů radikálního typu sociálního pracovníka poměrně významně převyšuje ve vztahu k hodnotám ostatní typy pracovníků (výjimka je u hodnoty lidská důstojnost a lidská práva, kde je jejich zastoupení nepatrně menší než u ostatních skupin typů sociálních pracovníků).
- Překvapující je nízké zastoupení respondentů odborného typu u hodnoty sociální soudržnost a sociální změna, u sociální změny pak také nízké zastoupení angažovaného typu sociálního pracovníka.

Tabulka č. 36 Vztah jednotlivých typů sociálních pracovníků k principům v sociální práci

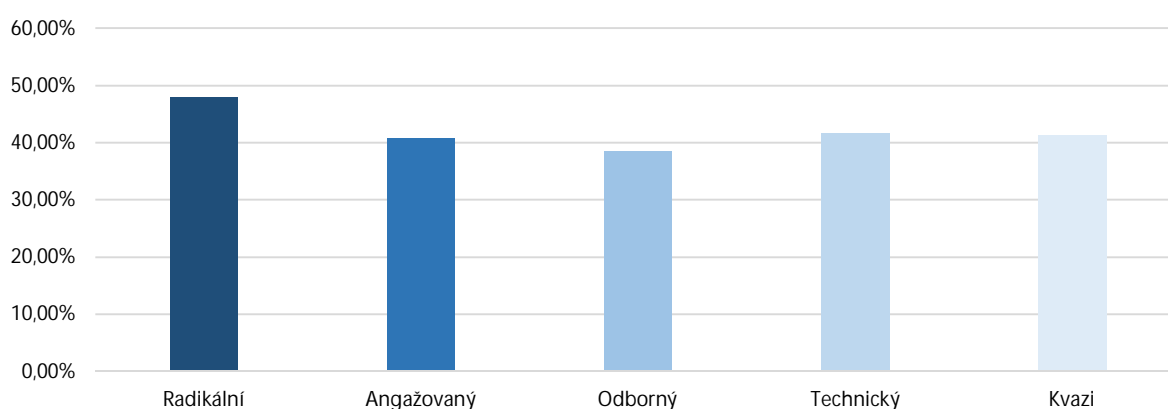
	radikální	angažovaný	odborný	technický	kvazi
posilování lidí	84,00 %	72,47 %	68,98 %	74,11 %	77,50 %
holistický přístup	49,60 %	44,94 %	41,61 %	43,15 %	45,63 %
respekt k osobám	93,60 %	92,93 %	91,13 %	91,37 %	91,25 %
respekt ke státu	51,20 %	27,64 %	24,57 %	48,21 %	50,00 %
participace klienta na životě společnosti	70,40 %	54,62 %	49,35 %	61,31 %	68,13 %
bezpečí	88,80 %	87,60 %	87,90 %	92,26 %	88,13 %
spolupráce mezi obory	72,00 %	73,56 %	72,69 %	75,60 %	75,00 %
spolupráce v různých rovinách systému	69,60 %	62,46 %	60,32 %	64,29 %	71,88 %
kritické myšlení	56,80 %	42,44 %	39,57 %	49,40 %	52,50 %
bezúhonnost členů profese	58,40 %	55,06 %	53,17 %	61,61 %	66,88 %
autonomie	66,40 %	51,03 %	45,43 %	50,89 %	63,13 %
sociální začlenění	84,00 %	66,49 %	62,37 %	74,11 %	76,88 %
zranitelnost jako zdroj síly	66,40 %	41,68 %	38,01 %	51,19 %	61,25 %
pomoc	86,40 %	78,24 %	75,70 %	82,44 %	81,25 %
kontrola	68,00 %	41,78 %	39,25 %	54,17 %	63,13 %
vymezení hranic (při práci s klientem apod.)	82,40 %	79,65 %	80,65 %	86,31 %	84,38 %
pocit úspěchu sociálního pracovníka v práci	65,60 %	54,30 %	52,63 %	68,45 %	63,13 %

Tabulka č. 37 Vztah jednotlivých typů sociálních pracovníků k dilematům v sociální práci

	radikální	angažovaný	odborný	technický	kvazi
komplexní x zjednodušené cíle	2,40	2,51	2,56	2,53	2,46
kvalita x kvantita	2,19	2,42	2,42	2,28	2,30
upřednostňování klientů s nadějí na úspěšnou intervenci	2,86	3,12	3,16	3,04	2,95
procedurální x situační přístup	2,14	2,35	2,50	2,48	2,31
tolerance zvláštností klienta, které společnost nevíta	1,89	1,94	2,06	2,05	1,92
zasáhnout x nezasáhnout	2,67	2,96	3,02	2,87	2,79
veřejný x dílčí zájem	3,34	3,12	3,11	3,26	3,31
řešení případu x změna poměrů	1,74	1,82	1,87	1,83	1,78
bezprostřední a zprostředkovaná východiska cílů	2,96	2,73	2,72	2,90	2,94
práce je v souladu s mým nastavením	1,45	1,53	1,59	1,53	1,46
řešení komplexní situace klienta	1,30	1,43	1,47	1,46	1,40
postup podle pravidel organizace	2,00	2,30	2,26	1,95	1,94
respekt k nesprávným řešením ze strany klienta	1,94	1,94	2,03	2,04	2,03
klientům způsobujícím si problémy sami věnují méně pozornosti	2,97	3,13	3,17	2,98	2,89
zasáhnout	1,62	1,96	1,99	1,82	1,74
nezasáhnout	2,33	2,61	2,67	2,51	2,43

