ORIGINAL ARTICLE

ETICKÁ DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI S ROMSKÝMI KLIENTY

Ethical dilemmas in social work with Roma clients

Vendula Kašparová¹, David Urban²¹Městský úřad Český Krumlov, odbor sociálních věcí a zdravotnictví²Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce**Summary**

The presented article is an outcome of the same named thesis of Bc. Vendula Kašparová. In the first section the authors of the article deal with the connection between ethics and social work, or more precisely, they look for the moments when the social worker could use knowledge of ethics in their direct work with clients, focusing on the Roma target group. When working directly with this target group, social worker may encounter a number of specific dilemma situations. The aim of this article is based on research of these dilemma situations in order to identify and summarize the dilemmas faced by social workers in their work with Roma clients.

The research was carried out by social workers who work with Roma target group (clients of these social workers consider themselves Roma). So, they were the employees of organizations working with this target group. The organizations were chosen in the South Bohemian Region based on availability – the organizations most available to the questioner were addressed. For data collection qualitative research was chosen. Respondents were asked 6 issues in total (topics for discussion), on the base of which the data collection was carried out by social workers, especially from field programmes. The data were collected from 16 respondents in total in the South Bohemian Region.

From the respondents' answers 17 dilemma situations which the addressed workers meet were compiled and named. The dilemmas are presented in this article, they are briefly commented on and direct answers of the respondents are added for better illustration. From the conclusion it is obvious that some of the dilemmas are specific for social work with Roma target group, some are then applicable to other target groups.

Key words: dilemmas in social work – ethics – social worker – Roma

Souhrn

Prezentovaný článek je výstupem ze stejnojmenné diplomové práce Bc. Venduly Kašparové. Autoři článku se v první části zamýšlejí nad spojitostí etiky a sociální práce, resp. hledají ty momenty, kdy by sociální pracovník mohl znalosti z etiky využít při své přímé práci s klientem, přičemž se zaměřujeme na romskou cílovou skupinu. Při přímé práci s touto cílovou skupinou se sociální pracovník může setkat s celou řadou specifických dilematických situací. Cílem předloženého článku je na základě výzkumného šetření tyto dilematické situace identifikovat a shrnout ta dilemata, se kterými se setkávají sociální pracovníci v rámci své práce s romskými klienty.

Submitted: 2012-08-24 • Accepted: 2013-03-01 • Published online: 2013-09-27

KONTAKT: XV/3: 314–323 • ISSN 1212-4117 (Print) • ISSN 1804-7122 (Online)

Výzkumné šetření bylo realizováno u sociálních pracovníků, kteří pracují s romskou cílovou skupinou (klienti těchto sociálních pracovníků a pracovníci se za Romy považují). Jednalo se tedy o zaměstnance organizací pracujících s touto cílovou skupinou. Organizace byly vybrány v rámci Jihočeského kraje na základě dostupnosti – osloveny byly ty organizace, které byly tazatelce nejvíce dostupné. Pro sběr dat byl zvolen kvalitativní výzkum – respondentům bylo položeno celkem 6 otázek (okruhů pro rozhovor), na základě kterých byl sběr dat realizován se sociálními pracovníky, především z terénních programů. Data byla posbírána celkem od 16 respondentů na území Jihočeského kraje.

Z odpovědí respondentů bylo sestaveno a pojmenováno celkem 17 dilematických situací, se kterými se oslovení pracovníci setkávají. Tato dilemata prezentujeme v článku, krátce je komentujeme a zároveň je pro názornější ilustraci doplňujeme i o přímé výpovědi respondentů. Ze závěru je patrné, že některá dilemata jsou pro sociální práci s romskou cílovou skupinou specifická, některá jsou pak aplikovatelná i na jiné cílové skupiny.

Klíčová slova: dilemata v sociální práci – etika – sociální pracovník – Romové

ÚVOD

Sociální práce je obor, který dle Matouška [1] vychází z několika různých společenských věd a zároveň se o ně taktéž opírá. Mezi takové disciplíny lze dle Ciché a Goldmanna [2] řadit psychologii, sociologii, pedagogiku, filozofii, ale také ekonomické, právní a lékařské vědy, avšak právě i etiku.

I když je sociální práce poměrně mladou profesí, etika je její důležitou součástí již od samotného počátku [3, p. 6]. Jelikož etiku můžeme chápat jako vědu, která se „*zabývá normami lidského chování, rozhodnutími, která lidé činí, a způsoby, jimiž svou volbu odůvodňují*“ [4, p. 11], je oboru sociální práce velmi blízko. Základním pojítkem vědy sociální práce a etiky je dle Lhotové [5] ta skutečnost, že obě tyto vědy jsou antropocentrické. To znamená, že člověka považují za nejdůležitější hodnotu a věnují se tomu, co se v člověku odehrává, na základě jakých mechanismů rozhoduje v dilematických situacích, jak jedná ve svém sociálním prostředí a podobně. Člověk je středem jejich zájmu, i když každá z těchto věd na něj nahlíží trochu z jiného úhlu.

