

UNIVERZITA KARLOVA

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

KONSTRUKCE REAKCÍ NA ETICKÁ DILEMATA KURÁTORŮ JAKO PRACOVNÍKŮ VYBRANÉHO ORGÁNU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ V PRAXI

Construction of reactions to the ethical dilemma of curators as employees of the selected Socio-legal child protection Authority

Magisterská diplomová práce

Vedoucí práce:

Autor:

Mgr. Jan Kaňák, Ph.D.

Bc. Markéta Merklová, DiS.

Praha 2022

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci „Konstrukce reakcí na etická dilemata kurátorů jako pracovníků vybraného orgánu sociálně-právní ochrany dětí v praxi“ zpracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a zapsány v seznamu zdrojů. Tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 16. 12. 2022

Merklová Markéta

.....

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucímu práce panu Mgr. Janu Kaňákovi, Ph.D. za jeho trpělivost, vstřícnost a cenné rady při vedení této diplomové práce. Dále bych ráda poděkovala komunikačním partnerům za to, že mi věnovali jejich čas, byli ochotní se mnou spolupracovat a poskytli mi své zkušenosti v rámci rozhovorů. Poděkování patří v neposlední řadě také rodině a partnerovi, kteří mě po celou dobu studia podporovali.

Anotace

Diplomová práce se zaměřuje na popis konstrukcí reakcí na dilema zasáhnout nezasáhnout při výkonu sociálně – právní ochrany kurátorů trestné činnosti dětí a mládeže. Diplomová práce je rozdělena na dvě části a to na teoretickou, která obsahuje poznatky z literatury a empirickou, která obsahuje vlastní výzkum.

Teoretická část je rozdělena do tří kapitol, kdy první se věnuje definicím sociální práce, sociální pracovník, klient a následně se zmínila také o zařazení kurátora pro děti do veřejného systému, kde je stručně popsána jeho úloha a legislativa, která by mohla být určitým ovlivňujícím faktorem při konstrukci reakce na dilema, stejně tak jako pojetí sociální práce. Kapitola zahrnuje také zmínku o Komisionářském modelu, který se věnuje záměnám moci mezi klientem a pracovníkem. Druhá kapitola pak byla výhradně zaměřena na dilemata, pojednává okrajově o etice, následně o definicích dilemat, jejich dělení a výčtu jejich výskytu v praxi. Třetí kapitola se pak zabývá konstrukcí diskurzů dle Geeho, což položilo základy pro tvorbu výzkumu.

Empirická část vypovídá o vnímání kurátorů jednoho z OSPOD působícího v rámci většího města v ČR a jejich reakcích na dilema zasáhnout x nezasáhnout. V rámci kvalitativního výzkumu byla využita metoda rozhovorů, ze které byla získána odpověď na hlavní výzkumnou otázku „Jakým způsobem konstruují kurátoři trestné činnosti dětí a mládeže jednoho vybraného OSPOD v ČR reakci na dilema zasáhnout x nezasáhnout v jejich běžné praxi?“

Klíčová slova

Dilema, etika, konstrukce, Orgán sociálně právní ochrany dětí, morální ideál, nesourodé pracovní podmínky, Komisionářský model

Annotation

The diploma thesis focuses on the description of the constructions of reactions to the dilemma of intervene-not to intervene during the performance of social-legal protection of curators of criminal activities of children and youth. The diploma thesis is divided into two parts, namely the theoretical one, which contains knowledge from the literature, and the empirical one, which contains one's own research.

The theoretical part is divided into three chapters, the first of which deals with the definitions of social work, social worker, client, and subsequently also mentions the inclusion of a curator for children in the public system, where his role and legislation, which could be a certain influencing factor in the construction of the reaction to the dilemma, as well as the concept of social work. The chapter also includes a mention of the Commissioning Model, which addresses power exchanges between client and worker. The second chapter was exclusively focused on dilemmas, it deals marginally with ethics, followed by definitions of dilemmas, their division and a list of their occurrence in practice. The third chapter then deals with the construction of discourses (according to Gee), which laid the foundations for the creation of research.

The empirical part tells about the perception of the curators of one of the OSPOD operating within a larger city in the Czech Republic and their reactions to the dilemma of intervening vs not intervening. As part of the qualitative research, the interview method was used, from which an answer was obtained to the main research question: „How do the curators of the criminal activities of children and youth of one selected OSPOD in the Czech Republic construct a response to the dilemma of intervening vs not intervening in their prax?”

Key words

Dilemma, ethics, construction, Children's socio-legal protection body, moral ideal, disparate working conditions, Commission model

Obsah

ÚVOD	10
1. SOCIÁLNÍ PRÁCE	12
1.1. Definice a charakteristika sociální práce	12
1.2. Sociální pracovník a klient	14
1.2.1. Zákazník x klient.....	14
1.2.2. Sociální pracovník	15
1.2.3. Kurátor v systému veřejné správy.....	18
1.3. Pojetí sociální práce	21
1.4. Komisionářský model	21
2. ETICKÁ DILEMATA	22
2.1. Vymezení pojmu etika	22
2.2. Co je etické dilema	24
2.3. Jak vznikají sociální dilemata.....	24
2.3.1 Příčiny vzniku.....	24
2.4.1. Řešení dilemat.....	30
2.4.2. Příklady dobré praxe aneb řešení	33
3. KONSTRUKCE DISKURZŮ DLE GEE	44
4. METODOLOGICKÁ ČÁST.....	47
4.1. Cíle práce.....	47
4.2. Formulace výzkumných otázek a operacionalizace	47
4.3. Charakteristika vzorku respondentů.....	53
4.4. Pozicionalita osoby provádějící šetření a místo výkonu	54
4.5. Výzkumná metoda.....	54
4.6. Sběr dat.....	55
4.7. Etické aspekty výzkumu a analýza dat.....	56

5.	VÝSLEDKY	57
5.1.	DVO 1 – Situace	57
5.2.	DVO 2 – Situační identity	60
5.3.	DVO 3 – Rámec konstrukce.....	61
5.4.	DVO 4 – Jednání a komunikace.....	64
5.5.	DVO 5 – Smysl a hodnoty	65
5.6.	DVO 6 – Politika- společenské dobro.....	67
6.	ZÁVĚR	69
	Seznam zdrojů	72
	Seznam příloh.....	76

Seznam zkratk

apod. - a podobně

atd. - a tak dále

atd. - a tak dále

č. - číslo

ČR - Česká republika

DVO - dílčí výzkumná otázka

HVO – hlavní výzkumná otázka

např. – například

OSPOD – orgán sociálně-právní ochrany dětí

R – respondent

s. - strana

SP – sociální pracovník

tzv. – takzvaně

ÚVOD

Ve své diplomové práci se věnuji otázce „Jakým způsobem konstruují kurátoři trestné činnosti dětí a mládeže jednoho vybraného OSPOD v ČR reakci na dilema zasáhnout x nezasáhnout v jejich běžné praxi?“. Mou snahou bylo popsat, jak konkrétně vytvářejí kurátoři trestné činnosti dětí a mládeže, jako specificky zaměřeni sociální pracovníci OSPOD reakce na dilema zasáhnout x nezasáhnout.

Motivací k výběru tohoto tématu bylo, že i já sama jako dříve působící kurátorka jsem se potýkala s tímto dilematem a neuměla jsem adekvátně a včas na takové situace reagovat. Největší podporou mi v té době bylo sdílení situace s kolegy, kteří ne vždy měli časový prostor a chuť se nad tématem zamýšlet. Zajímalo mě, zda se tedy s těmito situacemi kurátoři setkávají a jak na ně reagují. Tato zjištění následně mohou sloužit jako podpora a návod, jak postupovat či nepostupovat v řešení dilemat v praxi a to například pracovníkům, kteří jsou v praxi krátce.

Pravdou je, že prací, jež reflektují reakce na dilemata sociálních pracovníků obecně na OSPOD, existuje několik. Vzhledem k tomu, že pozice kurátora pro děti a mládež je oficiálně existující pozicí teprve od 90. let, zajímalo mě, jak právě konkrétně tito pracovníci v relativně „mladé pozici“ o dilematech uvažují.

Dilema zasáhnout x nezasáhnout jsem vybrala dle své praxe, jelikož právě toto dilema se v průběhu mého působení na OSPOD vyskytovalo nejčastěji a nejčastěji mě také trápilo.

Teoretická část postupuje v 1. kapitole od obecného ke konkrétnějšímu, kdy nejprve definuje sociální práci, sociálního pracovníka a následně i kurátora pro děti a mládež. Pojednává také o přístupech sociální práce, pozastavuje se nad komisionářským modelem, který pracuje s předáváním moci mezi pracovníkem a klientem.

Druhá kapitola je zaměřena na vše týkající se dilemat, kdy nejprve krátce popisuje etiku, která je spjata s etikou profese, z níž vychází etická dilemata. Dále se zaměřuje na definici dilemat, druhy a možnosti řešení. Kapitola obsahuje také popis konstrukce diskurzů dle Geeho, což nám následně napomáhá plynule přejít do empirické části práce.

Empirická část se věnuje odpovědím na hlavní výzkumnou otázku, jež je zmíněna výše. K tomu bylo zapotřebí uvést metodologický rámec výzkumu, jenž pojednává o metodách vztažených ke sběru dat, jejich vyhodnocování a interpretaci. Zaměřila jsem se na kvalitativní přístup s využitím metody rozhovorů. Rozhovory byly provedeny s pěti respondenty, násled-

ně byly nahrávky rozhovorů převedeny do textové podoby. Posléze proběhlo kódování a zařazování výsledků do stanovených kategorií. Výše uvedený postup následně zformuloval odpovědi na dílčí výzkumné otázky, posléze pak na tu hlavní.

1. SOCIÁLNÍ PRÁCE

1.1. Definice a charakteristika sociální práce

Pojem sociální práce nelze dle Healy (2001, s.80) jednoznačně vystihnout, neexistuje ani definice, která by tak jednoznačně učinila. Důvodem jsou odlišnosti v důrazu, tedy dle účelu, pro který jsou definovány - ideologické nastavení autora, který pojem definuje, země/organizace původu či úroveň podrobnosti nebo stručnosti. V roce 2014 vytvořili Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) a Mezinárodní asociace škol sociální práce (IASSW) obecně platnou definici, která však nepopisuje priority v konkrétních fázích vývoje sociální práce, neklade důraz na další specifikace jako je například určitý čas, konkrétní oblast, socioekonomická situace apod.

Definice schválená IFSW A IASSW v roce 2014 říká, že: „*Sociální práce je na praxi založená profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost, posílení a osvobození lidí. Pro sociální práci jsou zásadní principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní zodpovědnosti a respektu k rozmanitosti. Zapojuje lidi a struktury, aby se zabývali životními těžkostmi a výzvami a zvyšovali životní pohodu. Opírá se přitom o teorie sociální práce, společenských a humanitních věd a o místní znalosti.*“

Tato definice poskytuje stručnou prezentaci SP vládám, mezinárodním organizacím či organizacím národním. Odkazuje na teorie i jejich aplikaci do praxe, na potřebu vzdělávání (získávání odborných znalostí). Definice dále poukazuje na to, že SP nemá pouze pomáhat lidem přizpůsobit se prostředí, ve kterém žijí, ale také umožnit jim rozhodovat a jednat dle svého uvážení. (Banksová, 2012, s. 3)

Dle Banksové (2012, s. 1) je základním pilířem sociální práce tzv. altruismus, tedy jednání, kdy se člověk soustředí na hlavní cíl a to na prospěch člověka druhého. Snaží se naplňovat lidský potenciál a lidství jako takové na základě laické, ale i vysoce profesionální úrovně, kdy se společnost opírá o solidaritu a empatii, jež se v ní vyskytuje. Podle odkazované autorky je sociální práce především vědní disciplína a druh povolání, které se neustále mění, formuje a to z důvodu úzké spjatosti se systémy sociálního zabezpečení, jež stále reagují na ekonomické trendy či na změny sociálních politik. Sociální práce má za cíl reflektovat,

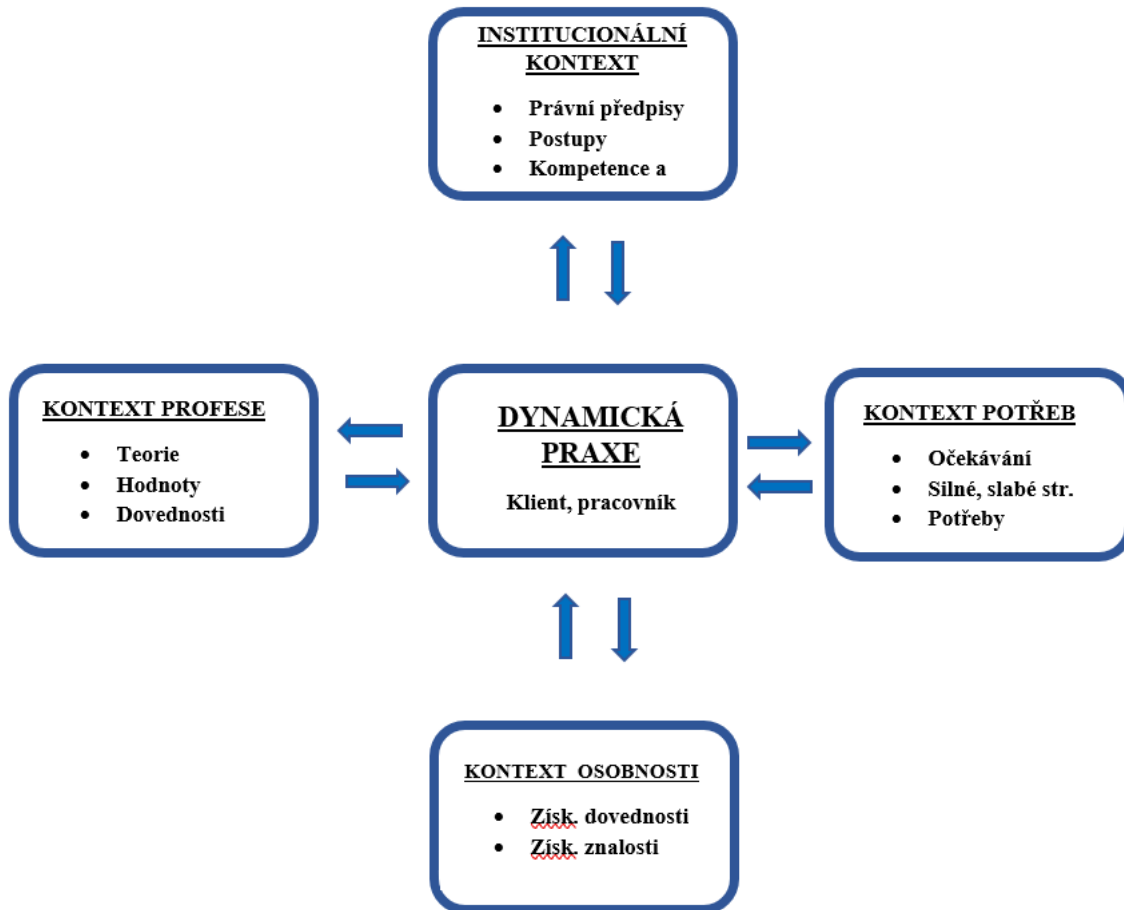
řešit a zmírňovat sociální problémy, které se ve společnosti v daný čas, za dané politické situace, na daném místě vyskytují. Cíle jsou nejednoznačné a často závisí na konkrétním pojetí. Tokárová s Matulayovou (2013, s. 45 - 47) se odkazují na Musila, který popisuje čtyři pohledy na sociální práci – filantropické, administrativní, profesionální a aktivistické, které jsou podrobněji popsány viz. podkapitola č. 1.2.2. - sociální pracovník.

Nelze opomenout, že sociální práce je multidisciplinárním oborem, což se promítá v řadě metod, které pro dosažení svých cílů využívá. Dle Úlehly (2005, s. 24 - 25) je pro sociální práci nejdůležitější, aby byly vyrovnány tři základní složky, jedině tak, lze dospět k nastaveným cílům. Těmito složkami je zákonný rámec, který jasně ohraničuje kompetence sociálních pracovníků, vnitřní nastavení klienta – jeho postoje, názory, přesvědčení, se kterým k pracovníkovi přichází a také odbornost sociálního pracovníka, která první dvě složky reguluje, umí s nimi řádně nakládat a jednat. S ohledem na téma diplomové práce je třeba se blíže zabývat nastavením sociálního pracovníka, protože je pro účely empirické části důležitá složka, která může mít vliv na výběr řešení dilemat.

Ucelenější pohled na osobnostní nastavení sociálního pracovníka pak poskytuje Healy která hovoří o tzv. dynamickém modelu. Tento model popisuje praxi jako dynamickou, kdy na sebe vzájemně působí 4 kontexty, které se proměňují v závislosti na ekonomických, společenských a politických faktorech. A právě sociální pracovník je dle Healey (2014, s. 15-18), ten, který má možnost (měl by) formovat tyto jednotlivé kontexty:

- 1) Institucionální kontext obsahuje právní předpisy, které zahrnují také postupy, jež formují danou instituci. Tento kontext zahrnuje dále povolení a výčet kompetencí, kvůli kterým byl sociální pracovník v dané instituci zaměstnán, obsahuje také politiku organizace a to, jakým způsobem bude vystupovat směrem k veřejnosti.
- 2) Kontext profese je tvořen filozofickými teoriemi, hodnotami a dovednostmi, které souvisí se sociální prací. Tyto teorie, hodnoty, dovednosti jsou podkládány odbornými publikacemi, jsou zušlechťovány za pomoci standardů a etických kodexů.
- 3) Kontext potřeb a očekávání uživatelů služeb se vyznačuje partnerským přístupem. Je zde patrné budování pevných vazeb (vztahu) mezi klientem a sociálním pracovníkem, které se následně stávají hybateli změn. V tomto kontextu se promítají potřeby, ale také očekávání či silné stránky klienta.

- 4) Kontext osobní výbavy pracovníka shrnuje veškeré znalosti pracovníka, které získal v době přípravy na výkon svého povolání, dále pak dovednosti, které získal v rámci praxe (např. od kolegů).



Healy (2014: s. 16); přeloženo a upraveno autorkou diplomové práce

1.2. Sociální pracovník a klient

Tato kapitola pojednává o vymezení pojmů SP a klienta, jelikož se domnívám, že by pojetí toho, jakou roli zastává sám pracovník, jak je nastaven směrem ke klientům a v jakém pracovním systému funguje mohlo ovlivnit také to, jak vypovídá o obsahu a jak případně řeší dilema zasáhnout x nezasáhnout.

1.2.1. Zákazník x klient

Thylefors v roce 1991 vydala knihu, na níž se odkazuje Salamon (1994) ve svém článku s názvem „Kdo je zákazníkem sociálních služeb?“, který poukazuje na nevhodnost používání pojmu zákazník ať už v psychiatrii či v oboru, jako je sociální práce. Z článku je zřejmé, že

rčení: „zákazník má vždycky pravdu“ není možné vždy dodržet. Z praktických poznatků Thy-lefors vyplývá, že postupy, které se využívají v business oblasti, kde má výraz „zákazník“ svá specifika, nelze využívat v profesích jako je sociální práce, jelikož je občas nevyhnutelné jít proti vůli klienta. Často se jedná o případy, kdy není klient schopen vlastní neovlivněné úvahy (např. pod vlivem drog, při jednání za zájmy nezl. dítěte – odebrání z rodiny v případě ohrožení). (Salamon 1994, překl. Úlehla: Písek, březen 2000, s. 2)

Salamon se nad tímto tématem zamýšlí především proto, neboť ze své praxe nabyt dojmu, že mnoho poradců a lektorů, kteří byli tou dobou ve Švédsku zaměstnáni, aby vyučili státní úředníky veřejného sektoru v nově začínajícím směru sociální práce tzv. kupující (zákazník, klient) - dodavatel, přišli z oblasti obchodu a soukromých společností a měli jen málo předchozích zkušeností s veřejným sektorem. Sociální pracovníci se učili chápat malé dítě jako zákazníka (klienta), avšak rodiče (při odebrání dítěte z jejich péče) byli paradoxně také zákazníky, avšak ti si využití služeb sociálního pracovníka nepřáli. Z toho vyplývá, že zákazník o službu zájem má, kdežto uživatel o ní zájem mít nemusí, nicméně služba může v jeho zájmu být (odebrané dítě, které bylo v ohrožení z důvodu špatné péče rodičů často nechce být z takové péče odejmuto, i přesto, že je to v jeho zájmu).

Zákazníkem se tedy stává osoba či orgán, který má pravomoc nevyžádanou péči zahájit či nařídit její uskutečnění. Zákazník pak společně s poskytovatelem vstupují do interakce svobodně. Zákazníkem je tedy klient do té doby, dokud doporučené kroky plní ze své vlastní vůle, je motivovaný. Dále také do doby, kdy je schopný a má možnost takové kroky odmítnout. Pokud však přijmeme, že klient není zákazníkem vzniká spor mezi tradičním tvrzením, že sociální práce slouží vždy pro dobro klienta a vzniká větší prostor pro možné zneužívání moci. Pokud totiž řešení problému nebude diskutabilní, může se jevit jako krytí prosazování moci, ospravedlňování kontroverzních postupů a usnadňování násilí ve vztahu sociální instituce x občan. (Salamon 1994, překl. Úlehla: Písek, březen 2000, s. 2 - 3)

Banksová se vyjadřuje k pojmu klient, který v překladu z latiny znamená chránělec. Tento pojem více zdůrazňuje závislost člověka na sociálním pracovníkovi, což je jedna z věcí, kterým by se měl sociální pracovník vyhnout dle autorky. (Banksová 2012, s. 4).