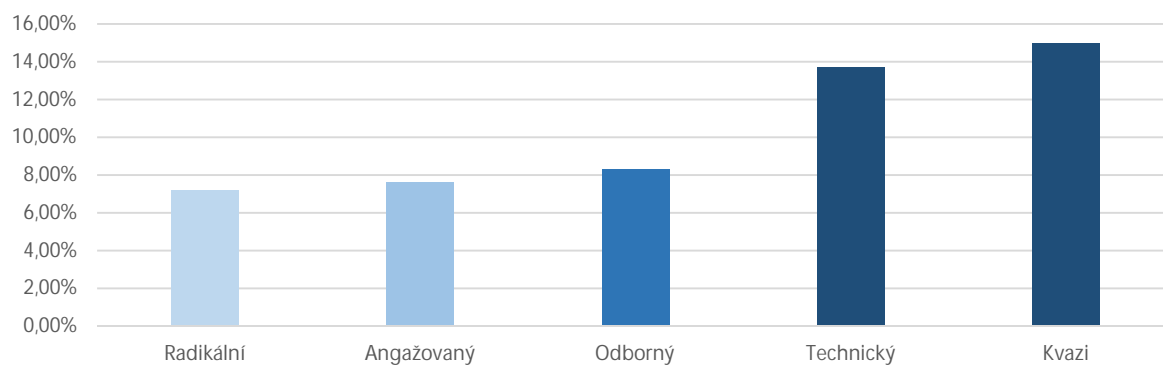
- Nejméně vážnou dilematickou situací je pro sociální pracovníky všech typů řešení toho, zda je jiní odborníci respektují, či zda jde všem o stejnou věc.
- Naopak, nejpálčivějším tématem pro všechny typy sociálních pracovníků je řešení případu tak, aby bylo tímto řešením dosaženo změn ve společnosti, protože přístup společnosti a systémové bariéry komplikují výkon sociální práce.
- Radikální, angažovaní a kvazi sociální pracovníci více řeší dilema tolerance zvláštností klienta, které společnost nevíta.
- Stejně tak bez rozdílu v typech je pro sociální pracovníky v rámci jejich rozhodování velmi důležité to, že je práce v souladu s jejich nastavením a také přístup ke komplexnímu řešení situace klienta.
- Respekt k nesprávným řešením ze strany klienta je více důležitý pro radikální a angažované pracovníky.
- Postup podle pravidel organizace je více důležitý pro technické a kvazi sociální pracovníky.
- Nedostatek podpory ze strany nadřízených a politik příliš nezatěžuje radikální, technické a kvazi pracovníky.
- Méně důležité je téma zásahu pro angažované a odborné pracovníky.

Graf č. 20 Reakce jednotlivých typů sociálních pracovníků na dilemata změnou podmínek



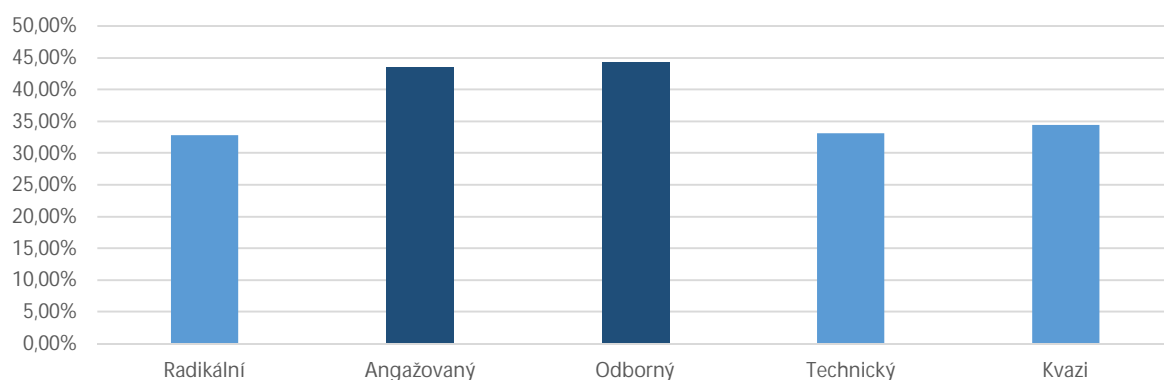
- O změnu podmínek při řešení dilemat se nejvíce pokouší radikální sociální pracovníci, přičemž se jedná o nejčastěji volenou strategii řešení dilemat.

Graf č. 21 Reakce jednotlivých typů sociálních pracovníků na dilemata strategií smíření se s dilematem



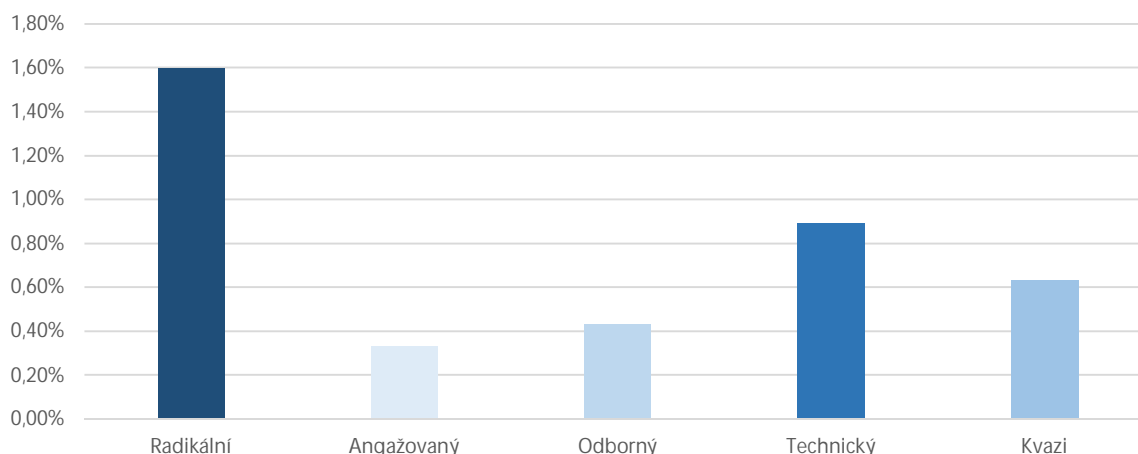
- Techničtí a kvazi sociální pracovníci se v případě řešení dilematu nejčastěji smíří se stavem věci.

Graf č. 22 Reakce jednotlivých typů sociálních pracovníků na dilemata strategií uvědomění si ambivalentní povahy sociální práce



- Ambivalentní postoj k dilematům nejčastěji zaujímají angažovaní a odborní pracovníci; tato strategie je mezi sociálními pracovníky druhá nejčastější.

Graf č. 23 Reakce jednotlivých typů sociálních pracovníků na dilemata strategií myslet na něco jiného



- Tuto strategii řešení dilemat volí nejčastěji radikální pracovníci, ale jde současně o nejméně uplatňovanou strategii (mizivý podíl respondentů – 1,6 %).