Pokud bychom hledali další spojitost sociální práce a etiky, dle Ciché et al. [3, p. 14] ji můžeme nalézt v tom, že sociální pracovník se ve své profesi často setkává se situacemi, které jsou pro něj dilematické. Je to situace, kdy se člověk dostane do takové fáze, kdy neví, jak se rozhodnout, poněvadž v úvahu přicházejí nejméně dvě alternativy jednání. Pro pracovníka je to o to složitější, že ani jedna z možností jednání nemusí být ideální. Dle Francuchové a Dosoudilové [6] se tedy všeobecně dilematem rozumí výběr

mezi dvěma nebo více nestejnými možnostmi. Dle Ciché et al. [3, p. 14] se do etického dilematu pracovník dostane v takovém případě, kdy se má rozhodnout pro jedno z řešení, ze kterých ani jedno není jednoznačně správné a optimální.

Pokud se pracovník ocitne v situaci, která je pro něj dilematická, činí rozhodnutí velmi těžko. Na jednu stranu si jsou některá dilemata něčím podobná, ale na druhou stranu jsou v mnohém jedinečná a neopakovatelná. Z tohoto důvodu není možné sociálním pracovníkům jejich poslání ulehčit univerzálním návodem k řešení dilematických situací. Každý člověk, který se v takové situaci ocitne, se musí sám rozhodovat mezi různými možnostmi a zvolit tu, která se mu zdá nejvhodnější. „*Klíč leží v samotné osobě sociální pracovníce nebo pracovníka, v jeho osobnosti, zkušenostech a vědomostech*“ [7, p. 146].

Pro profesi sociálního pracovníka je tedy nutné pochopit, uznat a také přijmout skutečnosti, že nedílnou součástí jejich povolání jsou také složité situace, které mohou vést k tomu, že budou v rozporu některé hodnoty a principy vlastní činnosti [7].

Existuje několik možností, jak dilemata rozlišovat. Můžeme je mezi sebou rozeznávat podle různých kritérií. Obecně můžeme vymezit dilemata zjevná a latentní [8]. Dle Jinka [9] rozlišujeme dilemata každodenní (všední), která jsou spojena s každodenním rozhodováním, dále jsou to dilemata vývojová, která se už nevztahují ke každodennímu rozhodování, ale jsou výsledkem protichůdných tendencí v sociální práci. Pak vymezujeme dilemata formalizovaná, která slouží především pro uspořádávání našeho

myšlení a ke cvičení naší soudnosti. A poslední jsou dilemata morální neboli existenciální, která nejsou řešitelná a často mají hraniční podobu. Je důležité zmínit, že hranice mezi všemi čtyřmi druhy dilemat jsou otevřené, což znamená, že některá dilemata mohou přejít i v jiné dilema. Odborní autoři [8,1] pak dále uvádějí celou řadu dvojic protichůdných tendencí, nicméně veškeré tyto dvojice a popis dilemat není zaměřen na určitou cílovou skupinu. Jedná se vždy o obecný popis dilematických situací, které se mohou vyskytovat při práci s různou cílovou skupinou klientů.

Pro potřeby našeho článku jsme si vybrali jednu cílovou skupinu – romské klienty, využívající sociální služby u vybraných organizací. V článku uvádíme dvojice, které se při práci s touto cílovou skupinou vyskytují. Autorům není známa žádná odborná tuzemská literatura, která by se touto otázkou zabývala (specificky u této cílové skupiny). Pro vydefinování těchto dilematických dvojic používáme v některých případech odbornými autory již pojmenovaná dilemata (např. dilematické dvojice popsané Musilem [8]), v některých případech uvádíme vlastní pojmenování, které vzniklo na základě výsledků z výzkumného šetření.

V těchto dilematických situacích hraje svou roli etika a etické rozhodování. Podle etického uvažování se sociální pracovník snaží také rozhodovat tak, aby jeho rozhodnutí bylo pro všechny spravedlivé a aby nejednal na úkor některých svých klientů. Mnohdy se sociální pracovníci řídí etickými teoriemi, které jim poskytují jakýsi podklad a oporu při jejich rozhodování. Etické teorie na sebe v mnoha případech navazují a prolínají se, takže sociální pracovník při své činnosti využívá mnoho z nich. Tyto etické teorie také sociálnímu pracovníkovi poskytují argumentaci k jeho výslednému rozhodnutí. V dilematické situaci se tedy uplatňují především etické aspekty. Pomáhají sociálnímu pracovníkovi plně se zorientovat v dilematické situaci, dívat se na situaci z hlediska komplexnosti, zohlednit dopady, jaké jeho rozhodnutí může přinést, a samozřejmě pomoci těchto vodítek rozhodnout správně [5].

Podle Ciché a Goldmanna [2, p. 35] se etika bezpochyby prolíná životem každého člověka, ale toho, který se angažuje v pomáhajících profesích, se dotýká obzvlášť. Dle Ciché et al. [3,

p. 6] se sociální pracovníci denně setkávají se situacemi, kdy se musí rozhodnout podle svého nejlepšího vědomí a svědomí. Přemýšlejí o tom, co je dobré a špatné, co klientovi uškodí, či naopak pomůže. Klienti se na sociální pracovníky obracejí s žádostí o pomoc, a pracovníci tak mívají velkou zodpovědnost, která je může i tížit a způsobovat jim nesnáze. Etika může sociálním pracovníkům pomoci nalézt odpovědi na různé otázky, které si sami kladou, ale na které si nedokážou odpovědět. Etika je tudíž nejenom důležitým nástrojem pro sociální práci a její činnost, nýbrž také pro samotného sociálního pracovníka, jemuž může být v jeho profesi velmi nápomocná. Sociální práce je mnohdy velmi náročná profese, ať už se jedná o jakoukoli cílovou skupinu, takže můžeme říci, že to platí také pro práci s romským etnikem. Spolupráce s klienty zde mnohdy nefunguje tak, jak by si pracovníci představovali [10]. Dle Fischera [11] tak může etika pracovníkům poskytnout vodítka, jak zvládnout náročné situace, které jim jejich profese přináší, ale také může napomoci pracovníkům nahlížet na klientovu situaci z mnoha perspektiv a nehledat vždy jen jednu správnou.

