

Metody a řízení sociální práce

Oldřich Matoušek a kol.




portál

Metody a řízení sociální práce

Oldrich Matoušek a kol.

Matoušek, Oldřich

Metody a řízení sociální práce / Oldřich Matoušek
a kol. -- Vyd. 2. -- Praha : Portál, 2008. -- 384 s.
ISBN 978-80-7367-502-8

364-78

- sociální práce
- monografie

Lektorovala PhDr. Bohumila Baštecká, CSc.

© Oldřich Matoušek a kol., 2008

Portál, s. r. o., Praha 2008

Obsah

| | |
|---|----|
| 1 Úvod: Cíle a úrovně sociální práce | 11 |
| Literatura | 17 |

ČÁST I

| | |
|--|----|
| Sociální práce jako profese | 19 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| 2 Profesní etika | 21 |
| 2.1 Základní definice | 21 |
| 2.2 Uplatnění etiky v sociální práci | 22 |
| 2.3 Sociální práce a sociální stát | 25 |
| 2.4 Etické teorie | 26 |
| 2.5 Hodnoty v sociální práci | 33 |
| 2.6 Charakteristika profese a etický kodex | 39 |
| 2.7 Etický kodex a byrokratická organizace | 43 |
| 2.8 Role sociálního pracovníka a způsoby přístupu k praxi | 44 |
| 2.9 Závěr | 47 |
| Literatura | 48 |

| | |
|---|----|
| 3 Nároky sociální práce a syndrom vyhoření | 51 |
| 3.1 Obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese | 52 |
| 3.2 Syndrom vyhoření | 55 |
| 3.3 Syndrom pomáhajících | 59 |
| Literatura | 59 |

| | |
|--|----|
| 4 Dobrovolnická práce | 61 |
| Literatura | 63 |

ČÁST II

| | |
|--|-----|
| Případová práce | 65 |
| 5 Případová práce | 67 |
| 5.1 Hodnota jedince | 68 |
| 5.2 Jedinečnost a sebeurčení | 69 |
| 5.3 Problémy řešené v sociální případové práci | 69 |
| 5.4 Komunikace s klientem | 75 |
| Literatura | 81 |
| 6 Poradenství | 83 |
| 6.1 Sociální poradenství | 84 |
| 6.2 Pomoc a poradenství | 85 |
| 6.3 Poradce | 91 |
| 6.4 Vedení poradenského rozhovoru | 97 |
| 6.5 Shrnutí | 114 |
| Literatura | 116 |
| 7 Krizová intervence | 119 |
| 7.1 Pojem krize | 119 |
| 7.2 Příčiny krize | 121 |
| 7.3 Chování člověka v krizi | 123 |
| 7.4 Typy krizí | 124 |
| 7.5 Průběh krize | 126 |
| 7.6 Řešení krize: svépomoc a vzájemná pomoc | 128 |
| 7.7 Krizová intervence | 129 |
| Literatura | 134 |
| 8 Mediace | 135 |
| 8.1 Principy konstruktivních řešení konfliktů | 135 |
| 8.2 Mediace – metoda vyjednávání založená na zájmech | 136 |
| 8.3 Metoda mediace a její cíle | 138 |
| 8.4 Principy mediace a její výhody | 139 |
| 8.5 Role a dovednosti mediátora | 140 |
| 8.6 Proces mediace a jeho fáze | 143 |
| 8.7 Typy vhodných a nevhodných sporů pro mediaci | 148 |
| 8.8 Mediace v ČR | 149 |
| 8.9 Závěrečné shrnutí | 150 |
| Literatura | 150 |

ČÁST III

| | |
|---|-----|
| Práce se skupinou | 151 |
| 9 Skupinová práce | 153 |
| 9.1 Skupinové aktivity | 153 |
| 9.2 Skupinová psychoterapie | 158 |
| 9.3 Hnutí svépomocných a podpůrných skupin | 166 |
| 9.4 Vliv technického rozvoje na skupiny | 167 |
| Literatura | 168 |
| 10 Streetwork | 169 |
| 10.1 Pojem streetwork | 169 |
| 10.2 Historie streetworku | 170 |
| 10.3 Zavedení streetworku v České republice | 171 |
| 10.4 Cílové skupiny streetworku | 173 |
| 10.5 Formy práce a typy činnosti | 174 |
| 10.6 Prostorové zázemí | 177 |
| Literatura | 177 |

ČÁST IV

| | |
|--|-----|
| Práce s dětmi a s rodinou | 179 |
| 11 Práce s rodinou | 181 |
| 11.1 Rodina jako podpůrná instituce | 181 |
| 11.2 Klíčové koncepty soudobých teorií rodiny | 184 |
| 11.3 Hodnocení rodiny | 189 |
| 11.4 Typy služeb poskytovaných rodinám | 195 |
| Literatura | 200 |
| 12 Posuzování potřeb ohroženého dítěte | 201 |
| 12.1 Komplexní, interdisciplinární a týmový přístup k ohroženým dětem a role sociálního pracovníka | 203 |
| 12.2 Potřeby a posuzování podmínek pro jejich uspokojování | 205 |
| 12.3 Pomocné modely pro posuzování situace ohroženého dítěte | 215 |
| 12.4 Posouzení vhodnosti řešení | 222 |
| 12.5 Rozhodování v oblasti náhradní rodinné péče | 224 |
| 12.6 Závěr | 227 |
| Literatura | 228 |
| 13 Videotrénink interakcí | 231 |
| 13.1 Vývoj VTI a obecné principy metody | 231 |
| 13.2 Východiska použití VTI v praxi | 233 |
| 13.3 Metodika | 234 |

| | | |
|------|------------------------------|-----|
| 13.4 | Typologie problémů | 235 |
| 13.5 | Průběh VTI | 236 |
| 13.6 | Principy kontaktu | 243 |
| 13.7 | Plán pomoci | 246 |
| | Literatura | 249 |

ČÁST V

| | |
|----------------------------------|------------|
| Komunitní práce | 251 |
|----------------------------------|------------|

| | | |
|-------------------------------------|--|-----|
| 14 Komunitní práce | 253 | |
| 14.1 | Vyjasnění pojmů | 253 |
| 14.2 | Historie komunitní práce u nás a v zahraničí | 255 |
| 14.3 | Současná situace komunitní práce v ČR | 257 |
| 14.4 | Komunitní práce v zahraničí – trendy a výhledy | 261 |
| 14.5 | Proces komunitní práce | 262 |
| 14.6 | Komunitní pracovník | 266 |
| 14.7 | Znaky dobrého komunitního projektu | 267 |
| | Literatura | 269 |

| | | |
|--|---|-----|
| 15 Hromadná neštěstí a jejich zvládnání | 271 | |
| 15.1 | Hromadné neštěstí, definice a jeho druhy | 271 |
| 15.2 | Následky hromadných neštěstí | 272 |
| 15.3 | Oběti hromadných neštěstí | 273 |
| 15.4 | Nejčastější reakce obětí na setkání s hromadným neštěstím | 274 |
| 15.5 | Zpracování zážitku hromadného neštěstí | 279 |
| 15.6 | Poskytování pomoci obětem traumatizující události | 281 |
| 15.7 | Záchranný systém | 282 |
| 15.8 | Zvládnání zátěže u pracovníků, kteří pomáhali při hromadném neštěstí | 286 |
| | Literatura | 287 |

ČÁST VI

| | |
|------------------------------|------------|
| Makrometody | 289 |
|------------------------------|------------|

| | | |
|---|--|-----|
| 16 Analýza sociálních potřeb kraje, obce a regionu | 291 | |
| 16.1 | Potřeba analýzy | 292 |
| 16.2 | Vymezení pojmu „sociálně-demografická analýza“ | 294 |
| 16.3 | Technický projekt analýzy | 295 |
| 16.4 | Shromažďování dat, informací a materiálů k analýze | 297 |
| 16.5 | Zpracování sociálně-demografických dat | 302 |
| 16.6 | Syntetizace poznatků a jejich prezentace | 304 |
| | Literatura | 308 |

| | |
|--|-----|
| 17 Systémové projekty | 309 |
| 17.1 Systémové projekty jako součást makropraxe v sociální práci | 309 |
| 17.2 Systémová stránka individuálních a skupinových problémů | 310 |
| 17.3 Postoj pracovníka k systému | 310 |
| 17.4 Aktéři systémové změny | 313 |
| 17.5 Definice problému, jeho rozsahu a naléhavosti | 315 |
| 17.6 Kontexty plánované změny | 317 |
| 17.7 Strategie řešení | 321 |
| Literatura | 323 |

ČÁST VII

| | |
|------------------------------|-----|
| Řízení sociální práce | 325 |
|------------------------------|-----|

| | |
|---------------------------------------|-----|
| 18 Management v sociální práci | 327 |
| 18.1 Management jako pojem a proces | 327 |
| 18.2 Management jako skupina lidí | 328 |
| 18.3 Management v sociální práci | 328 |
| 18.4 Manažer | 329 |
| 18.5 Sociální sektor | 332 |
| 18.6 Organizace | 333 |
| 18.7 Finance | 335 |
| 18.8 Lidské zdroje | 338 |
| 18.9 Marketing | 345 |
| 18.10 Závěr | 347 |
| Literatura | 347 |

| | |
|--|-----|
| 19 Supervize | 349 |
| 19.1 Balintovské skupiny | 350 |
| 19.2 Supervize v ČR | 351 |
| 19.3 Formy a cíle supervize | 352 |
| 19.4 Kompetence supervizora | 357 |
| 19.5 Pozice supervizora a supervidovaného | 359 |
| 19.6 Supervizní kontrakt (dohoda) | 361 |
| 19.7 Podmínky úspěšné supervize v organizaci | 363 |
| Literatura | 364 |

ČÁST VIII

| | |
|----------------|-----|
| Příloha | 367 |
|----------------|-----|

| | |
|--|-----|
| Etický kodex sociálních pracovníků ČR | 369 |
|--|-----|

| | |
|-----------------|-----|
| Rejstřík | 373 |
|-----------------|-----|

Úvod: Cíle a úrovně sociální práce

Oldřich Matoušek

V publikaci *Základy sociální práce* (Matoušek a kol., 2001), na kterou tato kniha navazuje, byla sociální práce definována následovně:

Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.

