

Západočeská univerzita v Plzni
Fakulta filozofická

Bakalářská práce

**Dilemata sociálních pracovníků orgánu
sociálně – právní ochrany dětí**

Tereza Vrbová

Plzeň 2024

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Katedra sociologie a sociální práce

Studijní program Sociální práce

Bakalářská práce

**Dilemata sociálních pracovníků orgánu
sociálně – právní ochrany dětí**

Tereza Vrbová

Vedoucí práce:

Mgr. Karel Řezáč, Ph.D.

Katedra sociologie a sociální práce

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2024

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

Plzeň, duben 2024

.....

Tereza Vrbová

Poděkování

V první řadě bych ráda poděkovala vedoucímu své práce Mgr. Karlovi Řezáčovi, Ph.D. za trpělivost, podporu a cenné rady a doporučení, které mi poskytl při psaní této práce.

Velké díky také patří všem respondentům, kteří se zúčastnili mého výzkumného šetření a ochotně se mnou sdíleli své poznatky a zkušenosti z praxe.

OBSAH

1	Sociálně-právní ochrana dětí	9
1.1	Výkon sociálně-právní ochrany dětí	9
1.2	Klienti orgánu sociálně-právní ochrany dětí	10
2	Sociální pracovník	11
2.1	Sociální pracovník OSPOD	12
3	Etická dilemata	14
3.1	Etika v pomáhajících profesích	14
3.2	Dilemata	15
3.2.1	Etická dilemata pracovníků OSPOD	15
3.2.2	Řešení etických dilemat	17
4	Reflexe	19
5	Metodologie výzkumu.....	20
5.1	Dílčí výzkumné otázky.....	21
5.1.1	DVO1: „Jak sociální pracovníci OSPOD charakterizují své klienty?“ 21	
5.1.2	DVO2: „Jaké konkrétní situace sociální pracovníci OSPOD považují při výkonu své profese za eticky dilematické?“	21
5.1.3	DVO3: „Jakými způsoby jsou etická dilemata řešena?“	22
5.1.4	DVO4: „Jak sociální pracovníci zpětně hodnotí svá řešení eticky dilematických situací?“	22
5.1.5	DVO5: „Jaký dopad mají tato etická dilemata na osobní život sociálních pracovníků OSPOD?“	22
5.2	Výzkumný soubor	23
5.3	Etické aspekty výzkumu	24
5.4	Průběh výzkumu.....	25
6	Interpretace výsledků výzkumného šetření	26

6.1	DVO1: „Jak sociální pracovníci OSPOD charakterizují své klienty?“ ..	26
6.2	DVO2: „Jaké konkrétní situace sociální pracovníci OSPOD považují při výkonu své profese za eticky dilematické?“	28
6.3	DVO3: „Jakými způsoby jsou etická dilemata řešena?“	32
6.4	DVO4: „Jak sociální pracovníci zpětně hodnotí svá řešení eticky dilematických situací?“	35
6.5	DVO5: „Jaký dopad mají tato etická dilemata na osobní život sociálních pracovníků OSPOD?“	36
7	Závěr	38
8	Resumé	40
9	Seznam použitých zkratk	41
10	Seznam použitých zdrojů	42
11	Přílohy	45

ÚVOD

Pro zpracování mé kvalifikační práce jsem si zvolila téma „Dilemata sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí“. Tento výběr velmi ovlivnila má osobní zkušenost, kdy jsem jednu ze svých odborných praxí v rámci studia absolvovala na oddělení sociálně-právní ochrany dětí a měla jsem tak možnost všimnout si nejrůznějších dilematických situací, které při výkonu profese sociálního pracovníka vyžadovaly volbu mezi dvěma neslučitelnými možnostmi. Tato volba rovněž velmi úzce souvisí s mou profesní identitou utvořenou během studia, kdy bych se ráda v budoucnu věnovala cílové skupině ohrožených rodin a dětí.

Touto prací se snažím upozornit na konkrétní všední dilemata, se kterými se sociální pracovníci v rámci agendy orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) každodenně potýkají a také na způsoby jejich řešení. Tento stav považuji za nežádoucí, neboť sociálním pracovníkům může komplikovat výkon jejich profese, a navíc řešení dilematických situací mnohdy vyžaduje poměrně velké množství času a úsilí, které by mohlo být věnováno jiným, v jejich agendě důležitějším činnostem.

Bakalářská práce je členěna na dvě stěžejní části, a to teoretickou a empirickou. V rámci teoretické části bakalářské práce svou pozornost zaměřuji především na konceptualizaci pojmů úzce propojených s tématem za pomoci odborných zdrojů zvolených na základě rešerše literatury. Empirická část pak vychází z realizovaného výzkumu založeného na kvalitativní výzkumné strategii a metodě sběru potřebných dat prostřednictvím formálních polostrukturovaných rozhovorů. Výzkum byl koncipován tak, abych od respondentů získala co nejdetailnější odpovědi, které povedou ke zodpovězení mnou stanovené hlavní výzkumné otázky, která je současně poznávacím cílem mé práce: *„Jak sociální pracovníci orgánu sociálně–právní ochrany dětí reflektují problematiku etických dilemat při výkonu své profese?“*.

Cílem této práce je tedy zjistit nejen to, s jakými konkrétními všedními dilematickými situacemi se sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí potýkají, ale také jak často, jakými způsoby je řeší a především, jak tato řešení sami s odstupem času zpětně hodnotí.

Jako symbolický a pro praxi přínosný cíl práce vnímám otevření problematiky dilemat prostřednictvím rozhovorů s participanty výzkumu či zájem jejich pracovišť a čtenářů této práce o dané téma. I pouhé pozastavení se a diskuse nad problematikou dilematických situací a jejich reflexe v podobě úvahy o otázkách, jak časté dilematické situace jsou, jakými způsoby je sociální pracovníci řeší a zda se nenabízejí jiné – efektivnější způsoby může mít z mého pohledu pozitivní důsledky pro praxi a vytvářet prostor pro učinění dalších inovativních kroků.

1 Sociálně-právní ochrana dětí

Sociálně-právní ochrana dětí (SPOD), do jejíž kontextu je celá tato práce zasazena, je legislativně ukotvena zákonem č. 359/1999 Sb. a představuje institut, jehož hlavní funkcí je zajistit dítěti právo na příznivý vývoj a řádnou výchovu, jakož i ochranu osobních a majetkových práv. Stejně tak má každé dítě právo na rodičovskou péči a život v rodině, čehož má být dosaženo činnostmi vedoucími k obnovení narušených funkcí rodiny (Plecitý et al., 2009).

Matoušek a Pazlarová (2016) definuje SPOD jako soubor činností upravených zákony směřujících k výše zmíněnému cíli. Předním kritériem při poskytování těchto činností je přitom mít stále na zřeteli nejlepší zájem a blaho dítěte, což lze posuzovat na základě přímého zjištění názoru dítěte, šetření poměrů dítěte či na základě individuálních okolností každého případu.

1.1 Výkon sociálně-právní ochrany dětí

Výkon sociálně-právní ochrany dětí v České republice zajišťují tzv. orgány sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD), mezi něž patří krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, obecní a újezdní úřady, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí, Úřad práce či další fyzické anebo právnické osoby tímto výkonem pověřené na základě rozhodnutí krajského úřadu (§ 4 zákona č. 359/1999 Sb.).

Matoušek a kol. (2013) k tomuto výčtu dodává také Výbor pro práva dítěte OSN (dále jen Výbor), který se otázkou práv dětí a jejich ochrany zabývá na globální úrovni v zemích, které ratifikovaly Úmluvu o právech dítěte (1991). Právě na základě Úmluvy, doporučení Výboru a připravované novely zákona by během roku 2024 měl v České republice nově vzniknout institut dětského ombudsmana neboli veřejného ochránce práv dětí, jehož hlavním posláním je chránit osoby (v tomto případě děti a mladistvé) a jejich práva před nesprávným jednáním veřejných institucí.

1.2 Klienti orgánu sociálně-právní ochrany dětí

Za klienta obecně lze v sociální práci považovat každého člověka, který využívá sociálních služeb nebo takového, kterým se sociální práce zabývá (Matoušek, 2013).

Sociálně-právní ochrana je poskytována zcela bezplatně všem dětem nacházejícím se na území České republiky bez ohledu na jejich státní občanství, což vyplývá z článku 2 Úmluvy o právech dítěte (1991), který smluvní státy zavazuje respektovat a zabezpečit práva obsažená v tomto dokumentu každému dítěti nacházejícímu se pod jejich jurisdikcí.