Jankovský [12] uvádí, že služba pro druhé lidi vyžaduje od těch, kteří ji poskytují, především profesionální přístup, rovněž i osobnostní dispozice či kvalifikované vzdělání. Při výkonu povolání v oblasti pomáhajících profesí musí být ale také respektovány určité etické zásady. A dalším neméně důležitým činitelem pro taková povolání je taktéž ochota ke službě druhým lidem, jež se od pomáhajících profesí přímo očekává a vyžaduje.

Aktuálnost etiky v sociální práci bychom mohli vystihnout takto: „*Sociální práce jako teoretický obor i praktické povolání shrnuje širokou škálu etických problémů a dilemat, které vznikají důsledkem střetu různých morálních principů, norem, vzorů, postojů, hodnot a axiologických koncepcí*“ [3, p. 17]. Cichá et al. [3, p. 17] dále uvádějí, že tyto problémy a dilemata se nejčastěji týkají důvěry klientů a jejich soukromí, práv klientů na sebeurčení, distribuce loajality, profesionálních hranic, konfliktů zájmů sociálních pracovníků, rozporů mezi jejich profesními a osobními hodnotami, využívání omezených zdrojů, nesouladu právních norem a mnohých dalších oblastí.

„*Při vysokoškolském vzdělávání sociálních pracovníků i při výkonu samotného povolání je z hle-*

diska etiky rozhodující, aby byly teoretické poznatky vkomponované do mravního konání zahrnujícího celou oblast práce a vztahů sociálních pracovníků“ [3, p. 18]. A dále Cichá et al. [3, p. 18] zmiňují, že na sociálních pracovnících bývá vyžadováno rychlé a správné rozhodnutí, ale také jejich osobní nasazení při řešení problémů klientů, dále hodnotová neutralita, emocionální rovnováha a také teoretická i praktická znalost věci. Dle Kašparové [10] potom není pro některé pracovníky jednoduché tak velké nároky svého povolání ustát.

Cichá et al. [3, p. 18] považují za důležité, aby si sociální pracovníci osvojili profesionální morálku v celé její komplexnosti tak, že svým konáním by ideje, normy a hodnoty přeměňovali na životní realitu. Je totiž velmi podstatné, aby nedošlo k pouhé byrokratizaci sociální práce, která by tak mohla ztratit to, čím je tak významná, a to je její sociálně-etický rozměr a humanistický smysl. *„Etické uvědomění je základní součástí odborné praxe sociálních pracovníků. Jejich schopnost a odhodlání jednat eticky je základním aspektem kvality služby nabízené těm, kteří využívají sociální služby“* [13].

Etika tak v sociální práci tvoří důležitý základ pro vztah mezi pracovníky a jejich klienty, neboť *„v pomáhajícím vztahu je třeba se zamýšlet nad způsoby, kterými pomáháme klientovi, a jak svým pomáháním zasahujeme do klientova života“* [6]. To platí pro všechny ohrožené skupiny a jednotlivce, kterým se věnuje sociální práce. Takže i v činnostech pracovníků, kteří spolupracují s romskými klienty, se dle Kašparové [12] etika se sociální prací velmi prolíná.

Zjištěná dilemata v praxi

Pro zjištění konkrétních dilemat sociálních pracovníků, se kterými se setkávají běžně při své činnosti, byl zvolen kvalitativní výzkum (v rámci diplomové práce Bc. Venduly Kašparové). Výzkum byl prováděn v lednu a únoru roku 2012 na území Jihočeského kraje a cílem výzkumu bylo zjistit dilemata, se kterými se pracovníci setkávají při své profesi s cílovou skupinou Romů právě v rámci Jihočeského kraje. Výběr organizací byl realizován na základě dostupnosti – osloveny byly organizace vyskytující se v blízkosti místa působení tazatelky. Zároveň se jednalo o ty organizace, které pracují s romskou cílovou skupinou. Bylo osloveno devět zařízení a jeden Terénní program. Kromě dvou organi-

zací souhlasila s poskytnutím rozhovoru všechna oslovená zařízení. Cílový výzkumný vzorek tak tvořilo 16 pracovníků, kteří v těchto organizacích pracují s romskou klientelou (klienti samotní se za Romy považují) a kteří byli v době realizace vlastního výzkumného šetření na pracovišti. Z rozhovorů byla vybrána konkrétní dilemata a stejná či podobná dilemata byla přiřazena k sobě [10].

