

# UNIVERZITA KARLOVA

## HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Konstrukce reakcí sociálních pracovníků vybraného OSPOD na dilema zasáhnout, či nezasáhnout v situacích možného podání návrhu na odebrání dítěte z rodiny k soudu

The construction of social workers' reactions of OSPOD (Authority of Social and Legal Protection of Children) to the dilemma to intervene or not to intervene in situations where a court petition may be filed to remove the child from the family

Diplomová práce

Vedoucí práce:  
Mgr. Jan Kaňák, Ph.D.

Autor:  
Bc. Lucie Matoušů

Praha 2022

## **Poděkování**

Velice ráda bych poděkovala Mgr. Janu Kaňákovi, Ph.D. jakožto vedoucímu mé diplomové práce, za cenná doporučení, laskavost, ochotu a otevřenost. Dále bych velmi ráda poděkovala za ochotu všem účastníkům rozhovoru, kteří se ve velké míře podíleli na výzkumné části mé diplomové práce.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou prací s názvem „Konstrukce reakcí sociálních pracovníků vybraného OSPOD na dilema zasáhnout, či nezasáhnout v situacích možného podání návrhu na odebrání dítěte z rodiny k soudu“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne

Lucie Matoušů

## **Anotace**

Diplomová práce se zabývá způsoby, jakými vytváří sociální pracovníci/pracovnice OSPOD obsah reakcí na zmíněné dilema zasáhnout, či nezasáhnout v situacích, kdy řeší možné odebrání dítěte z rodiny a s tím související iniciování podání soudního návrhu. V teoretické části rozebírám základní pojmy vztahující se k dilematu zasáhnout, či nezasáhnout, a to včetně prostředí, v němž ke konstrukcím reakcí na zmíněné dilema dochází. Dále zde popisuji strukturu OSPOD a konstrukci diskurzu Geeho, konkrétně jim vytvořené tzv. buildings tasks, které podrobněji rozpracoval Kaňák. Cílem výzkumu je zodpovědět základní výzkumnou otázku „Jakým způsobem konstruuji sociální pracovníci a pracovnice vybraného OSPOD reakci na dilema zasáhnout, nebo nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?“. K jejímu zodpovězení jsem využila metodu kvalitativního přístupu. Pro zjišťování kvalitativních dat jsem využila zásady polostrukturovaného rozhovoru, které jsem realizovala se sociálními pracovníky vybraného OSPOD. Zjištěné výsledky zpracovaných dat slouží jako výstup této diplomové práce. Kvalitativní data jsem analyzovala pomocí metody vytváření trsů, metody kontrastů a srovnávání. V poslední řadě byla využita metoda v rámci případu a napříč případem.

## **Klíčová slova**

Konstrukce reakcí, dilema, dilema zasáhnout, či nezasáhnout, způsoby reakcí na dilemata, OSPOD, sociálně-právní ochrana dětí, sociální pracovník.

## **Annotation**

The Diploma thesis deals with the ways in which social workers of OSPOD (Authority of Social and Legal Protection of Children) create the content of reactions to the mentioned dilemma to intervene or not to intervene in situations when they deal with cases related to the possible removal of a child from the family and the related initiation of a court petition. In the theoretical part I discuss the basic concepts associated with the dilemma to intervene or not to intervene, including the place where the constructions of reactions to the dilemma occur. I then describe the structure of OSPOD and Gee's discourse construction and the so-called building tasks created by him, which are elaborated in more detail by Kaňák. The aim of the research is to answer the primary research question - " How do social workers of selected OSPOD construct reactions to the dilemma to intervene or not to intervene when filing a court petition to remove a child from the family?". To answer this question, I used the qualitative method and the principles of semi-structured interviews to collect qualitative data, which I conducted with the social workers of the selected OSPOD. The findings of the processed data using clustering method, the contrasts and comparisons method and lastly the within-case and across-case method serve as the output of this thesis.

## **Keywords**

Construction of reactions, dilemma, dilemma to intervene or not to intervene, ways of reactions to dilemmas, OSPOD (Authority of Social and Legal Protection of Children), social and legal protection of children, social worker.

# Obsah

Úvod.....	8
1. Dilema .....	10
1.1 Dělení a vznik dilemat.....	10
1.1.1 Konkrétní výčet všedních dilemat.....	11
1.2 Dilema zasáhnout či nezasáhnout.....	15
1.2.1 Rozhodování v rámci dilematu zasáhnout, či nezasáhnout .....	16
1.2.2 Doporučení k procesu rozhodování.....	17
1.3 Dilemata specifické pro OSPOD .....	18
1.4 Identifikace dilemat.....	19
1.4.1 Reakce na dilemata .....	20
1.5 Způsoby zvládnání dilemat .....	21
2. Sociálně-právní ochrana dětí (SPOD).....	25
2.1 Principy právní úpravy.....	25
2.2 Vymezení OSPOD .....	25
2.3 Hodnocení ohroženého dítěte .....	26
2.4 Proces odebrání dítěte (předběžné opatření a návrhy směřující k odebrání dítěte z rodiny) .....	27
2.5 Legislativní rámec sociálně-právní ochrany dětí.....	28
2.5.1 Kolize mezi právem a etikou v sociální práci.....	29
2.6 Klient.....	30
2.6.1 Typické situace poskytování SPO .....	31
2.7 Sociální pracovník na OSPOD .....	31
2.7.1 Způsobilosti.....	32
2.7.2 Osobnostní předpoklady .....	33
2.7.3 Celoživotní vzdělávání a rozvoj pracovníka .....	34
2.7.4 Syndrom vyhoření.....	35
3. Konstrukce reality.....	37
4. Metodologická část .....	39
4.1 Cíle výzkumu a ZVO .....	39
4.2 Výzkumná metoda.....	39
4.3 Dílčí výzkumné otázky a operacionalizace.....	40
4.4 Tvorba dat.....	46

4.5	Výběr komunikačních partnerů.....	47
4.6	Nástroje analýzy dat.....	49
4.7	Etika výzkumu a zhodnocení kvality výzkumu .....	50
5.	Výsledky .....	52
5.1	Situace .....	52
5.2	Situační identity .....	57
5.3	Rámec konstrukce .....	63
5.4	Specifické způsoby jednání a komunikace .....	67
5.5	Smysl a hodnoty .....	71
5.6	Společenské dobro .....	75
5.7	Role .....	77
5.8	Charakteristiky (pojící se k rolím).....	80
5.9	Praktikování a aktivity (pojící se k rolím) .....	87
5.10	Vztahy (mezi rolemi).....	89
5.11	Sociální jazyk .....	93
5.12	Propojování konstrukcí reakcí .....	96
5.13	Znalosti a poznatky .....	97
5.14	Konverzace (pojící se ke znalostem a poznatkům).....	99
5.15	Intertextuality (pojící se ke znalostem a poznatkům).....	101
6.	Shrnutí výsledků.....	106
	Závěr.....	114
	Seznam použité literatury .....	117
	Seznam příloh.....	121
	Abstrakt.....	124

## **Seznam zkratek**

aj. – a jiné

atd. – a tak dále

č. – číslo

ČR – Česká republika

DVO – dílčí výzkumná otázka

FO – fyzická osoba

LZPS – Listina základních práv a svobod

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

např. – například

OSPOD – orgán sociálně-právní ochrany dětí

s. – strana

SP – sociální pracovník

SPO – sociálně-právní ochrana

SPOD – sociálně-právní ochrana dětí

tzn. – to znamená

tzv. – takzvaný

ZVO – základní výzkumná otázka



# Úvod

Má diplomová práce se věnuje tématu souvisejícím s dilematem zasáhnout, či nezasáhnout v situacích možného podání návrhu na odebrání dítěte z rodiny k soudu ze strany sociálních pracovníků/pracovnic OSPOD. Konkrétně se snažím o popsání způsobů, jakým vytvářejí sociální pracovníci/pracovnice OSPOD obsah reakcí na zmíněné v situacích, kdy řeší možné odebrání dítěte z rodiny a s tím související iniciování podání soudního návrhu.

K výběru tohoto tématu mě inspirovala samotná zkušenost s činností sociálních pracovníků OSPOD v rámci absolvování povinné praxe při studiu. Už tehdy jsem vnímala, že sociální pracovník zde nemá lehké postavení a je neustále konfrontován se situacemi, kdy se musí rozhodovat v mnohdy opravdu nelehkých situacích, které se pojí se sociálně-právní ochranou dítěte. Vzhledem k tomu, že sama v budoucnu uvažuji o tom, že bych si vyzkoušela onu roli sociální pracovnice na pracovišti OSPOD, tak bych velice ráda svůj realizovaný výzkum využila jako takzvanou reflexi, která může posloužit jako určitý návod pro výkon dobré praxe.

Z výčtů všedních dilemat jsem si vybrala výše zmíněné proto, že ho považuji za nejvíce zásadní, a to zejména kvůli možným důsledkům v souvislosti s učiněním rozhodnutí sociálního pracovníka/pracovnice při volbě, zda zasáhnout, či naopak nezasáhnout (respektive podat, či nepodat návrh na zahájení soudního řízení o odebrání dítěte z rodiny). Tímto rozhodnutím totiž může být závažným způsobem ovlivněna konkrétní rodina a současně i vztahy uvnitř ní. Rodina je totiž nepostradatelnou a nenahraditelnou institucí v životě jedince. Rovněž v procesu odebrání dítěte shledávám jako velice negativní důsledek dopad na psychiku dítěte.

V tomto procesu sehrává sociální pracovník klíčovou roli. Z toho důvodu považuji za významné a zároveň zajímavé zjištění, jak s touto problematickou situací sociální pracovníci OSPOD zacházejí, jak na ni reagují a co v takových situacích dělají. Cílem mé diplomové práce je zodpovědět základní výzkumnou otázku, která zní: „Jakým způsobem konstruují sociální pracovnice a pracovníci vybraného OSPOD reakci na dilema zasáhnout, nebo nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?“

Klimeš definuje dilema jako obtížnou situaci, kdy je třeba se nutně rozhodnout, a to mezi dvěma neslučitelnými možnostmi.<sup>1</sup> Tato definice dilematu však evokuje nutnost řešení vzniklé dilematické situace, což však v praxi nemusí být nutně přítomno. Na tyto definiční nedostatky upozorňuje Musil, který se zabývá reakcemi na dilemata a který v této souvislosti dodává, že dotyčný sociální pracovník může vůči dilematu zaujmout vyhybavý postoj, což v praxi můžeme chápat jako jakýsi únik od řešení dilematické situace.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> KLIMEŠ, Lumír. *Slovník cizích slov*. 8. vyd., V SPN vyd. 3. - rozš. a dopl. Praha: SPN - pedagogické nakladatelství, 2010, s. 112. ISBN 978-80-7235-446-7.

<sup>2</sup> MUSIL, Libor. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ..."* Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004, s. 36. ISBN 80-903070-1-9.

V teoretické části diplomové práce pracuji zejména se základními pojmy vztahující se k dilematu. V prvotní řadě zmiňuji jeho definici (opírám se zde zejména o publikace Banks, Klimeše a Musila), dělení a vznik dilematu (vycházím zde zejména z publikace Musila a Elichové), výčet všech existujících všedních dilemat (opírám se o publikace Horáka, Janebové, Musila a Úlehly), a to včetně reakcí na ně (čerpám zde z prací Janebové a Musila). Dále jejich způsobů zvládnutí (vycházím zde z prací Janebové, Musila, Nečasové, Ondriové a Otavy) a blíže se zabírám vybraným dilematem, zda zasáhnout, či nezasáhnout (opírám se o publikace Janebové, Musila a Presslerové), se kterým operuji v empirické části této diplomové práce. Zároveň se v krátkosti věnuji popisu Orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“) jakožto prostředí, v němž vznikají uvedené konstrukce reakcí. V poslední řadě zmiňuji konstrukci diskurzu Geeho a z ní vzešlé kategorie upravené Kaňákem.

V empirické části popisuji metodologický rámec výzkumu. Použité metody vztahují k procesu sběru, vyhodnocování a interpretaci získaných dat. Užitá metodologie je volena tak, abych byla schopná odpovědět na ZVO. Pro svůj výzkum jsem konkrétně zvolila metodu kvalitativního přístupu s užitím polostrukturovaného rozhovoru realizovaného se sociálními pracovníky vybraného OSPOD. Rozhovory se uskutečnily se třemi sociálními pracovníky. Vyhodnocení získaných kvalitativních dat (rozhovorů) probíhalo v prvotní fázi jejich sepsáním do písemné podoby, následným kódováním a systematickým roztříděním do stanovených subkategorií. V analytické části výzkumu, ještě před samotnou interpretací výsledků, jsem využila metodu srovnávání a kontrastů, metodu vytváření trsů a v poslední řadě metodu v rámci případu a napříč případem.

# 1. Dilema

Sociální pracovník je při své práci víceméně neustále konfrontován s nejrůznějšími situacemi, které vyplývají z povahy individuálních životních příběhů klientů, ale zároveň i z dalších faktorů, které se pojí s profesní činností (jednat legislativně správně, vyhovět zaměstnavateli/zřizovateli služeb, kolegům i veřejnosti). V důsledku nastavení sociálních systémů, které profesní činnost sociálních pracovníků orientují na péči, kontrolu, vzdělávání a zmocňování svých klientů, se pracovníci mnohdy střetávají s etickými výzvami, jež je staví do obtížných rozhodnutí.<sup>3</sup>

Etické výzvy však mohou mít vícero podob. V literatuře se například můžeme setkat s pojmy jako je etický problém nebo etické dilema. V těchto zmíněných termínech je však značný rozdíl a vnímám jako potřebné si tyto dva pojmy vymežit. V případě, že se jedná o etický problém, budeme hovořit o případě, kdy sociální pracovník vidí situaci jako obtížné etické rozhodnutí, ale má jasno ve správném postupu. Naproti tomu etické dilema je charakteristické absencí předem daného (jasného) postupu.<sup>4</sup>

V případě etického dilematu nastává problém v mnohočetnosti definic tohoto pojmu, přičemž jejich znění má za důsledek změnu v uvažování nad problematickými situacemi (dilematy) ze strany sociálních pracovníků. Z hlediska konceptuálního vymezení dilematu se přikláním k definování tohoto pojmu, jak jej uchopuje Klimeš. Ten ve své publikaci uvádí, že dilema je „*nutná (někdy obtížná) volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi*“.<sup>5</sup> Musil však upozorňuje na možnou zavádějící interpretaci této definice související s jejími definičními nedostatky. Užití slovního spojení „nutná volba“ budí dojem akutní potřeby sociálního pracovníka se rozhodnout, a to mezi dvěma neslučitelnými proměnnými, přičemž dle slov Musila tomu ne vždy tak musí být. Musil tak naznačuje, že autor této definice opomíjí možnost, že se sociální pracovník může takové volbě vyhnout/opomenout ji (dle strategie vypořádání se s dilematy) a zároveň dodává, že tento způsob řešení dilemat patří mezi nejčastější.<sup>6</sup>

## 1.1 Dělení a vznik dilemat

Rozdělení dilemat nám usnadní lepší pochopení ve výkladu výše zmíněné definice. Musil ve své publikaci uvádí rozdělení dilemat na zjevná, latentní a všední.<sup>7</sup>

„Zjevné dilema“ spíše odpovídá uvedené definici od Klimeše, kdy sociální pracovník potýkající se s tímto typem dilematu musí v pracovním prostředí nutně volit mezi dvěma

<sup>3</sup> MUSIL, Libor. *„Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 62.

<sup>4</sup> BANKS, Sarah & Williams, Robin. (2005). Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemmas. *British Journal of Social Work*, no 10, pp 35.

<sup>5</sup> KLIMEŠ, Lumír. *Slovník cizích slov*, s. 112.

<sup>6</sup> MUSIL, Libor. *„Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 36.

<sup>7</sup> MUSIL Libor, Mirka NEČASOVÁ. Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. *Sociální práce/Sociální práce*. Brno: ASVSP, Fakulta sociálních studií MU, 2006, s. 38. ISSN 1213-6204.

neslučitelnými variantami. Sociální pracovníci se do takové situace mohou dostat třemi možnými způsoby. V prvním případě se může jednat o nastavení nesourodých pracovních podmínek, ve kterých sociální pracovník setrvává (nadřazení prosazují pro své zaměstnance těžko přijatelné postupy, které nejsou v souladu s morálním přesvědčením sociálního pracovníka). Druhým případem může být zvýšená tzv. „morální citlivost“ na takové těžko přijatelné postupy. Tyto dva uvedené případy týkající se nastavení pracovních podmínek a toho, jak na ně sociální pracovníci reagují, mohou posloužit k procesu vzniku zjevného i latentního dilematu. Posledním případem, kdy se sociální pracovník může ocitnout v procesu vzniku dilematické situace, je pocítění vlastní tíhy zodpovědnosti provést naléhavé rozhodnutí (nikdo mu nic nenařizuje, ale sám tak vzniklou situaci vnímá). Tento případ je však více specifický pro vznik zjevného dilematu.<sup>8</sup>

O „latentním dilematu“ hovoříme ve chvíli, kdy se dotyčný sociální pracovník není z nějakého důvodu schopen rozhodnout nad volbou dvou neslučitelných možností – vyhýbá se jim. Tento přístup v důsledku dilema posouvá do pozadí, ale současně se očekává, že v budoucnu opět vyvstane tzv. na povrch (dotyčný bude nucen se s dilematem potýkat). Dilema tak přestává poutat pozornost sociálního pracovníka, a to většinou z důvodu vlastního ospravedlnění – tzv. racionalizace, kterou popisuje podrobněji Goffman.<sup>9</sup>

V poslední řadě dělíme dilemata na všední. Jedná se o taková dilemata, se kterými se sociální pracovníci v sociálních službách setkávají nejčastěji při své každodenní profesní činnosti. Jedná se konkrétně o výčet sedmi typů všedních dilemat, při kterých volí mezi:<sup>10</sup>

- „komplexními a zjednodušenými cíli;
- množstvím klientů a kvalitou poskytovaných služeb;
- rovnocenným přístupem ke všem klientům a upřednostňováním některých z nich;
- jednostranností a symetrií ve vztazích s klienty;
- procedurálním a situačním přístupem k problémům klienta;
- poskytováním materiální a nemateriální pomoci;
- snahou zasáhnout včas a obavou z unáhleného zásahu.“<sup>11</sup>

### 1.1.1 Konkrétní výčet všedních dilemat

Výčet všedních dilemat, kterým se podrobněji ve své publikaci věnuje Musil, uvádím z důvodu toho, aby bylo zřejmé, jaké postavení mezi nimi zaujímá mnou vybrané dilema „zasáhnout či nezasáhnout“, respektive způsob vytváření konstrukce reakcí na toto konkrétní

---

<sup>8</sup> MUSIL Libor, Mirka NEČASOVÁ. Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. *Sociální práce/Sociální práce*, s. 58.

<sup>9</sup> Tamtéž, s. 59.

<sup>10</sup> ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s. 62. ISBN 978-80-271-0080-4.

<sup>11</sup> MUSIL, Libor. *„Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 45.

dilema v situacích, kdy sociální pracovník uvažuje nad podáním některého ze soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny.

### **Komplexní a zjednodušené cíle**

Toto dilema je specifické pro úředníky a sociální pracovníky, kteří v rámci své profese poskytují veřejné služby. Lipsky pro tyto pracovníky užívá termín "street-level bureaucrats" (česky převzato a přeloženo jako „linioví byrokraté“<sup>12</sup>, případně se v literatuře můžeme setkat s termínem „linioví pracovníci“ a jinými dalšími označeními takových pracovníků<sup>13</sup>). Lipsky uvádí konkrétní výčet příkladů těchto „street-level bureaucrats“, jimiž jsou zaměstnanci škol, příslušníci policie, zaměstnanci odborů sociální péče, soudci, kanceláře právních služeb aj.<sup>14</sup>

Pro práci úředníků ve veřejných službách jsou charakteristické nejasné a náročné pracovní podmínky, včetně nejasných cílů jejich pracovní činnosti. Veškeré tyto uvedené záležitosti ve svém důsledku znemožňují výkon práce sociálních pracovníků tak, jak by si oni představovali.<sup>15</sup> Cíle bývají systémem (tvůrci programu) záměrně nastavené velmi obecně a pracovníci ve veřejných službách mají tendenci si je interpretovat po svém. V praxi to znamená zjednodušování cílů tak, aby byly ve shodě s jejich vlastním přesvědčením.<sup>16</sup>

Mezi klíčové překážky ve výkonu pracovních činností jednoznačně patří nedostatek zdrojů (zejména množství času, který pracovníci těmito zakázkám – případům mohou věnovat, využitelné služby apod.)<sup>17</sup>. Dalším úskalím je obtížná měřitelnost výkonosti těchto zaměstnanců a v poslední řadě nedobrovolnost či nízká motivace jejich klientů.<sup>18</sup>

### **Množství klientů a kvalita poskytovaných služeb**

Toto dilema můžeme označit zjednodušeně jako dilema mezi kvalitou a kvantitou. Jak již bylo zmíněno výše, ve veřejných službách, tedy i v těch sociálních, je problémem podstav zaměstnanců, který v konečném důsledku omezuje práci sociálních pracovníků. Ti jsou nuceni svůj čas a energii štěpit mezi velké množství klientů. Tyto okolnosti mají tak přirozeně dopad i na kvalitu poskytovaných služeb.<sup>19</sup>

Rozšíření kapacit zaměstnanců ve veřejných službách však nemusí nutně řešit tento vzniklý problém, protože pracovníci mnohdy fungují již pod vzniklou tíhou zažitých zvyklostí, a proto i při rozšíření kapacit služeb zachovávají spíše původní kvalitu (než že by přispívali k

---

<sup>12</sup> HORÁK, Pavel. Street-level byrokraté a jejich role ve veřejné a sociální politice: reflexe nezaměstnanými ve třech regionech ČR. Fórum sociální politiky, 2009, s. 371. ISSN 1802-5854.

<sup>13</sup> Tamtéž, s. 370.

<sup>14</sup> LIPSKY, M.: Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. Russell Sage Foundation, New York 1980, no 3, pp 275.

<sup>15</sup> HORÁK, Pavel. Street-level byrokraté a jejich role ve veřejné a sociální politice: reflexe nezaměstnanými ve třech regionech ČR, s. 371.

<sup>16</sup> MUSIL, Libor. "Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích, s. 47.

<sup>17</sup> Tamtéž, s. 47.

<sup>18</sup> HORÁK, Pavel. Street-level byrokraté a jejich role ve veřejné a sociální politice: reflexe nezaměstnanými ve třech regionech ČR, s. 371.

<sup>19</sup> MUSIL, Libor. "Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích, s. 61.

jejímu zlepšení). Musil se v souvislosti s tímto tématem zabývá otázkou, jaké nastavení podmínek, vedoucí k navýšení kapacit zaměstnanců, by mělo pozitivní vliv na kvalitu služeb, přičemž vychází z již zjištěných poznatků Lipskyho a Goffmana.<sup>20</sup>

V závěru podrobného rozboru této otázky dochází Musil k závěru, že musí být přítomno ještě splnění dalších podmínek. Dle jeho názoru, by se klienti měli spolupodílet na realizaci poskytovaných služeb a studenti oboru sociální práce by se měli mnohem více vzdělávat v alternativních metodách práce s klienty.<sup>21</sup>

### **Rovnocenný přístup ke všem klientům a upřednostňování některých z nich**

Zjednodušeně toto dilema nese název neutralita vs. favoritismus. Dle Lipskyho toto dilema spočívá v uplatňování vlastních představ sociálních pracovníků o klientech, na jejichž základě je kategorizují. V praxi se takové kategorizování projevuje uplatňováním odlišného/nerovného přístupu ke klientům.<sup>22</sup>

Důvody ke vzniku tohoto dilematu jsou různé. Jedná se například o situace, kdy se poskytovatelé sociálních služeb snaží zachovat maximálně individuální přístup ke svým klientům při řešení jejich nesnadných životních situací, se kterými se potýkají. Další důvod k rozlišování klientů ze strany sociálních pracovníků může pramenit z výběru té pracovní činnosti, která je více uspokojuje. V takových případech se může vytrácet i záměr konané pracovní činnosti (pomoc druhým). Hospodaření se zdroji a kategorizace klientů dle toho, kdo je oprávněný finance ze zdrojů čerpat a kdo nikoliv, je dalším faktorem, který souvisí s nerovnocenným přístupem ke klientům. Kvůli vysoké míře autonomie mají tak sociální pracovníci pravomoc rozhodovat o tom, komu by finance ze zdrojů přinesly větší užitek. Posledním důvodem, proč vzniká nerovnoměrné rozlišování mezi klienty, je skutečnost, že samotné kategorizování klientů a poskytování odlišné kvality sociálních služeb, napomáhá sociálním pracovníkům zvládat jejich každodenní pracovní zátěž.<sup>23</sup>

### **Jednostrannost a symetrie ve vztazích s klienty**

Na toto dilema nahlíží autoři různou optikou. Janebová upozorňuje na nuance v pojetí těchto autorů: Musil vnímá toto dilema jako symetrickým a asymetrickým přístup ke klientovi/klientce, Úlehla či Kopřiva rozlišuje v rámci tohoto pojetí dilema mezi pomocí a kontrolou, Laan hovoří v tomto kontextu o blízkosti a odstupu ke klientovi/klientce a

---

<sup>20</sup> MUSIL, Libor. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ..."* Dilemata práce s klienty v organizacích, s. 61.

<sup>21</sup> Tamtéž, s. 75-76.

<sup>22</sup> Tamtéž, s. 77-78.

<sup>23</sup> Tamtéž, s. 77-78.

v poslední řadě Salamon chápe toto vyjádření dilematu jako prioritu zakázky klientky/klienta vs zakázky zadavatele služby.<sup>24</sup>

Pokud shrneme výše zmíněné pohledy, můžeme říci, že jde v zásadě o tzv. boj mezi kontrolou a pomocí, autoritou a klientem. Pro vysvětlení rozdílu mezi kontrolou a pomocí si vypůjčím citaci od Úlehly: „(...) kontrola (starost) je nevyhnutelná, účelná a potřebná. Liší se od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno...“.<sup>25</sup> Pomoc pak chápeme jako výsledek vzájemné interakce mezi oběma stranami. Výsledkem je vzájemná shoda v dialogu mezi klientem a sociálním pracovníkem na zakázce/kontraktu. Tyto dvě činnosti (pomoc a kontrolu) není možné vykonávat současně a pro sociálního pracovníka je důležité je od sebe odlišit.<sup>26</sup>

### **Procedurální a situační přístup k problémům klienta**

Toto konkrétní dilema v sobě skrývá problém související s pojetím administrativního přístupu v sociální práci, kdy jsou klienti z pozice sociálních pracovníků vnímáni jako pouhá jména v pořadníku. Kritici tohoto přístupu vyzdvihují absenci individuálního posuzování klientovy životní situace. Je však třeba zmínit, že administrativní přístup zachová rovný přístup vůči všem bez rozdílu. Děje se tomu tak zejména kvůli jednotnému nastavení legislativních podmínek (např. pro žadatele o sociální dávky).<sup>27</sup>

Sociální pracovníci mohou na problémy svých klientů reagovat dvojím způsobem, přičemž v této části se dostáváme k termínům „procedurální“ a „situační“ přístup. Rozhodování se mezi volbou těchto dilematických variant ovlivňuje profesionalitu (profesionálem označujeme příslušníka takového oboru, který ovládá užitečné dovednosti, které jsou složité a zároveň pro laiky obtížně pochopitelné) oboru sociální práce.<sup>28</sup>

Pracovník praktikující procedurální přístup reaguje v praxi na vzniklý typ konkrétního problému již předurčeným způsobem (je mu víceméně znám ještě předtím, než se případem klienta začne pracovník zabývat). V závislosti na tom, o jaký problém se jedná, má sociální pracovník možnost autonomně jednat (např. v situaci přiznání dávek je míra autonomie sociálního pracovníka menší, než u jiného případu). Dalším vlivem působením na praktikování tohoto přístupu má kultura organizace, v níž sociální pracovník služby poskytuje.<sup>29</sup>

Situační přístup posuzuje problém klienta více komplexněji. Při posuzování vzniklého problému klienta se přihlíží k jeho celkové životní situaci. Není tak počátku práce s klientem

---

<sup>24</sup> JANEBOVÁ Radka. Moc a autorita: genderové hledisko. In: JANEBOVÁ, Radka, Miroslav KAPPL a Martin SMUTEK, ed. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, s. 39. ISBN 978-80-7041-118-6.

<sup>25</sup> ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, s. 20. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-69-9.

<sup>26</sup> Tamtéž, s. 20-21.

<sup>27</sup> MUSIL, Libor. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 110, 112-113.

<sup>28</sup> Tamtéž, s. 110-111.

<sup>29</sup> Tamtéž, s. 112-113.

jasné, k jakému závěru sociální pracovník dojde (jakou pomoc klientovi nabídne/jaká opatření zavede).<sup>30</sup> „Scott a Howe dokazují, že situační přístup prosazují řadoví pracovníci tehdy, chtějí-li získat status „profesionálů“. Lipsky tvrdí, že se situačnímu přístupu vyhýbají zejména tehdy, chtějí-li učinit přijatelnou pracovní zátěž a vyrovnat se s neurčitostí své pracovní situace.“<sup>31</sup>

### **Poskytování materiální a nemateriální pomoci**

V kontextu tohoto dilematu hovoříme o situacích, kdy sociální pracovník volí mezi poskytováním tzv. „první pomoci“ (materiální pomoci), tedy momentální péče, která zajišťuje aktuální potřeby klienta („...finanční pomoc, sociálně právní poradenství a poskytování informací, poradenství pro dlužníky, rady pro vedení domácnosti, pomoc při využívání dalších služeb, poskytování pomoci při vyplňování formulářů, přímluva nebo zastupování u jiných organizací apod.“)<sup>32</sup> na jedné straně a na druhé straně mezi dlouhodobějším působením na klienta s cílem zmocňovat ho tak, aby si byl schopný v budoucnu pomoci sám (nemateriální pomoc). Do této kategorie řadíme takové poskytování služeb, které klienta vedou k osvojování schopností. Výsledkem učení je samostatné sociální fungování klienta.<sup>33</sup>

Pro sociální práci je podstatné umět propojit tyto dvě složky pomoci a hledat souvislosti ve vzniklých problémech klienta. Sociální pracovník nepostupuje správně, pakliže neposuzuje klientovu situaci individuálně. Měl by tak v ideálním případě vyhodnotit, co je příčinou a projevem problému klienta a následně v dalším kroku zvolit vhodný způsob intervence. Příčiny materiálních i nemateriálních problémů se totiž mohou vzájemně prolínat, proto je důležité situaci posuzovat více komplexněji.<sup>34</sup>

## **1.2 Dilema zasáhnout či nezasáhnout**

Tomuto poslednímu všednímu dilematu příkládám zvláště velkou pozornost z toho důvodu, že zaprvé tvoří základ konceptuální části mé diplomové práce a zadruhé toto dilema vnímám jako velice významné, protože v důsledku učinění rozhodnutí sociálního pracovníka při volbě dilema „zasáhnout“ či naopak „nezasáhnout“ (respektive podat či nepodat soudní návrh na odebrání dítěte z rodiny), může být závažným způsobem ovlivněna konkrétní rodina, jakožto současně i vztahy uvnitř ní. Co je však ještě mnohem závažnějším důsledkem procesu odebrání dítěte, je zcela jistě negativní dopad na psychiku samotného dítěte.<sup>35</sup> Dle Musila však

---

<sup>30</sup> MUSIL, Libor. *„Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 116.

<sup>31</sup> Tamtéž, s. 117.

<sup>32</sup> Tamtéž, s. 129.

<sup>33</sup> Tamtéž, s. 128-129.

<sup>34</sup> Tamtéž, s. 130.

<sup>35</sup> PRESSLEROVÁ, Pavla. Odebrání dítěte. *Šance dětem* [online]. 13. 04. 2012 [cit. 2021-12-04]. Dostupné z: <https://sancedetem.cz/odebrani-ditete>



nemusí být nutně toto dilema orientováno na krizové situace, ale může jít i o méně závažné případy (například zabránění zneužití sociálních dávek apod.).<sup>36</sup>

Opatření na ochranu dítěte ze strany OSPOD v případě hrozícího odebrání dítěte z rodiny a s tím související podání návrhu k soudu, jsou podrobněji popsány v § 14, zákona č. 359/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů.<sup>37</sup> Je však nutné podotknout, že odebrání dítěte je považováno, právě z důvodu uvedeného výše, jako krajní krok a o finálním rozhodnutí, zda dítě bude odebráno z rodiny kvůli vzniklé závažné krizové situaci – akutnímu ohrožení dítěte (například z důvodu podezření ze zanedbávání, zneužívání či týrání), je v kompetenci příslušného soudu, aby o dané věci v zákonné lhůtě rozhodnul.<sup>38</sup>

Rozhodování o volbě dilematu zasáhnout či nezasáhnout se již stalo přirozenou, ne zcela ojedinělou, součástí práce sociálních pracovníků. Toto dilema doprovázejí dvě možná pochybení, jež mohou sociální pracovníci učinit. Jedná se o balancování mezi „nesprávně zasáhnout“ a „nesprávně nezasáhnout“. V první variantě by se dotyčný sociální pracovník neměl dopustit unáhleného jednání na základě „falešného poplachu“ a v té druhé by neměl jednat nedbalostně. Správně by tedy sociální pracovníci OSPOD neměli opomíjet porušování práv, ke kterým dochází ze strany zákonných zástupců nebo jiných pečujících osob o dítě.<sup>39</sup>

Paradoxní však na celé situaci je to, že pokud se sociální pracovníci urputně snaží vyhnout jednomu z těchto dvou uvedených pochybení, hrozí, že budou inklinovat k pochybení druhému. V praxi to může znamenat, že „(...) čím více se sociální pracovnice snaží vyloučit riziko, že se kterémukoliv ze svěřených dětí něco stane, tím pravděpodobnější je, že některé dítě odebere neoprávněně. Čím více se chce vyhnout neoprávněnému odebrání dítěte rodičům, kteří nic neprovedli, tím pravděpodobnější je, že některé dítě zůstane v rukou, které mu ubližují.“<sup>40</sup>

### 1.2.1 Rozhodování v rámci dilematu zasáhnout, či nezasáhnout

Laan tvrdí, že je velmi obtížné dosáhnout v oboru sociální práce téměř stoprocentní jistoty v rozhodnutí, což ani není v popisu práce sociálních pracovníků. Důležité je, dle jeho slov, aby se v rámci své pracovní činnosti sociální pracovníci k oné jistotě v rozhodování přibližovali co nejvíce je to možné.<sup>41</sup> Za důležité pokládám doplnění poznatků Janebové, která do problematiky dilemat vnáší názor, že je důležité se nezabývat otázkou správnosti či naopak nesprávnosti našeho rozhodnutí, ale poukazuje na důležitost „schopnosti legitimace procesů

<sup>36</sup> JANEBOVÁ Radka. Zasáhnout, či nezasáhnout? Posouzení životní situace při riziku z prodlení. In: NAVRÁTIL, Pavel a Radka JANEBOVÁ a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 137. ISBN 978-80-7435-038-2.

<sup>37</sup> ČESKO. § 14 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí - znění od 1. 2. 2022. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. AION CS 2010-2022 [cit. 28. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359#p14>

<sup>38</sup> PRESSLEROVÁ, Pavla. Odebrání dítěte. *Šance dětem* [online].

<sup>39</sup> MUSIL, Libor. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ..."* Dilemata práce s klienty v organizacích, s. 137.

<sup>40</sup> Tamtéž, s. 137-138.

<sup>41</sup> JANEBOVÁ Radka. Zasáhnout, či nezasáhnout? Posouzení životní situace při riziku z prodlení, s. 137.

posuzování a rozhodování“. Jinak řečeno, důležité v oboru sociální práce je neustále reflektovat své profesní chování a přemýšlet nad odůvodněním své volby. Je jistě dobré položit si otázku, zda kroky, které jsem učinil/učinila, mohu posoudit za profesně, legislativně i morálně správné.<sup>42</sup>

Janebová dále přichází s přesvědčením, že se nejedná o dilema, pokud klient s určitým zásahem souhlasí (přijme ho). Výše uvedené dilema tak spíše spojuje se situacemi, kdy je jednáno bez účasti či souhlasu klienta/klientky, a navíc upozorňuje na koncept pojetí Johnsona, který „odpovědnost za rozhodnutí, zda zasáhnout, či nikoli spojuje se situacemi, kdy nejsou klienti „kompetentní“ (i když blíže nespecifikuje, co to znamená, uvádí pouze příklady, že se zpravidla jedná o děti, duševně nemocné, mentálně postižené či dementní seniory) či jsou „sociálně neodpovědní“ (ohrožují práva druhých –např. rodiče zanedbávající děti, násilníci apod.).“<sup>43</sup>

Ideální podmínky pro rozhodování o volbě tohoto dilematu ze strany sociálního pracovníka by byly v případě, že kultura organizace vnímá obě volby rovnocenně.<sup>44</sup> V praxi se však většinou setkáváme s příklonem pouze k jedné z nich. „Laan se domnívá, že nedbalost je v sociální práci posuzována méně přísně než neoprávněný zásah“ a že existuje silnější sklon zabránit nesprávnému zásahu. Upozorňuje však, že od sedmdesátých let 20. století bývají pomáhající pracovníci „častěji povolávání k zodpovědnosti“ za neuskutečněný zásah v důsledku toho, že narůstá pozornost veřejnosti vůči situacím týraných osob, zejména dětí.“<sup>45</sup>

## 1.2.2 Doporučení k procesu rozhodování

V rámci sebe-výzkumu Janebová, která mimo jiné zastává Laanův princip uvážlivé pomoci, předkládá jistá doporučení pro zlepšení praxe v oboru sociální práce. Tato doporučení by dle její slov mohla pomoci dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout, lépe zvládat. Dále podotýká, že sebereflexe jí napomohla k uvědomění, že kultura organizace a rozhodnutí nad zmíněným dilematem ovlivňuje její vztah společně se vztahem její organizace vůči OSPOD a klientem.<sup>46</sup>

V první řadě doporučuje zabývat se klientovou situací komplexně a z různých úhlů, včetně pohledů jiných zúčastněných lidí. V dalším bodě doporučuje vést s klientem dialog a nenechat se ovlivnit jednostrannými informacemi o klientově situaci. V rámci rozhodování nad případem upřednostňuje svůj vlastní úsudek, nicméně vnímá jako důležitou spolupráci se svou organizací, která sehraje klíčovou roli při vyjasňování, kdo je vlastně klientem

---

<sup>42</sup> JANEBOVÁ Radka. Zasáhnout, či nezasáhnout? Posouzení životní situace při riziku z prodlení, s. 155.

<sup>43</sup> Tamtéž, s. 138-139.

<sup>44</sup> MUSIL, Libor. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích, s. 138.

<sup>45</sup> Tamtéž, s. 139.

<sup>46</sup> JANEBOVÁ, R. „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce/Sociální pracovník*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2010, č. 3, s. 97. ISSN: 1213-6204.

(rodiče/děti/rodina jako celek) a stejně tak i při vzájemném předávání si informací o klientovi.<sup>47</sup>

Janebová vzpomíná i systematické chyby, kterých se sociální pracovník může dopustit. Tyto chyby jsem uvedla výše v textu – vždy zasahovat/vždy nezasahovat. Sebereflexe ji dovedla k uvědomění, že ani jedné z chyb se nedopouští. I přesto, že odhalila své nedostatky ve své profesní činnosti, shledává výzkum jako velmi potřebný pro praxi sociálních pracovníků.<sup>48</sup>

### 1.3 Dilemata specifické pro OSPOD

V předchozích kapitolách jsem uvedla základní dilemata v obecné rovině, která jsou známá všem sociálním pracovníkům bez ohledu na specifika poskytované sociální služby. Dovolím si však vybrat pár dalších dilemat, která jsou specifická právě pro orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). Je však příhodné zmínit, že některá z uvedených dilemat nenaplňují zmíněnou definici dilematu od Klimeše. Z hlediska jeho formulace se nejedná o volbu mezi dvěma vylučujícími se proměnnými, avšak spíše o situace, které se jeví jako obtížné/náročné při rozhodování, a proto jsem se je rozhodla zmínit.

Tato dilemata vychází ze zrealizovaného výzkumného šetření, které v roce 2015 uskutečnila Kaletová. Výzkumné šetření realizovala s pracovníky na OSPOD v krajských a menších městech v západních Čechách, ze kterého následně sestavila pět základních dilemat, se kterými se pracovníci na OSPOD potýkají.<sup>49</sup>Jedná se konkrétně o:

1. *Odebrat dítě rodičům, nebo dítě ponechat v péči rodičů.* Před takové dilema jsou sociální pracovníci postaveni tehdy, když se objeví podezření, že dítě je nějakým způsobem v ohrožení. Konkrétně se může v praxi jednat o zanedbávání, týrání či zneužívání dítěte. Ze strany OSPOD vždy existuje snaha o zachování rodiny. V rámci svých dostupných nástrojů týkající se podpory rodiny se snaží zajistit její stabilitu. V případě, že takové působení na konkrétní rodinu nebude efektivní a zároveň selžou i jiné mechanismy tzv. nápravy, je třeba zásahu ve formě podání návrhu na odebrání dítěte z rodiny.<sup>50</sup>
2. *Jak posoudit, zda jsou v rodině využívány přiměřené metody výchovy.* Správné posouzení výchovy dětí ze strany sociálních pracovníků/pracovníků při šetření znemožňuje zejména čas. Pro adekvátní posouzení situace v rodině by bylo třeba

---

<sup>47</sup> JANEBOVÁ, R. „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, s. 97-98.

<sup>48</sup> Tamtéž, s. 98.

<sup>49</sup> MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků.* Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016, s. 67. ISBN 978-80-246-3336-7.