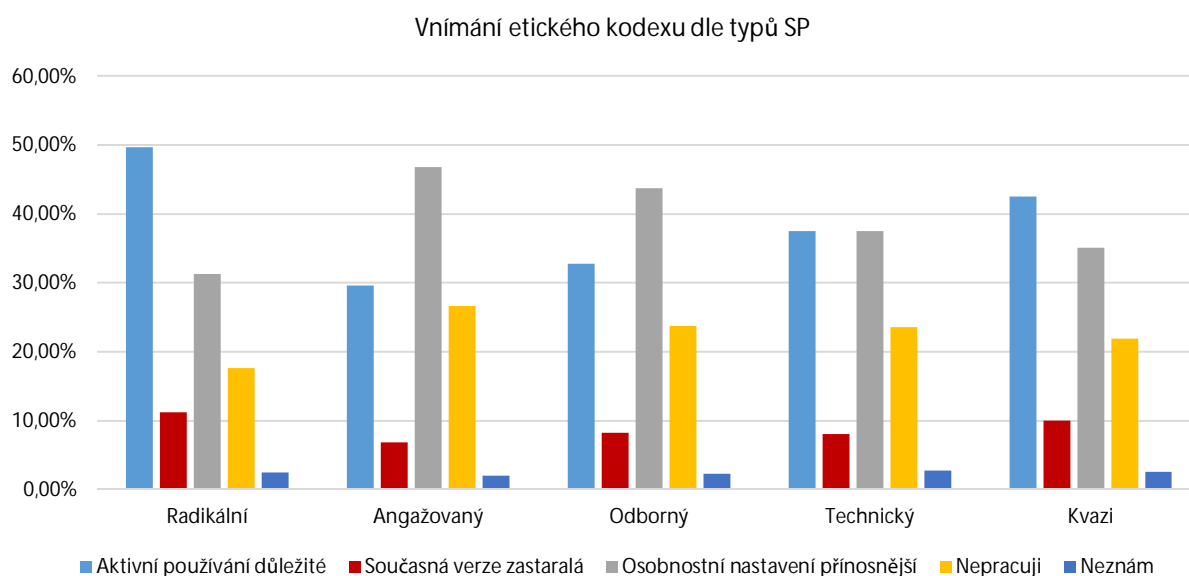
Tabulka č. 38 Forma pomoci při řešení dilematických situací dle jednotlivých typů sociálních pracovníků

	radikální	angažovaný	odborný	technický	kvazi
probrat věc s kolegou/kolegy	88,0 %	92,27 %	92,85 %	91,37 %	89,38 %
probrat věc s nadřízeným	59,2 %	58,76 %	61,29 %	64,88 %	63,75 %
probrat věc s blízkým člověkem	20,8 %	19,15 %	16,56 %	16,67 %	13,75 %
supervize	43,2 %	44,51 %	45,70 %	36,90 %	38,75 %
etický kodex Společnosti	17,6 %	11,64 %	13,66 %	13,10 %	11,25 %
etický kodex organizace	8,8 %	7,29 %	7,95 %	7,44 %	8,75 %
standardy kvality sociálních služeb	16,8 %	14,36 %	15,75 %	14,88 %	16,25 %
moje předchozí zkušenost	54,4 %	68,77 %	68,92 %	59,23 %	57,50 %
vzdělávání	33,6 %	39,50 %	40,80 %	34,52 %	36,88 %
vědomí autority, kterou mám od státu	4,8 %	2,50 %	2,09 %	3,27 %	2,50 %
nic	1,6 %	0,54 %	0,32 %	1,48 %	2,50 %

- Nejčastější strategií napříč všemi typy sociálních pracovníků je probrat věc s kolegy; mírně méně ve srovnání s ostatními typy tuto variantu volí radikální sociální pracovníci (88 % ku 91,5 %).
- Prakticky nepoužívanou formou pomoci v dilematických situacích je vědomí autority, kterou mají sociální pracovníci od státu; ve srovnání s průměrem ji mírně více za vhodnou považují radikální sociální pracovníci (4,8 % ku 2,6 %).
- Obdobně málo používanou formou pomoci v dilematických situacích je opora v etickém kodexu organizace, a to napříč všemi typy sociálních pracovníků.
- Probrat věc s nadřízeným jako formu pomoci častěji volí odborní, techničtí a kvazi pracovníci.

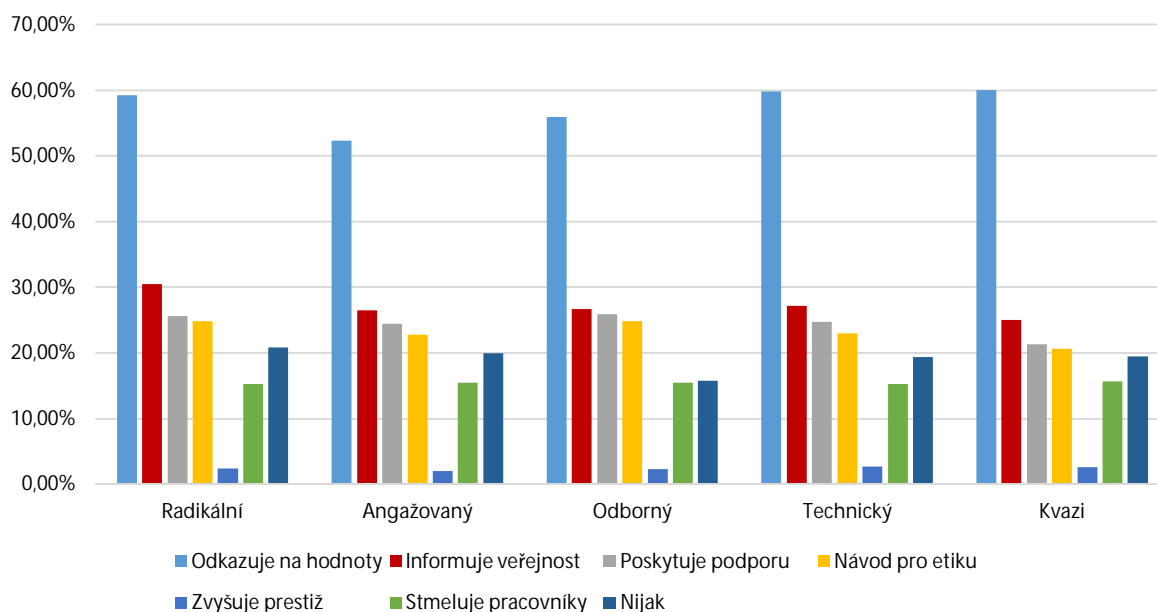
- Probrat věc s blízkým člověkem volí častěji radikální a angažovaní pracovníci.
- Supervizi jako formu pomoci by nejméně volili technické a kvazi typy sociálních pracovníků (38 % ku 44,5 %).
- Předchozí zkušenost a vzdělávání hraje významnou roli zejména u angažovaných a odborných pracovníků.