Aby měly rozhovory velkou vypovídající hodnotu k danému tématu, bylo také důležité upřesnit si, co se skrývá pod pojmem etické dilema. Etické dilema bylo tedy chápáno jako situace, kdy se člověk dostane do takové fáze, kdy neví, jak se rozhodnout, poněvadž do úvahy přicházejí nejméně dvě alternativy jednání. Pro pracovníka je to o to horší, že ani jedna z možností jednání nemusí být ideální. A shodli jsme se na tom, že všeobecně se dilematem rozumí výběr mezi dvěma nebo více nestejnými možnostmi [3].

Sociální pracovníci během rozhovorů uváděli situace, které považují za dilematické. Na základě toho vzniklo sedmáct dilematických situací. Ty jsou dále nazvány a popsány tak, jak je definovali sami sociální pracovníci.

Stanovovat dlouhodobé, nebo dílčí cíle

V tomto dilematu jde o to, zda má smysl s Romy dlouhodobě dopředu stanovovat nějaké velké pevné cíle, nebo to smysl nemá a je lepší se soustředit na cíle jednodušší a dílčí. S ohledem na jejich převážnou orientaci na přítomnost [14] se jako efektivní jeví stanovování dílčích cílů, nicméně vzájemná spolupráce by se měla ubírat určitým směrem – proto je potřeba mít stále v patrnosti hlavní cíl, kterého chceme s klientem dosáhnout. S uvedeným dilematem se může setkat kdokoli, nemusí to být jen pracovník v pomáhajících profesích. Každý někdy volí mezi dlouhodobými cíli či cíli jednoduššími, dílčími a někdy je zapotřebí stanovit si takové cíle oba [10, p. 47].

Sociální pracovník, který vykonává svou profesi v činnosti s romskými klienty, se setkává s celou řadou různých problémů svých klientů, a tak i cíle, které si klient ve spolupráci s pracovníkem stanoví, jsou rozmanité. Určitě je velmi přínosné si s klientem nejdříve promluvit o tom, čeho by chtěl dosáhnout a jak mu v tom může pomoci sociální pracovník. Stanoví si tak společ-

ně cíl, ke kterému chce klient směřovat a jaké dílčí cíle pro to musí splnit [15, p. 409]. Vždy je ale důležité, aby si cíle mezi sebou nekonkurovaly a byly slučitelné [8].

Množství klientů, nebo kvalita služeb

Obdobně jako Musil [8] i respondenti jmenovali tuto dilematickou situaci – množství klientů, či kvalita služby. Je nepochybné, že žádný pracovník nechce jednat na úkor klientů. Ale leckdy kvůli nízkým financím, které organizace vlastní, nebo kvůli velké administrativní zátěži nezbývá na klienty tolik času, kolik by si pracovníci přáli. Někteří pracovníci uváděli, že jejich zařízení jsou kapacitně velmi vytížená, někdy až přetížená, proto mají leckdy pocit, že toho nestíhají vyřídit tolik, kolik by si představovali, a občas se i stane, že jejich práce s klienty musí jít na úkor administrativy [10, p. 49].

Z rozhovorů bylo ale velmi zajímavé pozorovat, že ne každý pracovník považuje někdy nesouměrný vztah kvality služeb a kvantity klientů za etické dilemma. Někteří respondenti to vnímali spíše jako problém finanční. Domnívají se, že v případě dostatku peněz by byli schopni kvalitně uspokojit i velké množství klientů. Otázkou ale může být, jaká cifra značí dostatek peněz [10, p. 49].

Rozlišovat klienty na romské a neromské, anebo mít stejný přístup ke všem

V případě, kdy pracovníci nepracují jen s romskými klienty, se někteří z nich setkávají právě s tímto dilematem – Musil [8] je např. pojmenovává jako „Neutralita nebo favoritismus“. V takových situacích se pracovníci někdy obávají, zda některé klienty neupřednostňují. Tak se může pracovník dostat do situace, kdy bude preferovat jednoho klienta před ostatními. Toto nadřizování (jestli to tak můžeme nazvat) se pak může projevit v kvalitě poskytovaných služeb [10, p. 50].

Pomoc versus kontrola

Podle některých sociálních pracovníků při spolupráci s romskými klienty mnohdy vyvstává dilemma, zda klienty více kontrolovat a stát nad nimi jako dozor, anebo jít opačným směrem, nekontrolovat je a pomáhat jim jen s tím, s čím si sami určí. Většina pracovníků se snaží zůstat spíše u pomáhání. Pracovníci se totiž většinou

nechtějí stavět do role nějakého kontrolora a ani jim to nepřísluší. Jak uvedla jedna respondentka: „*Tady se vlastně sociální pracovník snaží pomoci, ale naráží na zeď. Ve chvíli, kdy tam je nějaký aktuální problém, tak oni to hrozně chtějí řešit, ale jakmile je vyřešený nebo se s tím problémem něco udělá, tak už je to nepálí, tak pak jakoby pohoda a nic a za měsíc přijdou zase s něčím, jako že tohle potřebují teď hned.*“ Několik pracovníků se také domnívá, že s některými klienty bohužel nelze stavět na efektivní spolupráci [10].

Během studia je budoucím sociálním pracovníkům vštěpováno, že základním nástrojem sociálního pracovníka je rozhovor, dialog [16, p. 15]. Jeden z významných přístupů uplatňovaný v sociální práci, Rogersův přístup orientovaný na klienta klade důraz na prvek vztahu a východisko pro řešení problémů klienta spatřuje ve vnitřní aktivitě klienta [1]. Z čehož vyplývá, že je zde poměrně vyloučena jednostrannost pracovníka.