<sup>50</sup> Tamtéž, s. 67.

více návštěv, aby bylo možno vypořádat, jak spolu rodiče s dětmi interagují. V případě starších dětí napomáhá například setkání v prostředí školy.<sup>51</sup>

3. *Jak zjistit nejlepší zájem dítěte při těžkých rozvodových sporech.* Takové situace jsou v mnohých případech emočně vypjaté. Úkolem sociálního pracovníka je dbát na dodržování práv dítěte a jednat v jeho nejlepším zájmu.<sup>52</sup>
4. *Jak posoudit kompetence pro výchovu u drogově závislého rodiče.* V posuzování rodiny je vždy důležité zaměřit se na to, jak se matka připravuje na samotný příchod dítěte na svět a zda má k dispozici podporu okolí (rodina, přátelé). V případě, že sociální pracovnice OSPOD rozhodne, že péče a výchova bude v rukou matky, je nad ní vykonáván tzv. dohled.<sup>53</sup>
5. *Jak posoudit příbuzenskou/pěstounskou péči a jak ji odlišit od snahy ji zneužít.* Dle právní legislativy má pěstoun pečující o dítě nárok na dávky. Tyto finanční příspěvky však mnozí z pěstounů zneužívají.<sup>54</sup>

Mimo těchto pěti základních dilemat řeší pracovníci OSPOD jiná další, například problém stanovení si priorit v mnohoproblémových rodinách, nahlašovat či pomlčet při sdělování informací jiným organizacím o dítěti/rodině a v poslední řadě konat či nekonat neohlášené návštěvy v rodinách (šetření) a narušovat tak rodinné soukromí.<sup>55</sup>

## 1.4 Identifikace dilemat

Ať už se jedná o méně či více zkušené sociální pracovníky, je pro všechny stejně důležité přijmout fakt, že obor sociální práce s sebou přináší zmiňované volby mezi dilematy. Ačkoliv by to bylo jistě přínosné, je však zcela nemožné nabídnout sociálním pracovníkům univerzální návod při řešení dilemat. V praxi je tak o to důležitější předávání rad starších a zkušených sociálních pracovníků těm, kteří se nově ocitli v praxi.<sup>56</sup>

Je jistě příhodné zmínit návrh systematického postupu od amerického profesora Frederica G. Reamera, který může posloužit pracovníkům v oboru sociální práce jako tzv. pomocník při řešení obtížných (dilematických) situací.<sup>57</sup>

V první řadě je důležité nejdříve dilema identifikovat, a to včetně hodnot a cílů sociální práce, které jsou mezi sebou v konfliktu. Poté je obdobně důležité určit, koho se vlastně konkrétní dilema dotýká. Úkolem sociálního pracovníka je vymezit okruh

---

<sup>51</sup> MATOUŠEK, Oldřich a HANA PAZLAROVÁ. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*, s. 67.

<sup>52</sup> Tamtéž, s. 68.

<sup>53</sup> Tamtéž, s. 68.

<sup>54</sup> Tamtéž, s. 68.

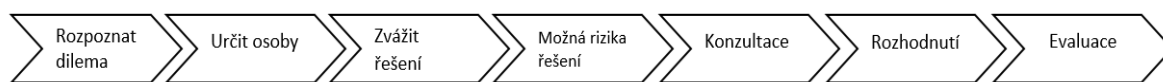
<sup>55</sup> Tamtéž, s. 68-69.

<sup>56</sup> MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. s. 113. ISBN 978-80-87182-13-0.

<sup>57</sup> Tamtéž, s. 114.

osob/skupin/organizací. Současně se může jednat i o více zainteresovaných osob najednou (klienti, jejich děti, rodiny či blízké osoby klientů a další). Třetím bodem v procesu identifikace dilematu je takzvaný brainstorming, kdy je nutné si předběžně určit možnosti řešení vzniklé problematické situace a následně důkladně zvážit výhody i nevýhody plynoucí z výběru nabízených variant řešení (s ohledem na zachování dobrého renomé sociální práce včetně jejích hodnot, principů, teorií, cílů a zároveň jednat v souladu s platnou legislativou). Svá rozhodnutí je doporučováno konzultovat s jinými odborníky, kteří však nemusí být nutně ze stejného oboru. Při dokončení všech těchto uvedených kroků by měl sociální pracovník vykonat administrativní část tohoto procesu – vyhotovit veškeré potřebné dokumenty. V neposlední řadě by měl učinit finální rozhodnutí o svém jednání. Tímto však definitivně proces identifikace dilematu nekončí. Ve finální fázi je potřebné udělat vše pro to, aby svá rozhodnutí byl sociální pracovník schopen zdůvodnit a obhájit, a to kvůli případným důsledkům pojících se s výkonem jeho rozhodnutí.<sup>58</sup>

Obrázek 1: Proces identifikace dilematu



Zdroj: Vlastní

### 1.4.1 Reakce na dilemata

Musil a Nečasová ve své publikaci uvádí základní výčet třech způsobů vypořádávání se s dilematy:

- *Setrvání u dilematu* v praxi znamená jeho přijetí, a to včetně nepříjemného pocitu, který se s ním pojí.<sup>59</sup>
- *Obcházení/vyhýbání se dilematu*, jak již popis napovídá, znamená nutkavou potřebu před rozhodováním o dilematu unikát. Dotyčný odmítá konfrontaci s nepříjemnými pronásledujícími prožitky, jež souvisejí s obtížným rozhodováním mezi možnostmi, které se dotyčnému jeví jako těžko slučitelné z hlediska zastávání svých morálních ideálů. Tento způsob reakce bývá výsledkem vzniku latentního dilematu.<sup>60</sup>

<sup>58</sup> MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci* s. 114-117.

<sup>59</sup> MUSIL, Libor a Mirka NEČASOVÁ. *Zvládnutí nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert, 2008. s. 93. ISBN 978-80-7326-145-0.

<sup>60</sup> Tamtéž, s. 94.

- *Změna nesourodých pracovních podmínek* souvisí s tendencí změnit dosavadní pracovní podmínky za účelem zachování svého „morálního ideálu“, se kterým se dotyčný sociální pracovník vysoce identifikuje.<sup>61</sup>

## 1.5 Způsoby zvládnání dilemat

Dále však Musil a Nečasová upozorňují na zjištění, že při samotném vzniku, ale zároveň i při procesu zvládnání dilemat, je klíčová morální orientace sociálních pracovníků. Uvádí, že volbu mezi vzájemně se neslučujícími možnostmi (dilematy) lze zvládnout pouze dvěma uvedenými způsoby a jejich teorii blíže rozvíjejí.<sup>62</sup>

První možností se při neochotě sociálních pracovníků změnit pracovní podmínky, jež je k dilematické situaci přivedly, nabízí již výše zmíněné „obejití dilematu“, tedy zatlačení ho do latentní fáze. Na interpretaci procesu „obcházení dilemat“ lze však nahlížet dvojím způsobem. V kontextu prvního způsobu zvládnání dilematu Musil a Nečasová používají pojem „modifikace morálního ideálu“. Ta v praxi může znamenat tlumení ostrosti příznaků dilemat racionalizací/ospravedlňováním, přičemž výsledkem tohoto procesu modifikace je tzv. „omyl svědomí“ či „morální znecitlivění“. Druhým způsobem uchopení interpretace procesu „obcházení dilemat“ je jeho vnímání v kontextu etiky, což umožňuje lepší porozumění prožitkům sociálních pracovníků. Situace se má tedy tak, že i přesto, že mezi „morálním ideálem“ (soubor hodnot, přesvědčení, cílů práce s klienty a způsoby jednání sociálních pracovníků<sup>63</sup>, je východiskem morální citlivosti, která spočívá v uvědomění si povahy dilematické situace) a „praktickou mravností“ (zažitá každodenní praxe sociálních pracovníků) stále panuje jisté napětí, může se i přesto stát, že sociální pracovníci jsou přesvědčeni, že dilema zvládli bez přítomnosti konfliktu mezi dvěma neslučitelnými volbami. Fakticky se jedná spíše o vyhnutí se dilematu, v jehož důsledku však muselo dojít k bezpodmínečnému opomenutí „morálního ideálu“.<sup>64</sup>

Druhou variantou, jak se sociální pracovníci rozhodují v rámci volby dilemat, je taktéž výše uvedena změna pracovních podmínek (komunikace v rámci organizace – změnou pravidel interakce mezi účastníky zainteresovanými v procesu řešení situace a potíží klientů), a to tím způsobem, aby změna podmínek nezabraňovala sociálním pracovníkům jednat v duchu zachování „morálního ideálu“ a zároveň, aby neprodukovala v budoucnu výčitky svědomí kvůli případné potřebě obcházet dilemata či modifikovat morální ideál.<sup>65</sup>

<sup>61</sup> JANEBOVÁ Radka, Marcela HUDEČKOVÁ, Romana ZAPADLOVÁ, Jana MUSILOVÁ. Příběhy sociálních pracovníků a pracovníků, kteří nemlčeli – Způsoby řešení dilemat, s. 28.

<sup>62</sup> MUSIL, Libor a Mirka NEČASOVÁ. *Zvládnání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 83.

<sup>63</sup> ONDRIOVÁ, Iveta. *Etické problémy a dilemata v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2021, s. 16. ISBN 978-80-271-1696-6.

<sup>64</sup> MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. 2008. *Zvládnání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 83-104.

<sup>65</sup> Tamtéž, s. 104-105.

Změnou pracovních podmínek se blíže věnovala Janebová, Hudečková, Zapadlová a Musilová. Z jejich stati vyplývá, že usilování o změnu pracovních podmínek ze strany sociálních pracovníků však nemusí být vždy lehké, vzhledem k tomu, že sociální práci ve vysoké míře ovlivňuje politizace.<sup>66</sup> Ti odvážní, kteří prosazují takzvaně radikální sociální práci (ta se především orientuje na změny v sociálních, politických a ekonomických strukturách a na rovnější přerозdělování zdrojů)<sup>67</sup> s cílem hájit práva klientů, se mohou v praxi setkat s nepříjemnou odezvou z řad nadřízených/zadavatelů. To však nemusí nutně znamenat, že prosazování morálního ideálu vždy končí bezúspěšně. Janebová, Hudečková, Zapadlová a Musil ve své stati líčí zkušenosti z praxe (nejen z českého prostředí oboru sociální práce) a zmiňují některé úspěšné příklady takzvaných „bojů“ sociálních pracovníků za práva svých klientů a současně i lepších pracovních podmínek pro ně samotné.<sup>68</sup> Zajímavé zjištění však je, že tyto tendence se však spíše odehrávaly na individuální úrovni, čímž pracovníci riskovali udělení nejrůznějších sankcí seshora.<sup>69</sup> Z obavy možných vyplývajících rizik kvůli „hlasitému hlásání“ může sociální pracovník inklinovat k jiné strategii vypořádání se s dilematem – například k setrvání u něj.<sup>70</sup>

Na výše zmíněnou teorii Musila a Nečasové reagují i jiní autoři, jako například Otava, který ji považuje za přínosnou do praxe sociálních pracovníků. Ve své stati pak tuto teorii rozvíjí o možnosti řešení nevyjasněných otázek, které pro něj z teorie Musila a Nečasové vyplývají. Konkrétně se jedná o otázku týkající se role morální orientace sociálních pracovníků v procesu zvládnání nesourodých očekávání (dilemat). Musil a Nečasová považují morální orientaci za klíčovou, ale zároveň poněkud nejasnou. Pro Otavu tak vyvstávají určité mezery v její interpretaci, a proto se rozhodl o konceptualizaci termínů (vymezování pojmů), která má být následně přínosná v užití teorie Musila a Nečasové v praxi.<sup>71</sup>

Musil a Nečasová rozpracovali proces zvládnání dilemat, jak jsem již zmínila výše. Do tohoto procesu zasahuje morální ideál a sociální pracovník se zároveň na celém procesu aktivně podílí – individuálně pojímá nesourodé pracovní podmínky, a to tím způsobem, že vnímá jejich vztahy a následné důsledky z nich pramenící. To vše vychází z individuální konstrukce konkrétního sociálního pracovníka.<sup>72</sup>

V první řadě vyjasňuje Otava pojem „zvládnání nesourodých pracovních podmínek“, který ve své stati používá Musil s Nečasovou. Při vymezování pojmů se opírá o teorii dilemat

---

<sup>66</sup> JANEBOVÁ, R., HUDEČKOVÁ, M., ZAPADLOVÁ, R., MUSILOVÁ, J. Příběhy sociálních pracovníků a pracovníků, kteří nemlčeli – Způsoby řešení dilemat. *Sociální práce/Sociální práca*, s. 38.

<sup>67</sup> Tamtéž, s.29.

<sup>68</sup> Tamtéž, s.30-31.

<sup>69</sup> Tamtéž, s.38.

<sup>70</sup> Tamtéž, s.33, 36.

<sup>71</sup> OTAVA, L. 2017. Návrhy řešení nejasné konceptualizace vybraných pojmů teorie zvládnání dilemat sociálními pracovníky. *Sociální práce/Sociální práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2017, č. 3, s. 81. ISSN 1213-6204.

<sup>72</sup> Tamtéž, s. 81.

(ta se věnuje konfliktnímu rozhodování a jejím předpokladem, že východiskem konfliktu je očekávání) a teorii rolí (zde je rovněž předmětem konflikt, definovaný dle Katze a Kahna jako střet více očekávání mezi nositeli různých/stejných rolí – interpersonální konflikt, další vymezuje nositele vůči určeným rolím – intrapersonální konflikt, v neposlední řadě nositele v nesouladu uvnitř jedné role – intra -role konflikt a v poslední řadě mezi osobností a určenou rolí – já-role konflikt). Koncept „Já-role konflikt“ Otava pokládá jako hodící se právě do oblasti dilemat. V praxi obecné požadavky na tuto roli narušují morální hodnoty konkrétního člověka – individua, nebo v druhém případě, když se očekávání (týkající se výkonu role) od okolí neslučuje s postojem nositele. Toto pojetí teorie koresponduje s modelem uváděným Musilem a Nečasovou, kdy se jako řešení předpokládá jak změna okolí (pracovních podmínek), tak i změna samotného sociálního pracovníka.<sup>73</sup>

Dalším termínem vhodným pro konceptualizaci je podle Otavy pojem „setrvání u dilematu“ (přijetí dilematu s veškerým trápením, které se s ním pojí). Z výše uvedeného textu je však evidentní, že Musil a Nečasová se praktickým příkladem tohoto způsobu zvládání dilemat více nezabývají, vzhledem k tomu, že jej nepředkládají jako možnou variantu způsobu zvládání dilemat. Dle Otavy v rámci setrvání u dilematu sehrává klíčovou roli morální ideál (přesvědčení sociálních pracovníků o tom, že „se něco má“), který je podle něj při setrvání u dilematu zachován. Poukazuje však na to, že pro každého může znamenat morální ideál něco jiné – např. pro někoho může být úctyhodné a chtěné snášet bolest. Například u syndromu pomáhajícího, kdy motivem k profesní činnosti je pomoci všem na úkor vlastních potřeb. Sociální pracovník není schopen vyhovět všem, a tím pádem ani naplnit svůj morální ideál, z čehož vyplývá jistá osobní trápení.<sup>74</sup>

Otava v předposlední řadě zmiňuje nutnost objasnit termín „obcházení dilematu“. Musil a Nečasová vyzdvihují, že je zde morální ideál zachován, ale je zatlačen do latentní podoby. Pojem latentní se tak v textu stává předmětem konkrétnějšího vydefinování. Autor se odkazuje na koncept nevědomí. Dle jeho slov dotyčný pracovník nejdříve činí rozhodnutí a až poté svá rozhodnutí podrobujeme analýze (zdůvodňujeme), což sociálním pracovníkům může být skryto. Dalším důležitým poznatkem je možný vliv reflexivního přístupu, na který je v oboru sociální práce kladen důraz. Sociální pracovníci jsou tak ze strany autorit podněcováni k neustálému reflektování svého jednání. Zatlačení dilemat do latentní formy tak může být odhaleno při supervizích, kde se s konceptem nevědomí pracuje.<sup>75</sup>

Poslední termín, jež Otava podrobil konceptualizaci, je „změna nesourodých pracovních podmínek“. To v praxi znamená, že sociální pracovník má snahu si zachovat svůj

---

<sup>73</sup> OTAVA, L. 2017. Návrhy řešení nejasné konceptualizace vybraných pojmů teorie zvládání dilemat sociálními pracovníky, s. 81.

<sup>74</sup> Tamtéž, s. 83-84.

<sup>75</sup> Tamtéž, s. 86-89.



morální ideál a v důsledku toho hledá změnu jinde – v přizpůsobení si pracovních podmínek tak, aby nemuselo nutně dojít k obcházení dilemat, či dokonce ke změně svého morálního ideálu. Otava se rozhodl užít v textu nový termín – „vyrušení dilematu“, jemuž je podřazený způsob zvládnání dilematu označující jako „změna nesourodých pracovních podmínek“ společně se „změnou pracovníka“. Aby však mohlo dojít k profesionálnímu vyrušení dilematu, je nezbytné, aby si tohoto jednání byl dotyčný pracovník vědom. K vyrušení dilematu může dojít například v rámci supervize či jiných sebezkušenostních aktivit.<sup>76</sup>

---

<sup>76</sup> OTAVA, L. 2017. Návrhy řešení nejasné konceptualizace vybraných pojmů teorie zvládnání dilemat sociálními pracovníky, s. 86-89.

## 2. Sociálně-právní ochrana dětí (SPOD)

Tento pojem v sobě zahrnuje konkrétní výčet práv dítěte zajišťované ze strany OSPOD, jenž je vymezen v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Jedná se o právo na příznivý vývoj, výchovu a ochranu zájmů dítěte. Tento zákon přirozeně pamatuje i na rodinné zázemí dítěte, které ve vysoké míře ovlivňuje jeho zdravý vývoj, a proto se rovněž legislativně dotýká obnovy narušených funkcí rodiny či případného zabezpečení náhradního rodinného prostředí. Ochrana práv dítěte se však promítá i do jiných dalších norem a tvoří předmět činnosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD).<sup>77</sup>

### 2.1 Principy právní úpravy

Veškeré právní úpravy, včetně těch mezinárodních, vyplývají z nutnosti poskytnout ochranu dítěti z důvodu duševní a tělesné nezralosti. Tyto právní záruky by tak měly v praxi dítěti, ale současně i nasciturovi, poskytovat péči a ochranu. Zásadou poskytování sociálně-právní ochrany dětí je zejména jednat v jeho nejlepší zájmu a ku prospěchu jeho blaha.<sup>78</sup>

Sociálně-právní ochrana je zajišťována státem, respektive státními orgány v samostatné či přenesené působnosti. Poskytována je všem nezletilým osobám mladším 18 let bez rozdílu (věku, barvy pleti, pohlaví, původu, náboženského vyznání atd.). Uplatňuje se v případě, že je dítě nějakým způsobem ohroženo na jeho právech (pokud tomu tak není, stát není oprávněn do rodičovské výchovy nijak zasahovat). Činnost orgánů sociálně-právní ochrany dětí se zaměřuje současně i na prevenci. Ta se může týkat rodinných vztahů či sociálně patologického chování, které může mladé jedince ohrožovat na jejich zdravém vývoji.<sup>79</sup>

V případě, kdy se jedná o osvojení dítěte do ciziny, je třeba dbát na tzv. princip subsidiarity. Tato možnost přichází v úvahu pouze tehdy, pakliže se nepodaří dítěti zajistit náhradní formu péče v zemi jeho původu.<sup>80</sup>

Pokud je dítě odkázáno do ústavní či ochranné výchovy, je zde povinnost OSPOD zajišťovat tzv. dohled nad nezletilou osobou, avšak s podmínkou, že nijak nezasahuje do jeho řízení ani provozu.<sup>81</sup>

### 2.2 Vymezení OSPOD

Na území České republiky hovoříme o obecních úřadech, obecních úřadech s rozšířenou působností (ORP), krajských a magistrálních úřadech, Ministerstvech práce a sociálních věcí (MPSV) a Úřadech pro mezinárodněprávní ochranu dětí (ÚMPOD). „*Krajské a*

<sup>77</sup> MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Legislativa a systém sociálně-právní ochrany* [online]. [cit. 2021-10-23]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/legislativa-a-system-socialne-pravni-ochrany>

<sup>78</sup> Tamtéž.

<sup>79</sup> Tamtéž.

<sup>80</sup> Tamtéž.

<sup>81</sup> Tamtéž.

magistrální úřady mohou výkonem SPOD pověřit jiné subjekty z nichž se pak stanou tzv. pověřené osoby. V literatuře se běžně vyskytuje zkratka OSPOD, kterou je obvykle označováno příslušné oddělení obecního úřadu obce s rozšířenou působností.<sup>82</sup>

### 2.3 Hodnocení ohroženého dítěte

V praxi hodnocení ohroženého dítěte představuje proces s řadou kroků – od samotné identifikace dítěte (detekce), přes jeho vstupní (úvodní/orientační) a následné komplexní hodnocení, až po vytvoření individuálního plánu ochrany dítěte. Obecně však rozlišujeme dvojí hodnocení ohrožení dítěte. Dělí se na tzv. úvodní (orientační) ohrožení dítěte a komplexní hodnocení rodiny. Odlišnost spočívá zejména v situacích, kdy jsou uplatňována, s čímž souvisí zároveň i jejich časová rozdílnost.<sup>83</sup>

V případech podezření na bezprostřední ohrožení dítěte se využívá úvodního hodnocení, kdy je doporučená doba na zhodnocení situace co nejkratší (může jít pouze o několik málo hodin).<sup>84</sup> K hodnocení se primárně využívá standardizovaný rozhovor zaznamenávaný do záznamových archů, na jehož základě by sociální pracovník měl znát odpovědi na několik obtížných otázek. Tyto otázky se týkají zejména posouzení, zda se jedná o týrání/zanedbávání/zneužívání nezletilého jedince, dále posouzení míry hrozícího nebezpečí, možnosti zaručení bezpečnosti ze strany OSPOD, možnosti zajištění dalších forem péče, zjištění jiných dalších vzniklých problémů v rodině, potenciální pokračování spolupráce s rodinou atd. Dále k vyhodnocení situace přispívají informace z jiných zdrojů a standardizované pozorování. Závěrem prvotního hodnocení by tedy mělo být posouzení sociálního pracovníka, v jaké míře ohrožení se dítě aktuálně nachází (vysokém, středním, nízkém – minimálním, žádném), od čehož se odvíjí i postupná intervence ze strany orgánu sociálně-právní ochrany dětí (v situaci, kdy je ohrožení dítěte vyhodnoceno jako vysoké, je třeba okamžitý zásah ze strany státu sloužící k zajištění ochrany dítěte, s čímž souvisí jeho přechodné umístění do bezpečného prostředí). Konečné rozhodnutí si musí sociální pracovník dostatečně obhájit, aby nebylo možné jej napadnout.<sup>85</sup>

Dalším druhem hodnocení ohrožení dítěte je zmiňované komplexní hodnocení rodiny, u něhož se doporučuje 35 hodin kontaktu s rodinou. Tento časový údaj odpovídá cca 6-10 setkáním s rodinou.<sup>86</sup> Komplexní hodnocení by mělo plynule navázat na vstupní hodnocení dítěte, aby bylo možné co nejdříve zahájit poskytování sociálních služeb. V průběhu této doby

---

<sup>82</sup> MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*, s. 12-13.

<sup>83</sup> Tamtéž, s. 49.

<sup>84</sup> MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Praha: Portál, 2010, s. 106. ISBN 978-80-7367-739-8.

<sup>85</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada, 2012, s. 61-64. ISBN 978-80-247-4317-2.

<sup>86</sup> MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*, s. 106.

by nemělo dojít pouze k posouzení fungování rodiny a zjištění možných rizik, ale současně i k vyhodnocení, jak může rodina své dosavadní chování změnit. Komplexní hodnocení rodiny zahrnuje řadu faktorů, ke kterým by odborníci měli přihlížet. Zaměření pozornosti odborníků by mělo být zejména na dítě a rodinu, případně širší rodinu či komunitu.<sup>87</sup>

## **2.4 Proces odebrání dítěte (předběžné opatření a návrhy směřující k odebrání dítěte z rodiny)**

Odebrání dítěte z jeho přirozeného prostředí je poměrně složitý proces. Odebrání dítěte však patří mezi krajní řešení, kterému předchází vždy systematická práce s rodinou (sanace).<sup>88</sup>

### **Předběžné opatření**

V případě, že sociální pracovník vyhodnotí podmínky, v nichž se dítě octilo, jako přímé akutní ohrožení, kde není shledána šance na snížení těchto rizik jiným alternativním způsobem (sanace rodiny)<sup>89</sup>, je povinností obecního úřadu obce s rozšířenou působností podat k soudu návrh na vydání předběžného opatření dle ustanovení § 76a zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů. Tímto návrhem úřad (OSPOD) žádá soud o odebrání dítěte z rodiny s cílem předat dítě do péče jiné osobě (např. příbuznému dítěte nebo zařízení pro výkon ústavní výchovy), tedy do vhodného prostředí pro jeho zdravý vývoj.<sup>90</sup>

Vydání o rozhodnutí soudu musí být provedeno do 24 hodin od podání návrhu. Během procesu rozhodování příslušného soudu nemusí být účastníci přítomni ani vyslechnuti, a to včetně nezletilého. Při projednávání případu u soudu může být nezletilému přidělen opatrovník, který před soudem hájí jeho zájmy. Usnesení o nařízení předběžného opatření se poté nepřítomným účastníkům řízení doručuje.<sup>91</sup> Předběžné opatření trvá po dobu 3 měsíců, avšak v případě, že je zahájeno soudní řízení, lze předběžné opatření opětovně prodloužit, a to maximálně po dobu 6 měsíců. Zrušení předběžného opatření je možné opět podáním návrhu k soudu, a to buď ze strany rodiče nezletilého, orgánu sociálně-právní ochrany dětí či opatrovníka. Soud je v zákonné lhůtě 7 dní povinen o takovém návrhu rozhodnout.<sup>92</sup>

### **Návrhy směřující k odebrání dítěte z rodiny**

V případě, že práce s rodinou bude neúspěšná, OSPOD se může rozhodnout podat návrh k soudu na odebrání dítěte z rodiny. Tento návrh podává dle trvalého či faktického místa

<sup>87</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 71-72.

<sup>88</sup> PRESSLEROVÁ, Pavla. Situace před odebráním dítěte. *Šance dětem* [online].

<sup>89</sup> Tamtéž.

<sup>90</sup> ŠPECIÁNOVÁ, Šarka. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007, s. 19. ISBN 978-80-86991-27-6.

<sup>91</sup> Tamtéž, s. 19-20.

<sup>92</sup> ČESKO. Zákon č. 292/2013 Sb. ze dne 12. září 2013 o zvláštních řízeních soudních a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o zvláštních řízeních soudních). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1998, částka 112, s. 3248. ISSN 1211-1244. Dostupné z: [https://www.epravo.cz/\\_dataPublic/sbirky/2013/sb0112-2013.pdf](https://www.epravo.cz/_dataPublic/sbirky/2013/sb0112-2013.pdf)

pobytu dítěte příslušnému soudu, který o věci musí rozhodnout v zákonné lhůtě. V případě, že soud rozhodne o odebrání dítěte z péče rodičů/rodiče, je ve většině případů umístěn do diagnostického ústavu (v závislosti na věku dítěte) a po určité době je přemístěno do příslušného výchovného zařízení.<sup>93</sup>

*„Obecní úřad obce s rozšířenou působností podává za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem návrh soudu:*

- a) na rozhodnutí, zda je třeba souhlasu rodiče k osvojení dítěte,*
- b) na omezení nebo zbavení rodičovské odpovědnosti anebo omezení nebo pozastavení jejího výkonu,*
- c) na nařízení ústavní výchovy,*
- d) na prodloužení nebo zrušení ústavní výchovy,*
- e) na svěřením dítěte do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, na prodloužení doby trvání tohoto svěřením a na zrušení rozhodnutí o svěřením dítěte do tohoto zařízení,*
- f) na svěřením dítěte do pěstounské péče na přechodnou dobu a jeho zrušení,*
- g) na nařízení výchovného opatření podle § 13a, na prodloužení doby trvání tohoto výchovného opatření nebo na jeho zrušení,*
- h) na přemístění dítěte do jiného zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy,*
- i) na pozastavením výkonu povinnosti a práva péče o dítě u nezletilého rodiče,*
- j) na zachování povinnosti a práva péče o dítě a osobního styku s dítětem u rodiče omezeného ve svéprávnosti,*
- k) na zbavením rodiče práva dát souhlas k osvojení nebo dalších povinností a práv osobní povahy, zbavil-li soud rodiče rodičovské odpovědnosti,*
- l) na zrušení pěstounské péče,*
- m) na odvolání poručníka.“<sup>94</sup>*

## **2.5 Legislativní rámec sociálně-právní ochrany dětí**

Pokud hovoříme o sociálně-právní ochraně dětí v českém právním kontextu, je třeba zmínit zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, který konkrétně vymezuje zmíněnou ochranu, kterou jsem již popsala výše.<sup>95</sup>

*„V zákoně o SPO jsou upravena jen některá opatření směřující k ochraně dětí, další jsou obsažena v řadě právních předpisů, které se vždy věnují specifické oblasti. Těmi předpisy jsou např. zákon o rodině, občanský soudní řád, trestní zákon, trestní řád, zákon č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu*

<sup>93</sup> PRESSLEROVÁ, Pavla. Situace před odebráním dítěte. *Šance dětem* [online].

<sup>94</sup> ČESKO. § 14 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí - znění od 1. 2. 2022. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. AION CS 2010-2022 [cit. 24. 2. 2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359#p14>

<sup>95</sup> MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Legislativa a systém sociálně-právní ochrany* [online].

*ústavní nebo ochranné výchovy, ve znění pozdějších předpisů, právní předpisy o sociálním zabezpečení, zákon č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů, zákon č. 202/1990 Sb., o loteriích a jiných podobných hrách, ve znění pozdějších předpisů, a další.<sup>96</sup>*

O ochraně práv dětí se zmiňuje přirozeně i Listina základních práv a svobod, která je součástí Ústavy ČR. Věnuje se jí konkrétně článek 32, kde nalezneme zmínku o ochraně dětí a rodiny. Práva, jež se věnují v LZPS této cílové skupině, můžeme shrnout do čtyř kategorií – základní lidská práva, hospodářská, sociální a kulturní.<sup>97</sup>

V kontextu mezinárodního aktuálního právního rámce považujeme pravděpodobně za nejdůležitější Úmluvu o právech dítěte. Česká republika tento mezinárodní smluvní dokument přijala v roce 1991. Ukládá povinnost smluvním státům zajistit takovou péči a ochranu dítěte, která zajišťuje jeho blaho. Předchůdce Úmluvy o právech dítěte předcházela Ženevská deklarace práv dítěte z roku 1924 a Deklarace práv dítěte přijatá OSN z roku 1959.<sup>98</sup>

### **2.5.1 Kolize mezi právem a etikou v sociální práci**

Může se stát, že určité právní normy se v praxi dostanou do kolize s etikou sociální práce, přičemž současně do profesního rozhodování sociálního pracovníka mohou zasahovat i další jiné aspekty – individuální hodnoty, veřejné hodnoty či hodnoty kultury organizace.<sup>99</sup>

V neoliberální společnosti může docházet k větší podpoře takových právních norem, které omezují čerpání zdrojů a těch, co podporují svým obsahovým zněním kontrolní aktivity vůči společnosti. Takovéto kontrolní aktivity jsou však v rozporu nejen s lidskými právy, ale rovněž s hodnotami sociální práce a její odpovědností vůči svým klientům.<sup>100</sup>

Na zajímavé zjištění zahraničních autorů Braye, Prestona-Shoota a Wigleyho upozorňuje stať Janebové, která hovoří o tom, že sociální pracovníci působící v praxi nezvažují v rámci uvažování nad dilematy důležité právní záležitosti, anebo na ně v jiných případech odkazují zcela chybně. Naopak se účastníci výzkumu spíše řídili zavedenými postupy v rámci organizace a až ve chvíli, kdy si nebyli zcela jisti, přemýšleli o legislativě. Tyto slova evokují, že kultura organizace sehrává značně velkou roli při uvažování nad dilematy.<sup>101</sup>

Dále z výzkumu vyplývá, že sociální pracovníci a právníci mají mezi sebou poměrně komplikovaný vztah, což víceméně vyplývá z rozdílnosti obou profesí. Janebová tak poskytuje tři možná pojetí přístupu sociální práce vůči právu. Zaprvé je nezbytné, aby byl výkon sociální

<sup>96</sup> *MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: Legislativa a systém sociálně-právní ochrany [online].*

<sup>97</sup> ŠPECIÁNOVÁ, Šárka. *Sociálně-právní ochrana dětí*, s. 8.

<sup>98</sup> Tamtéž, s. 9.

<sup>99</sup> JANEBOVÁ, Radka. Jak řešit kolize mezi praxí sociální práce a právem. *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: ASVSP, Fakulta sociálních studií MU, 2019, č. 5, s. 88-89. ISSN 1213-6204.

<sup>100</sup> Tamtéž, s. 89.

<sup>101</sup> Tamtéž, s. 89.

práce přesně popsán a vymezen v právní legislativě. Druhým možným přístupem k právu se týká připuštění si toho, že právo a etika mohou být ve vzájemném odporu a klíčovým vodítkem se tak stávají etická pravidla. Posledním přístupem, který vyžaduje komplexní kritickou reflexi, je strukturální pojetí založené na lidských právech. Tento přístup je dobře využitelný v kritické sociální práci, protože zde právo není využíváno k opresi lidí, ale naopak řeší i takovéto nerovnosti ve společnosti.<sup>102</sup>

## 2.6 Klient

Ze zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí přesně vyplývá, kdo je příjemcem této ochrany ze strany orgánů. Zákon koresponduje s Úmluvou o právech dítěte, jenž přesně definuje pojem dítě v právním kontextu. Dítětem se tak rozumí každá lidská bytost mladší 18ti let, vyjma těch, které nabyly zletilosti dříve. Občanský zákoník uvádí pouze jedinou možnost, jak dosáhnout tzv. dřívější zletilosti, a tou je uzavření manželství (nejdříve od 16 let věku).<sup>103</sup>

Právní ochrana se vztahuje na všechny nezletilé osoby, které se nacházejí na území České republiky bez ohledu na státní občanství. U dětí, které nesplňují podmínku českého občanství je rozdíl v rozsahu poskytované ochrany a vymezuje ho konkrétněji paragraf § 37 zákona o SPO.<sup>104</sup>

K poskytování sociálněprávní ochrany je oprávněn obecní úřad/obecní úřad obce s rozšířenou působností (městský úřad v Praze dle příslušné městské části). Úkolem úřadu je zajistit takovou ochranu, která směřuje k ochraně života a zdraví daného nezletilého jedince, včetně uspokojování jeho základních lidských potřeb a poskytnutí zdravotní péče.<sup>105</sup>

Dle legislativy tedy můžeme vymezit okruh dětí, na které se sociálněprávní ochrana vztahuje:

- děti, které mají na území ČR trvalý pobyt (občani ČR);
- děti, které mají povolení k trvalému pobytu nebo jsou hlášeni k pobytu na území ČR po dobu nejméně 90 dnů (přechodný pobyt dítěte po dobu max 90 dnů);
- děti, které jdou žadateli o udělení mezinárodní ochrany;
- děti, které jsou na území ČR oprávněni pobývat;

---

<sup>102</sup> JANEBOVÁ, Radka. Jak řešit kolize mezi praxí sociální práce a právem. *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 91-93.

<sup>103</sup> MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Legislativa a systém sociálně-právní ochrany* [online].

<sup>104</sup> Tamtéž.

<sup>105</sup> Tamtéž.

- děti pobývající na území ČR s rodičem, který je žadatelem (nebo mu již byla žádost schválena) o udělení oprávnění k pobytu na našem území za účelem poskytnutí dočasné ochrany.<sup>106</sup>

### 2.6.1 Typické situace poskytování SPO

Zákon o SPO nám vymezuje nejběžnější případy, v kterých se dětem sociálněprávní ochrana poskytuje. Není však možné vystihnout všechny takové situace z praxe, a to z toho důvodu, že mnohdy se jedná o velmi individuální případy, které rodiny řeší.

Typickými situacemi, kterým se věnují orgány sociálněprávní ochrany dětí jsou:

- úmrtí rodičů, rodiče neplní rodičovské povinnosti, nevykonávají či zneužívají rodičovská práva;
- děti byly svěřeny do péče jiné FO a tato osoba neplní povinnosti vycházející ze svěřením dítěte do její výchovy;
- děti vedou zahálčivý nebo nemravný život (různé projevy patologického chování);
- děti se opakovaně dopouští útěku z domova;
- děti, na nichž byl spáchán trestný čin;
- děti, které jsou na základě žádostí rodičů či jiných osob odpovědných za výchovu dítěte pravidelně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči nebo jejich umístění v těchto zařízeních trvá delší dobu než 6 měsíců;
- děti, jež jsou ohroženy násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za jejich výchovu a péči;
- děti, které žádají o azyl a jsou zároveň odloučeny od rodičů/jiných osob, které jsou zodpovědné za jejich výchovu a péči.<sup>107</sup>

## 2.7 Sociální pracovník na OSPOD

Sociální pracovník na OSPOD má nelehký úkol. V jednom a tom samém případě totiž představuje rodinu společnosti a zároveň společnost rodině. Je proto velmi obtížné od sebe oddělit otázku péče vs kontroly a změny vs starosti. Sociální pracovníci tak zjišťují, že jsou strhováni do opačných směrů a fungují tak mnohdy ve stavu napětí.<sup>108</sup>

Jistě mi tak dají kolegové z praxe za pravdu, že sociální pracovník SPOD má nelehké postavení a je zatížen velikou zodpovědností, která mnohdy souvisí právě se vznikem

<sup>106</sup> *MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: Legislativa a systém sociálně-právní ochrany* [online].

<sup>107</sup> *OSPOD - Informační portál pro orgány sociálně-právní ochrany dětí: Systém sociálně-právní ochrany dětí* [online]. [cit. 2021-10-25]. Dostupné z: <http://www.ospod.cz/informace/obecne/system-socialne-pravni-ochrany-deti-v-cr/>

<sup>108</sup> Howe, David. *The Compleat Social Worker*, 2014, no 3, pp 225. Print.



dilemat.<sup>109</sup> Tuto odpovědnost však na svých bedrech nenese sám. Okruh lidí, kteří jsou též zatíženi povinnostmi ochrany dětí je mnohem širší. Do této kategorie řadíme především rodiče a mnohé odborníky, kteří v rámci výkonu své profese pracují s dětmi a mládeží. A v poslední řadě je to rovněž veřejnost, která stejně tak jako mnozí jiní, pobírá zodpovědnost za ochranu dětí.<sup>110</sup>

Za profesionálního sociálního pracovníka považujeme takového člověka, který dosáhl potřebného vzdělání pro výkon sociální práce, je schopen pracovat se svou profesní zkušeností, řídí se etickými pravidly a zachovává hodnoty oboru sociální práce. V českém prostředí se řídíme požadavky na odborné vzdělání, které nám ukládá zákon o sociálních službách. V praxi je tedy třeba, aby zaměstnanec SPOD splnil vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání (minimálně bakalářské) v oboru sociální práce.<sup>111</sup>

V zahraničí je však běžné, že je sociální pracovník SPOD podroben ještě postgraduálnímu specializačnímu vzdělávání, které by mělo pracovníkovi přinést osvojení si praktických dovedností. Tato dodatečná kvalifikace se pohybuje zpravidla v rozsahu jednoho roku. Některé státy ho ukládají pracovníkům povinně a lze jej připodobnit k atestaci v oboru medicíny.<sup>112</sup> „*Po dobu předatestační přípravy musí SP absolvovat nejen vzdělávací semináře zakončené zkouškou, ale zároveň je omezena jeho pravomoc samostatné práce, zejména v odborně a eticky náročných situacích (návrh na odebrání dítěte z péče rodičů, výkon rozhodnutí), a může tyto činnosti vykonávat jen pod vedením zkušenějšího pracovníka.*“<sup>113</sup>

V praxi může nastat situace, kdy je sociální pracovník (i ten, který má dlouholetou praxi) nucen z různých důvodů přestat pracovat se svým klientem. Ke změně může dojít za více či méně vyhraněných okolností. Ať už se to týká pochybností o jeho podjatosti, vážného pochybení při profesních úkonech nebo v případech, kdy je jasné, že je mezi sociálním pracovníkem a klientem narušena důvěra a neočekává se, že se již v budoucnu jejich partnerství obnoví. V zájmu zachování poskytování kvalitní sociální práce je tedy na místě uvažovat o změně sociálního pracovníka. Provedení této změny je v kompetenci vedoucího pracovníka OSPOD.<sup>114</sup>

### 2.7.1 Způsobnosti

Sociální pracovník SPOD je svou profesní činností orientován na ohrožené děti a rodinu. Práce s touto cílovou skupinou tak přirozeně vyžaduje speciální požadavky na

---

<sup>109</sup> NEČASOVÁ, M. Úvod do filosofie a etiky v sociální práci. Brno: Masarykova univerzita, 2001, s. 83-84. ISBN 80-210-2673-1

<sup>110</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 27.

<sup>111</sup> Tamtéž, s. 121, 123.

<sup>112</sup> Tamtéž, s. 123.

<sup>113</sup> Tamtéž, s. 123.

<sup>114</sup> ŠABATOVÁ, Anna, Petra ŠUPLEROVÁ, Klára ILLE, et al. *Rodina a dítě II*. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv ve spolupráci s Wolters Kluwer ČR, 2017, s. 12. Stanoviska (Kancelář veřejného ochránce práv). ISBN 978-80-87949-56-6.

sociálního pracovníka. Sociální pracovník by tak měl být schopen vyhodnotit míru ohrožení dítěte a vlivy, jež je způsobují. Další kompetencí je schopnost vyhodnotit fungování rodiny vůči dítěti (podmínky života rodiny, výchovné metody, kvalitu vztahů, atd.), s čímž souvisí i rozpoznání, zda rodiče jeví zájem o dítě či nikoliv. Sociální pracovník by měl umět rovněž podpořit rodiče v jejich rodičovských kompetencích a snažit se v rodině intervenovat tak, aby se zmírnilo či úplně eliminovalo ohrožení dítěte. V případě, že sociální pracovník SPOD usoudí, že ohrožení dítěte je natolik vážné, že je třeba mu zajistit ústavní či jinou náhradní péči, musí být pracovník schopen vyhodnocovat vliv takového prostředí na dítě.<sup>115</sup>

Dlouhé a obtížné procesy týkající se rozvodů rodičů dítěte pak pro něj mnohdy představují velikou zátěž a jsou taktéž předmětem profesní činnosti sociálního pracovníka OSPOD. Ten by měl být schopen minimalizovat dopady rozvodových konfliktů rodičů na nezletilého.<sup>116</sup>

Při práci s mnohoproblémovými rodinami je třeba umět stanovit priority potřeb, poukázat na důležitost vlastních příjmů rodiny a případně informovat rodinu o možnostech jiných příjmů, jimiž mohou být například různé formy státní podpory a pomoci. Sociální dávky ani služby by však neměly být klienty zneužívány, na což by je měl sociální pracovník taktéž upozornit.<sup>117</sup>

## 2.7.2 Osobnostní předpoklady

Pravděpodobně každý sociální pracovník se střetává ve své praxi s dvěma světy, které se však vzájemně prolínají. Řeč je o výkonu profesní a osobní role, kterou definuje on sám svými osobnostními rysy, spiritualitou, životními zkušenostmi a v poslední řadě i kulturním dědictvím.<sup>118</sup>

Důležitým faktorem při práci s klienty je faktor víry. Není tím však myšlena pouze náboženská rovina, ale také zásadní životní otázky, které souvisí s našim postojem k různým oblastem života (vztah k přírodě, lidem, hodnotám, smyslu existence atp.). Zodpovězením těchto otázek jsme schopni lépe porozumět našim klientům. Chybou však v praxi bývá, že někteří z nás mají tendence své postoje klientům vnucovat. To však není eticky ani morálně správně, protože tím narušujeme klientovo sebeurčení.<sup>119</sup>

Dalším důležitým faktorem je orientace ve svých pocitech. Řeč je primárně o těch negativních. S těmi se potýkáme při obtížných profesních situacích. Je však zajímavým paradoxem, že tyto vyvolané úzkosti, které pracovník pociťuje, mohou být zároveň hnacím

---

<sup>115</sup> MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*, s. 46.