Samotným pojmem „dítě“ se pak rozumí dle článku 1 Úmluvy o právech dítěte (1991) „*každá lidská bytost mladší osmnácti let, pokud podle právního řádu, jenž se na dítě vztahuje, není zletilosti dosaženo dříve*“. Taková situace může dle platného českého práva nastat výjimečně, pokud je dítěti soudem přiznána plná svéprávnost, a to nejdříve po dosažení šestnáctého roku (§ 37 zákona č. 89/2012 Sb.). Jako na nezletilou osobu je přitom nahlíženo i na nezaopatřené dítě nejdéle však do věku 26 let, pakliže se soustavně připravuje na budoucí povolání nebo se na něj nemůže připravovat ani jej vykonávat ze zdravotních důvodů (§ 11 zákona č. 117/1995 Sb.).

Přestože sociálně-právní ochrana dětí je legislativně zaručena všem dětem, svou pozornost pracovníci OSPOD primárně zaměřují na cílovou skupinu ohrožených dětí a jejich rodin. Pojem „ohrožené dítě“ nemá v odborné literatuře jednoznačný výklad. Matoušek a Pazlarová (2016) jej definují jako takové dítě, jehož základní potřeby nejsou naplněny nebo je ohrožené jejich naplňování. Ohrožení dítěte může vyplývat z rizikového chování jeho samotného nebo osob v jeho nejbližším okolí, ale také může souviset s nevhodným zacházením, do kterého lze dle Pazlarové (in Matoušek a kol., 2013) zařadit zanedbávání, týrání, zneužívání, šikanu či sekundární viktimizaci. Je nutné podotknout, že mimo již zmíněné, mezi ohrožené děti rovněž patří ty, které vyrůstají mimo vlastní rodinu, v deprivujícím prostředí nebo děti s poruchami chování.

2 Sociální pracovník

Sociální pracovník vykonává profesionálně sociální práci. Mezinárodní federace sociálních pracovníků IFSW (2014) sociální práci vymezuje jako *„na praxi založenou profesi a akademickou disciplínu, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a zplnomocňování lidí. Pro sociální práci jsou zásadní principy sociální spravedlnosti, lidských práv, společenské zodpovědnosti a respektu k rozmanitosti. Sociální práce podporuje lidi a jejich okolí v řešení těžkých životních situací a výzev, aby se zvyšovala jejich životní pohoda. Opírá se přitom o teorie sociální práce, společenských a humanitních věd a o vlastní znalosti.“*

Dle Límové (2018) je základním postulátem sociální práce profesionální pomoc člověku. Tvrdí, že intervence sociálního pracovníka proto musí být kompetentní odpovědí na žádost člověka nebo třetí strany o pomoc v životní situaci, s hlediskem ochrany lidské důstojnosti a orientací na zdroje. Za vrchol profesionality sociálního pracovníka poté považuje schopnost rozlišit, zda se má v dané chvíli pomáhat člověku, nebo měnit systém.

Předpoklady pro výkon této tzv. pomáhající profese definuje podrobněji zákon o sociálních službách, a to především s ohledem na svéprávnost, bezúhonnost a zdravotní či odbornou způsobilost osob.

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“ (§ 109 zákona č. 108/2006 Sb.). Takto definuje sociálního pracovníka a jeho činnost zákon o sociálních službách, je však nutné podotknout, že tato profese je velmi rozmanitá, což se odvíjí nejen od cílové skupiny klientů, se kterou pracovník přichází do pravidelného kontaktu, ale také od samotného zařízení a jeho charakteru, v němž je zaměstnán.

V každém případě se však sociální pracovník pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy.

2.1 Sociální pracovník OSPOD

V této části práce se pokusím podrobněji přiblížit sociálního pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí, jenž se neřídí výše uvedeným zákonem o sociálních službách, nýbrž zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Jak zmiňuje Matoušek a Pazlarová (2016) role sociálního pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí nemá v platné české legislativě definici, pouze podrobný výčet souboru povinností:

„Zaměstnanci v orgánech sociálně-právní ochrany, (...) jsou oprávněni v souvislosti s plněním úkolů podle tohoto zákona navštěvovat dítě a rodinu, ve které žije, v obydlí a zjišťovat v místě bydliště dítěte, ve škole a ve školském zařízení, v zařízení poskytovatele zdravotních služeb, v zaměstnání nebo v jiném prostředí, kde se dítě zdržuje, jak rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte o dítě pečují, v jakých sociálních podmínkách dítě žije a jaké má dítě chování“ (§ 52 zákona č. 359/1999 Sb.).

Matoušek (2007a: 83) tento výčet činností doplňuje následovně: *„pracovník oddělení sociálně právní ochrany dětí je v době rozvodu rodičů kolizním opatrovníkem dítěte. Vedle toho má sledovat výkon ústavní a ochranné výchovy dětí, má navštěvovat i neplnoleté osoby ve věznicích. Kromě toho se účastní projednávání trestních věcí u dětí a nezletilých a má ještě další povinnosti.“*

Mezi role, které se prolínají v osobě sociálního pracovníka OSPOD bezpochyby patří: poradce, obhájce klientů, poskytovatel přímé pomoci, zprostředkovatel navazujících služeb, mediátor a v některých situacích, kdy byl porušen zákon, také oznamovatel této skutečnosti orgánům činným v trestním řízení (Matoušek, Pazlarová, 2016). Je nutné si uvědomit, že sociální pracovník OSPOD mnohdy musí činit obtížná rozhodnutí, která často zahrnují omezené znalosti, nejistotu, časový tlak a silné emoce (Whittaker, 2018). Právě nejistota je nevyhnutelnou součástí sociální práce s dětmi a je důležitá pro zajištění bezpečnosti dětí (Munro, 2019).

Obecně jsou sociální pracovníci OSPOD v naší společnosti vnímáni předsudečně, což pravděpodobně pramení ze skutečnosti, že pracují pro stát – z tohoto důvodu mohou být

vnímání přísněji nežli pracovníci v sociálních službách. Stejně tak mohou být mnohými vnímáni jako prodloužená ruka policie, neboť mohou vstupovat do obydlí rodiny i bez jejího souhlasu (Matoušek, Pazlarová, 2016).

Pro sociálního pracovníka OSPOD platí, stejně jako pro všechny ostatní, že při výkonu své profese hledá rovnováhu mezi pomocí a kontrolou. Vzhledem k tomu, že pracovník disponuje osobními, ale i velmi citlivými informacemi o klientech, které se dozvěděl v souvislosti s výkonem své profese, je vázán o těchto skutečnostech mlčenlivostí, a to i po ukončení pracovního poměru (§ 57 zákona č. 359/1999 Sb.).

3 Etická dilemata

V této části práce se zaměřím na konceptualizaci pojmu etických dilemat, respektive pro větší přehlednost si nejprve samostatně definuji etiku v pomáhajících profesích a v návaznosti na to i dilematické situace, které by mohly v kontextu sociálně-právní ochrany dětí nastat.

3.1 Etika v pomáhajících profesích

Etika se v obecné rovině dá definovat jako nauka o mravnosti, mravních zásadách, morálním vědomí, o správném jednání apod. (Goldmann, Cichá, 2004).

Podle Barkera (2003) je etika „*systémem morálních principů a náhledů na to, co je dobré a co špatné. Je i filozofií zabývající se chováním jednotlivců, skupin, profesí nebo kultur*“ (in Mátel, 2019: 137).

Etika tedy popisuje lidské jednání a podle určitých kritérií posuzuje a hodnotí vztah mezi jednáním jaké ve skutečnosti je a tím, jaké by správně mělo být. S tím úzce souvisí pojem „hodnoty“ - tedy vše, co člověk považuje za cenné, důležité a významné. Hodnota je pak posuzována hodnocením, a to srovnáváním s určitými standardy, zvyky či vzory (Goldmann, Cichá, 2004).

Důležitým dokumentem, ve kterém jsou obsaženy základní hodnoty sociální práce, je Etický kodex (společnosti) sociálních pracovníků ČR (2006). Jak však Mátel (2019) podotýká, Společnost sociálních pracovníků České republiky, která kodex vypracovala a schválila, není profesní nýbrž dobrovolnou odbornou organizací, a tudíž má kodex pro sociální pracovníky pouze doporučující charakter, nikoliv direktivní.

Etika v pomáhajících profesích, a tedy i v sociální práci, je důležitým tématem, neboť jak uvádí Mlčák (in Mátel, 2019: 137) *shrnuje širokou škálu etických problémů a dilemat, které vznikají důsledkem střetu různých morálních principů, norem, vzorů, postojů, hodnot a axiologických koncepcí.*

Na sociální pracovníky a etiku jejich jednání jsou kladeny mimořádné nároky, což vyplývá ze samotné podstaty jejich profese. Mnohdy se dostávají do situací, ve kterých vystupují

v protichůdných rolích, ze kterých vyplývají určité povinnosti ovlivňující jejich chování a rozhodování.