Naprostá většina známých společností sociální práci prováděla nebo provádí, i když tato činnost v nich není jako sociální práce označována. Staré civilizace propojovaly ideál solidarity s náboženstvím. Přesněji řečeno, náboženství natolik pronikalo všemi oblastmi společenské praxe, že v něm byl zakořeněn imperativ solidarity a také instituce podporující konkrétní projevy společenské solidarity. Za všechny nabízející se příklady připomeňme jeden dodnes aktuální: Islám počítá mezi pět základních způsobů osvědčování pravé víry i poskytování almužen chudým, přičemž jeden typ almužny se dává dobrovolně a druhý se dává povinně, takže se z něj v některých východních zemích prakticky stala daň. Výnos těchto almužen je užíván na dobročinné účely, ale i na šíření „pravé víry“.

Stanovit globálně platný přehled cílů sociální práce není možné. Rozdíly mezi jednotlivými kulturami a zeměmi jak v teoretickém pojetí sociální práce, tak v praktickém výkonu těchto činností jsou velké. Způsob, jakým se sociální práce koncipuje a provádí v euro-americkém civilizačním okruhu, není vhodný ani přijatelný v jiných kulturách. Východní země (Indie, Čína, Japonsko) ve svých soustavách sociálních služeb podporují spíše rodinu než jednotlivce.

Americké sociální služby se kromě toho liší od evropských větším akcentováním úlohy dobrovolníků a menší mírou řízení ze strany státu. Ani v evropském prostoru není možné dokonalé sjednocení základních východisek. V některých západoevropských zemích se např. vyvinula disciplína nazývaná sociální pedagogika, kterou jiné evropské země nepěstují; vzdělávání je tak viděno jednou jako součást sociálního zabezpečení, jindy jako relativně nezávislý systém práce s lidmi.

Ještě složitější je situace v zemích tzv. třetího světa. Na ně působí jednak původní kmenová tradice zacházení s hendikepovanými, jednak pozůstatky způsobů organizace a poskytování sociálních služeb z doby kolonizace odvozené ze systému sociálních služeb dřívější koloniální mocnosti, a také aktuální vliv euro-amerických modelů péče zprostředkovaný mezinárodními organizacemi, které se příp. v sociálních službách v současnosti v dané zemi angažují.

Payne (1991) proto oprávněně soudí, že sociální práce je „sociálně konstruovaná činnost“, kterou lze pochopit jen ve vazbě na sociální a kulturní kontext, v němž vznikla. Sociální práce nemůže být budována a hodnocena nadčasově. Její teorie i praxe jsou reakcemi na to, jak konkrétní lidé vnímají v určité době a v určitém místě (regionu, zemi) sociální problémy. Počet sociálních pracovníků a zaměření jejich činnosti se mění s prioritami, které společnost definuje v politických a mediálních debatách. Instrukce čili agentury, jež lidé pro účely sociální práce zřizují, jsou odvozeny z jiných, podobných, již existujících institucí a fungují ve vazbě na ně. Sociální práce jako profese je vykonávána v návaznosti na jiné profese, přičemž nejbližším okruhem jsou v západních zemích zdravotníci, psychologové, právníci, policisté, pedagogové, představitelé státní správy a samosprávy. Mezi sociální prací a „sousedními“ disciplínami existuje i určitá rivalita, jejímž projevem jsou otevřené nebo doutnající kompetenční spory. Podrobný popis konkrétního institucionálního prostředí pro výkon sociální práce v České republice, jeho historických kořenů, současné podoby a vývojových trendů lze nalézt např. v knize *Sociální správa* I. Tomeše a kol. (2002).

Sociální práce si jako svébytný obor vytvořila i vlastní teorie a postupy, v některých případech však sdílí teoretické předpoklady s jinými pomáhajícími profesemi a praktické zásahy modifikuje podle svých cílů. Aktuální teorie sociální práce byly podány v již zmíněných *Základech sociální práce* (Matoušek a kol., 2001), kde je nastíněn i vývoj oboru ve světě a u nás.

Měřítko, ve kterém sociální pracovníci působí, sahá od případové práce až k pokusům ovlivnit celý národní (či dokonce nadnárodní) systém sociálních služeb. Ambice zastánců radikálních proudů v sociální práci jdou ještě dál,

chtějí ovlivňovat politické rozhodování ve prospěch znevýhodněných skupin, a to i v oblastech, jež sociální služby přesahují.

Sociální pracovník

Sociální pracovník pracuje:

- s klienty, s jejich rodinami, příp. za svůj případ považuje celou rodinu;
- s přirozenými skupinami, např. s partami mládeže na městském sídlišti;
- s uměle vytvořenými skupinami, jakými jsou např. školní třídy nebo skupiny lidí trávící život v ústavu sociální péče či ve vězení;
- s organizacemi, buď řídí činnost agentur poskytujících sociální služby, nebo vstupuje jako expert do organizací a pomáhá v nich řešit problémy, které je kompetentní řešit, např. formou supervize;
- s místními komunitami, tj. s lidmi žijícími v jednom místě;
- jako expert i při přípravě některých zákonů a vyhlášek, v jiných případech se jako oponent k takovým návrhům vyjadřuje.

Metody sociální práce

Pod pojmem „metody sociální práce“ rozumí většina západních autorit i našich odborníků postupy vázané:

- na cílový subjekt (práce s jednotlivcem, skupinou, rodinou, komunitou atd.);
- na jeho aktuální situaci (sociální znevýhodnění na začátku života, předvídatelné a nepředvídatelné sociální události);
- na relevantní vztahový kontext (vrstevnická skupina, rodina, organizace);
- někdy i na systémové vazby (regionální, národní či nadnárodní sociální politika).

Přidržíme se tohoto pojetí, i když implikuje poměrně volné spojení mezi teorií a praxí a ve svých důsledcích praxi sociální práce nadřazuje teoriím.

Sociální práce se v západních zemích – na rozdíl od mnoha jiných odborných disciplín – zatím příliš nespécializuje. Vzdělávací programy se obvykle snaží u studentů podpořit většinu kompetencí, i když se obecně uznává, že pro nejnáročnější úkoly (mezi něž jistě patří poskytování supervize, řízení pracovních kolektivů či analytická a koncepční činnost ve velkém měřítku) by měl mít sociální pracovník nejvyšší možné vzdělání.

Cíle sociální práce

Praktické cíle sociální práce jsou podle Americké asociace sociálních pracovníků následující (podle Zastrowa, 1995):

1. Podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se.

2. Zprostředkovat klientovi kontakt s agenturami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti.
3. Napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně (profesionální sociální pracovník může mít roli poskytovatele, organizátora služeb, supervizora, konzultanta a také roli obhájce klientových zájmů).
4. Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku.

Úrovně sociální práce

Běžně se v sociální práci rozlišují činnosti na **práce!sociální!mikroúroveň, střední úrovní a práce!sociální!makroúroveň**. Mikroúrovní se přitom myslí případová práce, střední úrovní práce s rodinami a malými skupinami, makroúroveň znamená práci s velkými skupinami, s organizacemi, komunitami a působení na sféru veřejného mínění i politiky.

Na mikroúrovní pracuje profesionální sociální pracovník formou **případové práce**, resp. **vedení případu**. Oběma termíny může být popisovaná tatáž činnost, tj. individuální podporování klientovy schopnosti vyrovnat se s problémy. Základní činností při práci s případem je poradenství. To může být doplňováno jinými postupy. Termín *vedení případu* (case management) se užívá až v několika posledních desetiletích. Akcentuje koordinační a mediační činnost sociálního pracovníka (v našich podmínkách např. probačního úředníka, který poskytuje soudu informace o klientovi, domlouvá se s klientem o možných opatřeních, včetně tzv. alternativních trestů, vyjednává i se subjekty, které klient poškodil, a s organizacemi, které se účastní výkonu alternativního trestu, a také monitoruje, jak klient vykonává to, k čemu se zavázal).

Skupinová práce může mít podobu aktivit se skupinou (např. víkendové programy v přírodním prostředí pořádané pro rizikovou městskou mládež; kurzy sociálních dovedností a rekvalifikační kurzy pro nezaměstnané mladé lidi; programy pro seniory v klubech důchodců; job-kluby organizované úřady práce pro skupiny nezaměstnaných, pracovní aktivity s lidmi, kteří mají vážný mentální hendikep). Cílem skupinové práce může být i nespécifická skupinová terapie, která má klientovi poskytnout otevřenou zpětnou vazbu o tom, jak působí na lidi, korektivní zkušenost, náhled, naději na řešení jeho těžkostí a v neposlední řadě mu může poskytnout příležitost, aby pomohl druhým lidem.

Práce s rodinou může mít podobu úžeji zaměřených aktivit organizovaných pro jednu rodinu nebo skupinu rodin (např. poradenství rodinám, jež adoptují děti; poradenství rodičům v rozvodu, které se týká kontaktů s dětmi; osvětové skupiny pro rodiče, jejichž děti experimentují s drogami); jindy se jedná o rodinnou terapii, jejíž cíle jsou obecnější: zlepšit fungování rodiny, vyjasnit rodinnou komunikaci, vymezit role členů rodiny, vytyčit hranice odpovědnosti mezi jednotlivci a také mezi podsystémy rodiny.

Komunitní práce spočívá v organizaci akcí místního společenství, jejichž cílem je naplnění určité místní potřeby nebo řešení místního problému. So-

ciální pracovník může potřebu či problém analyzovat, plánovat postup, iniciovat akci, koordinovat činnost účastníků (ať už jde o jednotlivce, nebo instituce), propagovat akci, hodnotit její účinky.