Graf č. 24 Postoj jednotlivých typů sociálních pracovníků k etickému kodexu



- Aktivní používání etického kodexu považují za důležité zejména radikální pracovníci, následovaní kvazi a technickými pracovníky.
- Angažovaní a odborní pracovníci jako přínosnější variantu pro praxi sociální práce volí osobnostní nastavení pracovníka; ti také při své práci etický kodex využívají nejméně.

Graf č. 25 Význam etického kodexu z pohledu jednotlivých typů sociálních pracovníků



- Formy pomoci v rámci výkonu sociální práce přisuzované etickému kodexu se co do důležitosti napříč typy sociálních pracovníků nijak zásadně neliší – nejvíce EK pomáhá tím, že odkazuje na hodnoty a také informuje veřejnost; nejméně pak sociální pracovníci zastávají názor, že by EK mohl zvyšovat prestiž sociální práce.

Závěry

V úvodu textu jsme si položili hlavní výzkumnou otázku ve znění: Jaká etická dilemata sociální pracovníci řeší v praxi a jaké hodnoty a principy vnímají jako zásadní? V teoretické části jsme konceptualizovali pojmy z hlavní výzkumné otázky a na stejném základě jsme zvolili smíšenou výzkumnou strategii. Kvalitativní část výzkumu byla realizována formou polostrukturovaných výzkumných rozhovorů se sociálními pracovníky z různých oblastí sociální práce. Dále jsme realizovali fokusní skupinu, do které jsme přizvali experty z řad sociálních pracovníků. Proběhl také jeden workshop se zástupci vzdělavatelů v oblasti sociální práce. Kvantitativní část výzkumu byla uskutečněna prostřednictvím online dotazníků.

V následujícím textu uvádíme odpovědi na jednotlivé dílčí výzkumné otázky, jejichž prostřednictvím zodpovídáme hlavní výzkumnou otázku. Na základě klíčových výstupů ze smíšeného výzkumu přinášíme konečné závěry, na jejichž základě vyvozujeme doporučení. Veškerá doporučení, která vyplynula z výstupů analytické studie, jsou součástí zvláštního dokumentu, který tvoří nedílnou součást této zprávy.

DVO1: Jaké hodnoty a etické principy vnímají sociální pracovníci jako zásadní?

V rámci obou částí výzkumu jsme identifikovali terminologickou neukotvenost základních pojmů z oblasti profesní etiky. Např. úroveň porozumění pojmu hodnota mezi sociálními pracovníky byla překvapivě nízká. Tato skutečnost potvrzuje zjištění z teoretických kořenů o nejasnosti terminologie v etice sociální práce (viz např. Fischer, 2019). Účastníci výzkumu poukazovali rovněž na nejednoznačný výklad a s tím spojené možné komplikace v chápání u některých hodnot, respektive ve způsobu jejich možné aplikace v praxi (např. zranitelnost jako zdroj síly).

Osobní hodnoty v kvalitativní části výzkumu informanti vyjadřovali prostřednictvím představení subjektivně vnímané osobnostní charakteristiky (např. otevřenost, nadhled, upřímnost); dále jsme identifikovali hodnoty vztahující se převážně k osobnímu životu informantů (hodnota rodiny, přátel, domova); k výkonu práce a s tím spojenému přínosu pro jejich život (radost z práce, smysl) a hodnoty vztahující se ke klientům a kolegům (holistický přístup, dobro klientů, spolupráce). Kvalitativní část výzkumu poukázala na možné nesoulady v jednotlivých kategoriích hodnot, které mohou výkon sociální práce komplikovat. Jedná se o rozpory mezi hodnotami osobními a hodnotami zakotvenými např. v legislativě, či mezi kolegy z jedné i více organizací. Rozdílná hodnotová východiska mohou mít pracovníci z různých typů organizací. K profesi sociální práce patří i možnost nesouladu hodnot mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Jeví se ovšem, že základní hodnoty jsou pro sociální pracovníky napříč oblastmi sociální práce shodné. Kvantitativní výzkum totiž poukázal na dominanci tradičních hodnot ve vnímání sociálních pracovníků. Pro 97 % respondentů je nejdůležitější profesní hodnotou lidská důstojnost a lidská práva. K dalším důležitým hodnotám radili zejména respekt k rozmanitostem, sociální spravedlnost, odbornost a vzájemnou zodpovědnost. Je ovšem otázkou, jak dané hodnoty jednotliví účastníci výzkumu interpretují a jak tyto hodnoty uplatňují v praxi sociální práce.

DVO2: Jaká etická dilemata považují sociální pracovníci ve své praxi za naléhavá a jaké jsou v sociální práci podmínky pro vznik etických dilemat?

Kvantitativní výzkum poukázal na skutečnost, že mezi naléhavá dilemata patří zejména dilema, zda se při práci s klienty zaměřit na řešení případu (např. problematické situace klienta), či se snažit o změnu poměrů ve společnosti, která rovněž může vést, ale jinou cestou, k vyřešení obtížné životní situace klienta. Dalším tíživým dilematem v praxi sociální práce je dle respondentů volba mezi pomocí, která vychází z požadavků příjemce péče a kontrolou, v níž je ve spolupráci rozhodujícím činitelem sociální pracovník. Trojici nejzávažnějších dilemat sociálních pracovníků uzavírá časté polemizování, jak přistupovat k výkonu sociální práce v případě vysokého počtu klientů a v opozici s tím stojící otázka kvality poskytované služby a její případné modifikace. Na základě výzkumných rozhovorů jsme došli ke zjištění, že tíže některých dilemat může být pro sociální pracovníky důvodem změny organizace nebo dokonce i odchodu z profese sociální práce. Některé podmínky pro vznik dilemat hodnotíme jako naléhavé. Např. při řešení dilematických situací nacházejí sociální pracovníci, na základě výsledků výzkumu, většinou podporu ze strany nadřízených, naopak postrádají oporu ze strany politiků. Také nízká prestiž profese v očích odborné i laické veřejnosti, některých klientů, ale mnohdy i samotných pracovníků (viz Dohnalová, Nečasová, Trbola, 2019), vytváří podmínky komplikující výkon kvalitní sociální práce a staví sociální pracovníky do obtížných dilematických situací, které zapříčiňují např. skutečnost, že se musí věnovat obhajobě a vysvětlování smyslu vlastní práce.