<sup>116</sup> Tamtéž, s. 46.

<sup>117</sup> Tamtéž, s. 46.

<sup>118</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 124.

<sup>119</sup> Tamtéž, s. 124.

motorem při práci s klientem. Většinou se totiž nejlépe učíme zátěžovými situacemi, které vyžadují naši zvláštní pozornost.<sup>120</sup>

Obecně vzato, by měl sociální pracovník představovat následující osobnostní rysy:

- rád/a pracuje s lidmi;
- pociťuje potřebu užitečnosti;
- empatický/á
- umí zvládat stres;
- umí naslouchat;
- racionální;
- praktický/a;
- humorný/á.<sup>121</sup>

### 2.7.3 Celoživotní vzdělávání a rozvoj pracovníka

Nároky na potřebné vzdělání sociálních pracovníků pro výkon této profese jsme si již zmínili výše, včetně srovnání s požadovanými nároky v zahraničí. V této podkapitole bych se však ráda věnovala otázce postgraduálního vzdělávání v prostředí oboru sociální práce z hlediska českého kontextu.

Dle zákona č. 108/2016 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů je uložena povinnost zaměstnavatelům zabezpečit pro sociální pracovníky a současně i pracovníky v sociálních službách vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Dle zákona se může jednat například o vzdělávací kurzy. Rozpoznat kvalitu poskytovaných kurzů je však obtížné, když OSPOD ani městský úřad nemá s poskytovatelem těchto služeb zkušenost. Obsah a témata těchto kurzů volí většinou zaměstnavatel (může i po dohodě se svými pracovníky). Dále se jedná o specializační vzdělávání (za cíl si klade získání nových forem zvláštní odborné způsobilosti, může se jednat např. o různé specifické postupy a metody), odborné stáže, účast na školicích akcích a konferencích.<sup>122</sup>

Dalším pojmem, kterému bych se v této kapitole chtěla věnovat je osobnostní rozvoj. *„Osobnostní rozvoj zde představuje veškeré metody, které vedou k sebereflexi, ať již čistě v kontextu vlastní osobnosti nebo výkonu dané profese. Metody osobnostního rozvoje jsou v oblasti SP velice důležité a to minimálně ze třech důvodů. Jednak intenzivní kontakt s často závažnými lidskými osudy může výrazně formovat a ovlivňovat osobnost SP. Dále jde o pozici určité moci, která je vůči klientům uplatňována může v dlouhodobé perspektivě osobnost SP též měnit. A v neposlední řadě je výkon SPOD postaven na individuálních rozhodnutích, která by měla být*

<sup>120</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 124.

<sup>121</sup> Tamtéž, s. 124-125.

<sup>122</sup> *Profesní komora sociálních pracovníků, z.s.: Průběžné vzdělávání sociálního pracovníka* [online]. [cit. 2021-10-28]. Dostupné z: <http://www.pksp.cz/prubezne-vzdelavani-socialniho-pracovnika>

konfrontována s názory dalších kolegů. V této souvislosti se můžeme nejčastěji setkat s pojmy „mentoring“, „supervize“, „intervize“ a případně i „koučing“.<sup>123</sup> Koučováním tak můžeme rozumět soustavné poskytování rad se zaměřením na dosažení určitého cíle. Mentoring pak představuje konzultování obtížných profesních situací a cílí na osobnostní růst jedince.<sup>124</sup>

Dalším zdrojem vzdělání v sociálních službách je supervize. Supervize představuje rozsáhlou oblast postupů, které se zaměřují na zvyšování profesních kompetencí. Dnes je již běžnou metodou profesního rozvoje sociálních pracovníků. Poskytuje sociálnímu pracovníkovi reflexi svého profesního jednání a zároveň chrání klienta. Supervize jsou vykonávány ve formě individuální, případové a skupinové. Supervizi vede ve většině případů supervizor, který je proškolen v této odborné oblasti. Obvykle ji sjednává vedení konkrétní organizace.<sup>125</sup>

#### 2.7.4 Syndrom vyhoření

Práce s lidmi bývá často obecně náročná, což se dotýká i sociálních pracovníků, kteří jsou na denní bázi v konfrontaci se svými klienty. Často s nimi řeší nepříznivé životní situace a jejich role spočívá v poskytnutí podpory, ochrany a pomoci. Není to snadný úkol a vyžaduje mnoho energie ze strany sociálních pracovníků, což může být mnohdy velmi vyčerpávající. Proto je důležité s psychickou zátěží pracovat a snažit se jí předcházet, aby člověka nepostihl syndrom vyhoření.<sup>126</sup>

Syndrom vyhoření je poměrně často se vyskytující fenomén, který postihuje jedince, kteří jsou v rámci své profesní činnosti víceméně v každodenním kontaktu s lidmi a musí odolávat specifické zátěži, která tento kontakt vyvolává. Takzvaný „burn out syndrom“ se tak stal poměrně aktuálním tématem v dnešní společnosti. Zatěžuje duševní zdraví jedinců a zároveň i kvalitu poskytovaných služeb klientům, protože s sebou přináší vysokou míru omylnosti. Nepřetržitý kontakt s lidmi, potřeba se pohotově rozhodovat a reagovat na vzniklé situace, vysoká míra zodpovědnosti, velká pracovní očekávání ze strany zaměstnavatele, veliké množství pracovních úkolů a řada dalších faktorů mohou sloužit jako příčiny vzniku tohoto syndromu.<sup>127</sup>

Častými projevy a zároveň dopady syndromu vyhoření je ztráta zájmu o svou profesní činnost, zvýšená neochota vůči práci s klienty, rezignace na kreativní myšlení, odchod ze zaměstnání, časté chybování v rámci svého pracovního jednání, snížená důvěra veřejnosti v systém sociální péče a jiné.<sup>128</sup>

---

<sup>123</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 126.

<sup>124</sup> Tamtéž, s. 127.

<sup>125</sup> MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008, s. 15-16. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2138-5.

<sup>126</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 128.

<sup>127</sup> Tamtéž, s. 129.

<sup>128</sup> Tamtéž, s. 129-131.

Z uskutečněných výzkumů, na které ve své publikaci odkazuje Pemová, plyne, že starší sociální pracovníci mají větší předpoklady k syndromu vyhoření než ti mladší. Vyskytuje se často u lidí bezdětných a svobodných. Vyšší výskyt byl zaznamenán v evropských zemích, zejména v severských státech. Dále ze zjištění vyplývá, že syndrom vyhoření postihuje častěji osoby, které jsou závislé na návykových látkách. Autoři výzkumu zároveň označují administrativní činnosti, jíž jsou sociální pracovníci zatíženi, za významný spouštěč syndromu vyhoření.<sup>129</sup>

---

<sup>129</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 131-132.

### 3. Konstrukce reality

V posledních několika desetiletích se v sociálních vědách čím dál více zakořeňuje představa, že sociální svět je tvořen – konstruován. Sociální konstruování je ve své podstatě utváření a oživování každodenního světa, které se děje v prostředí, kde se nacházejí lidé mezi lidmi.<sup>130</sup> Tematikou konstruktivismu se v minulých staletích věnovalo nespočet odborníků (zejména z oboru sociologie), kteří se zabývali významem účelného jednání lidí, jež spěje k utváření společnosti.<sup>131</sup> Například Berger a Luckmann předkládají pojetí sociálního konstruktivismu, kdy základem sociální konstrukce reality je institucionalizace. Tímto pojmem označují usměrňování či upevňování širokého spektra lidské činnosti, která má tendenci se měnit/přizpůsobovat v čase v důsledku externalizace.<sup>132</sup>

Nehodlám se však zabývat institucionalizací, jak jej předkládají Berger a Luckmann, nýbrž konstrukcí reakcí na konkrétní situaci. V empirické části diplomové práce tak předložím snahu o popis reakcí komunikačních partnerů na dilema zasáhnout, či nezasáhnout skrze interpretaci diskursivní analýzy dle Jamese Paula Geeho<sup>133</sup>. Gee předkládá strukturovaný model několika oblastí konstrukce reality. Pro účely mého výzkumu však použiji rozšířený koncept takzvaných „buildings tasks“ tak, jak je ve své stati uvádí Kaňák.<sup>134</sup>

Gee chápe pojem diskurs v kontextu užití jazyka, jež se konstruuje v rámci interakcí mezi jedinci. Diskursy se tak vytváří s ohledem na (1) „Situační identity komunikujících“. Tyto identity definují, kým se snaží dva jedinci ve vzájemné interakci být (což se však v důsledku nemusí shodovat s jejich reálnými identitami). Dalším ovlivňujícím faktorem je při konstrukci diskursu, v jakém (2) „Rámci konstrukce“ se diskursy vytváří. Tímto rámcem se má na mysli čas a prostor (místo). Třetím faktorem, podílejícím se na konstrukci diskursů, jsou jednoznačně (3) „Specifické způsoby jednání a komunikace“, do čehož Gee zahrnuje i chování komunikujícího (krom toho, co říká/píše). Při vytváření konstrukcí čerpáme z naše okolního světa různé vjemy, které se pak promítají do (4) „Smyslů a hodnot“, na něž máme jako autoři tendenci upozorňovat. S touto oblastí rovněž souvisí další dimenze, kterou Gee označuje jako konstrukci (5) „Společenského dobra“, která by ve svém důsledku měla mít pozitivní dopad na společnost nebo pouze na určitou skupinu lidí. Abychom však mohli rozlišit, jaké chování je dobré či špatné, přichází Gee s další dimenzí, která je označována jako (6) „Praktikování a

---

<sup>130</sup> KABELÉ, Jiří. Sociální konstruktivismus. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review*. Praha: Sociologický ústav AV ČR. 1996, 32 (3), s. 318. doi: 10.13060/00380288.1996.32.3.06

<sup>131</sup> Tamtéž, s. 321.

<sup>132</sup> BERGER, Peter L. a Thomas LUCKMANN. *Sociální konstrukce reality: pojednání o sociologii vědění*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 1999, s. 51-53. ISBN 80-859-5946-1.

<sup>133</sup> GEE, J. P. 2010, p. 17-19. *An Introduction to Discourse Analysis: Theory and Method*. New York, London: Routledge

<sup>134</sup> KAŇÁK, Jan. Nedefinovaná profesionalita: Vztah diskursů spirituality a profesionality v sociální práci v soudobé odborné literatuře. *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: ASVSP, Fakulta sociálních studií MU, 2016, č. 5, s. 74-75. ISSN 1213-6204.

aktivity“ zahrnující vhodné či nevhodné chování. To se vztahuje i k výkonu určitých (7) „Rolí“ (např. role klienta, sociálního pracovníka, aj.) a s nimi se pojící (8) „Charakteristiky“. Mezi těmito dvěma zmíněnými oblastmi konstrukcí jsou vytvářeny (9) „Vztahy“, u nichž rozlišujeme buď vztah rovnosti či nadřazenosti. Veškeré výše zmíněné oblasti diskursů vznikají pomocí užití (10) „Sociálního jazyka“, do něhož spadá jakýkoliv způsob komunikace mezi lidmi, bez ohledu na to, z jakého prostředí (kultury) pochází. Díky tomu se mohou ostatní diskursy (11) „Propojovat“ s dalšími (12) „Znalostmi a poznatky“ (jedná se o jakékoliv informace, jež jsou používány autory v rámci vytváření konstrukce, např. osobní zkušenosti, odborné poznatky aj.). Z výše zmíněné oblasti „Sociálních jazyků“ Gee rozlišuje mezi (13) „Konverzací“ a (14) „Intertextualitami“. „Konverzace“ Gee chápe jako části konstrukcí, které probírají určitá témata, ať už jsou více či méně známé širšímu okruhu osob. A v poslední řadě - „Intertextuality“, které Gee popisuje jako využívání částí textů jiných autorů, jež píše stejným či odlišným sociálním jazykem, než je ten náš.<sup>135</sup>

---

<sup>135</sup> KAŇÁK, Jan. Nedefinovaná profesionalita: Vztah diskursů spirituality a profesionality v sociální práci v soudobé odborné literatuře. *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 74-75.

## 4. Metodologická část

Tato část mé diplomové práce se věnuje metodologickému rámci výzkumu. V kapitole se zaměřím na cíle zrealizovaného výzkumu, procesu vytváření položek do rozhovoru, pomocí něhož probíhal sběr dat, zvolené metody sběru dat, použitých nástrojů k analýze dat a výběru vzorku (respondentů). Dotknu se i tematiky etiky výzkumu.

### 4.1 Cíle výzkumu a ZVO

Obecně vzato lze výzkum chápat jako proces epistemického jednání, kdy realizátor výzkumu současně vychází ze dvou rovin – teoretické i empirické, a v nichž se zároveň pokouší nalézt odpověď na základní výzkumnou otázku, již si stanovil před samotným začátkem výzkumu.<sup>136</sup>

V kontextu diplomové práce bylo mým primárním (poznávacím) cílem nalézt odpověď na základní výzkumnou otázku: „Jakým způsobem konstruují sociální pracovnice a pracovníci vybraného OSPOD reakci na dilema zasáhnout, nebo nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?“. Poznávacím cílem si autor výzkumu zpřesňuje a stanovuje, co chce konkrétně prozkoumat, popsat a vysvětlit. V druhém případě mým aplikačním cílem bylo vyvodit body využitelné pro reflexivní praxi. Aplikační cíl tedy lze chápat jako zpřesnění využití výsledků (k čemu nám zjištěná data prakticky poslouží).<sup>137</sup>

### 4.2 Výzkumná metoda

Pro účely výzkumu jsem zvolila kvalitativní přístup, který Disman charakterizuje jako nenumerické šetření, jenž má tendenci interpretovat sociální realitu a rovněž si klade za cíl odkrývání jejího významu. Interpretace sociální reality je podložena sdělenými informacemi ze strany komunikačních partnerů. Dle Cobinové a Strausse nemůžeme kvalitativním přístupem označit takový výzkum, v jehož procesu jsou data kvantifikována a statisticky analyzována. Někteří autoři se o kvalitativním přístupu vyjadřují poněkud skepticky, a to z toho důvodu, že výsledky dat podléhají různorodému výkladu.<sup>138</sup> Kvalitativní výzkumu nabývá na subjektivnosti a významnosti, kterou mu přisuzují lidé (komunikační partneři). Dále vychází z induktivního logického principu, tudíž stěžejní záležitostí se pro samotný začátek výzkumu stává vhodný výběr zkoumaného tématu.<sup>139</sup>

---

<sup>136</sup> BAUM, Detlef, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH. *Výzkumné metody v sociální práci: čtyři přístupy*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2014, s. 21. Psyché (Grada). ISBN 978-80-7464-390-3.

<sup>137</sup> ŽÍŽLAVSKÝ, Martin. *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2003, s. 12. ISBN 80-210-3110-7.

<sup>138</sup> MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu: čtyři přístupy*. Praha: Grada, 2006, s. 16. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

<sup>139</sup> BAUM, Detlef, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH. *Výzkumné metody v sociální práci: čtyři přístupy*, s. 23.



### 4.3 Dílčí výzkumné otázky a operacionalizace

Stanovení položek do rozhovoru, respektive výzkumných otázek, se odvíjí od povahy výzkumného problému. Pro autora výzkumu je vždy stěžejní stanovit jejich vhodné formulace, které musí odpovídat jak teoretickým, tak současně i epistemologickým východiskům v sociálním konstruktivismu.<sup>140</sup>

Pro účely svého výzkumu jsem se opírala při tvorbě dílčích výzkumných otázek a následně vyvozených položek (otázek) do rozhovoru o Geeho koncept diskursivní analýzy, a to konkrétně jím definovaných „seven building tasks“. Ty jsou následně upravené a rozšířené o další kategorie převzaté ze stati Kaňáka.<sup>141</sup> Každá z patnácti uvedených „buildings tasks“, ještě před samotným stanovením otázek do rozhovoru, prošla procesem operacionalizace.

Operacionalizace je proces, kdy z obecného jazyka převádíme zkoumaný jev do takzvaného konstruktů. Díky tomuto procesu je možné tyto jevy analyzovat. V praxi však není výjimkou, že operacionalizace nám vnáší do výzkumu určité zkruslení dat a je nutné s tímto vedlejším a téměř nevyhnutelným důsledkem počítat.<sup>142</sup>

Tabulka 1: Proces operacionalizace a stanovení položek do rozhovoru

<b>DVO – plyne z Geeho kategorií/building tasks</b>	<b>Operacionalizovaná definice/operační definice</b>	<b>Otázky do rozhovoru</b>
<b>Situace</b> Jakou situaci označují sociální pracovníci jako takovou/jaké situace označují jako takové, ve kterých konstruují reakce na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?	Definování situace, ke které se vztahují jednotlivé prvky konstrukce.	Můžete mi prosím popsat situaci, ve které se rozhodujete o podání, nebo nepodání návrhu na odebrání dítěte z rodiny a kdy není toto rozhodování snadné, kdy je dilematické?
<b>Situační identity</b> Jakou situační identitu vytvářejí sociální pracovníci a pracovníci OSPOD při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?	Určitá stálá identita jedince, kterou dotýčný definuje v kontextu realizované konstrukce reakce (kým se snaží být v konstrukci reakce).	Popište mi prosím, jakou roli/úlohu zastáváte při řešení situace, zda podat, či nepodat návrh na odebrání dítěte z rodiny k soudu?
<b>Rámec konstrukce</b> Jakým způsobem/v jaké míře ovlivňuje sociální pracovníci/pracovníka	Místo a čas, v nichž konstrukce reakcí vznikají (prostředím se má na mysli	Popište mi prosím, jakým způsobem a zdali vůbec se cítíte být limitován/a prostředím, v němž pracujete a časem, po který se klientovi můžete věnovat, v rámci

<sup>140</sup> ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013, s. 107. Psyché (Grada). ISBN 978-80-210-6382-2.

<sup>141</sup> KAŇÁK, Jan. Nedefinovaná profesionalita: Vztah diskursů spirituality a profesionality v sociální práci v soudobé odborné literatuře. *Sociální práce/Sociální práca*, s. 74-75.

<sup>142</sup> VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ, ed. *Sociální psychologie: teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, 2019, s. 288. Psyché. ISBN 978-80-247-5775-9.

OSPOD prostředí a čas při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?	pracoviště – tedy konkrétní pracoviště OSPOD a časem je myšlen určitý vymezený čas věnovaný klientovi, který bývá omezen konkrétní dobou, kdy se sociální pracovník klientovi může věnovat).	řešení situace, zda podat, či nepodat návrh na odebrání dítěte z rodiny k soudu?
<b>Specifické způsoby jednání a komunikace</b> Co konkrétně dělá a jakým způsobem se chová sociální pracovníce/pracovník OSPOD při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?	To, co říkáme/píšeme a jak se v rámci takovéto komunikace chováme.	Popište mi prosím, co děláte v situaci, kdy řešíte to zmíněné dilema, zda podat, či nepodat návrh na odebrání dítěte z rodiny k soudu?
<b>Smysl a hodnoty</b> Na jaký smysl a hodnoty se sociální pracovník/pracovnice OSPOD odkazuje při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?	Dostupné jevy a aspekty, které jsou využívány sociálním pracovníkem a považovány za důležité v rámci vytváření konstrukce reakcí.	Co Vám osobně v těchto situacích/v této situaci přijde důležité?  Jaký v tom vidíte smysl?  Jaké jsou Vaše hodnoty?
<b>Společenské dobro</b> Jaký pozitivní přínos pro společnost má vytváření obsahu reakcí sociálního pracovníka/pracovnice OSPOD na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny.	Pozitivní dopad aplikace konstrukcí reakcí komunikačních partnerů na společnost, nebo pouze na určité jedince.	V čem Vaše uvažování a rozhodování se nad vzniklou dilematickou situací pomáhá společnosti?
<b>Role</b> O jakých rolích se sociální pracovníce/pracovník OSPOD domnívá, že se vyskytují při vytváření jeho/jejím obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?	Jazyk používáme k tomu, abychom byli rozpoznáni jako takzvaní nosiči určité identity/role. Člověk jich může zastávat hned několik najednou.	Jaké všechny role se objevují v těchto situacích, zda podat, či nepodat návrh na odebrání dítěte?  Kdo všechno takzvaně zasahuje do Vašeho procesu rozhodování/do Vašeho postupu práce?  Na koho myslíte, když se rozmýšlíte nad tím, zda podat, či nepodat návrh na odebrání dítěte k soudu?
<b>Charakteristiky (vztahující se k rolím)</b> Jaké charakteristiky se pojí k rolím, jež mají vliv na sociálního pracovníka/pracovnici	Konkrétní souhrn znaků pro výkon určité role (sociálního pracovníka, klienta, atd.).	Mluvili jsme o těch, kteří se objevují v situacích, o kterých si dnes povídáme. Můžete mi prosím popsat, čím se dotyční vyznačují?  Jaké jsou jejich charakteristiky?

<p>OSPOD při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?</p>		
<p><b>Praktikování a aktivity (vztahující se k rolím)</b> Jak si sociální pracovník/pracovnice OSPOD myslí, že by se měli chovat jednotliví aktéři (kolegové, klienti, nadřízení) při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?</p>	<p>Aktivity, jež jsou vhodné či nevhodné obecně ve společnosti, nebo v rámci výkonu určité role.</p>	<p>Co dělají ti, kteří se nějakým způsobem vyskytují v těch situacích?  Jakým způsobem si myslíte, že by se měli, a naopak i neměli chovat ty zainteresované osoby, které jsme tu zmínili?</p>
<p><b>Vztahy (mezi rolemi)</b> Jaký popis vztahů se dle pracovníka/pracovnice OSPOD objevuje mezi zainteresovanými jedinci a jak by dotýčný chtěl, aby takové vztahy vypadaly při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?</p>	<p>Jazyk vypovídá o tom, jaký vztah má dotýčný s ostatními, nebo jaký by chtěl mít.</p>	<p>Můžete mi prosím popsat, jak vypadají vztahy mezi těmi popsányi/zmíněnými zainteresovanými jedinci (klientem/spolupracovníky/nadřízenými) při řešení situace, zda podat, či nepodat návrh na odebrání dítěte?  Jak by tyto vztahy, dle Vás, měly ideálně vypadat?</p>
<p><b>Sociální jazyk</b> Jakým způsobem komunikuje sociální pracovník/pracovnice OSPOD s ostatními kolegy na pracovišti (slang) a jak tento jazyk ji/ho ovlivňuje při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?</p>	<p>Určitý způsob komunikace v rámci konkrétní skupiny lidí (na pracovišti).</p>	<p>Předpokládám, že v rámci pracoviště máte spolu s kolegy a nadřízenými vytvořený určitý profesní jazyk (slang), ať už se týká například označení pro klienty či specifické situace, které v rámci OSPOD řešíte. Máte společně s kolegy nějaké označení pro takovéto obtížné rozhodování (zda podat, či nepodat návrh na odebrání dítěte)?  V případě, že ano, jak vnímáte toto označení (pozitivně/negativně)?</p>
<p><b>Propojování konstrukcí reakcí</b> Jakým způsobem se sociální pracovník/pracovnice OSPOD snaží nacházet souvislosti v její/jeho situaci, při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny a co se v tu chvíli stává důležitým aspektem v takovémto procesu utváření reakcí a co naopak ne?</p>	<p>Skrze jazyk uvádíme určité věci do souvislostí, děláme je důležitými, nebo v opačném případě je stavíme do protikladného vztahu.</p>	<p>V případě, že váháte, jak vyřešit situaci, zda podat, či nepodat návrh na odebrání dítěte, co se v tu chvíli stává důležitým, či naopak nedůležitým oproti jiným věcem?</p>

<p><b>Znalosti a poznatky</b> Jaké znalosti a poznatky (informace) využívá sociální pracovnice/pracovník OSPOD při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?</p>	<p>Jakékoliv informace, jež slouží sociálnímu pracovníkovi ke konstrukci reakcí (odborné znalosti, vlastní zkušenosti aj.)</p>	<p>Jaké znalosti a poznatky (informace) využíváte při Vaší reakci na situaci, kdy přemýšlíte, zda podat, či nepodat návrh k odebrání dítěte?</p>
<p><b>Konverzace (pojící se ke znalostem a poznatkům)</b> Jakým způsobem vyhledává sociální pracovnice/pracovník OSPOD zdroje a kde čerpá informace z obdobných témat související s vytvářením obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?</p>	<p>Odkazování se na určitá témata. Řadíme zde nejen to, co je známo široké veřejnosti, ale současně i témata, které jsou známe spíše pro určité skupiny lidí.</p>	<p>Jakou roli pro Vás sehrávají informace/témata/zprávy, které přímo nesouvisí s konkrétním případem (např. informace v novinách o obdobných situacích atp.)?</p>
<p><b>Intertextuality (pojící se ke znalostem a poznatkům)</b> Jakou roli pro sociální pracovnici/pracovníka OSPOD sehrává aktuální legislativa/literatura/odborné časopisy aj. při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?</p>	<p>Využívání částí textů jiných autorů, které jsou psané stejným nebo jiným sociálním jazykem.</p>	<p>Jakou roli pro Vás sehrávají zákony/literatura/odborné časopisy aj. při Vašem uvažování, zda podat či nepodat návrh k odebrání dítěte z rodiny k soudu?</p>

*Zdroj: Vlastní*

Posledním krokem v tomto procesu bylo rozčlenění otázek na úvodní (hlavní) otázku, u níž se předpokládá, že se komunikační partner rozhovoří a dotkne se tak dalších témat souvisejících s odpovědí na dílčí výzkumné otázky. Od základní otázky jsem následně postupovala v rámci členění na otázky 1. řádu a otázky 2. řádu (viz tabulka). Toto systematické členění jsem se rozhodla učinit zejména proto, abych komunikační partnery nezahltila velikým množstvím otázek při rozhovoru a zachovala takzvaně „splavnější“ průběh rozhovoru. Otázky 2. řádu měly úlohu doplňkových otázek v případě, že se mi nedostane dostačujících odpovědí na otázky 1. řádu. V praxi se však ukázalo, že pro respondenty byly některé z uvedených otázek poměrně těžké na uchopení, a proto jsem se ve většině případů dotkla všech níže uvedených otázek.

Obrázek 2: Rozdělení otázek do rozhovoru

Úvodní otázka	Obsaženy DVO týkající se:	Otázky 1. řádu	Otázky 2. řádu	Obsaženy DVO týkající se:
<p>1) Dnes jsme se tu sešli, abychom si pohovořili o tom, jakým způsobem Vy jako sociální pracovníce/pracovník OSPOD konstruuje při své profesní činnosti reakce na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny.</p> <p>Můžete mi na úvod sdělit jen pár osobních informací?</p> <p>a) Pohlaví b) Věk c) Počet let praxe obecně d) Počet let na OSPOD e) Vzdělání (VŠ/VOS/SS)</p> <p>2) Můžete mi, prosím Vás, teď tedy podrobněji popsat situaci, ve které se rozhodujete o podání, nebo nepodání návrhu na odebrání dítěte z rodiny a kdy není toto rozhodování</p>	Situace	4) Popište mi prosím, co děláte v situaci, kdy řešíte to zmíněné dilema, zda podat, či nepodat návrh na odebrání dítěte z rodiny k soudu?		Specifické způsoby jednání a komunikace
		5) Popište mi prosím, jakou roli/úlohu zastáváte při řešení situace, zda podat, či nepodat návrh na odebrání dítěte z rodiny k soudu?		Situační identity
		6) Co Vám osobně v těchto situacích/v této situaci přijde důležité a co naopak nedůležité oproti jiným věcem?	7) Jaký v tom Vašem uvažování nad situací vidíte smysl? 8) Jaké jsou Vaše hodnoty?	Smysl a hodnoty + Propojování konstrukcí reakcí
		9) V čem Vaše uvažování a rozhodování se nad vzniklou dilematickou situací pomáhá společnosti?		Společenské dobro
		10) Popište mi prosím, jakým způsobem a zdali vůbec se cítíte být limitován/a		Rámec konstrukce

<p>snadné, kdy je dilematické?</p> <p>3) Kolik jste za svou praxi, zdali si vzpomenete, řešila situaci, zda podat, či nepodat návrh na odebrání dítěte z rodiny?</p>		<p>prostředím, v němž pracujete a časem, po který se klientovi můžete věnovat, v rámci řešení situace, zda podat, či nepodat návrh na odebrání dítěte z rodiny k soudu?</p>		
		<p>11) Jaké znalosti a poznatky (informace) využíváte při Vaší reakci na situaci, kdy přemýšlíte, zda podat, či nepodat návrh k odebrání dítěte?</p>	<p>12) Jakou roli pro Vás sehrávají informace / témata/zprávy, které přímo nesouvisí s konkrétním případem (např. informace v novinách o obdobných situacích atp.)?</p> <p>13) Jakou roli pro Vás sehrávají zákony/literatura/odborné časopisy aj. při Vašem uvažování, zda podat, či nepodat návrh k odebrání dítěte z rodiny k soudu?</p>	<p><b>Znalosti a poznatky + Konverzace</b> (pojící se ke znalostem a poznatkům) + <b>Intertextuality</b> (pojící se ke znalostem a poznatkům)</p>
		<p>14) Jaké všechny role se objevují v těch situacích, kdy uvažujete, zda podat či, nepodat návrh na odebrání dítěte? Kdo všechno takzvaně zasahuje do Vašeho procesu rozhodování/do Vašeho postupu práce?</p>	<p>15) Na koho myslíte, když se rozmýšlíte nad tím, zda podat, či nepodat návrh k soudu ohledně odebrání dítěte z rodiny?</p> <p>16) Co dělají ti, kteří se nějakým způsobem vyskytují v těch situacích?</p> <p>17) Jakým způsobem si myslíte, že by se měli, a naopak i neměli chovat ty zainteresované osoby, které jsme tu zmínili?</p> <p>18) Můžete mi prosím popsat, jak vypadají vztahy mezi těmi popsanými/zmíněnými zainteresovanými jedinci (klientem/spolupracovníky/nadřízenými) při řešení situace, zda podat, či nepodat návrh na odebrání dítěte a jak by tyto vztahy, dle Vás, měly ideálně vypadat?</p>	<p><b>Role + Praktikování a aktivity</b> (vztahující se k rolím) + <b>Vztahy</b> (mezi rolemi) + <b>Charakteristiky</b></p>

			19) Mluvili jsme o těch, kteří se objevují v situacích. Můžete mi prosím popsat, čím se dotyční vyznačují? Jaké jsou jejich charakteristiky?	
		20) Předpokládám, že v rámci pracoviště máte spolu s kolegy a nadřízenými vytvořený určitý profesní jazyk (slang), ať už se týká například označení pro klienty, či specifické situace, které v rámci OSPOD řešíte. Máte společně s kolegy nějaké označení pro takováto obtížná rozhodování (zda podat či nepodat návrh na odebrání dítěte)?	21) V případě, že ano, jak vnímáte toto označení (pozitivně/negativně)?	<b>Sociální jazyk</b>

Zdroj: Vlastní

#### 4.4 Tvorba dat

Pro získávání kvalitativních dat využívám metodu polostrukturovaného rozhovoru (interview). Opět se jedná o nejrozšířenější metodu, protože dokáže řešit mnoho nevýhod jak nestrukturovaného, tak současně i strukturovaného rozhovoru. V případě polostrukturovaného rozhovoru je však nutné počítat s náročnější technickou přípravou. Autor výzkumu (tazatel) je nucen k přípravě určitého schématu otázek, na které se komunikačních partnerů dotazuje. Během rozhovoru můžeme pořadí otázek volně měnit dle potřeby. Při vedení rozhovoru se doporučuje užívat takzvané inquiry (doptávání se na význam odpovědi účastníka). Tazatel by tak měl dbát na ověřování si toho, zda správně pochopil odpovědi, aby je mohl při analýze dat správně interpretovat.<sup>143</sup>

Jádrem interview pak tedy označujeme stanovený minimální počet otázek v určitém souhrnu, který si tazatel připraví před samotným rozhovorem a následně je klade komunikačním partnerům. V praxi pak máme poměrně velkou jistotu, že budou probrána veškerá témata. Tento bod je důležité zmínit, protože v rámci analýzy dat je pro mě velmi důležité, aby účastník výzkumu odpověděl na všechny předem stanovené otázky. Ke každé „buildings tasks“ se váže minimálně jedna otázka, přičemž na toto stanové schéma otázek se

<sup>143</sup> MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu: čtyři přístupy*. Praha: Grada, 2006, s. 160. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

poté nabalují další otázky (doplňující, upřesňující, ale zároveň i motivující), které vyplývají z průběhu rozhovoru.<sup>144</sup>

K realizaci výzkumu dává kvalitativní metoda poměrně volnou ruku v tom ohledu, kde bude daný rozhovor probíhat. Nejsou zde kladeny žádné nároky na prostředí, v němž by se měly rozhovory realizovat, ale pouze určitá doporučení.<sup>145</sup> Sběr dat probíhal v pracovním prostředí sociálních pracovníků OSPOD, kam jsem byla z jejich strany pozvána. Stavím tak na předpokladu, že komunikační partneři se v tomto prostředí pohybují přirozeně v rámci své profesní činnosti a očekávám tak, že se zde budou cítit komfortně. V případě neznámého prostředí bych u komunikačních partnerů mohla vyvolat případnou nervozitu, čemuž jsem se z hlediska zachování etiky výzkumu a mému morálnímu přesvědčení chtěla vyvarovat.

Sběr dat probíhal v měsíci březen roku 2022. Obsah rozhovorů jsem zaznamenávala na mé osobní mobilní zařízení iPhone 11 značky Apple, jež disponuje funkcí diktafon. Nahráný zvuk se následně uložil ve formátu MPEG-4 audio. Délka rozhovorů se pohybovala v časovém rozmezí od 27 min až do 1 hod a 4 min.

#### 4.5 Výběr komunikačních partnerů

Kritéria pro výběr výzkumného vzorku se z hlediska různých okruhů autorů liší a výběr vzorku se tak stává poměrně obtížným úkolem. Někteří například nerozlišují při klasifikaci metod výběru mezi metodami kvantitativního a kvalitativního přístupu. Nicméně obecně platí, že veškeré metody výběru souboru v rámci kvalitativního přístupu označujeme pojmem nepravděpodobnostní metody výběru výzkumného souboru (neuplatňuje se pravidlo znáhodnění, což znamená, že někteří zástupci populace mají vyšší šanci, že budou spíše vybráni do určitého výzkumu než jiní).<sup>146</sup>

Charvát zmiňuje obecné požadavky na metody výběru výzkumného vzorku, které mimo jiné apelují na to, aby metoda výběru výzkumného souboru korespondovala s cíli výzkumu, a to proto, aby z výsledných dat bylo možné dosáhnout saturace (dosažení stanovených cílů) nebo alespoň přijatelného dosažení relevantních charakteristik cílové populace (účelový výběr). Veškeré učiněné postupy v rámci konkrétní volby metody by měl být autor výzkumu schopen popsat a zdůvodnit.<sup>147</sup>

Miovský dále přispívá názorem, že při výběru výzkumného vzorku neexistuje žádná obecně uznávaná klasifikace metod, předkládá ve své publikaci analýzu různých pojetí autorů a navrhuje klasifikaci metod výběru výzkumného vzorku tak, jak jsou využívány v kvalitativním přístupu. Z předložených pojetí mého výběru komunikačních partnerů

---

<sup>144</sup> MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu: čtyři přístupy*, s. 160.

<sup>145</sup> Tamtéž, s. 160.

<sup>146</sup> Tamtéž, s. 127.

<sup>147</sup> Tamtéž, s. 128.



nejvíce odpovídá nepravděpodobnostní metoda, a to konkrétně metoda záměrného (účelového) výběru.<sup>148</sup>

Tato metoda patří k jedné z nejrozšířenějších. Její podstatou je cílené vyhledávání účastníků výzkumu podle jejich určitých vlastností. Kritériem pro výběr se tak stává určitá vlastnost, projev takové vlastnosti nebo stav. Autor tedy na základě stanoveného kritéria vybírá takové účastníky do výzkumu, kteří toto hledisko splňují a jsou navíc ochotni se do výzkumu zapojit. V rámci výše zmíněné metody rozeznáváme několik dalších strategií výběru výzkumného vzorku.<sup>149</sup>

V souvislosti s uskutečněným výzkumem jsem zvolila strategii prostého záměrného výběru, který v podstatě představuje tu nejjednodušší možnou variantu výběru. Výběr účastníků tkví ve splnění určitých kritérií potřebných pro účely realizovaného výzkumu. Současně by měli tito vybraní komunikační partneři s účastí na výzkumu souhlasit (informovaný souhlas). Tento způsob výběru uplatňujeme tehdy, kdy pro výzkum není třeba výběrový soubor a osoby náležející do takzvaného základního souboru jsou takzvaně snadno dostupní. Vzhledem k tomu, že se v mém případě nejedná o složité studie velkého rozsahu, je tak z mého pohledu využití této strategie dostačující. Kromě toho je z hlediska času a ekonomické perspektivy zároveň jednoznačně nejefektivnější.<sup>150</sup>

Výzkumný vzorek tvoří sociální pracovníci z orgánu sociálně-právní ochrany dětí, a to v rámci městského úřadu, pod který územně spadá cca 50 000 obyvatel. Sociální pracovníky zde označuji komunikačními partnery (dále také jako účastníky rozhovoru) a každému z nich přiděluji zkratku „KP“ + „číslo“ dle pořadí, v jakém se zúčastňovali rozhovoru.

Celkový počet výzkumného vzorku tvoří dvě komunikační partnerky, přičemž zde zahrnuji sociální pracovníci, vedoucí OSPOD a jednoho komunikačního partnera – kurátora pro děti a mládež. Zmíněné osoby pochází ze stejného pracoviště, a to z toho důvodu, aby výsledky analýzy dat nebyly dále ovlivněny (v případě, že by sběr dat probíhal na jiném OSPOD) odlišnou kulturou organizace. Komunikační partnery jsem oslovila skrze telefonickou domluvu s vedoucí odboru sociálně-právní ochrany dětí.

Komunikační partneři (zahrnuje zastoupení ženského i mužského genderu) se věkově pohybují od 44 do 57 let. Doba působení v oboru sociální práce se pohybuje v rozmezí od 20 do 37 let a z toho konkrétně na OSPOD v rozmezí 18 až 37 let. Lze tedy předpokládat, z hlediska mnoholeté praxe, že komunikační partneři mají již zkušenost s dilematem zasáhnout, či nezasáhnout. Všichni komunikační partneři mají vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce.

---

<sup>148</sup> MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu: čtyři přístupy*, s. 129.

<sup>149</sup> Tamtéž, s. 135.

<sup>150</sup> Tamtéž, s. 136.

## 4.6 Nástroje analýzy dat

Po uskutečněném polostrukturovaném rozhovoru bylo nutné získaná data od komunikačních partnerů převést do písemné podoby. Z časového hlediska je tento proces velmi náročný, nicméně existují programy, které transkripci mohou usnadnit, ale jejich spolehlivost v přepisování textu není stoprocentní. Transkripce je však nutná k vyhodnocení získaných dat. Postupovala jsem způsobem doslovné transkripce, kdy jsem slovo od slova přepisovala do programu Microsoft Word, a to bez jakéhokoliv očištění od dialektu, chyb v mluveném projevu či zkracování pasáží, které nesouvisely se zkoumanými jevy.<sup>151</sup>

Před samotným procesem kódování rozhovorů jsem si stanovila takzvané kategoriální systémy<sup>152</sup>, které blíže specifikoval a rozpracoval Kaňák<sup>153</sup>, přičemž původně vychází z Geeho „buildings tasks“<sup>154</sup>. Jedná se o patnáct kategorií (Situace, Situační identity, Rámec konstrukce, Specifické způsoby jednání a komunikace, Smysl a hodnoty, Společenské dobro, Role, Charakteristiky, Praktikování a aktivity, Vztahy, Sociální jazyk, Propojování konstrukcí reakcí, Znalosti a poznatky, Konverzace, Intertextuality), skrze které hodlám interpretovat zjištěná data (poznatky) od zúčastněných osob ve výzkumu. Pomocí kategoriálních systémů uspořádávám datový materiál tak, že ho přiřazuji k předem daným subkategoriím (v mém případě tedy Geeho „buildings tasks“). Aby však bylo možné přiřazovat klasifikovaný materiál ke kategoriálním systémům, je třeba je dostatečně identifikovat (viz *Tabulka č. 3*).<sup>155</sup>

Dalším krokem v mém procesu vyhodnocení dat bylo zvolení vhodného typu kódování, aby bylo možné následně data rozkrýt a v poslední části procesu analýzy dat interpretovat. Mému procesu kódování nejvíce odpovídala procedura otevřeného kódování. Otevřené kódování je prvním průchodem dat, kdy v nich výzkumník lokalizuje konkrétní témata a přiřazuje jim označení. Proces otevřeného kódování v mém případě probíhal tím způsobem, že pro předem stanovené Geeho kategorie („buildings tasks“) jsem v textu lokalizovala vhodná témata, která pod určitou kategorii spadají. Na základě toho jsem v těchto tématech vyznačovala konkrétní kódy. Cílem analytického procesu bylo identifikovat obecnější kategorie.<sup>156</sup> Kódování jsem vytvářela v papírové podobě.

Po ukončené proceduře otevřeného kódování jsem přistoupila ke sjednocování lokalizovaných kódů do nově vzniklých subkategorií na základě podobnosti. Každá z patnácti kategorií („buildings tasks“) měla vytvořených několik subkategorií. Proces lze nazvat

---

<sup>151</sup>HENDL, Jan a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, s. 208. ISBN 978-80-262-0219-6.

<sup>152</sup> Tamtéž, s. 211.

<sup>153</sup> KAŇÁK, Jan. Nedefinovaná profesionalita: Vztah diskursů spirituality a profesionality v sociální práci v soudobé odborné literatuře. *Sociální práce/Sociální práce*, s. 74-75.

<sup>154</sup> GEE, J. P. 2010, p. 17-19. *An Introduction to Discourse Analysis: Theory and Method*. New York, London: Routledge

<sup>155</sup> HENDL, Jan a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*, s. 211-212..