Součástí činnosti sociálního pracovníka může být i **vytváření a uskutečňování koncepcí** na nejrůznějších úrovních – od rozvojové strategie vlastní organizace, ve které má vedoucí funkci, až po návrhy zákonů a vyhlášek s platností celostátní nebo jinou. Pro tuto řídicí, supervizní a konzultační činnost platí to, co by mělo charakterizovat i všechny předchozí činnosti – musí začínat analýzou sociálních jevů a končit hodnocením účinnosti vlastní práce.

Kompetence sociálního pracovníka

Pravděpodobně nejambicióznější současnou formulaci žádoucích **kompetencí sociálního pracovníka s akademickým vzděláním**, tj. na úrovni magistra sociální práce, podává americká *Rada pro vzdělávání v sociální práci* (zkráceně podle Zastrowa, 1995):

1. Uplatňovat dovednost kritického myšlení v pracovním kontextu, včetně dovednosti uplatňovat teorie v praxi.
2. Pracovat v souladu s etickými principy sociální práce a s ohledem na pozitivní význam odlišnosti.
3. Být schopen profesionálně využívat vlastní osobnost.
4. Rozumět rozličným formám a způsobům utlačování; znát strategie, jimiž se dá dosahovat sociální a ekonomické spravedlnosti.
5. Rozumět historii sociální práce, znát její současnou podobu a významná témata.
6. Uplatňovat své znalosti při práci s cílovými skupinami na všech úrovních.
7. Uplatňovat své znalosti při práci se specifickými problémy.
8. Kriticky analyzovat a uplatňovat znalost biopsychosociálních činitelů, které ovlivňují vývoj jedince. Rozumět interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy různých úrovní.
9. Analyzovat vliv sociální politiky na život klientů, sociálních pracovníků i organizací poskytujících sociální služby. Prokázat schopnost ovlivňovat zásady sociální politiky.
10. Hodnotit výsledky relevantního výzkumu a uplatňovat je v praxi. Umět navrhnout výzkumnou studii, analyzovat její výsledky a umět je sdělit jiným.
11. Umět zhodnotit empiricky vlastní činnost a činnost jiných relevantních subjektů.
12. Dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a s veřejností.
13. Umět poskytovat supervizi a konzultace v oblasti vlastní specializace.
14. Umět pracovat ve struktuře organizace a v systému poskytování sociálních služeb a dokázat prosazovat nutné organizační změny.

U nás se kompetencemi sociálního pracovníka, čili způsobilostí k výkonu profese, zabývala se spolupracovnice Havrdová (1999). Kompetence chápe jako

funkcionální projev profesionální role. **Soustava základních kompetencí** byla inspirována materiálem britské *Ústřední rady pro vzdělávání a trénink v sociální práci* shrnujícím požadavky pro udělení diplomu v sociální práci, zohledňovala standardy vzdělávání v sociální práci užívané v současnosti v České republice a vycházela z praktických zkušeností členů týmu, který českou verzi soustavy vytvořil. Soustava zahrnuje následující schopnosti a dovednosti:

- rozvíjet účinnou komunikaci;
- orientovat se a plánovat postup;
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti;
- zasahovat a poskytovat služby;
- přispívat k práci organizace;
- odborně růst.

Každá kompetence je blíže definována tzv. kritérii kompetence, jež se dají objektivně zjišťovat a jsou nutnou podmínkou pro naplnění pracovníkovy role. Například kompetence „zasahovat a poskytovat služby“ zahrnuje kritéria: znát možnosti a metody poskytování služeb a intervence; poskytovat pomoc a službu v souladu s dohodnutým postupem; pravidelně hodnotit měnící se situaci, pokroky a účinnost postupu spolu s klienty; organizovat a koordinovat poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů; vytvářet příznivé okolnosti pro přijetí služby a adaptaci na ni; aktivně čelit chování, které vytváří riziko a ohrožuje klienta nebo okolí; aktivně se zapojovat do programů, které snižují sociální riziko, zlepšují sociální podmínky a rozšiřují možnosti důstojného života lidí; pomáhat zvládat konflikt, napětí a stres uživatelům služeb a jejich okolí a zlepšovat jejich spolupráci; připravit vhodné podmínky pro zdařilé odpoutání při ukončení služby.

Takto formulované kompetence mohou sloužit jako koordináty vzdělávání i supervizí a zároveň jako pomůcky pro definování „dobré praxe“ poskytovatelů sociálních služeb. Pokud u nás budou platit předpisy přiřazující pracovnímu postavení v sociálních službách určitou kvalifikaci, měly by být souběžně definovány potřebné pracovní kompetence. Popis kompetencí by pak měl být diferencován na několika úrovních, jež by korespondovaly s úrovněmi profesionální přípravy a dalšího vzdělávání pracovníků sociálních služeb.

Sociální pracovník by měl dokázat ve prospěch svého „klienta“ (kterým může být, jak už bylo vysvětleno, jednotlivec, rodina i skupina) mobilizovat zdroje různých druhů, lidské i materiální. Přírozeným systémem podpory je rodina, síť přátel a známých, také místní komunita, zaměstnavatelé, určité zdroje představuje stát reprezentovaný správními orgány, orgány samosprávy, organizace vytvářející a rozdělující ekonomický zisk, systém charitativních organizací, dostupné vzdělávací a kulturní instituce. Z toho vyplývá hlavní námitka proti snahám o specializaci sociálních pracovníků – specialista omezený na určitou metodu nebo na určitý resortní okruh by klientovi nedokázal pomáhat tak efektivně jako pracovník připravený univerzálně a orientovaný všestranně.

Literatura

- Havrdová, Z. a kol. (1999): *Kompetence v praxi sociální práce*. Osmium, Praha.
- Matoušek, O. a kol. (2001): *Základy sociální práce*. Portál, Praha.
- Payne, M. (1991): *Modern Social Work Theory*. Macmillan, London.
- Tomeš, I. a kol. (2002): *Sociální správa*. Portál, Praha.
- Zastrow, Ch. (1995): *The Practice of Social Work*. Brooks/Cole Publishing Co., Pacific Grove, CA.

Sociální práce jako profese

Profesní etika¹

Mirka Nečasová

Hodnoty a morální kontexty v sociální práci nejsou jednoznačně vymezeny. Shardlow (1998) přirovnává snahu o uchopení hodnot a etiky v sociální práci ke snaze o vylovení mrštné ryby z horské bystřiny. I když máme pocit, že jsme rybu chytili, a snažíme se ji vytáhnout z vody, nakonec nám stejně proklouzne mezi prsty a skočí zpátky do bystřiny.

Důvodů, proč nám hodnoty proklouzávají mezi prsty, je jistě více – zmíněný autor uvádí tyto:

- Dostatečně se nesnažíme, abychom je uchopili (při provádění praktické sociální práce svou činností nedostatečně reflektujeme).
- Pokud se přece tímto předmětem zabýváme hlouběji, pak záhy narazíme na jeho komplexnost (etické problémy a dilemata se vyskytují prakticky ve všech oblastech sociální práce a tyto oblasti navzájem propojují).
- Výrazy užívané v oblasti etiky a hodnot trpí nedostatkem pojmové jasnosti.
- Hranice, v jejichž rámci se profesní etika pohybuje, nejsou přesně definovány, takže představa o tom, co by se mělo pod hodnoty profese zahrnovat, je sama součástí diskuse.

Navzdory těmto těžkostem při „lovení ryby“ se ukazuje, že mezi sociální prací, hodnotami, morálkou a etikou existuje úzký vztah. Cílem této kapitoly je podání přehledu základních témat, která jsou důležitá pro profesní etiku.

2.1 Základní definice²

Morálka (z latinského *mos* – původně vůle, potom mrav, předpis, zákon, vlastnost, charakter, vnitřní podstata) je systém regulativů lidského jednání, který

¹Tato kapitola částečně vychází z prací Nečasové (1999, 2001, 2002).

²Definice čerpám z *Filosofického slovníku* (1998) a z *Velkého sociologického slovníku* (1996).

je založen na rozlišení správného a nesprávného, schopnosti rozlišovat dobro a zlo a v těchto intencích jednat – včetně transformace do oblasti hodnot, norem, vzorů, postojů a jednání. Morálka má individuální i sociální dimenzi. Není vytvářena v každé generaci znovu, ani není omezena pouze na jednání jednotlivců. Předpokládá se, že je tím, co udržuje společnost pohromadě a umožňuje harmonickou spolupráci jejích členů. Morálka jako každá sociální instituce vyžaduje čas od času kritickou revizi autonomním subjektem. Tato kritika přispívá k morálnímu vývoji v rámci sociálního řádu.

Hodnoty vycházejí z morálky a lze je definovat jako vše, co považujeme za významné a důležité. Jsou to normativní standardy, které mají vliv na naše rozhodnutí pro jednu z možných alternativ jednání.

Etika (z řeckého *éthos* – mrav, zvyk, obyčej, charakter) je teorií morálky, vědou o morálce jako stránce života společenského člověka, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání. Etika se zabývá studiem morálky a rozumovým odůvodněním morálního jednání. Ačkoli rozumové zdůvodnění není jediným možným (základem může být např. intuice), autoři publikující v oblasti sociální práce je zpravidla považují za stěžejní. Z hlediska cíle je etika prakticky zaměřenou vědou. Cílem totiž není vědění pro vědění, ale vědomější odpovědné jednání. Přesto zůstává etika v oblasti obecného, protože není schopna poskytnout návod, jak jednat v jednotlivých případech (Bláha, 1989).