Rozhovor je tedy základním prostředkem pro situace v sociální práci a absolutním předpokladem k němu je právě symetrický vztah [17]. Cílem sociálního pracovníka by tedy měla být komunikace s klientem prostřednictvím symetrického vztahu.

V sociální práci s romskými klienty bývá spolupráce mnohdy ještě náročnější. A možná právě zde by pracovníci mohli mít tendenci nedbat symetrického vztahu. Komunikace s nimi je o to obtížnější, že mnoho věcí se jim musí opakovat stále dokola [10, p. 54]. Po pracovnících to tak vyžaduje velkou trpělivost a neústupnost. Kdyby ale přijali pozici jednostranného vztahu, hůře by tak pomáhali svému klientovi zlepšit jeho sociální fungování.

Poskytovat materiální, či nemateriální pomoc

Zda poskytovat materiální, nebo nemateriální pomoc [8], to je další dilemma, před které může být sociální pracovník ve své profesi postaven.

Pracovníci mnohdy nevědí, ke které z těchto forem pomoci se přiklonit. Sociální pracovníci mají někdy pocit, že si romští klienti přicházejí pouze pro materiální pomoc, se kterou neumějí dostatečně efektivně nakládat. Řešením tohoto dilematu by mohlo být dosažení kompromisu mezi materiální a nemateriální pomocí, protože „*sociální práce je zaměřena především na propojení materiálních a nemateriálních problémů*“ [17, p. 17], tak i pomoc by měla mít obě spektra.

Postupovat dle konkrétní situace, nebo podle ustálených pracovních způsobů

V případě zmíněného dilematu – např. Musil [8] jej označuje jako „Procedurální nebo situační přístup“ – jde o to, zda jednat jen podle ustálených postupů, které nemusí vždy plně reagovat na danou situaci klienta, nebo na druhou stranu jednat jen podle konkrétní situace, která může pracovníka odvádět od nastavených norem a zásad daného zařízení.

Zasáhnout v dané situaci, nebo nezasáhnout

V popisovaném dilematu, které obdobně pojmenovává Musil [8], jde o to, jak rozhodnout, když pracovník zváží všechna zjištěná fakta. Zda zasáhne do problémové situace, která dle něj vyžaduje oprávněnou reakci, a buď to bude správné jednání, anebo bude jeho reakce nepřiměřená dané situaci. Nebo druhá možnost, kdy pracovník nezasáhne a může tak učinit správně a počkat, jak se situace dále změní, anebo nezasáhne, kdy zasáhnout měl, a dopustí se tak nebalosti [8].

Toto dilema se pracovníkům vybavuje hlavně v situacích, kdy se rozhoduje o odebrání dítěte rodičům a o jeho další budoucnosti buď u rodičů, anebo v ústavní péči. Ale dilema zasáhnout, nebo nezasáhnout se nemusí týkat jen zmíněných situací [10, p. 57].

Podporovat klienty pracující nelegálně, nebo nepodporovat

Uvedené dilema lze porovnat s dilematem popsáním v literatuře, které zní Zájem uživatele, nebo veřejný zájem. V případě dilematu zájem uživatele, nebo veřejný zájem je stavěn zájem klienta, uživatele, do protikladu se zájmem společnosti. Je to obzvláště v případech, kdy lze činnost klienta označit za protispolečenskou [18].

Jde například o situaci, kdy pracovníce ví, že její klient pracuje nelegálně a nechce v takové činnosti klienta podporovat. Ale pracovníce také ví, že Romové často nemohou jinou práci sehnat. Pracovníce si je vědoma toho, že je důležité podporovat v klientovi pracovní návyky a touhu pracovat, naproti tomu ale velmi dobře ví, že nelegální práce není tím pravým způsobem, jak toho dosáhnout [10, p. 64]. Ale na druhou stranu, jak popsala jedna respondentka: „... když už ten romský mládežník chce pracovat, tak

pomalů jinou šanci jakoby nemá a neříkám, že vinou společnosti. Devadesát procent vlastní vinou“ [10, p. 64].

Zakázka uživatele, nebo zakázka veřejné instituce

Toto dilema vychází z postavení sociálního pracovníka, který má být prostředníkem, tedy nestranným subjektem mezi klientem a veřejnou institucí [6]. Zájmy, které jsou danou veřejnou institucí považovány za dobré a pro klienta prospěšné, se ale nemusejí shodovat s cíli samotného klienta, navíc si mohou vzájemně odporovat [18].

Otázka hranic ve vztahu ke klientům

Jak nastavit hranice ve vztahu ke klientům lze považovat spíše za problematickou otázku než dilema, ale sami sociální pracovníci otázku hranic považovali za dilema.

Otázka hranic ve vztahu ke klientům se týká nejen sociální práce, ale i jiných pomáhajících profesí. Jde o to, jaké vztahy – zda formální, nebo neformální – si se svými klienty mají pracovníci vytvořit [18].

Jedna sociální pracovníce v rozhovoru sdělila že „obzvláště u této skupiny klientů je důležité mít stanovené nějaké pevné profesionální hranice, protože jinak je ta spolupráce s nimi velmi obtížná“ [10, p. 65].