<sup>156</sup> Tamtéž, s. 246-247.

propojování dat, kdy se realizátor výzkumu v datech snaží nalézt spojitosti a propojuje tak vzájemně různé části ve větší celky pomocí vytváření např. kategorií, trsů atd.<sup>157</sup> Propojování dat jsem realizovala pro jejich lepší systematizaci potřebnou k jejich analyzování.

Následovala stěžejní část, a tím byla samotná analýza kvalitativních dat, která bývá označována za nejobtížnější fázi v realizovaném výzkumu, a to zejména kvůli velkému množství variant metod.<sup>158</sup> Pro své potřeby jsem k analýze získaných dat využila několik dílčích postupů, které blíže definuje Miles a Huberman<sup>159</sup>:

- Metoda vytváření trsů – ta slouží k seskupení a konceptualizaci určitých výroků do skupin, respektive takzvaných trsů, u kterých by měla být zjevná podobnost. V praxi to znamená vyhledávat v rozhovorech veškeré pasáže, které se týkají jednoho úzce ohraničeného tématu.<sup>160</sup>
- Metoda kontrastů a srovnávání – ta slouží k odlišení identifikovaných kategorií a upozorňuje na vyskytující se rozdíly mezi nimi.<sup>161</sup>

Obdobnou metodou analýzy dat, kterou jsem rovněž využila, je takzvaná Metoda v rámci případu a napříč případem, která má za cíl, podobně jako Metoda kontrastů a srovnávání, nejdříve hodnotit jednotlivé výpovědi komunikačních partnerů individuálně a poté je vyhodnocovat v porovnání s ostatními komunikačními partnery.<sup>162</sup>

## 4.7 Etika výzkumu a zhodnocení kvality výzkumu

Každý autor výzkumu by se měl zamýšlet nad etickou stránkou svého výzkumu v případech, kdy zkoumá člověka a jeho působení. Etický rozměr výzkumu souvisí s obecnými principy pramenící z jednotlivých věd, jako je například psychologie, sociologie aj. Z těchto oborů totiž vychází etické zásady chování.<sup>163</sup>

Mezi důležité etické zásady v kontextu realizovaného výzkumu jednoznačně patří:

1. Zachování soukromí komunikačních partnerů, protože pouhá anonymita není dokonalým řešením, vzhledem k tomu, že některé informace lze odhalit z uvedených souvislostí.<sup>164</sup>

---

<sup>157</sup> MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu, s. 220.

<sup>158</sup> Tamtéž, s. 219.

<sup>159</sup> Tamtéž, s. 221.

<sup>160</sup> Tamtéž, s. 221.

<sup>161</sup> Tamtéž, s. 223.

<sup>162</sup> Ayres, Lioness & Kavanaugh, Karen & Knafel, Kathleen. (2003). Within-Case and Across-Case Approaches to Qualitative Data Analysis. *Qualitative health research*. 13, pp. 873-4. 871-83. 10.1177/1049732303013006008.

<sup>163</sup> ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, s. 43-44. ISBN 978-80-7367-313-0.

<sup>164</sup> HENDL, Jan a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*, s. 153.

2. Jedna z nejdůležitějších věcí, ještě před samotnou realizací sběru dat, je získání informovaného souhlasu od komunikačních partnerů. Jedná se o standardní dokument, který se užívá v každém výzkumu, jež se soustředí na lidskou bytost.<sup>165</sup> Podpisem tohoto dokumentu účastníci výzkumu stvrzují souhlas s účastí na realizovaném výzkumu, přičemž jsou zde seznámeni s cílem a účely výzkumu, a to včetně způsobu zpracování dat, jejich využití a následnou prezentaci. V první části tohoto dokumentu se rovněž nachází poučení o právech účastníků.
3. Emoční bezpečí je dalším tématem, na které by měl realizátor výzkumu při rozhovoru s dotyčným komunikačním partnerem pamatovat. Vzhledem k tomu, že se v průběhu rozhovoru mohou některé otázky jevit jako citlivé, je třeba dát účastníkovi výzkumu prostor a příležitost k tomu, aby své pocity mohl vysvětlit. Úkolem realizátora výzkumu je v těchto situacích naslouchat, ale současně pamatovat na to, že se nejedná o terapeutický (léčebný) rozhovor, a tím pádem je důležité rozpoznat hranice, kdy je třeba dotyčného případně zastavit.<sup>166</sup>
4. Zachování reciprocity je posledním zmíněným bodem. Výzkum by za žádných okolností neměl ohrozit fyzické ani duševní zdraví zkoumaných jedinců.<sup>167</sup>

Jak jsem již zmínila výše v prvním bodě, nejdříve bylo třeba si ještě před samotným sběrem dat vyžádat od účastníků výzkumu podepsaný informovaný souhlas (viz příloha č. 1), který jsem před samotnou realizací rozhovoru každému účastníkovi zrekapitulovala a poprosila je, aby se v případě jakýchkoliv nejasností doptávali, případně se na mě po ukončení rozhovoru obrátili (v informovaném souhlasu na mě byl uveden kontakt). Komunikační partnery jsem zároveň informovala o tom, že v mém nejvyšším zájmu je zachovat jejich soukromí a anonymitu a poučila jsem je o takzvaném „právu STOP“, které mohli využít v případě, že jim některé z uvedených témat (otázek) nebude příjemné, nebo se k němu případně nebudou chtít vyjadřovat. V rámci sdělování skutečností o mém účelu výzkumu jsem účastníkům nic nezatajila a obeznámila je s veškerými potřebnými informacemi. Ve vztahu k účastníkům jsem se snažila zachovávat princip reciprocity a chovat se v jejich pracovním prostředí nanejvýš morálně správně. Vzhledem ke stále se zhoršující situaci v souvislosti s pandemií COVID-19 jsem mohla realizovat rozhovor pouze se třemi komunikačními partnery, a to z důvodu omezeného počtu zaměstnanců na pracovišti.

---

<sup>165</sup> HENDL, Jan a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*, s. 154.

<sup>166</sup> Tamtéž, s. 154.

<sup>167</sup> Tamtéž, s. 155.

## 5. Výsledky

V této kapitole předkládám interpretaci zjištěných výsledků vyplývajících z analýzy kvalitativních dat. Výsledky jsou uspořádány dle jednotlivých Geeho kategorií popisující konstrukci diskurzu, ve kterých jsou blíže rozebrány.

### 5.1 Situace

**DVO:**

**Jakou situaci označují sociální pracovníci jako takovou/jaké situace označují jako takové, ve kterých konstruují reakce na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?**

Tuto otázku jsem pokládala komunikačním partnerům v úvodu našeho rozhovoru za účelem zjistit, jak komunikační partneři definují dilematickou situaci (byl zde předpoklad, že se již s tímto pojmem v minulosti setkali a zažili ho v praxi i osobně, a to zejména kvůli uvedené časové délce působení komunikačních partnerů na OSPOD, která se pohybuje v rozmezí od 18 do 37 let své profesní kariéry). Dalším zkoumaným hlediskem v kontextu analýzy zjištěných dat bylo, v jakých situacích komunikační partneři uvažují nad tímto dilematem, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu. V poslední řadě bylo možné ze získaných dat identifikovat, jaké faktory účastníky výzkumu v těchto dilematických situacích ovlivňují.

V rámci uskutečněného kódování a následného shlukování kódů na základě podobnosti jsem vytvořila následující subkategorie, na kterých budu demonstrovat své odpovědi na DVO a podkládat jej tvrzeními komunikačních partnerů.

Tabulka 2: DVO Situace

<b>DVO: SITUACE</b>			
Definování dilematické situace	Vnější faktory ovlivňující dilematickou situaci	Situace, v nichž se uvažuje o možném podání návrhu k soudu	Předběžné opatření jako další možnost řešení dilematické situace

*Zdroj: Vlastní*

První uvedenou subkategorii označenou „Definování dilematické situace“ v sobě zahrnuje charakteristiku dilematu v pojetí komunikačních partnerů. Další uvedenou subkategorii „Vnější faktory ovlivňující dilematickou situaci“ označuji takové jevy, které v určité míře ovlivňují komunikačního partnera při řešení dilematické situace a zároveň tyto aspekty přichází z vnějšího prostředí (čili okolí), nebo s ním úzce souvisí. Subkategorii „Situace, v nichž se uvažuje o možném podání návrhu k soudu“ označuji takové situace z praxe, ve kterých komunikační partneři zažívají zmíněné dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout

v souvislosti s možným podáním některého z návrhů na odebrání dítěte k soudu. Poslední definovanou subkategorii je „Předběžné opatření jako další možnost řešení dilematické situace“, která v sobě zahrnuje možnost využití institutu předběžného opatření dle § 452, zákona o zvláštních řízeních soudních<sup>168</sup>, který je legislativně odlišný od možnosti podání návrhu k soudu dle § 14, zákona o sociálně-právní ochraně dítěte<sup>169</sup>.

### **Definování dilematické situace**

Účastníci rozhovoru níže definují situace, které považují z jejich strany za dilematické, přičemž z nich zcela úplně nevyplývá, že by se jednalo o nutnou volbu dle definice dilematu, jak ji uvádí Klimeš. Ten dilema definuje jako „*nutnou (někdy obtížnou) volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi*“.<sup>170</sup> Od komunikačních partnerů výslovně nezaznělo, že se cítí být nuceni v dilematických situacích rozhodovat (explicitně nezaznělo ve výpovědích, že tak musí učinit).

Tento vyskytující se jev může souviset s nedostatky, na které upozorňuje Musil. Ten absenci nutkové potřeby se nějakým způsobem rozhodnout v takovýchto dilematických situacích uvádí do souvislosti s jednou z nejčastějších reakcí na dilemata obecně, kterou je vyhnutí/obejití dilematu.<sup>171</sup>

Co však naopak zaznělo od KP1 a zároveň se shoduje s definicí dilematu od Klimeše je neshodnost rozhodování, při kterém dochází, metaforicky řečeno, k jakémusi souboji dvou odporujících si možností. Je však současně možné vyloučit možnost, že by komunikační partneři hovořili o etickém problému, který Banks od etického dilematu odlišuje jasným řešením vzniklé obtížné etické situace.<sup>172</sup> U KP2 z výpovědi není zcela patrné, že by vnímala dilematickou situaci jako volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Nestaví je do odporujícího vztahu, ale vyjadřuje se o dilematu jako o volbě mezi dvěma špatnými řešeními, kdy volí takzvaně menší zlo. KP3 zmiňuje, že v situacích, kdy se má rozhodnout nad tím, zda podá či nepodá návrh na odebrání dítěte z rodiny, ho provází vícero dilemat současně.

#### **KP1 o definování dilematu.**

KP1 (str. 1)<sup>173</sup>: „*Povětšinou nebývá snadné. Většinou tam jsou nějaké pro a proti. Pokud převažují ty důvody pro odběr, protože my děláme vyhodnocení celkový předtím, to znamená*

---

<sup>168</sup> ČESKO. Zákon č. 292/2013 Sb. ze dne 12. září 2013 o zvláštních řízeních soudních a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o zvláštních řízeních soudních). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1998, částka 112, s. 3248. ISSN 1211-1244. Dostupné z:

[https://www.epravo.cz/\\_dataPublic/sbirky/2013/sb0112-2013.pdf](https://www.epravo.cz/_dataPublic/sbirky/2013/sb0112-2013.pdf)

<sup>169</sup> ČESKO. § 14 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí - znění od 1. 2. 2022. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. AION CS 2010-2022 [cit. 28. 3. 2022]. Dostupné z:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359#p14>

<sup>170</sup> KLIMEŠ, Lumír. *Slovník cizích slov*, s. 112.

<sup>171</sup> MUSIL, Libor. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 36.

<sup>172</sup> BANKS, Sarah & Williams, Robin. (2005). Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemmas. *British Journal of Social Work*, no 10, pp 35.

<sup>173</sup> Odkaz k číslu stránky je odkaz ke straně v přepisu rozhovoru.

*rizika, ale naopak zdroje, to znamená jakési plusy a mínusy té stávající péče, teda rodičů v tom Vašem případě a převažují-li jednoznačně ty důvody pro odebrání dítěte, z pohledu dítěte, protože to vždycky vyhodnocujeme z pohledu dítěte, tak potom je zřejmé, že k tomu návrhu přistupujeme.“*

KP2 zmiňující se o definování dilematu.

KP2 (str.5): *„(...) a vždycky, když dojde k tomu, že tomu dítěti jde o život, tak vždycky je to dilema, kdy řešíte dvě špatné řešení a jdete po tom míň špatným.“*

Přičemž dodává, v čem shledává nesnadnost při uvažování na dilematem, zda zasáhnout, či nezasáhnout.

KP2 (str. 2-3): *„Nesnadná je v tom, že si vždycky musí člověk uvědomit, že tomu dítěti zabijí duši. Každý dítě touží po tom, žít ve své rodině. Každý člověk. A samozřejmě když jako mu měníme to prostředí, tak samozřejmě mu dáváme nějakou budoucnost, ale je velmi těžký se rozhodnout, aby ta budoucnost byla dobrá.“*

KP3 zmiňující se o dilematu.

KP3 (str. 2): *„Dilemata jsou samozřejmě vždycky takový ty klasický. Do jaký míry to tomu dítěti pomůže. Abysme to dítě nějak jako spíš naopak...abysme mu neublížili, tak vždycky to je jakoby zásadní dilema, abysme naopak tu situaci spíš jako ještě nezhoršily, když to tak jako řeknu a v podstatě přemýšlíme nad tím, co tím vlastně dosáhneme tím, že to dítě tam jako takhle umístíme jo. Což se vztahuje určitě i na předběžná opatření a potom na klasický jakoby návrh jo.“*

### **Vnější faktory ovlivňující dilematickou situaci**

Ve výpovědích komunikačních partnerů lze pozorovat jakési vnější faktory přicházející z okolí, které se do určité míry podílí na způsobu řešení vzniklé dilematické situace. KP1 hovoří o vidině nepříjemného odběru v kontextu přitěžující okolnosti, ze které usuzují, že může ovlivnit její výsledné rozhodnutí o podání či nepodání soudního návrhu na odebrání dítěte. Zároveň hovoří o další okolnosti, která má vliv na její rozhodování se o podání soudního návrhu, která spočívá v zajištěné budoucí péči o dítě. KP3 také hovoří o polehčující okolnosti v jeho rozhodování. Tou je případný negativní vliv na okolí pramenící z chování problematického klienta. Stejně tak je pro něj další polehčující okolností při uvažování, zda podat či nepodat návrh na odebrání dítěte, sdílení stejného názoru s kolegy či jinými odborníky, které ho ve svém rozhodnutí utvrdí.

Níže KP1 nepřímo hovoří o vidině nepříjemného odběru jako přitěžující okolnosti v procesu rozhodování se nad situací. Je tedy možné interpretovat si tuto výpověď komunikační partnerky tím způsobem, že v případě, že je zde možnost, že rodič dítěte bude klást odpor při jeho možném odběru, tak tento možný důsledek podání návrhu k soudu bude na komunikační partnerku působit jako zastrašující okolnost k tomu, aby tak neučinila (nepodala návrh na odebrání dítěte k soudu). Současně v té samé výpovědi naráží i na druhou možnou přitěžující okolnost při řešení dilematické situace, zda podat či nepodat návrh na odebrání dítěte z rodiny k soudu, která spočívá v nezajištěné budoucí péči o dítě.

KP1 (str. 2): „A jeden asi tak nejvíc dilematický, kde jsem vůbec...možná dva. Dva, kde jsem vůbec nevěděla, kam ty děti dál půjdou. Za ta leta, ono to vypadá jako dlouhá doba, ale ten jeden byl případ tří holčiček, kdy ta maminka byla psychicky nemocná. Děti zanedbávala, bylo tam i podezření z týrání a zneužívání těch dětí, což se poté potvrdilo...a tam teda vůbec nebyla zřejmá ta varianta, ani v tu dobu nebyly v podstatě dostupný zařízení. Bylo zřejmé, že ten odběr bude jako velmi nepříjemný, že budu muset být s policií, vzhledem k tomu, že maminka jako nezdravá bude jednat agresivně. Byla tam taková jako bitka. Opravdu jako napadala fyzicky, musela tam bejt jak... opravdu dvě hlídky policie. Bylo to velmi nepříjemné. Takže za tu dobu dva.“

KP3 zmiňuje jako polehčující okolnost přítomnost negativního dopadu nejen na klienta (dítě) samotného, ale současně i na okolí při rozhodování se nad tím, zda podat či nepodat návrh na odebrání dítěte.

KP3 (str. 7): „(...) a vlastně vidím, že on ohrožuje i ostatní, tak svým způsobem je to pro mě jakoby jednodušší tuhle tu cestu jakoby zvolit toho umístění, protože vlastně v tom vidím nejenom ochranu jeho samotného, ale vlastně ještě ochranu toho okolí. Vlastně pro mě je potom jakoby jednodušší asi zvolit tady ten postup, že prostě vidím, že do toho je zatažených víc lidí kolem něj a vlastně ubližuje i těm ostatním.“

Dále KP3 dodává, že je pro něj velmi zásadní (ve smyslu ovlivňování způsobu řešení situace), když se v takovéto dilematické situaci najde někdo další ze zainteresovaných osob, kteří sdílejí stejný názor. Konkrétně v souvislosti s tímto ovlivňujícím faktorem hovoří o organizacích, se kterými OSPOD spolupracuje.

KP3 (str. 14): „V podstatě já je беру jako hodně jako podporu a dost často...teda asi pravda, to jsem tam možná nezmiňoval...že tohle mě asi jako hodně ovlivňuje, když mám nějakou jako podporu ze strany jiných organizací, že tenhle ten krok je opravdu jako nezbytný a jediný jako správný...když to tak řeknu...jo, že je někdo i další, kdo dojde k tomu samému závěru.“

### **Situace, v nichž se uvažuje o možném podání návrhu k soudu**

Komunikační partneři uvádí situace z praxe, na nichž demonstrují jakýsi obecný popis týkající se uvažování o podání či nepodání návrhu k soudu, ve kterých se cítí být zatíženi dilematem. KP2 a KP3 se víceméně shodují na tom, že se jedná o nejzazší možnost, které předchází práce s danou rodinou a klientem (dítětem). Tohoto názoru jsou i přizvaní odborníci v rozhovoru umístěném v článku Presslové, uveřejněném na webu Šance dětem.<sup>174</sup>

Z níže uvedené výpovědi KP3 je evidentní, že se jedná o situace, které už nelze zvrátit žádným doposud využitelným nástrojem a není zde přítomna žádná jiná alternativa, přičemž do situace vstupují jiné další faktory, které ve svém důsledku zhoršují samotnou situaci. Je tak nutné na ni reagovat rychle – odebráním dítěte z rodiny (není zde však uvedeno, zda v kontextu zákona o zvláštních řízeních soudních čili využitím institutu předběžného opatření nebo

---

<sup>174</sup> PRESSLEROVÁ, Pavla. Situace před odebráním dítěte. *Šance dětem* [online].



v rámci zákona o sociálně-právní ochrany dětí, a s tím souvisejícím podáním některého z návrhu na odebrání dítěte z rodiny).

KP3 (str. 7): *„(...) ta situace většinou se prostě nějak nedaří kočírovat...ty výchovný problémy se zhoršují, nebo potom tam do toho může vstoupit nějaká závažná trestná činnost, tak právě potom i pro nás, ale jako potřeba na to reagovat na tu situaci poměrně rychle...“*

Dále KP3 uvádí, že k rozhodnutí o odebrání dítěte přistupuje jako k té nejzazší možné variantě řešení tohoto dilematu, a že vždy odebrání dítěte předchází různé způsoby práce s klientem (dítětem) a jeho rodinou. Předpokládám, že KP3 tím má na mysli sanaci rodiny.

KP3 (str. 1): *„Tak v podstatě většinou s tou rodinou pracujeme poměrně třeba dlouhodobě a v zásadě, když teda zkouším...jsou tam různé metody práce, různé nabídky, že jo... nebudu to asi zas tak jako dopodrobna vyjmenovávat, to je na dlouho, ale vlastně zkoušíme všechny možné věci a vlastně tady ten jako úkon toho odebrání dítěte...každopádně vnímáme až úplně jako nejzazší variantu, ke které přistupujeme, kdy je ta situace opravdu už jako tak závažná, že to prostě vyhodnotíme, i třeba ve spolupráci s těmi rodiči dost často, že už to prostě v podstatě nemám jinou možnost, jo. Takže tady to vlastně...vnímáme to...nebo můžu mluvit podle mě i za ostatní kolegy, co tady mám nebo kolegyně teda spíš, takže to vnímáme jakoby nejzazší možnost...“*

Obdobný názor sdílí i KP2, která hovoří o tom, že v případě, že při svém uvažování nad situací dospěje k názoru, že je třeba podat návrh na odebrání dítěte, považuje tento krok za velmi radikální a musí si být vědoma toho, že dítě je ohroženo na zdraví a na životě.

KP2 (str. 3): *„(...) protože rozhodnout se pro takovouhle radikální řez už musí být opravdu, opravdu... že to dítě žije ve vážném nebezpečí a bohužel v České republice jsou děti některý, který žijou ve vážném nebezpečí...“*

### **Předběžné opatření jako další možnost zásahu**

Považuji za důležité zmínit, že v rámci výzkumu se zaměřuji zejména na podání návrhů vycházejících z § 14, zákona o sociálně-právní ochrany dětí, přičemž na tuto informaci byli samotní komunikační partneři v úvodu rozhovoru vždy upozorněni. V případě, že však shledali za důležité zmínit nějaké poznatky pojící se s předběžným opatřením, bylo jim tak umožněno. Tato subkategorie se věnuje tomu, jaký rozdíl shledávají komunikační partneři v těchto dvou institutech.

Dle výpovědi KP2 se dovídáme, že po zjištění vážného ohrožení dítěte na životě a na zdraví je potřebný velmi rychlý zásah, který lze řešit využitím právě zmíněného institutu předběžného opatření, přičemž u využití některého z návrhu lze očekávat předchozí delší proces spolupráce s klientem (dítětem) a jeho rodinou.

KP2 (str. 2): *„(...) a musí se tam zkusit veškerá měkká opatření, aby to dítě v rodině zůstalo. To znamená, že dítě se okamžitě bere jedině v tom případě, když je opravdu vážně ohrožený na zdraví a na životě a je třeba bez rodičů nebo bez rodiny. To je dítě, které se bere rychle. To je to předběžné opatření.“*

Naopak u KP3 je využívání institutu předběžného opatření poněkud opačné, což však může souviset s lehce odlišným výkonem profesní činnosti, která je spjata s pozicí kurátora. Navíc v souvislosti s potřebou rychlého jednání je zde vyzdvihnutá situace českého soudnictví, které po koronavirové pandemii funguje ve velmi omezeném (pomalém) režimu, a tak se zdá být dle KP3 takzvaně výhodnější využít tento institut oproti návrhu na odebrání dítě podle zákona o sociálně-právní ochraně dítěte, který v rámci soudního procesu trvá mnohem déle.

KP3 (str. 1): „*Tak já jenom přemýšlím, jste mě trošku zarazila, že do toho nezahrnujete to jakoby předběžný opatření, protože pro nás jako pro kurátory je to vlastně poměrně takový jako často využívaný nástroj, protože vzhledem k tomu, že pracujeme s problematickou mládeží, která se dostává do nějakých jako...mají zásadní výchovné problémy, nebo dělají nějakou jako trestnou činnost zásadní...tak v podstatě většinou s tou rodinou pracujeme poměrně třeba dlouhodobě a v zásadě, když teda zkouším.*“ a KP3 (str. 2): „*Tak v podstatě tím, že vlastně jdeme nějakým časovým postupem...ta situace většinou se prostě nějak jako třeba nedaří kočírovat...Ty výchovné problémy se zhoršují, nebo potom tam do toho může vstoupit nějaká závažná trestná činnost, tak právě potom i pro nás, ale jako potřeba na to reagovat na tu situaci poměrně jakoby rychle, a proto dost často používáme i právě ten institut toho předběžného opatření, kdy vlastně potřebujeme opravdu rychle to dítě někam umístit. Nevím, jestli jste seznáme jako s aktuální současnou situací už soudu, jak to vlastně jakoby funguje, nebo spíš nefunguje, protože vlastně to, když bych já podal klasický návrh k soudu, nebo i kdyby to podali rodiče, tak v podstatě v dnešní době při současných pandemických opatřeních a přitom, jak ty soudy jsou vlastně zahlcený, tak trvá velmi dlouho, což je řádově třeba čtyři pět měsíců, než by to dítě tam bylo umístěný jo. Což za tu dobu se odehraje tolik věcí, a proto vlastně jako využíváme poměrně dost často to předběžný opatření, aby to dítě bylo umístěný rychlejší formou.*“

## 5.2 Situační identity

DVO:

**Jakou situační identitu vytvářejí sociální pracovníci a pracovníci OSPOD při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?**

Cílem této otázky bylo zjistit, v čem se komunikační partneři domnívají, že spočívá jejich stálá identita/úloha v procesu řešení dilematu, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte k soudu?

V rámci uskutečněného kódování a následného shlukování kódů na základě podobnosti jsem vytvořila následující subkategorie, na kterých budu demonstrovat své odpovědi na DVO a podkládat jej tvrzeními komunikačních partnerů.

Tabulka 3: DVO Situační identity

<b>DVO: SITUAČNÍ IDENTITY</b>			
Ochranářské identity	Mocenské/vůdčí identity	Identity vyplývající z odlišného výkonu pracovní pozice	Investigativní identity

*Zdroj: Vlastní*

První vytvořenou subkategorii s názvem „Ochranářské identity“ označuji veškeré identity zmíněné komunikačními partnery, které lze chápat ve smyslu poskytování ochrany klientovi (dítěti), napomáhání klientovi (dítěti) v nelehkých situacích a umožnění pozitivní životní změny související s jeho možným odebráním. V poslední řadě tato subkategorie rovněž zahrnuje takzvané doprovázející identity, které naznačují, že komunikační partneři poskytují oporu klientovi (dítěti) po celou dobu trvání procesu práce s ním. Spadá zde rovněž i podpora rodiny klienta. Mezi další subkategorii jsem zařadila „Mocenské/vůdčí identity“, u kterých je patrná nadřazenost komunikačních partnerů zejména vůči rodičům klienta, ale rovněž i vůči klientovi – dítěti, která vyplývá z profesního postavení sociálního pracovníka na OSPOD. V neposlední řadě zmiňuji subkategorii s názvem „Identity vyplývající z odlišného výkonu pracovní pozice“, a to ve smyslu odlišné náplně práce sociálního pracovníka odboru sociálních věcí (sociálně-právní ochrana dětí), konkrétně na oddělení péče o rodinu a děti, vedoucí oddělení péče o rodinu a děti a kurátora pro děti a mládež v rámci OSPOD (každý komunikační partner zastává jednu z výše uvedeného výčtu pracovních pozic). Poslední uvedenou identitou jsou „Investigativní identity“, o kterých komunikační partneři hovoří v souvislosti se soustavným prozkoumáváním případu, vyhledáváním informací a jejich sběru.

Tyto vyzorované jevy úzce souvisí s postavením sociálního pracovníka pracujícího s dětmi a jejich rodinami, jak jej popisuje Howe. Ten poukazuje na problematiku obtížnosti oddělování otázky péče vs kontroly a změny vs starosti. Také upozorňuje na to, že tato tenze mezi protichůdnými identitami vede ke vzniku všedních dilemat.<sup>175</sup> Na tuto problematiku poukazují i čeští autoři, jako například Musil, který ji identifikuje v dilematu jednostrannost a symetrie ve vztazích s klienty. Dále například Úlehla či Kopřiva, kteří rozlišují v pojetí tohoto dilematu mezi pomocí a kontrolou.

### **Ochranářské identity**

Níže uvedu výpovědi všech tří komunikačních partnerů, které blíže specifikují význam ochranářských identit. V subkategorii ochranářských identit však vnímám ještě drobné nuance spočívající v charakteristikách identit, které se vyskytují uvnitř této kategorie, a to konkrétně identita průvodce (KP1 a KP3) a další role zastávající KP3, které lze označit informátorem/rádcem/objasňovatelem a v poslední řadě eliminátorem strachu a obav.

<sup>175</sup> Howe, David. *The Compleat Social Worker*, 2014, no 3, pp 225. Print.

V první části uvedených výroků komunikačních partnerů zaznívá výslovná potřeba poskytnutí ochrany dítěti. Je tak zcela evidentní, že ochranářskou identitu si v sobě nese každý z komunikačních partnerů. Sociální pracovníci jsou si tak dobře vědomi svého postavení, které spočívá v ochraně práv dítěte a které zároveň vyplývá z úvodního ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dítěte.<sup>176</sup>

KP1 (str. 2): *„Z pohledu toho dítěte bychom měli být jako nějaký průvodce určitým nelehkým obdobím a nějakou životní změnou, možná až jako nějakým ochráncem. Někým, kdo tam nabídne tu pomocnou ruku.“*

KP2 (str. 6-7): *„(...) jako my jsme tady od toho chránit blaho a zájem dětí (...), ale jako vždycky, a to úplně od začátku, je nejdůležitější blaho a zájem toho dítěte. To dítě je nejzranitelnější tvor. To znamená, že prostě musí mít nějakou ochranu, i když proti vám stojí celý svět světa, tak musí mít od Vás ochranu. Což je někdy hrozně těžký ustát a já bych řekla, že tohle je nejtěžší pro sociální pracovníky jako na OSPOD.“*

KP3 (str. 6): *„(...) aby to to dítě nevnímalo, že vlastně si s ním zahrávám z nějaký jako pozice moci, ale v podstatě z pozice ochrany. Vždycky se snažím vysvětlit, že v podstatě ty kroky, který teďkon dělám, i když v tu dobu asi nevěří a nerozumí... takže to je v podstatě snaha ho ochránit před tím, co by se mohlo dít jako horšího.“*

Další výroky komunikačních partnerů KP1 a KP3 vypovídají o zastávání ochranářské identity v kontextu jakýchsi průvodců klientů (dětí) a zároveň i jejich rodin.

KP2 (str. 2): *„(...) a musí se to opravdu jako velmi dobře procesně nakrokovat... a musí se tam zkusit veškerá měkká opatření, aby to dítě v rodině zůstalo.“*

KP3 (str. 4): *„Obecně my jako kurátoři, mně připadne, že jsme jakoby takový průvodci, jo. Takže v podstatě provázíme rodiny/děti téma trablema, co se prostě s nima jakoby dějou. A v podstatě to samý platí i tady o tom jako...na tom návrhu vlastně. Nějak se vždycky snažím, opravdu jak jsem říkal, co nejotevřeněji tu rodinu a to dítě tím provést.“*

Níže citované výroky komunikačního partnera KP3 vypovídají o spolupráci a podpoře klientů (dětí) včetně jejich rodin. Domnívám se, že poskytování informací a rad rodině jako forma poskytování ochrany, může souviset s určitými specifiky vycházející z pracovní pozice kurátora.

KP3 (str. 2): *„ (...) Je to vlastně o tom, jak jsem říkal, že spolupracujeme s těma rodičema a snažíme se i vlastně to dítě nějak jako na tadytu situaci připravit.“* a KP3 (str. 3): *„ (...) ten rodič vlastně vypíše, s naší podporou, jo...Dáme jim třeba jakoby vzor návrhu, vysvětlíme, co je dobrý tam jakoby napsat jo...“* a KP3 (str. 4): *„A v podstatě, když už teda k tomu jako přistupujeme, tak*

---

<sup>176</sup> ČESKO. § 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí - znění od 1. 2. 2022. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. AION CS 2010-2022 [cit. 28. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359#p1>

*pokud to jde, tak do maximální míry informuju, jak to dítě, tak vlastně ty rodinný příslušníky, co se bude odehrávat a jak to bude probíhat. Aby v tom měli prostě jasno, jo.“*

Poslední část uvedených výroku KP3 hovoří o podávání informací jak klientovi (dítěti), tak zároveň i jeho rodině, a to s cílem potlačení a eliminace možného strachu a obav.

KP3 (str. 5): *„(...), aby v tom měli jasno, aby pokud možno z toho neměli nějaké jako nadbytečné obavy. Samozřejmě vždycky to je jakoby nepříjemná situace, jak pro rodiče, tak pro to dítě, když to takhle řeknu. Do těch 18, tak to jsou v podstatě pořád jako děti. Takže abych zmírnil co nejmenší jakoby strach z toho.“*

### **Mocenské/vůdčí identity**

V této oblasti podložím získanými daty (výroky komunikačních partnerů) zjištěné informace vypovídající o mocenském/vůdčím postavení komunikačních partnerů v roli sociálních pracovníků vyplývající ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí. KP1 hovoří o pozici navrhovatele vymezené legislativou. KP2 zmiňuje, že ze své profesní pozice zastává poslední slovo a zároveň hovoří o moci realizovat měkká opatření (sanace rodiny). Zajímavým zjištěním zde bylo vnesení problematiky moci, ke kterému se vyjadřuje jak KP2, tak zároveň i KP3.

Výrok KP2 hovoří o mocenské identitě z pohledu legislativního a vyjadřuje se tak z pohledu postavení vůči soudu, nikoliv vůči klientovi či jeho rodině.

KP2 (str. 2): *„Tak Vám jde asi o ty podané návrhy námi. Takže, když to vezmu z pohledu soudu, tak tam jsme z pozice navrhovatele, nebo někoho, kdo podává podnět.“*

KP2 hovoří o nutnosti zasáhnout veškerými možnými dostupnými nástroji v případech, kdy se dítě nachází v nefunkční rodině.

KP2 (str. 2): *„A dítě, které... kde ta rodina nefunguje a jsou ty kompetence těch rodičů snižené, tak se tam musí samozřejmě využít veškeré pomoci sociální sítě, aby to dítě v té rodině mohlo zůstat. Takže ten proces je poměrně dlouhodobý a nikdy to nemůže být o tom, že by to dítě bylo odebráno jedním člověkem kvůli jednomu rozhodnutí. Další věc, OSPOD to vždycky musí jako podat k soudu a ve své podstatě rozhoduje soud.“*

KP2 se vymezuje v roli vedoucí, v níž přirozeně disponuje většími mocenskými kompetencemi oproti dalším dvěma komunikačním partnerům (kolegům).

KP2(str. 5): JÁ: *„A popište mi, prosím, jakou roli nebo úlohu zastáváte při řešení týchletý situace? KP2: „V podstatě poslední slovo.“*

KP2 a KP3 přímo odkazují na pozici moci, kterou uplatňují vůči klientům a jejich rodinám, a se kterou je současně třeba umět zacházet, aby nedošlo k jejímu zneužití. Slovní spojení „pozice moci“ rovněž užívá i Pemová, která informuje o tom, že z dlouhodobé perspektivy tato mocenská identita může měnit osobnost sociálního pracovníka a v souvislosti

s činěním individuálních rozhodnutí doporučuje využívat možnost supervize.<sup>177</sup> Dle Mahrové totiž supervize přináší reflexi svého profesního jednání a zároveň ochranu klienta.<sup>178</sup>

KP2 (str. 6): *„Jo je to o tom, že pořád lavírujeme mezi podporou a kontrolou. A to je ten problém, jo. A to jsou taky etický dilemata. Spousty etických dilemat. To znamená, kdy toho člověka už pustit, aby si šel k tomu zmocňování, že jo. Takže já samozřejmě jako si musím hlídat moc.“*

KP3 (str. 6): *„(...) aby to to dítě nevnímalo, že vlastně si s ním zahrávám z nějaký jako pozice moci, ale v podstatě z pozice ochrany.“*

### **Identity vyplývající z odlišného výkonu pracovní pozice**

Jak jsem již zmínila v úvodu Geeho kategorie, každý z komunikačních partnerů reprezentuje odlišnou pracovní pozici na zmíněném OSPOD. Jedná se konkrétně o zastoupení jedinců na pozici sociálního pracovníka odboru sociálních věcí (sociálně-právní ochrana dětí), konkrétně na oddělení péče o rodinu a děti. Dále je zde přítomno zastoupení vedoucí oddělení péče o rodinu a děti a kurátora pro děti a mládež. Z výpovědí KP2 můžeme usoudit, že pozice vedoucí se liší zejména v agendě a vyšších pravomocích, avšak neznamena to, dle její slov, že by se distancovala od terénní práce, kterou vykonávají její kolegyně. KP3 pak hovoří o specifikách vyplývajících z pozice kurátora.

KP2 na pozici vedoucí hovoří o tom, že agenda vedoucí se v určitých ohledech liší např. v tom, že o každém podaném návrhu k soudu musí být informována a musí ho stvrdit svým podpisem. Dále uvádí že je velmi důležité působit v terénu, aby rozuměla souvislostem a klientům, a to včetně jejich rodin.

KP2 (str. 2-3): *„Tak jako já tady dělám vedoucí, to znamená, že to je trošičku jinej systém, pokud' je to jako terénní pracovník nebo klíčovej pracovník. Já jako vedoucí bych měla o všech dětech v ohrožení, že bude odebraný z rodiny vědět. Nikdy by ten pracovník neměl obejít tu vedoucí a nikdy by to neměl dělat sám.“ (...) Musí to vždycky rozhodnout soud a je tam velmi důležitý, že jo, že vždycky to musí vědět vedoucí oddělení. To nejde, aby to šlo mimo něj. Vůbec nejde. A musí číst ten návrh. Podepisuje to vedoucí odboru, to znamená vlastně celej jako ten OSPODáckej kolektiv by to měl jako znát. (...) Já sice dělám terén jako maličkej...dělám terén, ale ve většině případů, v těch nejhorších případech, jsem s těma holkama. Nejsem za to, ale nějakým způsobem, jako určitě jako hodnocená.“*

KP3 v druhém případě vymezuje rozdíl v pozici kurátora pro děti a mládež (oproti sociálnímu pracovníkovi) vyplývající rovněž z platné legislativy, konkrétně z § 50d, zákona o

---

<sup>177</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 126-127.

<sup>178</sup> MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008, s. 15-16. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2138-5.

sociálně-právní ochraně dětí <sup>179</sup>, který spočívá v motivaci rodičů s kurátory spolupracovat. Tento rozdíl je opodstatněný tím, že kurátoři pracují s klienty (dětmi), kteří mají nějaké výchovné problémy nebo páchají trestnou činnost. V zájmu rodičů je tyto problémy eliminovat (není tomu však vždy). Navíc zde komunikační partner uvádí zajímavý poznatek, že své kompetence přenáší na rodiče klienta, a to ve smyslu možnosti podání některého z návrhu, např. Návrhu na nařízení ústavní výchovy.

KP3 (str. 3): *„No a v podstatě my jako kurátoři máme výhodu v tom, oproti sociálním pracovnícím, že vlastně v drtivý většině ty rodiče s náma chtějí spolupracovat. Chtějí spolupracovat na tom, protože vlastně když to dítě má nějaký zásadní výchovný problémy, at' to jsou prostě já nevím užívání drog, nebo prostě, že chodí prostě v noci pryč z domova, nedodrží žádný nějaký jako domluvy s rodičema... Tak většinou ten rodič, pokud aspoň trochu nějak má takový nějaký rodičovský kompetence, tak sám o sobě vlastně chce, aby se to chování toho dítěte upravilo tak, aby on mohl ten rodič s dítětem žít v nějakým relativním klidu doma, jo. Takže vlastně máme výhodu, že ty rodiče většinou s náma chtějí na tý změně spolupracovat. Takže většinou, když bysme zvažovali vyloženě podání čistě návrhu k soudu na Ústavní výchovu, tak v podstatě se na tadytom postupu domlouváme s těmi rodiči a většinou se nám daří ty rodiče vlastně...společně jim jako v podstatě...když to řeknu zjednodušeně vysvětlíme, že je daleko výhodnější a vhodnější, když vlastně ten návrh samotný tam podá ten rodič, protože vlastně i ty soudci na to daleko líp slyší, když vlastně to mají podložený přímo od toho rodiče, co se v tý rodině děje a ten rodič vlastně vypíše, s naší podporou jo.“*

### **Investigativní identity**

Tato subkategorie přináší vhled do investigativních (vyšetřujících) identit komunikačních partnerů. Je však nutné upozornit, že se jedná pouze o výroky KP2. Žádný z dalších komunikačních partnerů se obdobně k tomuto tématu nevyjádřil. Vnímám však jako důležité tuto subkategorii uvést z toho důvodu, že vnáší poněkud jiný vhled do kategorie Sociálních identit.

Výroky KP2 lze shrnout do identit, jež se projevují při vytváření reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny tím způsobem, že úlohou sociálního pracovníka je sbírat relevantní informace, hledat různá řešení a v poslední řadě hledat lepší budoucnost pro klienta (dítě).

KP2 (str. 2): *„Další věc, OSPOD to vždycky musí jako podat k soudu a ve svý podstatě rozhoduje soud. To znamená soud musí mít dostatečný argumenty k tomu, aby to dítě šlo z rodiny. To znamená, my musíme se sehnat ty relevantní – platné informace. Protože jsme samozřejmě napadaný tím, že bereme děti úplně zbytečně a jako neoprávněně a podobně. OSPOD děti nebere.“*

---

<sup>179</sup> ČESKO. § 50d zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí - znění od 1. 2. 2022. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. AION CS 2010-2022 [cit. 28. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359#p50d>

KP2 (str. 5): „A je to vždycky o tom, že hledá člověk spoustu jako řešení.“

KP2 (str. 2-3): „A samozřejmě když jako mu měníme to prostředí, tak samozřejmě mu zachraňujeme život, nebo mu dáváme nějakou budoucnost, ale je velmi těžký se rozhodnout, aby ta budoucnost byla dobrá. Není to o tom, že se o tom rozhodujeme zase jenom my. Vstupuje do toho jako víc samozřejmě složek a je potřeba mu najít tu budoucnost lepší, než měl. (...) Jo, já mám sedět na zadku a moudře hovořit. To je absolutně proti sociální práci, protože já vím, že pokud to nevidím, pokud si to nezažiju, pokud si to nevočuchám, tak tomu nebudu rozumět...“

### 5.3 Rámec konstrukce

DVO:

**Jakým způsobem/v jaké míře ovlivňuje sociálního pracovníka/pracovníci OSPOD prostředí a čas při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?**

Cílem této otázky bylo zjistit, jakou roli hraje čas, v němž konstrukce reakcí vzniká, tedy jakým způsobem sociální pracovníky ovlivňuje/omezuje při vytváření konstrukcí reakcí stanovená míra času, po kterou se mohou klientovi věnovat a zároveň prostředí, v němž konstrukce reakcí vznikají (v tomto případě komunikační pracovníci hovoří o pracovišti – úřadu).

V rámci uskutečněného kódování a následného shlukování kódů na základě podobnosti jsem vytvořila následující subkategorie, na kterých budu demonstrovat své odpovědi na DVO a podkládat je tvrzeními komunikačních partnerů.