Profese (z latinského *professio* – přiznání k povolání, k řemeslu) je povolání, ale také odbornost, resp. odbornou přípravou podložené povolání. Význam termínu profese v anglosaské literatuře, ze které budeme vycházet, je užší než v češtině. Hlavním společným jmenovatelem pracovních rolí, které spadají do takto chápané profese, je omezený a regulovaný přístup k jejich výkonu (např. je nutné absolvovat studijní program a praxi). K profesi, resp. profesní komunitě se také vztahuje velká míra samosprávy a kontroly, zejména v záležitostech odborné kvalifikace. Morální kodex bývá také přísnější než požadavky kladené v tomto ohledu na průměrného člena společnosti. Příčinu toho lze hledat v nebezpečí, že by profesionál mohl zneužít moci nebo autority, kterou mu dané povolání zaručuje. (Podrobněji viz kapitola 2.6.)

Do **profesní etiky** patří reflexe norem a morálního jednání v rámci profese. Vztahuje se však i k ostatním rovinám uvedeným v tabulce 2.1.

2.2 Uplatnění etiky v sociální práci

Téma **etika sociální práce** se v odborné literatuře české provenience objevuje jen sporadicky. Naproti tomu v zemích západní Evropy je nejméně posledních dvacet let profesní etika velmi aktuální a stává se předmětem mnoha odborných diskusí. Autoři anglosaského světa se shodují v názoru, že etika by mohla být oním fenoménem, který dokáže být pojátkem mezi jednotlivými fragmentovanými oblastmi, které sociální práce zahrnuje. Impulzem zvýšeného zájmu o etiku je ovšem i prozaičtější poukaz na diskuse kolem afér sociálních pra-

Tab. 2.1 Roviny lidské praxe (upraveno podle Anzenbachera, 1994)

| Rovina | Alternativa | Měřítko |
|-----------------|-------------------------------|---|
| moralita | dobrý/špatný | osobní svědomí |
| mravnost | mravný/nemravný | normy étosu (účinnost norem garantuje veřejné mínění) |
| profese | profesionální/neprofesionální | normy profese (etický kodex), garantováno profesní organizací |
| právo | legální/nelegální | právní normy (účinnost norem garantuje stát) |
| víra | láska (agapé)/hřích | věřící svědomí (význam má i církevní étos a právo) |

covníků, kteří selhali právě v morální oblasti. Nemalý je také vliv omezování zdrojů, které plynou do sociální oblasti, a používání nových technologií, zejména medicínských, které s sebou přináší etická dilemata pro všechny pomáhající profese.

Diskuse věnovaná etickým otázkám mj. pomáhá sociálním pracovníkům, aby se dokázali orientovat v případě, kdy mají učinit rozhodnutí, které spadá do oblasti morálních dilemat a problémů. Sociální pracovníci³ se často musejí rozhodovat v mnohoznačných situacích, pohybují se např. mezi pólem jednostranného působení na klienta a pólem symetrické spolupráce s ním.

Příkladem může být, jak uvádí Banksová (1995), případ osamělé starší paní, která přes výkyvy ve zdravotním stavu odmítá nastoupit do domova důchodců, ačkoli jí doma hrozí nebezpečí úrazu. Je třeba se rozhodnout, jestli je z morálního hlediska špatné, nebo dobré působit na klientku takovým způsobem, aby akceptovala pobyt v domově důchodců.

Co je charakteristické pro **řešení otázek, které spadají pod oblast profesní etiky**? Banksová (1995) uvádí výčet, který je založen na rozumovém zdůvodnění morálního rozhodnutí na základě etických principů.

1. Jde o řešení, která se týkají dobrého života (welfare, blahobytu) – měla by podporovat spokojenost lidí, uspokojit jejich potřeby. Je třeba mít na paměti, že definice lidských potřeb (pokud neuvažujeme pouze o základních potřebách) je relativní a závisí na typu společnosti, na ideologickém systému, na osobnosti apod. Mění se místně i v čase. Je třeba si, spolu s klientkou z výše

³Používám termín sociální pracovník, protože je v naší odborné literatuře obvyklý. Jsem si vědoma toho, že se v praxi převážně jedná o sociální pracovnice. Podobně je tomu s termínem klient.

zmíněného příkladu, položit otázku – co je pro klientku dobrý a spokojený život? Jak je možné jej dosáhnout?

2. Tato řešení zahrnují akci – jednání. Budeme-li respektovat klientčino rozhodnutí odmítnout domov důchodců, musíme být připraveni podle tohoto rozhodnutí i následně jednat (např. napláňovat s klientkou její pobyt doma, být připraveni na diskusi s rodinou o způsobu její pomoci, zajistit pečovatelskou službu).
3. Měla by být univerzální ve smyslu obdobného postupu u klientů, kteří se ocitli v obdobné situaci. Nejde o porušení individuálního přístupu k jednotlivým klientům, ale o to, aby někteří klienti nebyli protežováni a jiní zase naopak odmítáni.
4. Měla by být oprávněná vzhledem k profesním a obecným hodnotám (např. princip sebeurčení klienta).

V literatuře bývají hodnoty často oddělovány od znalostí a morální oblast od oblasti právní nebo technické. Toto rozdělení může být užitečné, ale jen potud, pokud z něj zároveň nevyplývá, že je možné uplatňovat znalosti bez hodnotových soudů, nebo že právní a technická rozhodnutí lze provádět nezávisle na etických úvahách. Většina rozhodnutí v sociální práci zahrnuje komplex etických, technických, právních, ale i politických faktorů, které jsou vzájemně propojeny.

Banksová (1995) rozlišuje etické problémy a etická dilemata.

Etické problémy vznikají v situaci, kdy je evidentní, jak by měl sociální pracovník rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně příčí. Příkladem etického problému je tedy situace, kdy se sociální pracovník domnívá, že by se klientovi mělo dostat potřebné pomoci, ale nemůže mu ji poskytnout, protože klient nesplňuje kritéria stanovená institucí, v níž pracovník působí.

Etická dilemata vznikají tehdy, cítí-li sociální pracovník, že stojí před dvěma nebo více stejně nevhodnými možnostmi, které představují konflikt morálních principů (např. konflikt práva klienta na sebeurčení a povinnosti sociálního pracovníka chránit zdraví klienta). Není přitom jasné, které rozhodnutí bude přijatelnější.

To, co je pro někoho technická otázka (pouhé dodržování pravidel), může být pro jiného sociálního pracovníka etickým problémem (je mu zřejmé, jak by měl rozhodnout, ale toto rozhodnutí je pro něj obtížné) a pro dalšího může jít o dilema (zdá se mu, že přijatelné řešení neexistuje). Záleží na osobnosti sociálního pracovníka – jak vnímá situaci, jak je zkušený v morálním rozhodování a jaká je jeho osobní hierarchie hodnot. Nemalou úlohu však hraje i kontext, ve kterém se sociální práce provádí – na obecné rovině sociální stát, konkrétněji pak rovina zaměstnavatelské organizace (viz část věnovaná etickému kodexu a byrokratické organizaci).

2.3 Sociální práce a sociální stát

Sociální práce je součástí státem organizovaného a zabezpečovaného systému redistribuce zboží a služeb. Jejím cílem je uspokojování sociálních potřeb klientů a zajištění kontroly, příp. změny chování, které je považováno za sociálně problematické nebo deviantní. Sociální stát organizuje i jiné oblasti (např. školství, zdravotnictví, bydlení). Sociální práce však má výlučné postavení v tom, že se jejím prostřednictvím transferují zdroje k závislým lidem (staří lidé, nezaměstnaní, děti, mentálně i tělesně postižení apod.). Tímto způsobem se kompenzují defekty tržního systému.

Redistribuční funkce sociálního státu není kompatibilní s tržní ekonomikou. V sociálním státě existuje napětí mezi sociální spravedlností a rovností na jedné straně a soutěživým individualismem trhu na straně druhé. Moon (in Banks, 1995) charakterizuje rozpor následujícím způsobem. **Sociální stát:**

- počítá s trhem, ale zároveň se jej snaží limitovat a kontrolovat;
- zahrnuje v sobě ideu práva na majetek a „ovoce své práce“, ale zároveň prosazuje právo na dobrý život (welfare) a právo na uspokojení základních lidských potřeb všem, tedy i nemajetným a práce neschopným;
- je založen na koncepci člověka, který je sám za sebe odpovědný, ale zároveň zohledňuje i to, že podmínky, ve kterých se člověk ocitá, často závisejí na okolnostech, které člověk nemůže ovlivnit;
- je založen na pocitu solidarity a společného zájmu, ale sám úspěch sociálního státu může tuto solidaritu a společný zájem podkopat;
- snaží se o zajištění bezpečí, ale zároveň je v něm zahrnuta podpora svobody.

V současné době probíhají diskuse o povaze sociálního státu a o oprávněnosti celého tohoto konceptu – jeho cílů, funkce, metod i výsledků. Také vlivem zmíněných rozporů se idea sociálního státu obtížně brání kritice.

Kritiky se objevily v souvislosti s ropnou krizí a následnou hospodářskou recesí v sedmdesátých letech 20. století a souvisejí především s následujícími jevy:

- s ekonomickou krizí – ekonomika nestačí pokrýt stále se zvyšující sociální potřeby společnosti;
- s demografickou krizí – populace stárne, snižuje se počet ekonomicky aktivních, přerodzdělování se stává neúnosným;
- s krizí hodnot – šíří se pochybnosti o smyslu redukování nerovností; Keller (1994) uvádí, že v minulosti rovnost znamenala bezpečí pro měšťany vzhledem ke šlechtě, v současné době však stále více lidí chce být chráněno proti novým hrozbám (jako je např. organizovaný zločin, rizikové technologie) třeba i za cenu nastolení nedemokratických zřízení (tedy ztráty rovnosti); rovnost je nákladná – je to cena, kterou bohatí platí za sociální smír (daně rostou, sociální smír však neroste), dochází k frustraci, protože na malých nerovnostech

lidé zakládají svůj status – úplně odstranění nerovností není z tohoto pohledu žádoucí;

- s neefektivností a neúčinností byrokracie.