Sdělit své životní zkušenosti, nebo chránit své soukromí

Pod tímto dilematem si můžeme představit, zda dát uživateli poskytovaných služeb nějaké informace o svém osobním životě, nebo je klientům nevyprávět, protože by se jim tak mohl pracovník dát takzvané „všanc“ a oni by získané informace mohli v určitém momentě použít proti němu. Pokud se pracovník rozhodne pro možnost, že klientům některé své životní zkušenosti sdělí, vidí pozitivum v tom, že by svým klientům otevřel jiné obzory a oni si tak mohli vytvořit náhled na svůj vlastní stav a mohli se tak vyvarovat různých chyb v životě [10].

Dilema tohoto charakteru je nesnadné především proto, že důsledky rozhodnutí mohou velmi ovlivnit také život samotného pracovníka. A tak se nelze divit, že se v takové situaci někteří pracovníci raději uchýlí k tomu, že si budou chránit své soukromí [10].

Podpora romství klientů, nebo spíše snaha o jejich přizpůsobení majoritě

Toto dilema je velmi obtížné. Ale setkává se s ním mnoho sociálních pracovníků pracujících s romskými klienty. V některých případech je velice těžké podporovat romství v člověku, který své kořeny skoro ani nezná. Někteří dnešní mladí Romové už vůbec nevědí, jak žili jejich předkové, a také se v dnešní době velmi vytrácejí romské tradice a zvyky [10].

Obhajovat u majoritní veřejnosti svou činnost pro romské klienty, nebo neobhajovat

Podle některých sociálních pracovníků je někdy značně namáhavé obhájit práci pro romské klienty a pracovníci se často domnívají, že to po nich lidé pořád vyžadují. Někteří pracovníci ale touží na neustálé obhajování svých činností rezignovat [10].

Dilema, zda obhajovat svou profesi, či neobhajovat, je tedy velmi komplikované. Pracovníci tím, že musí svou činnost obhajovat, vyčerpávají energii, kterou by měli uplatňovat především při práci s danou cílovou skupinou.

Podpora Romů v oblastech, které pro ně nejsou prioritou, nebo akceptace jejich odlišného přístupu

Uvedené dilema souvisí s dilematem předchozím, zda podporovat romství klientů, nebo se spíše snažit o to, aby se Romové přizpůsobili majoritě.

Romové většinou dávají přednost jiným hodnotám než většina lidí z majoritní společnosti. Oproti nim si Romové tolik nezakládají na svém vzdělání, profesi a postavení ve společnosti [10].

Porovnávat Romy s jinými národnostními menšinami, nebo neporovnávat

Uvedené dilema se dotýkalo konkrétně i osoby jednoho sociálního pracovníka, se kterým byl veden rozhovor. Sám pracovník je Rom a má za sebou zkušenosti s tím, že i jeho někdo srovnával s jinými národnostmi, nejčastěji s Vietnamci [10].

Romský pracovník – výhoda, anebo riziko neprofesionality

V některých pracovních kolektivech v různých zařízeních, kde pracují s romskými klienty, najdeme také pracovníky, kteří jsou sami Romové.

Jistě to může být předností jak pro pracovníka, tak pro dané zařízení, ale nemusí to tak vždy být [10].

Pracovník, který o tomto dilematu hovořil, si v určitých momentech své práce uvědomuje, že je velmi ovlivněný tím, že je Rom. Někdy se může stát, že posuzuje danou situaci jinak, než by ji hodnotil jiný pracovník. Dále pracovník uvedl: „... jsem rád, že kolikrát se ptají na názor především mě, protože chtějí vědět, jak to vidím já, když jsem jakoby přímo z té komunity“ [10, p. 72].

Být klientům k dispozici i mimo práci, nebo si hájit svůj volný čas

Další pracovník, jelikož je také Rom, tak se se svými klienty, oproti jiným pracovníkům, častokrát setkává i na různých společenských akcích nebo při rozmanitých příležitostech. Nejednou se ale pracovníkovi po práci přihodilo, že ho klient potkal a chtěl s ním řešit nějaký problém. Tak si respondent někdy není jistý, zda má takovému klientovi vyhovět, či nikoli. Samozřejmě by rád klientovi pomohl či poradil, ale na druhou stranu se obává, že když to udělá, tak ho bude oslovovat čím dál více lidí a pak už nebude mít skoro žádný čas mimo práci a sám pro sebe. Proto se rozhoduje, která z variant je lepší [10].

DISKUSE

Pracovníci často zmiňovali, že etikou se běžně nezabývají, a tudíž i hledání etických dilemat v jejich činnosti pro ně bylo obtížné. Pracovníci se tedy nad etickým rozměrem své práce často nezamýšlejí, a přitom etika je klíčovou složkou sociální práce [19, p. 88]. Na vině je mnohdy nedostatek času, se kterým se pracovníci potýkají [10]. Zjištěný fakt, že pracovníci při své činnosti většinou etický rozměr nezohledňují, je částečně v rozporu se závěry článku autorů Jankovského a Škulecové, jenž předkládá myšlenku, že „*lidé si význam etických aspektů své práce, resp. problémů s etikou souvisejících daleko více a intenzivněji uvědomují až při vlastním výkonu svého povolání, které je spojeno s volbou a rozhodováním člověka v konkrétních situacích než v průběhu studia, resp. v rámci profesionální přípravy*“ [20]. Mnohdy je to totiž přesně naopak, studenti jsou v rámci výuky více vedeni k tomu, o svém rozhodnutí přemýšlet, odůvodňovat své rozhodnutí. Mají více prostoru a času promýšlet svá stanoviska z více stran. Mají možnost diskutovat se spolužáky a vy-

učujícími o svých myšlenkových pochodech. Na dalším uvedeném se lze ale s článkem shodnout, poněvadž pouhá znalost etických zásad a norem opravdu sama o sobě ještě není zárukou toho, že daný pracovník bude jednat mravně, nýbrž ho vede k tomu, aby o takových záležitostech přemýšlel.