Tabulka 4: DVO Rámec konstrukce

DVO: RÁMEC KONSTRUKCE		
Přetíženost (hodně práce, málo času)	Pracoviště OSPOD	Minimum relaxace

Zdroj: Vlastní

První vytvořenou subkategorii s názvem „Přetíženost (hodně práce, málo času)“ označují veškeré výroky komunikačních pracovníků, jež dokládají takzvané svědectví o tom, že jsou zatíženi velkým počtem klientů a velkou mírou administrativních úkonů, přičemž na takto velké množství práce nemají dostatek času. Druhou zmíněnou subkategorii je „Pracoviště OSPOD“ označující prostředí, ve kterém dochází ke vzniku konstrukcí reakcí. V tomto konkrétním případě je řeč o změně pracoviště, které má určitý dopad na práci s klientem. Poslední představenou subkategorii je „Minimum relaxace“. Ta představuje upozornění na nedostatečné poskytování odpočinku sociálním pracovníkům skrze delší trvání placené dovolené, které je například legislativně vymezeno v jiných evropských státech. Na tuto problematiku upozorňují dva ze tří komunikačních partnerů (KP1, KP2).



### **Přetíženost (hodně práce, málo času)**

Na přetíženost sociálních pracovníků upozorňuje Musil. Ten hovoří o nedostatku zdrojů u pracovníků označujících se dle Lipskyho jako "street-level bureaucrats"<sup>180</sup> (linioví pracovníci). Především vyzdvihuje omezené množství času, po který se mohou sociální pracovníci svým klientům věnovat. Problematika přetíženosti sociálních pracovníků přímo souvisí s výskytem jednoho z dalších všedních dilemat definované Musilem, kterým je volba mezi kvalitou a kvantitou (množství klientů a kvalita poskytovaných služeb). Kvůli nedostatku zaměstnanců v sociálních službách jsou tak sociální pracovníci nuceni štěpit svůj čas mezi ostatní klienty, s čímž se přirozeně pojí nižší kvalita poskytovaných služeb, ale například také nemožnost se individuálně vzdělávat v jiných oblastech života kvůli úbytku energie sociálních pracovníků.<sup>181</sup>

Všichni tři komunikační partneři se shodují ve svých výpovědích na přetíženost sociálních pracovníků, která primárně spočívá ve velikém množství klientů včetně administrativy a neúměrně malého množství času, který mohou klientům věnovat v rámci vymezené pracovní doby. V poslední řadě uvedu srovnání komunikačních partnerů KP1 a KP2 a jejich odlišných postojů ke vzdělání v souvislosti s nedostatkem času.

Níže zmíněné výpovědi komunikačních partnerů KP1, KP2 a KP3 se shodují na výskytu přetíženosti sociálních pracovníků, kteří dle zmíněných výpovědí shledávají časovou a administrativní přetíženost jako veliký problém ve svém profesním fungování. Například KP2 naráží na problém nemožnosti plnění požadovaných standardů kvality sociálních služeb, čímž potvrzuje tvrzení Musila o dopadu přetíženosti na kvalitu poskytování sociálních služeb.

KP1 (str. 4): *„Tak jeden z hlavních problémů OSPODU je vždycky přetíženost těch sociálních pracovníků. My jsme pořád velmi zaostalý v tom, že máme desítky rodin na jednoho zaměstnance a standardy, které nelze prostě naplnit.“*

KP2 (str. 4): *„(...) a do toho, podívejte se, kolik tady mám papírů. To znamená my jsme úplně totálně přepapírovaný a je to opravdu úplně k zbláznění.“* a KP2 (str. 10): *„Já mám neuvěřitelné množství práce.“*

KP3 (str. 9): JÁ<sup>182</sup>: *„A co se týče toho času, který věnujete klientovi, myslíte, že to nějak ovlivňuje to rozhodování té situace, který řešíte?“* KP3: *„No určitě. Čas tam hraje vlastně velikou roli. (...) toho času máme mnohem méně, než maj ty kolegové v té cizině, jo. (...) takže ten čas se tady na tom odráží, že vlastně těch klientů mám neúměrně hodně tomu, jak bych měl prakticky tomu ten čas věnovat. Je pravda, že někdy se člověk jako dostává do presu když si vezmete....když se vracím k té Ústavní výchově, máme vlastně daný zákonem, že to dítě musíme navštěvovat, což je dobře...musíme ho navštěvovat nejdýl po třech měsících. Nejdýl po třech měsících vlastně*

<sup>180</sup> LIPSKY, M.: Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services, pp 275.

<sup>181</sup> MUSIL, Libor. "Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích, s. 47.

<sup>182</sup> Slovem „JÁ“ označuji v rozhovorech sebe v roli tazatele komunikačních partnerů.

*musíme mluvit s těma rodičema, což je samozřejmě taky dobře, to nepopírám, ale vlastně když potom já mám jako třeba takhle čtyři děti v těch ústavech, tak to pro mě znamená, že vlastně u každého dítěte vlastně strávím 4 pracovní dny tím, že ho vlastně jakoby jedu navštívit, protože často ty ústavy jsou mimo tady náš rajón, takže vlastně musím si vytyčit na dítě 4 pracovní dny, když to vynásobím čtyřma, tak už je to 16 pracovních dní, který věnuju jenom návštěvám. Pak nemluvím o zápisech a když potom k tomu přidáte 4x vlastně ještě jakoby dalších 16 jakoby kontaktů s rodičema, který taky jako jsou poměrně intenzivní, tak vlastně už jsme na nějakých jako...abych to dobře spočítal....32 pracovních dní vlastně věnuji jenom návštěvám rodičům a dětí... a to mluvím jenom když mám jakoby 4 klienty. Takže v podstatě 32 pracovních dní za ten rok mám jenom tohle to. A potom vlastně je to... prostě se to strašně jakoby ten čas ukrájuje a pak musím řešit, co je akutní, co není akutní a tak dále. No, takže samozřejmě tohle to ovlivňuje hodně.“*

Zajímavé je porovnání výroků komunikačních partnerů KP1 a KP2. KP1 zmiňuje, že nemá prostor a kapacitu na to, aby se vzdělávala i v jiných oblastech než těch, které použije ve své praxi, kdežto na druhé straně KP2 hovoří o tom, že ačkoliv se cítí být velmi přetížena, tak jí tato práce přináší ve svém důsledku ohromné zkušenosti a vzdělání. Vnímá tedy svou práci jako zdroj vzdělání a zkušeností.

KP1 (str. 5): *„Jako v tý přetíženosti nemám vůbec jako prostor se nějak vzdělávat v oblastech, které tady jako nepoužiju. Je-li potřeba, tak dohledám nástroj na ten daný jako problém, ale jako obecně, že bych měla kapacity na odbornou literaturu teda opravdu nemám.“*

KP2: *„To znamená, já jsem jako člověk tím docela vyčerpaná že jo, protože jsem samozřejmě jako hodně hodně upracovaná. Musím se samozřejmě nějak chránit, ale jako dává mi to ohromné jako zkušenosti a vzdělání.“*

### **Pracoviště OSPOD**

Níže uvedené výroky komunikačních partnerů se týkají prostředí, v němž vznikají konstrukce reakcí komunikačních partnerů na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování podání návrhu na odebrání dítěte k soudu. KP2 i KP3 sdělují určité připomínky, které se týkají dopadu politického vlivu na úřad a přespříliš formálně vypadajícího prostředí (myšleno interiéru) na jejich pracovní fungování (především na důvěru klientů a jejich rodiny v navazování kontaktu se sociálním pracovníkem).

KP2 (str. 10): *„Prostředím...já jsem velký propagátor celej svůj život a nebojím se to říkat, že by orgán sociálně-právní ochrany neměl být pod úřadem. Dokonce, já tomu jako posměšně tady říkám Národní výbor. Jsme se vrátili do toho mýho nástupu na Národní výbor roku 85. Hrozně se tady mění politika. My máme všechno pod mlčenlivostí a děláme všechno v přenesený působnosti. Tudíž, z politiky tady tý obce ... nemáme nic společného. Se samostatnou působností nemáme vůbec nic společného. To znamená, že nikdo nám do toho nemůže, pouze tajemník, ale tajemník o nás neví, ale vůbec nic.“*

KP3 (str. 8): „(...) *My jsme vlastně prošli velikou změnou prostředí. Tady to vlastně... teď jsme na půdě (zmiňuje konkrétní sídlo OSPOD), což na jednu stranu může působit jakby honosně, na druhou stranu...jsem tady zrovna měl maminku, se kterou jsme pracovali před x lety... potřebovala zase pomoci kvůli něčemu jinému jakoby a sama vlastně říkala „Je to hezký, že jste v takovýhle nový budově“...a my jsme předtím byli na (KP uvádí název ulice), že jo... tak říká „Tam to bylo takový jako rodinný, tam si člověk ani nepřipadal, že jde na úřad a bylo pro mě mnohem snažší tam přijít a říct vám, to co mě trápí, než tady“...tady to je opravdu úřednický...Nevím, jestli to můžu jakoby zmiňovat, ale v podstatě tím, že vlastně tady máme teďkon vedení (KP uvádí politickou stranu), tak ačkoliv se to nezdá, tak se to v podstatě promítá i tady do těch jako věcí, že vlastně nemůžeme si dělat nějakou jako tady neformální třeba na chodbách výzdobu, nesmíme měnit vzhled cedulek. Máme vlastně jakoby jednotný tady všichni jakoby cedulky. Je to striktně daný, máme na to prostě jakoby šablonu, abysme opravdu všichni tady byli jakoby jednotní jako úřad, jo, takže my když jsme sem přišli a nějak jsme se to tady snažili to kreativně trošku jako dát dohromady třeba ty chodby, nebo i jsme trošku měnili jakoby vzhled těch cedulek, tak jsme okamžitě dostali nařízeno, že ne, že se musíme striktně držet toho, jak ta cedulka má vypadat, protože prostě tohle je pokyn jako vedení. Včetně toho, že vlastně musíme mít jako jednotný vzor vizitek, jo, že vlastně se používají takový jako...pro mě to byl takový jakoby lidštější třeba vzor ty navštívenky a nevím, možná trošku přehlednější a teď to máme zase nalajnovaný, že to musí vypadat tak a tak, aby to bylo opravdu jakoby jednotný no. No, takže určitě to prostředí má vliv na nějakou tu důvěru těch lidí.“*

### **Minimum relaxace**

Nedostatek energie vychází z problematiky dilematu „Množství klientů a kvalita poskytovaných služeb“ definované Musilem, na které jsem již poukázala výše v souvislosti s přetížeností sociálních pracovníků (komunikačních partnerů). Musil poukazuje na štěpení energie mezi velké množství klientů.<sup>183</sup>

V níže uvedených výrocích upozorňují KP2 a KP3 na nedostatek odpočinku, který jim není českým právním systémem umožněn, přičemž nastavení tohoto systému porovnávají se zahraničními přístupy v kontextu čerpání dlouhodobější placené dovolené v sociálních službách. Je tak tedy možné z výroku dojít k výkladu, že nenaplněný účel placené dovolené, který spočívá v načerpání dostatečného odpočinku sloužící k obnovení svých pracovních sil, může mít vliv na pracovní fungování, a tudíž i na konstrukci reakcí komunikačních partnerů na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování podání návrhu na odebrání dítěte z rodiny k soudu. Nedostatečná síla v pracovním nasazení a s tím související úpadek pozornosti může mít vliv na uvažování o možnostech řešení vzniklého dilematu. Na dvě často se vyskytující pochybení v souvislosti s rozhodováním se nad možnostmi řešení vzniklého dilematu, zda

---

<sup>183</sup> MUSIL, Libor. *„Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 61.

zasáhnout, či nezasáhnout, upozorňuje Musil. Jedná se o chyby „nesprávně zasáhnout“ a „nesprávně nezasáhnout“.<sup>184</sup>

KP2 (str. 8): „Všichni sociální pracovníci kerý jsou v sociálních službách, kerý jsou na OSPODech, všichni sociální pracovníci ve zdravotnictví... jsou státem opomíjený. A nemluvím jenom o tom, že maj málo peněz. Mluvím o tom, že jsou vyčerpaný, maj ohromný množství klientů, maj ohromný množství papírování, nemají čas si na chvíličku odpočinout. Nemáme právo na relaxace. Nemáme právo třeba za 5 let na půl roku volna. Nemáme právo na nic! Jedeme nepřetržitě. (...) A to je taky špatně, když jedeme jako stroje. Přestanete mít cit na ten problém toho člověka.“

KP3 (str. 9): „Nemluvím o tom, že tam je potom taková jako jakoby doba, že po třech letech si můžete vlastně vzít půlroční dovolenou, věnovat se sám sobě, věnovat se rodině a vlastně vám normálně běží plat a půl roku vlastně můžete oddechnout od tý práce. Kdežto tady vlastně jedete jakoby furt.“

## 5.4 Specifické způsoby jednání a komunikace

DVO:

**Co konkrétně dělá a jakým způsobem se chová sociální pracovník/pracovnice OSPOD při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?**

Cílem této otázky bylo zjistit, jaké aktivity a procesní postupy komunikační partneri podnikají při uvažování nad dilematem, zda zasáhnout, či nezasáhnout v situacích možného odebrání dítěte z rodiny.

V rámci uskutečněného kódování a následného shlukování kódů na základě podobnosti jsem vytvořila následující subkategorie, na kterých budu demonstrovat své odpovědi na DVO a podkládat jej tvrzeními komunikačních partnerů.

Tabulka 5: DVO Specifické způsoby jednání a komunikace

<b>DVO: SPECIFICKÉ ZPŮSOBY JEDNÁNÍ A KOMUNIKACE</b>		
Činnosti vztahující se k posouzení ohrožení klienta (dítěte)	Činnosti související s vyjednáváním se zainteresovanými osobami	Činnosti týkající se sebehygieny

Zdroj: Vlastní

První v pořadí uvádím subkategorii s názvem „Činnosti vztahující se k posouzení ohrožení klienta (dítěte)“. Touto subkategorií se snažím vydělit činnosti, které vedou k posouzení míry ohrožení dítěte, jež vychází z úvodního (orientačního) hodnocení ohrožení dítěte až po komplexní hodnocení rodiny, na které spíše navazuje druhá zmíněná subkategorie

<sup>184</sup> MUSIL, Libor. "Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích, s. 137-138.

s názvem „Činnosti související s vyjednáváním se zainteresovanými osobami“. V této subkategorii lze identifikovat činnosti, které se pojí s komunikací s nejbližším okolím klienta (dítěte), tudíž pečujících osob (ve většině případů biologických i nebiologických rodičů) a rovněž s dalšími zainteresovanými osobami, jež se vyskytují v procesu řešení zmíněného dilematu. Poslední určená subkategorie v sobě zahrnuje „Činnosti týkající se sebehygieny“. Tato subkategorie se týká nutnosti sociálního pracovníka odolávat stresu, která slouží jako prevence před syndromem vyhoření v případech, kdy se takzvaně „rve“ za blaho klientů a je na něj vyvíjený tlak z vnějšího okolí. První dvě subkategorie směřují k samotnému rozhodování o tom, zda sociální pracovník zasáhne, či nikoliv.

### **Činnosti vztahující se k posouzení ohrožení klienta (dítěte)**

Dle Pemové obecně rozlišujeme v praxi dvojí hodnocení ohrožení dítěte, a to úvodní (orientační) a komplexní hodnocení rodiny. Jejich rozdílnost spočívá v jejich využití při odlišných situacích a jejich časové dotaci. V případě, že se jedná o podezření akutního ohrožení dítěte, využívají sociální pracovníci úvodní hodnocení. V případě, že míra rizika ohrožení dítěte není vysoká, ale situace si však žádá intervenci ze strany OSPOD, využívá se komplexní hodnocení rodiny. Výstupem komplexního hodnocení rodiny je vypracování individuálního plánu a vytvoření nabídky sociálních služeb pro klienta a jeho rodinu.<sup>185</sup> Odlišnosti obou hodnocení uvádím zejména proto, aby bylo možné pozorovat ve výpovědích komunikačních partnerů, o jakém ze zmíněných hodnocení hovoří. Ve výpovědích jsou odlišně zastoupené obě z uvedených hodnocení.

Ve výpovědích všech komunikačních partnerů můžeme zároveň pozorovat, že se sociální pracovníci zabývají klientovou situací komplexně. V praxi uplatňování zmíněné komplexnosti spočívá zejména ve snaze zjistit, jak se samotný klient (v tomto případě dítě) cítí v oné nelehké (dilematické) situaci. A právě komplexní posuzování klientovy situace – z různých úhlů pohledu a z perspektivy všech zúčastněných – je jedno z doporučení Janebové při rozhodování se nad dilematem, zda zasáhnout, či nezasáhnout.<sup>186</sup> Rovněž je ve výpovědích přítomno odůvodnění postupů komunikačních partnerů při řešení takovýchto situací. Na tento poznatek opět navážu doporučením Janebové, která považuje za důležité se nezabývat otázkou správnosti, či naopak nesprávnosti rozhodnutí, ale jako prioritní považuje „schopnost legitimace procesů posuzování a rozhodování“. Sociální pracovník by si tak měl být vědom svých kroků (volby) a neustále reflektovat své profesní chování a přemýšlet nad jeho odůvodněním.<sup>187</sup> Níže uvádím výpovědi dokazující přítomnost výše zmíněných doporučení, nimiž se KP1, KP2 i KP3 ve své praxi řídí.

---

<sup>185</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 95-96.

<sup>186</sup> JANEBOVÁ, R. „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, s. 97-98.

<sup>187</sup> Tamtéž, s. 155.

KP1 (str. 2): „Primárně to vyhodnocuju z pohledu toho dítěte. Míra toho rizika, míra toho, co tam těm dětem hrozí, nebo tomu dítěti. Co nejvíc jeho pohled, jak se v tom cítí. Někdy to samozřejmě i může být, že dítě je jako už natolik smířené s tou situací, že nemá potřebu to měnit. Ale my vyhodnocujeme, že je zanedbáno, nebo že ta péče je pro něj jako špatná. Takže vždycky je to hodně hodně o zvážení těch důvodů pro a proti.“

KP2 (str. 6): „(...) takže je potřeba si sednout a opravdu si dát pomaličku a jistě zjišťovat ty informace. Je to ve své podstatě docela detektivní práce, takže je to ohromně zajímavý jako jo a potom opravdu hledat to, jestli je to na okamžitéj zásah, anebo jestli se tam ještě dá něco domluvit.“ a KP2 (str. 9): „Je to o tom, že si že hledám tu pravdu...tu pravdu a když dojdou k tý pravdě, že tomu dítěti opravdu hrozí vážná újma na zdraví, nebo smrt, tak to se rozhoduje poměrně rychle, ne?!“

KP3 (str. 3): „Tak v podstatě, jak jsem říkal, je to takovej jakoby proces, kdy k tomu člověk jakoby dospěje, kdy si řekne, teď kon už to dál nejde. Máme tady vyhodnocení že jo situace dítěte, kdy vlastně dopodrobna zkoumáme všechny ty oblasti toho dítěte...jak je na tom ze strany prostě rodičů. Máme tam asi jakoby takovou škálu, že jo..asi znáte vyhodnocení...je tam...je to tam o tom, že vlastně nám z toho vyjdou jakoby rizika...jak moc je velký riziko toho, že prostě třeba například chodí prostě venku jako pryč. Hraje tam určitě roli i ten, když se teď vracím k těm dilematům, ale určitě tam jakoby hraje roli ten věk toho dítěte.“

### **Činnosti související s vyjednáváním se zainteresovanými osobami**

Jak jsem již zmínila výše, pro Janebovou tkví komplexní posuzování situace klienta v nahlížení na dilematickou situaci z různých úhlů, a to včetně názoru jiných zúčastněných osob (v tomto případě hovoříme o rodičích a dalších odbornících). V dalším bodě Janebová doporučuje vést s klientem dialog a nenechat se ovlivnit jednostrannými informacemi o klientově situaci.<sup>188</sup> Výroky komunikačních partnerů KP2 a KP3 přináší zjištění spočívající v nahlížení na situaci klienta (dítěte) z pohledu více zainteresovaných osob a zároveň zajímavý dodatek KP2, který se týká potřeby umět vést rozhovor nejen s klientem, ale i s ostatními zainteresovanými jedinci.

Níže uvedené výroky komunikačních partnerů KP2 a KP3 dokládají snahu o komplexní nahlížení na případ klienta skrze spolupráci s různými zainteresovanými jedinci, kteří se v procesu řešení dilematické situace vyskytují.

KP3 (str. 13): (...) hodně se nad tím i ty rodiče včetně mě nějak zamýšlíme...jako rozlišit to, jestli jako je ta nejsprávnější cesta, nebo jako nejlepší cesta, kterou můžeme jít jako, no.“

KP2 (str. 6): „Je to o vyjednávání...vyjednávání s tou rodinou.“

---

<sup>188</sup> JANEBOVÁ, R. „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, s. 97-98.

Zároveň zde zařazuji výpovědi KP2 o specifických způsobech jednání komunikační partnerky s těmito osobami, které evokují nutnost zvládnání správné rétoriky při komunikaci s okolím.

KP2 (str. 13): „(KP2 se zmiňuje o přednáškách jedné nejmenované filosofky) A je krásný ji právě poslouchat o tom, jak je důležitá sociální práce a jak je důležitý, aby sociální pracovníci uměli klást správné otázky a je to tak...správné otázky, aby dostali tu odpověď, to je příčina těch problémů.“ a KP2 (str. 5): „Tak já jsem jako velmi energická, že jo, takže můžu někdy někoho jako zastrašovat. To je možný, že jo, ale já potřebuju lidi, který tvořej, který myslej, který vymejšlej a kerý se se mnou i klidně hádaj. (...) ale musím mít spoustu těch argumentů. A můžu mít i poslední slovo, kdy na začátku jsem si myslela něco jinýho. Co je na tom to nejhorší, že když člověk je dlouho v tom, tak když ustoupim, tak se stane, že dojde na moje slova.“

### **Činnosti týkající se sebehygieny**

Pemová tvrdí, že každý sociální pracovník je nucen se podrobovat během své profesní činnosti střetu dvou rovin – osobní a profesní role, kterou ve své pozici sociální pracovník zastává a současně musí čelit hromadícímu se stresu, který z těchto situací vyplývá. Dále zmiňuje doporučení pro praxi, které spočívá v umění se orientovat ve svých pocitech, a to primárně v těch vyvolaných zátěžovými situacemi. Takovéto pocity bývají však přirozeně často negativní. Zajímavostí však je, že je Pemová uvádí do souvislosti s motivací sociálního pracovníka. Rovněž razí tezi, že zátěžovými situacemi se nejlépe člověk učí.<sup>189</sup> KP2 hovoří o nelehkém postavení sociálního pracovníka a zátěži, která se s výkonem této role pojí. Dále hovoří o problematice syndromu vyhoření (nepřímo ho zmiňuje).

KP2 slova Pemové ve svém výroku o zvládnání stresu potvrzuje tím, že si své negativní pocity uvědomuje a snaží se stresu určitým způsobem odolávat.

KP2 (str. 7): „Je hrozně málo lidí, který dokážou skutečně v sobě najít odolnost a dokážou to ustát a nejde jim to do života. Nejde jim to do osobních věcí a nejde jim to takzvaně do krve.“ (...) JÁ: „Tam je asi strašně tenká vlastně ta hranice mezi osobním životem... přece jen spoustu z Vás má určitě taky děti.“ KP2: „Je, velmi velmi. A musí si člověk strašně jako nabít pusu jo. Trvá to nějakou dobu, ale když to přežije, tak zjistí, že ta práce je neuvěřitelně zajímavá. Člověk se musí hodně vzdělávat, musí bejt hodně chytřej, musí opravdu vnímat tu dobu a to, co se děje. A takže se to musí učit a musí se umět chránit a to ne, že jakoby úplně ohrubne...to ne, ale prostě tohle je můj život a tohle je život mojí práce. To je práce. (...) Dokonce já už to mám tak, že opravdu zavřu ty dveře a vůbec si nepamatuju co je zejtra. Pokud to není nějaká fatální věc jo, ale jako taková ta běžnost.“

KP2 se pravděpodobně snaží pracovat se stresovou zátěží pojmí se s dilematem, zda zasáhnout, či nezasáhnout, ve smyslu rozdělení profesního a soukromého života. Vyzdvihuje

---

<sup>189</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 124.

však, že tím nemá namysli takzvané „úplné ohrubnutí“. Tímto pojmem pravděpodobně komunikační partnerka poukazuje na absenci „morální citlivosti“ (spočívá v uvědomění si povahy dilematické situace), o které hovoří Musil<sup>190</sup>, anebo je zároveň možné tento výrok o „úplném ohrubnutí“ uvést do souvislosti s obcházením dilematu, jakožto jednou ze tří reakcí na dilema, definované opět Musilem, která se projevuje odmítáním konfrontace s dilematem a důsledky s ním se pojící. Naopak slova komunikační partnerky směřují k uvědomování si přítomnosti těchto dilematických situací, čímž lze vyvodit závěr, že KP2 u dilematu setrvává a přijímá ho včetně nepříjemného pocitu, se kterým následně pracuje.<sup>191</sup>

KP2 zároveň poukazuje na prevenci před syndromem vyhoření, o které se zmiňuje například Pemová. Syndrom vyhoření postihuje pracovníky, kteří jsou v rámci své profese v každodenním kontaktu s klienty a řeší s nimi nepříznivé situace. Mají velké množství úkolů, včetně těch administrativních, jsou zatíženi velkým množstvím zodpovědnosti a jsou nuceni se pohotově rozhodovat. Projevy syndromu vyhoření jsou různé. Ať už se týkají ztráty motivace k práci, odporu k řešení nepříznivých situací s klientem, rezignace na kreativní myšlení při řešení situací vyplývajících z profesních činností, fyziologické projevy atp. Veškeré tyto důsledky postihují nejen kvalitu poskytovaných služeb, ale zejména duševní zdraví sociálního pracovníka.<sup>192</sup>

KP2 (str. 8-9): „(...) musí bejt odolnej, to znamená ...já třeba, když to řeknu na sebe, tak zaprvé se mám ráda a nemám jako jedinej důvod...jako že jo... (...) ale je to o tom, že člověk prostě potřebuje mít známý lidičky kolem sebe, který nejsou třeba z toho oboru, potřebuje mít nějaký zájmy, nějakou radost, takže třeba pro mě sport...sport je pro mě absolutně jako VIP droga, protože tam všechny ty tenze samozřejmě jako člověk vytoto...A ted' si uvědomte že jo, že já jsem tady nasazovaná na ty nejtěžší věci, takže: agresory, manipulátory, ty co mně vyhrožujou...jako tohle jedu takhle, tak aby jsem se nepodělala strachy, tak prostě s tou duší musím něco udělat, že jo, samozřejmě.“

## 5.5 Smysl a hodnoty

DVO:

**Na jaký smysl a hodnoty se sociální pracovník/pracovnice OSPOD odkazuje při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?**

<sup>190</sup> MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. 2008. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků, s. 83-104.

<sup>191</sup> Tamtéž, s. 93-94.

<sup>192</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 128 – 131.



Cílem této otázky bylo zjistit, jaké dostupné jevy a aspekty využívané komunikačními partnery sehrávají důležitou roli ve vytváření konstrukcí reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout v situacích možného odebrání dítěte z rodiny.

V rámci uskutečněného kódování a následného shlukování kódů na základě podobnosti jsem vytvořila následující subkategorie, na kterých budu demonstrovat své odpovědi na DVO a podkládat jej tvrzeními komunikačních partnerů.

Tabulka 6: DVO Smysl a hodnoty

DVO: SMYSL A HODNOTY		
Smysl a hodnoty související se zajištěním ochrany klienta (dítěte)	Všeobecné morální a etické hodnoty sociálních pracovníků	Spirituální/duchovní hodnoty

*Zdroj: Vlastní*

V první uvedené subkategorii s názvem „Smysl a hodnoty související se zajištěním ochrany klienta (dítěte)“ se snažím poukázat na hodnoty a jiné důležité jevy využívané sociálními pracovníky, jež souvisí s profesní rolí sociálního pracovníka na uvedeném OSPOD. Ve většině příkladů výroků se jedná o procesní záležitosti, které považují sociální pracovníci za důležité při uvažování nad možným odběrem dítěte z rodiny (v utváření konstrukcí reakcí na dilema). Druhou zmíněnou subkategorii jsou „Všeobecné morální a etické hodnoty sociálních pracovníků“. Tato subkategorie v sobě zahrnuje výčet hodnot postavené na obecné společenské morálce a etice (předpoklady slušného a dobrého jednání v mezilidských vztazích). V poslední popsané subkategorii s názvem „Spirituální/duchovní hodnoty“ jsou popsané spirituální/duchovní hodnoty vycházející z konfese, jíž komunikační partneři ctí/přímo přísluší.

### **Smysl a hodnoty související se zajištěním ochrany klienta (dítěte)**

Příznivý vývoj i výchova a ochranu zájmů dítěte jsou jednou z priorit, které vyplývají ze zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, a které by měl být schopen OSPOD v rámci svého působení dítěti zajistit.<sup>193</sup> OSPOD disponuje řadou nástrojů, jak řádné ochrany dítěte docílit (viz teoretická část).

Výroky komunikačních partnerů nasvědčují tomu, že jsou si těchto priorit vědomi a že se od nich odvíjejí i hodnoty, na které při své práci s klientem pamatují a ctí je. KP1 hovoří o bezpečí dítěte skrze předem naplánovaného procesu odebrání dítěte a snižování negativních dopadů na dítě při tomto procese. V poslední řadě myslí na zajištění vhodného bezpečného zázemí. KP2 vidí smysl v záchraně lidského života ve všech možných aspektech – fyzický život, duševní zdraví i budoucnost.

<sup>193</sup> ČESKO. § 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí - znění od 1. 2. 2022. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. AION CS 2010-2022 [cit. 29. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359#p1>

KP1 (str.2): „Důležité ten odběr připravit. Já, když už vím, že mám třeba vykonatelné rozhodnutí a jdeme do rodiny nějaké ... jakoby dítě odebírat, tak se vždycky vybavím nějakým plyšákem, pitím, svačinou...něčím hezkým. Zároveň musím mít zajištěnej tým, ve smyslu kvalitního kolegy, soudního vykonavatele, popřípadě policie, auta...prostě někoho, kdo mi tam zajistí to bezpečí a plynulej jako výkon toho rozhodnutí. Protože cokoliv se tam stane, tak to traumatizuje to dítě. Musím mít zajištěný to zázemí tam, kam ho potom povezu. Musí nás tam čekat. Během toho odběru je nezbytný o tom s nim mluvit a vysvětlit mu to. (...) je tam pro mě hlavní klient to dítě.“ a KP1(str. 3): „Bylo důležité pokrejt to dítě. Odjet do bezpečí. Nenechat ho tam v tý nepříjemný situaci, aby bylo přítomno tomu, kdy tam mamka tam pak zbytečně to...“ JÁ: „Takže smyslem vlastně téhle celé operace, když to tak mám nazvat v uvozovkách, je vlastně to blaho a bezpečí dítěte podle vás?“ KP1: „Určitě.“

KP2 (str. 7): „Prostě pro mě je samozřejmě pár věcí, kdy vim, že jsem v tom životě tomu dítěti opravdu zachránila život. Že jsem byla součástí toho procesu, kdy jsem mu zachránila život a našli jsme třeba s kolegy mu nějakou budoucnost. Takže nejen že jsem mu zachránila ten fyzickej život, ale zachránila jsem mu i tu duši že jo. Jo, to trošku jako je důležitý, že jo.“

#### **Všeobecné morální a etické hodnoty sociálních pracovníků**

Téma této subkategorie naráží na myšlenky Pemové, které pojednávají o střetu dvou rovin v životě sociálního pracovníka. Jedná se o rovinu osobní a profesní. Osobní rovina je ovlivněna určitými individuálními osobnostními předpoklady, kterými jedinec disponuje a které ho ovlivňují v jeho fungování, včetně uvažování o etických dilematech.<sup>194</sup>

Za profesionála v oboru sociální práce označuje Pemová takového člověka, který dosáhl potřebného vzdělání pro výkon sociální práce, je schopen pracovat se svou profesní zkušeností, řídí se etickými pravidly a zachovává hodnoty oboru sociální práce.<sup>195</sup> Na základě zmíněných hodnot profesionála dle Pemové mohu označit všechny tři komunikační partnery za profesionály v oboru, což dokládají níže zmíněné výpovědi.

Ve výpovědích KP1 zaznívají hodnoty týkající se vhodného společenského chování, stejně tak jako u KP2, která je označuje hodnotami lidskosti. Dále KP2 zmiňuje etiku sociálních pracovníků (tím má pravděpodobně na mysli Etický kodex sociálních pracovníků), o které se současně zmiňuje i KP3. V této souvislosti zmíním amerického profesora Frederica G. Reamera. Ten hovoří o uvědomění si hodnot sociální práce včetně jejich cílů jako o jednom z prvních kroků, jak vůbec dilema identifikovat.<sup>196</sup> Ve společných výrociích se dále KP2 a KP3 shodují na nutnosti zachovávat při jednání s klienty (dětmi) a jejich rodinami klid. KP3 se ještě dodatečně zmiňuje o obecných hodnotách jako je otevřenost, pravdivost a upřímnost. Poslední stěžejní myšlenkou, kterou uvádí KP3 ve svých výrociích je uvědomění si morální citlivosti, ke

<sup>194</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 124.

<sup>195</sup> Tamtéž, s. 27.

<sup>196</sup> MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*, s. 113.

které se vyjadřuje Musil. Ten ji vnímá jako možný spouštěč vzniku zjevného i latentního dilematu. Zároveň však zasahuje i do procesu zvládnání dilemat.<sup>197</sup>

KP1 a KP2 se společně vyjadřují o základech správného společenského chování.

KP1 (str. 4): „*Takže samozřejmě to jsou nějaký prostě hodnoty jako základního společenského chování, nějaký etiky nebo jako...asi se mi to nechce víc rozvádět.*“

KP2 (str. 10): „*Hodnotami lidskosti. To je strašně důležitý, protože my můžeme jít proti lidskosti.*“

KP2 a KP3 se společně vyjadřují k hodnotám sociálních pracovníků.

KP2 (str. 10): „*Ale tak jako určitě hodnotami jako etiky sociálních pracovníků. To nám docela tlučou do hlavy. Nejsou blbě, jo. Je vidět, že to dělali jako praktici.*“

KP3 (str. 7): „*Rovnost určitě. Pak tam jsou takovýty...čím se řídíme obecně. Různými těmi předpisy a různý jako pravidla, který jsou jako nastavený ve společnosti, ty různý ty...mi ted' vypadlo, jsem hroznej na to pojmenovávání věci...že tam jsou ty etický zákoníky...ale ted' mi to opravdu úplně vypadlo. Takový ty úmluvy o právech dítěte a takovýty věci kolem. A potom je tam etický kodex pracovníka.*“

Zmínka ze strany KP3 o morální citlivosti pojmenované Musilem.

KP3 (str. 7): „*(...) určitě to je o nějakých osobnostních předpokladech, o tom, jak je vlastně člověk jako nastavený, jak je jako citlivý na konkrétní jakoby situace...*“

### **Spirituální/duchovní hodnoty**

Do osobnostních předpokladů Pemová řadí též faktor víry, a to nejen v náboženském slova smyslu, ale rovněž ve smyslu životních otázek, které souvisí s našim postojem k různým oblastem života (vztah k přírodě, lidem, hodnotám, smyslu existence atp.). Ve vyjasněných odpovědích na tyto otázky jsme schopni, dle jejího názoru, lépe porozumět našim klientům. Každopádně chybou, se kterou se v praxi můžeme setkat, je tendence své postoje klientům vnucovat. Toto jednání ze strany sociálních pracovníků není eticky ani morálně správně, protože tím narušujeme klientovo (v tomto případě spíše pečujících osob – rodičů klienta) sebeurčení.<sup>198</sup>

KP1 a KP3 se zde otevřeně rozhovořili o svých spirituálních hodnotách, které mají vliv na utváření jejich konstrukcí reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout. Z výroků komunikačních partnerů lze totiž usoudit, že náboženská literatura oběma přináší jakýsi návod aplikující do praktického život.

KP2 (str. 10): „*(...) takže desatero, který je bombastický v tom, jak je jednoduchý. A z desatera vychází veškerá etika, i když není třeba etika teologická, že jo... takže z desatera. Prostě*

<sup>197</sup> MUSIL Libor, Mirka NEČASOVÁ. Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 58.

<sup>198</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 124.

*nepokradeš, nezabiješ, nemanipuluješ. Práce je manipulativní činnost, ale musí být ku prospěchu toho klienta, ne ku prospěchu mého.“*

KP3 (str. 4): *„Takže vlastně jako ty lidi nevědí třeba, že jsem věřící, jo. Takže tohle to je vlastně moje taková úplně osobní rovina, kde to vlastně se snažím nějak tomu Bohu jakoby dát a mám takovej oblíbený žalm, kterež tady na to používám. Takže ale to je opravdu... nevím, jestli to do toho jakoby patří.“*

## 5.6 Společenské dobro

DVO:

**O jaký ideál sociální pracovnice/pracovník OSPOD usiluje při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?**

Cílem této DVO zmínění výše bylo zjistit, jaké pozitivní dopady má aplikace konstrukcí reakcí komunikačních partnerů na společnost, nebo pouze určité konkrétní jedince.

V rámci uskutečněného kódování a následného shlukování kódů na základě podobnosti jsem vytvořila následující subkategorie, na kterých budu demonstrovat své odpovědi na DVO a podkládat jej tvrzeními komunikačních partnerů.

Tabulka 7: DVO Společenské dobro

<b>DVO: SPOLEČENSKÉ DOBRO</b>	
Změna jako pomoc	Ochrana společnosti/veřejnosti

*Zdroj: Vlastní*

První uvedená subkategorie s názvem „Změna jako pomoc“ v sobě zahrnuje taková jednání, která komunikační partneři realizují při vytváření konstrukcí reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte k soudu, směřující ke změně dosavadního života klienta (dítěte). Druhá subkategorie „Ochrana společnosti/veřejnosti“ v sobě zahrnuje výroky jednoho z komunikačních partnerů, ve kterých se promítá myšlenka ochrany veřejnosti v souvislosti s případy, kdy klient (dítě) s výchovnými problémy negativně působí na své okolí.

### **Změna jako pomoc**

Sociální pracovník na svých bedrech nese obrovskou zodpovědnost, která spočívá v zajištění ochrany klienta. S touto zodpovědností se pojí množství způsobilostí, které by měl sociální pracovník splňovat, a to od potřebného vzdělání až po osobní způsobilosti pro výkon této profese. Dle Matouška je důležité, aby byl sociální pracovník schopen vyhodnotit míru ohrožení dítěte a vlivy, jež je způsobují. Dále například umět zhodnotit míru péče rodiny o dítě, podpořit rodiče v jejich rodičovských kompetencích a snažit se v rodině intervenovat tak, aby se zmírnilo či úplně eliminovalo ohrožení dítěte. V případě, že je dítě ohrožené na životě či

zdravém vývoji, je za potřebí mu zajistit ústavní či jinou náhradní péči, s čímž se rovněž pojí schopnost posouzení vlivu takového prostředí na dítě.<sup>199</sup>

Níže uvedené výroky komunikačních partnerů představují uvědomění si zodpovědnosti vycházející z jejich profesní role. KP1 pozitivní přínos pro společnost shledává v podání vhodné a efektivní pomoci, která ve svém důsledku přináší klientovi (dítěti) pozitivní změnu v jeho životě. Každé poskytnutí pomoci klientovi je dle jejího názoru zároveň potenciální pomocí pro společnost. Obdobně uvažuje nad přínosem pro společnost i KP2, která vyzdvihuje působení na rodiče klienta (dítěte) jako přínos pro společnost v tom smyslu, že v důsledku tohoto působení dochází v některých případech k poskytování vhodné péče o dítě.

KP1 hovoří o svém přesvědčení, že pomoc směřována ke klientovi (tou se myslí realizace pozitivní změny) je zároveň smysluplným přínosem pro společnost, přičemž svůj výrok dále nerozvíjí.

KP1 (str. 3): *„Tak já věřím tomu, že jako každá vhodná a dobrá pomoc jedinci je potencionální pomoc pro tu společnost jako takovou, takže i kdyby za těch 20 let se podařilo jako jednomu dítěti opravdu přinést jako dobrou změnu do života, tak to má prostě smysl.“*

KP2 shledává přínos pro společnost ve svém uvažování nad dilematickou situací týkající se možného podání návrhu na odebrání dítěte zejména v působení na rodinu s cílem přivést ji ke změně v jejich dosavadním přístupu k dítěti (ve smyslu péče o dítě).

KP2 (str. 9): *„My se snažíme působit na ty konkrétní rodiče, aby se líp starali o děti.“*

### **Ochrana společnosti/veřejnosti**

KP3 shledává přínos pro společnost při svém uvažování nad dilematickou situací, zda zasáhnout, či nezasáhnout v situaci možného podání návrhu na odebrání dítěte zejména v ochraně veřejného zdraví před klienty (dětmi) s výchovnými problémy. Tito klienti totiž mohou svým chováním dle výpovědi KP3 ohrožovat nejen sebe, ale rovněž i společnost. V kompetenci KP3 je tak rozhodnout o tom, zda ohrožení veřejnosti je natolik vážné, že je třeba učinit podání některého z návrhu na odebrání dítěte z rodiny, přičemž zajímavým zjištěním zde zároveň bylo, že faktor ohrožování společnosti KP3 napomáhá v rozhodování se nad situací, zda podat či nepodat návrh k soudu.

KP3 (str. 7): *„No, to je asi jeden z takových jako bodů, který vlastně u tady těch umístování vždycky jako hodně řeším. Jak moc vlastně to chování toho jednotlivce ovlivňuje vlastně ty ostatní, jestli je svým způsobem...když to jednoduše řečeno jakoby... nebezpečný sám pro sebe, anebo i pro své okolí, jo. Protože setkáváme se s různými jako typy výchovných problémů. (...) a vlastně vidím, že on ohrožuje i ostatní, tak svým způsobem je to pro mě jakoby jednodušší tuhle tu cestu jakoby zvolit toho umístění, protože vlastně v tom vidím nejenom ochranu jeho samotného, ale vlastně*

---

<sup>199</sup> MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*, s. 46.

ještě ochranu toho okolí. Vlastně pro mě je potom jakoby jednodušší asi zvolit tady ten postup, že prostě vidím, že do toho je zatažených víc lidí kolem něj a vlastně ubližuje i těm ostatním.“

## 5.7 Role

DVO:

**O jakých rolích se sociální pracovník/pracovnice OSPOD domnívá, že se vyskytují při vytváření jeho/jejího obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?**

Cílem těchto výše zmíněných otázek bylo zjistit, jaké všechny identity/role se vyskytují a zasahují do procesu vytváření konstrukcí reakcí sociálního pracovníka, na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny.