3.2 Dilemata

Klimešův Slovník cizích slov (1985) „dilema“ definuje jako nutnou (někdy obtížnou) volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Etické (morální) dilema pak představuje rozhodnutí pro jednu z variant řešení, přičemž často ani jedna není dobrá. Musil (2004) Klimešovu definici částečně pozměňuje, neboť se domnívá, že je zavádějící a sociální pracovník nemusí vždy činit volbu mezi možnostmi, které jsou v rozporu, ale naopak se řešení dilematu může vyhnout úplně či jej odkládat. Matoušek a kol. (2007) pak dilema vnímá jako protichůdné tendence.

Podle Nečasové (2001) se dají etické problémy a dilemata rozdělit do tří skupin podle oblasti, které se týkají na: oblast týkající se práv a kvality života jednotlivců, obecného blaha a v poslední řadě nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku.

3.2.1 Etická dilemata pracovníků OSPOD

Tato část práce je věnována některým etickým dilematům, která z mého pohledu mohou potkat sociální pracovníky při výkonu sociálně-právní ochrany dětí, a na které se zaměřím také v rámci výzkumné části práce. Právě dilemata a rozpory jsou typickými rysy praxe sociální práce a snad nikde nejsou tak časté jako v rámci sociálně-právní ochrany dětí (Beddoe, 2021).

Pět dilemat pracovníků OSPOD formuluje Matoušek a Pazlarová (2016: 67) na základě šetření Kaletové (2015) v západních Čechách následovně:

- odebrat dítě rodičům nebo dítě ponechat v péči rodičů
- jak posoudit, zda se v rodině používají přiměřené metody výchovy dětí
- jak zjistit nejlepší zájem dítěte v případech těžkých rozvodových sporů rodičů

- jak posoudit rodičovské kompetence drogově závislého rodiče a naplnění dalších podmínek pro výchovu u dítěte žijícího s takovým rodičem
- jak posoudit vhodnost příbuzenské pěstounské péče a jak ji odlišit od pokusu o zneužití tohoto institutu

Dle Musila (2004: 45) bych ráda ještě zmínila tzv. všední dilemata pracovníků, která podle autora „*vyvstávají, když kvůli nepříznivým pracovním podmínkám nemohou se svými klienty jednat tak, jak by si představovali.*“ Mezi těchto sedm dilemat patří:

- komplexní nebo zjednodušené cíle
Dilema souvisí s nejednoznačnými cíli a neurčitostí práce, která však i přes to musí být vykonána.
- množství klientů nebo kvalita poskytovaných služeb
Tato situace je úzce provázána s pojmy kvalita a kvantita. Lze v praxi poskytovat kvalitnější službu pro méně klientů nebo naopak méně kvalitní službu pro více klientů.
- rovnocenný přístup ke všem klientům nebo upřednostňování některého z nich
Dilema týkající se postoje pracovníka vůči klientům, který se na základě svých sympatií a antipatií může například některým klientům věnovat více nežli jiným.
- jednostrannost nebo symetrie ve vztazích s klienty
Sociální pracovník OSPOD představuje pomoc a kontrolu zároveň v jedné osobě. Tyto dvě protikladné složky je potřeba v praxi vyvažovat.
- procedurální nebo situační přístup ke klientovým problémům
Nejen balancování mezi pomocí a kontrolou, ale i volba mezi využitím předepsaného/předem připraveného postupu na klientovu situaci či volba individuálního přístupu může být jedním z dilemat.
- poskytování materiální nebo nemateriální pomoci
Toto dilema vychází z odlišného charakteru dvou možností, jak klientovi pomoci. Na základě klientovy situace je třeba rozlišit, jaká z těchto druhů pomoci bude mít ve výsledku kýžený efekt.

➤ zasáhnout či nezasáhnout

Poslední ze zmíněných dilemat se týká především vhodného zahájení a načasování intervence sociálního pracovníka u změn, které se dané rodiny zásadním způsobem dotknou.

3.2.2 Řešení etických dilemat

S etickými dilematy také souvisí způsob jejich řešení, je však důležité brát v potaz individualitu každé situace i aktérů v ní, neboť řešení nejsou přenositelná a nelze použít jedno na dva zdánlivě podobající se případy. Jak tvrdí Mátel (2010: 113) „*dilemata jsou jedinečná a neopakovatelná.*“

Nedělníková (2008) navrhuje možný postup při řešení etických dilemat shrnutý do pěti hlavních bodů. V první řadě je třeba dilema pojmenovat. Za druhé identifikovat, co přichází do konfliktu. Dále by mělo být vymezeno, koho konkrétně se dilema týká. Následovat by měla diskuze na pracovišti o možnostech řešení a jejich důsledcích. A na závěr by sociální pracovník měl zdokumentovat jednotlivé kroky a rozbor celé situace.

Obdobný postup řešení sociálním pracovníkům doporučuje i Reamer (1995). „*Nejdříve je nutné etické dilema identifikovat, včetně hodnot a povinností, které jsou v konfliktu. Potom je vhodné zamyslet se nad tím, kterých jednotlivců, skupin i organizací se řešení dilematu nějakým způsobem dotkne. Následuje důkladná rozvaha všech možných způsobů jednání, včetně pravděpodobných efektů (kladných i záporných) pro zúčastněné a společnost jako celek. Je třeba zvážit pro a proti u každého způsobu jednání. Při tom se berou v úvahu etické teorie a principy a etická doporučení, která jsou na nich založená, etický kodex a právní normy, metody sociální práce a osobní hodnoty sociálního pracovníka. Přínosem je i konzultace se spolupracovníky a při supervizi. Na základě tohoto postupu je obvykle možné dilema řešit, každopádně se doporučuje postup zdokumentovat a řešení zhodnotit*“ (in Matoušek a kol., 2008: 48).

Gómez-García (2023) na základě realizace výzkumu, souvisejícího se skutečností, jaké strategie sociální pracovníci využívají k řešení etických dilemat, vytváří určitou typologii třech skupin.

Prvními jsou pracovníci, kteří se spoléhají na nadřízené orgány, že za ně situaci vyřeší. Nic nekonzultují a pokud ano, pouze s blízkými kolegy. Druhými jsou pracovníci, kteří využívají rad kolegů a dilematické situace řeší především na základě svých dosavadních zkušeností a intuice. Poslední a nejmenší skupinu pracovníků představují ti, kdo nevyužívají pouze jednu, nýbrž několik strategií řešení naráz.

4 Reflexe

Klimeš ve svém Slovníku cizích slov (1985) reflexi vykládá jako *přemýšlení, přemítání, uvažování, rozjímání* či *úvahu*.

Banks (2022) popisuje sociálního pracovníka především jako profesionála schopného reflexe, který by měl vždy dokázat své jednání veřejně obhájit.

Dle Musila a Šrajera (2008) se sociální pracovníci obracejí k reflexi vlastní osobnosti, praxe i společenských konvencí jako k nástroji, který je prostředkem zpětné vazby a pomáhá formovat určitou perspektivu, jak myslet a pracovat (in Navrátil, 2014: 149).

„Reflektování lze také chápat jako dovednost založenou na snaze pochopit, jak věci fungují, a díky tomu zkoumat vlastní praxi“ (Fook, 1999). Reflexe je dle autorky rovněž spjata se snahou sociálního pracovníka oprostít se od svých pocitů a zkušeností a dosáhnout tak objektivního přístupu k praxi.

Reflektování zkušeností, kdy pracovník zkoumá, proč jednal tak, jak jednal, co se během intervence stalo či jak jednat v obdobných situacích, je pro praxi sociální práce posilujícím procesem vedoucím k uvědomění si vlastních přesvědčení a hodnot a realizace žádoucí praxe.

Jak tvrdí Matoušek a kolektiv (2008: 45) *„sociální pracovník, který je schopen reflektovat praxi, dokáže nejen identifikovat etická dilemata, ale i to, jak vznikají (např. nerovnováhou moci). (...) Uvědomuje si, že profesní hodnoty, osobní hodnoty a hodnoty zaměstnavatele mohou být v konfliktu.“*

Jako výhody reflexe Glumbíková (2020) uvádí především posílení emancipace pracovníků, podpora procesu učení se, porozumění vlastnímu způsobu myšlení (skrže proces uvědomění si a pojmenování) a rolím emocí v praxi či odhalování předpokladů a hodnot, díky kterým mohou pracovníci lépe porozumět svým reakcím v sociálním kontextu (skrže vidění praxe z různých perspektiv a za předpokladu, že neexistuje pouze jedno správné řešení klientovy životní situace).

5 Metodologie výzkumu

Tato část práce je věnována popisu vybrané výzkumné strategie, metodě sběru a následného vyhodnocení dat, ale také etickým aspektům výzkumu, jehož cílem je, na základě informací získaných z rozhovorů se sociálními pracovníky a jejich sdílených zkušeností z praxe, identifikovat konkrétní etická dilemata, se kterými se pracovníci nejčastěji potýkají při výkonu své profese spojené se sociálně-právní ochranou dětí, způsoby, jakými jsou tato dilemata řešena a především reflektovat, jak sami pracovníci tyto situace zpětně s odstupem času hodnotí.

Pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky *„Jak sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí reflektují problematiku etických dilemat při výkonu své profese?“* jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, jež pracuje s menším počtem respondentů oproti kvantitativnímu přístupu, získaná data jsou však bohatá, velmi podrobná a umožňují zkoumané problematice a jejímu kontextu porozumět do hloubky. Reichel (2009) poukazuje na jedinečnost tohoto přístupu pak především proto, že se pokouší na zkoumaný fenomén nahlížet v pro něj autentickém prostředí a vytvářet jeho obraz v co možná nejkompaktnější podobě.

Empirická část práce je tedy postavena na kvalitativní výzkumné strategii a nejčastěji využívané metodě vytváření dat v sociálních vědách – formálních polostrukturovaných rozhovorech. Výhodou jsou předem připravené stěžejní otázky, u nichž lze v průběhu rozhovoru měnit pořadí, stejně tak, jako je doplňovat o další, jež odpovědi rozvinou v detailní, které mi umožní lépe porozumět zkoumanému tématu včetně souvislostí (Reichel, 2009).

Druhou, a tedy doplňkovou metodu vytváření dat jsem si zvolila vlastní zúčastněné pozorování, které v tomto případě úzce souvisí s přímým kontaktem s respondenty a vedením formálního rozhovoru. Jako součást této metody lze považovat například pořizování nahrávky rozhovoru, sledování gest, neverbální komunikace či bezprostředních reakcí u respondentů.

5.1 Dílčí výzkumné otázky

Velmi obecná hlavní výzkumná otázka „*Jak sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí reflektují problematiku etických dilemat při výkonu své profese?*“ je v této části práce rozdělena do několika na sebe navazujících konkrétních témat – dílčích výzkumných otázek, které byly zformulovány v souvislosti s předešlým teoretickým ukotvením tématu a v souladu s cíli práce. Jejich zodpovězení by mělo přispět k nalezení odpovědi na již zmíněnou hlavní výzkumnou otázku.

5.1.1 DVO1: „Jak sociální pracovníci OSPOD charakterizují své klienty?“

Zodpovězení této otázky lépe přiblíží, s kým vlastně sociální pracovníci OSPOD denně přicházejí do kontaktu. Přesněji řečeno ukazuje, jak jednotliví pracovníci své klienty popisují (pokud pominu vymezení cílové skupiny dané zákonem) z pohledu charakterových vlastností či socioekonomického statusu. Na základě toho, jak se pracovníci o svých klientech vyjadřují je také možné vyvodit, jak na cílovou skupinu nahlízejí, případně k jednání s ní přistupují.

5.1.2 DVO2: „Jaké konkrétní situace sociální pracovníci OSPOD považují při výkonu své profese za eticky dilematické?“

Odpověď na tuto otázku by měla přinést podrobnější vhled do problematiky konkrétních etických dilemat, jež jsou v rámci OSPOD a jednoho z krajských měst řešena. V první řadě je podstatné to, jak sami dotazovaní na dilemata nahlízejí a co už považují za eticky dilematické ve své praxi, o jaké konkrétní situace se jedná, jak často se s nimi potýkají, případně zda mají, přes všechnu svou agendu, prostor pozastavit se nad nimi a jejich řešeními.

5.1.3 DVO3: „Jakými způsoby jsou etická dilemata řešena?“

Není důležité dilemata pouze identifikovat, ale především efektivně vyřešit, proto se další otázka týká právě toho, jak je k nim v praxi přistupováno, a to jak z pohledu daného sociálního pracovníka, tak z pohledu jeho pracoviště. Prostřednictvím této otázky zjišťuji, co následuje v momentě, kdy pracovník stojí před dilematickou situací či rozhodnutím, respektive na koho nebo co se konkrétně v takovém případě může obrátit. Eventuálně jaký postup se danému pracovníkovi během jeho působení nejvíce osvědčil.

5.1.4 DVO4: „Jak sociální pracovníci zpětně hodnotí svá řešení eticky dilematických situací?“

Pro řešení dilematických situací sociální pracovníci mnohdy volí různé způsoby. Odpověď na tuto otázku by měla ukázat, jak pracovníci subjektivně hodnotí své schopnosti týkající se řešení etických dilemat a zároveň, zda by s odstupem času a postupně nabytými zkušenostmi svá rozhodnutí změnili či by situaci dnes řešili jinak.

5.1.5 DVO5: „Jaký dopad mají tato etická dilemata na osobní život sociálních pracovníků OSPOD?“

Profese sociálních pracovníků OSPOD je v mnoha ohledech velmi náročná, o to více, pokud musejí čelit etickým výzvám. Zodpovězení této otázky by mělo reflektovat, zda pracovníci vnímají nějaký vliv těchto dilemat na svůj osobní život, popřípadě jaký.

5.2 Výzkumný soubor

Pro vytvoření výzkumného souboru bylo využito cílené vzorkování, neboť jsem vybírala respondenty systematicky na základě předem stanovených kritérií. Z tohoto důvodu jsem pro výzkum svou pozornost zaměřila především na sociální pracovníky a pracovnice působící v institucích státní správy, respektive v orgánech sociálně-právní ochrany dětí na území města Plzně. Podmínkou bylo také to, aby dotyční na dané pracovní pozici působili déle než jeden kalendářní rok tak, aby ze vzorku byli vyloučeni například čerství absolventi, kteří do zaměstnání nastoupili před několika málo týdny a pro tento výzkum tedy z mého pohledu nedisponují dostatečným množstvím nezbytných informací.

Z geografického hlediska bylo výzkumné šetření vztaženo na město Plzeň, kde jsem chtěla pokrýt, co největší území města, tudíž jsem oslovila všechny zdejší odbory a oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Z nichž čtyři pracoviště, napříč různými městskými částmi, vyšla mé žádosti vstříc. Výzkumný soubor skládající se ze čtyř respondentů – z každého pracoviště jeden – je poměrně pestrý. Jedná se o tři ženy a jednoho muže, sociální pracovníky, kteří se liší nejvyšším dosaženým vzděláním, oborem svého vzdělání, rozdílnými pracovními pozicemi, které na pracovišti zastávají (jedná se o řadové pracovníky, ale i vedoucí odboru či oddělení) a v neposlední řadě je odlišuje i doba praxe v oboru či na současné pracovní pozici, která se pohybuje v rozpětí od dvou do dvaceti pěti let.

Pro odlišení respondentů, a zároveň zachování jejich anonymity, je každému z nich, v části práce interpretující výsledky šetření, přiděleno označení R1, R2, R3 či R4 namísto jmen nebo iniciál.

5.3 Etické aspekty výzkumu

Co se týče etické stránky výzkumné části, je potřeba respektovat důstojnost a anonymitu každého z účastníků, proto, pokud to bude pro výzkum nezbytné, budou osobní údaje a data podobného charakteru pozměněna. Respondenti se účastní výzkumu dobrovolně, mají tedy právo kdykoli od rozhovoru svobodně odstoupit či neodpovědět na kteroukoli otázku, pakliže by jim to bylo nepříjemné. Anonymitu je potřeba zajistit nejen respondentům, ale rovněž všem osobám, které budou během rozhovorů jakkoli zmíněny tak, aby je nebylo možné, byť jen podle sebemenšího detailu, identifikovat (Reichel, 2009).

Potenciální respondenti byli informováni o účelu rozhovoru, tedy tématu bakalářské práce a jejím cíli, stejně tak jako o délce trvání a průběhu rozhovoru, včetně jeho nahrávání, před samotnou realizací každého z nich. Účastníkům bylo též oznámeno, jak bude po ukončení výzkumu naloženo se zvukovými nahrávkami rozhovorů.

Všechny výše uvedené etické aspekty rozhovoru jsem zanesla rovněž do písemné podoby informovaného souhlasu, jehož vzor je vložen v této práci jako Příloha č. 1 a jeho podpisem každý z respondentů stvrzuje svou účast a souhlas s výše uvedeným.

5.4 Průběh výzkumu

Po konceptualizaci pojmů souvisejících s výzkumem, stanovení metodologie a v návaznosti na vytvořené dílčí výzkumné otázky, jsem si v rámci přípravy na realizaci rozhovorů s respondenty vytvořila tzv. interview guide obsahující nejdůležitější otázky, které během rozhovoru nelze opomenout, seřazené do tematicky navazujících částí.

Všechny čtyři rozhovory byly s participanty, po předchozí domluvě, uskutečněny na jejich jednotlivých pracovištích. Odhadovaná délka každého z nich byla 45 minut. Před každým rozhovorem jsem s daným respondentem prošla náležitosti Informovaného souhlasu, ve kterém jsou zformulovány etické aspekty výzkumu, a s jejich svolením jsem ze všech rozhovorů pořídila zvukové záznamy.