Dle některých sociálních pracovníků není sociální práce, kterou vykonávají, nic jiného než nepřetržité řešení nějakých převážně etických dilemat. Člověk se stále musí rozhodovat, zda se vydá tím či oním směrem a která cesta povede k dobrému řešení [10].

Vnímání dilemat při výkonu činnosti je u každého pracovníka rozdílné. Lze to ale předpokládat, poněvadž každý člověk může být morálně citlivý vůči jiným dilematům či situacím. Samotná etika se snaží odhalit, zda je jednání mravně hodnotné, tedy v souladu s mravními pravidly, nebo není [21]. Existují sice státem stanovené zákony a normy, ale zároveň se v naší společnosti vyskytuje i mnoho dalších psaných i nepsaných pravidel, a každý člověk se tak může rozhodovat podle odlišných měřítek [10].

Je důležité ještě poznamenat, že některá z dilemat bychom mohli vztahovat i na jiné cílové skupiny sociální práce, nejen na romské klienty. Mezi taková dilemata můžeme řadit např.: dilemma, zda oznámit trestnou činnost klientů, nebo neoznámit, stanovování dlouhodobého, nebo dílčího cíle, zasáhnout v dané situaci, či nezasáhnout, podporovat ilegálně pracující klienty, nebo nepodporovat, množství klientů, nebo kvalita služby, pomoc versus kontrola, poskytovat materiální, nebo nemateriální pomoc, postup dle konkrétní situace, nebo podle ustálených pracovních postupů, zasáhnout, či nezasáhnout atd. Tato dilemata může vnímat pracovník nejen u romských klientů, ale taktéž u klientů z majoritní společnosti. Avšak vlivem romských kulturních a tradičních hodnot, případně i romského stylu života [14], mohou mít, a často i mají, tato dilemata zvláštní rozměr u námi sledované cílové skupiny oproti cílovým skupinám jiným. Např. výše uvedené dilemma stanovování dlouhodobých, či dílčích cílů, kdy Davidová [14] poukazuje na orientaci Romů na přítomnost – tady a teď, kvůli čemuž je při práci s touto cílovou skupinou zvýšena potřeba dobře vážit nastavení cílů spolupráce.

Ale zároveň existují i dilemata, která jsou specifická (zmiňovaná specifická je dána např. rasovou příslušností, kulturními či tradičními hodnotami) pro práci s romskými klienty. Jako takové dilema můžeme zmínit, zda podporovat romství klientů, nebo se spíše snažit o jejich přizpůsobení se majoritě, podpora Romů v oblastech, které pro ně nejsou prioritou, nebo akceptace jejich odlišného přístupu, porovnávání Romů s jinými národnostními menšinami, nebo neporovnávání, romský pracovník – výhoda, nebo riziko neprofesionality aj. Můžeme se tedy zamyslet nad tím, co je u Romů tím klíčovým aspektem, že při práci s nimi se pracovníci setkávají i s jinými dilematy než u majority. Jedním z takových aspektů může být jejich etnicita, avšak může to být také proces sociálního vyloučení [10].

Jak je patrné z uvedených příkladů z praxe sociálních pracovníků, kteří pracují s romskou klientelou, velký počet dilemat lze porovnat s dilematy definovanými již v odborné literatuře [8]. Například si můžeme povšimnout, že dilemma stanovovat dlouhodobé nebo dílčí cíle bychom mohli přirovnat k dilematu „komplexní nebo zjednodušené cíle“, které popisuje Musil [8]. Další dilemma, které zmínili respondenti, a to množství klientů, nebo kvalita služeb, nese dokonce stejný název jako jedno z dilemat Musila [8]. S názvy dilemat u Musila [8] se shodují také další dvě dilemata od respondentů – „materiální, nebo nemateriální pomoc“ a „zasáhnout, nebo nezasáhnout“. Respondenti dále uvedli dilemma rozlišovat klienty na romské a neromské anebo mít stejný přístup ke všem, takto nazvané ho sice v literatuře nenalezneme, ale u Musila [8] takové dilemma můžeme spatřit s názvem „neutralita nebo favoritismus“. Dilema, zda postupovat podle konkrétní situace, nebo podle ustálených pracovních postupů, které popsali respondenti, lze také spojovat s dilematem Musila [8], které je u něj pojmenováno „procedurální nebo situační přístup“. Pomoc versus kontrola je dalším ze zjištěných dilemat respondentů a v literatuře ho pod názvem „pomoc a sociální kontrola“ nalezneme u Matouška [1] a také Navrátila [22]. Poslední dvě dilemata, která bychom mohli připodobnit k dilematům z literatury, jsou zakázka uživatele, nebo zakázka veřejné instituce a otázka hranic ve vztahu ke klientům. Tato poslední zmíněná dilemata charakterizuje také Francu-

chová a Dosoudilová [6]. Zbylá dilemata, která respondenti uvedli, v jiné literatuře nalezena nebyla, a proto je nelze s ničím porovnávat.