V rámci uskutečněného kódování a následného shlukování kódů na základě podobnosti jsem vytvořila následující subkategorie, na kterých budu demonstrovat své odpovědi na DVO a podkládat jej tvrzeními komunikačních partnerů.

Tabulka 8: DVO Role

DVO: ROLE		
Klient a jeho blízké okolí (rodina)	Sociální pracovníci, jiní odborníci, organizace a instituce	Spirituální role Boha

*Zdroj: Vlastní*

První subkategorie s názvem „Klient a jeho blízké okolí (rodina)“ v sobě zahrnuje veškerý výčet zjištěných rolí klienta a jeho blízkého okolí. Tyto role se jeví jako nejvíce významné v utváření konstrukcí reakcí na výše zmíněné dilema prožívané sociálním pracovníkem. Obdobnou míru důležitosti však zastávají i zainteresované osoby v druhé subkategorii s názvem „Sociální pracovníci, jiní odborníci, organizace a instituce“. Tato subkategorie zahrnuje výčet různých profesionálů, organizací a institucí včetně klíčového sociálního pracovníka. Poslední subkategorii „Spirituální role Boha“ odděluji zmínku Boha ve výpovědích komunikačních partnerů, která má jistý vliv na tvoření obsahu konstrukcí reakcí.

### **Klient a jeho blízké okolí (rodina)**

Okruh lidí, kteří jsou též zatíženi povinnostmi ochrany dětí je poměrně široký. Dle Pemové do této kategorie spadají především rodiče.<sup>200</sup>

Zvláštním výskytem ve výrocích všech tří komunikačních partnerů byl výskyt záměny role klienta. V některých případech za tuto roli komunikační partneři dosazují dítě, jindy však hovoří o jeho rodičích. Z vyplývajících nejasností během rozhovoru jsem si tak u každého

<sup>200</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 27.

z komunikačních partnerů ověřila, koho konkrétně dosazují za roli klienta. Ukázalo se, že všichni tři komunikační partneři se shodují na tom stejném – dítěti.

Níže uvedené výroky komunikačních partnerů se týkají právě vymezení role klienta (dítěti).

KP1 (str. 3): JÁ: „*Takže toho klienta berete jako toho rodiče?*“ KP1: „*To dítě.*“

KP2 (10): JÁ: „*Toho klienta vy považujete jako rodiče, anebo jako dítě?*“ KP2: „*Dítě.*“

KP3 (str. 11): „*(...) a pak nejvíc myslím na toho klienta.*“ JÁ: „*Tím myslíte to dítě teda?*“ KP3: „*To dítě.*“

KP1, KP2 i KP3 se společně shodují v rolích jako jsou: klient (dítě), matka a otec (rodiče) a v poslední řadě ostatní členové rodiny. Dalšími rolemi, které jsou zmiňovány jednotlivě od komunikačních partnerů jsou: jiné osoby blízké, noví partneři rodičů a prarodiče.

Níže uvedené výroky vypovídají o uvedených rolích.

KP1 (str. 5): „*Matka, otec. Určitě jsou-li tam třeba jiný jako osoby blízký tomu dítěti. Mnohdy tam hrají velkou roli, třeba noví partneři rodičů, prarodiče.*“

KP2 (str. 12): JÁ: „*Na koho osobně vy myslíte, když se rozmýšlíte nad tím, zda podat ten návrh k soudu?*“ KP2: „*Na to dítě, proto tady jsem.*“

KP3 (str. 11): „*Tak určitě samozřejmě nejbližší rodina. To je sto procentní, to vždycky. Kdy vlastně...jednou tou podmínkou toho, že vlastně to dítě tam jako svěřuju...že v podstatě bych měl mít zjištěný to, jestli není nějaká jiná možnost, kde by to dítě mohlo být, jo. Vlastně, já jsem říkal, že ta Ústavní výchova je až vlastně poslední, tak vlastně tam se hledají možnosti i vlastně v bližší rodině, kde by třeba to nefungovalo, když ne u rodičů. Tak jestli by to nefungovalo líp u prarodičů, nebo tety/strýce.*“

### **Sociální pracovníci, jiní odborníci, organizace a instituce**

V návaznosti na Pemovou zde dále řadíme (kromě rodičů) mnohé další odborníky, kteří v rámci výkonu své profese pracují s dětmi a mládeží.<sup>201</sup> V poslední řadě je to rovněž veřejnost, která jako mnozí jiní pobírá zodpovědnost za ochranu dětí.

Z výpovědí komunikačních partnerů můžeme usoudit, že se v procesu utváření konstrukcí reakcí sociálního pracovníka na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte vyskytují tyto zainteresovaní odborníci/organizace/instituce: klíčový sociální pracovník, škola (učitelé), lékaři (pediatři), škola (učitelé), psychologové a psychiatři, kolegové, soudy, jiné kompetentní úřady (jiný OSPOD), OSPOD jako takový, Policie, ústavní zařízení, zdravotnická zařízení, Ministerstvo práce a sociálních věcí, stát, novináři, politici, tajemník, státní zastupitelství, soudní vykonavatel, různé organizace spolupracující s OSPOD a další jiní nespécifikovaní odborníci.

---

<sup>201</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 27.

KP1 a KP2 se shodují společně ve svých výrocích na roli klíčového sociálního pracovníka.

KP2 (str. 12): *JÁ: „Jaké všechny role se objevují v těch situacích, zda podat či nepodat návrh na odebrání dětí, nebo respektive, kdo všechno do toho má co říct, nebo jak to vnímáte vy ze své pozice?“* KP2: *„Klíčák. Klíčák.“*

KP1 (str. 5): *„Určitě tam mají co říct...třeba k tomu odebrání dítěte soudy. Určitě jiný třeba kompetentní úřady, může to být dítě, které není trvale naše a klíčovým pracovníkem je jinej OSPOD.“*

KP1, KP2 i KP3 se shodují společně ve svých výrocích na roli školy, případně učitelů.

KP1 (str. 5): *„Určitě škola.“*

KP2 (str. 6): *„(...) nebo jsou to lidi od školy.“*

KP3 (str. 9): *„(...) jakože škola okamžitě volá kurátora.“*

KP1 a KP2 se shodují společně ve svých výrocích na roli pediatra/lékaře.

KP1 (str. 5): *„(...) pediatr, je-li tam třeba nějaké vážné zdravotní jako ohrožení, nebo zanedbání péče.“*

KP2 (str. 12): *„(...) lékaři, ...“*

KP1, KP2 i KP3 se shodují společně ve svých výrocích na roli soudu.

KP1 (str. 5): *„Určitě tam mají co říct...třeba k tomu odebrání dítěte soudy.“*

KP2 (str. 2): *„Další věc, OSPOD to vždycky musí jako podat k soudu a ve své podstatě rozhoduje soud.“*

KP3 (str. 11): *„(...) a případně komunikuji s vykonavatelem, snažím se komunikovat se soudcema, abysme v tom měli všichni jasno.“*

KP1 a KP3 se shodují společně ve svých výrocích na roli zařízení, které přijímají do ústavní výchovy přichozí dítě (klienta).

KP1 (str. 6): *„(..) zařízení, které přijímá to přichozí dítě.“*

KP3 (str. 11): *„(...) a ty zařízení, kam to dítě je umístovaný.“*

KP1, KP2 i KP3 se shodují společně ve svých výrocích na roli Policie.

KP1 (str. 5): *„Policie, je-li tam trestní řízení.“*

KP2 (str. 6): *„(...) policisté...“*

KP3 (str. 1) : *„(...), že pracujeme s problematickou mládeží, která se dostává do nějakých jako... mají zásadní výchovné problémy, nebo dělají nějakou jako trestnou činnost zásadní.“*

KP1 a KP2 se shodují společně ve svých výrocích na roli zdravotnických zařízení.

KP1 (str. 6): *„Někdy jezdíme do zdravotnických zařízení, že musí být dítě prohlédnutí lékařem před nástupem do toho zařízení.“*

KP2 (str. 6): *„(...) zdravotního střediska...“*



## Spirituální role Boha

Je poměrně zjevné, že spiritualita ovlivňuje KP2 a KP3 v jejich osobním i profesním chování, s čímž může souviset i realizace konstrukcí reakcí (dokládá to například zmínka KP2 o Desateru u subkategorie „Smysl a hodnoty“), a proto jsem nevšední roli Boha oddělila od všech ostatních zainteresovaných osob výše uvedených.

KP2: „*Jak když vznikl svět že jo. Tak vlastně ten Bůh říká: Tady je takovej chaos, já tomu chaosu dám nějaký řád.*“

KP3: „*(...) takže vlastně v podstatě se nějak snažím tohleto dávat jakoby Bohu. Když teda opomenu klasickou sociální práci, tak tohle je jakoby další rozměr, který do toho jakoby dávám...ten aspekt. Opravdu vyloženě ryze osobní. Ty lidi samozřejmě o tom nevědí.*“

## 5.8 Charakteristiky (pojící se k rolím)

DVO:

**Jaké charakteristiky se pojí k rolím, jež mají vliv na sociálního pracovníka/pracovnici OSPOD při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?**

Tato kategorie navazuje na předchozích Geeho „building tasks“ – Role. Cílem této DVO bylo zjistit, jaké konkrétní charakteristiky mají zmíněné role (čím se vyznačují) z pohledu komunikačních partnerů a jak tyto vyzorované charakteristiky zasahují do procesu vytváření konstrukcí reakcí sociálního pracovníka na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny.

Níže uvádím výčet všech charakteristik, které ve svých výročí komunikační partneři zmínili a které následně vyčleňuji do příhodných subkategorií. Ty jsem vytvořila v rámci uskutečněného kódování, respektive následného shlukování kódů na základě podobnosti. Zároveň na těchto subkategoriích budu demonstrovat své odpovědi na DVO a podkládat jej tvrzeními komunikačních partnerů.

Tabulka 9: Rozdělení charakteristik

Charakteristiky pojící se k rolím	KP1	Klíčová slova	KP2	Klíčová slova	KP3	Klíčová slova
Sociální pracovník + vedoucí+ kurátor	KP1 (str. 2): <i>„nějaký průvodce určitým nelehkým obdobím a nějakou životní změnou, možná až jako nějakým ochráncem. Někým, kdo tam nabídne tu pomocnou ruku.“</i>	Sociální pracovník jako průvodce a ochránce v jednom.	KP2 (str. 5): <i>„[charakterizuje pozici vedoucí] V podstatě poslední slovo.“</i>	Vedoucí zastává poslední slovo.	KP3 (str. 4): <i>„Obecně my jako kurátoři, mně připadne, že jsme jakoby takový průvodci, jo. Takže v podstatě provázíme rodiny, děti třeba trablema, co se prostě s nima jakoby dějou.“</i>	Kurátor je průvodce nelehkými situacemi.

Klient (dítě)	<p>KP1 (str. 2):  <i>„Někdy to samozřejmě i může být, že dítě je jako už natolik smířené s tou situací, že nemá potřebu to měnit, ale my vyhodnocujeme, že dítě je zanedbáno, nebo že ta péče je pro něj jako špatná.“</i></p>	<p>Klient je vnímán jako někdo, komu hrozí nebezpečí ze strany pečujících osob (obět).</p>	<p>KP2 (str. 7):  <i>„Vždycky, a to úplně od začátku, je nejdůležitější blaho a zájem toho dítěte. To dítě je nezranitelnější tvor. To znamená, že prostě musí mít nějakou ochranu, i když proti vám stojí celý svět světa, tak musí mít od Vás ochranu.“</i>  +  KP2 (str.3):  <i>„Všechny děti touží po svých rodičích, touží poznat své kořeny a dokážou svým rodičům úplně cokoliv odpustit.“</i></p>	<p>Klient je vnímán jako zranitelný tvor, který potřebuje ochranu (obět).</p>	<p>KP3 (str. 1-2):  <i>„(...) že vlastně vždycky těm rodičům říkáme určitý postupy s tím, že tohle to je úplně nejzazší možnost, kam vlastně můžeme jakoby zajít, když potřebujeme to dítě opravdu ochránit, srovnat, nastavit hranice a už v podstatě žádná jiná možnost nezbyvá.“</i></p>	<p><u>Klient je vnímán jako někdo, koho je třeba chránit</u>, ale v některých případech i „rovnat“ (ve smyslu nastavování hranic).</p>
Rodič	<p>KP1 (str. 1): <i>„V ten moment nepřikládám větší váhu moc těm rodičům, je tam pro mě hlavně klient to dítě. (...) Jsou upozornění na tu situaci, jsou informování, dostanou následnou pomoc vždycky potom.“</i></p>	<p>Rodič nehraje významnou (dominantní) roli, vnímám jako někdo, kdo je svéprávný a ochranu nepotřebuje.</p>	<p>KP2 (str. 2):  <i>„Často se dostáváme do střetu, že nechráníme blaho a zájem rodičů. Ty si to ochráněj samí samozřejmě, už jsou dospělý, svéprávní a měli by být nějakým způsobem zmocněný že jo samozřejmě.“</i></p>	<p>Rodič je vykreslen jako svéprávná bytost, která si své blaho má chránit sama.</p>	<p>KP3 (str. 3):  <i>„Tak většinou ten rodič, pokud aspoň trošku nějak má takový nějaký rodičovský kompetence, tak sám o sobě vlastně chce, aby se to chování toho dítěte upravilo tak, aby on mohl ten rodič s dítětem žít v nějakým relativním klidu doma, jo. Takže vlastně máme výhodu, že ty rodiče většinou s náma chtějí na tý změně spolupracovat.“</i>  a  KP3 (str. 15):  <i>„Ty rodiče tam mají veliký dilemata. Tam hodně řeší to rodičovský selhání.“</i></p>	<p>Rodič je vnímán jako partner, s kterým je navázána spolupráce.</p>

<p>Odborníci (Sociální pracovníci, Policie, soud, lékaři...)</p>	<p>KP1 (str. 6): „No, mluvíme-li jako o tom týmu těch sociálních pracovníků, nebo soudců, nebo policistů...tak to je vždycky jako hodně různé. Zažila jsem policistu, kterej sám z kapsy nakoupil mamince za 2000 Kč potraviny během odběru prostě okamžitě, aniž by přemýšlel. A pak narazíte na někoho, kdo není spolupracující a chová se tam jako neobčle. Ale jako asi hledáte nějaký ideál, tak to je stejný jako ta odpověď předtím. Tam by mě být jako v rámci nějaký kooperace...většinou vě narážíme na dobrou spolupráci. Ať už policistů, nebo odborníků. Někdy jezdíme do zdravotnickejch zařízení, že musí být dítě prohlédnutí lékařem před nástupem do toho zařízení. Pověštinou se tam opravdu jako se setkáváme se vstřícností a jako pochopením té situace.</p>	<p>Odborníci se liší ve svých charakteristikách kvůli individualitě, souhrně však označuje KP1 společnou spolupráci pozitivně.</p>	<p>KP2 (str. 9): „Tak protože i novináři můžou dělat klidně válku, tak si myslím, že jako společnost, jako odborná jako odborná společnost, nebo politická společnost, tak jako nahlížení na OSPOD, to je absolutní tragédie. Pořád tady funguje to, že za všechno je vinen OSPOD.“ KP2 (str. 14.): Tak samozřejmě, pediater hodnotí tu péči o to dítě po zdravotní stránce, učitelé samozřejmě většinou, že to dítě není dostatečně připravený do školy, není... nebo do tý školy vůbec nechodí, nebo dokonce v tý škole bylo zjištěný, že je bitý, nebo že se věřilo, že je zneužívaný... nebo že jo. Teď to jedou po tý pedagogicko-výchovný jako stránce. Psycholog po tý psychologický. Psychiatr po zdravotní stránce že jo a tak dále a tak dále, že jo, pokud třeba přijde, já nevím, příklad... přijde třeba 1. oddělení, protože tam bylo... přišlo dítě o život. No tak teď to samozřejmě</p>	<p>Odborná společnost očerňuje ve smyslu - obviňuje OSPOD a zároveň se tito odborníci liší ve svých charakteristikách v závislosti na své profesi, jež vykonávají.</p>	<p>KP3 (str. 14): „V podstatě já je beru jako hodně jako podporu (organizace) a dost často...teda asi pravda, to jsem tam možná nezmiňoval...že e tohle mě asi jako hodně ovlivňuje, když mám nějakou jako podporu ze strany jiných organizací.“ a KP3 (str. 10): „Ale asi pro mě potom... jakoby opravdu klíčová taková komunikace i třeba s těma samotnýma zařízeníma, kam by to dítě jako mělo jít, že hledám třeba inspiraci tam.“</p>	<p>Organizace jsou nápomocné v rozhodování nad dilematem.</p>
--	--	--	--	--	--	---

			<i>vedou po stránce trestní že jo. Takže každéj tam samozřejmě plní tu svojí roli a tu úlohu.“</i>			
OSPOD	x	x	<p>KP2 (str. 14): „OSPOD je jakoby koordinátorem spolupráce.“ a</p> <p>KP2 (str. 2): „(...), protože jsme samozřejmě napadaný tím, že bereme děti úplně zbytečně a jako neoprávněně a podobně.“</p>	OSPOD je koordinátor spolupráce mezi odborníky a je zároveň ze strany veřejnosti očerňován.	<p>KP3 (str. 6): „Ta sociálka má pořád takový statut, jako že ne moc dobrej ve společnosti.“</p>	OSPOD je očerňován ze strany veřejnosti.
Stát	x	x	<p>KP2 (str. 8): „A stát, kterej je ekonomicky a společensky na úrovni, si vždycky sociálních pracovníků váží, takže nemluvím o tomhle státu.“</p>	Stát si neváží sociální práce jako oboru a sociálních pracovníků jako zaměstnanců tohoto oboru.	x	x
Magistrát	<p>KP1 (str. 4): „Někdy jsem schopná si jako udělat individuální konzultaci s kolegy, nebo s magistrátem hlavního města Prahy.“</p>	Magistrát podává pomocnou ruku v případě, kdy SP potřebuje konzultaci.	<p>KP2 (str.11): „A nebo často volám na magistrát, protože tam mám dva chytrý lidi.“</p>	Magistrát je vykreslen jako někdo, kdo podává pomocnou ruku.	x	x
Ministerstvo	x	x	<p>KP2 (str. 3): „Protože se stalo přesně to, co je třeba teď v současný době, kdy nás třeba opustilo ministerstvo.“</p>	Ministerstvo je vykreslováno jako instituce, která nepomáhá sociálním pracovníkům na OSPOD.	x	x

Zdroj: Vlastní

Tabulka 10: DVO Charakteristiky

DVO: CHARAKTERISTIKY			
Negativní charakteristiky	Pozitivní charakteristiky	Charakteristiky vztahující se ke klientovi (dítěti)	Charakteristiky naznačující provinilost rodičů klienta

Zdroj: Vlastní

V první řadě považuji za důležité poukázat na individualitu zainteresovaných osob, kteří se podílí na vytváření obsahu reakcí na výše zmíněné dilema, a na kterou komunikační partneři upozorňovali.

To dokládá například ve své výpovědi KP1 (str. 6): *„No, mluvíme-li jako o tom týmu těch sociálních pracovníků, nebo soudců, nebo policistů...tak to je vždycky jako hodně různé. Zažila jsem policistu, kterej sám z kapsy nakoupil mamince za 2000 Kč potraviny během odběru prostě okamžitě, aniž by přemýšlel. A pak narazíte na někoho, kdo není spolupracující a chová se tam jako nedobře.“*

Jak již název napovídá, první subkategorii „Negativní charakteristiky“ označuji právě ty, které se vyznačují možným negativním dopadem na sociální pracovníky a prostředí, ve kterém konstrukce reakcí vzniká – OSPOD. Druhou protikladnou subkategorii jsem označila „Pozitivní charakteristiky“, které by dle mého úsudku ve svém důsledku mohly sociálním pracovníkům usnadňovat uvažování nad dilematem. Subkategorii „Charakteristiky vztahující se ke klientovi“ jsem zde uvedla z toho důvodu, že klient (dítě) je ve výpovědích komunikačních partnerů vyzdvihován jako ústřední postava.

### **Negativní charakteristiky**

Veškeré uvedené negativní charakteristiky se vážou k postojům (včetně stereotypů rezonujících uvnitř společnosti) různých zmíněných rolích, a to i z řad odborníků z předešlé podkapitoly, které jsou namířeny na sociální pracovníky nebo na OSPOD.

Níže uvedené výroky komunikačních partnerů naráží na stereotypy rezonující ve společnosti včetně nedobrého postoje vůči OSPOD ze strany státu a společnosti, na kterém se shodli společně KP2 a KP3. KP2 dále svou výpovědí naráží na dvě možná pochybení v rámci rozhodování se u dilematu definované Musilem<sup>202</sup>, zda zasáhnout, či nezasáhnout, kterou je „nesprávné zasažení“.

Výroky KP2 a KP3 o nevhodném chování a postojích okolí vůči OSPOD.

KP2 (str. 8): *„A stát, kterej je ekonomicky a společensky na úrovni, si vždycky sociálních pracovníků váží, takže nemluví o tomhle státu. Za celou svojí kariéru jsem si nezažila období, kdy by si tenhle stát vážil naší práce.“*

KP3 (str. 6): *„(...) ta sociálka má pořád takový statut, jako že ne moc dobrej ve společnosti, ...“*

Výpověď níže komunikační partnerky KP2 opět naráží na jedno z možných pochybení, (ale v trochu jiném kontextu) jež se mohou sociální pracovníci dopustit při uvažování nad dilematem, zda zasáhnout, či nezasáhnout, definované Musilem, kterým je „nesprávně zasáhnout“. Při rozhodování se nad dilematem totiž hrozí, že snaží-li se sociální pracovník urputně vyhnout jednomu z uvedených („nesprávně zasáhnout“) pochybení, je

---

<sup>202</sup> MUSIL, Libor. *„Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 137.

pravděpodobné, že bude inklinovat k pochybení druhému („nesprávně nezasáhnout“).<sup>203</sup> Tato výpověď zároveň hovoří o očerňování OSPOD, stejně tak jak uvádí KP3 výše.

KP2 (str. 2): „(...), protože jsme samozřejmě napadaný tým, že bereme děti úplně zbytečně a jako neoprávněně a podobně.“

### **Pozitivní charakteristiky**

V opačném případě zde uvádím pozitivní charakteristiky vztahující se k postojům různých zmíněných rolích z předešlé podkapitoly vůči sociálním pracovníkům nebo OSPODU. Komunikační partner KP1 uvádí zejména charakteristiku dobré spolupráce se spolupracujícími profesionály. Dále pak uvádím výrok KP3 o tendenci navazování dobré spolupráce rodičů s OSPOD, což od jiných komunikačních partnerů nezaznělo. Tato odlišnost může opět spočívat ve výkonu odlišné pracovní pozice (kurátora). Zároveň KP3 dodává, že rodiče v souvislosti se vzniklou nelehkou situací prožívají nepříjemný pocit ze selhání v péči a výchově o dítě.

Výpovědi KP1 o dobré spolupráci s jinými odborníky.

KP1 (str. 6): „(...), ale jako asi hledáte nějaký ideál, tak to je stejný jako ta odpověď předtím. Tam by mě být jako v rámci nějaký kooperace...většinou narážíme na dobrou spolupráci. Ať už policistů, nebo odborníků. Někdy jezdíme do zdravotnických zařízení, že musí být dítě prohlédnuti lékařem před nástupem do toho zařízení. Pověšinou se tam opravdu jako se setkáváme se vstřícností a jako pochopením té situace.“

KP3 (kurátor) poukazuje na charakteristiku rodičů, kteří usilují o zachování dítěte v přirozeném prostředí a díky tomu jsou motivováni ke spolupráci s KP3. Zároveň hovoří o tom, že tito rodiče prožívají i pocit provinění z rodičovského selhání, což může představovat motivaci ke spolupráci s OSPOD.

KP3 (str. 3): „Tak většinou ten rodič, pokud aspoň trošku nějak má takový nějaký rodičovský kompetence, tak sám o sobě vlastně chce, aby se to chování toho dítěte upravilo tak, aby on mohl ten rodič s dítětem žít v nějakým relativním klidu doma, jo. Takže vlastně máme výhodu, že ty rodiče většinou s náma chtějí na tý změně spolupracovat.“

KP3 (str. 15): „Ty rodiče tam mají veliký dilemata. Tam hodně řeší to rodičovský selhání.“

### **Charakteristiky vztahující se ke klientovi (dítěti)**

Tato subkategorie se zabývá výčtem charakteristik, které souvisejí s osobou klienta (dítětem) – tím, jak se ve svém postavení z pohledu komunikačních partnerů projevuje a tím, jak se projevují vůči němu ostatní zainteresovaní jedinci (profesionálové, instituce, atp.).

Níže uvádím výčet charakteristik uvedených ve výročí komunikačního partnera KP2 vztahujících se k činnostem různých zmíněných rolích z předešlé podkapitoly vůči klientovi (dítěti). Dále všichni tři komunikační partneři poukazují svými výroky na to, že dítě není zcela

---

<sup>203</sup> MUSIL, Libor. "Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích, s. 137-138.

schopno posoudit, co je či není pro něj vhodné (nedokáže zcela jistě odhadnout vyplývající rizika ze vzniklé situace, v níž se rodina nachází). Z toho lze usoudit, že dítě potřebuje ochranu.

KP2 se rozhovořila o charakteristikách rolí jiných profesionálů pojmících se s výkonem profesní činnosti vztahující se k posouzení případu dítěte.

KP2 (str. 14): *„Tak samozřejmě, pediatr hodnotí tu péči o to dítě po zdravotní stránce, učitelé samozřejmě většinou, že to dítě není dostatečně připravený do školy, není... nebo do té školy vůbec nechodí, nebo dokonce v té škole bylo zjištěno, že je bitý, nebo že se věřilo, že je zneužíván... nebo že jo. Ted' to jedou po té pedagogicko-výchovný jako stránce. Psycholog po té psychologický. Psychiatr po zdravotní stránce že jo a tak dále a tak dále, že jo, pokud třeba přijde, já nevím, příklad... přijde třeba 1. oddělení, protože tam bylo... přišlo dítě o život. No tak ted' to samozřejmě vedou po stránce trestní že jo. Takže každé tam samozřejmě plní tu svojí roli a tu úlohu a ten OSPOD je jakoby koordinátorem spolupráce.“*

KP1, KP2 i KP3 uvádí charakteristiky klienta (dítěte), které víceméně naznačují, že dítě není zcela schopno posoudit vzniklou nelehkou situaci a ani to, co pro něj je či není vhodné. Usuzujeme, že je zde nutná potřeba ochrany ze strany sociálních pracovníků, o které se zmiňují komunikační partneři v ochranné identitě, kterou uplatňují směrem ke klientům – dětem, kdežto KP1 a KP2 mocenskou identitu spíše vůči rodičům klienta – dítěte. KP3 dodává, že klient je někdo, kdo potřebuje ochranu, ale zároveň i někdo, kdo potřebuje takzvaně „rovnat“ ve smyslu nastavení hranic.

KP1 (str. 2): *„Někdy to samozřejmě i může být, že dítě je jako už natolik smířené s tou situací, že nemá potřebu to měnit, ale my vyhodnocujeme, že dítě je zanedbáno, nebo že ta péče je pro něj jako špatná.“*

KP2 (str. 7): *„(...) vždycky, a to úplně od začátku, je nejdůležitější blaho a zájem toho dítěte. To dítě je nejzranitelnější tvor. To znamená, že prostě musí mít nějakou ochranu, i když proti vám stojí celý svět světa, tak musí mít od Vás ochranu.“* a KP2 (str.3): *„Všechny děti touží po svých rodičích, touží poznat své kořeny a dokážou svým rodičům úplně cokoli odpustit.“*

KP3 (str. 12): *„(...), ale myslím si, že tohle to je po ně obecně jako hrozně složitá situace a samozřejmě potom pro to dítě...si myslím, že třeba...což se snažím zmírňovat těmi svými kroky...je taková ta veliká nejistota, jo. Jak tam dlouho budu? Tam je pak spousta takových otázek, který vlastně jakoby řeší, i když dopředu o tom vědí, tak když to potom přijde, kdy je teda to soudní rozhodnutí prostě pravomocný, má tam být prostě to dítě umístěný, tak najednou jako trošku i překvapení, že to vlastně vyšlo. Jakože se to fakt jako děje. Vlastně si myslím, že do poslední chvíle nepočítaj s tím, že zrovna něco takovýho by se mohlo stát jim. Když se obracím k těm dětem a najednou teda překvapení, tak ono to jako je. Tak si myslím, že do poslední chvíle doufají, že se něco stane, kdy k tomu nebude muset dojít, ale pak jsou překvapení, že to tak jako je...“* a KP3 (str. 13): *„No, já si myslím, že nad tím jako...otevřeně jsem se jako o těch pocitech s dítětem...když ted' nad tím přemýšlím...s žádným dítětem extra nebyl, ale spíš jako usuzuju z toho, jaký maj*

*jako otázky. Tak já si myslím, že samotný to dítě z toho má strach určitě. Jaký to bude? Jak to tam bude vypadat? Kdo tam se mnou bude? Jak tam budu dlouho? Jak to všechno bude probíhat? Budu tam mít u sebe mobil? ...to jsou jako častý dotazy. Budu smět chodit jako domů, budu moct prostě smět vidět ještě jako rodiče? Jo, že vlastně ty představy...” a KP3 (str. 15): „(...) jako není to pokaždý, ale většinou se setkávám vlastně s tím, že to dítě na jednu stranu ze sebe dělá...nebo snaží se vypadat, že je natolik silný, že tuhle situaci stoprocentně zvládne a svým způsobem dává najevo, že mu je to jako jedno, že to zvládne. Takže dost často tady je takovejhle postoj, jakože...vztahuju to k těm jako starším dětem...jako samozřejmě u mladších dětí to bude stoprocentně jiný, ale tím, že vlastně my... vlastně dost často máme děti v pubertě, tak tam je taková ta klasika – vyhranění se...“jsem jinej než rodič“...a vlastně vnímám tam, že ačkoliv o nich vím, že jsou citlivý a velmi je to jakoby zasahuje, tak navenek vystupují tak jako „je mi to jedno, jestli to uděláte a prostě zvládnou to, je mi to jedno“...a spíš takhle no. Ten postoj je tam takovej, že jim je to jedno. Asi se od toho jako přirozeně snažej jakoby ubránit, distancovat, jo. Takový jako „to je Vaše rozhodnutí, mně je to jedno.“ a KP3 (str. 1-2): (...) „že vlastně vždycky těm rodičům říkáme určitý postupy s tím, že tohle to je úplně nejzazší možnost, kam vlastně můžeme jakoby zajít, když potřebujeme to dítě opravdu ochránit, srovnat, nastavit hranice a už v podstatě žádná jiná možnost nezbývá.“*

## 5.9 Praktikování a aktivity (pojící se k rolím)

**DVO:**

**Jak si sociální pracovník/pracovnice OSPOD myslí, že by se měli chovat jednotliví aktéři (kolegové, klienti, nadřízení) při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?**

Jedná se o poslední kategorii navazující na výše uvedenou Geeho „building tasks“ – Role. Cílem této DVO bylo zjistit, jak si představují komunikační partneři, že by se měli a neměli projevovat ve svých rolích zmínění zainteresovaní jedinci, kteří zasahují do procesu vytváření konstrukcí reakcí sociálního pracovníka na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny.

V rámci uskutečněného kódování a následného shlukování kódů na základě podobnosti jsem vytvořila následující subkategorie, na kterých budu demonstrovat své odpovědi na DVO a podkládat jej tvrzeními komunikačních partnerů.

Tabulka 11: Praktikování a aktivity

<b>DVO: PRAKTIKOVÁNÍ A AKTIVITY</b>	
Ohleduplné a respektující chování	Chování směřující ku prospěchu a zájmu klienta (dítěte)

*Zdroj: Vlastní*



Do první zmíněné subkategorie s názvem „Ohleduplné a respektující chování“ jsem zařadila veškeré výpovědi nasvědčující tomu, že by se měli všechny zainteresované osoby chovat ohleduplně a s respektem vůči ostatním jednotlivým aktérům (klientům a jejich rodinám, sociálním pracovníkům, jiným profesionálům, institucím...). Subkategorie „Chování směřující ku prospěchu a zájmu klienta (dítěte)“ zahrnuje výpovědi komunikačních partnerů, u kterých je zjevným předmět pracovní činnosti blaho klienta, jakožto vytyčeného cíle ideálně všech zúčastněných osob.

### **Ohleduplné a respektující chování**

Níže uvedené výroky komunikační partnerky KP2 jsou spíše v obecném pojetí ideálního chování s ohledem na jakousi společenskou morálku. Nikdo další z komunikačních partnerů se k této subkategorii nevyjadřuje.

KP2 hovoří o tom, že by měli jednotliví aktéři zachovávat zásady, např. vzájemně se neurážet, neponižovat se a mluvit srozumitelně, aby všichni zúčastnění porozuměli sdělovanému obsahu.

KP2 (str. 13): *„Neměli by ponižovat. Neměli by urážet a měli by mluvit česky! Latina sem teda fakt nepatří. Latinský názvy? Jako latinský názvy.... jako když říkaj... latinský názvy, nebo nedejbože Romovi. Začnete mluvit v latině. No, to je výborný jako.... v odborných názvech.“* JÁ: *„Takže kdybychom to opět měli shrnout, tak nějakým způsobem lidsky vysvětlit těm klientům.“* KP2: *„Ano, ano. Jako každej... a i třeba někdy použít sprostý slova, ale říct to tomu člověku, aby tomu rozuměl. A ověřit si, že tomu rozumí.“*

### **Chování směřující ku prospěchu a zájmu klienta (dítěte)**

Níže uvedené výroky komunikačních partnerů KP1 a KP3 hovoří o ideálním cíli společné práce všech zúčastněných osob směřující k naplňování práv dítěte jakožto sdílenému zájmu. Pro KP1 spočívá ideál společné práce se zainteresovanými osobami (mluví v obecném měřítku o všech zúčastněných) v naplňování práv a potřeb dítěte. Pro KP3 je ideální představou dobrá spolupráce ze strany dítěte a rodičů.

K ideálnímu chování se vyjadřuje KP1, která klade velký důraz na naplňování práv a potřeb dítěte.

KP1(str. 6): *„Ideálně naplňování práv a potřeb toho nezletilýho.“*

KP3 hovořící o ideální představě dobré spolupráce ze strany dítěte a rodičů.

KP3 (str. 13): *„Samozřejmě pro mě by byl ideál, kdyby se mnou spolupracovali a prostě byli bysme jako za jedno, jo...že jako takhle to má být a tak dále...“* JÁ: *„Myslíte s tím dítětem, nebo těma rodičema?“* KP3: *„V podstatě s oběma.“*

## 5.10 Vztahy (mezi rolemi)

DVO:

**Jaký popis vztahů se dle pracovníka/pracovnice OSPOD objevuje mezi zainteresovanými jedinci a jak by chtěl, aby takové vztahy vypadaly při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?**

Jedná se o poslední kategorii navazující na výše uvedenou Geeho „building tasks“ – Role. Cílem uvedené DVO bylo zjistit, jak vypadají vztahy vyskytující se mezi zainteresovanými jedinci zastávající určité role a jak si představují komunikační partneři ideálně tyto vztahy, které zasahují do procesu vytváření konstrukcí reakcí sociálního pracovníka na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny.

V rámci uskutečněného kódování a následného shlukování kódů na základě podobnosti jsem vytvořila následující subkategorie, na kterých budu demonstrovat své odpovědi na DVO a podkládat jej tvrzeními komunikačních partnerů.

Tabulka 12: DVO Vztahy

DVO: VZTAHY			
Ideální představa vztahů	Vztahy ohrožující klienta (dítě)	Vztahy posilující potřeby klienta (dítěte)	Negativní vztahy zainteresovaných osob vůči OSPOD

*Zdroj: Vlastní*

Do první zmíněné subkategorie s názvem „Ideální představa vztahů“ jsem zařadila veškeré výpovědi komunikačních partnerů, z kterých vyplývá ideální představa vztahů mezi zainteresovanými osobami. Do druhé subkategorie pod názvem „Vztahy ohrožující klienta (dítě)“ jsem shrnula výpovědi komunikačních partnerů, které nasvědčují přítomnosti negativních vztahů, jež mohou mít negativní dopad na samotného klienta (dítě). Další subkategorie „Vztahy posilující potřeby klienta (dítěte)“ obsahuje protikladné výpovědi komunikačních partnerů o vztazích, které nasvědčují pozitivní dopad na klienta (dítě). Tyto vztahy jsou totiž založeny primárně na spolupráci mezi vyskytujícími se rolemi. Poslední subkategorie „Negativní vztahy zainteresovaných osob vůči OSPOD“ staví do předmětu zájmu OSPOD, který mnohdy ze stran odborníků a institucí bývá, dle výpovědi komunikační partnerky KP2, mnohdy očeňován.

### **Ideální představa vztahů**

Níže uvedené výroky komunikačních partnerů KP2 a KP3 jsou spíše v obecné rovině ideálního chování zejména ze strany rodičů vůči dítěti.

KP2 i KP3 se shodují v ideální představě vztahů a hovoří o ni jako o momentu ukončení spolupráce s klientem a jeho rodinou.

KP2 (str. 14): JÁ: „*Jak by tyto vztahy dle Vás měly ideálně vypadat jakoby? Jak s klientem, s dítětem, třeba i s vyššíma úřadama obecně?*“ KP2: „*Pokud začnou ideálně vypadat s klientem vztahy a vypadá to tam dobře...no, tak to opouštíme.*“ JÁ: „*Končí tam teda Vaše práce?*“ KP2: „*Končí tam naše práce. Proč bysme tam byli?*“

KP3 (str. 6): „*Ideálním výsledkem je to, když potom už koordinátora nepotřebujou. Vždycky jako samozřejmě je to taková jako ...kolikrát jsem to s těma klientama prožil, že se třeba nějak to podaří nastavit... někdy stačí dva tři pohovory, jó, nemusím tam řešit nic jakoby drastickýho a vždycky se s těma klientama jako loučím, že jsem je rád viděl, rád jsem je poznal, ale že profesně doufám, že už se jako neuvídíme, jo. Takže oni to v podstatě kvitují a sami... ta sociálka má pořád takový statut, jako že ne moc dobrej ve společnosti, takže je to jako i pro něj asi potom jakoby úleva, když už spolu pracovat nemusíme no.*“

### **Vztahy ohrožující klienta (dítě)**

Níže uvedené výroky komunikačních partnerů spíše vypovídají o reálných vztazích (ne o ideální představě), které se objevují v jejich praxi a jejichž důsledek může mít negativní dopad na dítě, ať už se to týká vztahů rodičů vůči dítěti nebo dítěte vůči rodičům. KP2 i KP3 vyzdvihují odlišné pojetí negativních vztahů. KP2 se vyjadřuje o tom, že děti jsou schopny rodičům vše odpustit a dále poukazuje na stavění se rodičů do odporu. KP3 poukazuje na náročnost vztahů mezi klientem (dítětem) a rodičem.

KP2 zmiňuje, že děti jsou schopny rodičům vše odpustit, přičemž hrozbu shledávám zejména v tom, že rodič není schopen sebereflexe, a tudíž ani ponaučení ze svých chyb, z čehož vyplývá, že se může negativní chování ze strany rodičů v budoucnu opakovat, což může ve svém důsledku evokovat jistou zacyklenost při řešení případu klienta (dítěte).

KP2 (str. 3): „*Ale všechny děti touží po svých rodičích, touží poznat své kořeny a dokážou svým rodičům úplně cokoliv odpustit.*“

KP2 dále poukazuje na to, že se rodiče staví ve většině případů do odporu, přičemž usuzuji, že kladení odporu ze strany rodičů dilematické situaci nepřispívá.

KP2 (str. 14): „*Ale ty jako pokud se rozhodnem, že to dítě půjde z rodiny, tak je tam absolutní shoda. I těch organizací. Rodiče nesouhlasí prosím Vás.*“

KP3 poukazuje na náročnost těchto vzájemných vazeb, která se může překlenout až do úplného vyhrocení vztahu mezi rodičem a dítětem, které vede až k odběru dítěte. Dále poukazuje na zvláštnost v postavení klienta, kterého líčí spíše jako iniciátora agrese než klienta v roli oběti. To však může opět vyplývat z odlišného postavení kurátora, který pracuje s tzv. problémovou mládeží. KP3 se zároveň vyjadřuje o určitých paradoxech ve vývoji vztahu mezi rodičem a dítětem. Není však zcela zjevné, zda tento vyzpůsobovaný jev vnímá pozitivně, či negativně, ale z mého hlediska ambivalentní chování rodiče nemusí působit na dítě pozitivně, a to i přesto, že komunikační partner uvádí v závěru, že dochází k jakémusi utěšování klienta (dítěte).

KP3 (str. 14): „*Joo. Dost často ty vztahy jsou náročný. Hlavně mezi dětma a rodičema, kdy vlastně dochází k takovým jako paradoxům...když nad tím tak jako přemýšlím.*“ Já: „*Co tím myslíte?*“ KP3: „*No, myslím tím i to, že vlastně těsně před tím rozhodováním o tý ústavní výchově vlastně dovedeme...dost často se tam dostaneme právě z toho důvodu, že ty vztahy mezi tím dítětem...a teď kon beru opravdu jako dítě a rodič...jsou tak vyhrocený a tak jako...když to tak řeknu neslučitelný se soužitím jakoby jich dvou...a je třeba to dítě teda někam umístit, tak v podstatě to dítě logicky s tím rodičem má velmi jako velmi...vztah jako...jsou na kordy, ve špatným vztahu, kdy to dítě je schopný tomu rodiči nadávat, neposlouchá ho, nerespektuje ho...dojdeme teda k tomuhle a když vlastně přímo dochází k tomu umístění, tak najednou je tam vlastně vidět...zvlášť ty rodiče vlastně...se snaží ukázat tomu dítěti, že vlastně jako to tak jako nechtěli, jo. Najednou se ten rodič jakoby obrací a dost často... je to hodně u těch maminek, kdy vlastně...prostě jedou v nějaký nepohodě, nadávkách a pak vlastně když k tomu jakoby dochází, tak najednou tomu dítěti projevují jakoby lásku a vlastně utěšují ho, že to bude dobrý a že se to všechno jako vlastně jakoby napraví...“*

### **Vztahy posilující potřeby klienta (dítě)**

Níže uvedené výroky komunikačních partnerů spíše vypovídají o reálných vztazích (ne o ideální představě), které se objevují v praxi komunikačních partnerů a v jejich důsledku mohou přispívat k ochraně dítěte a zajištění jeho potřeb. Tyto vztahy jsou založeny na kooperaci všech zúčastněných osob. Všichni tři komunikační partneři se shodují na tom, že dobrá spolupráce a názorová shoda v zájmech dítěte s jinými odborníky včetně organizací či institucí, je v multidisciplinární týmu stěžejní. Přičemž na ni komunikační partneři většinou naráží v praxi a fungují s ostatními odborníky či institucemi v partnerství. KP3 se dále z pozice kurátora vyjadřuje o pozitivních vztazích vůči klientovi (dítěti ze strany OSPOD) i rodině klienta, kterým dává šanci na změnu svého chování a zároveň charakterizuje vztah rodičů (kteří mají nějaké rodičovské kompetence svědčící o motivaci ke změně) vůči OSPOD a dítěti samotnému. Tento vztah definuje jako partnerský. V poslední řadě KP2 i KP3 upozorňují na důležitost zachování klidu při jednání v těchto vztazích.