Podle levicové kritiky to, že v sociálním státě dochází k pouhé redistribuci mezi třídami, neřeší vlastní důvody problémů (např. chudoby). Sociální stát je vlastně jen represivním nástrojem sociální kontroly a upevňují se v něm rodové (gender) stereotypy a rasové stereotypy.

Kritika konceptu sociálního státu a rozporů obsažených v jeho ideologickém základě se dotýká i pozice sociálního pracovníka. Sociální práce se zabývá péčí o lidi s širokou a rozmanitou škálou problémů. Každý takový problém v sobě zahrnuje morální dimenzi, která je svázána s morálkou společnosti, a proto je i sociálně zatížena. Normativní představy toho, co je pro společnost žádoucí, jsou sporné, protože podléhají rozdílům v přesvědčení a názorech jednotlivých lidí. Sociální práce bude vždy reflektovat hodnoty (protože intervnuje do důležitých aspektů každodenního života) a zároveň bude také vždy předmětem konfliktu (protože její cíle nemusejí být nutně akceptovatelné pro všechny členy společnosti) (Hugman, Smith, 1995).

Není tedy sporu o tom, jestli sociální práce má, nebo nemá etickou dimenzi, ale spíše o tom, jakým způsobu tuto dimenzi zkoumat a jak v praxi řešit etická dilemata, která sociální práci provázejí. Z hlediska profesní etiky by sociálnímu pracovníkovi měla při rozhodování usnadnit situaci znalost etických teorií, základních hodnot profese, etického kodexu sociálních pracovníků a především znalost sebe samého. Základním nástrojem, který sociální pracovník ve své práci používá, je totiž jeho vlastní osobnost (Kopřiva, 1997); při rozvoji osobnosti pak hraje důležitou roli supervize (viz kapitola 19).

2.4 Etické teorie⁴

V rámci profesní etiky se jako relevantní nejčastěji uvádějí teorie přirozeného zákona, deontika, utilitarismus, antiopresivní teorie a teorie diskurzu (kterou si blíže objasníme v části zaměřené na hodnoty).

Teorie přirozeného zákona

Teorie přirozeného zákona vznikla na základě kombinace náboženské tradice judaismu, řecké filozofie a křesťanství. Cílem je kultivace lidské přirozenosti směrem k dokonalosti skrze přirozený mravní zákon, který je daný Bohem. Tento zákon je věčný a neměnný, je obsažený v přírodě i v představě Boha.

⁴Tato podkapitola navazuje na části věnované náboženství (teorie přirozeného zákona), filozofii (Kant, Mill) a teorii sociální práce (Freire) v učebnici *Základy sociální práce* (Matoušek a kol., 2001)

Jde vlastně o plán světa, který platí pro všechny tvory – podle jejich povahy však různým způsobem. Tvorové bez rozumu jsou řízeni bez svého přispění. Člověk, jenž je chápán jako Boží obraz, je vybaven rozumem, takže je pro něj přirozené, že se pomocí svého rozumu sám řídí v rámci Boží prozřetelnosti. V teologickém smyslu „je přirozený zákon účast člověka jako rozumné bytosti na činnosti Boha jako zákonodárce“ (Skoblík, 1997, s. 66). Člověk má plnit Boží zákon, protože je to jeho úkolem, a zároveň tímto způsobem dosahuje spásy. Člověk je souvztažná bytost vzhledem k Bohu a k ostatním lidem. Není v ontologickém smyslu slova bytost vztažená k sobě samé (ibid.).

Člověk se má snažit o poznání Božího zákona ve své přirozenosti a má tento zákon naplňovat (to je možné i tehdy, když Boha nezná). Lidská přirozenost má i dějinný rozměr. Od absolutního přirozeného zákona lze odvodit univerzální normy. Přirozenost je však vždy zařazená do konkrétního období *dějin spásy*, ve kterých se realizuje. Poznání přirozeného zákona není člověku vrozeno, vrozená je pouze schopnost principy přirozeného zákona snadno a bez omylu poznat. Čím více pak člověk sestupuje do oblasti konkrétní, tím spíše podléhá omylům a stupňuje se jeho nejistota. Přirozený zákon není plánem, který člověk svobodně navrhuje, ale je rozměrem, který člověk musí namáhavě hledat. Nalezený přirozený zákon potom realizuje pomocí své vůle (Beneš, 1997).

S humanismem má tato teorie společné pojetí člověka, který zaujímá zvláštní postavení mezi živými bytostmi a má zvláštní důstojnost. Křesťanské pojetí navíc přidává, že posláním člověka je šířit dobrou vůli, zrcadlit Boží lásku, péči a milosrdenství vůči všemu stvoření – a to ve svých činech, svým jednáním. Důležité je celostní pojetí člověka (provázání tělesné, duševní i duchovní stránky). Vychází se z toho, že člověku prokazujeme nejlepší pomoc tehdy, když pečujeme o zachování celistvosti jeho života (Henriksen, Vetlesen, 2000).

Síla etiky přirozeného zákona tkví v jeho obsažnosti, zahrnuje v sobě přirozené ctnosti a je otevřený i kontextu Božích příkazů a milosrdenství. Takto je možné propojení náboženské etiky s apelem na racionalitu a přirozenou perspektivu ctností.

Deontika

Deontika (deontologie) je **nauka o povinnostech** (z řeckého *deon* – co má být, povinnost). Vyjadřuje přesvědčení, že jednání může být morální (nebo nemorální) samo o sobě na základě své imanentní povahy a nezávisle na následcích. Důležitý je úmysl jednajícího, nikoli výsledek jednání. Například dodržet slib nebo respektovat práva druhých je žádoucí nikoli proto, že by takovéto jednání garantovalo dobré výsledky, ale proto, že jde o plnění povinnosti.

Nejnámější vyjádření tohoto směru představuje dílo Immanuela Kanta (1724–1804), který vychází z toho, že každý člověk má jak přírodní, tak i rozumovou složku. Přírodní empirickou rovinu je tedy schopen přesáhnout. Člověk proto není motivován k činu pouze libostí a nelibostí (přírodní složka – motivace z náklonnosti), ale i čistým rozumem (tj. smyslově neinstrumentali-

zovaným, jde o motivaci z povinnosti). Motivace z čistého rozumu nepředpokládá nic empirického, neslibuje osobní prospěch nebo materiální statky. Je to čistá povinnost, nepodmíněný příkaz, tedy kategorický imperativ. Nezáleží na tom, jestli člověk tento imperativ uzná, nebo ne. Nemění to nic na tom, že je imperativu a priori podroben. Kategorická motivace z rozumu totiž vyplývá z rozumové povahy člověka.

Kategorický imperativ je možné formulovat i na základě účelu o sobě: „Jednej tak, abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého, vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.“ (Kant, 1976, s. 75) Účel (dobro, účel chťení) musí vyplynout z rozumu, musí být nepodmíněný a absolutní. Tento rozumový účel musí být zároveň a priori objektivně nutný pro všechny rozumové bytosti. Naproti tomu účely kladené empiricky (motivace libostí a nelibostí) jsou vždy relativní a jsou to jen prostředky k uspokojení subjektivních potřeb. Neměli bychom tedy jednat s druhými lidmi jen jako s objekty nebo prostředky pro naše vlastní cíle (tento požadavek platí nejen pro vztah sociální pracovník–klient, ale i naopak). Každý člověk je hoden úcty jednoduše proto, že je člověkem – není přitom důležité, jestli nám je, či není sympatický, užitečný, nebo jestli s námi jedná poctivě, či ne. Kantovské etice je cizí představa, že by účel světil prostředky.

Morálně dobré jednání je takové, které vzniká na základě rozumného motivu – motivu povinnosti. Morálně špatné je potom to jednání, jehož motivem je náklonnost. Záleží přitom na vůli jednajícího. Člověk jedná dobře, když jedná vědomě a chťeně z povinnosti, a jedná špatně, když jedná vědomě a chťeně v rozporu s povinností. Mravní dobro je to, co je ve shodě se svědomím, protože ve svědomí se děje převedení mravního principu v konkrétní povinnost. Dobro jednání tedy nezávisí na výsledku jednání, ale na smýšlení jednajícího. Kantovo pojetí etiky předpokládá, že každý člověk má aspoň minimální míru konkrétní svobody, která je podmínkou všech maxim (Anzenbacher, 1995).

Výhodou deontologické etiky je jasné oddělení povinnosti od užitečnosti a osobního zájmu, což by mělo předcházet předpojatosti a diskriminaci. Nevýhodou je určitý formalismus, který se může projevit rigidním plněním toho, co je bez ohledu na následky považováno za povinnost (v extrémě může dojít např. k dodržování slibu i tehdy, když z takového jednání plyne strádání pro mnoho lidí) a obtíže při určování povinnosti v konkrétní situaci. Kritici poukazují také na to, že lidé, které motivuje k jednání instinkt, zvyk nebo soucit, mohou být lidštější než ti, kteří jednají jen na základě abstraktního smyslu pro povinnost.

Sociální pracovníci nejsou zcela autonomními profesionály, jejichž hlavní etické principy se týkají pouze respektu k osobě klienta a podpoře jeho sebeurčení. Jsou zaměstnanci, kteří pracují v rámci právních a procedurálních pravidel a kteří by se zároveň měli snažit o podporu obecného blaha. V rámci své činnosti často musejí řešit konflikt práv a zájmů různých lidí. Podle deontologické etiky se např. obtížně rozhoduje, či právo na sebeurčení má přednost. Kantovský přístup říká, že máme vždy plnit svou povinnost a neohlížet se na důsledky. Sociální pracovníci však často musejí pátrat po okolnostech a sou-

vislostech a teprve potom zvažují, jaké jednání bude šetrné a výhodné pro jednotlivého klienta a jaké jednání bude výhodné pro společnost jako celek (Banks, 1995). Proto je pro sociální práci důležitá i další etická teorie, kterou popíšeme v následujících odstavcích.

Utilitarismus

Teleologie (z řeckého *telos* – cíl, účel) je filozofické učení, podle kterého je veškeré dění v realitě (včetně lidského jednání) určeno nějakým účelem. V rámci této teorie se budeme blíže věnovat utilitarismu, jehož klasickými představiteli jsou Jeremy Bentham (1748–1832) a John Stuart Mill (1806–1873).

Utilitaristická etika (z latinského *utilitas* – užitek) předpokládá, že žádné lidské jednání není samo o sobě dobré ani špatné. Mravní hodnocení se děje na základě následků, které lze od jednání očekávat. Kritériem je prospěšnost pro uskutečnění hédonisticky chápaného dobra (slast, radost, štěstí). Podle klasické formy utilitarismu by člověk měl vždy jednat tak, aby svým jednáním vytvářel větší množství dobra než zla pro všechny, jichž se toto jednání dotýká. Sociální pracovník by měl kalkulovat nejen pozitiva, ale i negativa a v následcích jeho jednání by pozitiva měla převážet. Utilitarista by tak mohl např. ospravedlnit zbourání jedné úpadkové obytné městské části a přemístění obyvatel, pokud by tato akce vedla k ekonomické revitalizaci širokého okolí.

Utilitarismus má více forem. Doposud jsme se zabývali **utilitarismem činu** (jednání), podle kterého je správnost jednání determinovaná jeho výsledkem v tom jednotlivém případě – kalkulaci se podrobuje každé jednotlivé jednání. Naproti tomu **utilitarismus pravidla** bere v úvahu konsekvence, které v dlouhodobé perspektivě pravděpodobně nastanou, když se případ zobecní a bude vnímán jako precedens. Například pro občanského poradce, který přemýšlí o tom, jestli nahlásit Fondu ohrožených dětí, že rodiče bijí svoje děti, je důležité, aby předem kromě jiného zvážil i to, že si takto možná uzavře k rodině cestu a nebude již s ní moci dále pracovat. Bude mít také ztížený přístup k jiným potenciálním klientům, kteří se o tomto případu dozvědí. Gluchman (1995) uvádí, že jednání se považuje za správné pouze tehdy, když sleduje určité zvolené pravidlo platné ve společnosti nebo v určité sociální skupině. Správnost jednání je hodnocena na základě pravidla a správnost pravidla na základě důsledků, které z něho vyplývají.

Utilitaristé tedy mohou jednat podle pravidel (podobně jako deontologové), např. podle pravidla, že lhaní je nepřipustné. Na rozdíl od deontologů však základem takového jednání je kalkulace pozitivních a negativních konsekvencí (důsledkem pravdomluvnosti je častěji štěstí než neštěstí).

Aplikace utilitaristické perspektivy není bez problémů. Dají se shrnout takto (Reamer, 1995; Shaw, 1999; Banks, 1995):

- Štěstí je relativní – např. hlasitá hudba může být pro jednoho souseda nesnesitelná, druhému však vůbec nemusí vadit, což ovšem nedokážeme při kal-

kulaci dobře odhadnout – těžko lze porovnat množství štěstí jednoho člověka s množstvím štěstí druhého.

- Jednání, které maximalizuje štěstí v krátkodobé perspektivě, se může z dlouhodobé perspektivy jevit jako zcela nevhodné pro maximalizaci celkové sumy štěstí.
- Nikdy není dopředu jisté, jaké budou následky jednání.
- Jakékoli jednání se může jevit jako morálně správné v určité specifické situaci (např. nedodržení slibu, vražda) – utilitarismus může vést k takovým činům, které by dobrý člověk za normálních okolností nemohl tolerovat.
- Sociální princip utilitarismu chápe sociální užitek jako sumu užitku nebo průměrný užitek. Tím se odsouvá hledisko podílové spravedlnosti. Průměrný užitek pak nepodává žádnou informaci o užitku pro konkrétního jednotlivce.
- Utilitarismus může být nespravedlivý v případě, kdy se např. obětuje štěstí jedné skupiny lidí pro to, aby se dosáhlo větší sumy štěstí pro jinou skupinu lidí.

Antipresivní teorie

Klasická etika sociální práce čerpá především z široce pojatých principů Kantovy etiky a z etiky utilitaristické. Tyto přístupy byly na Západě od sedmdesátých let 20. století kritizovány z pozic **radikálního hnutí**, které obsahuje jak marxistické, tak i antipresivní přístupy k praxi. Jeho předpoklady jsou:

- rovnost výsledků;
- chápání člověka jako nezbytně společenské bytosti.

Pro kantovsko-utilitaristický rámec je charakteristický spíše důraz na individuální práva a povinnosti.

Paulo Freire

Jedním z autorů **radikálního antipresivního hnutí**, jehož dílo mělo výrazný vliv na sociální práci, je Paulo Freire (1921–1997). Freire ve svých úvahách navazuje na myslitele frankfurtské školy. Je přesvědčen o tom, že úkolem lidí je transformovat utlačující životní podmínky, a tak dosahovat stále plnějšího lidství (humanizace). Přitom útlakem je každá situace, kdy jeden člověk vykořisťuje druhého, a tím mu brání v tom, aby se definoval jako odpovědná bytost.

V procesu humanizace mohou být aktivní především utlačovaní, protože utlačovatelé toho nejsou schopni. Utlačovatelé se snaží všechno ve svém okolí měnit v objekt své dominance. Domnívají se, že takto lze transformovat cokoli, prostředkem je tzv. falešná štědrost (paternalismus). Osvobodit sebe i své utlačovatele je historickou úlohou utlačovaných. Současně s bojem utlačovaných za vlastní svobodu k humanitě mizí síla utlačovatelů, a tím znovu získávají lidství, které předtím ztratili. Už tedy není utlačovatel ani utlačovaný, ale člověk v procesu dosahování svobody (Freire, 1970).

Pod antiopresivní hnutí v sociální práci je možné zahrnout množství různých přístupů. Svě místo zde má i feministická sociální práce.

Feministické hnutí

Stoupenci **feministického hnutí** původně kritizovali státní instituce za to, že přispívají k zachování statu quo tím, že se snaží udržet ženy (klientky) tam, „kam patří“, tj. v rodinách. Postupně se důraz přesouvá na antiopresivní sociální práci jako zdroj zplnomocnění žen – nejen klientek, ale i sociálních pracovníc. Poukazují na institucionalizovaný sexismus v oblasti sociální politiky, akademické půdy a alokace zdrojů. V těchto oblastech rozhodují muži, ačkoli v sociální práci bývají zaměstnány převážně ženy. Feministé také přispěli k redefinici sociálních problémů a k provádění výzkumů, které stavěly na zkušenostech klientů. Nevyvinuli konzistentní teorii, ale sociální práci ovlivnili především kladením jiných důrazů. Sociální pracovník by měl klientovi pomoci, aby si uvědomil, jak ho různé formy útlaku ovlivňují, a měl by podpořit klientovu snahu o znovunabytí kontroly nad vlastním životem (Banks, 1995).

Jedním z teoretických zdrojů feministických úvah a etiky účasti je dílo Carol Gilliganové, která v polemice s Lawrence Kohlbergem odlišila etiku spravedlnosti a etiku účasti (Gilliganová, 2001; Heidbrink, 1997).

Oba autoři vycházeli z výzkumu **stadií morálního vývoje**. Respondenti odpovídali na otázku, jak by řešili konkrétní morální dilema, a podle odpovědí byli zařazováni k jednotlivým stupňům morálního vývoje. Kohlberg nazval jednotlivá stadia jako předkonvenční (orientace na odměnu a trest a orientace na účelové myšlení), konvenční (shoda s ostatními a orientace na společnost) a postkonvenční (orientace na sociální úmluvu a individuální práva a orientace na etické principy). Gilliganová si všimla, že v Kohlbergově výzkumu dosahují muži častěji než ženy nejvyššího stadia morálního vývoje. Na základě vlastních studií pak Gilliganová odvozuje alternativní teorii vývoje ženského morálního myšlení – přitom předpokládá, že mužská a ženská morálka jsou strukturálně rovnocenné.

Jedná se o následující stadia (Gilliganová, 2001):

- předkonvenční stadium – orientace na individuální přežití, egocentrická perspektiva;
- první přechodná fáze – od egoismu k odpovědnosti, do popředí vystupuje spojení s druhými, snaha být sociálně akceptovaná („dělat věci správně“);
- konvenční stadium – zřeknutí se dobrého pro sebe, altruistické stanovisko, odpovědnost za druhé je základem sebepojetí, jde o mateřskou morálku, která nebere ohledy na vlastní zájmy a potřeby, dobro je postaveno na roveň péče o druhé;
- druhá přechodná fáze – od dobroty k pravdě, rozpor mezi egoismem a altruismem již není hodnocen podle kritérií konvenčního dobra, ale podle kritérií

„pravdy“. Morálnost jednání není určována tím, co by na to řekli druzí, ale tím, jak toto jednání ve skutečnosti slučuje záměr a jeho důsledky;

■ postkonvenční stadium – morálka nenásilí, společenské normy a hodnoty jsou transcendovány z perspektivy nenásilí. Syntéza altruismu a egoismu je možná díky názoru, že já i ti druzí jsme na sobě vzájemně závislí. Moje účast je svobodně zvoleným morálním principem, který zahrnuje i péči o vlastní osobu (důležitá je upřímnost i vzhledem k vlastním požadavkům).

Gilliganová označila etiku, kterou popisuje Kohlberg, jako mužskou etiku spravedlnosti. Tato etika je situačně nezávislá a rigidní, Já je autonomní a nezávislé, člověk se orientuje podle abstraktních práv a povinností. Ženská etika péče (účasti) je naproti tomu situačně senzitivní a flexibilní, Já je spojeno s ostatními a člověk se orientuje podle konkrétní struktury vzájemných vztahů.

Etiku účasti ovšem nelze spojovat pouze s feministickým hnutím (podle výzkumů dominuje např. u Afroameričanů také takový způsob jednání, který vychází ze smyslu pro spolupráci, vzájemnou závislost a kolektivní odpovědnost, což může být v protikladu s etikou spravedlnosti). **Etika spravedlnosti** reprezentuje dominantní modus morálního uvažování, který počítá s existencí struktur moci ve společnosti a má tendenci vytěšňovat zkušenost těch méně mocných. Etika účasti klade požadavek na přeformulování dominantních konceptů morálky a staví se do opozice k deontice i k utilitarismu – obě teorie nazývá souborně jako již zmíněnou etiku spravedlnosti (Banks, 1995).

Sociální pracovník, který se orientuje v základních etických teoriích, je schopen posoudit etický problém nebo dilema z více zorných úhlů. Napadá ho také více možností, jak jednat, a jeho posouzení situace a rozhodnutí jsou pak také odpovědnější. Zároveň bere v úvahu i základní hodnoty a normy profese, které jsou s etickými teoriemi úzce spjaty.

Tab. 2.2 Vztah mezi etikou spravedlnosti a etikou účasti (Banks, 1995)

| | Etika spravedlnosti | Etika účasti |
|-------------------------|---|--|
| základní hodnota | spravedlnost (právo) – zesiluje separaci lidí | účastenství – respektuje to, co je společné |
| odvolává se na | principy | vztahy |
| zaměřuje se na | sociální smlouvu povinnost utříděný pořádek hodnot individuální svobodu jednotlivce | spolupráci péči komunikaci vztah mezi lidmi sociálního člověka |

2.5 Hodnoty v sociální práci

Sociální pracovníci jako profesní skupina sdílejí společné hodnoty, které jsou obsaženy v etickém kodexu. V sociální práci jsou hodnoty (kromě toho, že je najdeme v podtextu všech etických teorií) důležité z více důvodů. Určují povahu sociální práce i povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegy i širší společností. Hodnoty také ovlivňují, jakou metodu práce sociální pracovník použije, a jsou klíčové při řešení etických dilemat. Na hodnotách jsou založeny i principy práce s klienty. Ačkoli v etickém kodexu najdeme obecné univerzální hodnoty, z historického pohledu vyplývá, že se mění důrazy kladené na určité hodnoty.

Hodnotové orientace z historického hlediska

Reamer (1995) identifikoval šest hodnotových směrů v sociální práci, které jsou v historickém pohledu patrné a které vykazují různý stupeň trvalosti. Jedná se o následující orientace:

- **Paternalistická orientace** – tato perspektiva byla nejpoblárnější koncem 19. a začátkem 20. století, kdy vrcholilo období tzv. přátelských návštěv a pomoci organizované na bázi charity. Sociální pracovníci se snažili vylepšit mravní profil klientů tak, aby klienti žili ctnostně a byli užiteční. Těm, kteří sešli z cesty, bylo potřeba cestu znovu ukázat.

- **Orientace na sociální spravedlnost** – podle této perspektivy je závislost způsobena strukturální závadou v kulturním a ekonomickém životě, která provází ty nejméně zvýhodněné. Chudoba, nezaměstnanost a některé formy duševních nemocí jsou vedlejšími produkty kultury, která ztratila svoji morální citlivost. Defekty kapitalismu, rasismus a jiné formy oprese vyvolaly časem vznik vrstvy lidí, kteří patří k vyloučeným (underclass). Tuto situaci může zlepšit změna, jejímž cílem je nastolení rovnosti příležitostí, redistribuce bohatství, nestigmatizujících příspěvků a služeb.

- **Náboženská orientace** – tento pohled má v sobě i prvky obou předchozích orientací. Základní poslání sociální práce má kořeny v jejím historickém spojení s církví. Často jde o transformaci náboženského přesvědčení sociálního pracovníka ve smysluplnou sociální službu. Charitativní činnost může např. reprezentovat křesťanskou lásku mezi jednotlivci a Bohem a mezi bližními. Nemusí nutně vycházet z paternalismu, ale může být odvozena ze smyslu pro náboženský závazek.

- **Klinická orientace** (orientace sloužící badatelským a výukovým úkolům a prevenci) – jde o orientaci na etická dilemata v sociální práci. Zvláště evidentní je v západních zemích od sedmdesátých let 20. století, protože v té době se také začal výrazněji projevovat zájem o profesní etiku obecně. Ve středu pozornosti jsou diskuse o klientově důvěře, způsobu komunikace, podávání pravdivých informací, klientovu souhlasu s postupem sociálního pracovníka, střetu

zájmů apod. Stoupence této orientace zajímá vztah mezi hodnotami sociálního pracovníka a hodnotami klienta (jde především o ochranu a prospěch klienta).

■ **Defenzivní orientace** – u této orientace, na rozdíl od předchozí, jde především o ochranu sociálního pracovníka. Podnětem jejího vzniku bylo zveřejňování často nepodložených informací, které se zabývaly upozorňováním na různé formy nezájmu a nesprávného provádění sociální práce ze strany sociálních pracovníků. Tomuto pojetí dominuje téma odpovědnosti a problematiky spojené s nebezpečím soudního sporu mezi sociálním pracovníkem a klientem.

■ **Morálně neutrální orientace** – jejími stoupenci jsou ti sociální pracovníci, kteří praktikují spíše technický přístup k sociální práci. Základem je absence normativních hodnotových soudů. Příkladem může být analýza výdajů a zisků z programů apod.

Katalytický a interaktivní model

Shulman (1991) uvádí, že pokud jde o vztah sociálního pracovníka a klienta, v průběhu historie se vytvořila dvě paradigmatata v sociální práci.

První paradigma si sociální práce vypůjčila z medicíny a je pro ně charakteristický následující postup intervence:

- shromažďování údajů (informací o případu);
- diagnostika;
- řešení, terapie;
- zhodnocení postupu.

Toto paradigma pomohlo sociální práci, aby se mohla etablovat jako svébytná vědecky formovaná profese. Prvky **medicínského modelu sociální práce** budou pravděpodobně v sociální práci používány podle podmínek a okolností vždy. Payne (1991) v této souvislosti hovoří o **tradičním (katalytickém) modelu sociální práce**, Morénová (1994) o modelu přizpůsobení. Katalytický proto, že katalyzátor podobně jako sociální pracovník umožňuje reakci, která by bez něj sama nenastala, ale do reakce nevstupuje a nemění se jejím prostřednictvím. Tento přístup, v němž je sociální pracovník chápán především jako kompetentní profesionál, který řeší problémy nekompetentního laika, v sobě nese nebezpečí, že pomoc klientovi bude fragmentovaná podle specializace sociálního pracovníka. Sociální pracovník také často interpretuje informace o klientovi podle konvenčních schémat běžných v organizaci. Klient nemá příliš možnost, aby se prezentoval způsobem, který neodpovídá těmto předpokladům. Snaží se proto odhadovat, jaké chování se od něj očekává, a do této role se stylizuje. Nízká úroveň komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem způsobuje, že klient je málo zapojen do procesu řešení problému. Shulman (1991) se zamýšlí nad tím, proč přestává medicínské paradigma odpovídat současné podobě sociální práce. Nedostatky vidí v tom, že toto paradigma vychází z představy profesionála stojícího mimo proces, který se snaží ovlivnit. Intervence sociálního pracovníka se pak chápe jako výsledek shromažďování

údajů (sociální evidence) a diagnózy. Přitom v realitě je jednání sociálního pracovníka ovlivněno nejen plánem intervence, ale přinejmenším stejně i povahou interakcí s klientem – je tedy důležitý vzájemný vztah sociálního pracovníka a klienta. Medicínské paradigma předpokládá dualismus Já u sociálního pracovníka, tzn. oddělení profesionála a soukromé osoby.

Podle nového **interaktivního modelu** (paradigmatu) je vhodnější syntéza obou částí osobnosti pracovníka, při níž profesionální Já má užitek z privátního Já. Klientům záleží na tom, aby sociální pracovníci do interakce s nimi integrovali své lidské kvality. Tento přístup bývá označován také jako **model služby**. Důležitá je kvalita vztahu, protože se vychází z myšlenky, že sociální práce je proces, a nikoli série oddělených událostí. Vztah implikuje oboustranný vliv – sociální pracovník se mění skrze interakci s klientem a naopak. Otevřenost, kterou chce sociální pracovník po klientovi, vyžaduje na straně sociálního pracovníka odpovídající zájem o klientovy problémy. Sociální pracovník klientovi nabízí sebe jako společníka. Podporuje ho na jeho cestě k odhalení základního problému a podmínek, které existenci problému umožňují, až ke vzniku schopnosti problém aktivně řešit.

Sociální práce podle Morénové (1994) zahrnuje následující **pomoc**:

1. **Krátkodobou** – např. vyřizování žádostí, finanční výpomoc. Z takto prováděné sociální práce vyplývá zpravidla taková role klienta a sociálního pracovníka, v níž je jejich vztah formalizovaný podle pravidel.
2. **Dlouhodobější** – transformace a nové formování, kde je nezbytné, aby vztah sociálního pracovníka a klienta byl vztahem dvou spřízněných lidských bytostí. Pro sociálního pracovníka z toho plyne, že pokud má mít takováto sociální práce smysl, musí se změnit i jejich vzájemný vztah.

Sociální práce se uskutečňuje na hranici mezi přizpůsobením a službou. Sociální pracovník by měl být schopen tyto hranice ovládat. Základním aspektem sociální práce přitom zůstává neustálé udržování nabídky lidské pomoci. Shulman (1991) dodává, že je také důležité, aby sociální pracovník měl jasno, jaká je jeho funkce, aby měl jistotu v tom, jaké metody sociální práce použít v určité situaci a aby chápal interakci s klientem jako dynamický systém uvnitř jiného dynamického systému. Systém (např. hierarchická byrokratická nebo synergická organizace práce – viz část věnovaná etickému kodexu a byrokratické organizaci), v rámci něhož k jejich vzájemné interakci dochází, má vliv na podobu vztahu sociálního pracovníka a klienta.

Etika diskurzu

Podobně van der Laan (1998), který aplikuje Habermasovu etiku diskurzu na sociální práci, rozlišuje mezi perspektivou systému a perspektivou životního světa.⁵ Životní svět se skládá z kulturně reprodukováných interpretačních

⁵Tato část navazuje kapitoly věnované přístupům k práci s menšinami v učebnici *Základy sociální práce* (Metavěšková kol. 2001).

rámců, společenských institucí a z kompetentních osob, které disponují komunikativními schopnostmi. K životnímu světu patří komunikativní jednání, které je zaměřeno na vzájemné porozumění (shoda v definici situace v každodenních kontaktech lidí posiluje platnost kulturních interpretačních rámců, legitimitu společenských institucí i identitu osob). Důležitou podmínkou je symetrický vztah partnerů v rozhovoru, tzn. že uznávají vzájemnou možnost předložit k diskusi příslušné nároky na platnost, tj. svou definici situace (např. subjektivní plány, cíle, zájmy, ale i normy společenského étosu, které je třeba podrobit diskusi).

V perspektivě systémů se uplatňuje strategické jednání, které není zaměřeno na shodu, ale na dosažení určitého chování u druhé osoby. Jde o systémovou racionalitu, které jsou vlastní takové jevy, jako je abstrakce, byrokracie, trh. Dochází k jednostranné definici situace a negaci těch nároků na platnost, které byly formulovány druhou osobou. Systémová racionalita s sebou nese nebezpečí, že „lidé, kteří jsou dlouhou dobu negováni a zneuznáváni ve své subjektivitě, vykazují postupně symptomy ztráty identity“ (Laan, 1998, s. 49). Systémová teorie pracuje s objektivizujícím postojem (vnější perspektiva), teorie komunikativního jednání vychází z perspektivy zúčastněných (vnitřní perspektiva). Existují sociální pracovníci, kteří v pohledu na systém používají perspektivu životního světa a naopak. „Zatímco profesionální pomáhající se domnívají, že jsou součástí životního světa, ve skutečnosti (mohou být) prodlouženou rukou systémových mechanismů“ (Laan, 1998, s. 52). Při kolonizaci životního světa systémem (tzn. při zrušení platnosti komunikativních forem koordinace jednání) jsou zúčastnění tlačeni do role konzumentů, a tím se znevažuje argumentace i kritika.

Otázkou ovšem zůstává, jestli je možné dosáhnout emancipace klientů (schopnosti předkládání svých nároků na platnost v rámci komunikativního jednání) bez jejich současné normalizace a integrace do společenských rámců (perspektiva systému). Jinými slovy: Do jaké míry se v poskytování pomoci dá vyvíjet orientace k životnímu světu, aniž by sociální pracovník propadl nekritické a romantické identifikaci s klientem? Na druhé straně: „Je možné rozvíjet kritický postoj ke klientovi, aniž bychom zaujali chladný, objektivizující postoj sociálního technologa?“ (Laan, 1998, s. 71). Laan dospívá k závěru, že emancipace předpokládá také určitou formu účasti na společenském styku a nemůže tedy existovat bez určitého sociálního ukázněvání. Sociální pracovníci se ocitají v situaci, kdy nároky klientů na platnost mohou být předmětem diskuse a kdy východiskem je společná definice situace. Častěji však pracují v rámci systémové perspektivy, které je vlastní nátlak na klienta. Jejich povolání totiž obnáší odpovědnost nejen ke klientovi, ale i ke společnosti.

Sociální pracovníci mají odpovědnost, která vychází jednak z jejich postavení v rámci systému sociálního státu (tím je však jejich prostor strukturálně omezený), jednak z nezávislého postavení. Zaujímají pozici středu mezi státem a občanem. Z pohledu systému jim přísluší ovládací funkce a nutí je ke strategickému jednání. Z pohledu životního světa jim přísluší funkce pomoci,

kde jde o komunikativní jednání. Sociálnímu pracovníkovi tedy nezbyvá než ovládat přechody mezi strategickým a komunikativním chováním. To na něj klade velké nároky zvláště tam, kde je rozhovor s klientem a samo porozumění klientovi poznamenané komunikačními bariérami (Laan, 1998).

Ať už sociální pracovník pracuje momentálně v rámci strategického, nebo komunikativního jednání, každopádně by měl – v rámci možností – dodržovat základní hodnoty profese.

Hodnoty ve vztahu sociálního pracovníka a klienta

Banksová (1995) uvádí, že zpočátku se většina autorů literatury o etice sociální práce soustřeďovala převážně na principy, jimiž se má řídit sociální pracovník při práci s individuálním klientem. Šlo v podstatě o rozpracování kategorického imperativu úcty k člověku jako k vlastnímu účelu. Nemalý vliv na pojetí pojmu úcty k lidským bytostem měla i náboženská etika obsažená v teorii přirozeného zákona.

Principy F. Biesteka

Většinou se jednalo o modifikaci **sedmi principů**, které zformuloval koncem padesátých let 20. století americký katolický kněz Felix Biestek. Tyto principy jsou až dosud překvapivě vlivné, uvážíme-li, že je Biestek nezamýšlel primárně jako etické principy samy o sobě, ale jako principy pro efektivní práci. Byly také určeny **pro práci s jednotlivci**, kteří sami a dobrovolně iniciovali kontakt se sociálním pracovníkem. Dnešní sociální práce ovšem zahrnuje i nucenou intervenci v rámci zákona.

Jedná se o následující principy (Biestek, 1957):

1. **Individualizace** – uznání vlastní jedinečné kvality osobnosti klienta a z toho vyplývající individuální přístup bez stereotypů a předsudků.
2. **Vyjadřování pocitů** – uznání klientovy potřeby volně vyjádřit svoje pocity, včetně negativních.
3. **Empatie** – snažit se o vcítění do pocitů a situace klienta.
4. **Akceptace** – vnímat klienta takového, jaký je, včetně jeho slabostí a silných stránek, podporovat u klienta vědomí jeho vnitřní důstojnosti a hodnoty.
5. **Nehodnotící postoj**, nemoralizování – nepřipisovat klientovi vinu. Sociální pracovník však může hodnotit klientovy postoje nebo jeho jednání, pokud to považuje za vhodné z hlediska práce s klientem – tj. nehodnotí osobnost klienta, ale jeho jednání, postoje apod.
6. **Sebeurčení** – respektovat klientovo právo a potřebu svobodně se rozhodovat a vybírat si mezi možnostmi. Biestek zdůrazňuje, že klientovo právo na sebeurčení je limitováno úrovní klientovy schopnosti se pozitivně a konstruktivně rozhodovat, právními předpisy, obecně platnou morálkou (příp. charakterem organizace, která poskytuje služby).

7. **Diskrétnost** (důvěrnost sdělení) – zachování důvěrných informací o klientovi. Diskrétnost je nejen základním právem klienta a etickým závazkem sociálního pracovníka, ale i základem efektivní práce s klientem. Toto klientovo právo však není absolutní. Limitem je odpovědnost sociálního pracovníka k sobě, zaměstnavateli a společnosti a také práva ostatních klientů. Uvolnění diskrétních informací by však měl sociální pracovník s klientem vždy prodiskutovat.

Předpoklady sociální práce (Butrymová)

V sedmdesátých letech 20. století publikovala Butrymová (Butrym, 1976) tři hlavní **předpoklady, na nichž je sociální práce založena**, čímž se mezi základní hodnoty profese zařadily i ty, které zasazují klienta do sociálního rámce. Jedná se o následující:

- úcta (respekt) ke klientovi;
- přesvědčení o sociální povaze lidí – člověk je jedinečnou bytostí, ovšem završení této jedinečnosti závisí na ostatních lidských bytostech (jde o vzájemnost), děje se ve společnosti;
- víra v to, že každý jedinec je schopen změny, růstu a sebezdokonalení.

Jiné **dělení hodnot** vychází z představ sociálních pracovníků o klientech (víra v lidskou důstojnost, kapacitu ke konstruktivní změně, vzájemnou odpovědnost, jedinečnost a společné lidské potřeby), představ o preferovaných cílech sociální práce (víra v závazek společnosti zajistit příležitosti pro růst a rozvoj jedince a zajistit zdroje a služby, které lidem pomohou, aby dosáhli svých potřeb a předcházeli problémům, jako je chudoba, nedostatečné vzdělání či bydlení, nemoci, diskriminace) a o preferovaných metodách práce s klienty (zmocnění, posilování, sebeurčení).

Hodnotové základy sociální práce (Gordon)

Ve stejné době jako Butrymová v Británii shrnul v USA Gordon (in Reamer, 1995) hodnotové **základy sociální práce** do šesti zásad:

1. Společnost věnuje svůj zájem v první řadě jednotlivci.
2. Jednotliví lidé ve společnosti jsou na sobě navzájem závislí.
3. Tito jednotlivci jsou za sebe navzájem odpovědní.
4. Každý člověk má obdobné lidské potřeby, zároveň je každý člověk jedinečný a liší se od ostatních.
5. Základním atributem demokratické společnosti je umožnění realizace plného potenciálu každému jednotlivci a zároveň odpovědnost každého vzhledem ke společnosti, což se projevuje aktivní účastí na životě společnosti.
6. Společnost má povinnost zajistit, aby překážky této seberealizace (tzn. nepřeměr mezi jednotlivcem a jeho prostředím) mohly být překonány, nebo aby jim bylo možné předejít.