1.2.2. Sociální pracovník

Tento pojem je Zákonem č. 108/2006 Sb. definován takto: „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v za-*

řízení poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Z definice je patrné, že byt' se zabývá SP pouze jednou oblastí (například stanovenou dle cílové skupiny) musí se umět pohybovat také v oblasti, kterou primárně nevykonává. Už to, že je poradenství a sociální práce oborem, jež se mění dle času, místa, politiky apod., jasně naznačuje, že je zde třeba soustavné celoživotní vzdělávání a požadavky na vzdělání sociálních pracovníků se stále zvyšují. (Gulová 2011, s. 61)

Na stránkách www.asvsp.org/standards/standard_asvsp_6_5_21/ je volně ke stažení standard na vzdělávání v sociální práci. Pracovník by se dle něj měl zlepšovat v následujících oblastech:

- Filosofie a etika
- Teorie a metody sociální práce
- Sociální politika
- Praxe v terénu
- Úvod do sociologické teorie
- Úvod do psychologické teorie
- Metody a techniky sociálního výzkumu
- Úvod do právní teorie a praxe
- Sociální patologie
- Problémy etnických a menšinových skupin
- Zdraví a nemoc

Dle Venglářové, Mahrové je nutné, aby měl sociální pracovník všeobecný přehled ve výše uvedených oblastech. Autorky dále považují za vhodné, aby se sociální pracovníci účastnili psychosociálních výcviků, kde získají poznatky v rámci sebe zkušenosti, což považují za nejlepší formu učení. (Venglářová, Mahrová 2008, s. 15).

Dle Beneše není celoživotní vzdělávání novinkou, avšak v dnešní době se hojně realizuje a to proto, že není možné veškeré tyto kompetence pojmout v rámci školního systému. (Beneš 2008, s. 28)

Je tedy patrné, že se sociální pracovník na jednu stranu musí řídit legislativními požadavky, pohybuje se v legislativním rámci na straně druhé jej svazují rámce profesionální, které vycházejí z profesionálního pojetí dle Banksové či Musila viz. níže. Sociální pracovník odkazuje klienta na další specialisty, odborníky, měl by umět řešit problémy a diagnostikovat.

Nečasová (2001, s. 84-86) popisuje škálu sociálních pracovníků (dle Banksové). Škála je tvořena dle přístupu pracovníka ke klientům. Hovoří o byrokratickém, profesionálním, radikálním a angažovaném modelu.

- a) **Byrokratický model sociálního pracovníka** – odděluje osobní, profesní a hodnoty zaměstnavatel. To je nutné z toho důvodu, aby se sociální pracovníci necítili vinní tím, že s lidmi manipulují stylem, který by v osobním životě nepovažovali za čestný. Cílem tohoto přístupu tedy je, aby pracovník klientem manipuloval v zájmu jejich změny. Na jednu stranu působí dojemem, že o klienta pečuje na straně druhé v některých situacích působí na klienta přísně, tlumočí hranice norem.
- b) **Profesionální model sociálního pracovníka** – v tomto modelu vystupuje sociální pracovník v roli profesionála, který je patřičně vzdělaný, řídí se etickým kodexem a jeho prioritou se stává zájem klienta, ke kterému má individuální přístup a vztah. Identita sociálního pracovníka je tvořena členstvím v profesi.
- c) **Radikální model sociálního pracovníka** – stejně jako přesvědčený sociální pracovník (viz níže), zařazuje osobní hodnoty do své praxe. Cíle toho však není poskytnutí péče jednotlivému klientovi, nýbrž především usiluje o změnu určitých zákonů, se kterými vnitřně nesouhlasí. Cílem je spíše sociální změna na vyšší politické úrovni.
- d) **Model přesvědčeného sociálního pracovníka (tzv. committed)** – v tomto modelu považuje sociální pracovník za svůj cíl to, že vloží do praxe co nejvíce svých osobních morálních hodnot. Dle committed modelu by měl sociální pracovník jednat s klientem jako se svým přítelem, měl by o něj pečovat. Je zde však tenká hranice mezi tím, aby pracovník některému z klientů nestránil, jelikož je velmi obtížné věnovat se všem klientům s maximální a stejnou péčí. Může tak dojít buď k vyhoření pracovníka či k vytvoření úzkých vazeb, čehož by mohl zneužít jak pracovník, tak klient. Je důleži-

té, aby v tomto případě byl stanoven institucionální rámec, kterým bude podpořeno to, že s klienty bude jednáno s empatií, respektem a pracovník bude vnímat sám sebe jako pracovníka, který ve svém pracovním i profesním životě uznává a dodržuje stejné etické principy. Vždy mu je však rámcem vnitřní nastavení, normy a zákony organizace, v níž je zaměstnán. (Nečasová 2001, s. 84-86)

1.2.3. Kurátor v systému veřejné správy

Tato podkapitola je zde řazena pro objasnění systému a pravidel, kterými je kurátor často vázán. Kapitola uvádí kompetence kurátora dané zákonem. Shrnuje oblast na níž se kurátoři zaměřují a ze kterých v praxi vyplývají určité povinnosti, které mohou vést k případnému vzniku dilema - zasáhnout x nezasáhnout. (Například zákon nabádá k co nejmenším zásahům OSPOD do integrity rodiny, na druhou stranu jasně neudává body, kdy je třeba již zasáhnout, často je to ponecháno na individuálním vyhodnocení SP, které může být subjektivní). Dále by měla být na konci kapitoly jasná hierarchie sociálních pracovníků OSPOD, která může mít souvislost s řešením dilematu - zasáhnout x nezasáhnout. (Např. v případě, že uskutečněním zásahu mohou plynout určité povinnosti k nadřízeným orgánům, které by následně mohly poškodit zájem nezl. – nahlášení dítěte umístěného do dětského domu se školou do registru náhradní rodinné péče Magistrátu hl. města Praze)

Kurátor je vázán především mezinárodními a národními pakty, úmluvami a zákony. Základními jsou Listina základních práv a svobod, Úmluva o právech dítěte, Ústava, dokumenty Rady Evropy (Evropská úmluva o ochraně lidských práv a svobod, Evropská úmluva o osvojení a další). Všechna ustanovení a práva ve výše uvedených jsou nadřazenými těm, jež jsou sepsány v zákonech jednotlivých zemí. Z těchto vycházejí a neměly by být s nimi v rozporu. V ČR je podstatou sociálně právní ochrany dětí Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, který dle § 1 vykonává tyto činnosti:

- a) chrání právo nezl. dítěte na řádný vývoj a výchovu
- b) chrání oprávněné zájmy nezl. (např. jeho jmění)
- c) snaží se o obnovení či zlepšení funkce rodiny
- d) v případě, že biologická rodina o nezl. nemůže dočasně či trvale pečovat, pak zákon zabezpečuje náhradní rodinné prostředí

Body jmenované výše vykonávají tzv. orgány, které jsou stanoveny zákonem č. 359/1999Sb., § 4 odst. 1 o sociálně právní ochraně dětí. Tyto orgány mají také zákonem vy-

mezenou působnost. Jsou tedy státem kontrolovány a garantovány. Mezi výše jmenované řadí zákon:

- a) Krajské úřady
- b) Obecní úřady obcí s rozšířenou působností
- c) Obecní úřady a újezdní úřady; ustanovení tohoto zákona o obecních úřadech se vztahují i na újezdní úřady
- d) Ministerstvo
- e) Úřad
- f) Úřad práce České republiky - krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu (dále jen „krajská pobočka Úřadu práce“).
- g) Obce v samostatné působnosti,
- h) Kraje v samostatné působnosti,
- i) Komise pro sociálně-právní ochranu dětí,
- j) Další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně-právní ochrany pověřeny, (dále jen "pověřená osoba").

§32, odst. 4, Zákona č. 359/1999Sb. o sociálně právní ochraně dětí uvádí, že se sociální pracovník v rámci výkonu kurately zabývá těmito činnostmi:

- a) analyzuje situaci v oblasti sociálně patologických jevů u dětí a mládeže, dále navrhuje různá opatření, jež by měla působit preventivně
- b) účastní se přestupkových řízení, jež jsou vedeny proti mladistvým, trestních řízení (u mladistvých) a řízení o činech jinak trestných (v případě dětí mladších 15 let)
- c) navštěvuje děti, jež mají nařízenou ústavní výchovu, ochrannou výchovu, děti na které byla uvalena vazba a ty, které jsou ve výkonu trestního opatření odnětí svobody, dále vykonává také návštěvy rodičů výše uvedených dětí
- d) spolupracuje s Probační a mediační službou, a to především v rámci vyhodnocování situace mladistvého pro účely trestního řízení a u dětí mladších 15 let pro účely řízení o činech jinak trestných
- e) pomáhá nezl., které zmiňuje písmeno c) Z. č. 359/1999Sb., tedy nezl., jež jsou propuštěny z ochranné nebo ústavní výchovy, z výkonu trestního opatření odnětí svobody.

Kurátoři mají za cíl podpořit nezl. či mladistvého v resocializaci, která by měla zamezit opakování protiprávní činnosti

- f) zajišťují návaznou péči nezl. uvedeným v písmenu c) i po dosažení zletilosti, především když dojde k prodloužení ústavní nebo ochranné výchovy. Pak začíná spolupracovat s Úřadem práce, kurátorem pro dospělé, různými sociálními službami a zařízeními pro výkon ústavní či ochranné výchovy. (Zákon č. 359/1999Sb., o sociálně – právní ochraně dětí)

Dle Musila právě legislativa a její dodržování může vést ke vzniku dilemat. Jak je již uvedeno výše, v tzv. „administrativní pojetí“ se předpokládá, že sociální pracovníci budou vykonávat převážně administrativní (úřednickou) práci, tedy budou se řídit danými postupy, díky nimž vyřídí žádosti a rozhodnutí, které existují na základě sociálních zákonů a předpisů. Dle výše specifikovaného „filantropického pojetí“ by měli být sociální pracovníci především poskytovateli potřeb klienta a činí tak na základě vnitřního přesvědčení o lásce k bližnímu. (Musil, 2008a, s. 66 - 68).

Pro řádné porozumění metodologickému rámci výzkumu a následně pak analytické části diplomové práce, je třeba vyspecifikovat pozici kurátora trestné činnosti mládeže jako jednu z důležitých složek orgánů sociálně právní ochrany dětí. Je tedy sociálním pracovníkem, jež se zaměřuje na ohrožené děti dle § 6 zákona č.359/1999Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, především pak na ty, u kterých se vyskytují výchovné problémy, tedy např. ty, které vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, živí se prostitucí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem - opakovaně nebo soustavně páchají přestupky podle zákona upravujícího přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití. Dále se jedná o děti či mladistvé, kteří se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte (Zákon č.359/1999Sb.)

Povinností kurátora je sledovat patologické chování, jež se u dětí či v rodině vyskytují, zjišťovat příčiny jejich vzniku a činit opatření k jejich zmírnění či potlačení. Kurátor tedy zůstává primárně sociálním pracovníkem, který poskytuje péči založenou na základních principech, jakými jsou participace a zplnomocnění klienta, zodpovědnost za koordinaci případu, zodpovědnost za proces ne však za výsledek a v neposlední řadě také postupování dle potřeb dítěte a s ohledem na nejlepší zájem dítěte. (Metodická příručka pro kurátory 2016, s. 10).

1.3. Pojetí sociální práce

Tomuto tématu se věnují Tokárová s Matulayovou (s. 45 - 47), kdy odkazují na Musila, který ve své kapitole – „Typologie pojetí sociální práce popisuje čtyři pohledy“

- Filantropické, kde cílem je pomoc s poskytnutím toho, co danému člověku, dle jeho názoru chybí. K tomu, abychom pracovník dosáhl cíle, využívá empatii, spontánní spolupráci s kolegy a klientem.
- Administrativní pojetí má za cíl dodržování ustálených pravidel, legislativy, poskytování informací a stanovisek zákonem určeným subjektům.
- Profesionální přístup má za cíl přistupovat ke klientově situaci komplexně, hledat řešení problémů klientovi tzv. „na míru“.
- Cílem aktivistického přístupu je být si rovný s klientem, zastávat jeho zájmy a vyjednávat s protistranou, která se uchyluje k diskriminaci. Právě tento přístup může pojímat etická dilemata nikoliv jako „krizi hodnot“, ale jako situaci při níž může být zlepšován etický rámec sociální práce. Tedy aktivistický přístup by měl pomoci v tom, aby pracovníci pohlíželi na sociální systém a politiku kriticky, tedy budou brát sociální systém ne takový, jaký je, ale jaký by měl být. (Sešit sociální práce 4/2015, s. 21)

1.4. Komisionářský model

Ernst Salamon (1994) popsal tzv. komisionářský model, který analyzuje vztahy a moc. Postavení profesionálně pomáhajícího a člověka, jež pomoc potřebuje je obecně nevyrovnané. Základem tohoto modelu se stává směna služby za odměnu. Klient se stává zadavatelem a označení SP pracovníkem pak udává to, že SP bude plnit zadání klienta, primárně tak, aby byl zadavatel spokojený, zadavatel bude určovat jakou cestou se půjde k cíli, bude proces hodnotit a ukončovat

Jakmile výše uvedené podmínky přestanou platit, dojde k záměně moci mezi SP a klientem. To se nejčastěji děje v případě, že SP přejde pod jiného zadavatele, který se stává primárním a který je tomu původnímu nadřazený. Příkladem je matka, která žádá sociálního pracovníka o pomoc s tíživou finanční situací a v průběhu spolupráce SP pojme za nadřazeného klienta dítě, které je ohrožováno na vývoji v důsledku této špatné finanční situace matky, jeli-

kož matka nezajišťuje jeho vzdělávání a ponechává si ho z finančních důvodů doma. Takovou změnu, matka může považovat za zradu ze strany sociálního pracovníka a je třeba tomu preventivně předcházet formou otevřeného jednání s klientem a důkladného vysvětlení důvodů, proč pracovník své jednání začíná vůči matce měnit. Z výše uvedených informací vyvstává otázka, zda otevřená a důsledná komunikace o změně zadavatele s klientem by nebyla jakousi podporou při řešení určitých dilemat. (Ernst Salamon, 1994, s. 305- 318, in Úlehla 2000, s. 1 – 9)

2. ETICKÁ DILEMATA

V následujících podkapitolách je zahrnuto vymezení důležitých pojmů, které následně od obecné roviny postupují do roviny konkrétní, tedy blíže k dilematům etickým, do kterých se řadí pro tuto práci hlavní dilema - zasáhnout x nezasáhnout. Nutno dodat, že etická dilemata vycházejí z kontextu etiky profese.

2.1. Vymezení pojmu etika

Jankovský se ve své publikaci odkazuje na F. Lapaře, který uvádí, že výraz etika pochází z řečtiny, v překladu značí zvyk, mrav či obyčej. Jedná se o nauku, jež se zabývá obvyklým, společensky uznávaným a správným jednáním. Doslovný překlad slova „ethos“ značí stáj či společné místo určené k soužití lidí, kde se na základě vzájemných vztahů utvářela pravidla závazná nejen pro celek, ale také pro jednotlivce. Etika je úzce propojena s filozofií a můžeme jí chápat také jako praktickou filozofii, která představuje vztah člověka ke světu, protože mravné bylo dle Aristotela, který má zásluhu na zařazení etiky do vědních disciplín, vše, co vedlo k lepšímu životu na tomto světě. (Jankovský 2003, s. 21)

Do vědních disciplín se etika řadí z důvodu existence jejího předmětu. Tím je dle Jankovského (2018, s. 26) morálka, jako hodnotící stupnice, jež dává na pomyslné misky vah lidské jednání založené na dobru/zlu a svědomí člověka. Výraz pochází dle Kábřta (1970, s. 285) z latinského „mos“, což v překladu značí mrav, způsob nebo vůli, která je člověku autoritativně udána předpisy a zákony. V této práci se však budeme soustředit především na etiku profesní (tzv. aplikovanou), nicméně okrajově se budeme dotýkat také etiky individuální či sociální a to právě proto, že nejen díky jejich prolínání vznikají tzv. etická dilemata.

Výraz morálka má obecně složitý výklad a to hlavně z toho důvodu, že na jedné straně ji nemůžeme považovat za pouhou slušnost, na straně druhé nepatří do práv, protože nemůže

být vymáhána soudní cestou, není tedy možné za neplnění morálních norem člověka sankcionovat. Morálka je množinou názorů, pravidel, zvyků a ideálů, kterými se při svém jednání řídíme a tato množina je podmíněna kulturně i historicky. Morálka je v každé době kontrolována dvěma způsoby a to ze strany společnosti a ze strany jednotlivců (vlastní svědomí). Správné morální jednání nastává tehdy, když se shoduje se svědomím jednatelů, v této fázi se však pojem transformuje do tzv. mravnosti konkrétního člověka. Tu však nelze objektivně posuzovat, jelikož nejsme schopni zhodnotit svědomí druhých. Z toho vyplývá, že lze posoudit jednání člověka pouze z hlediska morálky nikoliv mravnosti, tedy to, jak člověk dodržuje normy nastavené společností. V takovém případě jsou rozlišovány tři hlavní funkce morálky a to poznávací (poznání mezilidských vztahů, vztahu člověka ke společnosti), regulativní (chování) a humanizační (lidskost, zušlechťování jedince). (Jankovský 2003, s. 29)

Dle Banksové (2012, s.6) je důležité, jak se na morální normy pohlíží, jaké aspekty jsou zdůrazňovány. Dle autorky jsou těmito aspekty preference, zvyky, pravidla, zásady, povahové vlastnosti či v sociální sféře velice známé standardy.

Dle Švarcové (2015, s.5) je etika dělena do čtyř kategorií:

- 1) Metaetika – kritické a analytické hodnocení smyslu a používání termínů – dobrý, špatný, povinnost nebo to zda lze určitá jednání ospravedlnit. Metaetika se dále zaměřuje na to jakou má morálka povahu.
- 2) Normativní etika – tato se snaží odpovídat na to, zda byl v konkrétních případech zvolen morálně správný postup při řešení určitého dilema (například zda je vždy lhaní morálně špatný postup.)
- 3) Popisná etika – tato se zabývá morálními názory a přesvědčeními, které různě ovlivňují konečné jednání lidí (zkoumá názory lidí v různých zemích, na složité otázky jakými jsou eutanázie, potraty apod.)
- 4) Aplikovaná etika – řeší konkrétní praktické otázky, které se týkají etického rozhodování.

Dle Banksové je podstatou etiky uvažování o správném/nesprávném chování, různých povahových vlastnostech a odpovědnosti za jejich využívání v závislosti na mezilidské vztahy. Přestože se s etikou často pojí slovní spojení „blahobyť člověka“, v širším slova smyslu to může být také zlepšení či náprava celého ekosystému (zvířat, rostlin). Pod pojmem profesní etika pak Banks řadí správné/špatné chování, charakterové vlastnosti a profesní odpovědnost za vztahy v pracovním kontextu. (Banksová 2012, s. 7)

2.2. Co je etické dilema

Banksová definuje etická dilemata jako „volbu mezi dvěma stejně nežádoucími alternativami“. (Banksová 2006, s. 8) Často je to situace, kdy hledáme jedno lepší řešení ze dvou stejně špatných. Dilema je výrazně odlišné od pojmu – etický problém, který vzniká v době, kdy je evidentní, jaké rozhodnutí má pracovník učinit, avšak toto rozhodnutí se neslučuje s jeho vnitřním nastavením a preferencemi. Vše je ryze individuální, protože to, co může pro jednoho pracovníka znamenat pouhý problém (obtížné rozhodnutí, ale zřejmá cesta), pro druhého může znamenat dilema (má za to, že neexistuje adekvátní řešení). (Nečasová 2001, s.6 - 7)

Musil, Janská považují za dilema situaci, kdy se pracovník musí neřešitelně rozhodnout mezi dvěma možnostmi. (Musil, Janská 2011, s.126)

Klimeš uvádí, že dilema je ”nutná (někdy obtížná) volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi”. Z této definice dle Klimeše jasně vyplývají dvě roviny – první je, že možnosti jež sociální pracovník při rozhodování má jsou neslučitelné, druhá rovina se zabývá tím, že volba je nutná, že se jí nedá nikterak vyhnout. Z tohoto vyjádření tedy usuzuje že se dilematům lze po nějakou určitou dobu vyhnout. (Klimeš 1981, s.112)

2.3. Jak vznikají sociální dilemata

Tato kapitola se bude zabírat příčinami vzniku sociálních dilemat, jeho fázemi a také různými přístupy k jejich řešení.