Při pokládání otázek respondentům jsem postupovala dle Pattona (in Hendl, 2005), který doporučuje na začátku interview zvolit obecnější otázky, u nichž dotazovaný hovoří popisně (otázky týkající se vzdělání, současné pracovní pozice, náplně práce apod.). V další části by měly následovat otázky spojené s pocity a názory respondenta (ohledně cílové skupiny klientů, vnímání etických dilemat v praxi, jejich vlivu na osobní život, zkušeností s řešením apod.). Důležité je postupovat od otázek týkajících se přítomnosti k těm, které se vztahují k minulosti či budoucnosti.

Po uskutečnění všech rozhovorů a jejich přepsání ze zvukové nahrávky na řadu přišlo zpracování dat metodou otevřeného kódování, jehož cílem je tematické rozkrytí textu (Hendl, 2005). Pomocí kódů byla označena slovní spojení či celé myšlenky vztahující se k jednotlivým dílčím výzkumným otázkám. Díky této identifikaci témat v textu, mohlo dojít k jejich rozřazení do určitých kategorií a následnému odhalení souvislostí. Výsledky jsou interpretovány v následující kapitole.

6 Interpretace výsledků výzkumného šetření

V této části práce jsem na základě zpracování dat, jež byla získána z polostrukturovaných rozhovorů, provedla interpretaci dílčích výzkumných otázek. Všechna tvrzení jsou podložena přímými citacemi respondentů tak, aby byl zachován smysl a autenticita jednotlivých výroků.

6.1 DVO1: „Jak sociální pracovníci OSPOD charakterizují své klienty?“

Cílem DVO1 bylo, na základě poznatků a zkušeností respondentů z praxe, přiblížit své klienty i jiným způsobem, než jak je tomu ve velmi obecném měřítku v zákoně o sociálně-právní ochraně dětí.

R1: *„... dalo by se říci, že my hlavně pracujeme s těmi pečujícími osobami, ale tou hlavní cílovou skupinou jsou děti. Můžou to být týraní děti, děti se syndromem CAN, sexuálně zneužívaný, můžou to být děti kurátorský, tzn. děti, který takříkajíc v uvozovkách zlobí, děti z rodin, který se sice na první pohled zdají, že jsou materiálně zajištěný, ale v podstatě rodiče nemají čas na nic, takže ty děti jsou bez dohledu – takový ty děti ulice a pak jsou to samozřejmě děti, který jsou zmítaný konfliktem těch rodičů, když se rodina rozpadá.“*

R4: *„... sociálně právní ochrana se samozřejmě vztahuje na děti, my tomu říkáme „dětí ohrožené podle paragrafu 6“, kde jsou vlastně vyjmenovány okruhy dětí, na které se ta ochrana vztahuje, nicméně k tomu patří ještě kolizní opatrovnictví, ... a pak vlastně pracujeme ještě s dětma, který nejsou ohrožený podle paragrafu šest, ale to ohrožení se třeba blíží nebo se dopustily nějakýho prohřešku ...“*

Sociální pracovníci u cílové skupiny svých klientů neshledávají žádné podstatné společné charakteristiky nebo cokoli, co by je nějak spojovalo, mimo jejich věk. Stejně tak, jako je různorodá jejich profese a činnosti, které vykonávají, tak i cílová skupina klientů je v tomto případě velmi pestrá. Ze získaných odpovědí vyplývá, že ke každému klientovi a jeho nepříznivé situaci je potřeba přistupovat individuálně a komplexně.

R2: „... opravdu je spojuje jen to, že to jsou nezletilý děti a ty rodiny těch nezletilých dětí, protože jinak je to strašně různorodý, jinak tam nevidím jiné specifikum ...“

R3: „... jsou to lidi napříč celým společenským spektrem, absolutně tam není vůbec žádná spojnice, najdete tam rozdíl ve vzdělání, sociálním a ekonomickém statusu...“

„... nám se tady objevují hodně rodiče, kteří jsou hodně pečující, snaží se tomu dítěti vlastně dát naprosto všechno a v podstatě se jim to vymkne z rukou, mimo kontrolu, protože ano to sycení, které je většinou materiální, s sebou přináší právě to, že ty děti potom posouvají ty hranice a ty rodiče si to nedokážou ustát, ..., a často jsou to lidi, kteří vlastně neumí číst potřeby těch dětí, nerozumějí tomu, co mu to dítě říká, přestože mu to říká nějakým dost jako jednoznačným způsobem, a proto vznikají konflikty a problémy ...“

R4: „... nějaká taková charakteristika samozřejmě může být zdravotní stav, kdy třeba ti, který se léčí na psychiatrii mají větší tendenci sklouzávat k nějakému závadovému chování, ať je to užívání návykových látek, alkoholu nebo nějaká trestná činnost. Nebo to můžou být děti, který mají snížený intelekt třeba, to může být taky činitel, ale to se právě potom zjišťuje v rámci vyhodnocování situace toho dítěte.“

6.2 DVO2: „Jaké konkrétní situace sociální pracovníci OSPOD považují při výkonu své profese za eticky dilematické?“

Cílem DVO2 je na základě výpovědí respondentů identifikovat konkrétní etická dilemata, s nimiž se pracovníci ve své praxi potýkají, případně, jak často tomu, tak je.

Z rozhovorů je patrné, že sociální práce na OSPOD je ze své podstaty úzce spjata s etickými dilematy, která jsou zde na denním pořádku.

R2: *„... každý den je to něco jiného, je to právě tak strašně individuální ...“*

R4: *„... je to nárazové, někdy je to míň, někdy víc, není dne ani hodiny, kdy byste si tady na sociálce mohla něco plánovat ...“*

Z odpovědí respondentů, kteří svá tvrzení v rozhovorech demonstrovali na konkrétních kazuistikách, jsou patrná dilemata, se kterými se potýkají, či v minulosti potýkali nejčastěji. Za úplně největší dilema, kterému denně čelí, sami pracovníci označují situaci, kdy posuzují nejlepší zájem dítěte.

R1: *„Mnohdy je to o tom, že zvažujete a vyvažujete a říkáte si, co vlastně pro to dítě konkrétní, který řešíte, je ještě dobře. Narážíme na to v poslední době čím dál tím častěji, že i v těch zprostředkovaných pěstounských péčích jsou problémy ... a říkáte si „Je tam těm dětem ještě dobře?““ ... když to prostě není dobrý, tak si říkám, jestli by to nebylo lepší v ústavní péči, protože byť ten náš systém říká „ústav je špatně“, tak je fakt, že prostě jsou děti, kterým je lépe v ústavní péči a ústavní péče není jenom jedno velký zlo. Někdy jsou ty děti tak zmítané, že opravdu ta ústavní péče je jediný místo, který je schopný dát jim nějaký řád ...“*

„Základním hlediskem je nejlepší zájem dítěte, nikoli rodiče, ten si pro hájení svých zájmů může najmout advokáta. Ale zájmy dítěte chrání OSPOD.“

„Asi největší dilema pro mě bylo krátce po nástupu sem, když jsem odebírala dítě z pěstounské rodiny a dávala jsem ho matce, která ho předtím odložila do baby boxu. Ta pěstounka byla špatná, opravdu hodně špatná, tam se odebíralo dítě i s policií, takže to byla velmi vyhrčená situace. To dítě v té rodině nemohlo zůstat, to bylo bezesporu. Ale bylo pro mě dilema dát ho

tý mámě, která ho odložila, která pro mě byla velká neznámá ... ona fungovala, to jsme si všechno ověřili, prověřili, ale bude to fungovat do budoucna? Protože pak už to vlastně ztratíte z dohledu a tím, že tam končí ta náhradní rodinná péče, tak to postupujete někam jinam a už nevíte, jak to dopadlo. Dodneška to nevím. ... Navíc ta rodina ještě uvažovala, že se odstěhuje do zahraničí, takže to bylo pro mě takový jako „dělám dobře, nedělám dobře, jak to pro toho malého chlapečka dopadne“ ...“

R4: „... při každém tom vyhodnocování dítěte, jakým způsobem dále postupovat a co je pro to dítě nejlepší, jestli například dítě nechat v péči rodičů nebo ho dát do nějakého zařízení nebo do náhradní rodinné péče, to bych řekl, že je to největší dilema, se kterým se tady setkáváme.“

Respondenti také velmi často ve své praxi identifikují etické dilema, které Musil (2004) nazývá jako *jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem*, které vyplývá z rozdělení míry pomoci a kontroly v intervenci. Sociální pracovník zde balancuje mezi dvěma rolemi, které je potřeba v praxi umět vyvažovat.