DVO3: Jaká je zkušenost sociálních pracovníků s etickými kodexy sociálních pracovníků a možnosti jejich využití v praxi?

Na základě výstupu ze smíšeného výzkumu byla identifikována nízká úroveň povědomí o etickém kodexu sociální práce mezi sociálními pracovníky (špatná orientace v zásadách kodexu, častá neznalost kodexu, skepse vůči jeho samotné existenci). Ještě více alarmující skutečností je zjištění, že mezi sociálními pracovníky není ujasněn status tohoto dokumentu a jeho funkce, které by měl garantovat.

Již výše zmíněná identifikovaná terminologická nejednotnost klíčových pojmů z oblasti sociální práce (viz odpověď na DVO1) se projevuje i v oblasti vnímání etického kodexu sociálními pracovníky. Mnohoznačný výklad termínů a obsahu etického kodexu znesnadňuje sociálním pracovníkům orientaci v tomto textu a je jednou z bariér v jeho využívání. Kvantitativní výzkum totiž poukázal na fakt, že využívání etického kodexu považuje za důležité v průměru cca 20 % sociálních pracovníků, kteří participovali na této části výzkumu, a to bez ohledu na stupeň vzdělání a pracovní pozici. V průměru kolem 45 % respondentů odpovědělo, že přínosnější pro jejich praxi je osobnostní nastavení. Zhruba 4 % pracovníků pak etický kodex vůbec nezná.

Závěry plynoucí se zodpovězení hlavní výzkumné otázky

Účastníci výzkumu projevovali shodný příklon k tradičním hodnotám, mezi nimiž dominovala lidská důstojnost a lidská práva. Jedná se o hodnoty směřující na klienty,⁴ jejich blízké, členy pracovního týmu i zástupce dalších, do spolupráce zapojených, subjektů. Realizovaný výzkum přinesl zjištění, že problematické může být rozdílné chápání výše uvedených termínů jednotlivými sociálními pracovníky z jedné i z různých organizací či typů organizací, což se

⁴ Klientem přitom může být jednotlivec, skupina (včetně rodiny), komunita.

projevuje v praxi sociální práce. Sociální pracovníci si na základě výsledků našeho výzkumu uvědomují nezbytnost hodnotového zázemí v sociální práci, ale jsou skeptičtí vůči způsobu získávání tohoto zázemí v průběhu kvalifikačního vzdělávání či z vnějších zdrojů, jako je např. etický kodex sociálních pracovníků. Rozhodující je podle názoru mnoha účastníků výzkumu osobnostní nastavení sociálního pracovníka. V souladu s touto tezí si uvědomují nutnost sebezpečí a vhodně koncipovaného celoživotního vzdělávání, aby byli schopni zvládat nároky obtížné profese a předcházeli tak vzniku syndromu vyhoření.

Průběh výzkumného šetření ukázal rovněž na zajímavou skutečnost. Byli-li sociální pracovníci dotazováni na etická dilemata z oblasti sociální práce, prokazovali pevnější terminologickou zakotvenost než v případě dotazů na hodnoty či principy. Daný jev si vysvětlujeme skutečností, že jsme v dané fázi výzkumu přešli od abstraktních pojmů z oblasti obecné etiky ke konkrétnějším – z praxe mnohým známým – pojmům z oblasti etiky aplikované, respektive profesní. Výsledky výzkumu dokládají, že sociální pracovníci stojí před mnoha dilematickými situacemi a při řešení některých z nich jen obtížně nacházejí systémovou oporu. Etická dilemata mohou být dokonce důvodem podání výpovědi sociálního pracovníka v určité organizaci nebo dokonce změny profese. Identifikace přítomnosti dilematických situací v praxi sociální práce však nemusí být hodnocena pouze negativně; je důkazem toho, že mnozí sociální pracovníci o své práci pečlivě a zodpovědně přemýšlejí a komplexně nahlízejí na proměnné související s výkonem této nelehké profese.

Domníváme se, že je třeba v očích sociálních pracovníků nejprve rehabilitovat pověst etického kodexu sociálních pracovníků a etiky sociální práce jako součásti profesních etik vůbec. Tato rehabilitace by mohla být chápána jako jeden z prvků vedoucích ke zlepšování dobrého jména a zvyšování prestiže sociální práce. Neměla by být zaměřena pouze na systém vzdělávání budoucích sociálních pracovníků, ale měla by cílit jak na současné sociální pracovníky a klienty, tak také na zástupce odborné i laické veřejnosti. Jako nezbytnou vidíme spolupráci zainteresovaných subjektů s médii a využívání možností předávání kladně hodnocených zkušeností z oblasti sociální práce v zahraničí.

Rádi bychom text této předložené zprávy ukončili pozitivně, a proto uvádíme zjištění z kvantitativní části výzkumu deklarující skutečnost, že 39 % respondentů z řad sociálních pracovníků je spokojeno se svojí prací (zjišťovali jsme prostřednictvím výroku: práce, kterou v současnosti vykonávám, je v souladu s mým vnitřním nastavením), jen 1,1 % se s tímto výrokem vůbec neztotožňuje. Jsme přesvědčeni, že právě toto zjištění je pro budoucnost české sociální práce nadějeplné.

Literatura

- BANKS, S. 2004. *Ethics and values in social work*. London: Palgrave Macmillan.
- BANKS, S. 2006. *Ethics and Values in Social Work*. London: Palgrave Macmillan.
- BANKS, S. 2012. *Ethics and Values in Social Work*. London: Palgrave Macmillan.
- BANKS, S., GALATHER, A. 2009. *Ethics in Professional Life: Virtues for Health and Social Care*. London: Palgrave Macmillan.
- BLÁHA, J., DYTRT, Z. 2003. *Manažerská etika*. Praha: Management Press.
- BRÁZDA, R. *Ethicum*. Zlín: VerBuM.
- CLARK, Ch. 2000. *Social Work Ethics. Politics, Principles, and Practice*. London: Macmillan Press.
- ČAJKO-EIBICHOVÁ, M., HAVRDOVÁ, Z. 2010. Hodnoty v managementu. In HAVRDOVÁ, Z. a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Univerzita Karlova.
- DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TRBOLA, R. 2019. Vybrané bariéry inkluze sociálních pracovníků do multidiscipinárních týmů se zaměřením na vztah sociální pedagogiky a sociální práce. *Sociální pedagogika/Social education*, 7(2)/2019, s. 69 - 84.
- ELICHOVÁ, M. 2017. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada.
- Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR*. 2006. Praha: Česká společnost sociálních pracovníků.
- FISCHER, O. 2019. *Pracovní text – zatím nepublikováno*.
- FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. 2008. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok.
- GÖBELOVÁ, T. 2015. *Profesní hodnoty a etické principy v práci učitele*. Ostrava. Ostravská univerzita.
- HAVRDOVÁ, H. a kol. 2010. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotnických služeb*. Praha: Univerzita Karlova.
- HAŠKOVCOVÁ, H. 2010. Hodnotové orientace zdravotníků a ve zdravotnictví. In HAVRDOVÁ, Z. a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Univerzita Karlova.
- HENRIKSEN, J.-O., VETLESEN, A. J. 2000. *Blízke a vzdálené*. Boskovice: Albert, Podané ruce.
- HUGMAN, R., SMITH, D. 1995. *Ethical Issues in Social Work*. London: Routledge.
- IASSW. 2018. *Global social work statement od ethical principles*. (online). (cit. 2020-07-01). Dostupné z: <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2018/04/Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles-IASSW-27-April-2018-1.pdf>
- IFSW. 2004. *Etika sociální práce – principy*. (online). (cit. 2020-03-01). Dostupné z: http://socialni-pracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf
- IFSW. 2014. *Global definition of social work*. (online). (cit. 2020-07-01). Dostupné z: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work>