2.3.1 Příčiny vzniku

Dle Musila (2008, s. 1) vzniká dilema tehdy, když se sociální pracovníci dostanou do situace, v níž se musí rozhodovat mezi dvěma možnostmi práce (s klienty), které jsou neslučitelné a jsou důsledkem napětí mezi jejich morálními ideály a přístupem ke klientům, který sociální pracovníci zvolí v praxi. Musil přímo uvádí, že „dilema je výsledkem napětí mezi snahou jednat v souladu s přijatým morálním ideálem a potřebou přizpůsobit jednání vůči klientům pracovním podmínkám“ (Musil, 2008, s. 12)

1) Dilema vzniká tehdy, když sociální pracovník musí důsledně kontrolovat vyvážení vlastní moci, jež mu dává stát či obecný zájem při práci s klientem, aby s ním nejednal z nadřazené pozice (kdy sociální pracovník má určité pravomoci, jež klient nemá).

2) Dilema vzniká v případě, že se střetne morální přesvědčení sociálního pracovníka se nastavenými konvencemi organizace, pro níž pracuje. Například pokud sociální pracovník v rámci sociálního šetření uzná, že osoba s handicapem potřebuje poskytnout domácí péči a k tomu příslušné finance, nicméně po dosazení do úředního rámce tento člověk nesplňuje veškerá kritéria pro poskytnutí takové péče a nemá na ní v konečném důsledku nárok.

3) Dilema vzniká v případě, že sociální pracovník musí volit mezi dvěma ne zcela vhodnými variantami. Například, pokud se sociální pracovník rozhoduje mezi veřejným zájmem a zájmem jednotlivce – má „ohýbat“ obecná kritéria, aby pomohl velice potřebnému člověku nebo má žádost ve prospěch veřejné spravedlnosti zamítnout a potřebnému tak neposkytnout péči, která by mu pomohla.

Banksová popisuje 4 hlavní body, jež mohou být příčinou vzniku etického dilema:

- a) Právo a sociální péče – dilema může vzniknout v případě, že se setkají dvě složky této kategorie, první je právo na klientovo vlastní rozhodování, právo na vlastní volbu druhou je pak odpovědnost sociálního pracovníka za podporu dobrých životních podmínek klienta (Banksová 2012, s. 21)

K tomuto Banksová uvádí příklad, kdy 80ti letá žena byla propuštěna z nemocnice po úrazu v důsledku pádu. Při první návštěvě sociálního bylo patrné, že se seniorka o sebe ani domácnost nezvládá postarat. V bytě byl nepořádek a paní byla vyhladovělá. Žila sama a její syn jí nosil 2x týdně potraviny. Sociální pracovnice nabídla ženě pomoc domácího asistenta, který by za ní denně docházel a pomáhal jí. To však žena odmítla, proto se sociální pracovnice sešla se synem, ten však odmítl matce pomáhat více, než bylo doposud nastavené. Pracovnice navštívila ženu podruhé s nabídkou pomoci, žena však opět odmítla a sociální pracovnice vypověděla, že bylo velmi složité rozhodnout, do jaké míry ženu přesvědčovat či do konce v krajním případě „nutit“ nebo ji nechat dle jejího uvážení bez pomoci a doufat, že se jí podaří přežít. (Banksová 2012, s. 21-22)

- b) Veřejný zájem – tato složka zahrnuje tři strany, které mohou být v rozporu. Na jedné straně zaměstnavatelé (tedy odpovědnost sociálních pracovníků vůči jejich zaměstnavatelům) na druhé straně stojí uživatel služby, který by má nárok na nejkvalitnější služby a třetí strana je společnost, pro níž by bylo nejvhodnější, aby jí služba mohla poskytnout podporu pro co největší počet potřebných lidí (Banksová 2012, s. 21)

V tomto případě Banksová (2012, s. 23-24) popisuje zkušenost sociálního pracovníka, který poskytoval službu „sexuální výchovy“ mladým bangladéšským emigrantům v nízkoprahovém centru pro mladé muže. V rámci této služby poskytoval také zdarma pánskou ochranu každému uživateli, který se služby účastnil. Tato mládež však vyrůstala v menšině, jež vyznávala islám a měla tak jiné hodnoty a postoje k tomuto tématu. Jedna z matek u syna našla ochranu, oznámila to v mešitě a ta komplexně zakázala navštěvování nízkoprahové služby. Z důvodu malé návštěvnosti byla přivolána do centra kontrola, která se snažila problém řešit. Sociální pracovník po 4 letech uvedl, že se jim toto dilema nepodařilo vyřešit, protože nenašli jinou strategii. Navzdory prosazování rovného přístupu bez náboženských předsudků tento projekt ztroskotal a to z důvodu absence navázání úzkého a dlouhodobého vztahu ke komunitě, která by pracovníkům důvěřovala natolik, že by byla ochotna hledat kompromisy či měnit postoje.

- c) Rovnost, rozdíl, strukturální útlak – dilema může vzniknout v případě, že u pracovníka nebude vyvážená podpora rovnosti s patřičným ohledem na rozmanitost, dále pak míra schopnosti čelit útlaku při změnách v sociální politice, náboženství, kultuře či politice organizace, v níž je pracovník zaměstnán (Banksová 2012, s. 21)

Příkladem vzniku tohoto dilematu je dle Banksové případ, kdy do zařízení pro děti s výchovnými problémy přijali nezletilou dívku, která měla pohlavní styk s 50letým mužem, který jí za něj finančně odměňoval. Policie požádala sociálního pracovníka zařízení o přerušení zákazu vycházek nezletilé dívky z toho důvodu, aby se stala „policejní volavkou“ a nalákala tak pachatele do rukou policie. Sociální pracovník popsál své morální dilema, kdy se potýkal s oficiální žádostí složek činných v trestním řízení (policie) a na druhé straně s tím, že nezletilou dívku vystaví opakovaně nebezpečí (co víc, proti nařízení jeho zaměstnavatele – tedy zařízení, které dívce zakázalo vycházky). (Banksová 2012, s. 22-23)

- d) Profesní role, vztahy a hranice – tento bod zahrnuje úvahy o hranici mezi osobním, profesionálním či politickým nastavením SP, o tom, jaký postoj SP v konkrétním případě zaujímá či by zaujímat měl (poradce, kontrolor, aktivista, spojenec..) (Banksová 2012, s. 21)

Příklad z praxe hovoří o matce z Etiopie, která žila v Americe se svou malou dcerou, sociální pracovník ženě pomohl se zajištěním bydlení v rámci projektu, jež měl za cíl rozptýlit žadatele o azyl po státech. Žena díky tomuto kroku začala pracovníkovi důvěřovat, přestala být depresivní a pojala ho za přítele. Zvala ho na narozeniny své malé dcery a často ho žádala,

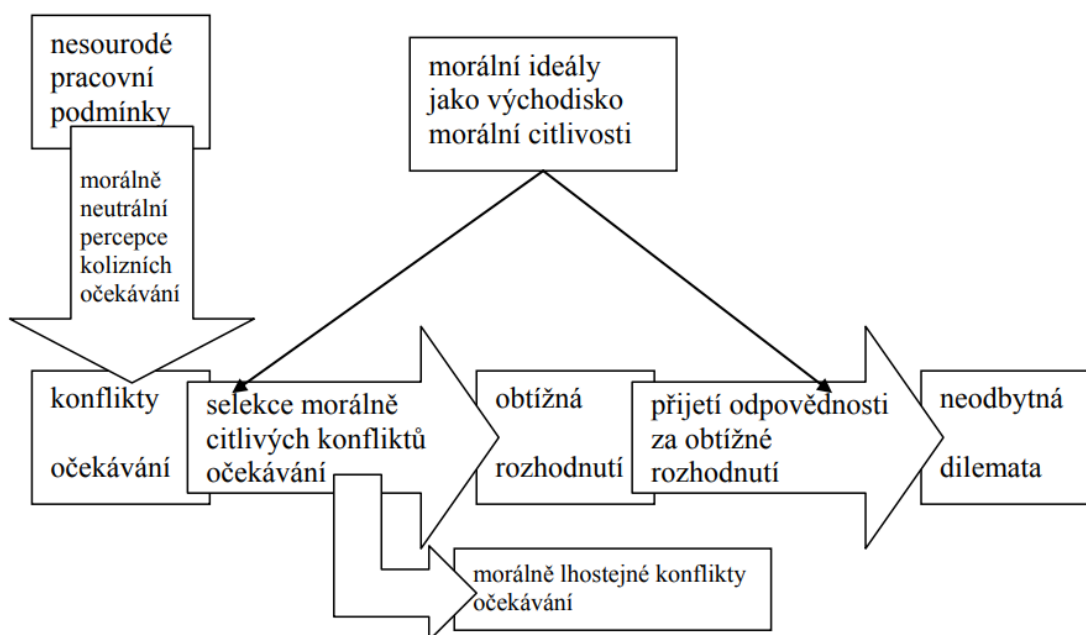
aby jí navštívil. Pracovník využíval výmluvy, že žije v jiném městě a proto je nemůže tak často navštěvovat. Sám si byl vědom, že z profesního hlediska není vhodné stavět se do role rodinného přítele na druhou stranu nedokázal ženě říci, že je brána z jeho pohledu jako pouhá uživatelka sociální služby, kterou on poskytuje. Tento vztah tedy „hrál“ i v době, kdy ženu neměl ve své péči. Byl si vědom, že chybou byla nedostatečná upřímnost a jasné vymezení hranic z počátku vztahu klient x pracovník

2.3.2 Fáze vzniku sociálních dilemat

Nečasová, Musil pracují se 4 hypotézami, první z nich zahrnuje čtyři na sebe návazné fáze vzniku dilematu. Dle jejich předpokladu vzniká dilema:

- a) V případě, že pracovník je konfrontován s **nesourodými pracovními podmínkami** (nedostatek času na řešení více problémů jedné rodiny, velký počet potřebných klientů)
- b) V případě morálně neutrálního **vnímání kolizních očekávání** – tlak na výběr toho, zda bude problém řešen komplexně nebo parciálně - tzn. řešení toho, co je nejakutnější (kolegové očekávají, že konkrétní SP pomůže klientovi zvládnout jakýkoliv problém bez ohledu na obtížnost a časovou náročnost řešení, na druhou stranu v rámci běžného chodu organizace bude umět vyhodnotit, jaký problém bude řešit přednostně)
- c) Konflikt očekávání se stane dilematem a to v případě, že k němu pracovník projeví morální citlivost, je tedy schopen rozpoznat morální dilema v konkrétní situaci. Musil, Nečasová hovoří o východiscích morální citlivosti jako o tzv. **Morálních ideálech**, které fungují jako zdroj morální citlivosti díky níž vzniklou situaci SP hodnotí jako - obtížné rozhodování nebo lhostejnost. Morální ideál je vize, kterou disponuje skupina s určitou kulturou. Tato vize stanovuje, co je pro tuto skupinu nejideálnější a jak tohoto „nejideálnějšího“ mohou dle norem jim vlastním, dosáhnout.
- d) Tato fáze probíhá v případě, že budeme předpokládat, že SP bude cítit vlastní odpovědnost za volbu mezi dvěma variantami řešení, které nebudou ani v jednom případě ideálními. Pak vzniká neodbytné dilema, které je zapříčiněno mírou urputnosti SP trvat na svých morálních ideálech. Toto vzniká v případě, že SP správně nevyhodnotí poměr složitosti problému, svých kapacit, dovedností a schopností. (Nečasová, Musil 2008, s. 89-90)

Schéma číslo 1
Lineární představa o vzniku dilemat práce s klientem



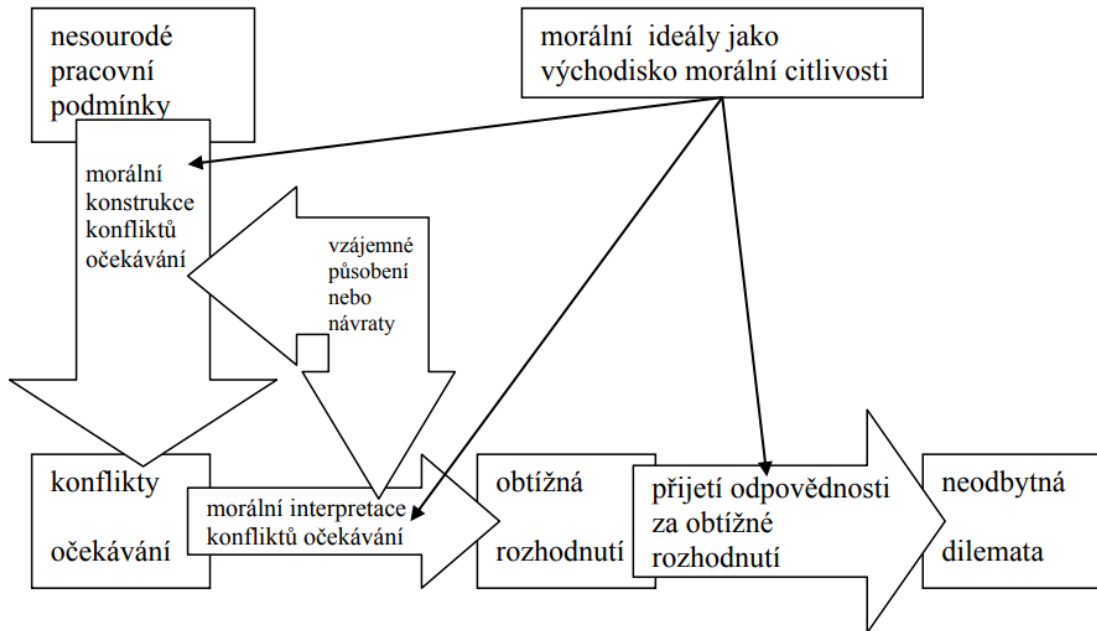
Zdroj: (Musil, Nečasová, 2008, s.5)

Výzkumníci předpokládali, že pokud by SP určitý konflikt očekávání vyčlenil a nebyl by k němu citlivý, pak by si automaticky tohoto konfliktu SP přestal všimnout (stane se pro ně **morálně lhostejným konfliktem**). Z následného výzkumu však vyšlo najevo, že zastoupení tohoto jevu je v praxi nulová, možná proto, že v rámci výzkumu nešlo dost dobře rozpoznat,

Hypotéza byla dále detailněji rozpracována, proto vzniklo druhé schéma, které zahrnuje 2 novinky. Jednou je, že vnímání nesourodých pracovních podmínek je ovlivněno morálkou SP, čímž vzniká jakási představa, která je podkreslena osobní morálkou pracovníka. Druhá je pravděpodobnost, že existuje souvislost a vzájemná ovlivnitelnost představy konfliktů očekávání a jejich morální výkladu, které mohou existovat současně. V případě, že využíváme morální interpretaci a představy konfliktů současně, může docházet k pochybám. Tyto pochyby mohou způsobit, že se budeme opakovaně vracet k již jednou ujasněné věci. Je tedy běžné se vracet k úvahám, které jsme opakovaně odmítli či přijali.

Schéma číslo 2

Vznik dilemat práce s klientem v procesu morální interpretace nesourodých pracovních podmínek



Zdroj: (Musil, Nečasová, 2008, s.7)

Morální interpretace konfliktů očekávání může v sociálních pracovnících vyvolávat výčitky svědomí a vést až k prožívání potíží v průběhu rozhodování.

Faktory, jež ovlivňují, zda dilema u daného pracovníka vznikne či nikoliv jsou dle Nečasové (2001, s.2):

- 1) Osobnost pracovníka
- 2) Míra zkušeností v oblasti morálního rozhodování
- 3) Osobní hierarchie hodnot pracovníka (Nečasová 2001, s. 6 - 7)

Z definice Klimeše jasně vyplývají dvě roviny – první je, že možnosti jež sociální pracovník při rozhodování má jsou neslučitelné, druhá rovina se zabývá tím, že volba je nutná, že se jí nedá nikterak vyhnout. Z tohoto vyjádření tedy usuzuje že se dilematům lze po nějakou určitou dobu vyhnout. (Klimeš 1981, s.112) a to na základě následujících důvodů, které uvádí Musil (2004, s.36)dle Fleck-Hendersona (1991, s.192–193):

- 1) Z důvodu morální necitlivosti a neuvědomění si morální povahy věci
- 2) Z důvodu jasně daných hodnotových priorit, které zapřičiňují jasnou volbu
- 3) Z důvodu rutiny, tedy v případě, že se dilema opakuje často a SP má vytvořen vzor postupu a řešení.

V návaznosti na tento bod lze uvést Musilův příklad z praxe, přičemž ten vychází z Lipskeho. Dle něj si sociální pracovníci, kteří „bojují“ s kvantitou a kvalitou svých služeb vytvořili postup, kterým dilema odsouvají. Mají snahu zachovat kvalitu služeb, ale klientů jež o službu žádají je mnoho. Tento problém lze oddálit a to tak, že frontu klientů nechají stát před kanceláři, část klientů to po čase vzdá a zbylou část pracovníci rozdělí na méně závažné a více závažné případy. Posléze věnují více času a pozornosti závažným případům a těm méně závažným věnují pozornost i čas menší. Standard se tak udrží, ale pouze pro menší počet klientů. Pokud snad dojde na stížnosti ze strany klientů ze skupiny „méně závažný případ“, lze tento stav obhájit tím, že zdroje byly soustředěny na nejnaléhavější případy. Další odsunutí dilematu by mohlo být v případě velkého počtu „naléhavých případů“ a to tak, že bude sociální trvat na správném vyplnění formulářem případně uvede, že je třeba dalšího potvrzení a část klientů se tak do fronty vrátí opakovaně. Toto dilema trvá stále a to hlavně z důvodu péče, jež je poskytována zdarma všem. Tento postup je však nebezpečný a to z toho důvodu, že posléze nemusí být využíván pouze v době, kdy dilematická krize nastala, ale pro SP se stane rutinní součástí a využívají ji tak nevědomky i v době, kdy tato kolize kvalita x kvantita nehrozí (Musil 2004, s. 36-38).

2.4. Reakce na dilemata a podpora při jejich řešení

Tato kapitola byla zařazena především z důvodu shrnutí, lepší přehlednosti, případně doplnění již zmiňovaných informací výše.

2.4.1. Řešení dilemat

Za řešení dilemat považují Nečasová, Musil (2008, s. 93) proces, který vzniká tehdy, když, započnou u SP výčitky svědomí a to na základě morálního výkladu konfliktů očekávaní, tedy pocit povinnosti složitě rozhodnout. Autoři rozlišují tři základní druhy řešení.:

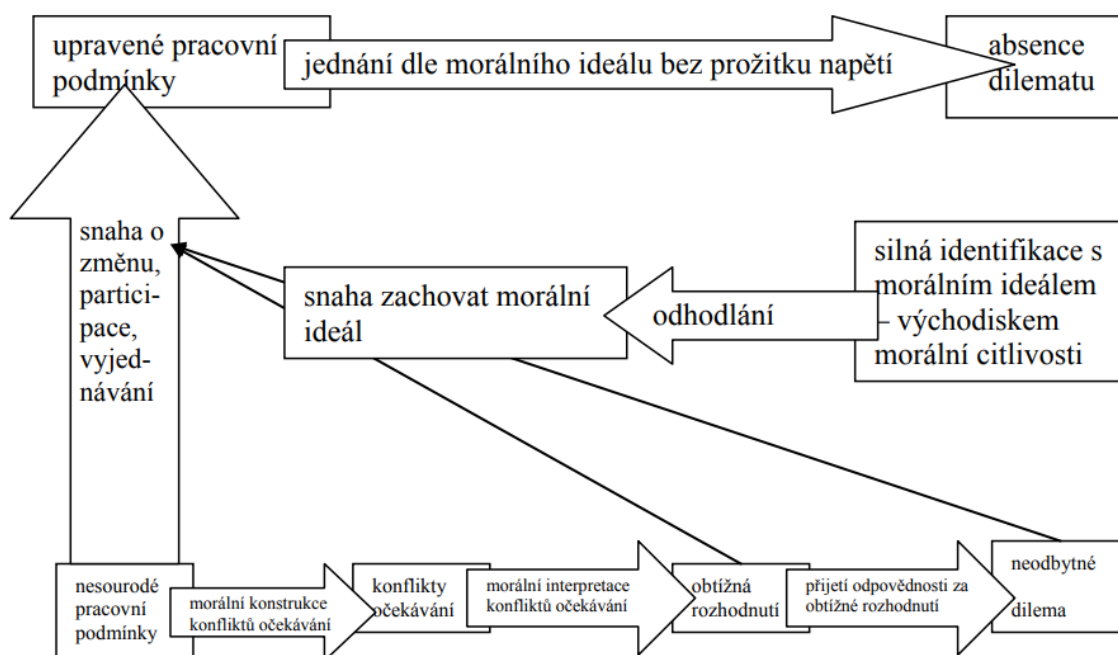
- a) Vyrušení (změna) – tato forma řešení je postavena na základě změny podmínek, jež jsou nesourodé. K tomu, aby taková změna podmínek byla možná, je zapotřebí silné zvnitřnění morálních ideálů SP a velká zarputilost takovou změnu učinit. SP tedy namísto změn svého morálního ideálu, přetvoří nesourodé pracovní podmínky. Otava využívá na místo termínu změna, vyrušení. Uvádí, že tento pojem je terminologicky přesnější (Otava, Sociální práce 2017, r. 17, v. 3).