R2: „... neustále jsme ve dvojích rolích ... máme poskytovat poradenství, pomáhat, nasměrovávat, ale zároveň je tu i ta represivní stránka, kdy musíme konat a třeba dávat různé podněty, návrhy, ať už na policii, k soudu ...“

R3: „... člověk se nějakýma zkušenostma v tom naučí fungovat, kdy je potřeba více pomáhat a kdy více kontrolovat a vím, že ti rodiče a vlastně ani ty děti tomu dost často nerozumí, proč najednou jsme v postavení nebo v roli toho podporujícího, toho, kdo pomáhá a pak najednou toho, kdo kontroluje a vymáhá ...“

„... často setkáváme se i tím, že ti naši klienti v podstatě touží po tom, aby měli jako nějakou pevnou hranici a u těch rodičů oni ji nemají, tzn. že oni se prvně setkávají s nějakou pevnou ale vlídnou hranicí až u nás ...“

Za nejzásadnější etické dilema v praxi sociálních pracovníků OSPOD lze považovat situaci týkající se vhodného načasování intervence – zda už zasáhnout či ještě nikoli. To úzce souvisí i s oznamovací povinností, která je sociálním pracovníkům dána zákonem. Reflektují však, že

v určitých situacích, které se nezdají být tak závažné, se svým konáním čekají do poslední chvíle tak, aby svým zásahem spíše více neuškodili, než pomohli.

Největším zásahem do práv, který v této situaci může nastat, je odebrání dítěte z rodiny, respektive návrh pracovníka na toto odebrání. Podle slov respondentů je každá situace jedinečná a je potřeba ji posuzovat individuálně v daném kontextu a samozřejmě konat v nejlepším zájmu dítěte, což však podle předchozích výpovědí může být mnohdy samo o sobě dilematem. Snahou OSPOD je v těchto případech navrácení dítěte do rodiny, pokud je to možné, případně hledání náhradního rodinného prostředí. Někteří se na toto téma velmi kriticky vyjadřují především k politice státu, kterou kvůli chybějícím mechanismům nelze v praxi realizovat. *„Protože nemáme dostatek, my momentálně nemáme dostatek ani těch ústavních zařízení, natož těch pěstounů.“*

R3: „... kdy už zasáhnout a kdy v podstatě ještě počkat, kde je ta hranice? ... my můžeme i tou naší intervencí vlastně ten problém eskalovat ...“

R2: „... musíme splnit tu oznamovací povinnost, když se zachytí nějaký problém v rámci rodiny a teď, jak s tím jako naložit, aby to neublížilo nebo aspoň co nejmírněji ... samozřejmě, jakmile je něco velmi závažného nebo by mohlo jít o trestný čin, tak to určitě vždycky musíme oznámit, nahlásit, a potom se samozřejmě hůř spolupracuje s tou rodinou ... to je pak dilematické, co dělat, když pak s náma klienti nespolupracují ...“

„... když se odebírají děti, dneska vlastně není skoro jiným důvodem než opravdu totální opuštění dítěte, nebo být v tak mimo stavu, ať už pod vlivem návykových látek nebo alkoholu, že nejsem schopen se starat ani nikdo jinej z rodiny, nebo psychiatrický diagnózy, který jdou ale někdy ruku v ruce s tím užíváním nejrůznějších látek ...“

V neposlední řadě se většina respondentů zmínila i o dilematu týkajícího se kompetencí, kdy pracovník může mít tendenci přebírat iniciativu za klienta a řešit jeho situaci.

R3: „... hodně se potýkáme s dilematem kdy v podstatě řešíme to, jestli povedeme toho klienta hodně k tomu řešení anebo jestli ty kompetence necháme na něm, takže jestli my ho v podstatě budeme brát o ty kompetence tím, že mu budeme hodně určovat to, co má dělat anebo naopak

tu kompetenci necháme na něm, budeme ho v podstatě jenom provázet a ukazovat cestu a nějakým způsobem jenom tedy zpovzdálí monitorovat ...“

„... protože pak se nám často stává, že když ty klienty jako někam natlačíme, v domnění, že to děláme v nejlepším zájmu těch dětí, tak se ukazuje, že to má strašně krátkodobou trvanlivost. Oni se potom v podstatě vrací zpátky do toho svého způsobu a opravdu to neslouží jim ...“

R4: „... snažíme se to všechno dělat na bázi dobrovolnosti a s motivací k tomu, aby se ty lidi snažili nějakým způsobem tu svojí situaci řešit. Můj osobní názor je ten, že pokud někoho do něčeho nutím, tak jo, on tam půjde, splní si to, odsedí si to tam, ale efekt žádný. Takže proto si myslím, že je lepší ty lidi motivovat, vysvětlovat, poučovat, domlouvat než něco nařizovat. Z mého pohledu je to neefektivní a bezúčelný.“

6.3 DVO3: „Jakými způsoby jsou etická dilemata řešena?“

Cílem DVO3 bylo zjistit, jakým způsobem sociální pracovníci přistupují k řešení dilematických situací. Z odpovědí vyplývá především to, že na taková řešení pracovník nikdy nezůstává na pracovišti sám a v konečném výsledku se v takových situacích nikdy nejedná pouze o rozhodnutí jednoho člověka.

R4: „... metodiky k tomu samozřejmě jsou, to je obecná informace, jsou doporučený postupy Ministerstva práce a sociálních věcí, můžeme ale vést diskuzi o tom, jestli ty metodiky jsou psané od zeleného stolu nebo jsou psané lidma z praxe. Když pak dostanete metodiku, kde je vyloženě napsáno, že dítě v patnácti letech si může rozhodnout, jestli chce jít do ústavu nebo jestli chce žít na ulici, to z mého pohledu není metodika. V patnácti letech to dítě musí být zabezpečený.“

Všichni respondenti se nezávisle na sobě shodují, že jako první krok, který by volili při hledání řešení dilematické situace, je pomoc kolegů na pracovišti – tedy intervize. Ti mohou, na základě svých osobních zkušeností, nabídnout pohled z jiné perspektivy na danou situaci, což může usnadnit pracovníkovi jeho rozhodování.

R1: „... náš pracovní kolektiv je nastavený na to, že se to tak jako hodí do pléna a diskutuje se to. Samozřejmě každý z nás na tu situaci má na základě svých zkušeností trochu jiný pohled, každý z nás tu situaci řeší jiným způsobem. ..., Já, když se dostanu do takové situace, tak první, kde to konzultuju je v rámci kanceláře, kde mám kolegyně s dvacetiletou zkušeností. Ale není to tak, že mi někdo řekne „udělej to přesně takhle“, je to o tom, že si vyslechnu jejich názory a pak to rozhodnutí, jak to udělám, je nakonec na mě.“

R3: „Řekla bych, že nám tady hodně hezky funguje intervize, děláme si jako takový setkání s kolegyněmi a snažíme se ten případ rozebrat a v podstatě dát jí tam pohledy jiných, i těch kteří o tom nic neví, to hodně pomáhá. I když vedeme dlouhodobě nějaký případ a v podstatě už se nějak cyklíme nebo vidíme, že už je to pro nás těžký, tak ten pohled zvnějšku kolegů, ale ne těch, kteří jsou s náma v kanceláři a žijou to s náma, ale někoho opravdu zvnějšku, kdo v tom není tolik zainteresovaný, tak to hodně pomáhá.“

Mimo intervizi většina pracovníků vyzdvihuje také supervizi, kam mohou rovněž přinášet tato témata, otevírat je a hledat cesty vedoucí k řešení. Dle Standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí by pracovníkům, jež vykonávají přímou práci s klienty, měla být supervize zajištěna jakožto *podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka*. (Kritérium 6 d, Příloha č. 1 k vyhlášce č. 473/2012 Sb.)

R1: „Supervizi máme jednou za dva měsíce. ... já osobně si tam ty případy беру a diskutuji je na tom nejširším plénu, kde jsou vlastně všichni, máme tam k dispozici i psychologa. ... Když je to nějaký těžkej případ tak opravdu zvažujete, radíte se, máte tady to zázemí, který vás podpoří v tom rozhodnutí tak, aby bylo samozřejmě co nejlepší. Ale přesto netvrdím, že to rozhodnutí je vždycky to nejideálnější.“

R2: „Supervizi míváme minimálně jednou za dva až tři měsíce. Ono se to hodně odvíjí od finančních prostředků a možností rozpočtu toho daného oddělení. Lze tam samozřejmě anonymizovaně používat ty kazuistiky a získat nadhled zaprvý toho týmu a za druhý je tam nad tím ještě ten supervizor, který to nějakým způsobem vede, hledání ty cesty, toho řešení ...“

R3: „Supervizi máme, ale podle mého velmi řídké, to znamená, že tyhle věci se tam úplně řešit nedají.“

Pokud nepomůže intervize, ani supervize a jedná se o opravdu závažnou nebo mimořádnou situaci uvedli respondenti, že se obracejí s konzultací na nadřízené orgány. Zároveň, jako další z možných nástrojů, které lze využít, uváděli nejrůznější poradní sbory, metodické porady nebo pracovní skupiny (například pro kriminalitu nebo drogovou závislost), kterých se mohou zúčastnit, a i zde hledat řešení.