KP1, KP2 i KP3 hovoří o dobrých vztazích s odborníky a jinými institucemi založených na spolupráci s OSPOD.

KP1 (str. 6): „*Pak by tam měl být ten tým těch odborníků to znamená: OSPOD, vykonavatel soudu, někdy policie, odborníci, zařízení, které přijímá to příchozí dítě. Tak tam by měla být samozřejmě jako v ideálním případě spolupráce v zájmu toho dítěte. (...) A většinou na to narážím. Jakože jsme se setkali i s nedobrou praxí, ale je to jako menší procento.*“

KP2 (str. 14): „*Protože my tady máme jako top organizace, jo, který pro nás dělaj spoustu výborný práce pro naše děti...ale ty jako pokud se rozhodnem, že to dítě půjde z rodiny, tak je tam absolutní shoda. I těch organizací.*“

KP3 (str. 14): „V podstatě já je (jiné organizace) beru jako hodně jako podporu a dost často...“

Dále se KP3 vyjadřuje k dalším vztahům, jež mohou posilovat potřeby dítěte. Jedná se zejména o partnerství mezi klientem (dítětem), rodičem a KP3. V poslední řadě KP3 vyzdvihuje poskytnutí šance klientovi – dítěti na změnu, což značí jistou míru důvěry KP3 ve své klienty – děti, ale zároveň i jejich rodiny.

KP3 (str. 11): „No, určitě stoprocentně do toho zasahuje samotná ta rodina, kdy vlastně svým způsobem ten klient, jo. Že se o tom jakoby...jak jsem říkal...na rovinu bavíme a v podstatě do jistý míry tam mají možnost i ty děti to jako ovlivnit. Když vlastně se nějak snažej o nějakou nápravu, nebo nějakou prostě změnu toho svého chování, tak je jasný, že prostě když tam vidím nějaký ty pozitivní změny, tak prostě do toho jako nepůjdu. Takže určitě. A podobně i ty rodiče jsou samozřejmě partneři, takže i tohleto je jakoby důležitý a určitě to můžou jako ovlivnit.“

KP2 a KP3 se společně vyjadřují k nutnosti jednat v klidu s klienty, s jejich rodinami a s dalšími zainteresovanými osobami.

KP2 (str. 6): „Zklidnit se. Zklidnit se, poslouchat, zjistit všechny argumenty, všechny informace...“

KP3 (str. 10): „No určitě mi připadne důležitý, co jsem zmiňoval...jako otevřenost, pravdivost, upřímnost, klid, jo.“

KP3 hovoří o rodičích s takzvanými rodičovskými kompetencemi, kteří zachovávají vztah vůči dítěti a mají snahu o zachování dítěte ve své péči. Projev zájmu vůči dítěti ze strany rodičů společně se s nahu navázání spolupráce s OSPOD vnímám jako hnací motor k nápravě nefunkční rodiny.

KP3 (str. 3): „Chtějí spolupracovat na tom, protože vlastně když to dítě má nějaký zásadní výchovný problémy, ať to jsou prostě... já nevím užívání drog, nebo prostě, že chodí prostě v noci pryč z domova, nedodrží žádný nějaký jako domluvy s rodičema...Tak většinou ten rodič, pokud aspoň trošku nějak má takový nějaký rodičovský kompetence, tak sám o sobě vlastně chce, aby se to chování toho dítěte upravilo tak, aby on mohl ten rodič s dítětem žít v nějakým relativním klidu doma, jo. Takže vlastně máme výhodu, že ty rodiče většinou s náma chtějí na tý změně spolupracovat.“

### **Negativní vztahy zainteresovaných osob vůči OSPOD**

Níže uvedené výroky od KP2 vypovídají o negativních vztazích s některými institucemi a jinými zainteresovanými jedinci, a to zejména na politické úrovni. Řeč je konkrétně o napjatém vztahu mezi OSPOD a ministerstvem, novináři, politiky a lhostejném přístupu tajemníka vůči OSPOD. Níže uvedené výroky nasvědčují tomu, že je práce s ostatními zainteresovanými jedinci stavěná na individualitě, kterou zdůrazňuji v úvodu této subkategorie.

KP2 se vymezuje proti chování ministerstva, od kterého nevnímá podporu, která ji však přijde důležitá kvůli nelehkému období vyvolané pandemií COVID – 19.

KP2 (str. 3): „*Protože se stalo přesně to, co je třeba teď v současné době, kdy nás třeba opustilo ministerstvo. Jo, jako my jsme ve velice kritickém období, kdy jsme po pandemii, anebo pořád pandemii, nebo v čem vlastně jsme. Člověk jako nic moc tomu nerozumí že jo. Tak se stalo to, že jo, že ministerstvo, bohužel jako, je ve většině případů na homeoffice, místo, aby nám šli pomoci a je to o tom, že my se topíme v ohromných problémech, který ta doba přináší a ta teorie? To znamená ty legislativci, ty co to mají vést metodicky, no tak selhávají, protože vůbec nevědí, co se v tom terénu děje.*“

KP2 staví novináře, soudce i politiky do negativního vztahu vůči OSPOD, přičemž u každého z uvedených vnímá tento negativní vztah v odlišném projevu chování. Níže uvedeným výrokem KP2 demonstruje negativní nahlížení na OSPOD, který má ve společnosti dehonestující nálepku.

KP2 (str. 9): „*(...) nebudu vůbec mluvit o novinářích, kterých už já mám po přes pandemii a válku teď kon úplně plný zuby, že jo, protože otázka, co je pravda. Tak protože i novináři můžou dělat klidně válku, tak si myslím, že jako společnost, jako odborná jako odborná společnost, nebo politická společnost, tak jako nahlížení na OSPOD, to je absolutní tragédie. Pořád tady funguje to, že za všechno je vinen OSPOD. To znamená, dítě není dobře opečovávané v rodině, za to můžou OSPOD. Takže to je demagogie, která je letitá a která se boří velmi těžko a když budu mluvit na politickou a novináře, když budu mluvit na odbornou...jsou dodneška soudci, kteří i tohle to dokážou dát do odůvodnění soudu – matka by tolik netýrala děti, kdyby se o ní OSPOD víc staral.*“

## 5.11 Sociální jazyk

DVO:

**Jakým způsobem komunikuje sociální pracovníce/pracovník OSPOD s ostatními kolegy na pracovišti (slang) a jak tento jazyk ji/ho ovlivňuje při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?**

Cílem uvedené DVO bylo jednak identifikovat jazyk, jež užívají komunikační partneři, a také zjistit, zda jsou si komunikační partneři vůbec vědomi nějakého interního užívaného slangu spolu s kolegy na pracovišti.

V rámci uskutečněného kódování a následného shlukování kódů na základě podobnosti jsem vytvořila následující subkategorie, na kterých budu demonstrovat své odpovědi na DVO a podkládat je tvrzeními komunikačních partnerů.

Tabulka 13: DVO Sociální jazyk

<b>DVO: SOCIÁLNÍ JAZYK</b>		
Jazyk psychohygieny	Slangové výrazy	Neutrální výrazy

*Zdroj: Vlastní*

Do první zmíněné subkategorie s názvem „Jazyk psychohygieny“ zařazuji ve většině případů vulgarismy, u nichž je zjevné a přímo to i z úst jedné z komunikačních partnerek zaznělo, že tento jazyk slouží komunikačním partnerům jako takzvaný filtr negativních emocí. Další subkategorii označuji „Slangové výrazy“, které v sobě zahrnují specifická slova užívaná mezi komunikačními partnery a jinými kolegy z pracoviště a lze je považovat za specifické pro určitou profesní skupinu. Poslední zmíněnou subkategorii „Neutrální výrazy“ v sobě zahrnuje slova, jež nevyzněly z rozhovorů s komunikačními partnery hanlivě ani lichotivě, a z toho důvodu je označuji neutrálními.

### **Jazyk psychohygieny**

Gee, autor takzvaných „building tasks“, ze kterých v rámci výzkumu vycházím a interpretuji ho skrze svá zjištění, poukazuje na důležitost jazyka, který se konstruuje v rámci interakcí mezi jedinci.<sup>204</sup> Je tak možné odvodit, že je důležitý sdělovaný obsah, ale zároveň i způsob, jakým se o věcech vyjadřujeme.

KP1 a KP2 se zmiňují o užívání vulgarismů. Veškeré negativní výrazy komunikační partneři používají v kontextu sebehygieny a odlehčení situace, také jako jakýsi filtr negativních emocí, které je při nesnadných situacích provázejí. Výslovně bylo řečeno, že tyto výrazy jsou sdělovány pouze v kruhu kolegů.

KP1 (str. 6): *„Umím si představit, že v zájmu nějaký sebehygieny, je-li to hodně těžký a je tam nějaký konflikt, nebo i to prostředí je jako až zdravotně závadný, takže to člověk nějak vyventiluje nějak negativně mezi kolegy, jo.“* JÁ: *„Takže v rámci zlehčení situace jako pro sebe jako.“* KP1: *„No jasně, určitě.“*

KP2 (str. 15): *„No já nevím, ale to jsou sprostárny. (...)“* JÁ: *„A myslíte, že nějakým způsobem Vás to negativně ovlivňuje v tom rozhodování konkrétního případu, zda podat či nepodat ten návrh?“* KP2: *„Ne, no já myslím, že nás ty sprostárny jako uvolňují teda. Máme slang, samozřejmě. (...) někdy děláme to, že jo, že prostě ty klienty jako nějakým způsobem dáváme přezdívký. Nebo je dokonce dokonce přirovnávána k nějakým zvířatům.“*

### **Slangové výrazy**

V této subkategorii bych ráda vymezila slovo „odběr“, jehož konotaci bych ráda porovnála s komunikačními partnery KP1 a KP3. KP1 pojmu „odběr“, užívanému pro odebrání dítěte z rodiny/výkon soudního rozhodnutí, připisuje neutrální konotaci (sama v něm nevidí

<sup>204</sup> KAŇÁK, Jan. Nedefinovaná profesionalita: Vztah diskursů spirituality a profesionality v sociální práci v soudobé odborné literatuře, s. 74-75.

hanlivé ani lichotivé zabarvení). Kdežto KP3 si asociuje s odběrem dětí humorný příběh z bývalého zaměstnání, kdy jeho bývalý nadřízený si činnost OSPOD spojoval s odebráním dětí do pytlů. Ačkoliv je vnímán tento příběh humorně a předpokládám, že tak byl i komunikován, tak i přesto tato asociace bývalého nadřízeného evokuje jistý zakořeněný stereotyp ve vnímání profesní činnosti OSPOD. Tento výrok od bývalého nadřízeného ve svém důsledku komunikačního partnera (KP3) dovedl k zamyšlení, zda tuto práci chce opravdu vykonávat. Dále se ve výpovědi KP3 objevilo „lidové“ označení pro OSPOD, které rezonuje uvnitř společnosti a skrývá v sobě jistou negativní konotaci a tím je označení „sociálka“.

KP2 a KP3 zmiňují se o „odběru“.

KP2 (str. 6): „*Nenapadá mi. No, já asi hodně často jako buď říkám to odebrání, nebo odběr dítěte, nebo že jo. Obecně je to nějaký výkon rozhodnutí. A spíš jako asi zpětně. Hodně záleží taky, jak to proběhne.*“

KP3 (str. 16): JÁ: „*A vnímáte vy osobně jako tohle označení...ten odběr...pozitivně, nebo negativně? Jaký to ve Vás budí dojem?*“ KP3: „*Já na to mám jako takovou zajímavou vzpomínku, když jsem měl sem jako nastoupit. Tak to bylo tak, že jsem tady procházel taky praxí a moje teda současná šéfová si mě v rámci těch praxí vyhlídla, takže když se tady uvolňovalo místo kurátora...tak v podstatě já jsem pracoval na pozici ve středisko-výchovný péče jako asistent vychovatele...a ona v podstatě sama mě dala echo, že se tady uvolnilo místo, abych se přihlásil do výběrového řízení. A když jsem to říkal svému bývalému šéfovi na tom středisku, že teda zvažuju vzít místo kurátora, tak sám mi říkal „to chceš jako odebrat ty děti jako do těch pytlů těm nebohejm maminkám, to chceš tohle dělat?“...tak jsem se nad tím jako zamyslel a říkal jsem si, jestli to pro mě nebude jako nějaký těžký, ale asi mi v tom pomáhá takovýto vlastně...víra v to, že je to prostě správný krok, kterej tomu dítěti pomůže prostě něco jako změnit pozitivně.*“

KP3 zmiňují se o „sociálce“.

KP3 (str. 6): „*(...) ta sociálka má pořád takový statut, jako že ne moc dobrej ve společnosti...*“

### **Neutrální výrazy**

Do této subkategorie řadím ostatní výrazy, jež vyplynuly z výroků komunikačních partnerů a nemají lichotivé ani hanlivé zabarvení.

Nejlépe tato slova vystihuje KP3, který hovoří o používání zkratk, které mají za účel zjednodušovat komunikaci mezi kolegy.

KP3 (str. 16): „*Pak tam jsou jako takový slangy...PO jako předběžný opatření, ÚV je ústavní výchova...takže jako spíš ve zkratkách.*“



## 5.12 Propojování konstrukcí reakcí

DVO:

**Jakým způsobem se sociální pracovnice/pracovník OSPOD snaží nacházet souvislosti v její/jeho situaci, při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny a co se v tu chvíli stává důležitým aspektem v takovémto procesu reakcí a co naopak ne?**

Cílem uvedené DVO bylo ve výpovědích komunikačních partnerů identifikovat důležité souvislosti, které se snaží hledat při vytváření obsahů reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny.

V rámci uskutečněného kódování a následného shlukování kódů na základě podobnosti jsem vytvořila následující subkategorii, na které budu demonstrovat své odpovědi na DVO a podkládat je tvrzeními komunikačních partnerů.

Tabulka 14: DVO Propojování konstrukcí reakcí

DVO: PROPOJOVÁNÍ KONSTRUKCÍ REAKCÍ
Propojování postavení klienta (dítěte) s postavením rodičů klienta (dítěte)

*Zdroj: Vlastní*

Tato kategorie vypovídá o tom, jakým způsobem komunikační partneři KP1 a KP2 propojují postavení ochrany a zajištění blaha dítěte, případně u KP3 partnerství s klientem (dítětem), s postavením rodičů klienta (dítěte).

### **Propojování postavení klienta (dítěte) s postavením rodičů klienta (dítěte)**

Shodné výpovědi je možné identifikovat u KP1 a KP2, kteří z pozice sociální pracovnice a vedoucí OSPOD hovoří o důležitosti ochrany blaha dítěte jako o prioritním aspektu, který hraje roli v utváření jejich obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout. Naopak do opačné souvislosti uvádím postavení rodičů klienta – dítěte, které pro ně není důležité ve stejné míře, jako tomu je v případě klienta – dítěte. V odlišném případě, tedy konkrétně u KP3, je možné pozorovat, že obě tyto pozice uvádí do rovnocenného postavení. Klient (dítě) i jeho rodina sehrávají funkci partnerů, kteří mají rovnou možnost ke změně a KP3 je zde od toho, aby jim v této realizaci změny napomohl.

Výpověď KP1 a KP2 o propojování postavení klienta (dítěte) a rodičů.

KP1 (str. 2): „V ten moment nepřikládám větší váhu moc těm rodičům, je tam pro mě hlavní klient to dítě. S rodiči se povětšinou pracuje dlouhodobě dopředu. Jsou upozornění na tu situaci, jsou informováni, dostanou následnou pomoc vždycky potom. Maximálně mám připravený kontakty, kam to dítě vezeme. Kde bude, kde dostanou informace. Někdy je rovnou objednávané. Přijďte k nám, budeme mluvit o tom, co bude dál. Ale neposkytuju v ten moment jako větší servis.“

KP2 (str. 6): „Ano, je to pravda, jako my jsme tady od toho chránit blaho a zájem dětí. Často se dostáváme do střetu, že nechráníme blaho a zájem rodičů. Ty si to ochráněj sami samozřejmě, už jsou dospělí, svéprávní a měli by být nějakým způsobem zmocněný, že jo, samozřejmě.“

Výpověď KP3 o propojování postavení klienta (dítěte) a rodičů.

KP3 (str. 6): „A máme výhodu, že v podstatě já to dítě můžu a snažím se vždycky, ho brát jako partnera, jo. Jakože, aby to nebylo o tom „o něj bez něj“, ale vlastně že vždycky ty kroky, který dělám... tak aby to bylo jako partnerský, jo.“ a KP3 (str. 11): „A podobně i ty rodiče jsou samozřejmě partneři, takže i tohleto je jakoby důležitý a určitě to můžou jako ovlivnit.“

### 5.13 Znalosti a poznatky

**DVO:**

**Jaké znalosti a poznatky (informace) využívá sociální pracovníce/pracovník OSPOD při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?**

Cílem uvedené DVO bylo zjistit, jaké všechny informace slouží sociálnímu pracovníkovi k vytváření obsahu konstrukci reakcí.

V rámci uskutečněného kódování a následného shlukování kódů na základě podobnosti jsem vytvořila následující subkategorie, na kterých budu demonstrovat své odpovědi na DVO a podkládat jej tvrzeními komunikačních partnerů.

Tabulka 15: DVO Znalosti a poznatky

<b>DVO: ZNALOSTI A POZNATKY</b>		
Intuice a praktická zkušenost	Znalost metod	Studium informací k případu

*Zdroj: Vlastní*

První kategorie s názvem „Intuice a praktická zkušenost“ v sobě obsahuje výpovědi komunikačních partnerů, kteří se zmiňují o tom, že při rozhodování se nad dilematickou situací vycházejí ze své vnitřní intuice a již zažitě praktické zkušenosti s obdobnou situací. Druhá subkategorie „Znalost metod“ referuje o těch identifikovaných znalostech komunikačních partnerů, které vychází z metod oboru sociální práce. Komunikační partneři se zde odkazují na nutnost umět komunikovat s klientem. Poslední subkategorie „Studium informací k případu“ obsahuje výroky komunikačních partnerů, které hovoří o zjišťování těch informací, které jsou relevantní pro konkrétní případ v souvislosti s prožívaným dilematem.

Znalosti, jež vychází z výpovědí komunikačních partnerů a které níže zmiňuji, víceméně korespondují s předpoklady obecných osobnostních rysů, definované Pemovou. Mezi tyto

osobnostní rysy, které vyplývají z výpovědí od komunikačních partnerů a jež definuje Pemová, patří zejména empatie, naslouchání, racionalita a praktičnost.<sup>205</sup>

### **Intuice a praktické zkušenosti**

KP1 a KP2 se společně shodují na tom, že při uvažování nad situací související s dilematem, zda zasáhnout, či nezasáhnout, vychází z dlouhodobých zkušeností a intuice. Dále se KP2 vyjadřuje o tom, že ve vytváření reakcí na dilema se podílí rovněž ratio.

KP1 a KP2 hovoří o dlouhodobých zkušenostech.

KP1 (str. 4): *„Určitě vycházím z nějaký dlouhodobý zkušenosti, z toho jak ty kazuistiky... jako člověk už prožil, at' už svoje vlastní, nebo kolegů. Z nějaký intuice určitě vycházím...“*

KP2 (str. 5): *„Je to o tom... to je etická věc, že jo. Tam člověk musí zapojit zkušenosti, tam člověk musí zapojit intuici.“*

KP2 hovoří o zdravém rozumu.

KP2 (str. 11): *„(...) a používám zdravěj rozum.“*

### **Znalost metod**

Komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem je vnímána v oboru sociální práce jako stěžejní. Jedním z hlavních nástrojů práce s klientem je vedení rozhovoru. KP3 hovoří o důležitosti komunikačních dovedností, stejně tak jako KP2.

KP2 a KP3 zmiňují se o komunikačních dovednostech.

KP2 (str. 13): *„(...) a jak je důležitý, aby sociální pracovníci uměli klást správné otázky a je to tak.“*

KP3 (str. 10): *„Takže tam vlastně tohle to je pro mě ta komunikace tam asi hodně klíčová.“*

### **Studium informací k případu**

Do této subkategorie řadím výroky komunikačních partnerů, ze kterých je zřejmé, že nastudované informace využívají přímo k potřebě konkrétního případu.

KP1, KP2 a KP3 zmiňují se o studiu informací.

KP1: (str. 5): *„Většinou to dohledávám spíš jako podle individuálního případu. Jako v tý přetíženosti nemám vůbec jako prostor se nějak vzdělávat v oblastech, které tady jako nepoužiju. Je-li potřeba, tak dohledám nástroj na ten daněj jako problém.“*

KP2 (str. 11): *„Jak říkám... informace...něco si nastuduju.“*

KP3 (str. 11): *„(...) snažím se zjistit co nejvíce informací, abych vlastně věděl, jaký možnosti samozřejmě potom můžeme využívat.“*

---

<sup>205</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 124-125.

## 5.14 Konverzace (pojící se ke znalostem a poznatkům)

DVO:

**Jakým způsobem vyhledává sociální pracovnice/pracovník OSPOD zdroje a kde čerpá informace z obdobných témat související s vytvářením obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?**

Cílem uvedené DVO bylo zjistit, na jaké témata se sociální pracovník odkazuje a s kým je konzultuje.

V rámci uskutečněného kódování a následného shlukování kódů na základě podobnosti jsem vytvořila následující subkategorie, na kterých budu demonstrovat své odpovědi na DVO a podkládat jej tvrzeními komunikačních partnerů.

Tabulka 16: DVO Konverzace

<b>DVO: KONVERZACE</b>		
Konverzace s jinými profesionály a odborníky	Konverzace s klienty (dětmi)	Konverzace s rodinou klienta

*Zdroj: Vlastní*

První subkategorie „Konverzace s jinými profesionály a odborníky“ zahrnuje výpovědi komunikačních partnerů týkající se konzultace komunikačních partnerů s profesionály a odborníky mimo OSPOD, dále například zahrnuje zmínku o supervizi a případové konferenci, která je v sociální práci využívána jako nástroj při řešení případu klienta. Do druhé subkategorie označenou názvem „Konverzace s klienty (dětmi)“ spadá konverzace s klienty (dětmi), která si klade za cíl zjistit jejich pohled na situaci. Poslední subkategoríí je „Konverzace s rodinou klienta“, která obsahuje výpovědi komunikačních partnerů svědčící o komunikaci s rodinou.

### **Konverzace s jinými profesionály a odborníky**

V souvislosti s touto subkategoríí je příhodné zmínit návrh systematického postupu od amerického profesora Frederica G. Reamera. Tento návrh postupu může v praxi posloužit sociálním pracovníkům jako tzv. pomocník při řešení obtížných (dilematických) situací. Jedním z bodů tohoto postupu je právě doporučení zmiňované konzultace s jinými odborníky. Poté, co dotyční dilema identifikují a následně si předběžně určí možné varianty řešení vzniklé problematické situace, a to včetně zvážení výhody i nevýhody plynoucí z výběru možností, je na místě svá rozhodnutí konzultovat s odborníky, a to včetně těch z jiných oborů.<sup>206</sup>

Všichni tři komunikační partneři se například shodují v konzultování svého dilematu a z něho plynoucích nejasností s odborníky, s cílem získat jejich názor na danou věc. Dalšími

<sup>206</sup> MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci* s. 114-117.

konzultacemi, na kterých se shodují KP1 a KP2 je konzultace s kolegy, supervize a případová konference.

KP1, KP2 a KP3 o konzultaci s odborníky.

KP1 (str. 4): „(...) názory odborníků.“

KP2 (str. 5): „Potřebuju názor jiných lidí – jiných odborníků...“

KP3 (str. 10): „Třeba zjišťuju, jestli je to dítě pro ně jakoby vhodný, nebo máme takovou jakoby domluvu, když třeba si člověk není jistý. Tak třeba tady s diagnostickým ústavem v Krči, že vlastně můžu jim tam poslat nějaký takový jakoby základní informace a oni mi řeknou...“

KP1 a KP2 o konzultaci s kolegy.

KP1 (str.4): „Někdy to jsou třeba kolegové.“

KP2 (str. 7): „Že jsem byla součástí toho procesu, kdy jsem mu zachránila život a našli jsme třeba s kolegy mu nějakou budoucnost.“

KP1 a KP2 o supervizi.

KP1 (str. 4): „Máme možnost supervize.“

KP2 (str. 2): „(...) může to projít i supervizí třeba ten příběh té rodiny nebo toho dítěte...“

KP1 a KP2 o případové konferenci.

KP1 (str.4): „(...) někdy potřebuju třeba případovou konferenci.“

KP2 (str. 2): „Mělo by to projít případovějma konferencema.“

### **Konverzace s klienty (dětmi)**

Všichni tři komunikační partneři se shodli na tom, že klientem je pro ně dítě. Dítě je dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí příjemcem ochrany a zaopatření, které je směřováno vůči „dětem a zletilým nebo plně svéprávným fyzickým osobám po zániku pěstounské péče nebo, ústavní výchovy“.<sup>207</sup> Dítě blíže specifikuji v kapitole „Klient“ v teoretické části diplomové práce.

Níže uvedené výroky komunikačních partnerů KP1 a KP3 se shodují na potřebě znát názor dítěte na vzniklou nelehkou (dilematickou) situaci.

KP1 (str. 4): „(...) někdy potřebuju třeba případovou konferenci, názory odborníků, kolegů. Jako to je hodně různý. Mluvit s dítětem třeba.“

KP3 (str. 4): „No, snažím se co nejvíce teda komunikovat, jak teda s tím dítětem, i s tou rodinou, aby vlastně věděli, jaký kroky budou následovat, jo...“

### **Konverzace s rodinou klienta**

Na důležitosti komunikace s rodinou klienta (myšleno především rodiči) se shodují všichni tři komunikační partneři.

KP1 (str. 2): „S rodiči se povětšinou pracuje dlouhodobě dopředu. Jsou upozornění na tu situaci, jsou informováni, dostanou následnou pomoc vždycky potom.“

---

<sup>207</sup> ČESKO. § 1 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí - znění od 1. 2. 2022. In: Zákony pro lidi.cz [online]. AION CS 2010-2022 [cit. 30. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359#p1-1>

KP2 (str. 18): „Protože samozřejmě neřeknu tý mamce, když přijde, že jo do naší péče hned, že je úplně nemožná. Já nevím, zfetovaná... No tak to je nesmysl, že jo. Ale docela mě zajímá odkud pochází, co se jí v životě stalo? Dát jí vlastně správný otázky, kde je ten problém?“

KP3 (str. 10): „(...) nebo já se teda osobně snažím komunikovat, jak s tou rodinou...“

## 5.15 Intertextuality (pojící se ke znalostem a poznatkům)

**DVO:**

**Jakou roli pro sociální pracovníci/pracovníka OSPOD sehrává aktuální legislativa/literatura/odborné časopisy aj. při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny**

Cílem uvedené DVO bylo zjistit, jak sociální pracovníci zachází/v jaké míře využívají aktuální legislativu/odbornou literaturu/odborné časopisy, při zažívání dilematických situací, zda zasáhnout, či nezasáhnout, při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny.

V rámci uskutečněného kódování a následného shlukování kódů na základě podobnosti jsem vytvořila následující subkategorie, na kterých budu demonstrovat své odpovědi na DVO a podkládat jej tvrzeními komunikačních partnerů.

Tabulka 17: DVO Intertextuality

<b>DVO: INTERTEXTUALITY</b>		
Legislativní dokumenty	Jiné dokumenty vztahující se přímo k oboru sociální práce	Jiné/ostatní

*Zdroj: Vlastní*

První subkategorii s názvem „Legislativní dokumenty“ vymezují zmínky o zákonech ve výpovědích komunikačních partnerů. Druhou, velmi podobnou, subkategorii s názvem „Jiné dokumenty vztahující se přímo k oboru sociální práce“ jsem vymezila výpovědi o dokumentech, které se vztahují přímo k oboru sociální práce. Jsou jimi například metodiky či etický kodex sociálních pracovníků. V poslední subkategorii s obecným názvem „Jiné/ostatní“ zahrnuji veškeré jiné další zmínky o využívaných zdrojích, které však nespádají ani do jedné z předchozích kategorií. Konkrétně se jedná o časopis Právo a rodina a využívání duchovních textů.

### **Legislativní dokumenty**

Jak jsem již zmínila v kapitole DVO – Společenské dobro, etika sociální práce a právní normy se mohou dostat v praxi do kolize, což může mít ve svém důsledku vliv na uvažování nad dilematickou situací sociálního pracovníka, do kterého navíc současně vstupují ještě jeho zastávané hodnoty, a to včetně hodnot sdílené kulturou organizace. Janebová ve své stati upozorňuje na výzkum zahraničních autorů (Braye, Prestona-Shoota a Wigleyho), kteří

předkládají výsledky zjištění týkající se nezvažování právních norem, v rámci uvažování nad dilematy, anebo v jiných případech zcela chybné odkazování na ně. Naopak z výzkumu vyplynulo, že se sociální pracovníci spíše řídili zavedenými postupy v rámci organizace a až ve chvíli, kdy si nebyli zcela jistí, přemýšleli o zákonech.<sup>208</sup>

Z výpovědí komunikačních partnerů však vyplývá, že nad právní stránkou případu se pozastavují téměř vždy. V případech, kdy si nejsou zcela jistí interpretací zákona, vyhledávají konzultaci s nadřízenými odbornými orgány (KP1 a KP2). KP1 však razí tezi, že zákon není možné překročit. KP2 má naopak tendence si znění zákonů modifikovat, lze tak v tomto případě pozorovat jakousi změnu pracovních podmínek, na kterou upozorňuje Musil.<sup>209</sup> U KP3, stejně tak jako u KP1 můžeme identifikovat z výpovědí důrazný akcent na takzvané právně správné jednání.

KP1 hovoří o tom, že si pokaždé musí člověk uvědomit případ po legislativní stránce a že toto jednání slouží k ochraně klienta, ale i té vlastní. Zároveň z výpovědi KP1 vyplývá, že není možné zákon překračovat. Není tedy evidentní, že by dotyčná měla tendenci měnit nesourodé pracovní podmínky tak, aby to odpovídalo jejímu morálnímu ideálu a nedocházelo k pocítění přítomnosti dilematu, jak zmiňuje Musil.<sup>210</sup> To však může být způsobeno tím, že si je dotyčná vědoma nelehkého způsobu, jak této změny docílit, například z důvodu vysoké politizace sociální práce, na kterou upozorňuje Janebová, Hudečková, Zapadlová a Musilová. Dále KP1 zmiňuje, že velmi často dohledává v zákonech situace, které tam ani nejsou definovány, a proto potřebuje konzultaci s odborným pracovištěm.

KP1 (str. 4): *„Musím vždycky si uvědomovat jako právní stránku věci, takže nepřekračovat zákon, to je jako jasný, at' už z důvodu ochrany toho klienta, ale z důvodu mojí vlastní ochrany. (...) někdy... hodně specifické záležitosti...ted' jsme třeba řešili rozvod poručníků, který třeba ze zákona úplně vypadl a v zákoně není upraven. Zákon vůbec neřeší situaci, kdy dva lidé jako manželé se rozvádějí a zároveň mají v poručenectví svěřený nezletilý dítě. Takže někdy jsou to takový jako bonbonky, takže až jako ve všech možných zákonech. (...) Takže to jsou věci, jako kdy potřebujeme konzultaci neziskovky, nebo ministerstva vnitra, nebo ministerstva zahraničí, konzulátu a tak dále.“*

U KP2 můžeme pozorovat naopak jiný přístup vůči legislativě, včetně toho, jakým způsobem s ní dotyčná zachází. Ve výpovědích KP2 se objevuje tendence ke změně pracovních podmínek, které v jejím případě spočívá v takzvaném „ohýbání“ zákona. Jak jsem již zmínila výše, na tento jev upozorňuje Musil, který tím označuje změnu nesourodých pracovních

---

<sup>208</sup> JANEBOVÁ, Radka. Jak řešit kolize mezi praxí sociální práce a právem. *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 88-89.

<sup>209</sup> MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků, s. 104-105.

<sup>210</sup> Tamtéž, s. 104-105.

podmínek, jež si klade za cíl zachování svého morálního ideálu.<sup>211</sup> KP2 zde hovoří o nejasné interpretaci zákonů, které jsou dle jejích slov psány tak, že si je může člověk vysvětlovat po svém, a to ona taky činí a je si svého chování vědoma. Zároveň však dodává, že využívá konzultaci s Magistrátem (stejně tak jako KP1), nicméně dovolím si říci, že opět z tohoto výroku vyplývá, že i v těchto situacích může docházet k modifikaci práva ze strany KP2. Tyto tendence mohou nasvědčovat rovněž v prosazování moderní radikální sociální práce, která se ve většině případů odehrává na individuální rovině, kdy se sociální pracovník snaží ke změně nevyhovujících pracovních podmínek (v tomto konkrétním případě plynoucích z nesouhlasu s legislativou), aby hájil práva klienta (dítěte). To se však nemusí setkat v praxi s úspěchem a může se stát, že usilovné lpění na zachování morálního ideálu, a s tím související změna pracovních podmínek, jakožto způsob vypořádání se s dilematem, může vést k jiné strategii vypořádání se s dilematem (například k setrvání u něj).<sup>212</sup>

KP2 (str. 11): *„Zákony, no tak...zákonodárci jsou zákonodárci, že jo... takže vždycky jednou za čas přijde nějaká libůstka.“ A používám zdravej rozum. JÁ: „A v těch zákonech nějakým způsobem hledáte a občas nějaký jako klíčky nebo prostě zákon je pro vás svatej?“ KP2: „No vzhledem k tomu, že jsou ty odstavce psány tak, že „my neumíme česky, neumíme interpunkci“, takže se ten odstavec dá vysvětlit různě. Takže já si ho vysvětlím různě, anebo často volám na Magistrát, protože tam mám dva chytrý lidi. My máme chvála bohu na Magistrátu chytrý lidi, takže se jich zeptám, jestli jsem to pochopila dobře a nějak to spolu vymyslíme. Ale i když se třeba člověk podívá na občanský zákoník jako jak klademe ty věty za sebou a nikdo nerozumí...když začnu, tak si myslím, že v prostředku chápu a pak mi to ta věta úplně zneuguje?!“*

Výpovědi KP3 hovoří o tom, že své uvažování nad dilematickou situací vyhodnocuje dle naplňování legislativních podmínek, které buď daná situace splňuje, nebo nikoliv. Je zde tedy zjevné, že právní rámec pro KP3 sehrává velmi podstatnou roli při vytváření obsahu konstrukcí reakcí v situacích, kdy řeší dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout.

KP3 (str. 10): *„Hodně se snažím...samozřejmě, musíme se řídit zákony, to je jakoby jasný... (...).“ JÁ: „Jakou roli pro vás sehrávají zákony, literatura, odborné časopisy, přitom Vašem uvažování, zda podat či nepodat návrh na odebrání dítěte?“ KP3: „Tak samozřejmě zákony určitě, protože vlastně to musí naplňovat určité vlastně...to odebrání dítěte musí naplňovat určité... jako splňovat určité podmínky, jinak vlastně ani by ten soud to nevyhodnotil, jo. Takže vlastně to je určitě... to hodně ovlivňuje... kdy vlastně si říkám, je to na to, aby vlastně to dítě bylo odebraný, jsou tam ty pádný jakoby argumenty, když už teda potom opravdu jakoby uvažuju a odhlídnu od těch ostatních věcech...“*

---

<sup>211</sup> MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků, s. 104-105.

<sup>212</sup> JANEBOVÁ, R., HUDEČKOVÁ, M., ZAPADLOVÁ, R., MUSILOVÁ, J. Příběhy sociálních pracovníků a pracovníků, kteří nemlčeli – Způsoby řešení dilemat. *Sociální práce/Sociální práce*, s.33, 36.



### **Jiné dokumenty vztahující se přímo k oboru sociální práce**

Vzhledem k tomu, že od komunikačních partnerů zazněly dokumenty typu metodiky a etický kodex sociálních pracovníků, kterými se ve své praxi řídí, je opět možné potvrdit již jednou zmíněná slova dokazující profesionalitu komunikačních partnerů. Profesionalita totiž souvisí, dle Pemové, s dosažením potřebného vzdělání pro výkon sociální práce, se schopností pracovat se svou profesní zkušeností, řízením se etickými pravidly a zachováváním hodnot oboru sociální práce.<sup>213</sup>

Z níže uvedených výpovědích vyplývá, že při svém uvažování nad dilematickými situacemi se komunikační partneři odkazují na metodiky (KP1 a KP2) a etický kodex pracovníků v případě KP3.

KP1 a KP2 o metodice.

KP1 (str. 4): „(...) určitě vycházím, jako z různých metodik...“

KP2 (str. 4): „*To znamená my jsme úplně totálně přepapírovaný a je to opravdu úplně k zbláznění. Nicméně, má to aspoň nějakou metodiku, nějaký řád, nějaký postup, jak teda chránit to dítě.*“

KP3 o Etickém kodexu sociálních pracovníků.

KP3 (str. 8): „(...) a potom je tam Etický kodex pracovníka.“

### **Jiné/ostatní**

Níže uvedené výroky poukazují na využívání textů či jejich částí, které nespádají ani do jedné z předchozích kategorií. Jedná se konkrétně o časopis Právo a rodina (KP2, KP3), který na pracovišti OSPOD pravidelně odebírají a duchovní texty, které vyplývají z příslušnosti ke konkrétním konfesím KP2 a KP3, tedy zastávaných individuálních hodnot, o kterých hovoří Janebová a které mohou mít zároveň dopad na rozhodování sociálních pracovníků.<sup>214</sup>

KP2 a KP3 o časopisu Právo a rodina.

KP2 (str. 11): „*Já docela čtu ráda právo a rodina. To je docela dobrý.*“

KP3 (str. 10): „*Právo a rodina odebíráme, tak do toho občas jakoby nakouknu, ale je pravda, že se tomu jako extra nevěnuju. Ale hodně hlavně ty zákonný předpisy ano.*“

KP2 a KP3 o duchovních textech.

KP2 (str. 10): „*Takže desatero, který je bombastický v tom, jak je jednoduchý. A z desatera vychází veškerá etika, i když není třeba etika teologická, že jo, takže z desatera. Prostě nepokradeš, nezabiješ, nemanipuluješ, práce je manipulativní činnost, ale musí být ku prospěchu toho klienta ne ku prospěchu mého.*“

<sup>213</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 121, 123.

<sup>214</sup> JANEBOVÁ, Radka. Jak řešit kolize mezi praxí sociální práce a právem. *Sociální práce/Sociální práca.*, s. 88-89.

KP3 (str. 4): „*Takže vlastně jako ty lidi nevědí třeba, že jsem věřící, jo. Takže tohle to je vlastně můj taková úplně osobní rovina, kde to vlastně se snažím nějak tomu Bohu jakoby dát a mám takovej oblíbený žalm, kterej tady na to používám.*“

## 6. Shrnutí výsledků

Tato kapitola obnáší přehledné shrnutí výsledků z předchozí kapitoly, a to dle jednotlivých Geeho kategorií (buildings tasks). Přičemž se zároveň dostávám k odpovědi na základní výzkumnou otázku (ZVO): „Jakým způsobem konstruuji sociální pracovníce a pracovníci vybraného OSPOD reakci na dilema zasáhnout, nebo nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?“. Odpověď na ZVO interpretuji skrze Geeho „buildings tasks“, protože odpověď na ZVO není z důvodu roztržitosti odpovědí, nízkému počtu respondentů a poměrně vysoké rozmanitosti jednotlivých odpovědí zcela úplně možné zobecnit.

### Situace

U komunikačních partnerů panuje předpoklad, že z dlouhodobé praxe si sociální pracovníci zkoumané dilema osobně ve své praxi prožili. I přesto shledávám jako důležité vymezení si definice dilematu ze strany sociálních pracovníků. Z výpovědí sociálních pracovníků vyplývá, že dilema nevnímají jako nutnou volbu, jak jej definuje Klimeš.<sup>215</sup> To může evokovat jakýsi nedostatek v této definici, na který upozorňuje Musil.<sup>216</sup> Ten absenci nutkové potřeby se rozhodnout uvádí do souvislosti s vyhnutím/obejitím dilematu, jakožto nejčastější reakcí na dilema. Sociální pracovníci si však plně uvědomují nesnadnost rozhodování vyplývající z definice dilematu. Zároveň je z výpovědí možné usoudit, že nehovoří o etickém problému, který se vyznačuje předem jasným řešením vzniklé nesnadné situace.

Situace, v nichž se sociální pracovníci rozhodují o tom, zda podat, či nepodat návrh na odebrání dítěte z rodiny, vyhodnocují jako eskalující situaci, ve které už nelze využít jiných alternativních řešení. Je proto nutné na ni v rámci zajištění ochrany klienta (dítěte) reagovat jeho odebráním ze stávajících rizikových podmínek, které mají dopad na zdravý vývoj a život klienta (dítěte). V případě akutního ohrožení dítěte se sociální pracovníci shodují na využití institutu předběžného opatření dle § 452, zákona o zvláštních řízeních soudních<sup>217</sup>.

Vnější faktory, které ovlivňují sociální pracovníky v jejich rozhodování, zda podat, či nepodat soudní návrh na odebrání dítěte z rodiny, spočívají v jakýchsi přitěžujících a polehčujících okolnostech. Mezi přitěžující okolnost v rozhodování se nad situací, která ve svém důsledku znesnadňuje rozhodování se nad dilematem sociálnímu pracovníkovi, můžeme zahrnout například vidinu nepříjemného odběru (rodič klade odpor), kterou zmínila jedna ze sociálních pracovníček. Naopak polehčující okolnosti, jež mají naopak tendenci usnadňovat

<sup>215</sup> KLIMEŠ, Lumír. *Slovník cizích slov*, s. 112.

<sup>216</sup> MUSIL, Libor. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 36.

<sup>217</sup> ČESKO. Zákon č. 292/2013 Sb. ze dne 12. září 2013 o zvláštních řízeních soudních a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o zvláštních řízeních soudních). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1998, částka 112, s. 3248. ISSN 1211-1244. Dostupné z: [https://www.epravo.cz/\\_dataPublic/sbirky/2013/sb0112-2013.pdf](https://www.epravo.cz/_dataPublic/sbirky/2013/sb0112-2013.pdf)

rozhodování se nad zmíněným dilematem, se týkají vidiny zabezpečené budoucí péče o dítě, dále například případného negativního dopadu na okolí problémového klienta pramenícího z jeho rizikového chování. Dalším usnadněním při rozhodování je jednoznačně společná názorová shoda s kolegy, či jinými odborníky na konkrétním stanovisku (podání, či nepodání návrhu na odebrání dítěte z rodiny).