O změně nesourodých pracovních podmínek hovoří Musil a to na praktickém příkladě, kdy se SP díky výše uvedenému zbavili dilematu - pomoc na základě potřeby klienta x

pomoc na základě dosažení měřitelného výsledku. Aby mohli dát přednost potřebám klienta, za pomoci vyjednávání změnili podmínky smluv úřadu, tedy byly zrušeny kvóty na úřadem přidělených, dlouhodobě nezaměstnaných lidí, tudíž bylo za žádoucí stanoveno to, že se klienti zbavili strachu a tím získali od SP podporu při řešení problémů na cestě k návratu na pracovní trh. Při zobecnění můžeme dojít k tomu, že „motorem“ pro započítí změny u SP byla „silná identifikace s morálním ideálem služby“ (Musil 2006, s.84 – 86).

Schéma číslo 4

Zvládání dilemat pomocí změny nesourodých pracovních podmínek



Zdroj: (Musil, Nečasová, s.12)

b) Setrvání – Tato hypotéza není nikterak podporována a to proto, že empirické výzkumy, které byly k tomuto tématu učiněny neprokázaly žádný případ SP, který by toto řešení v praxi využíval. Zároveň bylo v průběhu výzkumů těžké rozpoznat, zda to, že opakovaně informovali o nemožnosti propojení dvou variant mezi kterými se rozhodovali, je projevem jejich setrvání nebo jejich potřeby odpoutat se od jiného dilematu, který právě řeší. V praxi se tak tato teorie převážně nevyužívá a výzkumy se tak na ní nemohou hlouběji zaměřit. Setrvání u dilematu popisujeme jako takové řešení dilematu, kdy na něj přistoupíme a smíříme se s tím, že po celý život nám dile-

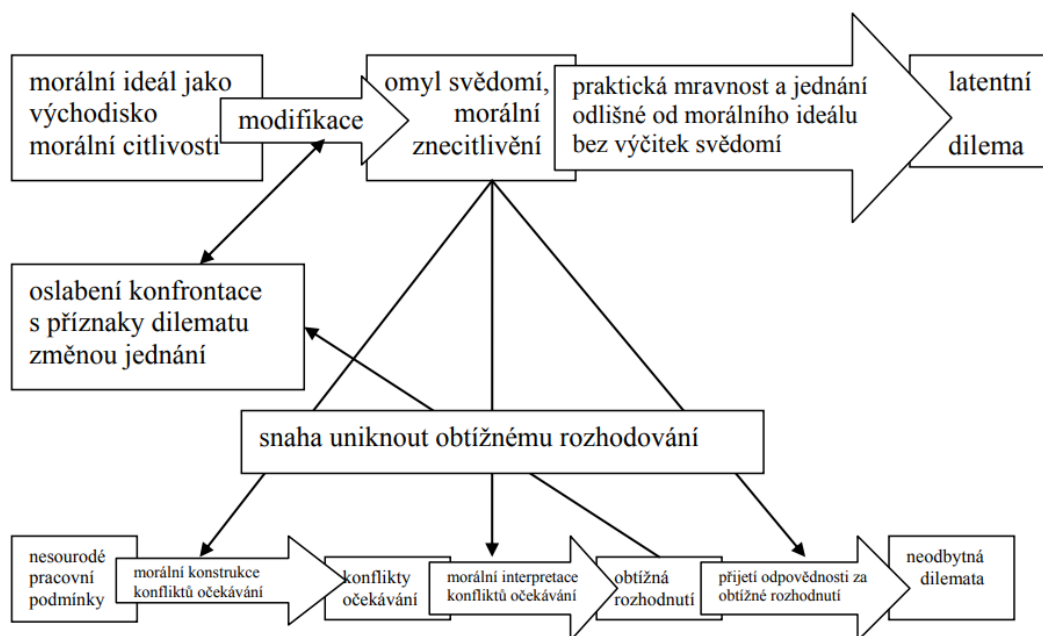
matem zůstane společně s negativními emocemi, které souvisí s jejich opakovaným prožíváním.

- c) Obcházení dilematu - výsledkem tohoto řešení bývá tzv. **latentní dilema**, které i nadále zůstává v pracovním podvědomí sociálního pracovníka a může opakovaně vystat ve chvíli, kdy se nějaká okolnost změní (např. když bude na pracovníka ze strany klienta podána nějaká stížnost). Dilema se tak spíše odsune, než aby se definitivně vyřešilo. Pracovník jedná záměrně, tak aby se vyhnul tomu, co nasvědčuje neslučitelnému očekávání, což však vůbec nenapomáhá změně nesourodých podmínek.

Etický ideál pracovníka je tak obměněn proto, aby se situace dala snáze řešit a tím tak oslabila míru psychické zátěže pro SP (například pracovník svůj ideál zúží, tudíž se lépe přizpůsobí nesourodým pracovním podmínkám)

Schéma číslo 3

Morální ideál a jeho změny v procesu „obcházení“ dilemat



(Nečasová, Musil 2008, s. 11)

Musil, Nečasová (2008) dále hovoří o vytěsnění výčitek svědomí, jako zmírnění dopadů neřešeného dilematu. Tuto formu můžeme chápat jako proces, kdy si pracovník „obhájí“ jiné postupy, čímž se ujistí, že nemůže řešit dilema, protože musí s klientem činit něco akutnějšího tzv. „to co hoří“. Nečasová, Musil uvádějí příklad, kdy se pracovníci vcelku ochotně podíleli na zadání od vedení jejich organizace a účastnili se různých počítačových

kurzů zaměřenou na administrativu, které jim měly pomoci činit záznamy. Následně uváděli, že množství administrativy jim brání v řešení jejich původního dilematu. Nakonec to tedy u pracovníků dělalo dojem, že se řešením původního dilematu nemohou věnovat, protože mají mnohem náročnější úkol, který je třeba splnit.

O vytěsnění dále hovoří dle Musila, Nečasové také Redmondová (2004, s.134-135), která v rámci jedné ze supervizí, kdy pracovníkům organizace pro podporu mentálně postižených dětí pomohla k pochopení toho, proč rodiče dětí pocítují frustraci a jsou naštvaní. Pracovníci si za podpory supervizorky uvědomili, že příčinou toho jsou právě oni sami. Pracovníci znali **veřejně prohlašovanou teorii**, že rodiče klientů by měli být vždy účastni rozhodování o důležitých věcech týkajících se jejich dítěte. V praxi však jednali v návaznosti na zažitou představu o tom, že s rodiči takto nemocných dětí je těžká spolupráce z důvodu jejich možné neuváženosti až hlouposti, což mělo za následek snižování participace rodičů na rozhodování. Cyklicky na to navazoval hněv rodičů, díky němuž pracovníci opakovaně vytlačovali rodiče z rozhodování v návaznosti na snižování nepříjemných situací při komunikaci s rodiči. Organizace si však byla vědoma toho, že něco není v pořádku, nicméně bez supervize nebyla schopna přijít na přesnou příčinu. Druhou možností, jak se pracovníci mohli vnitřně nastavit je ta, že by nehledali chybu u sebe, ale u rodičů a označovali by je jako rozhodování neschopnými.

Pro lepší pochopení výrazu „morální ideál“ můžeme uvést, že je to vlastně z výše uvedeného příkladu ona „veřejně prohlašovaná teorie“.

2.4.2. Příklady dobré praxe aneb řešení

Whistle blowing je tzv. troubení na poplach, tento pojem zmiňuje článek č. 9 britského Etického kodexu kdy je sociální pracovník povinen hájit lidská práva před zájmy organizace či společnosti, která jedná diskriminačně a zneužívá tak moci. (BASW 2012, s.14)

Kolektivní akce proti diskriminačním projevům systému může být jediné možné řešení určitých dilemat, které byly zapříčiněny reformami sociálního systému či legislativy. Například ve Velké Británii byla v roce 2012 zavedena tzv. Bedroom tax, kdy uživatelé sociálních bytů měli začít hradit nevyužité pokoje, čímž se měly začít uvolňovat byty o větší rozloze a zaplňovat byty menší, které však nebyly vystavěny. Výsledkem této reformy bylo, že se mnoho uživatelů sociálních bytů ocitlo bez přístřeší. Kolektivní akce vyvolala množství demon-

strací, mezioborových diskuzí, žalob, mediálních kampaní apod., které měli za následek znovu projednání takové reformy.

Sítování a interdisciplinární spolupráce je klíčem k jednotě a tudíž i silnějšímu hlasu. Právě díky sítování a aktivnímu vyhledávání spojenců, kolem klienta, bychom mohli docílit většího tlaku na změnu systému. Spojencem může být nejen rodina klienta, ale také sám klient či odborní pracovníci, kteří zajišťují konkrétnímu klientovi podporu. Ve Velké Británii tak funguje organizace Disabled People Against Cuts, která tzv. „kope“ za naplnění potřeb lidí s handicapem, ale také podporuje sociální pracovníky, kteří s nimi spolupracují (Sešit sociální práce 4/2015, s. 21-23).

2.5. Druhy dilemat

Nečasová (2001, s.7) dělí dilemata dle oblastí, ve kterých mohou vyvstat:

- a) Oblasti týkající se práv a kvality života jednotlivců – (např. konflikt mezi zajištěním klientova spokojeného života a klientova práva na sebeurčení)
- b) Oblasti týkající se obecného blaha – (např. konflikt potřeb a zájmů klienta a odpovědnosti, kterou má sociální pracovník k zaměstnavateli a společnosti.)
- c) Oblasti týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku (snaha o změny v politice či organizaci, ve které je sociální pracovník zaměstnán)

Musil (2004) dělí etická dilemata do tří skupin – všední, zaměřené na služby a strategická. Všední jsou ty, jež se běžně a opakovaně vyskytují při denním výkonu povolání řadových sociálních pracovníků. Zaměřená na služby jsou úzce spjatá se sociálními službami, která je ovlivňována kulturou poskytování sociálních služeb. (Musil 2004, s.152) Strategická dilemata pak vznikají tehdy, když nastalé změny nejde řešit menší úpravou již navyklých postupů. (Musil 2004, s.210) Vzhledem k tomu, že se dále budeme podrobně zabírat jedním z dilemat, které se řadí do těch všedních pojděme si skupinu všedních dilemat více přiblížit. Obecně vzato všední dilemata jsou skupinou, která se vznikají z důsledku nepřízně pracovních podmínek, kdy je pracovník nucen s klienty jednat jinak než si přeje, případně když nemůže uplatnit přijatelné postupy, které by vedly k cíli, ale nejsou slučitelné s danými pracovními podmínkami.(Musil 2004, s. 45)

Do všedních dilemat jsou řazena následující:

- a) Komplexní x zjednodušené cíle

Musil (2004, s. 47) využívá výchozí pozice Lipského (1980, s. 3), kdy hovoří o zjednodušování cílů jako o jednom ze způsobů, jak se sociální pracovníci vyrovnávají s neurčitostí podmínek sociální práce a jejího výkonu. Zjednodušování cílů však může zapříčinit dilema mezi komplexností a simplicitou. Toto dilema vyvstává především tehdy, když jsou nejasné cíle. Dle Musila (2004, s. 48-49) i ten nejjednodušší cíl v sociální práci není nikdy úplně jasný, protože se často nejedná o dílčí úkoly, ale vzdálené horizonty. Často jsou tyto cíle vlastně ideálem společnosti, nicméně každý si pod ideálem představuje něco jiného a tak si sociální pracovník cíl práce může pojmout dle svého. Každý člověk má sklony k tomu si složitosti zjednodušovat, protože pak snáze dosáhne nastaveného cíle. "Komplexnější soustavě cílů", která bývá s touhou po proveditelnosti cílů v rozporu, přidávají na váze dříve přijaté ideály služby a autorita očekávání nadřízených, veřejných zástupců, klientů a dalších vlivných subjektů." (Musil, 1980 s. 50)

Musil se dále zmiňuje o tzv. "úřednících první linie" (street - level bureaucrats), kam lze kurátory OSPODu řadit s jistotou a to proto, že jsou to sociální pracovníci veřejných služeb, kteří přicházejí s občany do pravidelného úzkého kontaktu, dále se řídí ve velké míře vlastním úsudkem, který je formován předešlými zkušenostmi a získanými informacemi v průběhu vyhodnocování případu. Míra času a nástrojů je zpravidla nepřiměřená zadaným úkolům a pokud se kvalita bezplatně zvyšuje, přímo úměrně se také zvyšuje poptávka klientů. Těžce měřitelný je také výkon těchto úředníků a to z důvodu nejednoznačných, rozporuplných či neurčitých cílů. Pracovníci mohou při zjednodušení cílů mít na jednu stranu pocit, že jejich práce nemá smysl na druhou stranu se tímto krokem často chrání před nařčením, že se nedrží postupů jež stanovili nadřízení. Dilema vzniká už z podstaty, že pracovníci si musí své kroky umět obhájit a proto si své zjednodušené cíle často racionalizují, ospravedlňují. (Musil 2004, s.50)

b) Kvantita (počet klientů) x kvalita služeb

Průvodním jevem dilematu – kvalita x kvantita je dle Musila (2004, s. 61) omezení poptávky po dané službě. Vyvstává zde otázka, zda je řešením situace navýšení počtu sociálních pracovníků, kteří by danou službu poskytovali. Právě tato otázka byla stěžejní pro práci Lipského a Goffmana v 60. letech 20. století, každý z autorů však řešil otázku z jiného úhlu. Goffman popisuje řešení tohoto dilematu z hlediska pobytové služby (ústavní zařízení), kdežto Lipsky (in Musil) se zajímá spíše o služby ambulantní. Oba dva se však shodují na tom, že vznikají dvě roviny, jak na kvalitu služeb působí nedostatek pracovníků, potažmo velký počet

zájemců o službu. Za prvé je omezen čas, energie a pozornost, kterou pracovník může klientovi poskytnout a za druhé je ovlivněna tzv. kultura práce, tedy pracovníci, kteří jsou přetížení změní a podřídí ráz svých intervencí tak, aby byli schopni zvládat větší počet klientů. Tuto „úpravu“ však posléze, když se situace vrátí do „normálu“ nezmění nazpět a často ji převezmou nově přijatí pracovníci, kteří se od služebně starších kolegů zaučují. Z výše uvedeného vyplývá, že vyšší kapacita pracovníků reprodukuje původní kvalitu služby a nedochází tak k jejímu zlepšení. Jaké podmínky tedy musíme vytvořit, aby větší počet pracovníků znamenal také zlepšení kvality dané služby, když pracovníci v první linii pracují převážně s nevstřícnými klienty, musí respektovat zákony, zavděčit se vedení, klientům i veřejnosti, když často není z těchto stran zjevné, čeho by sami chtěli dosáhnout. Je také patrné, že pokud by sociální pracovníci jednali s velkým počtem klientů přiměřeně, jejich pružné reakce nebudou postupem času tak intenzivní a mohou se v konečném důsledku vytrátit. Tuto vstřícnost a přiměřené jednání lze dle Lipského (1980, s. 72, in Musil) předpokládat a to z toho důvodu, že každá generace pracovníků přichází na své pozice nejen s vidinou finanční odměny, ale také se závazkem pomáhat lidem, což by mělo dát jejich životu smysl. Tento fakt je pracovníkům vštěpován již od doby studia, kdy se o pomoci a jejích aspektech sáhodlouze debatuje. Pracovníci při výskytu tohoto dilematu v jejich profesi si nemohou dovolit dát najevo, že jejich práce konána v omezené míře nebo že snad čas od času nevěnují dostatečnou pozornost klientovým nárokům, jež jsou oprávněné. Pracovník má tak utlumenou vstřícnost třeba i proti svým vnitřním zásadám a k tomu nesmí dát najevo, že se to tak ve veřejně kontrolovaných službách děje. Dilema pracovníka se tak ještě více prohlubuje a nekoresponduje s jeho vnitřním přesvědčením, nemá však na výběr, protože touto cestou zajistí, že se poptávka nebude v krátkém časovém úseku zvyšovat tak enormně, aby služba zkolabovala. Lipsky (in Musil) dále hovoří také o možnosti tzv. „dodatečných nákladů“, které se u klienta projeví nadbytečnými finančními výdaji, ztrátou drahocenného času, ztrátou přehledu v systému či nadměrnou psychickou zátěží, z těchto důvodů posléze klient svůj „boj“ vzdá. Goffman se naopak zabývá pobytovými službami, kde dilema mezi kvalitou a kvantitou je sváděn formou sortování – tedy, každé oddělení je pro jiný typ chování, má nastavená pravidla pro jejich zvládnání, pokud se klient podvolí těmto pravidlům, je posouván o další metu až se nakonec dostane k propuštění a do doby, než opět neporuší pravidla v rámci společnosti, tak bude na svobodě. Právě díky tomuto, Goffman pochybuje o přínosu pobytů, jelikož uvádí, že morálka klientů, kteří se nacházejí na oddělení rebelů vypadá zdravěji a silněji než morálka člověka, který se vyskytuje na oddělení pro propuštění, jelikož je zde patrné, že takový člověk se zcela nechal

podmanit a zřekl se sám sebe, aby se dostal z léčebny ven. Tento systém oddělení tak zajišťuje rozčlenění velké skupiny klientů do menších. Musil (2004, s. 71-73) shrnuje několik rysů řešení tohoto dilematu.

- „Nadvláda množství“- přístup ke klientům je uzpůsobován na základě počtu klientů
- „Nepřiměřenost služeb“- služba nereaguje přiměřeně na potřeby klientů anto z důvodu snahy zvládnout větší počet klientů
- „Nedůstojné okolnosti“ – na základě přijatelné pracovní zátěže jsou omezovány služby pro některé klienty a tito jsou posléze vystavováni pro ně nedůstojným podmínkám. Pracovníci pak často mezi sebou navzájem a posléze i veřejnosti představují tento princip jako ty, které vyhovují veřejným cílům, protože jsou služby takto stále dostupné široké veřejnosti. V konečném důsledku se často stane, že tyto principy se stávají zavedenou zvyklostí, tudíž je pracovníci nepovažují za krátkodobý způsob řešení dilematu, ale za žádoucí a všední postup, který je formou prevence. Tedy pracovníci poté mají za to, že kolegové a nadřízení od nich takové jednání očekávají.

Dle Musila (2004, s. 75) zvládnutí početné klientely nelze změnit zvýšením počtu pracovníků, ale tím, že budeme vědomě pracovat s tendencí, která reprodukuje již zaběhnuté způsoby zvládnání tohoto dilematu, tedy aplikaci těchto postupů větším počtem pracovníků. Je tedy zapotřebí podporovat tzv. „experimentátory“ či „aktivní odpůrce“ tohoto systému, kteří často pracují s klienty v tíšňové situaci (ti důrazněji volají po uspokojení svých potřeb) a poskytují jim kvalitnější služby, čímž udržují představu o tom, jak by služba měla vypadat v ideálním případě, často také přicházejí s kvalitnějšími řešeními. Vliv těchto „aktivních odpůrců“ bude narůstat a to ve třech případech. Za prvé v případě, pokud se posílí klientovo rozhodování o službách. Dále pokud budou střední či vysoké školy poskytovat svým studentům možnost alternativních metod a praxe budou probíhat v organizacích, které studenty naučí, jak využívat omezené zdroje. A v neposlední řadě bude v organizacích probíhat pravidelná diskuze mezi zaměstnanci a poskytovateli služby, kdy budou hledána zlepšení, jež budou přínosem nejen pro klienty, ale také pro pracovníky. Takové diskuze by měly být otevřené, podpůrné, nikoliv vytykající a sankční.

c) Neutralita x favoritismus

Dle Lipskeho (1980, s. 83-85) existují tři způsoby, jak se pracovníci vyrovnávají s podmínkami práce. Poprvé se vyrovnávají tak, že omezují poptávku na základě nerovného zacházení s klientem z důvodu vlastních předsudků. Dále si vytvářejí jednodušší cíle a nebo bilancují mezi přístupem bez předsudků či dělení klientů dle vlastností, které jsou jim přisuzovány předem. Tato podkapitola se bude opírat o termíny jako je „stereotyp“ či „předsudek“. V krátkosti se tedy zaměříme na jejich význam. Stereotyp je dle Musila (s.78) „ustálená představa o tom, že přítomnost určitého „příznaku“ (pozorovatelné charakteristiky určité kategorie klientů) je důkazem přítomnosti dalších, podle pracovníka důležitých vlastností klienta“. Stereotypy se transformují do předsudku a to tehdy, když na základě určitého znaku pracovník zařadí klienta do skupiny, která je charakteristická určitými vlastnostmi a tyto vlastnosti přisuzuje danému klientovi bez toho, aniž by si u něj přítomnost takové vlastnosti ověřil. Například pokud je ženě určitého věku s dítětem přirknuta peněžní dávka, avšak druhé ženě stejného věku bez dítěte nikoliv a to jen z toho důvodu, že pracovník předpokládá, že žena s dítětem je v horší situaci než žena bez dítěte. Je zde tedy obecný předpoklad, že domácnost v níž žije dítě, dávku potřebuje více. Tento závěr pracovník jež se řídí předsudky udělá bez toho, aniž by důkladně prověřil i další aspekty žadatelek (zdravotní stav, možnost zaměstnání, informace ohledně případných dluhů apod.)