- IFSW. 2008. Prohlášení IFSW o etických principech, dokument schválený IFSW a IASSW v Dublinu. (online). (cit. 2020-03-01). Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky%CC%81_kodex_ifsw_2018_cz1.pdf
- JANOTOVÁ, H. 2005. *Profesní etika*. Praha: Eurolex Bohemia.
- MÁTEL, A. 2010. *Etika sociálnej práce*. Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety.
- MÁTEL, A., PAVELKOVÁ, J., JANECHOVÁ, L. (eds.). 2016. *Aktuální trendy sociální práce (Česko-slovenské perspektivy rozvoje)*. Sborník z mezinárodní vědecké konference. Příbram: Ústav sv. Jana Nepomuka Neumanna.
- MATOCHOVÁ, S. 2009. *Etika a právo v kontextu lékařské etiky*. Brno: Masarykova univerzita.
- MUSIL, L. 2004. *Ráda bych vám pomohla, ale...* Brno: Marek Zeman.
- MUSIL, L. 2008. Typologie pojetí sociální práce. In Tokárová, A., Matulayová, T. (eds). *Sociální pedagogika, sociální práce a sociální andragogika: aktuální otázky teorie a praxe*. Prešov: FF
- MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. 2008. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In MUSIL, L., ŠRAJER, J. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert.
- NEČASOVÁ, M. Profesionalismus a etické kodexy v sociální práci. In FISCHER, Ondřej a René MILFAIT. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK, 2008
- NEČASOVÁ, M. 2019. *Přednáška na fokusní skupině pro účastníky smíšeného výzkumu – zatím nepublikováno*.
- NEČASOVÁ, M., KŘIŠŤAN, A. 2018. Social work in the Czech Republic: Conformist or critically engaged? In C. Nieto Morales, & M. Solange de Martino Bermúdez, *Social work in XXI. century St. Challenges for academic and professional training* (s. 44–57). Madrid: Dykinson.
- NEČASOVÁ, M., MUSIL, L. 2006. Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. Poznatky z výzkumu charitní pečovatelské a ošetrovatelské služby. *Sociální práce/Sociální práce*, 3/2006, s. 57–71.
- Zákon 111/1998. Novela vysokoškolského zákona.
- REAMER, F. G. *Social Work Values and Ethics*. Columbia University Press.
- ROHANOVÁ, E., HOLMEROVÁ, I. 2010. Podpora a pokora důstojnosti starých lidí. In HAVRDOVÁ, Z. a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Univerzita Karlova.
- ŠMAJS, J. 2012. Ontologické základy etiky. In ŠMAJS, J., BINKA, B., ROLNÝ, O. *Etika, ekonomika, příroda*. Praha: Grada.
- Velký sociologický slovník*. 1996. Praha: Karolinum.
- WEBB, S. A. (2017). Matters of professional identity and social work. In S. A. Webb (Ed.), *Professional identity and social work* (s. 1–18). London: Routledge. Wiles, F., & Vicary, S. (2019). Picturing social work, puzzles.
- Zákon č. 108/2006, zákon o sociálních službách.

Přílohy

Příloha č. 1

1/ kategorizace dle cílových skupin

označení kategorie	pojmenování kategorie	výčet jednotlivých cílových skupin
cílová skupina 1	vyloučení	etnické menšiny, osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách, imigranti a azylanti, uprchlíci/imigranti
cílová skupina 2	osoby s postižením	osoby se zdravotním postižením, osoby s kombinovaným postižením, osoby s mentálním postižením, osoby s tělesným postižením, osoby se sluchovým postižením, osoby se zrakovým postižením, osoby s chronickým a duševním postižením, osoby s jiným zdravotním postižením
cílová skupina 3	oběti	oběti domácího násilí, oběti obchodu s lidmi, osoby komerčně zneužívané, oběti trestné činnosti
cílová skupina 4	osoby s rizikovým způsobem života	pachatelé trestné činnosti, osoby, které vedou rizikový způsob života, osoby ohrožené závislostí nebo závislí, ženy poskytující sexuální služby, osoby do 26 let věku opouštějící zařízení pro výkon ústavní péče
cílová skupina 5	osoby bez práce	osoby bez přístřeší, nezaměstnaní, lidé s dluhy v exekuci
cílová skupina 6	rodiny	děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožení, rodiny s dítětem/dětmi, senioři, pozůstalí, neformální pečující
cílová skupina 7	osoby v krizi	osoby v krizi

2/ kategorizace dle místa výkonu sociální práce

označení kategorie	pojmenování kategorie	výčet jednotlivých cílových skupin
sociální práce skupina 1	ÚP	ÚP oddělení hmotné nouze, ÚP příspěvky na péči, ÚP dávky pro osoby se ZP
sociální práce skupina 2	úřady	krajský úřad, obecní úřad
sociální práce skupina 3	OSPOD	OSPOD
sociální práce skupina 4	školství	PPP, speciální pedagogická centra, střediska výchovné péče, dětské domovy, výchovné ústavy, diagnostické ústavy, kojenecké ústavy
sociální práce skupina 5	zdravotnictví	lůžkové zdravotnické zařízení, doléčovací centra, hospic, domácí hospic
sociální práce skupina 6	azylová zařízení	azylová zařízení a zařízení pro zajištění cizinců
sociální práce skupina 7	sociální služby	poskytovatelé SS
sociální práce skupina 8	věznice	vazební věznice a nápravná zařízení

3/ kategorizace dle charakteristiky sociální služby

označení kategorie	pojmenování kategorie	výčet jednotlivých cílových skupin
sociální služby skupina 1	AD	azylový dům, dům na půl cesty, noclehárna
sociální služby skupina 2	stacionáře a NZDM	denní stacionář, nízkoprahové zařízení pro děti, centrum denních služeb, nízkoprahové denní centrum, týdenní stacionář, odlehčovací služba
sociální služby skupina 3	domovy	domov pro seniory, sociální služby v lůžkové péči, domov pro osoby se zdravotním postižením, domov se zvláštním režimem
sociální služby skupina 4	krizové služby	intervenční centrum, krizová pomoc, telefonická krizová intervence, kontaktní centrum, zařízení tísňové péče
sociální služby skupina 5	chráněné bydlení	podpora samostatného bydlení, chráněné bydlení
sociální služby skupina 6	poradenství	odborné sociální poradenství, tlumočnické služby

pokračování tabulky

označení kategorie	pojmenování kategorie	výčet jednotlivých cílových skupin
sociální služby skupina 7	SAS	pracoviště rané péče, sociálně aktivizační služba pro rodiny
sociální služby skupina 8	sociálně terapeutické služby	sociálně terapeutická dílna, sociálně aktivizační služba pro seniory, sociální rehabilitace, terapeutická komunita
sociální služby skupina 9	provázení a PS	terénní programy, pečovatelská služba, osobní asistence, průvodcovská služba, služba následné péče

4/ kategorizace sociálních pracovníků dle oboru vzdělání

označení kategorie	pojmenování kategorie	výčet jednotlivých cílových skupin
skupina 1	sociální pedagogika	sociální pedagogika
skupina 2	sociální práce	sociální práce a sociální pedagogika, sociální a humanitární práce, sociální práce, sociálně-právní činnost, charitní a sociální činnost, sociální pracovník, sociální politika, sociální péče, sociální patologie
skupina 3	právo	právo
skupina 4	speciální pedagogika	speciální pedagogika
skupina 5	jiné	různé další obory (např. andragogika, teologie apod.)

Výroky testující dilemata

ztotožnění x neztotožnění se s výrokem (podíl z celku)	plně se ztotožňuji	vůbec se neztotožňuji
Práce, kterou v současnosti vykonávám, je v souladu s mým vnitřním nastavením.	38,7	1,1
Poskytuji klientům takové služby, které považuji vzhledem ke své pracovní pozici za dostatečné.	48,3	1,2
Rád/a bych měl/a k dispozici více prostředků k tomu, abych mohl/a svým klientům pomáhat tak, jak by to bylo potřeba.	55,6	1,5
Vadí mi, že jsem při rozhodování často odkázán/a pouze sám/a na sebe.	13,7	19,5
Se zvyšujícím se počtem klientů jsem nucen/a snižovat kvalitu poskytované služby.	22,7	16,7
Aby zaměstnavatel považoval službu, kterou poskytuji, za efektivní, musím pracovat s nepřiměřeně velkým počtem klientů.	20,0	19,7
Klientům, s nimiž dobře vycházím, věnuji více pozornosti než ostatním.	2,7	41,5
Klientům, u nichž je větší šance na úspěšnou intervenci, věnuji více pozornosti.	4,9	28,2
Pro klienta hledám řešení „šité na míru“, i když je to někdy v rozporu se zavedenými pravidly organizace.	10,2	14,9
Stanovisko klienta plně respektuji i tehdy, když volí z odborného hlediska nesprávná řešení.	20,3	4,6
Klientům, kteří si opakovaně způsobují své problémy sami, věnuji méně pozornosti než ostatním.	3,4	31,9
Pokud se má klient zapojit zpátky do společnosti, musím částečně tolerovat i ty jeho zvyklosti, které společnost považuje za nevhodné.	16,2	3,9
Při práci s klienty se nezaměřuji jen na aktuální problém, se kterým přišli, ale celkově na jejich životní situaci v kontextu.	51,4	2,7
Realizuji jen takový postup práce, který vychází ze zavedených pravidel organizace.	12,8	7,3
Při řešení opravdu obtížné životní situace klienta dávám přednost okamžitému zásahu do dané situace z mé strany.	21,2	2,4
Při spolupráci s jinými odborníky/odbornostmi vnímám, že ostatní respektují moje názory.	19,3	1,2
Přístup společnosti k sociální práci komplikuje její vykonávání.	27,1	2,4
Cíle mé práce jsou natolik komplexní, že si je musím zjednodušovat.	6,5	11,4
Výkon sociální práce je negativně ovlivňován systémovými bariérami.	34,1	1,6
Při řešení případu dávám přednost jednání na základě mých praktických zkušeností a intuice před jednáním na základě pravidel nebo metodiky organizace.	12,9	6,3
Je pro mě natolik obtížné upozorňovat kolegy/kolegyně na jejich případná pracovní pochybení, že to raději nedělám.	4,8	26,3
Při řešení opravdu obtížné životní situace klienta raději vyčkávám, jak se situace vyvíjí, než abych svým zásahem způsobil/a „zbytečný poplach“.	5,3	14,4
Při spolupráci s jinými odborníky/odbornostmi vnímám, že nám všem jde o stejnou věc.	18,1	3,0
Vnímám podporu ze strany nadřízených.	36,7	5,5
Vnímám podporu ze strany politiků.	1,9	37,8
Moji nadřízení vědí, co sociální práce obnáší.	36,3	8,5
Se zvyšující se administrativou jsem nucen/a snižovat kvalitu poskytované služby.	23,9	9,5