### **Situační identity**

Všichni sociální pracovníci se shodují na zastávání role ochránce při své práci s klientem (řešení dilematických situací). Tato situační identita je tak dominující úlohou, kterou sehraávají ve své profesní roli. Ochranářská identita spočívá zejména v ochraně práv klienta (dítěte). Další velmi významnou rolí, kterou sociální pracovníci sehraávají, je role mocenská, na kterou upozorňují dva ze tří sociálních pracovníků společně s uvědoměním si své pozice moci, na kterou současně upozorňují, a o které se zároveň vyjadřuje Pemová.<sup>218</sup> Dále z výzkumu vyplynuly specifické identity související s výkonem odlišných pracovních pozic - sociálního pracovníka odboru sociálních věcí (sociálně-právní ochrana dětí), konkrétně na oddělení péče o rodinu, vedoucí oddělení péče o rodinu a děti a v poslední řadě kurátora pro děti a mládež.

### **Rámec konstrukce**

Sociální pracovníci se zdají být, dle jejich výpovědí, velmi přetíženi. Tato přetíženost zejména spočívá v nesčetném množství pracovních úkonů. Ty v sobě navíc zahrnují velké množství administrativy, na které mají sociální pracovníci omezené množství času, po které se mohou těmto jednotlivým pracovním úkonům věnovat. Tuto přetíženost vztahují na všechny sociální pracovníky zatížené českým legislativním systémem. Na tuto problematiku naráží například Musil, který hovoří o nedostatku zdrojů (myšleno omezené množství času) u takzvaných "street-level bureaucrats" definovanými Lipským<sup>219</sup>. Problém přetíženosti sociálních pracovníků souvisí s výskytem jednoho z dalších všedních dilemat a tím je volba mezi kvalitou (služeb) a kvantitou (množství klientů). Dále například s nemožností se individuálně vzdělávat v jiných oblastech života kvůli úbytku energie sociálních pracovníků, na něž upozorňuje jedna ze sociálních pracovníček ve své výpovědi.<sup>220</sup> Naopak druhá sociální pracovníce zmiňuje, že samotná práce na OSPOD jí slouží jako zdroj obrovských zkušeností a vzdělání. Zároveň účastníci výzkumu vytýkají českému systému neumožnění dlouhodobější placené dovolené, jako je tomu například v zahraničí. V poslední řadě sociální pracovníci upozorňují na ovlivňující faktor v jejich utváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout, kterým je prostředí. Konkrétně upozorňují na dopad politického vlivu na jejich pracovní fungování, který se ve svém důsledku promítá i do přespřílišné formálnosti. Ta má

---

<sup>218</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 126-127.

<sup>219</sup> LIPSKÝ, M.: *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*, pp 275.

<sup>220</sup> MUSIL, Libor. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 47.

vliv například na důvěru klientů a jejich rodiny v navazování kontaktu se sociálním pracovníkem.

### **Specifické způsoby jednání a komunikace**

V rámci uvažování nad dilematem, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny, činí sociální pracovníci různé aktivity. Jedná se například o činnosti, které směřují ke komplexnímu posouzení ohrožení klienta, a na které současně upozorňuje Janebová jako na jedno z doporučení při rozhodování se nad dilematem, zda zasáhnout, či nezasáhnout.<sup>221</sup> Tato komplexnost se v praxi u sociálních pracovníků vyznačuje zejména snahou zjistit, jak se samotný klient cítí v oné nelehké situaci. Zároveň pak tato komplexnost závisí na přijímání názoru jiných odborníků. Dále jedna ze sociálních pracovníků upozorňuje na práci se stresem jako na prevenci před syndromem vyhoření, kterému se ve své publikaci věnuje Pemová.<sup>222</sup> Zátěžové situace vyžadují podle Pemové nutnost orientace ve svých pocitech, a to zejména v těch, co v nás vyvolávají negativní prožitek. Ty však dle jejího názoru mohou sloužit jako hnací motor a zdroj zkušeností.<sup>223</sup> Ve výpovědi sociální pracovníce zmiňující se o odolnosti vůči stresu, můžeme zároveň identifikovat setrvání (přijmutí) u dilematu, což je jednou z možných reakcí na dilema dle názoru Musila a Nečasové.<sup>224</sup>

### **Smysl a hodnoty**

Prioritou při práci s klientem (dítětem) se ukázalo u sociálních pracovníků: ulehčení nepříjemné situace, dále důležitost přípravy případného odběru, snížení negativních dopadů na klienta (dítě), zajištění vhodného bezpečného zázemí, záchrana lidského života ve všech možných aspektech chápání (budoucnosti, duševního zdraví a fyzického života) a partnerství s klientem (dítětem) v případě kurátora pro děti a mládež. V rámci osobních hodnot se sociální pracovníci shodují na takzvaných hodnotách lidskosti (morálka) a hodnoty etiky sociálních pracovníků. Právě zmiňované uvědomění si hodnot sociální práce včetně cílů tohoto oboru, je jedním z prvních kroků, jak identifikovat výskyt dilematu dle amerického profesora Frederica G. Reamera.<sup>225</sup> Poslední zmíněné hodnoty vychází z osobní roviny, která rovněž ovlivňuje sociálního pracovníka v jeho fungování, a to včetně uvažování o etických dilematech. Zároveň však dle Pemové může docházet ke střetu těchto hodnot.<sup>226</sup> Posledními identifikovanými hodnotami ve výpovědích sociálních pracovníků byly hodnoty spirituální, které plynou z příslušnosti k určité konfesi dvou sociálních pracovníků. Ctění těchto duchovních hodnot dle

---

<sup>221</sup> JANEBOVÁ, R. „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, s. 97-98.

<sup>222</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 128 – 131.

<sup>223</sup> Tamtéž, s. 124.

<sup>224</sup> MUSIL, Libor a Mirka NEČASOVÁ. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. s. 93-94.

<sup>225</sup> MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*, s. 113.

<sup>226</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 124.

Pemové může znamenat lepší porozumění klientům spočívající ve vyjasnění životních otázek skrze víru.<sup>227</sup> Zároveň uvědomování si všech výše uvedených hodnot činí ze sociálních pracovníků profesionály tak, jak jej definuje Pemová.<sup>228</sup>

### **Společenské dobro**

Sociální pracovníci v rámci vytváření konstrukcí reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte k soudu, se snaží docílit společenského dobra zejména pomocí realizace změny dosavadního života klienta (dítěte) k lepšímu. Takováto změna představuje podání vhodné a efektivní pomoci, která přinese klientovi (dítěti) pozitivní změnu do jeho života. Jedna ze sociálních pracovníček vnímá zároveň tuto změnu jako potenciální pomoc společnosti. Dalším aspektem přinášení takzvaného společenského dobra u jiné sociální pracovníčky spočívá v působení na nefunkční rodinu, které rovněž může přinést pozitivní změnu (nejen klientovi – dítěti) v případě, že toto působení bude úspěšně naplněno. Kurátor pro děti a mládež se společenským dobrem zachází přímo při svém procesu rozhodování nad dilematickou situací v souvislosti s podáním návrhu na odebrání dítěte z rodiny, a to v případech, kdy klient – dítě přímo ohrožuje svým chováním nejen sebe, ale i okolí. Některé z výše uvedených způsobilostí, kterými by měl sociální pracovník disponovat, jmenuje přímo Matoušek ve své publikaci. Jedná se například o zhodnocení míry ohrožení dítěte a identifikování vlivů, jež je způsobují; zhodnocení míry péče rodiny o dítě, snaha intervenovat v rodině tak, aby se zmírnilo či úplně eliminovalo ohrožení dítěte a případné zajištění ústavní, či jiné náhradní péče dítěti včetně schopnosti posoudit působení vlivu takového prostředí na dítě.<sup>229</sup>

### **Role**

Okruh lidí, kteří jsou zatíženi povinnostmi ochrany dětí, je dle Pemové široké. Zodpovědnost však v největším možném měřítku přebírají rodiče dítěte. Dle výpovědí sociálních pracovníků se při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny, vyskytuje a zároveň ovlivňuje uvažování nad touto dilematickou situací zejména klient (dítě) a jeho blízké okolí (primárně rodiče – matka a otec, případně další členové rodiny). Zajímavým zjištěním však byla záměna role klienta, které se sociální pracovníci při rozhovoru dopouštěli. Pro objasnění role klienta jsem se každého ze zúčastněných rozhovoru dotázala, kdo jím podle nich je a všichni komunikační partneři se společně shodli na dítěti. Dále jednotliví komunikační partneři jmenují například partnery rodičů, prarodiče a jiné osoby blízké, které nejsou z jejich strany konkrétně definovány. Ostatní zainteresovaní jedinci z řad odborníků, jež vyplynuli z výpovědí

---

<sup>227</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 124.

<sup>228</sup> Tamtéž, s. 27.

<sup>229</sup> MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*, s. 46.

sociálních pracovníků, jsou: klíčový sociální pracovník, škola (učitelé), lékaři a pediatři, soud, zařízení ústavní výchovy, Policie a zdravotnická zařízení. V poslední řadě dva ze tří sociálních pracovníků uvedli spirituální roli Boha, na kterou se odkazují ve svých výrocih.

### **Charakteristiky (pojící se k rolím)**

Uchopení této kategorie je poměrně obtížné, a to především kvůli často upozorňované individualitě zainteresovaných osob. Sociální pracovníci vyzdvihují jak negativní postoje vůči OSPOD ze strany zainteresovaných osob spočívající zejména ve stereotypním chování, tak současně poukazují ve svých výpovědích i na pozitivní chování jedinců (odborníků) spočívající v dobré spolupráci s OSPOD, na kterém se shodli kurátor pro děti a mládež a jedna ze sociálních pracovnic. Zajímavým zjištěním byl výrok sociální pracovnice, která poukazovala na očerňování OSPOD kvůli údajnému zbytečnému odebrání dětí. Musil na toto pochybení v rámci rozhodování se nad dilematem, zda zasáhnout, či nezasáhnout, poukazuje pojmy „nesprávně zasáhnout“. Při rozhodování se nad dilematem totiž hrozí, že snaží-li se sociální pracovník urputně vyhnout tomuto zmíněnému pochybení, je pravděpodobné, že bude inklinovat k pochybení druhému – „nesprávně nezasáhnout“.<sup>230</sup> U jednoho z komunikačních partnerů bylo možné pozorovat odlišnost v přístupu rodičů vůči OSPOD, které však pravděpodobně pramení z odlišné role kurátora. Tento přístup je založen na partnerské spolupráci. Rodiče klienta (dítěte) charakterizuje jako motivované ke spolupráci s OSPOD. V poslední řadě se sociální pracovníci vyjadřují k charakteristikám vztahujícím se ke klientovi (dítěti), ať už se to týká jeho specifických projevů, nebo projevů rodičů vůči němu. Dítě tak vykresluje jako někoho, kdo není zcela schopný rozlišit své potřeby a odhadnout situaci. Tento vyzorovaný jev je možné uvést do souvislosti s ochránářskou identitou, kterou praktikují zejména sociální pracovnice. Klienta (dítě) vnímají spíše jako oběť. Kurátor vnímá dítě ve dvojí rovině, tedy jako někoho, kdo potřebuje ochranu, ale zároveň i v některých případech (když se jedná o dítě s výchovnými problémy) jako někoho, kdo potřebuje takzvaně rovnat a nastavovat hranice.

### **Praktikování a aktivity (pojící se k rolím)**

Sociální pracovníci v kontextu této Geeho kategorie líčí jakýsi ideál chování zainteresovaných osob, který by měl v praxi panovat, a naopak hovoří i o nežádoucím chování, které by se mělo v praxi eliminovat. Jedna ze sociálních pracovnic líčí ideál chování s ohledem na zásady slušného chování. Jednotliví aktéři by tak dle jejího názoru neměli nikoho ponižovat a odborníci by měli dodržovat zásady srozumitelné mluvy, aby všichni zúčastnění porozuměli sdělovanému obsahu. Další výroky o ideálním chování zainteresovaných osob hovoří o chování, jež směřuje ku prospěchu a zájmu klienta (dítěte). Takovéto chování pro ně znamená

---

<sup>230</sup> MUSIL, Libor. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ..."* Dilemata práce s klienty v organizacích, s. 137-138.

zejména dobrou spoluprací se všemi zúčastněnými osobami, a to včetně rodiny klienta (dítětem) a odborníky.

### **Vztahy (mezi rolemi)**

Z výroků sociálních pracovníků je patrné, že se mezi zainteresovanými jedinci, kteří zasahují do procesu vytváření konstrukcí reakcí sociálního pracovníka na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout vyskytují vztahy, které mohou ve svém důsledku klienta (dítě) buď ohrožovat, nebo naopak posilovat jeho potřeby – opět ze zjištěných výsledků vyplývá důraz na kooperaci všech zúčastněných osob. Jedna ze sociálních pracovníček se vyjadřuje o negativních vztazích s některými institucemi a jinými zainteresovanými jedinci, a to zejména těch pohybujících se v polických oblastech. V poslední řadě od sociálních pracovníků zaznívá, že ideální podoba vztahů pro ně představuje moment ukončení spolupráce s klientem (dítětem) a jeho rodinou. Kurátor se ke vztahům opět vyjadřuje lehce odlišným způsobem, který spočívá ve větším důrazu na partnerství s rodiči klienta (dítěte), které však u ostatních sociálních pracovníček nebylo v rozhovoru identifikováno. Zároveň zmiňuje jisté paradoxy ve vztazích mezi rodičem a klientem (dítětem), které demonstruje praktickým příkladem vztahu dítěte s rodiči. Dítě ve svých výrocích zároveň vykresluje jako iniciátora agrese. Jedná se tak o dvojí pojetí klienta – oběti a současně agresora. Toto pojetí však vychází pouze z výroků kurátora, z čehož lze usoudit, že v tomto vnímání dítěte jako klienta opět hraje klíčovou roli pozice kurátora pro děti a mládež. Tato role tak zaujímá odlišné postavení oproti dalším dvěma komunikačním partnerkám.

### **Sociální jazyk**

Způsob komunikace sociálních pracovníků v rámci pracoviště OSPOD lze rozdělit na takzvaný jazyk sebehygieny, do kterého zařazují například vulgarismy, jež slouží jako filtr negativních emocí. V profesní mluvě byly dále zaznamenány slangové výrazy (odběr a sociálka). Na jedné straně pojem „odběr dítěte“ asocioval pro kurátora „odebírání dětí do pytlů“. V opačném případě mělo toto slovní spojení pro sociální pracovníčky absenci jakéhokoliv citového zabarvení. Dále se zde objevilo „lidové“ označení pro OSPOD, které rezonuje uvnitř společnosti a skrývá v sobě jistou negativní konotaci – „sociálka“. V poslední řadě ve výpovědích byla identifikována slova bez jakékoliv konotace, konkrétně se jednalo například o zkratky, které mají za účel zjednodušovat komunikaci mezi kolegy na pracovišti.

### **Propojování konstrukcí reakcí**

Ve výpovědích sociálních pracovníků lze identifikovat důležité souvislosti, které se snaží hledat při vytváření obsahů reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny. Tyto souvislosti se vztahují k postavení klienta (dítěte) a postavení rodičů klienta (dítěte). Z pozice sociální pracovníčky a vedoucí OSPOD lze identifikovat prioritně hledisko ochrany blaha dítěte, které hraje podstatnou roli v utváření jejich obsahu reakcí na zkoumané dilema. Sociální pracovníčky



nepřikládají významnost postavení rodičů klienta (dítěte). Oproti tomu kurátor obě tato postavení uvádí do rovnocenného vztahu.

### **Znalosti a poznatky**

Sociální pracovníci při vytváření obsahu reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout primárně vychází z intuice a praktických zkušeností, jež zažili v minulosti ve spojitosti s obdobnou dilematickou situací. Dále například ze znalostí metod oboru sociální práce (konkrétně umění vést rozhovor a jinými komunikačními dovednostmi) a zároveň z informací, které si nastudují k potřebám konkrétního případu, u něhož pociťují zažívané dilema a které jim vzniklé dilema zároveň napomáhají řešit. Výpovědi komunikačních partnerů víceméně korespondují s předpoklady obecných osobnostních rysů definovanými Pemovou. Mezi tyto osobnostní rysy patří zejména empatie, naslouchání, racionalita a praktičnost.<sup>231</sup>

### **Konverzace (pojící se ke znalostem a poznatkům)**

Všichni tři komunikační partneři se shodují v konzultování svého dilematu s odborníky. Dalším zdrojem informací, na kterých se sociální pracovnice shodují, je supervize a případová konference. Tyto zmiňované konzultace jsou nanejvýš doporučovány americkým profesorem Fredericem G. Reamerem. Dle jeho názoru může být pohled jiných kolegů nápomocný při řešení obtížných (dilematických) situacích.<sup>232</sup> Stejnou důležitost však sociální pracovníci připisují i dialogu s rodinou klienta (dítěte) a samotným klientem (dítětem) jakožto příjemcem ochrany a zaopatření ze zákona o sociálně-právní ochraně dítěte.<sup>233</sup> Cílem dialogu s klientem (dítětem) je zjistit, jaký on má pohled na věc a jak se v této obtížné situaci cítí.

### **Intertextuality (pojící se ke znalostem a poznatkům)**

Zjištěné výsledky z výpovědí sociálních pracovníků hovoří o tom, že legislativní dokumenty (zákony) sehrávají velmi dominantní roli při řešení dilematické situace, zda zasáhnout či nikoliv. Janebová však vyzdvihuje problém, kdy se právo, etika a osobní hodnoty mohou dostat do kolize, což může mít zároveň vliv na zmiňované řešení dilematu. Zároveň upozorňuje na realizovaný výzkum zahraničních autorů (Braye, Prestona-Shoota a Wigleyho), kteří předkládají výsledky zjištění týkající se nezvažování právních norem v rámci rozhodování se nad dilematy, anebo v jiných případech zcela chybné odkazování se na ně. Dále z tohoto výzkumu vyplynulo, že se sociální pracovníci spíše řídili zavedenými postupy v rámci organizace a až ve chvíli, kdy si nebyli zcela jistí postupem, přemýšleli o zákonech.<sup>234</sup> Z výpovědí sociálních pracovníků, účastníků se mého výzkumu, však vyplývá, že nad právní stránkou případu se pozastavují téměř vždy. V případech, kdy si nejsou zcela jistí interpretací

<sup>231</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 124-125.

<sup>232</sup> MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci* s. 114-117.

<sup>233</sup> ČESKO. § 1 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí - znění od 1. 2. 2022. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. AION CS 2010-2022 [cit. 30. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359#p1-1>

<sup>234</sup> JANEBOVÁ, Radka. Jak řešit kolize mezi praxí sociální práce a právem. *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: ASVSP, Fakulta sociálních studií MU, 2019, č. 5, s. 88-89. ISSN 1213-6204.

zákona, nebo když v nich nejsou schopni dohledat potřebné informace, tak teprve poté vyhledávají konzultaci s nadřízenými orgány. Sociální pracovníci razí tezi, že meze zákona dodržují, naopak vyjádření jedné ze sociálních pracovníc nasvědčuje tendencím si znění zákonů modifikovat. Lze tak v tomto případě pozorovat jakousi „změnu nesourodých pracovních podmínek“, na kterou upozorňuje Musil.<sup>235</sup> Pravděpodobným cílem „změny nesourodých pracovních podmínek“ („ohýbání“ zákona) v případě zmiňované sociální pracovnice je zachování „morálního ideálu“.

Dalšími dokumenty, kterými se sociální pracovníci při své praxi řídí, jsou metodiky a Etický kodex sociálních pracovníků. Je opět možné potvrdit již jednou zmíněná slova o profesionalitě komunikačních partnerů. Profesionalita totiž souvisí, dle Pemové, s dosažením potřebného vzdělání pro výkon sociální práce, dále se schopností pracovat se svou profesní zkušeností, řízením se etickými pravidly a zachováváním hodnot oboru sociální práce.<sup>236</sup>

Posledními zdroji znalostí a poznatků u sociálních pracovníků jsou časopis Právo a rodina, který na pracovišti OSPOD pravidelně odebírají a také studium duchovních textů u dvou ze tří sociálních pracovníků. Zájem o duchovní texty vyplývá z jejich velmi pravděpodobné příslušnosti ke konkrétním konfesím. Jedná se tak o individuální hodnoty, o kterých hovoří Janebová a které mohou mít zároveň dopad na rozhodování sociálních pracovníků nad dilematem, zda zasáhnout, či nezasáhnout.<sup>237</sup>

---

<sup>235</sup> MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků, s. 104-105.

<sup>236</sup> PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 121, 123.

<sup>237</sup> JANEBOVÁ, Radka. Jak řešit kolize mezi praxí sociální práce a právem. *Sociální práce/Sociálna práca.*, s. 88-89.

## Závěr

Cílem mé diplomové práce bylo z dostupných literárních zdrojů a zrealizovaného výzkumu zodpovědět ZVO: „Jakým způsobem konstruuji sociální pracovníce a pracovníci vybraného OSPOD reakci na dilema zasáhnout, nebo nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?“. Data jsem získávala pomocí polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky z OSPOD – konkrétně se sociální pracovníci z odboru sociálních věcí (sociálně-právní ochrana dětí, oddělení péče o rodinu), dále s vedoucí tohoto oddělení a v poslední řadě s kurátorem pro děti a mládež. Pro analýzu dat jsem využila kvalitativní přístup. Z dílčích postupů kvalitativní analýzy jsem následně volila metody vytváření trsů, srovnávání a kontrastů a v poslední řadě metodu v rámci případu a napříč případem.

Teoretická část si zejména kladla za cíl vydefinování základních pojmů vztahující se k dilematu. V prvotní řadě zmiňuji jeho definici (Banks, Klimeš, Musil), dělení a vznik dilematu (Musil, Elichová), výčet všech existujících všedních dilemat (Horák, Janebová, Musil, Úlehla), a to včetně reakcí na ně (Janebová, Musil). Dále se zaměřuji na způsob zvládnání dilemat (Janebová, Musil, Nečasová, Ondriová, Otava) a blíže se věnuji vybranému dilematu, zda zasáhnout, či nezasáhnout (Janebová, Musil, Presslová). V krátkosti se věnuji Orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“) jakožto prostředí, kde vznikají konstrukce reakcí na zmíněné dilema. V poslední řadě zmiňuji konstrukci diskurzu Geeho a z ní vzešlé kategorie rozšířené Kaňákem.

Níže uvedu významná zjištění, která ze zrealizovaného výzkumu vyplývají. Z výpovědí sociálních pracovníků vyplynulo, že situace, v nichž uvažují nad volbou (cítí se být zatíženi dilematem), zda zasáhnout, či nezasáhnout v souvislosti s možným podáním některého z návrhu na odebrání dítěte k soudu dle § 14 zákona o sociálně-právní ochraně dítěte, nebývají snadné. Ve většině případů se jedná o situace, kdy je evidentní, že jakékoliv již uplatněné mechanismy k podpoře nefungující rodiny selhávají, přičemž do této situace mohou navíc vstupovat další přitěžující okolnosti (například trestná činnost ze strany klienta – dítěte) a odběr se jeví jako nejzazší možnost v reakci na tyto přitěžující okolnosti, nebo v reakci na selhání procesu sanace rodiny (Geeho building task – Situace).

Sociální pracovníci poukazují v rozhovorech na určité záchytné body, kterými se v rámci rozhodování nad dilematickou situací řídí a které jim v určité míře usnadňují tuto nelehkou volbu. Narážím tím konkrétně na polehčující okolnosti týkající se například zajištění budoucí péče o klienta – dítě, přítomnost negativního dopadu chování klienta – dítěte (s výchovnými problémy) na společnost (v případě kurátora pro děti a mládež) a v poslední řadě vzájemnou názorovou shodu s kolegy, či jinými odborníky na učinění volby o podání

návrhu k soudu, která se jeví jako vhodné východisko vzniklé situace (Geeho building tasks – Situace, Společenské dobro).

Dále z rozhovorů vyplynulo, že při uvažování nad situací klienta sociální pracovníky ovlivňuje přetíženost, se kterou se pojí nedostatek času, po který se klientovi a jeho případu mohou věnovat. Dalším ovlivňujícím faktorem je prostředí, v němž konstrukce reakcí vzniká. Na pracoviště OSPOD působí politický vliv, který rovněž v určité míře ovlivňuje činnost sociálních pracovníků (politika určité strany a přespříliš formální prostředí, které má ve svém důsledku dopad na nedůvěru klientů vůči sociálním pracovníkům OSPOD) (Geeho building task – Rámec konstrukce).

Dále bylo možné ve výpovědích komunikačních partnerů identifikovat dvě dominující identity. Jedná se o identitu ochránářskou, která je v případě sociální pracovnice a vedoucí uplatňována směrem ke klientovi – dítěti, jakožto nejzranitelnějšímu tvorovi, jak zmiňuje jedna z uvedených komunikačních partnerek. Ochránářská identita spočívá zejména v ochraně blaha a zájmů dítěte. Ve druhém případě se jedná o identitu mocenskou, která je praktikována spíše vůči rodičům klienta a spočívá v uplatňování moci ve smyslu oprávnění sociálních pracovníků podat návrhu na odebrání dítěte, anebo v uplatňování takzvaných měkkých opatřeních (sanace rodiny) (Geeho building task – Situační identity). U těchto dvou komunikačních partnerek postavení rodičů nesehrává příliš velkou roli. Naopak podstatným zjištěním bylo opačné vnímání tohoto postavení u kurátora pro děti a mládež, který zachovával partnerský vztah jak vůči klientovi – dítěti, tak jeho rodičům (Geeho building task – Propojování konstrukcí reakcí). Dítě čili klienta vnímal v roli oběti, ale zároveň v některých případech i v roli agresora (dítě s výchovnými problémy), kterého je potřeba takzvaně rovnat a nastavovat mu hranice. Rodiče například v praxi zkompetentňuje k podání některého z návrhů na odebrání dítěte z rodiny k soudu (např. Návrhu na nařízení ústavní výchovy). U všech komunikačních partnerů panuje dominantní shoda v charakteristice dítěte. Tato specifická charakteristika označuje dítě jako neschopné posoudit, co je, či není pro něj vhodné, tudíž nezpůsobilého posoudit své potřeby, a právě proto je zde důležitá ochrana ze strany OSPOD (Geeho building task – Charakteristiky).

U všech komunikačních partnerů bylo možné vnímat rozhodování o volbě, zda zasáhnout, či nikoliv, jako jakýsi proces vyhodnocování ohrožení dítěte čili vyhodnocování možných rizik plynoucích ze setrvání dítěte v rodině a zároveň jako proces vyjednávání s rodinou klienta – dítěte (Geeho building task – Specifické způsoby jednání a komunikace). Do tohoto procesu uvažování nad dilematickou situací vnášejí sociální pracovníci hodnoty etické, morální, včetně hodnot plynoucích z profesní etiky sociálních pracovníků, ale zároveň i náboženské hodnoty, jež vyznávají (Geeho building task – Smysl a hodnoty).

Současně jsou nuceni se opírat o platnou legislativu, v jejichž interpretaci v některých případech váhají, a proto vyhledávají například pomoc Magistrátu, s kterým panují dobré vztahy. Z výpovědí sociálních pracovníků vyplývá, že nad právní stránkou případu přemýšlí v

podstatě neustále, avšak vztah práva a etiky se zdá být zároveň zdrojem kolize. U výpovědi jedné ze sociálních pracovníků bylo možné vyzkoušet tendence v úpravě interpretace zákona, která může evokovat „změnu nesourodých podmínek“ a s tím související zachování „morálního ideálu“. Tento důraz na „morální ideál“ může ve svém důsledku nasvědčovat tlumení ostrosti příznaků dilemat racionalizací/ospravedlňováním, přičemž výsledkem tohoto procesu modifikace může být vyhýbání/obejití dilematu jakožto nejčastější způsob reakce na dilema (Geeho building tasks – Intertextuality). Dále sociální pracovníci při uvažování nad dilematickou situací vychází ze svých předchozích zkušeností, vnitřní intuice, metodik, Etického kodexu sociálních pracovníků, supervizí, případových konferencí, konverzací s kolegy/rodinou/jinými odborníky a rovněž z konverzací vedené se samotným klientem – dítětem (Geeho building tasks – Znalosti a poznatky, Konverzace, Intertextuality).

Dobrá spolupráce a vztahy se všemi zainteresovanými jedinci jsou dle názoru komunikačních partnerů stěžejním faktorem při řešení případu klienta – dítěte (Geeho building task – Vztahy). Dalšími významnými rolami objevujícími se ve vytváření obsahu reakcí na dilema zasáhnout, či nezasáhnout jsou především osoby z nejbližšího okolí klienta (dítěte) – rodiče. Někteří komunikační partneři poukázali na významnost spirituální role Boha (Geeho building task – Role).

Cíl diplomové práce je možné považovat za splněný, jelikož podrobně popisuje vzhled do vytváření konstrukcí reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout a upozorňuje na správnosti a zároveň na možná pochybení, kterých se sociální pracovníci mohou dopouštět, včetně jejich důsledků v tomto procesu rozhodování. Zjištění výzkumu mohou být užitečná jako nástroj, napovídající tomu, jakým způsobem je možné zacházet s dilematem zasáhnout, či nezasáhnout. Sloužit mohou primárně nově příchozím sociálním pracovníkům na OSPOD, kteří se s tímto dilematem budou poprvé v praxi potýkat. Stejně tak jako mně, jakožto studentce uvažující o možné budoucí roli sociální pracovníce na OSPOD. Rovněž si troufám říci, že by tato diplomová práce mohla posloužit jako „výchozí bod“ pro případný rozsáhlejší výzkum realizovaný s více komunikačními partnery v rámci dizertační práce.

# Seznam použité literatury

## Použité zdroje

- 1) Ayres, Lioness & Kavanaugh, Karen & Knafl, Kathleen. (2003). Within-Case and Across-Case Approaches to Qualitative Data Analysis. *Qualitative health research*. 13. 10.1177/1049732303013006008.
- 2) BANKS, Sarah & Williams, Robin. (2005). Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemmas. *British Journal of Social Work*, no 10.
- 3) BAUM, Detlef, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH. *Výzkumné metody v sociální práci: čtyři přístupy*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2014. Psyché (Grada). ISBN 978-80-7464-390-3.
- 4) BERGER, Peter L. a Thomas LUCKMANN. *Sociální konstrukce reality: pojednání o sociologii vědění*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 1999. ISBN 80-859-5946-1.
- 5) ČESKO. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí - znění od 1. 2. 2022. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. AION CS 2010-2022 [cit. 28. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359#p1>
- 6) ČESKO. Zákon č. 292/2013 Sb. ze dne 12. září 2013 o zvláštních řízeních soudních a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o zvláštních řízeních soudních). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1998, částka 112, ISSN 1211-1244. Dostupné z: [https://www.epravo.cz/\\_dataPublic/sbirky/2013/sb0112-2013.pdf](https://www.epravo.cz/_dataPublic/sbirky/2013/sb0112-2013.pdf)
- 7) ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- 8) GEE, J. P. 2010. *An Introduction to Discourse Analysis: Theory and Method*. New York, London: Routledge
- 9) HENDL, Jan a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6.
- 10) HORÁK, Pavel. Street-level byrokraté a jejich role ve veřejné a sociální politice: reflexe nezaměstnanými ve třech regionech ČR. *Fórum sociální politiky*, 2009. ISSN 1802-5854.
- 11) Howe, David. *The Compleat Social Worker*, 2014, no 3. Print.
- 12) JANEBOVÁ Radka, Marcela HUDEČKOVÁ, Romana ZAPADLOVÁ, Jana MUSILOVÁ. Příběhy sociálních pracovníků a pracovníků, kteří nemlčeli – Způsoby řešení dilemat. *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: ASVSP, Fakulta sociálních studií MU, 2015. ISSN 1213-6204.
- 13) JANEBOVÁ Radka. Moc a autorita: genderové hledisko. In: JANEBOVÁ, Radka, Miroslav KAPPL a Martin SMUTEK, ed. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference*

IV. *Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6.

- 14) JANEBOVÁ Radka. Zasáhnout, či nezasáhnout? Posouzení životní situace při riziku z prodlení. In: NAVRÁTIL, Pavel a Radka JANEBOVÁ a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-038-2.
- 15) JANEBOVÁ, R. „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2010, č. 3. ISSN: 1213-6204.
- 16) JANEBOVÁ, Radka. Jak řešit kolize mezi praxí sociální práce a právem. *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: ASVSP, Fakulta sociálních studií MU, 2019, č. 5. ISSN 1213-6204.
- 17) KABELE, Jiří. Sociální konstruktivismus. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review*. Praha: Sociologický ústav AV ČR. 1996, 32 (3). doi: 10.13060/00380288.1996.32.3.06
- 18) KAŇÁK, Jan. Nedefinovaná profesionalita: Vztah diskursů spirituality a profesionality v sociální práci v soudobé odborné literatuře. *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: ASVSP, Fakulta sociálních studií MU, 2016, č. 5. ISSN 1213-6204.
- 19) KLIMEŠ, Lumír. *Slovník cizích slov*. 8. vyd., V SPN vyd. 3. - rozš. a dopl. Praha: SPN - pedagogické nakladatelství, 2010. ISBN 978-80-7235-446-7.
- 20) LIPSKY, M.: *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation, New York 1980, no 3.
- 21) MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2138-5.
- 22) MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. ISBN 978-80-87182-13-0.
- 23) MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-739-8.
- 24) MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3336-7.
- 25) *MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: Legislativa a systém sociálně-právní ochrany* [online]. [cit. 2021-10-23]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/legislativa-a-system-socialne-pravni-ochrany>
- 26) MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu: čtyři přístupy*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

- 27) MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu: čtyři přístupy*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.
- 28) MUSIL Libor, Mirka NEČASOVÁ. Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: ASVSP, Fakulta sociálních studií MU, 2006. ISSN 1213-6204.
- 29) MUSIL, Libor a Mirka NEČASOVÁ. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
- 30) MUSIL, Libor. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- 31) NEČASOVÁ, M. Úvod do filosofie a etiky v sociální práci. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1
- 32) ONDRIOVÁ, Iveta. *Etické problémy a dilemata v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2021. ISBN 978-80-271-1696-6.
- 33) OSPOD - Informační portál pro orgány sociálně-právní ochrany dětí: *Systém sociálně-právní ochrany dětí* [online]. [cit. 2021-10-25]. Dostupné z: <http://www.ospod.cz/informace/obecne/system-socialne-pravni-ochrany-deti-v-cr/>
- 34) OTAVA, L. 2017. Návrhy řešení nejasné conceptualizace vybraných pojmů teorie zvládání dilemat sociálními pracovníky. *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2017, č. 3. ISSN 1213-6204.
- 35) PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4317-2.
- 36) PRESSLEROVÁ, Pavla. Odebrání dítěte. *Šance dětem* [online]. 13. 04. 2012 [cit. 2021-12-04]. Dostupné z: <https://sancedetem.cz/odebrani-ditete>
- 37) *Profesní komora sociálních pracovníků, z.s.: Průběžné vzdělávání sociálního pracovníka* [online]. [cit. 2021-10-28]. Dostupné z: <http://www.pksp.cz/prubezne-vzdelavani-socialniho-pracovnika>
- 38) ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-210-6382-2.
- 39) ŠABATOVÁ, Anna, Petra ŠUPLEROVÁ, Klára ILLE, et al. *Rodina a dítě II*. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv ve spolupráci s Wolters Kluwer ČR, 2017. Stanoviska (Kancelář veřejného ochránce práv). ISBN 978-80-87949-56-6.
- 40) ŠPECIÁNOVÁ, Šárka. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007, s. 6. ISBN 978-80-86991-27-6.



- 41) ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- 42) ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-69-9.
- 43) VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ, ed. *Sociální psychologie: teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, 2019. Psyché. ISBN 978-80-247-5775-9.
- 44) ŽIŽLAVSKÝ, Martin. *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2003. ISBN 80-210-3110-7.

## Seznam příloh

### Seznam obrázků

Obrázek 1: Proces identifikace dilematu.....	20
Obrázek 2: Rozdělení otázek do rozhovoru.....	44

### Seznam tabulek

Tabulka 1: Proces operacionalizace a stanovení položek do rozhovoru.....	40
Tabulka 2: DVO Situace.....	52
Tabulka 3: DVO Situační identity.....	58
Tabulka 4: DVO Rámec konstrukce.....	63
Tabulka 5: DVO Specifické způsoby jednání a komunikace.....	67
Tabulka 6: DVO Smysl a hodnoty.....	72
Tabulka 7: DVO Společenské dobro.....	75
Tabulka 8: DVO Role.....	77
Tabulka 9: Rozdělení charakteristik.....	80
Tabulka 10: DVO Charakteristiky.....	83
Tabulka 11: Praktikování a aktivity.....	87
Tabulka 12: DVO Vztahy.....	89
Tabulka 13: DVO Sociální jazyk.....	94
Tabulka 14: DVO Propojování konstrukcí reakcí.....	96
Tabulka 15: DVO Znalosti a poznatky.....	97
Tabulka 16: DVO Konverzace.....	99
Tabulka 17: DVO Intertextuality.....	101

### Seznam příloh

Příloha 1: Informovaný souhlas.....	122
-------------------------------------	-----

## **Informovaný souhlas se zapojením se do výzkumu**

Projekt: Konstrukce reakcí sociálních pracovníků na OSPOD na dilema zasáhnout, či nezasáhnout v situacích iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?

---

Já, jméno příjmení:

---

Vyjadřuji svobodně souhlas se svou účastí na výzkumu realizovaném v rámci výše uvedeného projektu. Rozhovor bude zaměřen na konstrukci reakcí na dilema zasáhnout, či nezasáhnout u jednotlivých účastnic a účastníků a rovněž na to, jaké aspekty mohou ovlivňovat aktéry/aktérky výzkumu v utváření obsahu reakcí na takovouto dilematickou situaci. Cílem této fáze výzkumu je odpovědět na základní výzkumnou otázku „Jakým způsobem konstruují sociální pracovníci a pracovníci vybraného OSPOD reakci na dilema zasáhnout, nebo nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?“

### **UCHOVÁNÍ DAT**

Data budou nahrána na diktafon ve formátu mp3 / WAV – vizuální soubor. Uchovány budou v telefonu/notebooku realizátorky výzkumu a následně smazány nejpozději do 3 měsíců od posledního/úspěšného pokusu obhajoby diplomové práce realizátorky výzkumu.

### **PŘÍNOS A RIZIKA ÚČASTI**

Rozhovory jsou vedeny tak, že by neměly způsobit jakákoliv rizika. Účast nevyžaduje realizování jakékoliv aktivity. V případě, že se v průběhu rozhovoru dotkneme témat, která jsou citlivá, je možné se domluvit na přerušení rozhovoru, či vynechání citlivějších témat. Potenciálním přínosem účasti může být možnost reflektovat a zvědomovat vlastní pojetí konstrukce reakce v dilematických situacích týkající se možného navrhovaného odebrání dítěte z rodiny.

### **PRÁVA ÚČASTNÍKA VÝZKUMU**

Jako účastník / účastnice výzkumu máte právo na:

- Seznámení s povahou výzkumu (důvody, účely, cíle)
- Odstoupit od rozhovoru kdykoliv v jeho průběhu

- Odejmou právo se zpracováním dat z výzkumu (což nelze realizovat zpětně – tedy nelze vyžadovat odmazání dat z rozhovoru v již sepsaném a odevzdaném textu – diplomové práce)
- Získat přístup k přepisu realizovaného rozhovoru

### PREZENTACE ČÁSTÍ DAT

Některé konkrétní úseky rozhovorů s anonymizovaným odkazem budou veřejně dostupné z deponitáře diplomových/závěrečných prací Karlovy univerzity (<https://dspace.cuni.cz/>).

### VYSLOVANÍ / NEVYSLOVENÍ SOUHLASU

Oblast	Souhlas	Souhlas odvolán dne
Realizace a nahrávání/fixace rozhovoru a jeho přepis.	ANO	
Využití dat pro analýzu a tvorbu diplomové práce.	ANO	

Pro odvolání jednotlivých částí souhlasu, prosíme, využijte e-mailovou adresu: [lucie.matousu@seznam.cz](mailto:lucie.matousu@seznam.cz), případně tel.: +420739937979.

V Praze dne \_\_\_\_\_

Podpis \_\_\_\_\_

*Zdroj: Vlastní*

## **Abstrakt**

Diplomová práce je zaměřena na konstrukci reakcí sociálních pracovníků OSPOD (Orgán sociálně-právní ochrany dětí) na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout v situacích možného odebrání dítěte z rodiny a s tím související iniciování některého ze soudních návrhů na odebrání dítěte z rodiny. V teoretické části je objasněn pojem dilema, včetně jeho zasazení do rámce všedních dilemat. Dále se zde věnuji prostředí, v němž dochází ke vzniku konstrukcí reakcí na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout, kterým je Ográn sociálně-právní ochrany dětí a v poslední řadě uvádím strukturu konstrukce diskurzu s využitím Geeho kategorií. Cílem mé diplomové práce bylo odpovědět na základní výzkumnou otázku „Jakým způsobem konstruují sociální pracovníci a pracovníci vybraného OSPOD reakci na dilema zasáhnout, nebo nezasáhnout při iniciování soudního návrhu na odebrání dítěte z rodiny?“. Výstupy ukázaly, co konkrétně sociální pracovníci vnímají v těchto nesnadných situacích jako významné při jejich uvažování nad zmíněným dilematem. Dále výsledky výzkumu poukázaly na správnost postupů v uvažování sociálních pracovníků nad dilematem a zároveň možná pochybení, jež se mohou sociální pracovníci dopouštět, včetně možných důsledků z nich plynoucí.

## **Abstract**

The Diploma thesis focuses on the construction of the reactions of social workers of OSPOD (Authority of Social and Legal Protection of Children) to the dilemma to intervene or not to intervene in situations when they deal with cases related to the possible removal of a child from the family and the related initiation of a court petition. In the theoretical part, the concept of dilemma is explained, including its setting in the framework of everyday dilemmas. Next, I discuss the setting in which the construction of reactions to the dilemma of whether or not to intervene occurs, which is the OSPOD (Authority of Social and Legal Protection of Children), and lastly, I present the structure of the construction of discourse using Gee's categories. The aim of the research was to answer the primary research question - " How do social workers of selected OSPOD construct reactions to the dilemma to intervene or not to intervene when filing a court petition to remove a child from the family?". The findings showed what specifically plays a role in these dilemma situations for social workers in their thinking about the dilemma. Furthermore, the results of the research highlighted the correct procedural steps for social workers in their thinking about the dilemma, as well as possible errors that social workers may commit, including their possible consequences.