Lipsky (1980, s.105 in Musil) rozlišuje čtyři důvody, které vedou k třídění klientů. Společnost očekává (a školy často studentům připomínají) individuální přístup u každého řešení problému s klientem, kdy pracovník má dbát na veškeré aspekty života, které klientovu situaci formují. Pokud tedy bude pracovník sensiblní a empatický, bude tímto způsobem pracovat. Za druhé může pracovník věnovat pozornost určité skupině klientů a to nejen z toho důvodu, že se dal na cestu pomoci druhým, ale také pro dobro sebe samotného, kdy má z pomoci druhému pracovník vlastní zisk. Ku příkladu je to v případě, kdy pracovník z důvodu uznání okolí vykonává takto složité a v očích veřejnosti nápomocné povolání. Toto rozlišování se také do třetice děje v případě, že pracovníkovi právě sortování klientů umožňuje lepší nakládání se zdroji. Některé organizace mají jasně definováno, pro které klienty jsou určeny. Výběr klientů je často na vlastním zvážení pracovníka, který vybere klienta u něhož vyhodnotil, že právě tento druh služby bude mít pro daného klienta největší užitek. Za čtvrté jsou klienti paradoxně rozlišováni díky vlastnímu dilematu či problému sociálního pracovníka, tedy stručně řečeno, klienti jsou rozdělováni dle vlastních potřeb pracovníka při životě v organizaci než, aby byli děleni na základě snahy lépe využít zdroje ve prospěch klienta. V praxi si pod tímto můžeme například představit situaci, kdy si kurátor pro děti vybere pracovat spíše s dítětem,

kteřé je podezřelý ze spáchaní činu jinak trestného, protože ví, že ve statistice se jeho nadřizovaný orgán zaměřuje více na počty těchto případů než na počty případů, kdy se vyskytuje záškořláctví u dítěte mladšího školního věku, tudíž dítě s neomluvenou školní docházkou předá terénnímu sociálnímu pracovníkovi či s tímto dítětem začne pracovat až po delším čase.

Mezi předešlými dilematy, které jsou popsány výše a těmito panuje závislost. Právě zjednodušování cílů, které pracovník s klientem stanoví, případně i regulace poptávky se často řídí právě předsudky. (Lipsky 1980, s.85, in Musil) Je to pohyb na „tenkém ledě“, protože pracovník může své kategorizování klientů obhájit před sebou i veřejností tím, že je to v konečném důsledku nástrojem pro snížení počtu klientů a tím zmírnění vlastní pracovní zátěže.

Lipsky (1980, s.108-111, in Musil) rozlišuje tři typy předsudků na základě

- Sympatie x antipatie pracovníka k určitým vlastnostem klienta
- Obecných představ společnosti o tom, kdo je a kdo není určen pro sociální pomoc (například ti, u kterých se předpokládá, že je šance ke změně – zaměstnatelní dospělý)
- Názoru pracovníka, že určitý klient bude lépe reagovat na nabízenou intervenci než klient jiný.

Dalším faktorem, který může sociálního pracovníka ovlivňovat, je vlastní či společensky udávaná „normalita“. To co je tzv. „normální“ udává právě často společnost. Do střetu zájmů se tedy pracovník dostane právě v momentě, kdy se jeho rozlišení klienta dotkne širší skupiny občanů, kteří vykazují stejné rysy, na jejichž základě pracovník klienta zařadil. Při výkonu práce kurátora v rámci OSPOD se neutralita (tedy situace, kdy pracovník přistupuje ke klientům stejně) často „bije“ a to právě z hlediska přístupu, kdy kurátor má být nejen tzv. „byrokrat“, ale také je „profesionálem“. Byrokratický přístup klade důraz na písemně stanovená pravidla, tabulky, neosobní přístup, který měří všem stejně a často se snaží řadit případy do tabulek dle předem určených identifikátorů. Profesionál musí být znalý problematiky do hloubky, měl by tedy v konkrétním případě hledat třeba i doposud neznámé nebo netradiční řešení, ale takové, které se bude držet v mezích zákona a které bude klientovi „ušité na míru“. Zde je tedy patrné, že tyto přístupy se neshodují, co je však dle Musila (2004, s.81) důležité, že v obou přístupech musí pracovník měřit všem stejně. Již z principů profese sociální práce je patrné, že neutralita je podmínkou pro řádně vykonávané a spravedlivé jednání s klienty, je to také v konečném důsledku základ sociálně demokratického principu. Pokud tedy pracovní-

ci nejednají na základě neutrality, musí z tohoto jednání mít vlastní přínos, případně jsou u něj potlačeny výčitky svědomí. Je to tedy neschopnost kurátora pracovat s vlastním potenciálem, zamýšlet se nad tím, jak svou profesi konám, účastnit se supervizi a především si pak dělat důkladné autovize.

Musil (2004, s. 82) uvádí dvě řešení tohoto dilematu, které se využívají v praxi. Jedním z nich je, že určitá část klientů je vyloučená z kontaktu s organizací nebo organizace klienty neodmítne, ale jedné části z nich se věnuje déle a více do hloubky než té druhé. Většimu množství klientů tedy organizace poskytují méně kvalitní služby. Naopak ty případy, které jsou složité a je u nich třeba důkladnější péče, jsou odesílány do specializovaných pracovišť, které se za tímto účelem tvoří. Tento postup je však v konečném důsledku v rozporu s dilematem neutrality a favoritismu. Sociálním pracovníkům tedy zbývají dvě možnosti:

- Odmítnutí předsudečného přístupu – klienty hodnotit dle vyhodnocení jejich situace či na základě zákonem daných podmínek. Tato varianta je však obtížná a často vede k nezdarům.
- Utvrzovat se v tom, že jsem oprávněn jednat na základě těchto předsudků. V tomto případě bude tedy docházet k institucionalizaci předsudků, které se hojně vyskytují ve společnosti (Musil 2004 z Hasenfeld, 1983, s. 194). Pokud se podaří eliminovat předsudečné jednání, způsobí to, že se vytratí rutina a rámec cílů, které podporují pracovníka ve zvládnání své profese. Tedy odvolávání se na obecně uznávané předsudky má několik bodů, které ovlivňuje:
 - × Snížení počtu klientů (obecně platný předsudek zdůvodní, proč se organizace nebude zabývat tímto druhem problému)
 - × Zjednodušuje cíle
 - × Odůvodňuje, proč je určitým klientům poskytována důkladnější péče
 - × Omezuje pracovní zátěž
 - × Slouží jako omluva nedodržování principu neutrality (Musil 2004, s. 82)

d) Procedurální x situační přístup

V této části se budeme věnovat především tomu, jak pracovníci reagují na klientovy problémy. Důležitý je pojem „administrativní přístup“, kdy pracovník není tak vnímavý ke klientovi jako k administrativě, která se klienta týká. Situační přístup lze vnímat jako přístup, který je zaměřen na klienta jako na osobu a vnímá individuality klientova života, tedy „šije“ své postupy na míru klientovi. Procedurální přístup je pak takový, kdy aplikujeme předem

připravené postupy na vzniklý problém. Je zde vidět podobnost s dilematem jednostrannosti a asymetrie, které uvedu níže, na každé z nich se však podíváme jinou perspektivou. To zdali je člověk profesionálem či nikoliv se odvíjí od toho, jak bude k jeho činnosti přistupováno. Profesionálem je ten, který umí čelit i nenadálým změnám či složitostem a je schopen individuálního řešení v oblastech, které jsou pro laiky nepochopitelnými. Z toho lze usoudit, že procedurální přístup omezuje profesionalitu, protože nejedná s ohledem na odlišnosti a změny případu. V České republice je situační přístup v praxi spíše vzácností. (Musil 2004, s. 110-11)

Schéma číslo 6

Rozdílná míra proceduralizace provádění opatření téhož zákona v různých organizacích

Oddělení sociální pomoci ve městě, kde zbankrotovala velká továrna	Oddělení sociální pomoci, kde byla kvůli porušování zákona a aféry v tisku vyměněna vedoucí	Oddělení sociální pomoci, kde pracovníci mají vysokoškolské vzdělání v sociální práci
---	--	--

směrem k hornímu okraji schématu přibývá prvků "procedurálního" přístupu

----- pracovníci se brání naléhavým požadavkům zdrcených klientů, odvolávají se na nedostatek pravomoci "dát více" a při aplikaci předepsaných kritérií rozhodování postupují přísněji, než vyžaduje zákon -----	----- pracovníci se obávají, že budou předmětem pozornosti, zákon považují za "svatý" a ve snaze dodržet ho se snaží postupovat přesně podle jeho regulí -----	----- pracovníci si myslí, že určený postup z nich dělá "účetní", brání jim v uplatnění odborných dovedností a poškozují klienty; věnují tedy pozornost i těm potížím klientů, které zákon nenařizuje sledovat -----
--	--	--

směrem k dolnímu okraji schématu přibývá prvků "situačního" přístupu

Musil 2004, s. 114

e) Materiální x nemateriální pomoc

Musil (2004, s. 128), který se odkazuje na Laana uvádí metaforu, jež přirovnává pojmy lékařské k sociálním. Materiální pomoc připodobňuje „základnímu ošetření“, kdežto nemateriální „léčbě“. Rozdíl je mezi náročností cílů, které tyto dva pojmy na sebe kladou. Materiální pomoc má menší cíle, kdy chce klientovi poskytnout uspokojení aktuálních potřeb (např. finanční pomoc, poradenství apod.), to však nenaučí klienta samostatně zvládat problémy. Nemateriální pomoc je dlouhodobějšího rázu, kdy cílem je naučit klienta samostatnosti v řešení problémů. (např. pedagogická činnost, psychosociální podpora atd.). Musil uvádí, že je podstatné tyto dvě složky propojit, avšak Laan vidí v tomto propojení jakousi „mlhavost“, kterou

Musil vysvětluje následovně. Prvním důvodem „mlhavosti“ je fakt, že souvislosti mezi materiální a nemateriální situací klienta jsou různé, je proto náročné utvořit nějakou obecně platnou „pomůcku“ pro jejich rozpoznávání. Druhým je to, že se z důvodu velké proměnlivosti souvislostí mezi těmito složkami problémy často vyřeší sami a v některých případech i bez závislosti na tom, zda sociální pracovník ve věci nějak intervenoval či nikoliv. Z tohoto důvodu se Musil odkazuje na tvrzení Laana, že volba mezi materiální a nemateriální pomocí je leckdy „iluzorní“.. (Musil 2004, s. 130)

f) Jednostranost x symetrie ve vztahu s klientem

Sociální pracovníci se často potýkají s rozhodováním mezi tím, zda mají klientům udržovat hranice dle svých vlastních představ a nebo mají ke klientům přistupovat jako k rovným partnerům. Týká se to především způsobu komunikace, vymezení problémů, tvorbou rovnováhy mezi očekáváním společnosti a očekáváním samotného klienta a způsobu zajišťování vlivu při určitých jednáních klienta. Musil se odkazuje na Laana 1998a, který uvádí dva přístupy – monolog a dialog. Při „monologu“ se pracovník na klienta dívá jako na objekt, má za to, že jeho představa o klientech je objektivní a není třeba o ní nějak diskutovat. V rámci „dialogu“ má pracovník za to, že jeho a pohled klienta jsou totožné, ale poskytuje prostor pro případné diskuze. Považuje klienta za partnera. (Musil 2004, s.90)

g) Zasáhnout x nezasáhnout

Vzhledem k tomu, že toto dilema je podstatou empirické části, pak mu věnuji větší pozornost v samostatné kapitole 2.6 viz níže.

2.6. Dilema zasáhnout x nezasáhnout

Tomuto dilematu bude věnována celá kapitola č. 2.6 a to s ohledem na to, že právě zasáhnout x nezasáhnout tvoří podstatnou část empirické části diplomové práce. Dalším důležitým faktorem pro výběr zasáhnout x nezasáhnout byl fakt, že se s tímto dilematem osobně setkávám v praxi OSPOD opakovaně a mám za to, je to mezi pracovníky OSPOD opakovaně diskutováno v rámci intervizí, supervizí a dalších nástrojů pro podporu pracovníků na konkrétní městské části, kde pracuji.

Vnímám toto dilema jako dilema s velmi tenkými hranicemi, tedy že špatný zásah a absence zásahu může mít v obou případech fatální následky.

Laan (Musil 2004, s. 137) hovoří o dvou zásadně špatných postupech a tím je jednání sociálního pracovníka na základě „falešného poplachu“ nebo zanedbání. Oba dva postupy směřují k jedinému cíli a to k špatnému zasáhnutí či špatnému nezasáhnutí v řešení problémů klienta. Tyto postupy jsou zrádné především v jejich prolínání. Tzn., že při snaze vyhnout se jednomu automaticky vznikají sklony k tomu přiblížit se druhému špatnému řešení.

Dle Laan (Musil 2004, s. 138) je řešením postup, kdy sociální pracovník ke každému případu bude přistupovat individuálně („uvážlivě a svědomitě“) a kdy bude pracovník podpořen organizací v níž pracuje v obou případech, tedy organizace nastavena tak, že zasáhnout i nezasáhnout jsou rovnocenně postupy řešení a rovnocenně tak přistupují k jejich důsledkům. To se však v praxi vyskytuje ojediněle, jelikož organizace považují často určité důsledky za závažnější a jiné za méně závažné. Například krajští metodici OSPOD, v němž jsem zaměstnaná obecně doporučují „raději zasáhnout než to nechat být“, chtějí, aby bylo ve spisech patrné, že pracovník učinil množství kroků, které již třeba od počátku byly patrné jako bezvýsledné, než aby bylo záznamů ve spise málo. Tato vyjádření tedy mohou evokovat, že lepším řešením je nesprávně zasáhnout, jelikož to bude metodiky hodnoceno lépe v případě negativních dopadů.

Dle Musila a zkušeností z praxe však ani uvážlivý a svědomitý postup nemusí být zárukou toho, že pracovník bude konat správně. Důležité je to, že díky tomuto přístupu vyčerpáme veškeré méně invazivní kroky a postupně se tak vlivem vývoje situace dobereme k tomu nejvíce invazivnímu, čímž zamezíme jakémusi přeskočení kroků, které by třeba mohly vést ke zlepšení situace klienta, ale ke kterým se již nelze posléze vrátit. (Musil 2004, s. 143)

Laan (dle Musila 2004, s.146) hovoří o uvážlivosti jako o „širokém pojetí racionality“ a o svědomitosti jako o snaze porozumět zásahům, které pracovník učinil. Široké pojetí racionality znamená, že tři kategorie předpokladů hodnocení klientovi situace – pravdivost faktů, správnost norem a upřímnost nebudou pracovníkem míchány dohromady, ale bude o nich jednat odděleně.

Sociální pracovník si musí klást pro individuální posuzování tři základní otázky – co dělá a s jakými úmysly, zda to nemohl nebo neměl udělat jinak, co jeho jednání ovlivňovalo.

Prokop s odkazem na Kříčkovou uvádí, že sociální pracovník se často nalézá v nejednoznačné situaci, kdy není zřejmé, zda je nutná nějaká intervence. Často si tedy nejsou jistí, zda pouze nereagují na tzv. „falešný poplach“, což by znamenalo, že tato intervence může mít až neblahé dopady. Na druhou stranu mají pracovníci velkou snahu vyvarovat se tzv.

„nezasáhnutí z nedbalosti“, tedy tomu, že jejich intervence nepřijde vůbec nebo pozdě. (Kříčková, 2011, s. 27, Prokop 2020, s. 58)

K balancování mezi falešným poplachem a nedbalostí mohou sloužit tři kritéria.

1) Komplexnost – toto kritérium obsahuje tři světy:

- Objektivní svět – situace, kdy se SP zabývá tím, zda si je klient vědom všech faktů své situace
- Normativní svět – zda je klient schopen popsat situaci takovou, jaká by měla být za normálních okolností
- Subjektivní- zahrnuje míru důvěry klienta v SP

2) Dialog – Toto kritérium se zabývá následujícími kompetencemi

- Instrumentální – schopnost popsat to reálné, faktické
- Sociální - schopnost popsat problém, kdy se zaměříme na normativnost
- Expresivní – schopnost spolupráce klienta a SP

3) Metodické – SP si pokládá otázku, zda vyčerpal všechny možnosti (metody) při řešení konkrétního případu (Prokop 2020, s.59, z Laan 1998)

Janebová dokládá toto dilema v praxi, kdy popisuje váhání nad zasáhnout x nezasáhnout situaci romské menšiny. V praxi je velmi složité rozpoznat, co je ještě jiný způsob péče, který daná kultura považuje za normu a co už je taková péče, která překračuje hranice nejen naší kultury, ale také kultury cizí. Pro rozhodování by pak mohlo být nápomocno zhodnocení spolupráce rodiny s pracovníky, kdy v případě, že se všichni snaží zlepšit situaci dítěte a rodina to bojkotuje, pak je možné po konzultaci s ostatními pracovníky (např. v rámci případové konference) přejít k radikálnější intervenci. (Prokop 2020, s. 59 , z Janebová, Srovnej 2012)

3. Konstrukce diskurzů dle Geeho

Ze slovníku cizích slov se dozvídáme o tom, že slovo diskurz je termínem vyjadřujícím výklad o určitém tématu. Tento výklad může probíhat formou dialogu či monologu. Slovo konstrukce je pak popisováno jako činnost – sestavování. K tomu, abychom pochopili konstrukci diskurzů dle Geeho, je třeba se zmínit alespoň okrajově o sociálním konstruktivismu.

Sociální konstruktivismus je popsán Jand'ourkem (2007,s. 130) následovně „...*sklon nahlížet na subjektivní procesy jako na objektivní skutečnosti a považovat každodenní život za uspořádanou skutečnost. Soc. realita se aktérovi zdá nezávislá na tom, jak ji sám aktér chápe.*

V této objektivizační tendenci je důležitá role jazyka. Jazyk lidem stále poskytuje objektivizace a předpokládá v každodennosti řád a smysl.“

Gee (2008, 2010) předpokládá, že u konstrukce diskurzu je možné určit její strukturu a popsat, s jakým cílem a jak je tato konstrukce vytvářena. Diskurzy jsou podle Geeho (2008, 2010) konstruovány, když mluvíme či píšeme, současně v několika oblastech reality: smysl a hodnoty (signifikance), role a jejich charakteristika, praktikování a aktivity, (situační) identita, vztahy, politika či společenské dobro, způsoby komunikace a jednání. Diskurzy jsou konstruovány jedinci v promluvách (psaných či mluvených) v kontextu jejich situačních identit. Tuto identitu jedinec buduje “tady a teď” pro sebe a současně pro druhé. “Tady a teď” - to, v jakém konkrétním místě a čase jsou diskurzy konstruovány nazývá Gee (2010)

- Rámec konstrukce - čas a místo průběhu
- Způsoby komunikace a jednání – co a jak říkáme, jak se u toho chováme
- Smysl a hodnoty – tím, co a jak říkáme poukazujeme na to co je pro nás nedůležité a co naopak ano
- Společenské dobro - o tom, jak věci jsou a jak by měly být
- Aktivity – vhodné/nevhodné s ohledem na role a to, jak jsou charakterizovány
- Sociální jazyk – specifický pro jednu určitou skupinu (slang)
- Řečí signalizujeme (Gee 2010), jak vztahy budujeme, jaké vztahy máme a chceme mít, jak chápeme vztahy rovnosti či nadřazenosti.. Využitím sociálního jazyka nebo více jazyků (i jedna skupina může používat více sociálních jazyků) může docházet k propojování konstruovaného diskurzu s jinými diskurzy nebo s určitými poznatky a znalostmi (to jsou informace, které jedinci při konstrukci diskurzu využívají, například odborné znalosti, zkušenosti, zážitky).
- Z nich Gee (2010) vyčleňuje intertextuality (obecně chápeme, jako vztah textu k jinému textu), kterými myslí citace či parafráze výroků různých lidí, a konverzace, ke kterým řadí takové části konstrukce, které se odkazují na obecně známá skupinová (skupinou může být například skupina sociálních pracovníků a pracovníc) a společenská témata.

4. METODOLOGICKÁ ČÁST

V oboru sociální a charitativní práce mě vždy zajímala především cílová skupina mladistvých a nezletilých. Vzhledem k tomu, že se autorka v praxi již několik let věnuje práci na OSPOD, rozhodla se zabývat etickými dilematy právě těchto pracovníků v roli kurátora. Cílem diplomové práce je prozkoumat, zda se při výkonu práce na pozici kurátorů trestné činnosti dětí a mládeže vyskytují dilemata zasáhnout x nezasáhnout.

Empirická část diplomové práce je zaměřená na realizovaný výzkum. První část se věnuje převážně metodologii, kde jsou určeny cíle a výzkumné otázky, je zde popis výzkumného vzorku i techniky sběru dat. Dále kapitola rozebírá validitu a reliabilitu provedeného výzkumu, poslední část se zabývá etickými aspekty. Druhá část se věnuje především interpretaci výsledků, které byly získány na základě analýzy sebraných dat. Hlavním cílem empirické části bylo zjistit, zda se kurátoři při výkonu svého povolání v rámci OSPOD jedné z městských částí hl. města Prahy potýkají s dilematy, jak popisují jejich obsah, jak je řeší.

4.1. Cíle práce

Cílem diplomové práce je odpovědět na otázku: „Jakým způsobem konstruují kurátoři trestné činnosti dětí a mládeže jednoho vybraného OSPOD v ČR reakci na dilema zasáhnout x nezasáhnout v jejich běžné praxi na konkrétním OSPOD?“.

Dále se výzkum zaměřuje na to, jak tito SP hovoří o obsahu takového dilematu, o řešeních a o tom, jak vnímají morální ideál.

4.2. Formulace výzkumných otázek a operacionalizace

Disman (2011, s.77) popisuje operacionalizaci jako proces, při kterém dochází k vyjádření jevů s nimiž nakládáme v teoretické rovině a které nejsou v této rovině přímo pozorovatelné ve formě měřitelných indikátorů.

Ze závěru operacionalizace vyplynul seznam otázek, jež byly součástí polostrukturovaného rozhovoru. Otázky, které byly hlavní pro vznik rozhovorů vyplynuly především ze studia odborné literatury.

K tvorbě otázek do rozhovoru jsem nejprve volně přeložila tabulku znázorňující 7 konstrukčních otázek dle Gee (Sarker, Beaulieu 2013, s. 6), což mi napomohlo vytvořit podkate-

gorie, kterými se ve výzkumu zabírám. Čerpáno bylo také z diplomové práce Lucie Matoušů 2022 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.

Tabulka č. 5 - volně přeložená tabulka 7 konstrukčních otázek dle Gee 2011, s. 6

<u>KOSTRUKTIVNÍ OTÁZKY</u>	<u>POPIS</u>	<u>MOŽNÉ VÝZKUMNÉ OTÁZKY</u>
VÝZNAMNOST	Jazyk může učinit některé aspekty významnějšími nebo méně významnými	Jak se jazyk používá k tomu, aby některé věci byly významné nebo méně významné
PRAKTIKY	Jazyk lze použít k signalizaci určité činnosti nebo cvičení	Jaké praktiky tento jazyk uzákonuje
IDENTITY	Jazyk může signalizovat určitou identitu sebe sama nebo jiných	Jakou identitu tento jazyk vyvolává v mluvčím/pisateli
VZTAHY	Jazyk může signalizovat typ vztahu, který mluvčí/ spisovatel má nebo chce mít s ostatními	Jaký typ vztahu se tento jazyk snaží uzákonit
POLITIKA	Jazyk ve formě moci a kontroly může signalizovat, co je správné a dobré chování	Co se sděluje jako správné nebo dobré
PROPOJENOST	Jazyk může vytvářet spojení mezi určitými věcmi nebo vytvářet rozlučnost mezi jinými věcmi	Jak tento jazyk činí jednu věc relevantní nebo irelevantní pro ostatní
ZNAKY SYSTÉMU A VĚDOMOSTI	Jazyk může upřednostňovat jeden jazyk nebo znakový systém před ostatními	Jak tento jazyk zvýhodňuje nebo znevýhodňuje specifické znaky systému

Zdroj: vlastní

Aby práce naplnila výzkumný cíl, je třeba stanovit hlavní výzkumnou otázku, následně pak také výzkumné podotázky. Tvorba probíhala za pomoci podpory výše uvedených

V kontextu celkového obsahu mé diplomové práce je mým hlavním cílem odpovědět na tuto základní výzkumnou otázku (ZVO):

ZVO: Jakým způsobem konstruují kurátoři trestné činnosti dětí a mládeže jednoho vybraného OSPOD v ČR reakci na dilema zasáhnout x nezasáhnout v jejich běžné praxi?

V rámci operacionalizace dále vyplynuly dílčí výzkumné otázky, které by měly napomoci dojít k odpovědi na výše uvedenou ZVO.

DVO1: Jakou situaci označují kurátoři trestné činnosti dětí a mládeže jako takovou/jaké situace označují jako takové, ve kterých konstruují reakce na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout?

DVO2: Jakou situační identitu vytvářejí kurátoři při tvorbě obsahu reakcí na dilema-zasáhnout x nezasáhnout?

DVO3: Jaké popisují kurátoři faktory, jež je ovlivňují při vytváření obsahu reakcí na dilema zasáhnout x nezasáhnout?

DVO 4: Jakou konkrétní činnost dělají kurátoři při tvorbě reakcí na dilema zasáhnout x nezasáhnout?

DVO 5: Jaké hodnoty ovlivňují kurátora při tvorbě obsahu reakcí na dilema zasáhnout x nezasáhnout?

<u>Úvodní otázka</u>	<u>Otázky 1. řádu</u>	<u>Otázky 2. řádu</u>	<u>Obsaženy DVO týkající se</u>
<p>1)Dnes jsme se tu sešli, abychom si pohovořilo o tom, jakým způsobem Vy, jako kurátor pro děti a mládež, konstruuje při výkonu své profese reakci na dilema – zasáhnout x nezasáhnout?</p> <p>Můžete mi prosím na úvod sdělit základní informace?</p> <p>a)Pohlaví</p> <p>b)Věk</p> <p>c)Počet let praxe obecně</p> <p>d)Počet let praxe v roli kurátora pro děti</p> <p>e)Vzdělání (SŠ/VOŠ/VŠ)</p>	<p>4)Popište prosím, co děláte v situaci, kdy řešíte zmíněné dilema?</p>		Popis situace
	<p>5)Popište prosím, jakou podle Vás plníte v daný moment úlohu při řešení Vaší zmíněné situace</p>		Situační identity
	<p>6)Co Vám osobně v této situaci přijde důležité a co naopak nedůležité oproti ostatním věcem?</p>	<p>7)Jaký v tom Vašem uvažování nad situací vidíte smysl?</p> <p>8)Jaké jsou Vaše hodnoty</p>	Smysl a hodnoty

<p>2)Můžete mi prosím vás nyní popsat podrobněji situaci, ve které se rozhodujete zda zasáhnout či nezasáhnout? A kdy pro Vás toto rozhodování není snadné?</p>	<p>9)V čem Vaše uvažování a rozhodování se nad řešením dilematu pomáhá společnosti?</p>		<p>Společenské dobro</p>
<p>3)Řešil(a) jste někdy podobnou situaci opakovaně?</p>	<p>10)Popište prosím, zda máte za to, že jste nějak limitován prostředím ve kterém pracujete, čase, který můžete klientovi věnovat v rámci řešení situace jež jste na začátku popsal ?</p>		<p>Rámec konstrukce</p>
	<p>11)Jaké znalosti využíváte v reakci na situaci, kdy přemýšlíte, zda zasáhnout či nezasáhnout</p>	<p>12)Jakou roli hrají okolnosti (nabyté informace, zprávy, témata), které nesouvisí přímo s konkrétním případem (informace v médiích apod.)</p> <p>13)Jakou roli sehrávají informace odborných publikací, zákony, literatura?</p>	<p>Znalosti konverzace a intertextualita</p>

	<p>14) Kdo zasahuje do Vašeho procesu rozhodování (postupu práce) v případě, že uvažujete zda zasáhnout či nezasáhnout v situaci, kterou jste popsal? (klienti, kolegové, nadřízení)</p>	<p>15) Co dělají Ti kteří se vyskytují ve Vaší blízkosti v době, kdy uvažujete nad dilematem zasáhnout x nezasáhnout</p> <p>16) Jakým způsobem by se měli dle Vás tyto osoby chovat (případně nechovat)</p> <p>17) Ovlivňuje Váš proces řešení dilemat ten fakt, že zapojíte do řešení také klienta samotného? Jak? S Jakými výsledky ?</p>	<p><u>Role + aktivity + charakteristiky</u></p>
--	--	---	--

	<p>18) Máte za to, že jste v průběhu své praxe změnil nějakým způsobem své vnitřní hodnoty, Případně jak? Pomohlo vám to a jak?</p> <p>19) Zapojujete do řešení dilemat klienta samotného? Jak? S Jakými výsledky ?</p>		<p><u>Morální ideál</u></p>
--	---	--	------------------------------------

Zdroj: vlastní

4.3. Charakteristika vzorku respondentů

Vzorkem výzkumu jsou sociální pracovníce a pracovníci na pozici kurátor pro děti a mládež, kteří pracují na jednom konkrétním úřadě městské části v hlavním městě Praze, pod Oddělením sociálně-právní ochrany dětí. Ve skupině respondentů individuálních polostrukturu-

rovaných rozhovorů byli kurátoři pro děti a mládež, kteří pracují s rodinným systémem. Délka praxe sociálních pracovníků a pracovníc na pozici kurátora pro děti byla v rozmezí od jednoho do patnácti let a každý z nich se s nějakým dilematem a jeho řešením alespoň jednou tkali. Tato kritéria byla splněná, před každým z rozhovorů se autorka výzkumu nejprve dotázala na délku praxe respondenta, dále pak na to, zda má s dilematem a jeho řešením nějakou osobní zkušenost.

4.4. Pozicionalita osoby provádějící šetření a místo výkonu

Obecně na OSPOD působím celkově pět let, z toho dva roky na pozici sociálního pracovníka na úseku péče. Dříve tři roky na pozici kurátora pro děti a mládež. V průběhu působení vznikl mezi mnou a respondenty přátelský vztah, s některými však zůstal vztah na pracovní úrovni a to s ohledem na to, v jaké míře a frekvenci jsme v minulosti měli možnost spolupracovat, případně se setkávat na metodických setkáních. Výsledky zjištění, jež jsou uvedeny výše mohou mít vliv na vystupování a vyjadřování respondentů, kteří se výzkumu podíleli. To také může způsobit zkreslení dat v rámci rozhovorů s vybranými respondenty (Stříbrný 2022, s. 46)

S ohledem na zachování co největší autenticity byly pohovory s kurátory prováděny v kancelářích, ve kterých jednotliví respondenti běžně vykonávají své povolání a místo tak mohou považovat za bezpečné, případně i více motivační pro vybavení různých dilematických situací. Vždy byl vybrán čas rozhovoru tak, aby se v kanceláři nenacházel jiný kolega, který by mohl respondenta svou přítomností ovlivnit.

4.5. Výzkumná metoda

Hendl se ve své publikaci vyjadřuje ke kvalitativnímu výzkumu skrze citaci amerického akademika Johna Creswella, který se vyjádřil tak, že se jedná o proces hledání porozumění, jehož podstatou jsou různé metodologické tradice zkoumání problému (sociálního či lidského). Výzkumník se při tom zaměřuje na tvorbu holistického, komplexního obrazu, provádí výzkum v přirozených podmínkách, analyzuje různé texty a tlumočí názor účastníků. (Hendl 2016, s. 45 - 46). Miovský uvádí, že mezi při rozlišování kvalitativního a kvantitativního výzkumu panuje názorová pluralita. V literatuře nejsou jednoznačně rozlišovány metody těchto výzkumů a slovníky neuvádějí jasný popis spojení kvalitativní výzkum, nejsou tak zcela jasné hranice těchto metod (Miovský 2006, s. 13). Slovník cizích slov popisuje kvalitu jako hodno-

tu či souhrn vlastností, které nám popisují, co a jaký je předmět, o který se zajímáme. (Klimeš, 1981, str. 416)

Akademický slovník cizích slov pak dle Miovského popisuje slovo kvalitativní jako množinu vlastností, kterými se věc odlišuje od jiných, nebo naopak vlastností, které má společné s jinými věcmi. (Miovský 2006, s. 13)

Jako metoda byl zvolen rozhovor, který zahrnoval převážně otevřené otázky a to z důvodu potřeby navést respondenty k tomu, aby odpovědi byly následně strukturovanější, což by mělo vést k lepšímu objasnění kontextu a podrobnějšímu popsání dojmů, pocitů, důsledků apod. V některých rozhovorech byly dále využity doplňující otázky, které drží respondenty v mezích zkoumaného jevu a případně je jimi tazatel k tématu zpět vrací (Miovský 2006, s. 171)

4.6. Sběr dat

Sběrem dat je míněn dle Miovského kompletní proces získávání dat, toto slovní spojení klade důraz na to, že výzkumník se osobně a přímo podílí na získávání kvalitativních dat (Miovský 2006, s.141). Tvorba dat zahrnovala audiozáznamy individuálních polostrukturovaných rozhovorů sociálních pracovníků, kteří v tom čase vykonávali činnost na pozici kurátor trestné činnosti dětí a mládeže na OSPOD v jednom z větších měst v ČR. Pro nahrávání rozhovorů byl využit mobilní telefon značky Lenovo K5 Pro, model L3804.

Sběr dat byl proveden v průběhu měsíce červen 2022 a to po získání ústního souhlasu vedoucího oddělení výše uvedeného OSPODu. Dále byly osobně osloveny tři kurátorky a dva kurátoři na tomto oddělení, kteří všichni s poskytnutím rozhovoru, pořízením jeho nahrávky souhlasili a byli nápomocní při sběru dat. Je důležité uvést, že získaná a následně interpretovaná data nelze zobecnit na celou profesní skupinu sociálních pracovníků a pracovníků a to s ohledem na získávání dat pouze na jednom specifickém oddělení sociálně právní ochrany dětí. Rozhovory byly nahrány na výše uvedené technické zařízení a následně dle pokynů Švaříčka (Švaříček, Šedřová a kol., 2007, s. 90–91 a 211) přepsány v programu Microsoft Word.

Deskriptivní přístup ke kvalitativní analýze

Miovský (2006, s.220) považuje tento přístup jako první krok analytické práce. Dekripce by dle něj měla vždy předcházet interpretaci. Dekripce tedy představuje jakýsi „zá-

kladní kámen“ v oblasti analýzy dat, z něhož vycházíme a k němuž se zpětně při interpretaci vracíme. Deskriptivní přístup má za to, že utřídění, klasifikace a deskripce jsou samy o sobě vyhodnocujícím postupem.

Z dílčích postupů analýzy kvalitativních dat byly vybrány tyto dva a to v návaznosti na vytvořené výzkumné otázky

- **Prostý výčet dat** – je metodou na hranici kvalitativního a kvantitativního přístupu, kdy určujeme četnost výskytu určitého jevu, případně poměr k výskytu jiného jevu. Frekvence a intenzita výskytu mohou být podstatným ukazatelem kvality. Dle Miovského bývá kvantita často důležitým ukazatelem kvality a je nutné zvážit zapojení a vyhodnocení kvantitativního prvku. Například z pěti pracovníků 4 uvedou, že po absolvování pravidelných supervizí se s určitými etickými dilematy lépe vypořádávají. (Miovský 2006, s. 223)
- **Metoda vytváření trsů** – je metodou, kdy vyhledáváme určité jevy na základě jejich podobnosti a následně tvoříme skupiny, do nichž je zařazujeme. Tímto postupem tedy z podrobnějších jednotek utváříme jednotky obecnější. (Miovský 2006, s. 221)

4.7. Etické aspekty výzkumu a analýza dat

Každý z respondentů byl před započítím rozhovoru v rámci audiozáznamu informován o etické rovině prováděného výzkumu, následně byli respondenti požádáni o stvrzení formuláře – Informovaný souhlas (viz příloha č. 1), svým podpisem a to v případě, že souhlasili s poskytnutím a současně také zaznamenáním rozhovoru na nahrávací zařízení. O etickém kontextu při zpracování práce bylo uvažováno dle Miovského (2006, s. 277), kdy uvádí, že je třeba zaměřit se na etiku výzkumu ve třech rovinách:

- vliv výzkumníka na výzkumné pole a jeho zpětné ovlivnění polem (viz metoda zachycení gestaltů, empatická neutralita – výzkumník projevuje zájem a „zapálení do tématu“, nicméně zůstává neutrální k nasbíraným informacím v průběhu rozhovoru) (Miovský 2006, s. 280)
- ochrana účastníků výzkumu (tvorba informovaného souhlasu)
- o ochrana výzkumníka(ů)

Analýzu dat jsem nejprve započala doslovným přepisem veškerého nahraného materiálu, potažmo všech polostrukturovaných rozhovorů. Dále jsem učinila otevřené kódování. Významové jednotky, jsou dle Miovského složeny z pojmů a ty následně vypovídají o určitých událostech, jevech apod. Otevřené kódování pak znamená třídění, porovnávání a hledání souvztažnosti určitých událostí (Miovský 2006, s. 228 – 229). Následně se mi osvědčila metoda barev, kdy jsem vybrala pro určitý jev jednu barvu a touto jsem si v přepsaných pohovorech vyznačovalo, v případě, že jev spadal do více kategorií, pak jsem tyto jevy opět přepsala a vyznačila více barvami, následně jsem třídila do vybraných kategorií a uvažovala nad jejich souvztažnostmi. Postupovala jsem po větách.

5. VÝSLEDKY

Tato kapitola interpretuje výsledky, jež vyplynuly z analýzy dat. Výsledky jsou více specifikovány a to v rámci popsaných kategorií dle Geeho.

5.1. DVO 1 – Situace

DVO1: Jakou situaci označují kurátoři trestné činnosti dětí a mládeže jako takovou/jaké situace označují jako takové, ve kterých konstruují reakce na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout? Touto otázkou měl být respondent naveden na odpověď, která by popsala jeho chápání pojmu dilematická situace. Dále se tato otázka zaměřovala na zjištění kdy přesně (v jaké situaci) nad tímto dilematem začínají uvažovat a také na to jaké faktory při tom účastníky ovlivňují.

Následné kódování a tzv. shlukování kódů předestřelo určité podkategorie, které vykreslují odpovědi na DVO, jež stojí na základech výpovědí respondentů.

DVO1: Situace	
Dilematická situace: definice	Vnější ovlivňující faktory

Definování dilematické situace

Respondenti se v průběhu rozhovorů vyjadřovali ohledně toho, co považují za situace v nichž začínají řešit dilema zasáhnout x nezasáhnout. Definice se velmi přibližuje té, kterou definuje Banksová, podle níž je etickým dilematem „volba mezi dvěma stejně nežádoucími alternativami“ (Banksová 2006, s. 8).

R4 uvedla: „*Pro mě je dilema vlastně to, kdy se rozhoduju mezi blbým a blbějším.*“ Banksová odlišuje různě pojmy etická situace a dilema. Činí tak, když uvádí, že etická situace má jasné řešení, byť je obtížné.

To dokládá výpověď R3 svou výpovědí: *(...) rodiče fungují, jsou schopni komunikace, snaží se o řešení, ale toho se nedostává, nicméně vazby s biologickou rodinou tam jsou a fungují, nezl. se stýká se širší rodinou, která jí však není schopna přijmout do péče z důvodu věku či zdravotního stavu. Na druhou stranu bude ústavní zařízení pro holku vhodné, když bude do budoucna označována za ústavní dítě, nedostane se jí dostatečné vzdělání, které jí poskytují rodiče, jež jsou vysokoškolsky vzdělaní a dceři dávají v tomto nadstandartní péči. Především to opět bude mít vliv na její psychiku, určitě se zpřetrhají rodinné vazby, které do budoucna bude nezl. ještě potřebovat a to s ohledem na to, že matka již v tuto chvíli nepřímou péči o nezl. odmítá, ale stále je nucena se zapojovat, jelikož to za ní nikdo neudělá, otec to sám nezvládne, kdežto ústav by to zvládal. Ale není život nezletilé více než to, co jí rodiče poskytují? A to je právě to, mísí se několik věcí, které se navzájem vylučují. Takže, co je menší a co větší zlo?* Respondent jasně označuje za dilema svou volbu, kdy volí mezi dvěma ne zcela vyhovujícími variantami řešení problému. Dále je v této výpovědi jasné, v čem respondent spatřuje obtížnost uvažování nad dilematem. „*Je to těžký, protože nemůžu zařídit to, co si přeje, matka tomu není nakloněná. A z profesionálního hlediska s ohledem na nejlepší zájem dítěte jsou zbývající varianty tzv. bud' a nebo.*“

R2 se o dilematu vyjádřil následovně

R2 (str.2): „*Moje dilema bylo, jestli něco dělat/nedělat, abych situaci ještě nezhoršila. Takže bud' dělat, že to nevím (nevidím) a nebo zda o tom informovat úřad práce.*“

R3: „*V období, kdy jsem tohle řešila, jsem se cítila dost blbě, protože jsem neustále měla černé svědomí vůči ÚP a obecně vůči spravedlnosti dávkového systému na druhou stranu jsem rozhodně nechtěla zamezit procesu návratu dítěte do péče biologické matky.*“

Z výše uvedené výpovědi lze usuzovat, jak dilema respondent popisuje, co za dilema považuje. Uvádí, že je to situace ve které se cítí špatně, jelikož má za to, že existují pouze dvě možnosti, které se vzájemně vylučují.

Vnější faktory ovlivňující situaci v níž respondent spatřuje dilema

Z výpovědi respondenta č. 5 soudím, že jedním z faktorů, které jí ovlivňovali v procesu řešení dilematu je vnitřní strach z reakce dalších odborných pracovišť. O tom by mohla vypovídat následující citace R5: „*Od tohoto případu jsem si uvědomila, že musím pracovat na*

tom, abych odbourávala svůj vnitřní strach z ostatních stran, v tomto případě z reakce spolupracující organizace (to bylo ZDC Zařízení pro děti - cizince), což by mi možná pomohlo v dalších dilematech buď tím, že už nebudou a nebo bude pro mě jednodušší je řešit. „

R3 hovoří o faktorech, které jí napomáhají v řešení dilemat a to fakt, že její klient může svým agresivním a nebezpečným jednáním ohrožovat další členy společnosti. Soudí tak z již předchozího a opakovaného jednání jejího klienta.

R2 hovoří o podpoře kolegů, která pro něj byla jednou z podpůrných věcí při rozhodování: *„(...) při řešení dilematu nebylo třeba získávat nějaké odborné znalosti, měla jsem ponětí o legislativě i odbornosti, spíše jsem potřebovala získat náhled dalších kolegů a to nejen na úrovni kurately, ale také na úrovni úseku péče, u kterých jsem předpokládala, že se s takovou situací setkali již vícekrát. Šlo mi především o jejich etický postoj a pohled na věc. Ve většině případech měly kolegové stejný nebo podobný postoj jako já a to mě utvrdilo v tom, že půjdu touto cestou – tedy, že nezasáhnu.“*

Dále R3 hovořila o ovlivňujícím faktoru a to v návaznosti na otevřenou komunikaci s klientkou: *„Hodně mě ovlivnilo to, když jsem si otevřeně s matkou promluvila, byť jsem se toho bála, jak bude reagovat. Informovala jsem jí o svých myšlenkách. O tom, že bych jí ráda pomohla v její špatné finanční situaci, tak ale musím jednat v zájmu nezletilého, kterého by její špatná finanční situace mohla ohrozit.“*

Z tohoto vyjádření můžeme usuzovat, že šlo o náznak komisionářského modelu v praxi, kdy respondentka matku informovala o změně zadavatele a o tom, proč se případně změní její postoj, což mohlo působit jako prevence pocitu zrady ze strany matky vůči SP. viz. podkapitola č. 3.1.

Respondenta č. 5 ovlivnilo také to, že sdílí podobný názor jako organizace, která se společným klientem spolupracovala a podílela se na jeho začleňování do společnosti v ČR. Uváděla následující: *„Pak taky to, že podobný názor jako já měla i Organizace pro pomoc uprchlíkům, která našemu společnému klientovi taky pomáhala a měla na věc hodně obdobný názor jako já.“*

Dílčí závěr:

Jakou situaci označují kurátoři trestné činnosti dětí a mládeže jako takovou/jaké situace označují jako takové, ve kterých konstruují reakce na dilema, zda zasáhnout, či nezasáhnout? Z rozhovorů s respondenty vyplynulo, že pojem dilema převážně chápou správně, tedy nehovoří o dilematických situacích, avšak výhradně o dilematu jako takovém, tedy tak, jak ho de-

finuje Banksová viz kapitola 2. Respondenti se vyjadřují o volbách mezi dvěma a více nepopulárními řešeními. Co se týče vnějších faktorů, které ovlivnily řešení dilemat kurátorů, je patrné, že se jedná o osobních zkušenostech pracovníka (případně konkrétního pracovníka s konkrétním klientem), dále o odborné názory spolupracujících organizací, které mohou pracovníka přiklonit k určité volbě či naopak od ní odklonit. I přesto se tak názor takových spolupracujících odborníků dá využít při řešení. Pro podporu může kurátor dále využít nejen konzultaci s kolegy, ale především pak s klientem. Zde můžeme hovořit o propojení praxe s teorií, konkrétně se v této výpovědi jedná o využití komisionářského modelu (viz kap. 1.4)

5.2. DVO 2 – Situační identity

DVO2: Jakou situační identitu vytvářejí kurátoři při tvorbě obsahu reakcí na dilema-zasáhnout x nezasáhnout? Cílem této otázky bylo zjistit, jakou dle svého mínění kurátoři hrají roli v procesu řešení dilematu zasáhnout x nezasáhnout

DVO2: Situační identity		
Jedinečný zachránce	Napravitel	Soudce

Z rozhovorů s respondenty vyplynuly tři kategorie, kterým byly přiřazeny tyto pracovní názvy:

Jedinečný ochránce

kategorie působí pod tímto názvem a přívlastek jedinečný byl přidán z následujících důvodů. R5 vypověděla: „ (...) *on nebyl bez podpory OSPOD (...) schopen dořešit otázku rozjednaných dokladů a to navazovaly další důležité věci*“. Zde je patrné, že se respondent považoval za jediného, kdo může nezl. pomoci a to v případě, že zasáhne ve formě podání návrhu k soudu

Může se také jednat o zastávání dvojí role, tedy vícečetného ochránce, kdy R3 uvedl: „ (...) *není schopna s ohledem na její psychický stav určit, co pro ní bude to nejlepší, od toho jsem tedy já.*“

Tento popis můžeme taktéž chápat v kontextu s ochrannou situační identitou a to proto, že se tu kurátor prezentuje jako ten, který nyní musí chránit nejlepší zájem své klientky.

R4 uvedla: „ *Mám dojem, že hraju dvojí roli, kdy bych měla chránit společnost, ale také neplytvat zdroji v podobě nedostatečného využití ústavní výchovy, protože mám spoustu dalších*

klientů, na které nezbývá kapacita.“ – zde usuzuji prolínání ochranné identity vůči společnosti, ale i vůči dalším jednotlivým klientům

Nápravce

Respondent č. 4 uvedl: „*Často se cítím být jako „napravitel“, když ho nenapravili rodiče, tak musím zasáhnout já.*“

Tato kategorie se jeví jako ta, která v sobě mísí dvě roviny a to rovinu ochrannou a rovinu mocenskou. Otázkou pak je, jak respondent věc podává, jaká rovina je dle jeho vlastního nastavení více podpořena. Může být „napravitel“ ve smyslu – jsem posledním, kdo ho může napravit a proto podám návrh na pokračování v ústavní výchově, aby se napravitel (musím zasáhnout já jako OSPOD) a nebo ochránitel, kdy podám návrh, aby se v jeho vlastním zájmu napravitel a mohl následně žít spořádaný život.

Soudce

R1 uvedl: „*Co se týče mé role v dilematu, byl jsem podle mě v tu chvíli jakýmsi soudcem (byť jsme byli u soudu), takže jsem se postavil do role rozhodčího.*“

Z výše uvedené výpovědi můžeme usuzovat, že respondent podvědomě vnímá, že se do dilematu staví sám a dilema si tak zapříčiňuje. Je zde patrná nadřazenost, kterou Reisigl – Wodaková (2009, s. 88) popisuje jako jakýsi ukazatel asymetrického vztahu mezi lidmi, kteří jsou sociálními účastníky a každý z nich je příslušný k jiné sociální skupině.

Dílčí závěr:

Jakou situační identitu vytvářejí kurátoři při tvorbě obsahu reakcí na dilema - zasáhnout x nezasáhnout? Respondenti se při tvorbě reakcí na dilema zasáhnout x nezasáhnout staví do třech identit - ochránce, napravitel a soudce, tyto identity je často do dilemat uvádějí, přitom má kurátor možnost vědomě z rolí vystoupit a dilema tím vyřešit či zamezit jeho vzniku. Identita napravitele může být vodítkem pro to, aby se pracovník zaměřil na seberozvoj v oblasti práce s mocí o které hovoří například Hynek Jůn v publikaci Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví. Stejně tak se to týká identity soudce.

5.3. DVO 3 – Rámec konstrukce

DVO3: Jaké popisují kurátoři faktory, jež je ovlivňují při vytváření obsahu reakcí na dilema zasáhnout x nezasáhnout?

Cílem této otázky bylo zjistit, jaké faktory při vytváření konstrukcí reakcí na dilema kurátoři ovlivňuje. Respondenti uváděli čas, prostředí, délku praxe a legislativu. Prostředím

nebyla myšlena pouze kancelář OSPOD, ale i jiná prostředí, ve kterém se kurátor při tvorbě konstrukcí nacházel (soudní síň)

DVO3: Rámec konstrukce				
Čas	Prostředí	Legislativa	Nabytá praxe	Nedůležité

Čas

R3 uvedl: „*V řešení mě hodně limitoval čas, protože nemocnice tlačila na to, aby nezl. byla co nejdříve propuštěna (...)*“

R5 uvedla: „*Vůbec mi v rozhodování nepomáhal čas, udělala jsem to tak podle toho, co mi přišlo v danou chvíli nejlepší (...)*“

Obě výpovědi hovoří o negativním ovlivňování ve formě časové tísně. Dalo by se říci, že časová tíseň podporuje sociálního pracovníka v tom, aby jednal o dilematech intuitivně, což je dle Mattisona (2000) nežádoucí.

Prostředí

R1: „*(...) taky tam hrál velkou roli časový tlak, tlak přítomnosti rodičů a obecně to, že jsme se nacházeli na soudě, který vnitřně beru jako autoritu (...)*“

R5 informovala o nedostatečné podpoře kolegů, kdy pracovní prostředí a kolektiv vytváření konstrukcí reakcí na dilema kurátorce znesnadňoval. „*V tu dobu byly špatné vztahy mezi pracovníky na OSPOD, takže mi hodně chyběla možnost sdílení a náhledu jiných kurátorů, měla jsem spíš pocit, že je tím otravuji.*“

R2 „*(...) jsem potřebovala získat náhled dalších kolegů a to nejen na úrovni kurately, ale také na úrovni úseku péče, u kterých jsem předpokládala, že se s takovou situací setkali již vícekrát. Šlo mi především o jejich etický postoj a pohled na věc. Ve většině případech měly kolegové stejný nebo podobný postoj jako já a to mě utvrdilo v tom, že půjdu touto cestou – tedy, že nezasáhnu.*“

R3 uvedl: „*Co je teda hrozný je to, jak to teď tady máme, probíhá tu na chodbě rekonstrukce, dělníci si tu pouští rádio, křičej na sebe ukrajinsky a my tady v tom máme dělat pohovory s takovýma dětma. Jak to na ně asi působí, sice jsme se snažili to tady vylepšit nějakými obrázky a barvami, ale k čemu to je, když za dveřmi vám už 5 měsíců jedou vrtačky a míchačky. Taky mi už bylo od jednoho kluka řečeno, že za ním mám radši přijít do školy, že se to tady nedá.*“

Ze všech výše uvedených informací je patrné, že má na řešení dilemat kurátorů velký vliv kolegiální podpora.

Kvalita kolegiálních vztahů je dle Smetáčkové a kol. naprosto zásadní při rozvoji sebereflexe a reflexe pracovníka obecně. Jeden z dobrých způsobů rozvoje je sdílení profesních zkušeností, ke kterému může docházet na různých místech a v různém čase např. během společného oběda). Jako přínosnější je však označována především ta setkávání, která jsou systematicky organizovaná, více formální (Sasson & Somech, 2015; Marcos, Sanchez & Tillema, 2011 in Smetáčková a kol. 2021, s. 14). V ČR je pak běžnou praxí působit na OSPOD po dobu prvního ½ roku pod vedením mentora (starší, zkušenější kolega). Z výpovědí respondentů můžeme usuzovat, že v případě R2 se podařilo získat řádné partnery pro konání kolegiálních intervizí , v případě R5 se tak nestalo a řešení dilematu bylo znesnadněno.

Legislativa

R4: „V řešení mě limitovala legislativa, dle mého bych klidně mohla navrhnout mnohem vyšší tresty a umístění do věznice s ostrahou, nicméně to zákon nedovoluje. (...) Vzhledem k nálezu ústavního soudu, který jasně „tlačí“ na kurátory, aby v případě, že ÚV neplní svou funkci, mají podat návrh na ukončení ÚV a uvolnit tak místo těm, u kterých by toto opatření plnilo funkci.“

V tomto případě by se dalo hovořit o jakémisi střetu dvou legislativních paradoxů, kdy §6 písmeno d) Z. č. 359/1999Sb. hovoří o povinnosti kurátora chránit zájmy nezletilého v případě, že se pokouší o opakované útoky od právnické či fyzické osoby, které byl svěřen do péče. Na druhou stranu v rámci systémové hospodárnosti soudy ve svých nálezech vydávají opačné instrukce, které nabádají k ukončování pobytů nezletilým „útěkářům“.

Nabytá praxe

R2: „Mám za to, že čím déle tu praxi dělám, tím paradoxně vnímám své postoje a činnosti více dilematicky. Dříve jsem praxi zasazovala do teorie, která je dosti černobílá. Postupem času jsem prozřela, že teorie je černobílá a v praxi je to dosti odlišné a díky tomu podle mě řeším více dilemat než tomu bylo dříve. Na začátku jsem měla pocit, že když se něco děje, je to způsobeno něčím. Praxe mě ale naučila, že se to velmi mísí a vše se vším souvisí.“

Nedůležité

To co respondentka č. 4 považovala za faktor, který nebyl důležitý při její tvorbě konstrukce reakce na dilema bylo následující: *“Mě v řešení dilematu vůbec neovlivňoval názor*

matky, protože na věc nemá reálný náhled, hlavně nemá dostatečné kompetence situaci zvládnout, jelikož už mnohokrát selhala.“

Nedůležitost posoudila respondentka na základě předešlých zkušeností z jednání s matkou. Tím, že respondentka necítila důležitost na straně matky, se vyhnula dilematu o kterém hovoří Musil (2004, s.33). Ten na příkladu z praxe uvádí, že sociální pracovníci se vyhnou vytvoření dilematu tím, že nebudou klást důraz na neurčité šance do budoucna.

Dílčí závěr:

Jaké popisují kurátoři faktory, jež je ovlivňují při vytváření obsahu reakcí na dilema zasáhnout x nezasáhnout? Kurátoři vypovídají převážně o faktorech jako je čas, prostředí, legislativa a nedůležitost. Z rozhovorů můžeme upozorovat, že informace, jež uvádí Mattisson (2000) se v praxi potvrzují, kdy kurátoři vypovídají o vlivu času na tvorbu reakcí na dilema v tom smyslu, že reagovali na řešení dilematu spíše dle jejich rozpoložení. Co se týče prostředí, kurátoři poukazovali na vliv dobrého pracovního kolektivu při řešení dilemat. Opět je tedy podpořeno tvrzení Smetáčkové a kol., které uvádí, že systematicky organizovaná setkání mohou být v praxi nápomocná při řešení dilemat. (Sasson & Somech, 2015; Marcos, Sanchez & Tillema, 2011 in Smetáčková a kol. 2021, s. 14). Vliv na obsah reakcí má v neposlední řadě také selekce nedůležitých bodů, kdy se kurátoři, jak uvádí Musil (2004, s.33). mohou vyhnout dilematu tím, že přestanou klást důraz na neurčité šance do budoucna

5.4. DVO 4 – Jednání a komunikace

DVO 4: Jakou konkrétní činnost dělají kurátoři při tvorbě reakcí na dilema zasáhnout x nezasáhnout. Cílem otázky bylo zjistit jak respondenti postupují v průběhu uvažování nad dilematem zasáhnout x nezasáhnout.

DVO4: Jednání a komunikace		
Sumarizace kladů a záporů	Zapojení spolupracujících	Participace klienta

Sumarizace kladů a záporů

RI: „To dilema probíhalo tak, že jsem si v hlavě začal ve velké rychlosti sumírovat myšlenky, třídil jsem je na klady a záporny. (...) Pro vyřešení mi pomohlo hlavně to sesumírování v mé hlavě a taky tlak času, jinak bych se tak rychle nerozhodl.“

Zapojení těch, kteří s klientem spolupracují

R5: „Vlastně to, jak o situaci přemýšlelo ZDC mě ovlivňovalo, jelikož situaci brali zase z jiného úhlu pohledu, který mě v první moment nenapadl.“

Participace klienta

R2: „V rozhodování mi pomohlo zapojení klienta a to hned na začátku. Potažmo klientovu matku, protože jsem to s ní ihned začala podrobně projednávat a ta mi nakonec řekla, že není schopna jednat vůči ÚP úplně férově, protože si nese zátěž z minulosti, kdy má velké dluhy, jejichž splátky sice splácela, ale po menších částkách než by tomu bylo, kdyby zvolila cestu“

R5: vůbec mi nepomáhalo (...) a nemožnost zjistit, jaký život vedl doposud, odkud pořádně pochází, jaký byl přesný účel jeho lhaní (byl to pouhý strach a ochrana nebo jen využití nevědomosti systému). Neměla jsem možnost hovořit s jeho rodinou a s ním pouze s překladatelem, takže také jazyková bariéra možná sehrála nějakou roli v mém rozhodování.“

R3: „Pomohl mi pouze postoj matky, který jasně určil, že matka nebude vhodnou volbou, tudíž byla jedna možnost vyloučena.“

Dílčí závěr:

Jakou konkrétní činnost dělají kurátoři při tvorbě reakcí na dilema zasáhnout x nezasáhnout? Kurátoři využívají při tvorbě reakcí na výše uvedené dilema sumarizaci pozitiv/negativ, zapojení sociální sítě klienta a participaci klienta. Tokárová s Matulayovou (2013, s. 45 - 47) s odkazem na Musila hovoří o 4 typech sociální práce, kdy právě určité nastavení pracovníka může ovlivňovat míru participace klienta, tudíž i tvorbu reakcí na dilema zasáhnout x nezasáhnout, viz kap.1.2.2. Z výpovědí respondentů vyplynulo, že prakticky vždy jim při tvorbě obsahu dilemat pomohlo zvýšení participace klienta i zapojení názoru lidí, kteří tvoří klientovi tzv. sociální síť.

5.5. DVO 5 – Smysl a hodnoty

DVO 5: Jaké hodnoty ovlivňují kurátora při tvorbě obsahu reakcí na dilema zasáhnout x nezasáhnout? Cílem dotazování bylo zjistit, jaká morální hlediska hrají u kurátorů při tvorbě obsahu reakcí na dilema zasáhnout x nezasáhnout roli.

DVO5: Smysl a hodnoty	
Vlastní morální hodnoty a nastavení SP	Morální hodnoty sociálních pracovníků obecně

Vlastní morální hodnoty a nastavení SP

R1: „Jsem, ale v povaze hrozně lítostivej a vlastně se mi ho upřímně zželelo, taky hodně hrálo roli to, že jsem klukovi byl věkově blízko, asi jsem měl větší pochopení.“

V této výpovědi je patrné, že kurátor zvolil rozhodování intuitivní, což není dle Mattisona (2000) žádoucí. Ten uvádí, že při etickém rozhodování je třeba systematicky analyzovat etická dilemata za pomoci sebereflektujícího přemýšlení. V tomto případě však převládly nahodilé osobní motivy.

R4: „(...) určitě mě ovlivňují mé vnitřní hodnoty, jelikož úplně nesnáším lháře, podvodníky, vlastně to, s kým pracuji. Hodně nesouhlasím s životem, který moji klienti vedou.“

Tato výpověď jasně poukazuje na obecnou morální hodnotu kurátorů, která je taktéž i legislativně zavedena v §6, zákona č. 359/1999 Sb., kdy se zmiňuje o nepřipustnosti viz teoretická kapitola 1.2.3.

R5: „V řešení tohoto dilematu mě hodně ovlivnilo moje morální nastavení. Hodně bazíruju na spravedlnosti a na rovných přístupech, možnostech pro všechny.“

U R5 můžeme uvažovat o tom, že je ovlivňován svými osobními morálními hodnotami, které udávají směr jeho uvažování nad vzniklým dilematem zasáhnout x nezasáhnout.

Hodnoty spojené s ochranou klienta

R3: „(...)ta holka, (...) není schopna s ohledem na její psychický stav určit, co pro ní bude to nejlepší, od toho jsem tedy já. Tak nám to ukládá i náš zákon 359“ (míněno kurátor, OSPOD)

Dílčí závěr:

Jaké hodnoty ovlivňují kurátora při tvorbě obsahu reakcí na dilema zasáhnout x nezasáhnout? Při tvorbě obsahu reakcí na dilema hrají u kurátorů roli vlastní morální hodnoty a hodnoty spojené s ochranou klienta. Z výpovědí respondentů lze usuzovat, že do tvorby obsahu reakcí kurátoři promítají vlastní hodnoty nebo vlastní věk pracovníka, dle toho se následně také staví k řešení dilemat. Z toho však vyplývá, že je v takovém případě kurátor více „náchylný“ k intuitivnímu rozhodování, které dle Mattisona (2002) není žádoucí. Můžeme tak

řící, že čím méně kurátor promítá své vlastní nastavení a hodnoty do své práce s klientem, tím více jedná profesionálně a lépe se tak vyvaruje chybám.

5.6. DVO 6 – Politika- společenské dobro

DVO 5: Jakého ideálu by chtěli kurátoři dosáhnout při vytváření obsahu reakcí na dilema zasáhnout x nezasáhnout? Smyslem této otázky bylo zjistit, jak kurátoři vnímají společenské dobro, co to pro ně znamená v praxi a jak tento aspekt pomáhá či ztěžuje řešení dilematu zasáhnout x nezasáhnout

DVO6: Politika (společenské dobro)	
Zlepšení situace klienta	Ochrana společnosti

Zlepšení situace klienta

R5: „Vystalo dilema, zda zasáhnu a budu bojovat za jeho zájmy s ohledem na to, že v ČR může člověk setrvat v ústavním zařízení až do 19ti let a to v případě, že plní vše pro to, aby mohl v naší zemi vést řádný život. Klient se snažil, plnil nastavené kroky, které jsme si udávaly a měl velký zájem na tom tady setrvat. Často hovořil o tom, že má strach ze smrti, která ho doma čeká.“

Z této výpovědi usuzuji, že při rozhodování jak řešit dilema zasáhnout x nezasáhnout, napomohlo pracovníci zaměření se na zlepšení situace klienta, kdy jak uvádí Matoušek, Pazlarová (2016, s. 46) pracovník musí být schopen vyhodnotit míru toho, jak je dítě ohroženo, jaké faktory k tomuto stavu přispívají a následně intervenuje tak, aby faktory byly eliminovány. V případě, že vyčerpá veškeré možnosti intervence, pak případně přistoupí k zajištění ústavní péče, u které bude sledovat míru vlivu tohoto prostředí na dítě.