Jako nejužívanější a nejvíce přínosná metoda sociální práce se dle odpovědí dotazovaných jeví případová konference, na níž se schází multidisciplinární tým složený z osob zainteresovaných v daném případě. Zároveň je tato metoda zahrnuta i v zákoně o sociálně-právní ochraně dětí (§10 odst. 3, písm. e), zákona č. 359/1999 Sb.), kde je její pořádání uloženo obecním úřadům obcí s rozšířenou působností za účelem řešení konkrétních situací ohrožených dětí a jejich rodin.

R1: „Dáváte jim nějaký možnosti, probíráte to s nimi ... opravdu tam lze dojít k nějakému konsenzu, k nějakému řešení ... ideální stav je, když si k tomu řešení dojdou ti samotní aktéři, aby to nemuselo být naším rozhodnutím. A hlavně, pokud se jedná o nějaké zásadní rozhodnutí, tak to zase není nikdy rozhodnutím OSPODu, ale je to rozhodnutí soudu, kterému my jako jenom sbíráme informace a dáváme k tomu nějaký vyjádření.“

R2: „... kde se může sejít ten multidisciplinární tým, že si můžeme pozvat školu, někdy lékaře, někdy se nám i poštěstí, že přijde psycholog, psychiatr, tlumočník, nějaká ta nezisková organizace, hlavně ta rodina, ta širší rodina ... Vždycky říkáme, že na případový konferenci není žádný názor špatný. Důležitý je si o tom umět popovídat, říct si, že nám jde o to společný, najít si ten zájem, ten cíl, to je to blaho a zájem dítěte ...“

„... případová konference je dokonce podmínkou, jako využívanej nástroj k tomu, než se nařizuje, odebírá to dítě, když se to stihne, když to není nějaký speciální předběžný opatření, že to je v ohrožení zdraví a života to dítě ...“

R3: „Mě moc hezky fungují případový konference, kdy vlastně sežvu všechny ty subjekty, který jsou zapojeny v životě toho klienta, v tom čase, kdy se to řeší ...“

„... hodně pomáhá i to, přestože jsme úřad, jsme instituce a garantujeme tady sociálně právní ochranu dětí jako stát, tak se snažíme opravdu přistupovat k těm klientům tak, že oni jsou kompetentní, oni jsou plně svéprávní se o tom svým životě rozhodnout a používáme to i na ty děti ... přizýváme je k řešení, snažíme se, aby oni sami si k tomu mohli něco říct.“

R4: „Určitě se nám osvědčily případový konference za účasti rodičů, příbuzných, škol, neziskových organizací a dalších ... a v rámci toho my se snažíme vysvětlit, že nejsme ten represivní orgán, ale snažíme se jim pomoci vyřešit tu situaci.“

6.4 DVO4: „Jak sociální pracovníci zpětně hodnotí svá řešení eticky dilematických situací?“

Cílem DVO4 bylo na základě sebereflexe každého z pracovníků týkající se způsobu řešení dilematických situací zjistit, jak zpětně hodnotí některá svá rozhodnutí nebo postupy řešení a zda by s odstupem času danou situaci řešili jinak.

R1: „... v některých případech ano. V jednom případě jsem vyvinula velkou snahu a dodneška jsem přesvědčená, že jsem jednala v zájmu toho dítěte, ale s tou rodinou byla tak problematická spolupráce, že si zpětně říkám, že jsem neměla tolik tlačit na pilu a měla to nechat více plynout. ... tady ta snaha byla po zásluze potrestána. Občas si říkám, že je někdy lepší ty věci nechat chvíli, aby se vykrytalizovaly. Tady jsem si naběhla.“

R2: „No to rozhodně. A kdo by řekl, že to tak není, tak by nebyl dostatečně upřímný. Ono v tom adrenalinu, člověk se snaží mít hlavně to zdůvodnění, proč tak jedná, vždycky mít za tím ten zájem toho dítěte a mít tu možnost se obhájit, proč jsem takhle jednala. Ale ono v rámci toho stresu, kterej je, tak ty rozhodnutí ... někdy je to jenom takový hašení, protože je toho hrozně moc a neví se, co dřív.“

R3: „Asi ne, ..., my většinou postupujeme tak, že vyčerpáváme všechny možnosti k tomu, abysme přiměli ty lidi si ten život jako uspořádat sami, a až v případě, že opravdu se to nedaří a ta situace je opravdu vážně ohrožující tak teprve zasahujeme, takže asi ne.“

R4: „Tak určitě, člověk má nějakou sebereflexi a nějakým způsobem rekapituluje tu svojí práci. Říct, že bych asi postupoval úplně stejně, je to velice individuální, určitě se objevují případy, kdy bych řekl, postupoval jsem nějak a dneska bych postupoval úplně stejně a určitě jsou i případy, kde bych dneska byl razantnější a volil bych možná trochu tvrdší řešení.“

6.5 DVO5: „Jaký dopad mají tato etická dilemata na osobní život sociálních pracovníků OSPOD?“

Cílem DVO5 bylo získat i informace o dopadu etických dilemat na osobní život pracovníků tak, aby následné zodpovězení hlavní výzkumné otázky bylo, alespoň z mého pohledu, komplexní.

R1: „... v téhle profesi pracujete s konfliktem na denní bázi, takže vás to do osobního života ovlivní“ ... „alespoň pro mě, ta největší dilemata pramení z toho, že v osobním životě jsem máma, mám doma dvě děti, nějakým způsobem je vychovávám, nějak se je snažím vést, a tím pádem si dokážu ty situace těch dětí, které řeším ... musím se na ně dívat pohledem profesionála, ale mnohdy si tam projektuju to svoje mateřství, tu svou výchovu. Hrozně těžko se to odděluje, ale musím to tak jako vyvažovat.“

R2: „... syndrom vyhoření vám tu stále sahá po rameni. Člověk se musí hodně ošetřovat, opravdu hodně rozptylovat, ať už v rámci kultury, sportu, přírody, ... Musí se jako umět vždycky pomyslně zavřít ty dveře a otevírat je až zase příchodem sem, byť my teda taky držíme pohotovost.“

R3: „... spoustu těch případů si беру tzv. domů, řeším to zleva zprava a kladu si otázky: „Jestli jsem se rozhodla správně?“, „Jestli jsem to neměla udělat jinak?“, „Jestli jsem neměla využít ještě něčeho jiného?“ ... navíc já mám i nevýhodu, že bydlím v lokalitě, ve který pracuju, tak se s těmi lidmi setkávám i v tom mém přirozeném prostředí a nezdá se, že opravdu to řeším i ve svém volném čase, že jim neřeknu: „uvidíme se v kanceláři“ ...“

R4: „... když máte případ, který vás nějakým způsobem zasáhne, tak je to ve vás a musíte to nějakým způsobem ventilovat. Je to asi jako v každé profesi no, vždycky si nějakým způsobem tu práci lidově řečeno taháte domů, někdy víc, někdy míň. Přemýšlíme, jakým způsobem ji řešit.“

Zároveň respondenti v rozhovorech přiznávají, že jejich profese s sebou přináší i neúnosnou míru administrativní zátěže, která má tendenci se stále zhoršovat a její snížení nebo zjednodušení by sociálním pracovníkům velmi pomohlo. Sami pracovníci přiznávají, že se

administrativě věnují na úkor svého volného času a soukromí, ne však na úkor klientů a jednání s nimi, neboť to jsou „*nevratné záležitosti*“.

R2: „... *sociální pracovník v ústavním zařízení, ten má nějakou kapacitu toho zařízení a ta nemůže přerůst, kdežto tady nikdy nemůžete říct „Už máme plno. Už vás nevezmeme.“*“

7 Závěr

Cílem této bakalářské práce s názvem Dilemata sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí bylo nalezení odpovědi na hlavní výzkumnou otázku „*Jak sociální pracovníci orgánu sociálně–právní ochrany dětí reflektují problematiku etických dilemat při výkonu své profese?*“.

V rámci teoretické části práce byla provedena konceptualizace stěžejních pojmů jako: sociální pracovník, sociálně-právní ochrana, etická dilemata či reflexe, které jsou v rámci celé práci hojně využívány. V rámci metodologické části práce byla poté představena zvolená výzkumná strategie, metoda sběru dat i metoda jejich následného zpracování, ale také výzkumný soubor. Vynechány nebyly ani etické aspekty výzkumného šetření, včetně jejich zanesení do dokumentu informovaného souhlasu. Za účelem získání odpovědi na výše zmíněnou hlavní výzkumnou otázku, byly vytvořeny konkrétnější dílčí výzkumné otázky, na něž přinesla odpovědi realizace výzkumných rozhovorů s respondenty. V další části práce jsou tyto výsledky interpretovány v pěti různých kategoriích.

První kategorie (DVO1) měla přiblížit cílovou skupinu, s níž pracovníci OSPOD denně přicházejí do kontaktu v rámci přímé práce s klienty, i z jiného úhlu, než je tomu v obecné charakteristice zákona. Respondenti však neshledali téměř žádné společné znaky, a pokud ano, jsou pouze hypotetické a týkají se pouze části klientů, nikoli celé cílové skupiny.