Kategorizace dilemat

dilema	popis dilematu	průměr
dilema 1	komplexní x zjednodušené cíle <i>poskytují klientům menší pomoc (méně služeb), než by bylo potřeba, a cíle své práce si musím zjednodušovat</i>	2,57
dilema 2	kvalita x kvantita <i>čím více klientů, administrativy a požadavků na efektivitu ze strany zaměstnavatele, tím víc musím omezovat kvalitu služby</i>	2,36
dilema 3	neutralita x favoritismus <i>upřednostňuji klienty, s nimiž dobře vycházím, nebo u nichž je větší naděje na úspěšnou intervenci</i>	3,07
dilema 4	procedurální x situační přístup <i>dávám přednost svému úsudku před jednáním podle pravidel a metodik organizace</i>	2,46
dilema 5	jednostrannost x symetrie <i>v zájmu zapojení klienta do společnosti toleruji jeho zvláštnosti, které společnost neví</i>	2,11
dilema 6	zasáhnout x nezasáhnout <i>kolegy neupozorňuji na jejich pochybení, protože je to obtížné</i>	2,96
dilema 7	veřejný x dílčí zájem <i>jiní odborníci mě nerespektují a nejde nám o stejnou věc</i>	3,01
dilema 8	řešení případu x změna poměrů <i>přístup společnosti a systémové bariéry komplikují výkon SPR</i>	1,89
dilema 9	bezprostřední a zprostředkovaná východiska cílů <i>nevnímám podporu ze strany nadřízených a politik; nadřízení nevědí, co je sociální práce</i>	2,61
stav 1	práce je v souladu s mým nastavením	1,73
stav 2	situační přístup <i>zaměřuji se na komplexní situaci klienta</i>	1,59
stav 3	procedurální přístup <i>postupuji jen podle pravidel organizace</i>	2,33
stav 4	symetrie <i>respektuji i nesprávná řešení navržená klientem</i>	2,11
stav 5	jednostrannost (i nefavoritismus) <i>klientům, kteří si za své problémy mohou sami, věnuji méně pozornosti</i>	3,07
stav 6	zasáhnout <i>(stejná situace)</i>	2,07
stav 7	nezasáhnout <i>(stejná situace)</i>	2,68

Modely způsobu praxe v sociální práci – ideální typy

	radikální aktivistický	angažovaný filantropický	odborný profesionální	technicko – byrokratický administrativní	quasi – business (kvazi tržní)
sociální práce jako	sociální hnutí	povolání	profese	zaměstnání (výdělečná činnost) - job	trh
sociální pracovník jako	spojenec parťák	partner člověk	odborník specialista	technicky zdatný úředník	producent/ poskytovatel
moc plyne	z kompetence jednat v situaci a ovlivňovat situaci	z kompetence jednat v situaci a ovlivňovat situaci	z odborné znalosti	z role v organizaci	z kompetence se orientovat na trhu
příjemce pomoci jako	spojenec	partner	klient	konzument služby	zákazník
zaměření na	společenskou změnu	zmocnění jednotlivce nebo skupiny	individuální vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem	poskytnutí služeb	spokojenost zákazníka/zisk
předmět SPR	nerovnost	potřeby	situace	agenda	
vedení poskytuje étos	ideologie solidarita	osobní přesvědčení altruismus	profesní etický kodex respekt	pravidla a postupy dané zaměstnava- telem loajalita	tržní normy, zákazníkovy preferenční, kontrakt
stěžejní principy	pozvedávání vědomí, kolektivní akce	empatie, autentičnost	právo klienta na sebeurčení, akceptace (přijetí klienta),	povinnost organi- zace spravedlivě distribuuovat zdroje a podporovat veřejné blaho zvládnutí agendy	zákazníkův výběr a nezávislost
kvalifikace	schopnost vyjednávat	nasazení	mlčenlivost atd. samostatnost		
vhodná organizace	nátlaková skupina	nezávislá organizace (např. NGO)	s vysokým stup- něm autonomie (rozhodovací vol- nosti) pracovníka posouzení, pláno- vání, provedení, evaluace, intervence	byrokratická organizace	v privátním sektoru
úkol	obhajování zájmů, zmocnění	vztahy, poskytnutí toho, co je potřebné		vyřizování žádostí, volba z variant	
inspirace v etice orientované na	pozvedávání vědomí	vztahy	principy (deontologie)	principy (utilitarismus)	

Pramen: Upraveno podle Banks (2006, 2012) a Musil (2008)

PRACOVNÍ LIST

fokusní skupina věnovaná etice sociální práce

22. 11. 2019

Zamyslete se, prosím, nad následujícími výroky, které stručně okomentujte (zajímá nás, jak daným výroky rozumíte):

- ekonomický růst není předpokladem sociálního rozvoje
- sociální práce je na praxi založená profese a akademická disciplína
- v sociální práci je stejně důležitá sociální změna jako sociální stabilita
- důraz na lidská práva a sociální spravedlnost musí být provázen důrazem na kolektivní odpovědnost a vzájemnost
- sociální pracovníci si uvědomují politickou dimenzi své práce, která vyplývá z moci a autority, kterou mají udělenou od státu (aby jednali v zájmu zajištění lidských práv)
- za etickou praxi mají odpovědnost nejen sociální pracovníci, ale i profesní organizace a zaměstnavatelé sociálních pracovníků
- respekt k rozmanitosti nesmí omezovat uznání a uplatňování lidských práv
- sociální pracovníci si uvědomují, že zranitelnost lidí (plynoucím z jejich existence ve světě) je důležitá, neboť je zároveň zdrojem jejich síly a zdrojem růstu, rozvoje a prospívání (zdrojem kritické reflexe)
- úkolem sociálních pracovníků je aktivně vytvářet sítě solidarity v komunitách a společně s kolegy uvnitř i vně své profese působit v zájmu dosažení inkluzivní a odpovědné společnosti
- sociální pracovníci si uvědomují, že sebeurčení klientů je omezeno různými faktory včetně kontrolní funkce vykonávané sociálními pracovníky
- eticky správné využívání technologií a médií by mělo být v sociální práci upraveno (např. v etickém kodexu)

Příloha č. 6

Tabulka rozptylů

	průměr	10 %	<	>
dilema 1	2,57	0,26	2,31	2,83
dilema 2	2,36	0,24	2,12	2,60
dilema 3	3,07	0,31	2,76	3,38
dilema 4	2,46	0,25	2,21	2,71
dilema 5	2,11	0,21	1,90	2,32
dilema 6	2,96	0,30	2,66	3,26
dilema 7	3,01	0,30	2,71	3,31
dilema 8	1,89	0,19	1,70	2,08
dilema 9	2,61	0,26	2,35	2,87
stav 1	1,73	0,17	1,56	1,90
stav 2	1,59	0,16	1,43	1,75
stav 3	2,33	0,23	2,10	2,56
stav 4	2,11	0,21	1,90	2,32
stav 5	3,07	0,31	2,76	3,38
stav 6	2,07	0,21	1,86	2,28
stav 7	2,68	0,27	2,41	2,95