Co se týče dilemat, jež svým charakterem měla velmi blízko ke zmiňovaným autorům (např. [8, 18]), nejvíce frekventované dilemma bylo dilemma zasáhnout, či nezasáhnout a několikrát se také opakovala otázka hranic vztahu s klientem. Dle toho, že nejedno dilemma pracovníků by bylo možné charakterizovat v rámci již vymezených dilemat, lze soudit, že jsou dilemata v literatuře popsána a utříděna velice pečlivě [10].

ZÁVĚR

Z realizovaného výzkumného šetření je patrné, že při práci s romskou cílovou skupinou vyvstává celá řada dilematických situací, které mohou

ovlivňovat činnost a práci sociálních pracovníků a pracovníc. Některá ze jmenovaných dilemat jsou pak výlučně specifická a váží se primárně na práci s romskou cílovou skupinou, některá dilemata jsou pak obecná a je možné, že se vyskytnou i při práci s jinou cílovou skupinou.

Každopádně je však vhodné podotknout, že je velmi vhodné o etických dilematech v pomáhajících profesích a potažmo také v sociální práci hovořit, poněvadž často máme některé problematické situace jen v myšlenkách a připadají nám jako bezvýchodné, ale když je vyslovíme a s někým se o nich poradíme, můžeme najednou spatřit i jiný úhel pohledu na danou problematiku. A to je to, o co by nás mohla právě etika v sociální práci obohatit [10].

LITERATURA

- [1] Matoušek O. Základy sociální práce. Praha: Portál; 2007.
- [2] Cichá M, Goldmann R. Etika zdravotní a sociální práce. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého; 2004.
- [3] Cichá M, Goldmann R, Mátel A. Základné pojmy etiky. In: Mátel A a kol. Etika sociálnej práce. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety; 2010.
- [4] Fischer O. K pojetí etiky pro sociální práci. In: Fischer O, Milfait R a kol. Etika pro sociální práci. Praha: JABOK – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická; 2008.
- [5] Lhotová M. Vztah mezi psychologií a etikou v sociální práci. Přednáška v rámci předmětu Základy psychologicko-etických souvislostí v sociální práci. Obor Etika v sociální práci, I. ročník, zimní semestr 2010; 2010.
- [6] Francuchová M, Dosoudilová K. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In: Janoušková K, Nedělníková D (eds.). Profesní dovednosti terénních pracovníků. Ostrava: Ostravská univerzita; 2008.
- [7] Mátel a kol. Etika sociálnej práce. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave; 2010.
- [8] Musil L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman; 2004.
- [9] Jínek J. Dilemata. Přednáška v rámci předmětu Teoretická východiska aplikace etiky v sociální práci. Obor Etika v sociální práci, I. ročník, zimní semestr 2010; 2010.
- [10] Kašparová V. Etická dilemata v sociální práci s romskými klienty. České Budějovice, 88 s. Diplomová práce. Jihočeská univerzita, Teologická fakulta, katedra praktické teologie. Vedoucí David Urban; 2012.
- [11] Fischer O. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In: Fischer O, Jandejsek P, Kroupová A, Kustová H, Milfait R, Moree D. Etika a lidská práva v sociální práci. Praha: Centrum sociálních služeb; 2008.
- [12] Jankovský J. Etika pro pomáhající profese. Praha: Triton; 2003.
- [13] Dokument federace sociálních pracovníků: Etika v sociální práci, prohlášení o zásadách. Předmluva [Internet]. 2004 [cited 2011 Nov 25]. Dostupné z: <http://www.ifsw.org/f38000027.html>
- [14] Davidová E. Romano drom – cesty Romů 1945–1990. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci; 2004.
- [15] Poláčková L. Terénní sociální práce s romskou komunitou v sociálně vyloučených lokalitách. In: Janoušková K, Nedělníková D (eds.). Profesní dovednosti terénních pracovníků, Ostrava: Ostravská univerzita; 2008.
- [16] Úlehla I. Umění pomáhat. Praha: Sociologické nakladatelství; 2005.

- [17] Laan G. Otázky legitimace sociální práce. Boskovice: Nakladatelství Albert; 1998.
- [18] Nedělníková D. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Ostrava: Vydavatelství Ostravské univerzity; 2008.
- [19] Fízík L. Etika v sociálnej práci s rómskou rodinou. In: Mátel A, Mühlpachr P, Roman T, Schavel M. Aplikovaná etika v sociálnej práci a ďalších pomáhajúcich profesiách. Zborník z mezinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave; 2010.
- [20] Jankovský J, Škulecová A. Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích. Sociální práce/ Sociálna práca. 2004;4:54–1.
- [21] Příkaský JV. Učebnice základů etiky. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství; 2000.
- [22] Navrátil P (2001). Teorie a metody sociální práce. Brno: Marek Zeman; 2001.

✉ **Kontakt:**

PhDr. David Urban, Ph.D., Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, Emy Destinové 46, 370 05 České Budějovice
E-mail: urban@zsf.jcu.cz