Druhou kategorií (DVO2) se snažím upozornit na konkrétní všední dilemata dotazovaných sociálních pracovníků, mezi něž zařazují především: situace, kdy je potřeba posoudit, co je (ještě) v nejlepším zájmu dítěte; situace, kdy je třeba vyvažovat míru pomoci a kontroly klienta; přebírání iniciativy a řešení klientových záležitostí za něj a v neposlední řadě situace, zda zasáhnout či nezasáhnout. Z odpovědí vyplývá, že se pracovníci s dilematickými situacemi potýkají téměř stále, tato dilemata jsou na denním pořádku, u každého z případů; liší se aktéry či kontextem, a proto je vždy třeba ke každé přistupovat individuálně.

Třetí kategorie (DVO3) skrze odpovědi respondentů, identifikuje nástroje, které vedou k nalezení řešení dilematických situací v praxi – od intervize, přes supervizi, využití nejruznějších poradních sborů, pracovních skupin či využití konzultace s nadřízenými orgány.

Nejvíce efektivní metodou se však dle odpovědí jeví pořádání případových konferencí za účasti multidisciplinárního týmu, kde se v ideálním případě dojde ke společnému konsenzu nad projednávaným případem.

Čtvrtá kategorie (DVO4) související se sebereflexí každého z dotazovaných, měla poukázat, jak pracovníci zpětně hodnotí svá řešení dilematických situací v praxi a zda by s odstupem času využili jiného způsobu řešení. Pouze jediný respondent si v tomto případě plně stojí za svými rozhodnutími a neměnil by.

A poslední pátá kategorie (DVO5), jež se zaměřuje na vliv dilematických situací na osobní život dotazovaných, dokládá, že profese sociálních pracovníků OSPOD je velmi psychicky náročnou. Respondenti pracují velmi často na úkor svého volného času i soukromí, a proto je třeba věnovat dostatečnou pozornost psychohygieně a předcházet tak možnému syndromu vyhoření.

Na závěr je důležité říci, že v samém úvodu bakalářské práce byl rovněž stanoven symbolický a pro praxi přínosný cíl – prostřednictvím výzkumné části a vedení rozhovorů otevřít problematiku dilemat na jednotlivých pracovištích a zanechat zde sociálním pracovníkům podnět pro diskuzi, což pevně věřím, že se mi podařilo.

8 Résumé

This bachelor thesis is dedicated to the ethical dilemmas that social workers confront when performing social-legal protection of children. The aim of this thesis was to find out how social workers themselves reflect on the issue of ethical dilemmas in their practice. In the theoretical part I conceptualized key concepts such as: social worker, social and legal protection of children, ethical dilemmas or reflection, on which the research part is based. In the methodological part of the thesis, a qualitative research strategy was chosen, a method of data collection through semi-structured interviews with four social workers of the social-legal protection of children institution and the subsequent processing of the collected data using the method of open coding.

The data collected from the interviews are interpreted in the conclusion of the thesis in five main categories. The first of these focuses on how social workers characterize the clients they come into contact with on a daily basis in more detail than is provided in the law. The second and third categories are devoted to the specific ethical dilemmas that social workers deal with, as well as the tools and methods they use to reach solutions. The fourth category is devoted to workers' self-reflection, or whether they would change some of their solutions or the way they approached the situation in hindsight. Finally, the fifth category focuses on the impact of ethical dilemmas on the personal lives of social workers.

9 Seznam použitých zkratk

apod. – a podobně

DVO – dílčí výzkumná otázka

OSN – Organizace spojených národů

OSPOD – orgán sociálně-právní ochrany dětí

Sb. – Sbírka zákonů

SPOD – sociálně-právní ochrana dětí

tzv. – takzvaný

10 Seznam použitých zdrojů

BANKS, Sarah (2022). *Ethics and Values in Social Work*. 5th ed. Bloomsbury Academic. ISBN 978-1-1376-0718-8.

BEDDOE, Liz et al. (2022). *Supervision in child protection: a space and place for reflection or an excruciating marathon of compliance?* *European Journal of Social Work*, 25(3), 525–537. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964443>

GLUMBÍKOVÁ, Kateřina (2020). *Reflexivita v sociální práci s rodinami*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-1381-1.

GOLDMANN, Radoslav; CICHÁ, Martina (2004). *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-244-0907-0.

GÓMEZ-GARCÍA, Rogelio et al. (2023). *How social workers face ethical dilemmas? Strategies of resolution and associated variables*. *European Journal of Social Work*, 26(4), 663–677. <https://doi.org/10.1080/13691457.2022.2092722>

HENDL, Jan (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.

IFSW. *Globální definice sociální práce*. Online. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>. [cit. 2024-04-25].

KLIMEŠ, Lumír (1985). *Slovník cizích slov*. 3. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství. ISBN 14-621-85. [citováno 2024-01-25].

LÍMOVÁ, Michaela (2018). *Kritická sociální práce – příležitosti a výzvy. Pracovník tváří v tvář člověku hledajícímu pomoc*. *Časopis Sociální práce* [online]. 18(3) [cit. 2024-03-03]. ISSN 1805 - 885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/>

MATOUŠEK, Oldřich a kol. (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. (2008). *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. (2007a). *Sociální služby*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. (2007b). *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-331-4.

MATOUŠEK, Oldřich; PAZLAROVÁ, Hana (2016). *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí. Dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-3336-7. [citováno 2024-01-25].

MÁTEL, Andrej (2010). *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno. ISBN 978-80-871-8213-0. [citováno 2024-01-25].

MÁTEL, Andrej (2019). *Teorie sociální práce I. Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2220-2.

MUNRO, Eileen. (2019). *Decision-making under uncertainty in child protection: Creating a just and learning culture*. *Child & Family Social Work*, 24(1), 123–130. <https://doi.org/10.1111/cfs.12589>

MUSIL, Libor (2004). „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“. ISBN 80-903070-1-9. [citováno 2024-01-25].

NAVRÁTIL, Pavel a kol. (2014). *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: Masarykova univerzita v Brně. ISBN 978-80-210-7505-4. [citováno 2024-01-25].

NEČASOVÁ, Mirka (2001). *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita v Brně. ISBN 80-210-2673-01. [citováno 2024-01-25].

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana (2008). *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Online. Ostrava. Dostupné z: https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf. [citováno 2024-01-25].

PLECITÝ, Vladimír; SKŘEJPEK, Michal; SALAČ, Josef; ŠÍMA, Alexander (2009). *Základy rodinného práva*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. ISBN 978-80-7380-139-7.

PRÁVO NA DĚTSTVÍ. Online. Dostupné z: <https://www.pravonadetstvi.cz>. [cit. 2024-01-23].

Profesní komora sociálních pracovníků z. s. Online. Dostupné z: <http://www.pksp.cz>. [cit. 2024-01-23].

REICHEL, Jiří (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3006-6.

Sdělení č. 104/1991 Sb., sdělení federálního ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o právech dítěte.

Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

WHITTAKER, Andrew (2018). *How Do Child-Protection Practitioners Make Decisions in Real-Life Situations? Lessons from the Psychology of Decision Making*. *The British Journal of Social Work*, Volume 48, Issue 7, Pages 1967–1984. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx145>

Zákon č. 89/2012 Sb., Nový občanský zákoník.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

11 Přílohy

Příloha 1 – vzor informovaného souhlasu

Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru a jeho následným využitím pro účely bakalářské práce

Podpisem vyjadřuji souhlas s následujícími body:

- Byl/a jsem informován/a o účelu rozhovoru, kterým je sběr dat pro potřeby výzkumu bakalářské práce Terezy Vrbové s názvem Dilemata sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí.
- Bylo mi sděleno, jak dlouho bude rozhovor trvat a jak bude probíhat. Jsem seznámen/a s právem odmítnout odpovědět na jakoukoli otázku.
- Souhlasím s nahráváním výzkumného rozhovoru a jeho následným zpracováním. Zvukový záznam rozhovoru nebude poskytnut třetím stranám a po přepsání bude ihned vymazán. Přepis bude následně dále analyzován a interpretován.
- Souhlasím s použitím přímé citace některých částí rozhovoru v bakalářské práci, a tudíž i zpřístupnění těchto citací na internetu v rámci bakalářské práce.
- Byl/a jsem obeznámen/a s tím, jak bude s rozhovory nakládáno a jakým způsobem bude zajištěna anonymita i po skončení rozhovorů, která znemožní identifikaci zmiňovaných osob. Nikde nebudou uvedena pravá jména či jiné osobní údaje, díky kterým by mohl být kdokoli identifikován.
- V textu práce nebude tento informovaný souhlas zveřejněn, v přílohách bude připojen pouze vzor tohoto dokumentu.

Datum:

Podpis respondenta:

Podpis výzkumníka: