

5. Hodnoty a rozhodování v sociální práci

Obsah

- Klíčové pojmy
- Mandát sociální práce
- Třetí mandát sociální práce
- Etika v praxi sociální práce

5.1 Klíčové pojmy

Klíčové pojmy pro etiku v sociální práci

- Etika
- Hodnoty
- Etika v sociální práci
- Profesní etika sociální práce
- Etický kodex

Etika

- „V praktické práci s lidmi, jako je sociální práce nebo psychologické poradenství apod., se velmi často objevuje celá řada etických otázek. Rozhodování se v takových věcech z velké míry závisí na osobnosti pracovníka. Toto rozhodování je spoluurčováno jakýmsi předporozuměním, osobními etickými preferencemi nebo prostě intuicí. To je samozřejmě pochopitelné a normální. Tyto skryté předpoklady a preference je však možné a dokonce žádoucí zkoumat a kriticky prověřovat.“
 - MACHULA, „Pojetí lidské osoby a jeho etické důsledky,“ *Sociální práce/Sociálna práca* 2/2006)

POZOR Etiketa POZOR

- **Etika** není **etiketa**...
 - ...ale souvisí spolu:
- Etiketa = zdvořilost a slušnost
- V sociální práci etiketa projevem morálně-etických hodnot, když nejsou dodržovány pouze řemeslně, ale na úrovni vnitřní motivace, na úrovni mravního vědomí a svědomí.
 - Zdvořilost a slušnost může být
 - jak projevem morálně-etických hodnot, tedy toho, že si pracovník klienta váží,
 - tak i projevem morálního pokrytectví, kdy dokonalá etiketa skrývá amoralismus; tedy to, že klient pracovníka nezajímá a ten se ohlíží jen na to, jak se ho co nejsnáze „zbavit“.

Hodnoty

- Pojem **hodnota** nemá jednoznačnou definici, spíše se definuje, co je hodnotou a proč...
- Pracovní definice:
 - Hodnota je to, co považujeme na základě nějakého (implicitního) etického posouzení za dobré, usilujeme o to, motivuje nás to k jednání, způsobu života, apod.
 - Hodnotou je to, co je dobré, bez ohledu na vyvolaný účinek, tj. něco jiného, než subjektivní uspokojení nebo objektivní dobro (to, co určitá osoba považuje za objektivní dobro, nemusí být vždy dobré bez ohledu na účinky, které vyvolává) (Dietrich von Hildebrand)
- *Co je základní hodnotou SP? (Zmocnění? Lidská důstojnost? Lidská práva? ...)*

Hodnoty sociálního pracovníka

- Motivují k další práci, i když...
 - ...jeho předchozí snahy o vyřešení klientovy situace selhaly,
 - ...klient se na řešení své situace nechce podílet,
 - ...cílová skupina nějakým způsobem „vzdoruje“ sociální práci apod.
- Ztotožnění s hodnotami sociální práce je nutné pro to, aby ji mohl pracovník vykonávat skutečně profesionálně
- Sociální práce je prací s lidmi, kteří se ocitli v potížích
 - Tito lidé jsou svým způsobem oslabení a ohrožení, takže je součástí sociální práce chránit je také před neetickým jednáním

Lidská důstojnost

- Lidská důstojnost: Klíčová hodnota sociální práce
 - Sociální práce je profesionální práce s člověkem a pro člověka speciálními pracovními metodami, jejímž základním kritériem a požadavkem je humanita.
- Lidská důstojnost tak pro oblast sociální práce představuje základní etický pojem, který v sobě zahrnuje základní požadavky humanity.
- (ŠRAJER, „Lidská důstojnost a sociální práce,“ *Sociální práce/Sociálna práca* 2/2006)

Lidská důstojnost a lidská práva

- Za rozvinutí hodnoty lidské důstojnosti jsou považována lidská práva coby určité principy nebo normy, které ji upřesňují:
 - základní lidská práva
 - sociální práva (zejména EU, USA, Švýcarsko, Norsko, Kanada, Austrálie)

Ethics in Social Work, Statement of Principles

- Podle dokumentu *Ethics in Social Work, Statement of Principles* se sociální práce řídí dvěma základními principy:
 - lidskými právy a lidskou důstojností
 - jednak sociální spravedlností
- Lidská práva a lidská důstojnost
 - respekt k právu na sebeurčení,
 - podpora práva na participaci,
 - povinnost jednat s každým člověkem jako s celostní bytostí a
 - povinnost identifikovat a rozvíjet silné stránky klienta (skupiny, komunity)
- Sociální spravedlnost :
 - povinnost čelit negativní diskriminaci,
 - povinnost uznávat diverzitu (etnickou, kulturní, individuální, rodinou, skupinovou, komunitní),
 - povinnost spravedlivě distribuovat zdroje,
 - povinnost čelit nespravedlivé politice a praktikám a
 - povinnost pracovat na základě solidarity

<http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>

Etický kodex sociálního pracovníka ČR

- Český etický kodex hovoří nikoliv o principech, kterými se sociální práce řídí, ale o hodnotách, ze kterých sociální práce vychází
 - Tyto kodexem zmíněné hodnoty jsou:
 - Demokracie
 - lidská důstojnost
 - sociální spravedlnost
- Kodex se spolu s tím odvolává i na dokumenty, kde jsou tyto hodnoty upřesněny (např. Všeobecná deklarace lidských práv, Ústava ČR).
- Obecné zásady, kterými se má sociální pracovník v praxi řídit:
 - respekt k jedinečnosti každého člověka a zákaz jeho diskriminace – a to nejen na základě „běžných důvodů“ k diskriminaci, ale i z důvodu, že se „dostatečně“ nepodílí na životě celé společnosti;
 - respekt k právu na seberealizaci v takové míře, aby nedocházelo k omezení ostatních;
 - povinnost pomáhat „... jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružením občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji“ a při řešení konfliktů, do kterých se dostávají se společností, včetně následků takových konfliktů;
 - povinnost dávat přednost „... profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy.“ Svě služby má sociální pracovník poskytovat na „... nejvyšší odborné úrovni.“

Etika v sociální práci

- Zásadní otázkou v sociální práci z hlediska etiky není, zda má etickou dimenzi, ale jak tuto dimenzi zkoumat a jak řešit dilemata, která přináší praxe sociální práce.
- Proto etika v sociální práci pracuje s obecnými etickými teoriemi.
- Hlavní etické teorie využitelné v sociální práci:
 - Klasické:
 - **Deontologie:** Člověk musí jednat vždy dobře, tj. bez ohledu na důsledky svého jednání, protože je člověkem (zejména Immanuel Kant)
 - **Utilitarismus:** Je třeba jednat tak, aby důsledky jednání byly dobré

Etika v sociální práci

Hlavní etické teorie využitelné v sociální práci:

– Doplňující:

- **Přirozený zákon:** Etická teorie vlastní sociální práci vykonávané v křesťanském, resp. náboženském kontextu. Svět, tak jak byl Bohem stvořen, má svůj řád, tzn., má přirozený zákon. Do něj patří jak přírodní zákony, tak morálka. Zatímco přírodní zákony jsou relativně dobře rozpoznatelné díky fyzice, v případě morálky je to pro etiku úkol mnohem náročnější.
- **Antiopresivní teorie** (pedagogika utlačovaných, feministické hnutí): Jsou reakcí na deontologické a utilitaristické přístupy a jejich zaměření na individuální práva a povinnosti. Antiopresivní teorie se naopak soustředí na otázku rovnosti ve společnosti, a člověka tedy chápou především jako společenskou bytost.
- **Teorie diskurzu:** viz konstruktivismus (etické normy jsou dány diskurzem/vyjednáváním ve společnosti o tom, co je dobré a co zlé)

Etické teorie v praxi sociální práce

- Pokud se sociální pracovník dokáže orientovat v etických teoriích, pomáhá mu to v rozhodování se při řešení etických problémů a dilemat:
 - má více úhlů pohledu pro posouzení situace i více možností pro její řešení, která lze eticky zdůvodnit jako správná a dobrá
 - sociální pracovník však při svém rozhodování musí také vždy zohlednit i specifické hodnoty a normy své profese

Profesní etika sociální práce

- V sociální práci není až tak důležitá etika coby věda o mravním jednání, nýbrž profesní etika, která aplikuje obecné etické principy na konkrétní profesní činnost
 - Profesní etika sociální práce:
 - reflektuje systémy hodnot a norem, kterými se sociální práce řídí a které zpravidla předkládá skrze etické kodexy

Etický problém a etické dilema

- **Etický problém:**
 - Je sice zcela zřejmé (např. z předpisu, příkazu nadřízeného), jak by se měl sociální pracovník rozhodnout, resp. postupovat, ale takové rozhodnutí se mu z nějakého důvodu osobně příčí
 - Sociální pracovníci se asi nejčastěji rozhodují o tom, zda pomohou klientovi, který nesplňuje určitá kritéria nebo požadavky, které vyplývají např. z poslání organizace, kde sociální pracovník pracuje, nebo určení akreditované sociální služby, kterou má poskytovat
- **Etické dilema:**
 - Sociální pracovník se ocitne před dvěma nebo i více nevhodnými možnostmi, které představují konflikt morálních principů
 - Nedá se přitom odhadnout, jaké řešení se v budoucnu ukáže jako přijatelnější
- **Osobnost sociálního pracovníka:** záleží na jeho posouzení klientovy situace a jeho umění morálního rozhodování
 - takže se může stát, že pro některého jde jen o technický problém dodržování pravidel, zatímco pro jiného jde o etický problém a pro dalšího už o etické dilema
- **Kontext:** Sociální pracovník může být např. vázán zákonnou povinností postupovat určitým způsobem (např. odebrat dítě z rodiny), i když je přesvědčen, že náprava by mohla být provedena i jinak

Etické kodexy

- Sociálním pracovníkům má kodex pomoci, aby se dokázali orientovat zejména tehdy, když musí v rámci své práce s klientem činit rozhodnutí, která mají charakter morálních problémů nebo dilemat
- Na způsob otázek tak např. český kodex formuluje čtyři základní „etické problémy“, se kterými se sociální pracovník setkává:
 - Kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace)?
 - Kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení?
 - Kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití?
 - Kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci?

Etické kodexy a etika

- Etické kodexy zpravidla vznikají tzv. zdola, takže například etický kodex IFSW vznikl po dlouholeté diskusi mezi jednotlivými národními svazy sociálních pracovníků sdruženými v IFSW.
 - Proto etické kodexy sociální práce mívají charakter jakéhosi návodu či manuálu, který má být pracovníkovi k ruce při jeho rozhodování
- Z pozice obecné etiky se to jeví spíše jako nepřípustná nebo jen těžko snesitelná redukce:
 - rozhodnutí na základě kodexu už není individuálním rozhodnutím na základě etické rozvahy, je to „jen“ dodržení kodexu
 - Povaha sociální práce si však etické kodexy a jejich dodržování žádá

Rozhodování a etický kodex

- Kodex jako takový za pracovníka jeho rozhodnutí neučiní, takže pracovník musí být vybaven znalostmi etických teorií i vycvičen v etickém rozhodování
- Nelze však od něj očekávat, že bude vždy provádět nejobecnější etickou reflexi.
- Právě proto je kodex pomůckou pro práci
 - je určitým způsobem zjednodušující, protože při své práci – rozhovoru s klientem, návštěvě v rodině, intervenci v komunitě – nemá sociální pracovník čas a prostor takovou reflexi provádět.

Etické kodexy a důstojnost pracovníka

- Z hlediska sociální práce není nedostatkem kodexů, že usnadňují etickou reflexi.
- Důležitější je, že v nich chybí princip ohledu sociálního pracovníka k sobě samému (tj. zohlednění i lidské důstojnosti sociálního pracovníka) Karel Kopřiva shrnuje podstatu tohoto problému následujícím způsobem:
 - „Potíž je v tom, že žádný etický kodex už neříká, co dělat, když se pomáhajícímu nějaký požadavek plnit nedaří. (...) V etických kodexech pomáhajících by měla být proto uvedena ještě jedna zásada, která tam zatím přítomna nebývá: Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.“
 - KOPŘIVA, *Lidský vztah jako součást profese*, s. 91.
- Kodex IFSW určitým způsobem tento problém už vyjadřuje.

Etika v sociální práci

- Etika v sociální práci není nikdy vyčerpána jen etickými kodexy:
 - Sociální práce je vlastně „etikou v praxi“ – oborem lidské činnosti, který usiluje o dobré a co nejlepší vztahy mezi lidmi i lidí k sobě samým
- Dobré rozhodnutí za sociálního pracovníka nikdo jiný neudělá

5.2 Mandát sociální práce

Legislativní kontext sociální práce

- Úzká vazba sociální práce na sociální politiku státu: Sociální pracovníci skrze sociální služby a dávky sociální převádějí do praxe politiku státu
 - má to své výhody i nevýhody
- Zákon o sociálních službách (108/2006 Sb.) podle § 1, odst. 1 stanovuje, jak:
 - podmínky pro „... poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (...) prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku,“
 - „podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb.“
 - Mezi podmínky pro vydání oprávnění podle § 76 mj. patří i „odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby,“ kterou dále upravují § 110 a 116.

Problém (Sarah Banks)

- Výhody a nevýhody vyplývající z podobných legislativních rámců
 - Sociální práce je řazena vedle zdravotních, učitelských a právních profesí, protože sociální pracovníci disponují speciálními znalostmi a odborností a musí jednat s uživatelem jejich služby v jeho nejlepších zájmech
 - Sociální práce je uvedeným profesím podobná také v tom, že pracovník má nad klientem určitou převahu, má více moci. Proto i sociální práce potřebuje jako jiné profese svou profesní etiku a svůj etický kodex, aby byl klient chráněn před zneužitím moci pracovníkem
- Sociální práce se však zejména od medicíny nebo práva také významně liší v tom, že jde o tzv. „semi-profesi“:
 - V případě sociální práce je individuální autonomie sociálního pracovníka limitována mnohem více, než v případě lékaře nebo právníka
 - Každý zákon, který zároveň upravuje podmínky pro získání podpory od státu i podmínky pro výkon sociální práce – a to nejen ve smyslu administrativy sociálních dávek, a nadto ještě i podmínky pro výkon povolání sociálního pracovníka, tak ze sociální práce činí více či méně nástroj své sociální politiky a ze sociálního pracovníka svého úředníka
 - Pak ale vyvstává pochybnost, zda může být středem úsilí sociálního pracovníka pracovat v nejlepších zájmech svého klienta. Mnohem více je zřejmě nucen k jeho kontrole

Mandáty sociální práce

(Silvie Staub-Bernasconi)

- Uvedené nedostatky se snaží překonat ve své koncepci sociální práce Silvie Staub- Bernasconi.
 - Sociální práce má jak individuální, tak společenskou funkci – má tzv. dvojité mandát:
 - Sociální práce je žádána o intervenci buď klientem nebo
 - společností, kterou reprezentuje stát
- Individuální a společenská funkce, resp. dvojí mandát sociální práce vede k tomu, že je sociální práce chápána jen jako povolání (něm. Beruf), což je ekvivalent k pojetí sociální práce jako „semi-profese“ (viz Banks).

Třetí mandát sociální práce

- Aby mohla být sociální práce profesí (něm. Profession), resp. „plnokrevnou“ pomáhající profesí (viz Banks), nepotřebuje popsany dvojí, nýbrž trojí mandát.
- První dva mandáty jsou totožné – pocházejí od klienta a (nebo) od společnosti. Třetí mandát sestává z následujících prvků:
 - Interdisciplinárního a transdisciplinárního vědeckého základu, který se vztahuje k předmětu sociální práce, kterým jsou sociální problémy (nezvládání interakcí včetně kultury komunikace klient x prostředí). Sociální práce tak získává **vědecky zdůvodněné oblasti práce a pracovní metody**.
 - Etického základu, který je formulován v **profesním kodexu**, na který se mohou profesionálové odvolávat nezávisle na duchu doby, tlaku zaměstnavatele, zřizovatele nebo adresáta sociální práce, a který reguluje centrální otázky profese jako takové.
 - Z **explicitního zmínění lidských práv v profesním kodexu**, což umožňuje, aby byly problémy, možnosti řešení a úkoly formulovány nejen na legislativním základě, ale také z perspektivy lidských práv. Díky tomu je možná *nezávislost sociální práce* jako profese na mocenských zájmech (ať už zřizovatele, organizace sociálních služeb, sociální politiky atp.) nebo na nelegitimních požadavcích klienta sociální práce.
 - V takovém případě ovšem velmi záleží na pojetí lidských práv, zejména na tom, nakolik jsou reflektovány rozdíly mezi základními lidskými právy a sociálními právy.

Intervence sociální práce ve třetím mandátu

- Tři mandáty sociální práce jsou tak odvozeny od
 - jejích adresátů,
 - od společnosti reprezentované zadavateli sociální práce a
 - od profesionality sociální práce.
- Sociální práce pak intervenuje nejen tehdy, když
 - (1) ji o to požádá klient nebo je
 - (2) jí intervence zadána ze strany sociální politiky, ale i tehdy, když
 - (3) to sama uzná za vhodné a potřebné na základě svého třetího mandátu – své profese

5.3 Třetí mandát sociální práce

Etika sociální práce a třetí mandát

- Třetí mandát sociální práce/profesionalita sociální práce má klíčový význam pro její vymezení
 - pro identitu a definici sociální práce.
- Je zřejmé, že klíčovou roli přitom sehrává etika sociální práce, a to nejen ve vztahu k profesnímu kodexu a lidským právům
- Etika je v tomto případě přímo součástí a předpokladem pro vymezení sociální práce

Rozhodování v sociální práci

- Rozhodování v sociální práci jen pouhou aplikací teorií, mnohem více má – tak jako koneckonců každé jiné rozhodnutí – etický charakter:
 - „Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.“
 - Kodex sociálního pracovníka ČR

Rozhodování a etika

- Obdobně o sociální práci uvažuje i dokument IFSW *Ethics in Social Work, Statement of Principles*:
 - Konstatuje vzájemně různé nadnárodní důvody, proč se sociální práce musí ze své podstaty zabývat etikou a proč v ní musí být sociální pracovníci zběhlí:
 - Loajalita sociálních pracovníků dostává poměrně často do střetu zájmů: Je tomu tak jednak proto, že sociální pracovníci klientovi často jak pomáhají, tak ho i kontrolují
 - Dochází ke konfliktům mezi povinností chránit zájmy klientů a požadavky společnosti na efektivitu a užitečnost sociální práce
 - Pro poskytování pomoci společnost disponuje jen omezenými zdroji
 - Etické uvědomění je nutnou součástí odborné praxe sociálních pracovníků: Schopnost a oddanost etickému jednání je základním aspektem kvality služby nabízené uživatelům služeb sociální práce

Rozhodování v postmoderním kontextu

- Má-li sociální pracovník provést kvalifikované posouzení životní situace klienta a navrhnout pro ni vhodnou intervenci, musí k celému problému přistoupit zejména konstruktivisticky
 - Pracovat s tím, jak svou situaci vykládá sám klient a jak si ji vykládá sociální pracovník
- Přitom by měl dojít k určité syntéze těchto výkladů ve smyslu vzájemného porozumění, které je předpokladem vůle a motivace ke změně na straně klienta
 - Změna může být ale někdy vyžadována i na straně sociálního pracovníka
- Profesionální úsudek sociálního pracovníka tak hraje více než zásadní roli v celém procesu sociální práce
- Proto se nutně musí umět eticky rozhodovat
- Každá sociální práce je proto zcela bezprostředním procesem etického uvažování a jednání Navrátil, 2010: 9-23

5.4 Etika v praxi sociální práce

Rozhodování a etika

- Sociální pracovníci mají často pocity viny a strachu, když mají učinit eticky složité rozhodnutí
 - Nejde vlastně ani tak o rozhodnutí samotné, jako o nevíтанé následky, které bude mít.
- Etika má proto dodat sociálním pracovníkům odvahy, aby dokázali takové pocity redukovat
- Povědomí o vlastní hodnotové pozici tak pomáhá těmto pocitům, kterým se sociální pracovník při své práci dost dobře nemůže vyhnout, čelit

Etika a pomáhající organizace

- Etické rozhodování sociálního pracovníka je také do určité míry limitováno tím, v jaké *organizaci* pracuje:
 - Čím více je organizace tzv. mechanicko-byrokratická (hierarchicky pojatá autorita v organizaci s minimální možností kolegiálního rozhodování), tím více jsou omezené možnosti sociálního pracovníka rozhodovat se podle profesní etiky (formulované např. v etickém kodexu)
 - Ale: např. to, jak bude sociální pracovník s klientem komunikovat, nakonec zpravidla zůstává v jeho rukou, protože v hierarchické organizaci se setkání s klientem kromě pracovníka zpravidla nikdo další (nadřízený) neúčastní.

Základní principy etiky v praxi sociální práce (M. Nečasová)

- Napříč názorovým spektrem autorů, kteří se věnují etice v sociální práci, lze identifikovat minimálně čtyři základní etické principy, kterými se má sociální práce řídit:
 - Sebedeterminace, resp. autonomie a lidská důstojnost. Klient má mít možnost stále více určovat své jednání (pozitivní sebedeterminace) a také mu nesmí být bráněno v jednání podle jeho vlastního rozhodnutí (negativní sebedeterminace).
Sociální práci jde o obojí – zplnomocnění (k řešení problému) a participaci (na řešení problému).
Sociální pracovník nesmí svého klienta udržovat v závislém postavení
 - To neplatí absolutně, v některých případech může a musí být možnost sebedeterminace a autonomie klienta omezena. Lidská důstojnost je však absolutní, takže omezena být nesmí

- Druhým principem je podpora dobra – dobrého života. Sociální pracovník zde musí umět dobře rozlišovat mezi svou představou dobrého života a představou klientovou.

Pokud klientovi začne vnucovat nebo podsouvat svou představu, sklouzne k paternalismu.

Ten má smysl a etické opodstatnění jen v určitých případech, kdy jde o vytvoření co největšího prostoru pro klientovo sebeurčení.

Paternalismus je eticky přijatelný jen tehdy, stane-li se v procesu pomoci postupně přebytečným

- Třetím principem je rovnost myšlená jako odstranění nevýhod.

Konkrétně může jít o nestranné jednání s klienty, o odstranění nevýhod v přístupu ke službám nebo o tzv. rovnost výsledků – službu mohou dostat nebo využít všichni, netestují se např. jejich příjmy nebo bytová situace

Posledním principem je distributivní spravedlnost.

Týká se problematiky spravedlivé distribuce sociálních služeb, humanitární pomoci, sociální podpory i starobních důchodů

- Sociální práci je tedy vlastní, že mění obecné hodnoty na principy, podle kterých se postupuje při konkrétním jednání ve specifické situaci