Ochrana společnosti

R4: „Pokud ho podám, jednám tak, že nám na území ČR zůstane cizinec, který zpočátku lhal o svém věku a je jen na ochotě soudu, zda ho ponechá v zařízení pro děti a mládež či nikoliv, není také nikde jisté, že se do společnosti řádně začlení a že nebude nakonec na systému ČR pouze parazitovat.“

Dále R4 uvedla: „Já mám ale velké obavy z toho, že bude velkým ohrožením pro společnost a to natolik, že by bylo vhodnější, aby(...)“

R5: „Pokud ho podám, jedním tak, že nám na území ČR zůstane cizinec, který zpočátku lhal o svém věku a je jen na ochotě soudu, zda ho ponechá v zařízení pro děti a mládež či nikoliv, není také nikde jisté, že se do společnosti řádně začlení a že nebude nakonec na systému ČR pouze parazitovat. „

Dílčí závěr:

Jakého ideálu by chtěli kurátoři dosáhnout při vytváření obsahu reakcí na dilema zasáhnout x nezasáhnout? Jak vnímají kurátoři společenské dobro a jak tento aspekt ovlivňuje řešení dilematu zasáhnout x nezasáhnout. Z výpovědí respondentů vyplynulo, že za společenské dobro považují propojení obou aspektů a to zlepšení situace klienta, která by následně měla být přínosem i pro společnost. Tento aspekt napomáhá řešení dilematu zasáhnout nezasáhnout a to v případě, že je kurátor schopen vyhodnotit míru ohrožení klienta, tak jak uvádí Matoušek, Pazlarová (2016, s. 46), následně intervenuje tak, aby faktory, jež ohrožení způsobují byly eliminovány. Můžeme se tak domnívat, že aspekt společenského dobra pracovníkovi pomůže s vytvářením obsahu dilematu zasáhnout x nezasáhnout pouze v případě, že je schopen vyhodnotit míru ohrožení klienta. Pokud toho schopen není, pak je v první řadě nejspíš nutné, zaměřit se na posílení dovedností v oblasti vyhodnocování.

6. ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo odpovědět na základní výzkumnou otázku: „Jakým způsobem konstruují kurátoři trestné činnosti dětí a mládeže jednoho vybraného OSPOD v ČR reakci na dilema zasáhnout x nezasáhnout v jejich běžné praxi?“ a to s podporou literárních zdrojů a zrealizovaného výzkumu. Data byla získávána pomocí polostrukturovaného rozhovoru s kurátory trestné činnosti dětí a mládeže v rámci jednoho OSPOD ve větším městě. Při analýze dat se stal primárním a jediným přístupem, přístup kvalitativní. Následně jsem volila metodu diskurzivní analýzy.

Teoretická část se v první kapitole věnovala definici sociální práce, sociálního pracovníka, klienta a následně se zmínila také o zařazení kurátora pro děti do veřejného systému, kde je stručně popsána jeho úloha a legislativa, která by mohla být určitým ovlivňujícím faktorem při konstrukci reakce na dilema, stejně tak jako pojetí sociální práce. Dále se kapitola zmiňuje o komisionářském modelu, který se věnuje záměnám moci mezi klientem a pracovníkem.

Druhá kapitola pak byla výhradně zaměřena na dilemata, nejprve krátce pojednává o etice (Švarcová, Jankovský), následně o definicích dle Banksově a Musila, jejich dělení a výčtu jejich výskytu v praxi (Musil, Úlehla).

Třetí kapitola se zabývá konstrukcí diskurzů dle Geeho, což položilo základy pro tvorbu výzkumu. Z rozhovorů s respondenty vyplynulo, že pojem dilema převážně chápou správně, tedy nehovoří o dilematických situacích, avšak výhradně o dilematu jako takovém, tedy tak, jak ho definuje Banksová viz kapitola 2. Respondenti se vyjadřují o volbách mezi dvěma a více nepopulárními řešeními. Co se týče vnějších faktorů, které ovlivnily řešení dilemat kurátorů, je patrné, že se jedná o osobních zkušenostech pracovníka (případně konkrétního pracovníka s konkrétním klientem), dále o odborné názory spolupracujících organizací, které mohou pracovníka přiklonit k určité volbě či naopak od ní odklonit. I přesto se tak názor takových spolupracujících odborníků dá využít při řešení. Pro podporu může kurátor dále využít nejen konzultaci s kolegy, ale především pak s klientem. Zde můžeme hovořit o propojení praxe s teorií, konkrétně se v této výpovědi jedná o využití komisionářského modelu (viz kap. 1.4)

Respondenti vypovídají převážně o faktorech jako je čas, prostředí, legislativa a nedůležitost. Z rozhovorů můžeme vypozařovat, že informace, jež uvádí Mattisson (2000) se v praxi potvrzují, kdy kurátoři vypovídají o vlivu času na tvorbu reakcí na dilema v tom

smyslu, že reagovali na řešení dilematu spíše dle jejich rozpoložení. Co se týče prostředí, kurátoři poukazovali na vliv dobrého pracovního kolektivu při řešení dilemat. Opět je tedy podpořeno tvrzení Smetáčkové a kol., které uvádí, že systematicky organizovaná setkání mohou být v praxi nápomocná při řešení dilemat. (Sasson & Somech, 2015; Marcos, Sanchez & Tillema, 2011 in Smetáčková a kol. 2021, s. 14). Vliv na obsah reakcí má v neposlední řadě také selekce nedůležitých bodů, kdy se kurátoři, jak uvádí Musil (2004, s.33). mohou vyhnout dilematu tím, že přestanou klást důraz na neurčité šance do budoucna

Dále je z rozhovorů patrné, že kurátory ovlivňuje čas, který mají na uvažování o situaci klienta k dispozici. Většina výpovědí hovoří o jeho nedostatku například v důsledku průběhu soudního jednání. Dalším faktorem, jež ovlivňuje kurátory, je prostředí, ve kterém ke konstrukcím reakcí na dilema dochází. Jeden z respondentů uváděl překážku ve formě probíhající rekonstrukce chodby úřadu, která měla za následek, že klient díky špatnému prostředí a hluku odmítl s kurátorem hovořit. Kurátoři však nevypovídali pouze o prostředí úřadu, ale také o prostředí soudní síně, kde na pracovníka působila autoritativnost soudu, ale také přítomnost rodiny a státních zástupců.

Roli při tvorbě konstrukcí reakcí také hrála legislativa, která hovořila ve dvou případech kontraproduktivně, jednou v případě návrhu na ukončení ústavní výchovy, ve druhém v propojení ochrany dítěte a dávkového systému.

Respondenti se při tvorbě reakcí na dilema zasáhnout x nezasáhnout staví do tří rolí. V případě se jedná o první kategorii - jedinečného zachránce, je záchrana míněna směrem ke klientovi (dítěti) a jedná se o ochranu jeho nejlepšího zájmu či jeho práva (na život). Jedinečný proto, že neexistuje podle respondentů nikdo z okolí dítěte, kdo by tuto úlohu mohl sehrát., napravitel, tedy kurátor se cítí být tím, kdo zjedná nápravu. V této roli se prolínají dvě roviny (moc x ochrana). a soudce, má souvislost s ryze mocenským podtextem, kdy je kurátor oprávněn zasáhnout natolik, že zvrátí osud klienta. Identity soudce a napravitelky respondenty často do dilemat uvádějí, přitom mají možnost vědomě z rolí vystoupit a dilema tím vyřešit či zamezit jeho vzniku. Identita napravitelky může být vodítkem pro to, aby se pracovník zaměřil na seberozvoj v oblasti práce s mocí o které hovoří například Hynek Jůn v publikaci Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví. Stejně tak se to týká identity soudce.

Respondenti využívají při tvorbě reakcí na výše uvedené dilema sumarizaci pozitiv/negativ, zapojení sociální sítě klienta a participaci klienta. Tokárová s Matulayovou (2013, s. 45 - 47) s odkazem na Musila hovoří o 4 typech sociální práce, kdy právě určité nastavení

pracovníka může ovlivňovat míru participace klienta, tudíž i tvorbu reakcí na dilema zasáhnout nezasáhnout, viz kap.1.2.2. Z výpovědí respondentů vyplynulo, že prakticky vždy jim při tvorbě obsahu dilemat pomohlo zvýšení participace klienta i zapojení názoru lidí, kteří tvoří klientovi tzv. sociální síť.

Při tvorbě obsahu reakcí na dilema hrají u kurátorů roli vlastní morální hodnoty a hodnoty spojené s ochranou klienta. Z výpovědí respondentů lze usuzovat, že do tvorby obsahu reakcí kurátoři promítají vlastní hodnoty nebo vlastní věk pracovníka, dle toho se následně také staví k řešení dilemat. Z toho však vyplývá, že je v takovém případě kurátor více „náchylný“ k intuitivnímu rozhodování, které dle Mattisona (2002) není žádoucí. Můžeme tak říci, že čím méně kurátor promítá své vlastní nastavení a hodnoty do své práce s klientem, tím více jedná profesionálně a lépe se tak vyvaruje chybám.

Z výpovědí také vyplynulo, že za společenské dobro považují propojení obou aspektů a to zlepšení situace klienta, která by následně měla být přínosem i pro společnost. Tento aspekt napomáhá řešení dilematu zasáhnout nezasáhnout a to v případě, že je kurátor schopen vyhodnotit míru ohrožení klienta, tak jak uvádí Matoušek, Pazlarová (2016, s. 46), následně intervenuje tak, aby faktory, jež ohrožení způsobují byly eliminovány. Můžeme se tak domnívat, že aspekt společenského dobra pracovníkovi pomůže s vytvářením obsahu dilematu zasáhnout x nezasáhnout pouze v případě, že je schopen vyhodnotit míru ohrožení klienta. Pokud toho schopen není, pak je v první řadě nejspíš nutné, zaměřit se na posílení dovedností v oblasti vyhodnocování.

Cíl diplomové práce můžeme považovat za naplněný, protože výše uvedené informacím odpovídají na otázku - jakým způsobem konstruuji kurátoři trestné činnosti dětí a mládeže jednoho vybraného OSPOD v ČR reakci na dilema zasáhnout x nezasáhnout v jejich běžné praxi? Práce vyzdvihuje možné důsledky správného či nesprávného postupu při takové konstrukční tvorbě.

Výsledky výzkumu mohou být v praxi užitečná nově nastoupivším kurátorům, ale také jako podpora či ověření svého postupu těm stávajícím. Poznatky mohou využít také pracovníci organizací, které s OSPOD spolupracují, mohou tak získat náhled na to, jakým způsobem kurátoři mohou uvažovat nad podobnými situacemi. V neposlední řadě využijí poznatky také já ve své stávající praxi na OSPOD.

Seznam zdrojů

Literatura

1. BANKS, Sarah. Ethics and values in social work. 4th ed. New York: Palgrave Macmillan, 2012. Practical social work. ISBN 0230300170.
2. BENEŠ, Milan. Andragogika [online]. Praha: Grada Publishing , a.s. U Průhonu 22 , 170 0 0 Praha 7, 2008 [cit. 2022-11-26]. ISBN 978-80-247-6851-9
3. DISMAN, Miroslav. Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7.
4. GULOVÁ, Lenka. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247_3379-1.
5. HEALY, Karen. Social Work Methods and Skills: The Essential Foundations of Practice [online]. 1. Bloomsbury Academic, 2011 [cit. 2022-11-26]. ISBN 9780230361997.
6. HEALY, Karen. Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice [online]. 2. Bloomsbury Academic, 2014 [cit. 2022-11-26]. ISBN 9781137024251.
7. JANDOUREK, Jan. Sociologický slovník. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-269-0.
8. JANEBOVÁ, Radka. Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup [online]. 12. Gaudeamus, 22014 [cit. 2022-12-17]. ISBN 978-80-7435-374-1. Dostupné z: file:///C:/Users/Mark%C3%A9ta/Desktop/janebova_-_teorie_a_metody_socialni_prace.pdf
9. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. Praha: Triton, 2003, 223 s. ISBN 80-7254-329-6
10. JANKOVSKÝ, Jiří. Etika pro pomáhající profese. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
11. KAPL, Miroslav, Martin SMUTEK a Zuzana TRUHLÁŘOVÁ. Etika sociální práce [online]. 2010. Gaudeamus, 2010 [cit. 2022-12-17]. ISBN 978-80-7435-037-5. Dostupné z: https://www.prohuman.sk/files/Sbornik_Etika_socialni_prace_2009.pdf
12. KLIMEŠ, L.: Slovník cizích slov. SPN, Praha 1981.
13. LIPSKY, M.: Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. Russell Sage Foundation, New York 1980
14. MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ. Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním. Praha: Grada, 2008. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2138-5.

15. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
16. MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
17. MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
18. 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.
19. MIOVSKÝ, Michal. KVALITATIVNÍ PŘÍSTUP A METODY V PSYCHOLOGICKÉM VÝZKUMU. 1. Grada Publishing , a.s. U Průhonu 22 , 170 0 0 Praha 7, 2006.
20. MUSIL, L. Typologie pojetí sociální práce. In Tokárová, A., Matulayová, T. (eds.) In Sociální pedagogika, sociální práce a sociální andragogika
21. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. 2008. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In: Šrajer, J., Musil, L. (eds.) Etické kontexty sociální práce s rodinou. Brno: Albert.
22. MUSIL, Libor. Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
23. NEČASOVÁ, Mirka. Úvod do filozofie a etiky v sociální práci. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2001. ISBN 80-210-2673-01.
24. SMETÁČKOVÁ, Irena, Veronika MARTANOVÁ, Veronika FRANCOVÁ, Ida VIKTOROVÁ, Helena FRANKE a Anna PÁCHOVÁ. Techniky kolegiálního sdílení profesních zkušeností: když spolu vyučující mluví o práci... Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, 2021. ISBN 978-80-7603-272-9.
25. STRÍBRNÝ, Martin. Program řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích. Praha, 2022. Diplomová práce. Univerzita Karlova - Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Mgr. Jiří Krejčí.
26. ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-36-9.

Periodika

27. BANDIT, Rad, Ivana DAVIDOVÁ, Martina MACUROVÁ a Michal OPATR-
NÝ. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce. Praha:
Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-
089-1.
28. 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.
29. MATTISON, M. Ethical Decision Making: The Person in the Process. *Social Work*,
2000, Vol. 45, No 3, pp 201-212 in *Etika sociální práce*
30. MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“.
Sociální práce, 2008a, č. 2, roč. 8
31. MUSIL, L. Typologie pojetí sociální práce. In: Tokárová, A., Matulayová, T. (eds.) In
*Sociálna pedagogika, sociálna práca a sociálna andragogika – aktuálne otázky teórie a
praxe*. Spoločenskovedný zborník č. 23, Prešov
32. OTAVA, Ladislav. Návrhy řešení nejasné konceptualizace vybraných pojmů teorie
zvládání dilemat sociálními pracovníky. *Sociální práce*. 2017, vydání č. 3, 2017, 80–
89.
33. PROKOP, Jiří. Dilemata sociálních pracovníků s ohledem na práci s romským etniki-
em. *Homo et Societas* [online]. 2020, 5, 49-69 [cit. 2022-12-07]. ISSN 2719485X.
Dostupné z: doi:10.4467/25436104HS.20.004.13237
34. ŠVARCOVÁ, Iva. *Etika výchovy*. Praha, 2015. [https://docplayer.cz/3652616-Etika-
vychovy-doc-phdr-iva-svarcova-csc-inovace-studijniho-programu-specializace-v-
pedagogice-registracni-cislo-projektu-cz-2-17-3-1.html](https://docplayer.cz/3652616-Etika-vychovy-doc-phdr-iva-svarcova-csc-inovace-studijniho-programu-specializace-v-pedagogice-registracni-cislo-projektu-cz-2-17-3-1.html)
35. TOKÁROVÁ, Anna, MATULAYOVÁ, Tatiana. Školní sociální pracovník, in Matou-
šek a kol.: *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. 978-80-262-0366-7.
36. WODAK, Ruth — REISIGL, Martin 2009: *The Discourse-Historical Approach
(DHA)*. In: Ruth Wodak — Michael Meyer (eds.), *Methods of Critical Discourse Ana-
lysis*. Second Edition. London: SAGE Publications, s. 87–12, překlad Hořejší M.,

Webové stránky

1. [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/metodicka_prirucka_pro_kuratoty_p
ro_deti_a_mladez.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/metodicka_prirucka_pro_kuratoty_pro_deti_a_mladez.pdf)

2. http://www.asvsp.org/standardy/standard_asvsp_6_5_21/
3. MUSIL L., NEČASOVÁ M. 2008. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků <https://www.semanticscholar.org/p>
4. MATOUŠŮ LUCIE, 2022, Konstrukce reakcí sociálních pracovníků vybraného OSPOD na dilema zasáhnout, či nezasáhnout v situacích možného podání návrhu na odebrání dítěte z rodiny k soudu, <https://fsv.cuni.cz/sites/default/files/uploads/files/MATOU%20LUCIE%20diplomov%20pr%20ce.pdf>
5. ÚLEHLA, Ivan. Jak si pomoci [online]. Písek, 2000 [cit. 2022-11-26]. Dostupné z: <https://systemika.g-i.cz/record/1322/files/Ulehla,%20Ivan%20-%20O%20pomahani,%20Diakonie.pdf>. Human Systems: The Journal of systemic Consultation & Management. Vol.5 1994, 305-318
6. ÚLEHLA, Ivan. Kdo je zákazníkem sociálních služeb. Human Systems: The Journal of systemic Consultation & Management. [online]. Písek, 2000, 1994, 305-318(Vol.5), 1-9[cit2022-12-17]. Dostupné z: file:///C:/Users/Mark%20A9ta/Downloads/adoc.pub_kdo-je-zakaznikem-socialnich-slueb.pdf
7. Y. BEAULIEU, Tanya a Suprateek SARKER. Discursive Meaning Creation in Crowdfunding: A Socio-material Perspective Research-in-Progress: Thirty Fourth International Conference on Information Systems, Milan 2013 [online]. 2013, 2013, 1-10 [cit. 2022-11-26]. Dostupné z: [file:///C:/Users/Mark%20A9ta/Downloads/BeaulieuSarker2013-ICIS-DiscursiveMeaningCreationinCrowdfunding_ASocio-materialPerspective%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Mark%20A9ta/Downloads/BeaulieuSarker2013-ICIS-DiscursiveMeaningCreationinCrowdfunding_ASocio-materialPerspective%20(1).pdf)
8. Sešit sociální práce [online]. 2015. 2015 [cit. 2022-12-16]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/4ssp.pdf/2af07787-f05f-f1c9-2cc5-1171dc446ac0>

Zákony

1. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění
2. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně- právní ochraně dětí, v platném znění

Seznam příloh

Příloha I. - Informovaný souhlas (vlastní tvorba, inspirace Mioviský, 2006, s. 280-285 a https://is.muni.cz/th/anzaf/Informovany_souhlas.pdf,)

Příloha č. 1.

Informovaný souhlas s poskytnutím výzkumného rozhovoru a jeho následným vyžitím pro účely diplomové práce na téma Etická dilemata v praxi kurátorů jako sociálních pracovníků Orgánu sociálně-právní ochrany dětí

Podpisem vyjadřuji souhlas s následujícími body:

- Byl/a jsem informován/a o účelu rozhovoru, kterým je sběr dat pro potřeby výzkumu diplomové práce Markéty Merklové s názvem Etická dilemata v praxi kurátorů jako sociálních pracovníků Orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Cílem diplomové práce je prozkoumat, zda se při výkonu práce na pozici kurátorů trestné činnosti dětí a mládeže v rámci OSPOD, vyskytují nějaká etická dilemata
- Bylo mi sděleno, jak dlouho bude rozhovor a jaký bude mít průběh. Jsem seznámen/a s právem odmítnout odpovědět na jakoukoli otázku, případně do 3 dnů odmítnout účast na výzkumu.
- Souhlasím s nahráváním následujícího rozhovoru a jeho následným zpracováním. Zvukový záznam rozhovoru nebude poskytnut třetím stranám a po přepsání bude vymazán. Transkripce bude přístupná pouze komisi u obhajoby bakalářské práce, jinak nikomu až na části citovány v textu práce, který bude volně dostupný online.
- Byl/a jsem obeznámen/a s tím, jak bude s rozhovory nakládáno a jakým způsobem bude zajištěna anonymita i po skončení rozhovorů, která znemožní identifikaci mé osoby. Nikde nebude uvedeno mé jméno či jiné osobní údaje, díky kterým bych mohl/a být identifikován/a.
- Dávám své svolení k tomu, aby výzkumnice použila rozhovor pro potřeby své diplomové práce a některé části v ní může citovat, zvuková nahrávka a transkripce rozhovoru však bude po ukončení výzkumu smazána.

Datum: 15.6.2022

Podpis respondenta:

Podpis výzkumníka: