

# **Pražská vysoká škola psychosociálních studií**



## **Etika a role pracovníků v sociálních službách**

Karin Němcová

### **Bakalářská práce**

Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

vedoucí práce: doc. PhDr. Martin Strouhal, Ph.D.

**Praha 2024**

**Prague College of Psychosocial Studies**

**Ethics and the social role of workers in social services**

Karin Němcová

The Bachelor Thesis

The Bachelor Thesis Work Supervisor: doc. PhDr. Martin Strouhal, Ph.D.

**Praha 2024**

## **Prohlášení**

1. Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne ..... 2024

.....

Podpis autorky

**Anotace:** Práce zkoumá etiku sociální práce s důrazem na roli sociálního pracovníka a analýzu jeho moci. Využívá vězeňský experiment Philipa Zimbarda k ilustraci dynamiky moci mezi dozorcí a vězni. Dále provádí komparativní analýzu chování účastníků v experimentu s případy porušení etických principů v sociální práci, zdůrazňuje vliv pocitu moci a role autority na podobné chování u dozorců i sociálních pracovníků. Práce je teoretická a jejím cílem je komparativní analýza výsledků Zimbardova experimentu a zpráv z případů ze sociálních zařízení

**Klíčová slova:** sociální práce, etika, sociální role, autorita, Philip Zimbardo, dozorce, vězni

**Abstract:** The thesis explores the ethics of social work, focusing on the role of social workers and analyzing their power dynamics. It utilizes Philip Zimbardo's prison experiment to illustrate the dynamics of power between guards and prisoners. Furthermore, it conducts a comparative analysis of the behavior of participants in the experiment with cases of ethical violations in social work, highlighting the influence of the sense of power and the role of authority on similar behavior in both guards and social workers. The thesis is theoretical and aims to provide a comparative analysis of the results of Zimbardo's experiment and reports from cases in social institutions.

**Key words:** social work, ethics, social role, authority, Philip Zimbardo, guards, prisoners

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu své bakalářské práce doc. PhDr. Martinu Strouhalovi, Ph.D. za to, že upozornil na nedostatky mé práce a dodal cenné připomínky.

## Obsah

1.	Úvod.....	6
2.	Sociální práce .....	7
2.1	Pracovník v sociálních službách .....	7
3.	Etika sociální práce .....	9
3.1	Etický kodex sociálního pracovníka .....	9
4.	Sociální role.....	12
4.1	Role sociálního pracovníka .....	13
4.2	Role pracovníka v sociálních službách .....	14
5.	Role a moc.....	16
6.	Nebezpečí moci v sociálních službách.....	18
7.	Metodologie .....	21
8.	Philip Zimbardo „Jak se z dobrých lidí stávají lidé zlí“ .....	22
8.1	Stanfordský experiment.....	22
8.1.1	První den .....	23
8.1.2	Druhý den.....	24
8.1.3	Třetí den .....	25
8.1.4	Čtvrtý den.....	26
8.1.5	Pátý den.....	27
8.1.6	Šestý den .....	29
8.2	Výsledky experimentu.....	29
9.	Autorita a její zneužití v sociální práci.....	31
9.1	Případ Doroty Šandorové .....	31
9.2	Domov Slunečnice .....	33
9.3	Domov pod lípou.....	34

10.	Podobnosti role dozorce v experimentu a role pracovníka v sociálních službách	36
10.1	Role autority .....	37
10.2	Pocit moci.....	37
10.3	Omezení místa.....	38
10.4	Fyzické násilí.....	39
10.5	Psychické násilí .....	39
10.6	Týmovost.....	40
11.	Výsledky komparativní analýzy .....	42
12.	Diskuze .....	43
12.1	Validita Stanfordského experimentu .....	43
12.2	Role sociálního pracovníka jako autority .....	45
12.3	Prevence zneužití moci sociálních pracovníků .....	47
12.3.1	„Udělal jsem chybu“ .....	47
12.3.2	„Jsem všímavý“ .....	48
12.3.3	„Jsem zodpovědný“ .....	48
12.3.4	„Jsem sám sebou, jsem jedinečný“ .....	49
12.3.5	„Vážím si spravedlivé autority, ale bouřím se proti nespravedlivé“ .....	49
12.3.6	„Chci být přijat skupinou, ale vážím si své nezávislosti“ .....	49
12.3.7	„Budu ostražitější k rámování“ .....	50
12.3.8	„Udržím v rovnováze svoji časovou perspektivu“ .....	50
12.3.9	„Neobětují osobní a občanské svobody za iluzi bezpečí“ .....	51
12.3.10	„Mohu vzdorovat nespravedlivým systémům“ .....	51
13.	Závěr.....	52

## 1. Úvod

Tato celoteoretická práce se zaměřuje na zkoumání faktorů, které přispívají k překračování etických hranic ze strany sociálních pracovníků a zaměstnanců v sociálních službách. V rámci České republiky je otázka hranic a autority sociálních pracovníků tématem, které již dlouhodobě zaujímá významné místo v literatuře. Pracuji s primárními zdroji, zejména s vědeckými knihami a články zabývajícími se etikou, rolí a mocí sociálních pracovníků. Autorita a pocit moci jsou klíčovými aspekty práce sociálních pracovníků, a nedávno se v České republice objevilo několik případů, kdy docházelo k porušování etických standardů a zneužívání klientů ze strany těchto pracovníků. Případy porušení etických hranic, které jsou v práci popisované, jsou veřejně známé a objevily se napříč médii. Cílem práce je komparativní analýza výsledků vězeňského experimentu Philipa Zimbarda a zpráv z případů o sociálních pracovnících, kdy překročili hranice svých kompetencí v sociálních zařízeních. Jako hlavní analytický nástroj v této práci využívám experimentální studii psychologa Philipa Zimbarda, která se zabývá vlivem autority a pocitem moci. Ve své práci provádím srovnání chování dozorců ze Zimbardova Stanfordského experimentu s chováním sociálních pracovníků v reálných případech, které se odehrály v sociálních zařízeních v České republice. Práce byla pojata jako komparativní analýza výsledků experimentu (který by dnes z etických důvodů nemohl být znovu prováděn) a excesivních případů ze současné praxe, v nichž se projeví různé způsoby překračování etických norem v sociální práci. Na závěr této práce diskutuji o spojení autority a role sociálního pracovníka a nabízím opatření, která by mohla pomoci sociálním pracovníkům minimalizovat vliv situace a udržet se v etických mezích.



## 2. Sociální práce

Sociální práce má mnoho definic, a proto je těžké tuto disciplínu jednoznačně definovat. „Definovat pojmy sociální péče a sociální práce vyvolává řadu potíží. Používaná terminologie je nejednotná a historicky podmíněná.“ (Mühlpachr, 2004, s. 27). V průběhu našich dějin se význam i cíle sociální práce natolik měnily, že dnes se pojmy tohoto oboru často zaměňují. Mühlpachr (2004, s. 28) uvádí, že: „Sociální práce je považována za vědecky fundovanou odbornou disciplínu, která speciálními pracovními metodami zajišťuje provádění péče o člověka na profesionálním základě.“ Na sociální práci může být jiný pohledu z mnoha ostatních oborů, se kterými je sociální práce propojená. Například Kodymová & Holda (2008, s. 10) upozorňují na to, že: „Sociální práce nemusí být chápána jako věda a profese, ale i jako umění. Charakteristika sociální práce jako umění se opírá o potřebu nadání a schopnosti pomáhat lidem tak, aby se nestali na pomoci závislí.“ Tato definice je pro tuto práci velmi důležitá, protože ukazuje na nutnost profesionality sociálních pracovníků. Profesionalita sociálních pracovníků se poté dotýká etiky (a etického kodexu sociálních pracovníků) a ta zase role sociálního pracovníka.

V rámci sociální práce existuje široká škála profesionálních rolí a povolání. Jednou z nich je i role pracovníků v sociálních službách, kteří se soustředí na poskytování přímé péče a podpory lidem v různých životních situacích. Na rozdíl od pracovníka v sociálních službách, musí mít sociální pracovník **„potřebné vzdělání studiem na vyšší odborné nebo vysoké škole v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku.“** (AKADEMIA CZ, 2020).

### 2.1 Pracovník v sociálních službách

Pracovníci v sociálních službách hrají klíčovou roli v poskytování přímé péče klientům v různých sociálních zařízeních. Jejich práce zahrnuje široké spektrum činností, které jsou zaměřeny na zlepšení kvality života klientů a jejich sociálního začlenění do společnosti. Jak již bylo zmíněno, pracovníci v sociálních službách mají specifickou náplň práce, která zahrnuje pečovatelské a výchovné činnosti. Mezi jejich úkoly patří poskytování pomoci při osobní hygieně, oblékání, stravování a podpora v domácnosti. Tato péče je často poskytována lidem v obtížných životních situacích, jako

jsou starší lidé, lidé se zdravotním postižením nebo lidé v sociální nouzi (AKADEMIA CZ, 2020).

Pracovník v sociálních službách je vybaven potřebnými dovednostmi a znalostmi pro svou práci, které získává absolvováním kvalifikačních kurzů a odborných školení. Jejich práce je založena na osobním přístupu a empatii ke klientům, což je základem úspěšného poskytování sociální podpory. Je však důležité si uvědomit, že pracovník v sociálních službách má odlišný profesionální profil než sociální pracovník.

Zatímco sociální pracovník se zaměřuje na širší spektrum sociální práce a vyžaduje vyšší úroveň vzdělání a kompetencí, pracovník v sociálních službách se specializuje na konkrétní oblast poskytování přímé péče a má nižší úroveň formálního vzdělání. Přestože mají pracovníci v sociálních službách nižší formální vzdělání, jejich práce je nezbytná pro efektivní fungování sociálního systému a poskytování sociální péče na lokální úrovni. Jejich úsilí a angažovanost přispívají k podpoře lidské důstojnosti a zlepšení kvality života mnoha jednotlivců a rodin. Pracovník v sociálních službách má díky nižšímu potřebnému vzdělání také nižší kompetence než sociální pracovník, na kterého jsou nutné požadavky kompetencí a schopností vyšší (AKADAEMIA CZ, 2020).

Součástí profesionálního působení v různých oblastech je neodmyslitelně etika, která se stává nedílnou součástí daného povolání. Podobně jako lékaři nebo právníci, i sociální pracovníci a pracovníci v oblasti sociálních služeb musí přikládat značný význam etickým principům, které ovlivňují jejich profesní rozhodování a chování. Etika v sociální práci a sociálních službách se neomezuje pouze na technické aspekty poskytování péče, ale zahrnuje také morální zásady a hodnoty, které jsou základem pro vytváření vztahů s klienty a pro efektivní a odpovědnou intervenci ve prospěch klienta.

### **3. Etika sociální práce**

Etika sociální práce a profesní etika obecně neodělitelně vyplývají z obecných principů etiky a rozmanitých etických teorií. Původ pojmu "etika" sahá k řeckému slovu "éthos", což původně označovalo místo určené pro bydlení společenství a s ním spojené zvyky a mravy. Tento historický kontext naznačuje, že etika byla a je úzce provázána s normami a hodnotami, které formují společenské struktury a chování jednotlivců (Kodymová & Holda 2008).

Podle Kodymové a Holdy (2008) se v současnosti často zaměňují pojmy etika a morálka. Nicméně, i když tyto termíny mají blízký význam, ve filozofii se etika chápe spíše jako teorie morálky nebo jako věda o morálce, zatímco morálka je interpretována jako praktická složka etiky, zabývající se aplikací etických principů v každodenním životě. Jinými slovy, morálka zkoumá, jak se etické zásady uplatňují v praxi a jak se liší od ideálů či standardů, které by lidé měli dodržovat.

Pro sociální pracovníky je důležité nejen porozumět těmto etickým principům, ale také je aktivně dodržovat. Profesní kodex sociálního pracovníka slouží jako rámec pro správné chování, poskytování služeb a ochranu důstojnosti a práv klientů. Tento kodex zahrnuje širokou škálu pravidel a normativních principů, které poskytují sociálním pracovníkům orientaci a směrnice pro jednání v různorodých profesních situacích. Jejich dodržování přispívá k udržení integrity a důvěryhodnosti profesionální praxe sociálních pracovníků a k posílení důvěry mezi klienty a poskytovateli služeb.

#### **3.1 Etický kodex sociálního pracovníka**

Sociální práce, jako mnoho jiných oborů, má svůj etický kodex. Etický kodex je obvykle psaný dokument vytvořený profesní asociací, profesním regulačním orgánem nebo jiným profesním orgánem. Cílem etického kodexu je vedení profesionálů, kteří jsou členy a zároveň ochrana uživatelů služby a pověsti profese (Banksová, 2003). Etický kodex je velmi důležitý pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, protože jim určuje rozsah a hranice jejich kompetencí. Tento kodex se odvolává na dokumenty, které jsou relevantní pro sociálního pracovníka a jeho praxi. Jmenovitě jde o mezinárodní dokumenty: Všeobecnou deklaraci lidských práv, Chartu lidských práv OSN, Dohodu o právech dítěte a státní zákony – Ústavu a Listinu základních práv a svobod (Mališková & Mátel, 2016). Etické kodexy pro sociální

pracovníky v České republice vydala v roce 1995 Společnost sociálních pracovníků, jež vznikla v roce 1990 (Matoušek a spol., 2008). Tato společnost, která je členskou organizací IFSW, jej přímo vypracovala a schválila. Nejedná se o profesionální asociaci, ale dobrovolnou odbornou organizaci zahrnující členy, kteří se aktivně podílejí na rozvoji sociální práce a zvyšování odborné úrovně sociální práce v praxi (Mališková & Mátel, 2016). Kodex má pět stran a zahrnuje čtyři základní kapitoly.

První kapitola se jmenuje ‚Etické zásady‘ a dělí se na pět dalších podkapitol. Tyto kapitoly apelují zejména na profesionalitu v pomoci a respektování každého klienta a na jeho práva (Společnost sociálních pracovníků ČR [SSPČR], 2006).

Druhá kapitola nese název ‚Pravidla etického chování sociálního pracovníka‘ a je rozdělená také do pěti podkapitol: první- ‚Ve vztahu ke klientovi‘, druhá- ‚Ve vztahu ke svému zaměstnavateli‘, třetí- ‚Ve vztahu ke kolegům‘, čtvrtá- ‚Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti‘, pátá- ‚Ve vztahu ke společnosti‘. Každá kapitola má nejméně další tři podkapitoly, některá i více. První podkapitolu shrnuje její třetí bod a to:

„Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.“ (SSPČR, 2006, str. 1).

U každého klienta by měl sociální pracovník podporovat využívání všech služeb, dávek a zapojení se do procesu řešení klientových problémů. Ke klientovi přistupuje s úctou, empatií, péčí a chrání klientovo soukromí (SSPČR, 2006). Ve druhé a třetí podkapitole se řeší vytváření pracovních podmínek směrem k zaměstnavateli sociálního pracovníka a ke svým kolegům tak, aby společně vytvářeli co nejvyšší úroveň služeb, které klientům poskytují (SSPČR, 2006). Čtvrtá kapitola dbá na profesionalitu a odbornost sociálního pracovníka. Upozorňuje na jeho zodpovědnost za sebe a své vzdělání. Vede pracovníka k tomu, aby rozšiřoval své znalosti, ale i znalosti studentů sociální práce, se kterými spolupracuje (SSPČR, 2006). Že je sociální pracovník zodpovědný ke společnosti, jak v jejím upozornění, tak ve zvyšování sociální spravedlnosti a přístupu k různým kulturám, předkládá pátá podkapitola druhé kapitoly (SSPČR, 2006).

Po těchto dvou kapitolách následuje kapitola ‚Etické problémové okruhy‘. Tato kapitola se liší od předchozích a neříká sociálním pracovníkům, co přesně mají dělat či na co mají právo. Spíše rozkrývá situace a problémy, se kterými se sociální pracovník v praxi setkává. Popis této kapitoly shrnuje její poslední bod:

„Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka, který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.“ (SSPČR, 2006).

Etický kodex uzavírá kapitola s názvem ‚Postupy při řešení etických problémů‘. V této kapitole se dočteme, že sociální pracovník by měl seznámit své kolegy a ostatní odborníky s etickým problémem a měli by ho spolu diskutovat a zanalyzovat. Na základě této a ostatních analýz pak může společnost doplnit a přizpůsobit etické zásady pro různé oblasti terénní sociální práce. (SSPČR, 2006)

Názory na kodex sociální práce jsou různé. Robinson a Reeser (2000) považují kodex za základní hodnoty profese. Kodex podle nich ukazuje veřejnosti, co sociální práce zahrnuje a že si jsou sociální pracovníci vědomi svých etických zásad a hodnot. Na druhou stranu upozorňují, že kodex by neměl být a ani nemůže být přesným receptem, podle kterého by měl sociální pracovník nerozvážně konat. Kopřiva (2006) dodává, že některé požadavky kodexu není možné splnit a mají se spíš chápat, jako cesta k ideálu, k němuž stejně nelze dojít. Kritizuje také to, že kodex neuvádí, co má sociální pracovník dělat, pokud se mu nějaký požadavek etického kodexu nedaří plnit. Kritický je ke kodexu i Úlehla (2005), který považuje etický kodex za užitečný, ale velmi zjednodušený model, protože nepočítá s tím, že do profesionální sociální práce se promítá celkový přístup pracovníka k lidem a k životu.

Rozmanitost názorů na etický kodex odhaluje složitost a nuance profesní etiky v sociální práci. Zatímco někteří považují kodex za užitečný nástroj pro definování profesních hodnot a normativních očekávání, jiní poukazují na jeho omezení a nedostatečnost v kontextu komplexní reality terénní práce. Úpravy, diskuse a reflexe jsou nezbytné k neustálému zdokonalování a aktualizaci etického rámce v sociální práci, což připravuje půdu pro zkoumání a porozumění sociálním rolím pracovníků v této oblasti.

## 4. Sociální role

Termín sociální role se objevuje zejména v sociologii anebo sociální psychologii. Tento pojem také není jednoznačně definovaný. Urbánek (2018) ukazuje ve svém článku, že sociální role nemá daleko od role, která je známá z divadel a her. Tento pojem má metaforickou ale i analogickou spojitost s představou toho, že lidé jsou jako herci a každý má ve světě svou roli. Autor upozorňuje, že toto vnímání má své začátky již v antice, kde lidé věřili, že role byla přidělena každému člověku Bohem.

Bez ohledu na antické vnímání rolí, považuje literatura za zakladatele pojmu „sociální role“ dva americké autory, kterými jsou: George Herbert Mead a Ralph Linton. Ačkoliv Mead nemá ve své knize přímo spojení sociální role, pojednává o ní, i když ji nazývá pouze rolí. Mead (1934) píše, že lidská osoba nachází svou sociální roli skrz svá gesta a své odpovědi na ně. Osoba prý nachází své místo v tom, jaký zaujímá postoj vůči jiné osobě, se kterou spolupracuje. Linton (1936) pojí sociální roli ke statusu a popisuje, že status, abstraktně řečeno, je postoj v konkrétním obrazci či vzorci. Status je na rozdíl od osoby, která ho může zaujímat, jednoduše celek práv a povinností. Role poté reprezentuje dynamickou stránku statusu. Role a status od sebe nemůžou být odděleny, není rolí bez statusů a statusů bez rolí. Pokud má tedy osoba nějaký status, tak pomocí role tento status vyjadřuje a podle samotného statusu se ta jeho role chová. Nutnost sociální role nebo jakousi její přirozenost uvádí Urbánek (2018, str. 63):

„Mlčenlivým předpokladem koncepce člověka jako bytosti, která se chová podle rolí, jež se od ní očekávají a vyžadují, je předpoklad strukturní stability a rovnováhy daného vnějšího sociálního systému, který nutí jedince přijímat role a chovat se podle nich.“

Tito autoři se doplňují ve významu pojmu sociální role. Urbánek popisuje nezbytnost sociální role ve stabilitě sociálního systému. Linton dále tuto nezbytnou součást člověka propojuje se statusem, jakožto statickým abstraktním pojmu, jež sociální role využívá ke svému vyjádření sebe samé. Mead myšlenky o sociální roli obou dvou autorů uzavírá a dodává, že sociální role osoby se neustále mění a vyvíjí na základě „hraní“ své role a interakcí s ostatními osobami.

Řezáč (1998, str. 23) uvádí, že sociální role je závislá na různých situacích: „Víme ze zkušenosti, že se jinak chováme v situaci ohrožení, jinak v pohodě. Jinak se chováme v intimním prostředí rodiny, jinak v prostředí své profese atp.“ Zimbardo (2021) navazuje a zdůrazňuje hlubší rovinu sociálních rolí, poukazuje na jejich

proměnlivost v závislosti na konkrétních situacích, v nichž se nacházíme. Některé role můžeme snadno přepínat či odložit, avšak existují role, které jsou komplexní a obtížněji se jich zbavujeme. Tyto role se mohou stát trvalou součástí našeho života, protože ovlivňují naše jednání a postoje většinu času.

Tento pohled na sociální role podtrhuje jejich význam a dopad na individuální etiku a morální hodnoty. Pro plné pochopení etických aspektů sociální práce je zásadní porozumět roli sociálního pracovníka a požadavkům, které tato role přináší. Tímto přístupem lze lépe analyzovat etické implikace konkrétních situací a rozhodnutí v kontextu sociální práce, což nás přirozeně přivede k dalšímu zkoumání rolí sociálního pracovníka.

#### 4.1 Role sociálního pracovníka

V předchozí kapitole bylo diskutováno spojení sociální role, která je klíčovým konceptem v sociologii a sociální psychologii. Nyní se zaměříme na specifickou roli sociálního pracovníka, která vychází z těchto širších konceptů a přináší je do konkrétní praxe sociální práce. Matoušek (2005) píše, že role sociálního pracovníka je závislá na službě, jež sociální pracovník poskytuje. Tuto roli, kterou na sebe pracovník bere a vliv služby, kterou dělá, může brát pracovník jako výzvu. Jako výzvu, která může být podobná více či méně určitým archetypovým postavám. Tyto postavy seřadila Iva Kubánková (2017) do následující tabulky:

<b>„Sociální pracovník jako průvodce reálným světem</b>	Občanské poradenství, dobrovolnická pomoc, svépomocné programy (např. mateřská centra), vzdělávací programy aj.
<b>Sociální pracovník jako průvodce po vnitřním světě klienta</b>	Terapeutická práce, podpora klientovy vlastní reflexe vlastních potřeb a možností.
<b>Rodičovská role</b>	Poskytování přímé pomoci, potravin, ubytování, finančních dávek aj.
<b>Trestající autorita</b>	Agresivní intervence (např. agresivní odejmutí týraného dítěte).
<b>Vychovatel, učitel</b>	Zařazení klienta do dlouhodobého intenzivního programu (např. stacionář pro lidi s mentálním postižením).

<b>Obhájce, ochránce, přímluvce</b>	Pracovník se pokouší ovlivňovat systém, jedná jménem klienta, prosazuje jeho zájmy, koordinuje služby, hodnotí jejich kvalitu aj.
<b>Dozorce</b>	Tuto roli zastává sociální pracovník v instituci ústavního typu, kde klient tráví veškerý čas.“

Tabulka 1. Typologie vnímání role sociálního pracovníka v ČR podle Matouška (2005)

(Zdroj: Iva Kubánková (2017, str. 26–27))

Pro tuto práci je zejména důležité spojení sociálního pracovníka s rolí dozorce a trestající autoritou, které Matoušek uvádí ve svém výčtu možných rolí sociálního pracovníka. Součástí sociální práce jsou i pracovníci v sociálních službách, a proto je nutné se zaměřit i na jejich sociální roli.

#### **4.2 Role pracovníka v sociálních službách**

Role pracovníka v sociálních službách je taktéž velmi důležitá ke komplexnímu pochopení této profese. Pracovník v sociálních službách má s klientem přímý kontakt. Mohla by se použít tabulka v předchozí kapitole, ale v mnohem menším měřítku. Pracovník v sociálních službách má nižší vzdělání než sociální pracovník, a tudíž nižší schopnosti a kompetence. Pracovník v sociálních službách nemůže proto zastávat tolik různorodých rolí, jako sociální pracovník.

Na druhou stranu, pracovník v sociálních službách spadá pod sociálního pracovníka; tím pádem by mohl být do většiny rolí z tabulky natlačen, nebo je alespoň přijmout. Ve většině sociálních zařízení jsou pracovníci v sociálních službách především jako pečovatelé. Marková, A., Hiršová, M., & Komárková, L. (2020) ve svém článku uvádějí, že pečovatelé a pracovníci v sociálních službách mají v úspěchu sociální práce velmi důležitou roli. V tomto kontextu je často diskutována vysoká zátěž a nízké finanční ohodnocení spojené s touto profesí.

„Vysoká zátěž profesionálních pečovatelů ovlivňuje v mnoha směrech kvalitu jejich života. Především je to jejich pracovní výkon, sociální život, rodinný život, kvalita spánku, partnerské vztahy a dále také zdraví a uspokojení z vykonané práce, což má přímý vliv na pocit smyslu života a seberealizace.“ (Holasová (2020), podle Tošnerové (2001)).

Role sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách formuje jejich přístup ke klientům a ovlivňuje jejich jednání. Tyto role poskytují pracovníkům určitou autoritu a moc, které se následně promítají do jejich interakcí s klienty. V této souvislosti



je důležité prozkoumat vztah mezi rolí a mocí, a jakým způsobem ovlivňují chování a jednání pracovníků v sociální oblasti.

## 5. Role a moc

Se sociální rolí souvisí i přístup k moci. Různé sociální role mají v rámci svého vykonávání určitou moc, kterou mají, ať už nad ostatními, nebo nad systémem. Moc je proto nedílnou součástí sociální role a je nutné ji vnímat a uvědomovat si ji. Guggenbühl – Craig (2007, str. 65-66) píše o moci následující:

„V lidském vztahu stojí jeden subjekt proti druhému a oba se k sobě jako subjekty vztahují. Ve vztahu, ve kterém je v popředí moc, se jeden subjekt snaží učinit z druhého objekt. To znamená, že subjekt může manipulovat objektem manipulovat pro své cíle.“

Priyanka a Fast (2013) uvádějí ve svém článku, že je moc definována jako rozsah, do kterého má osoba neúměrnou kontrolu nad hodnotnými zdroji, což vede k nerovnováze závislosti (Emerson, 1962; Fiske & Berdahl, 2007, (podle Priyanka a Fast, 2013)). Když lidé získávají takovou kontrolu nad klíčovými zdroji a výsledky, často to činí v důsledku rolí, které zastávají. Nicméně, navzdory občasnému uznání skutečnosti, že moc souvisí se specifickými rolemi a kontexty, ve kterých se nacházejí (Fiske & Berdahl, 2007; Kipnis, 1976; Tjosvold, 1985 (podle Priyanka a Fast, 2013)), málokdo zkoumal způsoby, jak samotná moc interaguje s požadavky role na ovlivnění sebe sama. Jak naznačuje některý existující výzkum a některé studie, moc má osvobozující účinky pro ty, kteří ji mají, což zahrnuje osvobození jedinců od situačních požadavků (Galinsky et al., 2008 (podle Priyanka a Fast, 2013)) a zvýšení pocitů autenticity (Kifer et al., 2013; Kraus et al., 2011; ale viz Chen, Langner, & Mendoza-Denton, 2009 (podle Priyanka a Fast, 2013)). Nicméně, zároveň může být moc zdrojem konformity s rolí. S ohledem na perspektivu identity s rolí, lze pozorovat, že role, které poskytují moc, jsou obvykle vnímány jako žádoucí, protože uspokojují materiální a psychologické potřeby a zaměřují se na odměny (Keltner, Gruenfeld, & Anderson, 2003 (podle Priyanka a Fast, 2013)). Na základě této myšlenky lze předpokládat, že držitelé rolí s vysokou mocí vykazují silnější konvergenci identity se svými rolemi než ostatní.

Různé sociální role mají v rámci svého vykonávání určitou míru moci nad ostatními nebo nad systémem. Moc je tak nedílnou součástí sociální role a je důležité si ji uvědomovat. Guggenbühl – Craig (2007) ve svém díle popisuje moc v lidských vztazích jako situaci, kdy se jeden subjekt snaží učinit z druhého objekt svých cílů, čímž může manipulovat a ovlivňovat.

Priyanka a Fast (2013) definují moc jako kontrolu nad hodnotnými zdroji, což vede k nerovnováze závislosti. Získání této kontroly často souvisí s rolí, kterou jedinec zastává. Ačkoli moc často osvobozuje jedince od situačních požadavků a zvyšuje jejich pocit autenticity, zároveň může vést k větší konformitě s danou rolí.

V kontextu sociální práce je důležité zkoumat, jak samotná moc může ovlivnit rozhodování pracovníků a jakým způsobem může vést k potenciálním etickým dilematům. Tato diskuse nás přirozeně vede k otázce nebezpečí moci v sociálních službách a k analýze situací, ve kterých pracovníci mohou zneužívat svou moc či se dostávat do konfliktu s etickými principy své profese.

## 6. Nebezpečí moci v sociálních službách

Otázka moci a sociálních rolí se vyskytuje ve všech profesích i v sociální práci a sociálních službách. Pracovník v sociálních službách má svou roli a pravidla, jak by měl o klienty pečovat. V situacích, kdy pracovník je s klientem konfrontován jako ‚autorita‘ a ‚podřízený‘, záleží na přístupu k moci a ke své roli ze strany pracovníka.

Hlavní náplní pracovníka v instituci by mělo být klientovi pomáhat, respektovat ho jako lidskou osobu a tím pádem brát ohled na jeho potřeby a přání. Problém nastává, když přání klienta je v rozporu s dobrou vůlí pracovníka v sociálních službách. V tu chvíli přichází rozpolčení pracovníka, jak se situací naložit.

„V sociální práci je třeba často jednat proti vůli klienta, který nebývá vždy schopen sám rozeznat, co je pro něj dobré. Za určitých okolností dává zákon sociálnímu pracovníkovi možnost prosazovat opatření, jež se mu zdají správná, i proti vůli klienta.“ (Guggenbühl – Craig, 2007).

Sociální pracovník, či pracovník v sociálních službách, si musí v tuto dobu rozmyslet, zda to, že s klientem nesouhlasí, je opravdu v dobré vůli pracovníka. Nejde jen o dobrou vůli, ale jestli doopravdy je pracovníkův úmysl udělat správnou věc, anebo za tímto úmyslem stojí něco jiného. Guggenbühl – Craig (2007) říká, že i s úmyslem, že pracovník dělá dobrou věc, se může pojit velký problém. Upozorňuje, že naše ideály se postupně mění jak v nás, tak ve světě. To, co by sociální pracovník pokládal nyní za ideální postup, by se z pohledu budoucnosti mohlo také zařadit mezi nekompromisně zlé činy. Autor proto varuje, aby si pracovník dával pozor, jak smýšlí ve vztahu ke klientovi. Přesvědčení, že pracovník ví, co je dobré a klient ne, nevede k pomoci klientovi, ale k posílení mocenského a autoritářského myšlení.

„Prosazení pečlivě zdůvodněných opatření proti vůli dotyčného často přináší hluboké uspokojení podobné tomu, jaké pociťuje školák, který zbije druhého školáka a ukáže se jako ten silnější.“ (Guggenbühl – Craig (2007), str. 13).

Tento dobrý pocit moci vede ke chťiči dál tyto činy vykonávat, aby se stále dostavoval pocit autority, síly a nadřazenosti. Guggenbühl – Craig (2007) popisuje, že toto ‚puzení k moci‘ se nejlépe schovává za ‚objektivní chování‘ nebo ‚morální hodnoty‘. Odkazuje se na historii, ve které byla krutost nástrojem pro prosazení ‚dobra‘. Tím, že si naše mocenské skutky omlouváme a schováváme je pod pláštěm morálních hodnot, dokážeme utišit naše výčitky a svědomí, což může vést k tomu, že se staneme úplně hluchými ke svému svědomí. Autor vysvětluje, že toto klamání sám sebe, kdy si

sociální pracovník nalhává, že koná jen na základě objektivního a morálního dobra, vede jen a pouze ke zvětšování touhy po moci a nutkání po sporných rozhodnutích. Tento ‚mocenský stín‘ se může z malé části skrývat za jakýmkoliv rozhodnutím pracovníka i za tím dobrým rozhodnutím. To ale neznamená, že ono dobré rozhodnutí ztrácí svou hodnotu, jen je potřeba si uvědomit, že často tam tento skrytý motiv moci je (Guggenbühl – Craig, 2007).

Kovářová (2018) navazuje na Guggenbühla – Craiga a popisuje, jak by měl být sociální pracovník citlivý a moudrý ke svým činům a zodpovědný za ně. Nejen to, sociální pracovník či pracovník v sociálních službách by měl přemýšlet o smyslu své práce, o cílech své práce a zejména o prostředcích své práce, které vedou ke stanoveným cílům. Pracovník by měl o prostředcích eticky uvažovat „Zda jsou v souladu s jeho svědomím či ještě přijatelné nebo jdou naopak proti jeho mravnímu přesvědčení.“ (Kovářová (2018), str. 4). Autorka pokračuje vysvětlením, proč pracovník musí ke klientům přistupovat individuálně, a ne se řídit Kantovou etikou. Pracovník veden Kantovou etikou by se nespécifikoval na jednotlivé klienty a jejich situaci, ale rozhodoval by se podle racionálního rámce, na který by svou argumentaci odvolával. Cestou, kterou se má pracovník vydat je cesta etiky vůči klientovi, etiky samotného povolání, etiky zodpovědnosti a spolubudování dobra. K tomu by měl sociální pracovník dospět a stále růst za pomoci svobodného a dialogického principu, což nabízí uvědomění si etických dilemat, úskalí a jejich možných řešení. Z tohoto přístupu bude možno navždy čerpat, protože se dokáže přizpůsobit a navazovat na aktuální podmínky. Hledání nových východisek je poté nevyhnutelné, ale ukončené zdárným cílem, pokud se pracovník bude řídit podle alespoň některých etických zásad. (Kovářová, 2018) Jan Sokol (2010, podle Kovářové, 2018) upozorňuje, že máme několik systémů a mravních předpisů, které vysvětlují, jak máme jednat a proč tak máme jednat. „Je však možné říci, že vnitřní motivaci ke zlu (zlé úmysly), nelze vyřešit vnějšími okolnostmi, ale opět pouze zásadním vnitřním přehodnocením.“ (Kovářová (2018), str. 4).

Pracovníci v sociálních službách mají nejen povinnost pomáhat a poskytovat podporu klientům, ale často se také ocitají v situacích, kdy musí rozhodovat o osudu jednotlivců a jejich životních cest. Zde se střetává jejich role s mocí, a to může mít dalekosáhlé důsledky nejen pro klienty, ale i pro samotné pracovníky. Když pracovníci

sociálních služeb vystupují v roli autority, může dojít k narušení rovnováhy moci a ke zneužití této autority ve prospěch vlastních cílů nebo přesvědčení. Jak zdůrazňuje Guggenbühl – Craig (2007), často dochází k situacím, kdy se pracovníci ocitají v konfliktu mezi klientovými přáními a jejich vlastním chápáním toho, co je nejlepší pro danou situaci. To může vyvolat vnitřní rozpory a otázky ohledně správnosti jejich rozhodnutí a jednání. Navíc, jak upozorňuje Kovářová (2018), etická dilemata jsou běžnou součástí práce v sociálních službách. Pracovníci musejí neustále zkoumat, zda jejich jednání a rozhodnutí jsou v souladu se svým vlastním svědomím a etickými principy. Tento neustálý boj mezi mocí, autoritou a etickými úvahami, může mít značný dopad na práci a duševní zdraví pracovníků v sociálních službách. Na tento boj odkazuje vězeňský experiment Philipa Zimbarda, který se sociální rolí a autoritou zabýval.

## 7. Metodologie

V této části provádím komparativní analýzu výsledků experimentu (který by dnes z etických důvodů nemohl být znovu prováděn) a excesivních případů ze současné praxe, v nichž se projevily různé způsoby překračování etických norem v sociální práci. Metodou mé práce je komparativní analýza experimentu Philipa Zimbarda a případy, kdy pracovníci v sociálních službách či sociální pracovníci překročili své etické principy. Jako výzkumnou otázku si práce pokládá: Proč a jak dochází k překračování rolí v oblasti sociální práce a sociálních služeb z pohledu Philipa Zimbarda a knihy "Luciferův efekt".

Jak práce uvádí již v úvodu, jejím cílem je komparativní analýza výsledků experimentu Philipa Zimbarda a zpráv z případů ze sociálních zařízení. V těchto případech sociální pracovníci překročili hranice svých kompetencí a zneužili svou moc nad klienty. Philip Zimbardo ve svém experimentu sleduje příčiny a důsledky překračování etických a morálních hranic u dozorců, kteří zneužili svou moc nad vězni. Jeho experiment se zabývá situačními vlivy a následnou gradací chování při působení těchto vlivů. Práce tento experiment detailně popisuje, jak plynul den po dni, aby jasně odkryla postupnou gradaci zneužívání moci dozorců a mohla jejich chování srovnávat s chováním sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v uvedených třech případech.

Práce líčí tři známé případy, které se staly v sociálních zařízeních na území České republiky, při kterých došlo ze strany sociálních pracovníků ke zneužití své role. Všechny případy byly uváděny napříč veřejnými médii a jsou veřejnosti dostupné. Případy byly vybírány na základě toho, že prošly soudním řízením, všechny jsou veřejně známé a došlo u nich k překročení etických hranic a zneužití role pracovníků vůči klientům. Tyto případy práce srovnává a analyzuje podobnosti mezi chováním dozorců a pracovníků v případech.

## **8. Philip Zimbardo „Jak se z dobrých lidí stávají lidé zlí“**

Philip Zimbardo je americký psycholog a emeritní profesor Stanfordovy univerzity. Proslavil ho jeho vězeňský experiment, který udělal na Stanfordské univerzitě v Americe. Zimbardo chtěl tímto experimentem ukázat světu, jakou moc mají sociální role a že zlo se může zrodit, za určitých okolností, v každém člověku. (Wikipedia).

### **8.1 Stanfordský experiment**

Zimbardův vězeňský experiment započal skrze inzerát v novinách, kterým se několik desítek lidí s vyhovujícím věkem vyjádřilo svůj zájem o účast. Před vstupem do experimentu podstoupili všichni dobrovolníci psychologické testy, aby byla ověřena jejich mentální stabilita a osobnostní charakteristiky. Z této skupiny bylo následně vybráno dvacet čtyři mužů, kteří byli rozděleni na dvě skupiny: vězně a dozorce. Zimbardo (2021) zdůrazňuje, že výběr účastníků byl precizní a všech dvacet čtyři mužů bylo zdravých (jak mentálně, tak fyzicky), normální (jak je to možné) a neměli žádný záznam o antisociálním, kriminálním či násilném chování.

Původní plán experimentu počítal s jeho trváním na čtrnáct dní, avšak byl ukončen již po šesti dnech. Rozdělení do rolí vězňů a dozorců probíhalo losováním. Dozorci byli následně podrobena speciálnímu školení, během kterého byli seznámeni s pravidly chování a očekáváními v rámci experimentu. Byly jim sděleny instrukce, že cílem experimentu je vytvořit atmosféru opravdového vězení. Jasně jim bylo také řečeno, co dělat nesmějí: „Nemůžeme s vězni zacházet hrubě nebo je mučit (...) Dokážeme ale vytvořit ubíjející prostředí.“ (Zimbardo (2021), str.89).

Samotný experiment měl za cíl vyvolat autentický pocit vězení a indukovat reflexi dobrovolníků nad jejich rolí, aby se co nejlépe vžili do svých přidělených úloh. Každý vězeň byl zatčen policií u sebe doma a převezen do dočasného vězení, které bylo zřízeno na areálu Stanfordovy univerzity speciálně pro tento účel (Zimbardo, 2021).

Celý vězeňský experiment se zabývá jak rolí dozorců, tak rolí vězňů. Tato práce bude klást důraz převážně na roli dozorců a jejich motivací k chování a přijímání své role. Práce detailně popisuje každý den experimentu, aby ukázala na nuance v eskalaci zneužívání moci dozorců.



### 8.1.1 První den

První den, v rámci Zimbardova vězeňského experimentu byl pozoruhodným zahájením sériových událostí, které silně ovlivnily dynamiku vězeňského prostředí. Po příjezdu do věznice byli všichni vězni nuceni obléknout si uniformní oblečení a podstoupit fotografické zaznamenání svých osobních identifikátorů, což zahrnovalo přidělení pořadových čísel. Již v průběhu převlékání byly zaznamenány prvotní narážky a sarkastické poznámky ze strany dozorců směrem k vězňům. Dozorci se postupně snažili etablovat svou autoritu a v této snaze začali vydávat příkazy (Zimbardo, 2021).

Důležitým aspektem prvního dne bylo pozorování, jak dozorcí reagují na novou roli a jaké prvky této role si osvojují. Jeden z dozorců projevil pocity viny a lítosti nad tím, že nedokázal zareagovat, když nesouhlasil s některými metodami chování. Další dozorce, který byl o něco starší než zbylí, projevil známky skepticismu ohledně efektivity vězeňského prostředí. Ve svých zápiscích zdůrazňoval nedostatečnou disciplínu vězňů, ale zároveň vyjadřoval problém s jedním z vězňů, který bez váhání plnil všechny jeho pokyny. Při výměně směn došlo k diskusi ohledně nutnosti zvýšit poslušnost vězňů, na což noční směna odpověděla, že tuto problematiku vyřeší následující den (Zimbardo, 2021).

Na noční směně došlo k dalšímu přepočítávání, kde už se objevily u dozorců známky nutnosti vězně zesměšnit. Nutili vězně opakovat svá čísla stále znovu, poté rychleji a pomaleji. Dokonce ve vězení proběhl souboj o moc mezi dvěma dozorcí. Po smíchu jednoho vězně se ukázalo již první malé fyzické trestání: „Hellmann se poprvé začíná opravdu zlobit. Stoupne si přímo před obličej vězně, opře se do něho a tlačí ho vzad pendrekem.“ (Zimbardo (2021), str. 83). Následují povely ke dřepům, při kterých vězni musejí vykřikovat svá čísla. Na dozorcích začínalo být jasně vidět, že si pocit moci velmi užívají, jejich povely už jsou úplně samovolné a neplní účel počítání vězňů. Své chování si dozorcí, ve svých poznámkách, omlouvají tím, že šlo jen o experiment.

Následně si jeden z dozorců uvědomil, že ho baví hrát dozorce a rozhodne se, že chce hrát ještě dominantnějšího dozorce a být ‚horlivé hovado‘ (Zimbardo, 2021). Na druhou stranu si jiný dozorce uvědomil, že chce hrát roli milého dozorce, a že mu vojenská uniforma dozorce není úplně příjemná. Zimbardo (2021) přičítá všechna

překročení hranic, která dozorcí udělali, jako výplň nudy, kterou dozorcí při osmihodinové směně pociťovali.

### 8.1.2 Druhý den

Ve druhém dni se dozorcí snažili, aby se vězni naučili pravidla vězení zpaměti. Jeden dozorce chodil po vězení třímajíc pendrek v ruce a bouchal si jím do dlaně. Chodil okolo vězňů, kteří stáli a snažili se opakovat pravidla po dozorcí, který je předčítal nahlas. Vězni si poté měli uklidit své cely. Uklizené cely kontrolovali dozorcí a stal se tu první incident, kdy se vězeň vrhnul na dozorce, ten ho ze sebe strhnul a udeřil ho pěstí. Po tomto incidentu, a aby se dozorcí vyhnuli vězeňské vzpouře, se dozorcí domluvili na tvrdším zacházení s vězni. Dozorcí začali vězňům dělat větší naschvály, a ve svých nápadech na odplatu začínali být velmi kreativní; například v podobě vězeňských pokrývek, které protáhnou podrostem, aby na nich zbyly ostny a bodláky. „Zbytečné, tupé a svévolné nároky ze strany dozorců jsou nezbytnou součástí jejich moci.“ (Zimbardo (2021), str. 95). Dva dozorcí uvedli, že si začali uvědomovat, že vězňům velí. Zjišťovali na sobě, že mají motivaci být pánovitější, a že je bavilo svou moc nad vězni využívat.

Po vzpouře, kterou vězni spustili, v podobě zabarikádování dveří jedné cely, si dozorcí začali dělat uvnitř experimentu ještě svůj soukromý experiment. Poté, co dozorcí vnikli do vzpurné cely, tak sebrali postele všem celám. Všechny cely své postele, před sebráním, bránily. Až na jednu celu, která díky své akci vnukla nápad jednomu dozorcí. Nápad se týkal odměny vězňům, kteří nebojovali proti dozorcům a neuposlechli rad ostatních vězňů – si celu zabarikádovat. Tuto celu dozorcí označili jako privilegovanou a měla od té doby výhody – vězni na této cele dostali zpět postele a byla jim spuštěna voda.

Dnes bylo u dozorců vidět, že se snažili obcházet pravidla. Nechtěli pravidla přímo nedodržovat, a tak hledali cesty, jak by prošli kolem nich. Jedním takovým obloukem bylo, že dozorcí správně nemohli vězňům odepřít jídlo, jenže po jednom soustu už ano. Omlouvali si to tím, že v tom případě už vězeň pojedl alespoň jedno sousto, tím pádem mu už jídlo mohou sebrat. Dalším takovým případem bylo to, že dozorcí začali konat takové činy, které mohly vést vězně ke zbláznění. Tloukli do dveří,

schválně posílali vězně na samotku a na tu mu také bušili. Výsledkem bylo zde spíš psychické násilí, které nebylo úplně v pravidlech vězení popsáno a vymezeno.

Další důležitou gradací u dozorců byly tresty, které už přicházely z ničeho nic, bezdůvodně. „Vystup z řady a dej si deset kliků za to, že se ti nelíbí můj vtip.“ (Zimbardo (2021), str. 111). Dozorci začínali měnit i jazyk podle svého a napomínali vězně, aby použili jiné synonymum, než právě použili. Zimbardo (2021) komentuje tento úkaz jako vytváření reality života vězňů ze strany dozorců. Propuštění jednoho vězně, který se psychicky zhroutil, si Zimbardo i společenství dozorců vysvětlovalo, jako selhání jednotlivce. Všichni se shodli na tom, že je zvláštní, že takto „narušený člověk“ prošel psychologickými testy. Je zajímavé, že tento propuštěný vězeň se další den potuloval kolem katedry Psychologie na Stanfordské univerzitě a rozlehla se fáma, že chce pomoci vězňům utéct. To, co je ale nejvíce překvapující, je to, že Zimbardo přikázal dozorcům, aby tohoto propuštěného vězně chytily a vsadili do vězení, pokud ho uvidí. Nejen, že toto už nemá s experimentem nic společného, ale byly to už kroky porušování svobody, dějící se mimo experiment.

### 8.1.3 Třetí den

Ve třetím dni se objevily změny ohledně návštěvy toalet. Dozorci udělili privilegium návštěvě toalet, jinak museli vězni vykonávat potřebu do kbelíků v celách. Zimbardo (2021) popisuje vztahy mezi dozorcí a připomíná, že vůdčí právo mají zejména dozorcí, kteří jsou vysocí. Dále konstatuje, co všechno dozorcí zatím byli schopni vězňům udělat:

„Tlačí je na různá místa, strkají do nich, vytahují je z řady na nástupu a také oni vzdorující vězně táhnou na samotku. Máme zprávy, že občas při cestě na toaletu vězně shodí ze schodů, nebo je přitlačí k mušlím na záchodě, pokud jsou tam s nimi sami.“ (Zimbardo (2021), str. 119–120).

Dozorci pokračovali se svými bezdůvodnými tresty. Noční směna, která měla už odejít a nahradit ji nová směna, byla stále ve vězení a dávala vězňům příkazy. Přišlo i na vymyšlení nových pravidel, u kterých dozorcí vyžadovali jejich dodržování. To vedlo k dalšímu nácviku a nucení vězňů si pravidla zapamatovat. Samozřejmě i na tomto procesu se dozorcí vyžívali a nutili vězně pravidla neustále na nástupu přerývat, a to v různých formách. Na ranním počítání museli vězni dokonce vymyslet každý svůj tanec při představování svého čísla. Zimbardo (2021) uvádí, že v tento moment se u dozorců už identita a role rozvolňují. „Přijali za své hostilitu, negativní emoce a

mentální nastavení typické pro některé reálné dozorce.“ (Zimbardo (2021), str. 125). Dosvědčuje to nejen pozorování, ale taktéž retrospektivní zamyšlení a zápisky z deníků dozorců. Začínali si uvědomovat sounáležitost s ostatními dozorci a dozorci, kteří nebyli do teď autoritářský, si uvědomili, že chtějí začít být. Docházelo i k obviňování vězňů, že si za svůj stav mohou sami, což mělo posílit autoritu dozorců, aby vězni zapomněli, že je to jen experiment.

#### 8.1.4 Čtvrtý den

Čtvrteční ráno bylo pro vězně náročné, protože při ranním počítání odmítl jeden vězeň cvičit. Dozorci pak dávali povely a tresty všem ostatním, které měly trvat, dokud se vzpurný vězeň nepodvolí a nebude poslouchat. Dozorci se po tomto dlouhém incidentu cítili zmateni z chování vězně. Někteří si nebyli jisti, zda nepřešli už nějakou hranici fyzického násilí, druzí si naopak vzpouru užívali a zvětšovali si svými tresty jejich postavení a dominanci. Vězeň se ještě tentýž den psychicky zhroutil a musel tudíž experiment opustit.

Nástupy se podle vězňů neustále prodlužovaly. Dozorci dávali protichůdné povely a nutili dělat vězně naprosto zbytečné činnosti (například nalévání teplé vody do konvice, následné vylití a nalití studené vody).

Nový vězeň, který přišel, jako náhrada, byl šokován podmínkami a chováním dozorců. Tento nový vězeň uvedl, že při přeměně do vězeňské role dostal rovnou ránu od dozorce pendrekem přes nohy. Když přišel do vězení, jeden dozorce stříkal hasicím přístrojem do cely, která se nedala otevřít. Dozorci ještě k tomu blokovali okno na dveřích, aby u něj vězni nestáli a nepodařilo se jim nadýchat čerstvý vzduch. Po tomto boji dozorců s celou, vnikli dozorci dovnitř a hlavnímu iniciátorovi svázali ruce a nohy a dali ho na samotku. Poté dali dozorci trest všem vězňům, a to v podobě zabavení oběda. Tady je vidět, že oběd se z denní rutiny přesunul do výsady oběd dostat (Zimbardo, 2021). Následovaly příkazy zpívat píseň „Amazing Grace“ s několika opakováním a povinnostmi, aby každý pokus byl lepší a lepší.

Jeden vězeň se rozhodl na protest držet hladovku a dozorci mu automaticky uložili trest. Dozorci ho poslali na samotku s postupným vyhrožováním, že kvůli tomuto vzpurnému vězni, budou muset potrestat i ostatní vězně. Když vězeň párky dál odmítal sníst a šel na samotku, dozorci se rozhodli, že zruší návštěvy pro vězně, které byly

naplánovány na další den. Poté musel každý vězeň zaklepat pěstí na samotku a poděkovat vězni, který byl uvnitř. Dalším krokem bylo, že dozorce vytáhl vězně ze samotky a poručil ostatním vězňům, aby tomuto vězni každý řekl nadávku.

Po pár hodinách dozorcí poručili, aby jim dva vězni zahráli romantickou scénu. Nutili je si navzájem vyznat lásku a následně jim přikázali hrát hru, kde se vězni musí navzájem přeskakovat. Při této hře si dozorcí neodpustili několik homofobních narážek a připomínek. Úkolování vězňů se stále zvyšovalo, vězeň měl poručeno dělat kliky, zatímco další dva vězni si na něj měli sednout. Vězeň kliky nezvládl a dozorcí se mu vysmáli. Ponižování vězňů se přeměnilo v šikanu. Například dozorce se jen tak procházel u samotky a vyžadoval po vězni kliky úplně bezdůvodně. S druhým dozorcem ho pozorovali a nutili ho dělat ty kliky jinak, „lépe“ a poté na něj oba šlápli.

Konec dne provázely nadávky a posměšky od dozorců, ti se stále mstili vězni, který vzdoroval a držel hladovku. Kvůli jeho vzdoru mu museli ostatní vězni nadávat nebo děkovat, a ještě k tomu jim dozorcí vzali na další noc příkrývky. Den zakončili dozorcí poslední lstí a to možností, že buď každý vězeň dobrovolně odevzdá příkrývku, nebo vzpurný vězeň zůstane na samotce. Tři vězni se rozhodli si příkrývku nechat a dva ne, tím pádem vězeň na samotce zůstal.

Vězni získali příležitost k rozhovorům se dvěma právníky, se kterými měli možnost probrat podmíněčné vyloučení. Dozorcí ke všem vězňům měli napsat, zda je k propuštění doporučují nebo ne. Všechny vězně samozřejmě nedoporučili k podmíněčnému propuštění, a vězni tím ztratili další naději na útěk z tohoto vězení.

#### 8.1.5 Pátý den

Pátý den začal vzbuzením vězňů v půl třetí ráno a opakováním pravidel společně s tresty za chyby. Vězni při tom museli pochodovat na místě s následným příkazem vysvléct své povlečení z postele a pak ho zpět nandat tak dobře, aby prošlo kontrolou. Ani jeden vězeň následnou „kontrolou“ od dozorců neprošel a musel postel povléct znovu a lépe. Potom následovala další kontrola, která byla taktéž u všech neúspěšná a tento proces se stále opakoval.

Je zajímavé, že jeden dozorce si do deníku po jednom incidentu napsal toto: „Tehdy jsem si uvědomil, že i já jsem jedním z vězňů (...) Všichni, dozorcí i vězni, jsme byli pod tlakem tíživé situace, my dozorcí jsme však žili v iluzi, že jsme svobodní. V té době jsem to takhle neviděl, jinak bych býval s experimentem skončil.“ (Zimbardo (2021), str. 204).

Tím se ukazuje, že role dozorců byla pro samotné dozorce také formou vězení. Můžeme zde spatřit sílu sociální role, jak na člověka působí a jak ho ovlivňuje. Další dozorce popisuje:

„Párkrát se mi stalo, že jsem zapomněl, že vězni jsou lidé, ale vždycky jsem se u toho přistihl a uvědomil si, jak to ve skutečnosti je. (...) To se mi přihodilo na krátké časové úseky, hlavně když jsem jim dával rozkazy.“ (Zimbardo, (2021), str. 204).

Z tohoto zápisu vyčteme opět sílu sociální role a její metody, které mohou vést ke změně chování člověka. Třetí dozorce potvrzuje účinky a vliv role dozorce:

„Opravdu jsem se začal cítit jako dozorce, i když před tím jsem byl skutečně přesvědčen, že takového chování nebudu schopen. Byl jsem překvapen, nebo spíše zděšen, když jsem zjistil, že dokážu být takový...“ (Zimbardo (2021), str. 205).

Všechny potupné procesy a povely se opakovaly při každém počítání vězňů, spolu s fyzickými tresty a vynuceným zpíváním. V průběhu experimentu se toto chování stalo už rituálním, stejně tak, jako odvedení na samotku, ke kterému bylo přidáno spoutání rukou a svázání nohou řetězem (Zimbardo, 2021).

Na konci pátého dne přišla za Philipem Zimbardem jeho přítelkyně Christina Maslach, která měla doktorát ze sociální psychologie na Stanfordu. Viděla, jak jí Zimbardo nadšeně ukazoval situaci, kdy byli vězni vedeni, s papírovými sáčky na hlavě, na záchod. Maslach byla z celé studie znechucená, se Zimbardem se pohádala a řekla mu, že je hrozné to, co dělají těm vězňům. Zimbardo si v tu chvíli uvědomil „co se jemu a všem ostatním ve studii postupně stalo: že všichni přijali za svůj soubor destruktivních vězeňských hodnot, které je vzdálily od vlastních hodnot lidskosti.“ (Zimbardo (2021), str. 219).

Poslední večer experimentu se jeden dozorce tak rozčílil, že nutil všechny vězně k přepočítávání se, až do jedné ráno. Rozčilení vzniklo kvůli klidnému chování vězně, který byl zrovna propuštěn ze samotky. Zbývající vězni museli tedy neustále přeříkávat pravidla, zpívat a plnit podobné úkony znovu a znovu, nehledě na to, zda příkaz splnili dobře nebo špatně. Dozorce je nutil, aby si vzájemně nadávali, pokračovali příkazy k úkonům sexuálního obtěžování. Zimbardo se k tomu vyjadřuje následovně:

„Je těžké si představit, že takové sexuální ponižování se může přihodit za pouhých pět dnů, když všichni ti mladí muži vědí, že se jedná o simulovaný vězeňský experiment. Navíc hned na začátku všichni pochopili, že „ostatní“ jsou také vysokoškoláci, jako oni sami. (...) Věděli také (dozorci), že vězni se

nedopustili žádného trestného činu, aby si zasloužili svůj podřízený stav. Přesto se někteří dozorcí přeměnili v pachatele zla a další se skrze svou nečinnost stali pasivními přispěvateli zla. Další až dosud normální, zdraví, mladí muži v rolích vězňů se pod situačními tlaky složili a zbývající vězni vypadají jako oživlé mrtvoly.“ (Zimbardo (2021), str. 220).

#### 8.1.6 Šestý den

Ředitel věznice Philip Zimbardo, rozhodnutý se zakončením experimentu, dal na poslední noc vězňů příkaz dozorcům, aby je nechali přes, noc spát a striktně omezili další autoritářské chování k vězňům. I přesto se dozorcí rozhodli vězňům nařídít padesát kliků, pokud vzdorující vězeň nesní svou snídani. Poté vězeň, který držel hladovku, dostal příkaz, aby objímal a líbal párek, který mu zbyl ze včerejší večeře – přes noc musel s párkem spát ve své posteli. Dozorci ve svém deníku uvedli, že při tomto incidentu byl naštvaný sám na sebe, že vůbec někoho nutí tyhle věci dělat, ale že převládla nenávist k tomu vězni, který vzdoruje (Zimbardo, 2021).

### 8.2 Výsledky experimentu

„Moc je problémem, pokud jí lidé mají hodně a potřebují si ji udržet, nebo když nemají velkou moc a chtějí jí získat více.“ (Zimbardo (2021), str. 260).

Poselstvím tohoto experimentu bylo zejména upozornit a dokázat, že každému z nás se může změnit charakter, pokud jsme vystaveni určitým sociálním silám. To, jaké bylo chování většiny dozorců a jak se stupňovalo, by nemělo být nikomu z nás cizí. Zimbardo (2021) zdůrazňuje, že bychom si měli uvědomit, že každý, jakkoliv hrozný skutek, který spáchala lidská osoba, je schopen uskutečnit za určitých situací a podmínek každý z nás. Podobně je tomu, když povolíme hranice sociální roli, která v tu dobu může převzít moc nad morálkou a hodnotami, aniž bychom si toho byli sami vědomi. V těchto situacích se následně zříkáme zodpovědnosti a obviňujeme onu samotnou roli, že může za naše přečiny. Distancujeme se od těchto přečinů a jsme přesvědčeni, že s naší povahou nemají nic společného.

K tomuto tématu se váže kognitivní disonance, což „je stav napětí, který může člověka silně motivovat buď ke změně jeho chování na veřejnosti, nebo jeho soukromých názorů s cílem nesoulad potlačit.“ (Zimbardo (2021), str. 272). Tento efekt kognitivní disonance roste, pokud si je člověk schopen toto chování ospravedlnit. Naopak, pokud si dotyčný přestane všimnout sociálních a situačních tlaků, které ho nutí se chovat určitým způsobem a má pocit svobodné osoby, roste boj o potlačení této

kognitivní disonance. Osoba je poté schopna vyjádřit nesouhlas s jednáním, které je očekáváno a tento nesouhlas vyvíjí tlak na změnu.

V experimentu bylo vidět, že dozorcí museli hrát svoji roli, kdykoliv a před kýmkoliv, když měli na sobě svou uniformu. Do této role se museli neustále vracet, což podle Zimbarda (2021) mohlo být velkým zdrojem disonance a díky tomu se dozorcí do své role vžili a podporovali v sobě tento systém reakcí a chování, a to vedlo k horšímu a více autoritářskému chování. Násilné chování si dozorcí pravděpodobně omlouvali a sami sebe si své chování vysvětlili.

„Lidé jsou méně racionální než obratní v racionalizaci nesrovnalostí mezi jejich vlastní morálkou a činy, které jsou s ní v rozporu. To jim umožňuje, aby přesvědčili sami sebe a ostatní, že za jejich rozhodnutími stály racionální úvahy.“ (Zimbardo (2021), str. 272).

S kognitivní disonancí cítili dozorcí taktéž potřebu sociálního schválení, což je síla, která klade důraz na to, aby měl člověk potřebu být ostatními přijímán. S touto potřebou souvisí tlak na přizpůsobení, který nutí člověka být „týmovým hráčem“. Tento tlak jsme mohli vidět u dozorců, kdy jejich skupinová sounáležitost podporovala násilí a tresty konané na věznicích.

Zimbardo (2021) vysvětluje, že chování jednotlivců je ovlivněno systémy, které dominují v naší společnosti. Tyto systémy utvářejí situace a jsou založeny na normách a postojích, jež jsou podporovány institucionálně, autoritativně a z hlediska zdrojů. S postupem času se tyto systémy stávají základem a hlavním rámcem pro mocenské struktury, které se snaží řídit a kontrolovat jednání lidí v jejich působnosti. Důsledkem jsou situace, které formují vztahy a očekávání, jak se jedinec má v daném kontextu chovat. Nicméně, tyto očekávané role a souvislosti ovlivňují lidské chování, což je podřízeno kontrole těchto systémů. Systém se tak může osamostatnit a stát se nezávislým na svých původních tvůrcích i na těch, které řídí jeho mocenské struktury. Kultura každého systému se pak rozvíjí a více systémů společně tvoří kulturu celé společnosti (Zimbardo, 2021).



## 9. Autorita a její zneužití v sociální práci

Sociální pracovník i pracovník v sociálních službách se často nachází v pozici autority. Koncept autority souvisí se sociální rolí a mocí, jak již bylo uvedeno výš. Josef Porket přímo uvádí, že „je autorita společenského subjektu (tj. jedince nebo skupiny) jedním druhem společenské moci.“ (Porket, 1969, str. 305). Erazim Kohák (2012) považuje autoritu za síť vztahů, které se vytvářejí, když jeden z účastníků dané situace důvěřuje svému vlastnímu úsudku a vůli natolik, že je ochoten převzít kontrolu nad svým úsudkem a vůlí druhého, čímž přebírá odpovědnost. Na druhé straně je druhý účastník situace tak nejistý ohledně svého vlastního úsudku a vůle, že je ochoten podřídit se autoritě – tím se zbavuje tíže odpovědnosti za své činy. Tento vztah můžeme projektovat do vztahu pracovníka v sociální sféře a klienta.

V kontextu České republiky bylo zaznamenáno několik případů zneužití autority sociálních pracovníků v sociálních zařízeních, kde docházelo k poškozování klientů v důsledku neetického chování personálu. Tyto případy představují alarmující ukázkou toho, jak může zneužití autority vést k nepřiměřenému postižení a trauma jednotlivých klientů. Případy byly popisovány ve veřejných médiích a samotné kauzy došly k soudnímu řízení.

### 9.1 Případ Doroty Šandorové

Dorota Šandorová byla klientka s hlubším mentálním postižením, která zemřela ve třiceti sedmi letech v domově pro lidi s mentálním postižením v Jindřichově Hradci. Ráno prvního ledna roku 2021 byla nalezena mrtvá asistentem, obě ruce měla zkroucené za zády a přes hlavu nataženou peřinu. Šandorová při pobytu v domě moc nemluvila, ale bylo komplikované se o ni starat. Ráda pečovatele provokovala, poutala na sebe pozornost a často velmi hlučně řvala.

Zaměstnanec domu pro lidi s mentálním postižením, svědčí o mnoha násilných činech spáchané zaměstnanci na Dorotě. „A některé kolegyně jí taky občas mlátily. Panovalo přesvědčení, že je dobře, když dostane, protože dá pokoj.“ (Třešňák, 2022). Další zaměstnanec se vyjádřil k tomu, jak byla samotná Šandorová prezentována:

„Když jsem nastoupil, jedna z prvních věcí, kterou jsem se dozvěděl, bylo, jak je Dorota příšerná a nezvladatelná (...) Všichni si na ni neustále stěžovali, můj nadřízený mi dokonce jako techniku zklidňování doporučoval policejní koelec, což je v sociálních službách zcela nepřijatelné. Když jsem s ní

pak ale pracoval, měl jsem úplně jinou zkušenost. Pokud se člověk choval přátelsky a zároveň důsledně, žádné problémy nedělala, spolupracovala s úsměvem.“ (Třešňák, 2022).

Domácnost, ve kterém žila Dorota Šandorová, se postupně stala samostatnou jednotkou, kde fungovala pravidla jinak. Často docházelo k uzamykání pokojů s klienty a při problémech se podávala zklidňující medikace, nebo se volala záchranná služba. V roce 2020 nastoupila do zařízení nová vedoucí Alena Tománková a nařídila, aby se asistenti klientům spíš věnovali, než je jen utišovali medikací nebo odjezdem záchrannou službou do psychiatrických nemocnic. S touto změnou, ale problémy začaly narůstat.

Zaměstnanec jindřichohradeckého domova doznává, že vídal na těle Šandorové velké modřiny, které si nemohla udělat sama. Vyšetřování těchto modřin vedlo k teorii, že někteří asistenti páchají na klientech násilné činy, ale přímé důkazy neexistovaly, pravděpodobně protože se asistenti a pečovatelé vzájemně kryli. Postupně se objevovalo více důkazů pro týrání klientů-

„... svědectví o klientce zfackované asistentkou ve sprše, okopané dveře, skrze něž se zamčený člověk pokoušel dostat ven, chytání klientů za vlasy nebo jejich záměrné provokování. Tajně pořízená fotografie zachycuje neklidnou osobu, které pečovatel schválně zapnul mikinu obráceně, aby ji vyprovokoval.“ (Třešňák, 2022).

Alena Tománková zavedla kvůli těmto incidentům ranní kontroly modřin a snažila se přístup pracovníků v domově zlepšit. Tyto reformy byly podle Respektu příliš nové, aby byly dodržovány.

Šandorová se v noci ze šestého na sedmého ledna probudila podruhé, pomočená a žízňivá. Asistent Ondřej Bali šel za klientkou sám, zavřel se s ní na pokoji a po chvíli vyšel se zprávou, že je vše v pořádku. Denní směna neměla žádné informace o události a Dorotu Šandorovou našla po dvou hodinách mrtvou.

Ondřej Bali dostal výpověď až po dvou měsících za to, že si v té samé domácnosti, ve které pobývala i Šandorová, sedl na záda jinému klientovi a měl ho osedlaného jako koně. Policie ho vzala do vazby jako pravděpodobného pachatele a Bali se k činu přiznal, ale s upozorněním, že klientku chtěl pouze zklidnit a ne usmrtit. Krajský soud ho v září roku 2021 odsoudil za vraždu k deseti letům vězení. Odsouzený se odvolal na Vrchní soud v Praze, který ho odsoudil nikoliv za vraždu, ale za usmrcení z nedbalosti (Třešňák, 2022).

„Zdůvodnění druhého verdiktu je i při opakovaném čtení poměrně obtížné pochopit. Odvolací soud potvrdil všechny hlavní skutečnosti, změnu paragrafu pak opřel o to, že ve chvíli, kdy Dorota pod rukama asistenta „povolila“ a upadla do bezvědomí, pečovatel se prý dopustil nedbalosti, když nezkontroloval, jestli s hlavou zabořenou do polštáře může dýchat. Dostal tři roky vězení, a po roce a půl byl letos v létě propuštěn za dobré chování.“ (Třešňák, 2022).

## 9.2 Domov Slunečnice

K ponižování jak psychickému, tak fyzickému, docházelo i ve Slunečnici, což je domov pro seniory v Ostravě – Porubě. Vztah mezi zaměstnanci a klienty mapovali reportéři Seznam Zpráv, kteří při svém investigativním projektu používali ve Slunečnici skrytou kameru. Celý tento projekt vznikl díky Gabriele Lhoťanové, která byla pečovatelkou v tomto domě pro seniory a svědčí o nehumánním přístupu pracovníků ke klientům na prvním oddělení ve Slunečnici. Popisuje absenci profesionality a lidskosti u svých kolegyň, které s klienty zacházejí „jako s kusem masa.“ (Kubík, 2019). Pečovatelé klientům nadávali, řvali a mluvili na ně sprostě, zastrašovali a manipulovali je. Samotní klienti prý Lhoťanovou zastavovali a přáli si smrt, kvůli tomu, jak se k nim ostatní pracovníci chovají. Lhoťanová vypovídá, že: „Opravdu hnusně se chová tak sedm lidí, další čtyři pět se přidávají jen proto, aby nebyli vyčleněni z kolektivu.“ (Kubík, 2019). Všichni klienti si stěžovali na chování části personálu a popisovali jejich fyzické útoky ke klientům. Lhoťanová uvádí, že vedení domova o těchto činech musí vědět, ale nic s tím nedělá.

Ředitel instituce Radek Baran vysvětloval vulgární chování zaměstnanců tím, že pracují s komplikovanou sortou lidí a že je málo pracovníků na počet klientů. Hana Krejčí, která byla v té době vrchní sestrou, nevidí v chování pečovatelů a pracovníků žádný problém. Výtku od ředitele dostalo několik pracovníků včetně vrchní sestry.

Další ze svědkyň a vnučka osoby, která přebývala ve Slunečnici, popisuje, že její babičku pracovníci nutili vstát z postele v deset hodin ráno i když ona sama protestovala. Nejhorším zážitkem pro ni byl poslední den babiččina bydlení v domově. Babička jí volala, že se necítí dobře, a jakmile vnučka do domova přijela, slyšela, jak na její babičku žurnální sestra křičí, že si nemá vymýšlet. Případů tohoto chování, kdy jsou pracovníci přesvědčeni o tom, že si klient své problémy vymýšlí, bylo mnoho a vrchní sestra tento přístup představovala i novým dobrovolníkům. Po příjezdu vnučky měla její babička strašně nízký tlak a chvíli ani nereagovala. Babičku potom odvezla záchranná

služba a ihned po převzetí v nemocnici ji zkontrolovali tlak, který měla velmi nízký. Do nemocnice se dostala až po tři čtvrtě hodiny, co vnučka obdržela od babičky telefonát. Babička dostala kapačky a za týden zemřela (Kubík, 2019). Svědkyně si vysvětluje chování pečovateli tím, že je práce nebaví, nechce kvůli klientům vstát, a ani se nedokáže do člověka vcítit. Kdykoliv si šla na personál stěžovat, dostala chladné odpovědi a začala se bát, že stížnosti naopak povedou ke zhoršení podmínek klientů (Kubík, 2019).

Bývalá ombudsmanka a veřejná ochránkyně práv Anna Šabatová popisuje hlubší problematiku problému, a to přímo v systému. Popisuje systém stížnostního mechanismu, který vyšetřuje stížnosti. Tento systém platí ve zdravotních službách, je i v zákoně o zdravotnických zařízeních, ale dosud není v sociálních službách. Dalším problémem je neexistence skutkové podstaty přestupku, který by mohl být sankcionován. Veřejná ochránkyně práv se několikrát obrátila na orgány činné v trestním řízení, ale její případy byly pokaždé odloženy. Posledním bodem ochránkyně, který by chtěla změnit, je personální standard zařízení sociálních služeb. Důvody špatného chování pracovníků vidí zejména z nedostatku personálu, jeho nízká kvalifikace, vyhoření a z nízkého finančního ohodnocení (Kubík & Zvrteková, 2019).

### **9.3 Domov pod lípou**

Domov pod lípou, který je domovem pro mentálně postižené děti a mladistvé, se nachází ve Středočeském kraji. V roce 2022 se údajně zjistilo, že v Domově dochází k násilí na klientech. V roce 2019 navštívil domov veřejný ochránce práv a už v té době podal zprávu o závažných nedostatcích zařízení. Za tyto nedostatky, mimo jiné, považoval málo soukromí jak na toaletách, tak v pokojích, protože v hodně pokojích chyběly dveře. Zpráva obsahovala také možnou událost, které byl ochránce práv svědkem, kdy jedna pracovnice udeřila klienta do hlavy, následně tento čin popřela a vysvětlila situaci tím, že byla pokousána klientem, kterému čistila ubrouskem ústa (Louženský, 2022).

V listopadu roku 2022 poté navštívili Domov pod lípou pracovníci Kanceláře veřejného ochránce práv. Zjistili, že opatření na nedostatky, které byly navrženy v roce 2019, zařízení nesplnilo, a zároveň se odhalil takový systém fungování Domova, který měli povinnost oznámit jako podezření ze spáchání trestného činu. (Louženský, 2022).

Čtyři zaměstnanci, kteří v Domově pracovali nebo pracují, sepsali, k jakému násilí v něm dochází „sprosté nadávky, „výchovné“ tresty typu bití proutkem, gumovým hadem nebo lžící, zamykání v zimě na balkoně.“ V roce 2022 následně Středočeský kraj odvolal ředitele Domova pod lípou (Chaloupková, 2022).

## **10. Podobnosti role dozorce v experimentu a role pracovníka v sociálních službách**

Tato kapitola se zabývá podobnostmi mezi chováním dozorců ve Stanfordském experimentu a chováním sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v případech, které jsou uvedené výše. Kapitola srovnává jen chování pracovníků z případů: Doroty Šandorové, Domova Slunečnice a Domova pod lípou, v žádném případě se tato kapitola nevztahuje obecně k pracovníkům v sociálních službách, či sociálním pracovníkům. I když nemůžeme úplně dávat tyto pracovníky v sociálních službách do stejné linie, jako dozorce v experimentu, můžeme si u nich všimnout alespoň podobností. Samozřejmě, že pracovníci měli mnohem více prostoru a možností, jak se ke klientům chovat.

Velký rozdíl je i v cíli jejich práce a cíli práce dozorců v experimentu. Philip Zimbardo dal dozorcům pravidla, ve kterých mimo jiné požaduje po dozorcích chování, které by bylo pro vězně co nejreálnější. S vězni by tím pádem neměli navazovat blízké vztahy a cílem je vězně hlídat a donutit, aby vykonával svůj trest podle pravidel (Zimbardo, 2020). Proto bylo dbáno také na formální vztahy ve vězení, anonymitu dozorců, díky jejich stejnému oblečení a tmavým brýlím. Což můžeme u případů v sociálních službách naprosto vyloučit.

Cílem pracovníků v sociálních službách je zejména starat se o klienta a pomáhat mu. Dávat klientovi možnost naplňovat své potřeby, aby se cítil komfortně a byl spokojený. Další věcí je, že pracovníci v sociálních službách mají povoleno a doporučuje se jim mít s klienty blízký a vlídný vztah. Důležitý je ovšem i respekt, který je oboustranný, jak od klienta k pracovníkovi, tak od pracovníka klientovi (Kovářová, 2018).

V případech výše pracovníci naprosto porušili pravidla, která jsou pro jejich profesi vystavena. Dalo by se říct, že šli přímo proti nim. Na rozdíl od dozorců, kteří svým chováním porušili jedno pravidlo a to, že nemají konat fyzické násilí. Na druhou stranu příčina neuposlechnutí rozkazu tkvěla v tom, že se dozorců sžili až moc se svou rolí, a proto došlo k těmto činům. Nebylo to tak, že by šli vyloženě proti pravidlům, což u případů v sociálních zařízeních říci lze.

## 10.1 Role autority

Dozorci v Zimbardově vězeňském experimentu měli pocit autority, a i když měli pravidla, jak se mají nebo nemají chovat k vězňům, tyto pravidla překročili. Taktéž pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci, v případech výše, měli svůj etický kodex a nastavená pravidla, jak se chovat ke klientům. Přesto tyto pravidla (stejně jako dozorci) nedodrželi, a tím došlo ke způsobení újmy na klientech (v případě dozorců na vězňích). Postavení dozorců ve vězení a pracovníků v sociálních službách je podobné zejména v roli jakožto autority. Dozorci měli v experimentu nad vězni velkou moc i v rámci pravidel, role vězňů byla tudíž dozorcům podřízena podle nastavených sociálních rolí, které v naší společnosti přetrvávají. Dozorci vycházeli nejen z pravidel, ale také z přesvědčení o tom, jak to ve vězení chodí, z toho si pak utvořili svou vlastní představu o náplni roli dozorce. Již při prvním dni Zimbardo (2021) popisuje, že při výměně denní směny a noční směny proběhlo pár slov o tom, že je potřeba naučit vězně více poslouchat. Na to jim noční směna odpověděla, že další den už tomu tak bude.

Pracovníci v sociálních službách mají taktéž moc nad klienty, kterou jim dávají samotná pravidla. Můžeme říci, že jsou i autoritou pro klienty, protože mají často v zařízeních určitý zavedený řád dne, podle kterého mají fungovat jak oni, tak klienti. V případě Domova Slunečnice se objevuje obraz autority několikrát, zejména v situaci, kdy vrchní sestra křičí na klientku, že si svou bolest klientka vymýšlí (Kubík, 2019).

Role autority je tudíž v obou případech částečně podobná. U sociálních pracovníků se autorita pracovníka vyžaduje ve správném rozhodnutí k potřebám klienta a k jeho dobru. Sociální pracovník by měl být klientovým pomocníkem a přítelem. Naopak u dozorců je role autority striktní, objektivní a velmi formální.

## 10.2 Pocit moci

K roli autority patří (ale ne nutně) pocit moci. V Zimbardově vězeňském experimentu jsme mohli vidět, jak se u dozorců pocit moci zvětšuje a kam je tento nárůst dobrého pocitu z moci dovedl.

Již první den na dozorcích začalo být jasně vidět, že si pocit moci velmi užívají; jejich povely už jsou úplně samovolné a neplní účel počítání vězňů. Své chování si dozorci ve svých poznámkách omlouvají tím, že šlo jen o experiment. Následně si jeden z dozorců uvědomí, že ho baví hrát dozorce, a rozhodne se, že chce hrát ještě

dominantnějšího dozorce a být „horlivé hovado“. Docházelo i k obviňování vězňů, že si za svůj stav mohou sami, což mělo posílit autoritu dozorců, aby vězni zapomněli, že je to jen experiment. (Zimbardo, 2021)

U pracovníků v sociálních zařízeních můžeme tento pocit moci vidět také na pár příkladech. Například u případu Doroty Šandorové, kdy nadřízený používá, a dokonce doporučuje nepřipustnou techniku zklidňování: „Všichni si na ni neustále stěžovali, můj nadřízený mi dokonce jako techniku zklidňování doporučoval policejní kozelec, což je v sociálních službách zcela nepřipustné.“ (Třešňák, 2022). Následně důvod, kvůli kterému dostal pracovník v sociálních službách výpověď u případu Doroty Šandorové: Ondřej Bali dostal výpověď až po dvou měsících za to, že si v té samé domácnosti, ve které pobývala i Šandorová, sedl na záda jinému klientovi a měl ho osedlaného jako koně (Třešňák 2022). Další příklad vidíme u pracovníků v Domově Slunečnice, kdy jsou pracovníci přesvědčeni o tom, že si klient své problémy vymýšlí nebo o svědectví, že pečovatelé klientům nadávali, řvali a mluvili na ně sprostě, zstrašovali a manipulovali je (Kubík, 2019).

### **10.3 Omezení místa**

Vězni mají svá omezení, protože musejí být jen ve své cele, ven vycházejí jen zřídka a jen s povolením či příkazem od dozorce. Taktéž role klienta a vězně je v něčem, dá se říct, podobná. Klient má v této věci rozhodně větší svobodu a může svůj pokoj většinou opustit. Když se zaměříme na naše tři případy ze sociálních zařízení, tak u Doroty Šandorové a u Domova pod lípou se vyskytuje zamykání na pokojích, či v jiných místnostech. U případu Doroty Šandorové jsou důkazy, jako jsou „okopané dveře, skrze něž se zamčený člověk pokoušel dostat ven“ (Třešňák 2022). V Domově pod lípou docházelo k „zamykání v zimě na balkoně“ (Chaloupková, 2022), jak uvádí čtveřice zaměstnanců.

Rozdíl mezi pracovníky a dozorci tkví v tom, že pracovníci v sociálních službách měli volbu, zda chtějí pokoj (nebo balkon) zamknout, či ne. Dozorci v zájmu naplnění imitace reálného prostředí ve vězení, museli celý zamykat.

Pohled na omezení místa klientů a vězňů je v těchto případech podobný a staví tím autoritu (dozorce/ pracovníka) do lepší, výhodnější a svobodnější pozice, než má klient nebo vězeň.



## 10.4 Fyzické násilí

Fyzického násilí bylo ve vězeňském experimentu i v případech ze sociálních zařízení dost. Ve vězeňském experimentu se mnohdy ukazovaly tělesné tresty, ty ale nejsou pro tuto práci relevantní, a proto se zaměřím na samotné fyzické násilí, které dozorcí na vězňích vykonávali. „Máme zprávy, že občas při cestě na toaletu vězně shodí ze schodů, nebo je přitlačí k mušlím na záchodě, pokud jsou tam s nimi sami.“ (Zimbardo 2021, str. 119-120). Další příklad můžeme vidět ve čtvrtém dni experimentu, kdy dva dozorcí pozorovali, jak dělá vězeň kliky a nutili ho dělat ty kliky jinak, „lépe“ a poté na něj oba šlápli (Zimbardo, 2021).

U případů pracovníků v sociálních službách se fyzické násilí objevuje několikrát, je také hlavním problémem, proč se některé případy začaly vůbec právně řešit. U případu Doroty Šandorové se důkazů o fyzickém násilí vyskytuje více, například: „... svědectví o klientce zfackované asistentkou ve sprše...“ (Třešňák, 2022). Samotná Doroty Šandorová byla nalezena s oběma rukama zkroucenýma vysoko za zády a „některé kolegyně jí taky občas mlátily. Panovalo přesvědčení, že je dobře, když dostane, protože dá pokoj.“ (Třešňák 2022).

V Domově pod lípou máme znovu svědectví oněch čtyřech zaměstnanců, kteří sepsali, že v zařízení dochází k fyzickému násilí jako jsou „výchovné“ tresty typu bití proutkem, gumovým hadem nebo lžící“ (Chaloupková, 2022).

Fyzické násilí se opravdu vyskytovalo v experimentu i v případech sociálních zařízení hojně. Fyzické násilí dodávalo pracovníkům (i dozorcům) pocit moci a tím se v nich jejich autorita a nadřazená role jen víc a víc potvrzovaly.

## 10.5 Psychické násilí

Násilí konáno na psychice vězňů můžeme vidět mnohem vícrát, než fyzické násilí. Psychické násilí v Zimbardově Stanfordském experimentu můžeme vidět například ve čtvrtém dni, kdy si dozorcí neodpustili několik homofobních narážek a připomínek. Úkolování vězňů se stále zvyšovalo, vězeň měl poručeno dělat kliky, zatímco další dva vězni si na něj měli sednout. Vězeň kliky nezvládl, a dozorcí se mu vysmáli. Ponižování vězňů se přeměnilo v šikanu (Zimbardo, 2021).

U pracovníků v sociálních zařízeních je o psychickém násilím také mnoho zpráv. U případu Doroty Šandorové je vidět psychické násilí, kde „Tajně pořízená fotografie

zachycuje neklidnou Dorotu, které pečovatel schválně zapnul mikinu obráceně, aby ji vyprovokoval.“ (Třešňák, 2021). V Domově pod lípou se čtyři zaměstnanci, kteří sepisovali zprávu o násilí, shodli, že klienti uvnitř zařízení jsou terčem sprostých nadávek (Chaloupková, 2022). U Domova Slunečnice se o psychickém násilí dozvídáme díky Gabriele Lhořanové, která v sociálním zařízení pro seniory dříve pracovala. Lhořanová informuje o nehumánním přístupu pracovníků ke klientům na prvním oddělení ve Slunečnici. Popisuje absenci profesionality a lidskosti u svých kolegyň, které s klienty zacházejí „jako s kusem masa“ (Kubík, 2019). Pečovatelé klientům nadávali, řvali mluvili na ně sprostě, zastrašovali a manipulovali je (Kubík, 2019).

Psychické násilí se často váže na to fyzické, ale je násilím i samo o sobě. Nadávky a nehumánní chování, podobně jako fyzické násilí, podporuje roli autority a zvyšuje moc nad oběťmi. Autorita se díky těmto projevům fyzického násilí cítí posílena.

## **10.6 Týmovost**

Zimbardo se o týmovosti dozorců nejednou zmiňuje. Označuje ji jako důležitou součást mocenského zla a odkazuje se na výzkum Soloma Ascha. Tento psycholog dokázal svým experimentem, že člověk má obrovskou motivaci cítit sounáležitost se skupinou. Dokázal, že člověk je schopný zvolit špatnou odpověď, jen protože pro ni hlasují všichni ostatní. Zimbardo (2021) zdůvodňuje toto chování informačními potřebami, což je potřeba vidět pohled druhých lidí a jejich perspektivu, která by nám mohla chybět. Druhým důvodem uvádí normativní potřeby, které máme, protože nás ostatní, díky našemu souhlasu s nimi, lépe přijmou. Zimbardo upozorňuje, že „(...) jsme poháněni mocnou potřebou někam patřit a rozdíly nahrazovat podobnostmi“ (Zimbardo (2021), str. 321). Tato potřeba pravděpodobně podle něj vedla dozorce, aby se připojili k autoritářství ostatních. Dosvědčuje to nejen pozorování, ale taktéž retrospektivní zamyšlení a zápisky z deníků dozorců. Začínali si uvědomovat sounáležitost s ostatními dozorci. A dále ti dozorci, kteří nebyli do teď autoritářský, si uvědomili, že chtějí začít být. Docházelo i k obviňování vězňů, že si za svůj stav mohou sami, což mělo posílit autoritu dozorců, aby vězni zapomněli, že je to jen experiment (Zimbardo, 2021).

Toto týmové spojení se potvrzuje u případu Domova Slunečnice, o němž asistentka vypovídala: „Opravdu hnusně se chová tak sedm lidí, další čtyři pět se přidají

jen proto, aby nebyli vyčleněni z kolektivu.“ (Kubík, 2019). U případu Doroty Šandorové můžeme týmovost vyčíst z atmosféry, která v zařízení panovala: „A některé kolegyně jí taky občas mlátily. Panovalo přesvědčení, že je dobře, když dostane, protože dá pokoj.“ (Třešňák, 2022).

Týmovost v utvrzování moci a autoritářského chování je důležitým bodem, které pomáhá tomuto zlu přetrvávat. Sám by byl dozorce či sociální pracovník neúčinný a nekonzistentní než skupina, které se v takovém chování podporuje.

## 11. Výsledky komparativní analýzy

Tato kapitola poskytuje komplexní shrnutí hlavních závěrů z předchozích kapitol, které se zaměřovaly na roli pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků ve třech klíčových případech: Dorota Šandorová, Domov Slunečnice a Domov pod lípou. Zjištění naznačují, že tyto pracovníci využívali podobné strategie jako dozorcí ve známém vězeňském experimentu Philipa Zimbarda.

Hlavním faktorem ovlivňujícím jejich chování je role autority. Jak ukázaly předchozí analýzy, pocit a role autority postupně narůstají, zvláště v situacích, kdy dochází ke zneužívání moci. Tento proces je podpořen týmovou dynamikou, která zvyšuje pocit nadřazenosti a sounáležitosti s ostatními. Pracovníci a dozorcí mohou své jednání ospravedlňovat prostřednictvím této týmové solidarity a kolektivního chování. Důležitým faktorem je také dynamika moci, která se zvětšuje v situacích vyšší svobody a možnosti mobility, jak naznačuje podkapitola o omezení místa. Fyzické a psychické násilí jsou dalšími prostředky, které jednotlivci využívají k posílení své moci a dominance.

Celkově lze konstatovat, že tato shrnutí podporují hypotézu o významu role autority a týmové dynamiky v chování pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků v kontextu zkoumaných případů. Tyto poznatky mají důležité implikace pro praxi sociálních pracovníků v analyzovaných případech. Tyto poznatky mají významné implikace pro praxi sociální práce a navrhované politiky, které by měly cílit na prevenci zneužívání moci v těchto institucionálních prostředích.

## 12. Diskuze

V této kapitole se pokusím diskutovat výsledky mého srovnávání vězeňského experimentu Philipa Zimbarda a případů v sociální sféře.

### 12.1 Validita Stanfordského experimentu

Experiment měl velké problémy s etickými měřítky a s důsledky, které mohl na dozorcích i vězních zanechat. Ben Blum (2018) napsal článek, ve kterém píše o vězeňském experimentu Philipa Zimbarda, jako o falešném experimentu. Na základě rozhovorů s participanty se Blum dozvěděl, že vězeň, který experiment psychicky nezvládl, své šílenství jen hrál. Dalšími objevy jsou, že dozorcí byli instruováni k tomu, aby se chovali agresivně. Blum také vystihuje schůzku, kterou měl Zimbardo s dozorcí před experimentem, kde vysvětloval, že „Nemůžeme s vězni zacházet hrubě nebo je mučit (...) Dokážeme ale vytvořit ubíjející prostředí.“ (Zimbardo (2021), str.89). Dále se dle Bluma (2018) Zimbardo domluvil s jedním dozorcem, aby dozorce použil takové taktiky, jaké viděl ve svém výzkumu ve vězení. Díky tomu mohl tento dozorce zasahovat a tvarovat Stanfordský experiment na základě svých výsledků šetření, které vykonával ve vězení. „Byl jsem otázan, zda bych mohl navrhnout nějakou taktiku, která je založená na mém zážitku s hlavním sadistou... Měl jsem zodpovědnost za to, abych se snažil vyvolat chování hrubého dozorce.“ (Blum, 2018). Přiznal David Jaffe, který byl v experimentu dozorcem. Podobný vězeňský experiment připravili psychologové Haslam a Reicher, ve kterém dozorcí nebyli nijak vycvičováni a vězni mohli kdykoliv odejít. V tomto experimentu se vězni, naopak od Zimbardova experimentu, spojili a získávali privilegia od dozorců, kteří se postupně začali stávat pasivními. Zimbardo reagoval na tento experiment výrokem, že toto pole pro zkoumání sociální psychologie je podvodné a nemá hodnotu od komunity psychologů v Británii, Spojených Státech či kdekoli jinde kromě v médiích psychologie (Blum, 2018). Profesorka psychologie Kenneth Carter o Zimbardově experimentu píše, že i když v něm byla oblast vědy podivná, nebo v něm bylo pár špatně spjatých věcí, na konci je stále mocné, jak moc nás situace můžou ovlivňovat. Což je podle Carter příběh, který je víc než samotná věda (Blum, 2018).

O autoritu, sociální roli a moc se zajímal i Zimbardův přítel, psycholog Stanley Milgram. Ten ukazuje ve svém experimentu zejména na poslušnost vůči autoritě.

V Milgramově experimentu se ukázalo, jak moc jsou lidé náchylní k tomu být poslušní a poslouchat příkazy od autority. Respondenti odpovídali původně na inzerát, který nabízel vyzkoušení nové učební metody. Respondent přišel do místnosti, ve které byl generátor na elektrošoky, který měl zmáčknout, pokud uslyší od druhého „učící ho se“ studenta. Respondent měl vždy postupovat na škále voltů tak, aby šok byl při zaznění špatné odpovědi vždy větší než ten předchozí (Milgram, 1963). „Student“, který se údajně touto metodou učil byl herec, který schválně říkal špatné odpovědi a elektrošoky nedostával, nýbrž jen hrál, že je dostává. Výsledkem experimentu bylo, že ze čtyřiceti subjektů, všichni došli alespoň k extrémně intenzivnímu šoku, který měl mít tři sta voltů. (Milgram, 1963) Přestože i u tohoto experimentu je pár nesrovnalostí ohledně etiky a příčiny chování subjektů, i zde můžeme vidět, co s člověkem dělají situační vlivy. Tento experiment je založený na poslušnosti k autoritě (jakož to vědce v bílém kabátě), která respondentům zadala, co mají dělat a při jejich nesouhlasu je pobízela, ať pokračují. Pokud respondent třikrát odmítl pokračovat, byl z experimentu propuštěn (Milgram, 1963).

Milgramův experiment nám může taktéž přiblížit, jak moc je důležitý pocit nutnosti kooperace. Respondenti se cítili nuceni poslouchat vědce v pokračování zkoumání této metody učení, i když jim to bylo nepříjemné. Tento úkaz vidíme i v experimentu Zimbarda, kdy se dozorcí snažili opravdu naplnit svou roli autority, která jim byla dána. To samé lze vidět i u případů sociálních pracovníků, kteří chtěli naplnit svou roli autoritářského pracovníka. U všech těchto případů došlo tedy ke zneužití své sociální role a moci, která s ní souvisí. U Milgrama respondenti postupovali a zvyšovali volty při elektrošocích, u Zimbarda dozorcí zvyšovali svoje nároky a tresty, a v případech, v sociální sféře pracovníci postupně zvětšovali své násilné činy, až do extrému smrti v případě Doroty Šandorové.

Další experiment psychologa Solomona Asche se zaměřuje na sílu přizpůsobení majoritě. Experiment probíhal ve skupině osmi mužů, kteří měli rozhodnout, zda je jedna linie stejně dlouhá, jako některá ze tří dalších linií. Ve skupině byl vždy jeden respondent zvenčí a ostatní byli součástí experimentu. Každý ze skupiny měl vyjádřit svůj názor. V této sérii podobných testových otázek ohledně délky linie vždy odpovídalo sedm lidí schválně špatně a zkoumalo se, zda dotyčná osoba zvenčí se

podvolí názoru skupině. V tomto experimentu se ukázalo, že jedinec je schopný přizpůsobit se většině a říct špatnou odpověď, nebo s ní souhlasit i přesto, že si myslí, že odpověď je špatná. Asch (1952) zdůrazňuje, že jedinci měli tendenci dojít k závěru, že jejich přesvědčení je nepřesné a tudíž, že má majorita pravdu. Dalším vysvětlením je, že jednotlivci ustupovali kvůli přemáhající potřebě nejevit se odlišně nebo podřadně vůči ostatním, a kvůli neschopnosti snášet dojem nepřijetí a vadnosti od ostatních členů skupiny. Přestože je tento experiment spíše zaměřený na poddajnost ve skupině, je možné jím podpořit výsledky Milgramova i Zimbardova experimentu, že lidské chování je silně ovlivněno situací a tlakem ze strany autority či většiny. Díky Aschovi a jeho experimentu můžeme lépe porozumět, proč bylo těžké pro dozorce i sociální pracovníky jít proti ostatním, kteří svou roli autority zneužívali.

Otázka se zde může zabývat tím, jakou roli autority sociální pracovník na sebe bere. Je tato profese spjatá s autoritou?

## **12.2 Role sociálního pracovníka jako autority**

Role sociálního pracovníka, ale taktéž pracovníka v sociálních službách, je velmi nejasná a záleží na přístupu jednotlivých osob zastávajících tento post. V etickém kodexu sociálního pracovníka není o roli autority žádná zmínka. Sociální pracovník tudíž nevstupuje do vykonávání své profese apriori s rolí autority ze strany profese, ale může k ní takto přistupovat ze svého významu sociálního pracovníka. Pocit autority nemusí být taktéž vždycky negativní, máme mnoho autorit, které svou moc nezneužívají, nebo ji nedovolí je samotné pohltit. Zimbardo (2021) připomíná, že k těmto autoritám často přistupujeme, jako k hrdinům, kteří se postavili situačním vlivům a místo zneužití své moci, udělali opak anebo ani jedno. Do toho kontextu můžeme zařadit ty sociální pracovníky, kteří dali výpověď a nahlásili případy, které jsou v této práci uvedeny. Taktéž jsou to ti dozorcí z vězeňského experimentu a případů ze sociálních zařízení, kteří se k těm ostatním nepřidali a nadále ke klientům (a vězňům) přistupovali s respektem a bez zneužívání své moci. Při této analýze se tedy jedná o jednotlivá rozhodnutí, jak chce určitý člověk ke své roli autority přistoupit.

V případě, že by sociální pracovník přirovnával svoji roli sociálního pracovníka k autoritě, která svou moc může zneužít, se jedná o subjektivní přístup samotné osoby k sociální práci a možná i obecně k práci s lidmi. Proto Guggenbühl-Craig (2017)

varuje, že je velice důležité, aby si byl pracovník vědom, jaký vztah má ke svým klientům. Autor doporučuje si na tento vztah dávat pozor, protože lhostejnost k tomuto vztahu může vést k velkému nebezpečí. Přesvědčení, že pracovník ví, co je dobré a klient ne, nevede k pomoci klientovi, ale k posílení mocenského a autoritářského myšlení.

Na druhou stranu kodex zmiňuje, jak má pracovník ke klientovi přistupovat „Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.“ (Společnost sociálních pracovníků ČR [SSPČR], 2006, str. 1) Při dodržování tohoto pravidla by se měl pracovník zamyslet, v jakém smyslu je autoritou. Kaplánek (2015) navazuje, že „Ke standardům sociálních služeb patří respekt k osobě klienta a k jeho přáním. Sociální pracovník nesmí zneužívat svého faktického vlivu na klienta. Současně však do jeho života vstupuje, ať už radou nebo pomocí při řešení problému.“ Toto odkazuje na dvě stránky autority sociálního pracovníka, jedna na zneužívání své moci a druhá na koncept autority, která je nápomocná a má možnost ovlivňovat život klienta. Na rozhodnutí sociálního pracovníka, kterou formu autority zastane, poukazuje i Matoušek (2005), který popsal výpis rolí sociálního pracovníka. Z těchto rolí, jako je: Sociální pracovník jako průvodce reálným světem, Sociální pracovník jako průvodce po vnitřním světě klienta, Rodičovská role, Trestající autorita, Vychovatel a učitel, Obhájce a ochránce, Dozorce, si pak může sociální pracovník vybrat, kterou chce zastávat. Tato role souvisí s přístupem k moci a jak moc se dotčený rozhodne tuto moc aplikovat. Guggenbühl – Craig (2007, str. 65-66) píše o moci následující: „V lidském vztahu stojí jeden subjekt proti druhému a oba se k sobě jako subjekty vztahují. Ve vztahu, ve kterém je v popředí moc, se jeden subjekt snaží učinit z druhého objekt. To znamená, že subjekt může manipulovat objektem manipulovat pro své cíle.“ Což ukazuje na možnost vybrat si přístup ke klientovi, zda klient bude pro pracovníka objekt anebo osoba s důstojností.

Role sociálního pracovníka není jednoznačná a závisí na individuálním přístupu každého profesionála. Přestože etický kodex sociálního pracovníka neposkytuje jasný rámec pro autoritu, je důležité, aby si pracovníci byli vědomi svého vztahu ke klientům a dbali na ochranu jejich důstojnosti a práv. Rozhodnutí, kterou formu autority sociální pracovník zvolí, je klíčové a může mít značný dopad na interakci s klienty. Diskuze o moci v lidském vztahu, jakož i o možnosti volby mezi respektováním klienta jako subjektu nebo manipulací s ním jako s objektem, ukazuje na komplexnost situací,



kterým čelí pracovníci v sociální práci. K tomu se váže otázka, zda by se nedalo předejít tomu, aby si pracovník vybral autoritu, která poškozuje klienta a namísto ní si vybral tu, která je klientovi nápomocná.

### **12.3 Prevence zneužití moci sociálních pracovníků**

Hlavním tématem této diskuse je otázka, zda je možné transformovat přesvědčení sociálních pracovníků ohledně jejich role jako nositelů autoritářské moci. Zimbardo (2021) poukazuje na kořeny tohoto přesvědčení v systémových chybách. Individuální chování je formováno prostřednictvím systémů, které dominují v naší společnosti, a tyto systémy vytvářejí situace, které jsou zakořeněny v institucionálních normách a postojích, jež podporují autoritativní přístup. S postupem času se tyto systémy stávají základem pro mocenské struktury, jež regulují a řídí chování jednotlivců v jejich působnosti. Toto vytváří očekávané role a kontexty, které formují lidské chování, jež je podřízeno kontrole těchto systémů.

Nicméně, přestože je možné, že se jedná o podřízenost, nebo nepodřízenost systému, je také důležité uvědomit si, že aby se jednatlivec mohl přizpůsobit systému, musí mít určité povědomí o jeho fungování. Stejně tak to platí i pro autoritu. Zimbardo (2021) zdůrazňuje, že předchozí zkušenosti a interakce ovlivňují naše chování v budoucnosti, což znamená, že člověk, který byl svědkem autoritářského jednání, může být náchylnější k reprodukci takového chování. I když jsme mohli v minulosti zažít negativní interakce s autoritami, jako je možné vidět v Zimbardově experimentu, či v rámci případů v sociální práci, existují strategie, jak se vyhnout zneužití moci v situacích, kde jsou tyto autority aktivní. Zimbardo (2021) vydává průvodce, jak se bránit nežádoucím sociálním vlivům a posilovat vlastní identitu a odolnost, včetně občanské ctnosti. Klíčový je rozvoj sebeuvědomění, citlivosti k situacím a uplatňování zdravého rozumu. Tyto faktory mohou hrát zásadní roli v ochraně jednotlivce před manipulativními silami systémů a autorit, jež by mohly vést k narušení jeho morálních hodnot.

#### **12.3.1 „Udělal jsem chybu“**

Prvním krokem je přijmout fakt, že chyby jsou neodmyslitelnou součástí lidského života – nejen naše vlastní, ale i ty, které dělají ostatní kolem nás. Důležité je umět se omluvit a nalézt motivaci k tomu, abychom se z těchto chyb poučili. Místo toho,

abychom se neustále zamýšleli nad tím, jak jsme mohli jednat lépe či jinak, je podstatné přijmout skutečnost, že jsme se dopustili chyby, a posunout se dál. Tímto přístupem snižujeme nutkání racionálně zdůvodňovat nebo ospravedlňovat naše chyby, čímž bráníme podpoře nežádoucích a nemorálních činů (Zimbrado, 2021).

Přiznání vlastní chyby, a její konstruktivní zpracování, je klíčem k osobnímu růstu a zlepšení. Umožňuje vymanění se z pasti sebelítosti a místo toho se zaměřit na možnosti učení se a dalšího rozvoje.

### 12.3.2 „Jsem všímavý“

Často upadáme do pasivity a pohlcení rutinními scénáři a vzorci chování, když nás ovládne automatický režim myšlení. Je nezbytné opustit tohoto ‚autopilota‘, a uvědomovat si denní situace, aktivně nad nimi přemýšlet a reflektovat, než se pustíme do jednání. Klíčové je zapojit kritické myšlení, což nám umožňuje žádat o důkazy podporující tvrzení a rozlišovat mezi skutečností a rétorikou. Je důležité zhodnotit doporučované vzorce chování a uvědomit si jejich potenciálně negativní následky. Cestou je představení si možných scénářů, důsledků současného jednání a odmítnutí těch snadných postupů, které se mohou jevit jako řešení, avšak ve skutečnosti vedou k problémům (Zimbardo, 2021).

Aktivní vnímání a uvědomění nám umožňuje lépe porozumět situacím a efektivněji reagovat na různé výzvy. Zároveň nám pomáhá rozvíjet naše schopnosti kritického myšlení a snižuje pravděpodobnost, že podlehneme negativním vlivům a stereotypům.

### 12.3.3 „Jsem zodpovědný“

Rozptýlení individuální odpovědnosti mezi ostatní členy skupiny často slouží jako způsob maskování vlastního podílu na provedení morálně diskutabilních činů. Důležité je si uvědomit, že přijetí osobní zodpovědnosti za své jednání nás činí odolnějšími vůči nežádoucím sociálním vlivům. Zimbardo (2021) zdůrazňuje, že si musíme představit budoucnost, kdy budou naše dnešní činy posuzovány, a nikdo nebude akceptovat naše výmluvy typu ‚jen jsem plnil rozkazy‘ nebo ‚všichni to tak dělali‘. Tato reflexe našeho jednání a přijetí osobní zodpovědnosti jsou klíčové pro vytváření morální integrity a odolnosti vůči vnějším sociálním tlakům. Integrace těchto principů do profesního chování sociálních pracovníků je zásadní pro udržení etických standardů

a ochrany klientů. Uvědomění si individuální odpovědnosti může vést ke kritickému zkoumání postojů a jednání a k lepšímu porozumění morálním a etickým implikacím profesionální praxe (Zimbardo, 2021).

#### 12.3.4 „Jsem sám sebou, jsem jedinečný“

Skrytí za maskou anonymity může vytvořit ideální prostředí pro dehumanizaci jednotlivců, což může posílit autoritativní a násilnické tendence. Překonání strachu a odhození těchto ‚maskování‘ může podpořit rozvoj individuální hrdosti na vlastní jedinečnost a originalitu. Zimbardo (2021) upozorňuje, že je nezbytné odmítnout nechat se zaškatulkovat od ostatních a současně se vyvarovat přiřazování škatulek ostatním. Zároveň je důležité aktivně přispívat ke změně sociálních struktur, které mohou vytvářet pocit anonymity a snižovat sebeúctu jednotlivců. Podpora postupů, které podporují pocit jedinečnosti, může přispět k posílení sebevědomí a povzbudit individuální rozvoj a sebevyjádření. Tato snaha o uznání individuální hodnoty a jedinečnosti je důležitá jak v osobním životě, tak i v profesionálním prostředí, zejména v sociální práci, kde je respektování a podpora individuálních identit klíčovým prvkem pro úspěšnou interakci s klienty (Zimbardo, 2021).

#### 12.3.5 „Vážím si spravedlivé autority, ale bouřím se proti nespravedlivé“

Je nezbytné kriticky posuzovat autority, které nás obklopují, a rozlišovat mezi těmi, které vykazují moudrost a odbornost a zaslouží si naši úctu, a těmi, které jsou nespravedlivé a postrádají adekvátní obsah, ale požadují naši poslušnost. Některé nespravedlivé autority mohou být maskovány za zdánlivě spravedlivými, což může vést k matoucím situacím. V důsledku toho je nezbytné používat kritické myšlení a neváhat přezkoumat autority, které ovlivňují naše životy (Zimbardo, 2021). Tento postoj je zásadní pro udržení etických standardů a ochranu individuálních práv a svobod. Kritické posuzování autorit a jejich činů je nedílnou součástí profesionálního chování v různých oblastech, včetně sociální práce, kde je důležité zaručit spravedlivé a etické zacházení se všemi klienty a zapojenými stranami.

#### 12.3.6 „Chci být přijat skupinou, ale vážím si své nezávislosti“

Přirozená touha být začleněn do společenských struktur představuje silnou motivaci pro každého jednotlivce. V některých situacích může tato touha vést k tomu, že jedinec je ochoten obětovat své hodnoty a nezávislost, aby byl přijat do určité

skupiny. Je však důležité si uvědomit, že slepé podřízení se skupině s cílem dosáhnout přijetí může mít negativní důsledky pro společné dobro. Každý jedinec se musí v dané situaci rozhodnout, zda je ochoten zůstat nezávislý a řídit se svými osobními hodnotami a přesvědčeními, i kdyby to znamenalo riziko sociálního odmítnutí, nebo zda je ochoten přijmout normy a očekávání skupiny a jednat v souladu s nimi. Zimbardo (2021) varuje před tlaky na týmovost, které mohou vyžadovat oběť individuálních morálních principů a naznačuje, že takový tlak je přítomen v mnoha aspektech našeho každodenního života.

#### 12.3.7 „Budou ostražitější k rámování“

Koncept rámování je faktor ovlivňující naše vnímání a rozhodování, přičemž jeho vliv často přesahuje samotné argumenty a logiku. Účinné rámování často operuje na podvědomé úrovni a není zjevné, že se jedná o rámeček, spíše se jeví jako nevyhnutelný kontext situace. Rámování může být vytvořeno prostřednictvím sloganů, úryvků, projevů nebo jiných sdělení, která nás přimějí k určitým myšlenkám či postojům.

Důležitým aspektem rámování je jeho schopnost ovlivňovat naše preference a postoje k různým tématům. Věci, které jsou rámovány jako ziskové nebo přínosné, nám často připadají přitažlivější, zatímco ty, které jsou rámovány jako ztrátové nebo nepříjemné, nás odrazují (Zimbardo, 2021).

Je důležité být si vědomi tohoto mechanismu rámování a vyvíjet k němu kritický postoj. Tím, že budeme ostražití vůči rámování, můžeme lépe porozumět tomu, jak jsou nám prezentována různá sdělení a jaký vliv mají na naše myšlení a chování. Zimbardo (2021) zdůrazňuje, že schopnost rozpoznat a analyzovat různé rámovací strategie, je klíčovým prvkem kritického myšlení a odolnosti vůči manipulaci.

#### 12.3.8 „Udržím v rovnováze svoji časovou perspektivu“

Pocit přítomného okamžiku nám může nachystat past, že nyní jde o přítomný okamžik, a ne o minulost ani o budoucnost. Odloučením se od minulosti se pak můžeme stát mnohem náchylnějšími na ovlivnění od situace a slabí vůči jejím vlivům na nás. Časový rámeček a vědomí o perspektivě času jako minulosti, přítomnosti a budoucnosti může zasáhnout v klíčový okamžik a díky tomu vzniká větší nadhled nad situací. Situační síla v tu dobu slábne a rozhodnutí poté nezáleží na jejím vlivu ale nad rozmyšlením se v rámci minulosti a budoucnosti (Zimbardo, 2021).

### 12.3.9 „Neobětuji osobní a občanské svobody za iluzi bezpečí“

Význam vnímání času v našem rozhodování a chování nelze podceňovat. Přestože se může zdát, že pocit přítomného okamžiku je dominantní, zapomínání na minulost či ignorování budoucnosti může vést k neuváženým rozhodnutím a zvýšené náchylnosti k ovlivnění situací, ve kterých se nacházíme. Ztráta spojení s minulostí nás činí zranitelnými vůči okamžitým situacím a jejich vlivům na naše jednání.

Udržování vyvážené časové perspektivy, která zahrnuje vědomí minulosti, přítomnosti a budoucnosti, umožňuje získání širšího obzoru a nadhledu nad aktuální situací. Tento přístup umožňuje oslabení síly situace v daném okamžiku a umožňuje nám rozhodovat s ohledem na důsledky v minulosti i budoucnosti. Zimbardo (2021) zdůrazňuje, že uvědomění si různých časových rovin je klíčové pro snížení vlivu situace na naše rozhodnutí a podporuje kritické myšlení a odolnost vůči manipulaci.

### 12.3.10 „Mohu vzdorovat nespravedlivým systémům“

Individuální jedinci často podléhají tlaku a vlivu systémů, které jsou v jejich kulturním, rodinném nebo pracovním prostředí běžné. Tento ústupek autoritě a systémům může být překonán spojením s lidmi sdílejícími podobné hodnoty a názory, a kteří mají odhodlání prosazovat změny. Oporou v odporu vůči nespravedlivým systémům je schopnost proniknout k jádru informací, které tyto systémy řídí.

Čím větší je skupina lidí, kteří se snaží vzdorovat nespravedlivým systémům a spojit své síly ve společném boji, tím silnější se stávají jako ideová síla schopná iniciovat změny v celém systému (Zimbardo, 2021).

Tato kapitola nabízí návod, jak by se sám člověk mohl bránit situačním vlivům, které ho vedou k tomu, překračovat své morální hodnoty. Člověk, sociální pracovník i dozorce ve vězení, je schopen ubránit se situačním vlivům, pokud má dostatečnou víru v sám sebe a zodpovědnost. Člověk si musí být vědom své svobody, možnosti rozhodnutí se, ale i své náchylnosti k chybám.

### 13. Závěr

Tato práce se zaměřila na analýzu rolí sociálních pracovníků a pracovníků v oblasti sociálních služeb s ohledem na jejich spojitost s pocitem moci a autority. Práce se zabývala definicí profesních pozic sociálního pracovníka a pracovníka v oblasti sociálních služeb a zkoumala etický rámec těchto profesí, včetně etického kodexu sociálních pracovníků. Využití tohoto etického kodexu ovlivňuje přístup pracovníků k interakcím s klienty, se sebou samými a s existujícími systémy v rámci kultury. Práce v tomto případě objasnila etické vymezení sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, a vyznačila jejich role. Na základě toho lze identifikovat, kdy pracovník jedná, již mimo etický rámec své profese, nebo ne. S etickým rámcem je úzce propojená sociální role, kterou pracovník přijímá. Role sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách se vyvíjí na základě jejich přístupu k ní a na základě vlivu systému, ve kterém tuto roli vykonávají. V těchto společenských systémech se role s jednotlivci ocitají v různých situacích, které následně ovlivňují jejich chování a rozhodování. Práce popisuje důležitou propojenost role, autority a moci. Pracovníkovi může moc, jako taková, pomoci, se nenechat ovlivnit situačními vlivy a zachovat si svou autenticitu. Na druhou stranu však hrozí nebezpečí, že se sociální pracovník více ztotožní s rolí sociálního pracovníka, jako mocné autority. To s sebou přináší posílení mocenského a autoritářského myšlení, ve kterém hrozí, že pracovník nebude plnit svoji roli sociálního pracovníka, jakož to pomocníka klienta. Klient se v takovém případě může stát objektem pracovníkovi moci. Podobným problémem ohledně role, autority a moci se zabýval Philip Zimbardo ve svém experimentu. Tento experiment pomohl lépe pochopit situační vlivy a tlak na používání moci z role autority.

Philip Zimbardo, v rámci svého experimentu, detailně zkoumá sociální role a situační vlivy, které ovlivňují chování lidí, zejména ve vězeňském prostředí. Práce se zabývala popisem tohoto experimentu a jeho významných aspektů, zejména autoritářského chování dozorců a jeho dopadu na vězně. V jednotlivých dnech, práce popisuje, jak roste autoritářské chování dozorců a zachycuje momenty a důsledky toho, co vězeňské prostředí, autorita a role, s dozorcí dělá. A co na základě vůle k naplnění této role, byli schopni vykonávat dozorcí. Popisovaný experiment pomohl pochopit dynamiku rolí a tlak situací, které vedou k autoritářskému chování a násilí.

Následně se práce zaměřila na autoritářské chování v oblasti sociální práce, přičemž prezentovala konkrétní případy překročení etických hranic ze strany sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, v České republice. Práce uvedla tři kauzy, které se staly na území České republiky v domově pro lidi s mentálním postižením; případ Doroty Šandorové, Domov Slunečnice a Domov pod lípou. Práce popsala jednotlivé případy, a podobně jako u Stanfordského experimentu, se snažila zachytit důsledky a průběh zneužití moci a autority, v kontextu sociální práce. Dále byly tyto případy analyzovány a srovnávány s poznatky o chování dozorců v Zimbardově experimentu, což umožnilo odhalit podobné vzorce a metody využívané pracovníky v daných sociálních případech a dozorců v experimentu.

Cílem práce byla komparativní analýza výsledků Zimbardova experimentu a zpráv z případů ze sociálních zařízení. Práce zkoumala podobnosti chování mezi dozorců ve vězeňském experimentu Philipa Zimbarda a sociálních pracovníků v případech, kdy překročili hranice svých kompetencí v sociálních zařízeních. Mezi hlavní podobnosti patří pocit autority, manipulace s mocí, omezení osobního prostoru, výskyt fyzického a psychického násilí a důležitost týmové spolupráce. Tyto faktory se ukázaly jako klíčové prvky posilující destruktivní chování, které může transformovat dobře míněné jedince v pachatele hrubého násilí. Tyto podobnosti otevírají bránu k poznání motivů a technik, podle kterých se může identifikovat zneužití moci v kontextu sociální práce.

Dále se práce zaměřuje na kritickou analýzu Zimbardova experimentu a jeho metodologické nedostatky a manipulace. Tato kritická analýza je součástí pochopení experimentu, kdy diskutuje jeho validitu a současně předkládá pochopení experimentu jako inspirativní, a zároveň odstrašující příběh.

V závěru práce jsou prezentovány strategie, jak odolat situačním vlivům, které by mohly vést jednotlivce k chování podobnému situacím, zkoumaných v sociálních případech a v Zimbardově experimentu. Tyto poznatky jsou důležité pro práci se sociálními rolemi, mocí a autoritou. Díky tomuto návodu může sociální pracovník lépe podpořit svou autenticitu a zaměřit se na profesionální rovinu své práce. Tento návod pomáhá pracovníkovi v sociální sféře udržet se ve své roli tak, aby ho situační vlivy nevedly ke zneužití své moci ve své profesní roli. Zvláštní důraz je kladen na rozvoj sebevědomí, sebereflexi a osobního rozvoje, jako klíčového prostředku k ochraně

individuální integrity a etických principů v profesionální praxi v oblasti sociálních služeb.

Tato bakalářská práce zkoumá dynamiku vztahů mezi sociálními rolami, mocí a autoritou v kontextu sociálních služeb a klade zvláštní důraz na etické aspekty těchto interakcí. Mezi vedlejší cíle práce patří hlubší pochopení komplexních vztahů mezi sociálními pracovníky, klienty a institucionálními strukturami, a to s ohledem na roli moci a autority. Jedním z klíčových zjištění této práce je důležitost etického chování v praxi sociálních služeb.

Dále je tato práce relevantní pro profesní identitu sociálních pracovníků, protože podrobně zkoumá jejich role a autoritu v rámci sociálních zařízení. Ukazuje se, že správný přístup ke vztahům s klienty a výkonu autority, je klíčový pro efektivní poskytování služeb. Získané poznatky mohou sloužit jako inspirace pro sociální pracovníky k reflektování vlastní praxe a k rozvoji profesního růstu. Důležitým aspektem této práce je také zdůraznění nástrah, které může moc a situační vlivy přinášet do pracovního prostředí sociálních pracovníků. Tato analýza podporuje uvědomění si potenciálního neetického chování a umožňuje sociálním pracovníkům lépe rozpoznat a řešit případy zneužití moci v praxi.

Celkově lze tedy konstatovat, že tato bakalářská práce přispívá k dalšímu rozvoji sociální práce jako disciplíny, která klade důraz na etické hodnoty, empatii a lidskost v interakci s klienty a ve společnosti jako celku. Její výsledky mohou napomoci k vytvoření pozitivního a etického pracovního prostředí v sociálních zařízeních a k posílení profesního sebevědomí sociálních pracovníků.



## LITERATURA

- 1) AKADEMIA CZ s.r.o. (2020, březen 20.), *Rozdíl v profesi Pracovník v sociálních službách a Sociální pracovník*. Akademia.cz. <https://akademia.cz/magazin/rozdil-v-profesi-pracovnik-v-socialnich-sluzbach-a-socialni-pracovnik>
- 2) Banks, S. (2003). *From oaths to rulebooks: a critical examination of codes of ethics for the social professions*. European J, Social Work, 2003
- 3) Blum, B. (2018). *The Lifespan of a Lie*. Medium. <https://gen.medium.com/the-lifespan-of-a-lie-d869212b1f62>
- 4) Chaloupková, B. (2022). *STŘEDOČESKÝ KRAJ MĚL INFORMACE O POCHYBENÍCH TŘI ROKY, NÁPRAVU ÚDAJNĚ UDEĽAL*. Respekt. Dostupné z <https://www.respekt.cz/agenda/kauza-tyrani-stredocesky-kraj-mel-informace-o-pochybenich-tri-roky-napravu-udajne-udelal>
- 5) Guggenbühl-Craig, A., & Patočka, P. (2007). *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Portál.
- 6) Holasová, L. (2020). *Analýza měřicích nástrojů mapujících zátěž formálních pečovateli*. Fórum sociální práce, (2), 9-19. Online. <https://www-ceeol-com.ezproxy.is.cuni.cz/search/viewpdf?id=939851>
- 7) Joshi, P. D., & Fast, N. J. (2013). *I Am My (High-Power) Role: Power and Role Identification*. Personality and Social Psychology Bulletin. <https://doi-org.ezproxy.is.cuni.cz/10.1177/0146167213485443>
- 8) Kaplánek, M. (2015). *Od vedení k doprovázení. Na cestě k novému paradigmatu*. Forum Socialni Prace, (1), 40.
- 9) Kodymová, P. & Holda, D. (2008). *Profese a etika sociální práce*. Univerzita Karlova v Praze – Filozofická fakulta nám. Jana Palacha 2, 116 38 Praha 1
- 10) Kohák, Erazim. *Autorita jako zážitek*. (2012). Filozofický časopis, 60(1), 7-16.
- 11) Kopřiva, K. (2006) *Lidský vztah jako součást profese*. (5. vydání). Portál, Praha.

- 12) Kovářová, K. (2018). Etika pro sociální služby. *Fórum sociální politiky*, (3), 15-18.
- 13) Kubánková, B. I. (2017). *Prožívání profesní role sociálního pracovníka v naší společnosti vybranými sociálními pracovníky*. Online. <https://is.muni.cz/th/pl6t3/Diplomova-prace-Iva-Kubankova.pdf>
- 14) Kubík J. (2019). *Svědectví z domova seniorů: Kolegyně říkaly, ať jsem zticha, jinak mi zlomí vaz*. Seznam Zprávy. Dostupné z <https://www.seznamzpravy.cz/clanek/svedectvi-z-domova-senioru-kolegyne-rikaly-at-jsem-zticha-jinak-mi-zlomi-vaz-83162>
- 15) Kubík, J. & Zwrtková, N. (2019). *Šikanu seniorů nejde trestat, máme díru v zákoně, říká Šabatová*. Seznam Zprávy. Dostupné z <https://www.seznamzpravy.cz/clanek/sikanu-senioru-nejde-trestat-mame-diru-v-zakone-rika-ombudsmanka-sabatova-83398>
- 16) Louženský, J. (2022). *Kraj odvolal ředitele Domova pod lipou. Objevilo se tam podezření na týrání dětí*. ČT 24. Dostupné z <https://ct24.ceskatelevize.cz/clanek/regiony/kraj-odvolal-reditele-domova-pod-lipou-objevilo-se-tam-podezreni-na-tyrani-deti-12984>
- 17) Linton, R. (1936) *The Study of Man*. Appleton Century Crofts, Inc., str. 113-114. Dostupné z <https://archive.org/details/studyofman031904mbp/page/114/mode/2up>
- 18) Mališková, Z., & Mátel, A. (2016). *Etické kodexy*. Ústav sv. Jana N. Neumanna Příbram, VŠZaSP sv. Alžběty.
- 19) Marková, A., Hiršová, M., & Komárková, L. (2020). Osobní hodnoty pečovatelů v české sociální péči o seniory. *Kontakt*, 22(1), 68. <https://doi.org/10.32725/kont.2020.001>. Online. <https://www-proquest-com.ezproxy.is.cuni.cz/docview/2826242604?accountid=195367&pq-origsite=primo&forcedol=true#>
- 20) Matoušek a spol. (2008, 2013). *Metody a řízení sociální práce*. Portál, s.r.o., Praha 2
- 21) Mead, G. H. (1934) *Mind, Self and Society*. The University of Chicago Press, Chicago, str. 374. <http://tankona.free.fr/mead1934.pdf>

- 22) Milgram, S. (1963). *Behavioral Study of Obedience*.  
<https://www.demenzemedicinagenerale.net/pdf/MilgramOriginalWork.pdf>
- 23) Mühlpachr, P. (2004). *Sociální práce* (1. vydání). Masarykova univerzita v Brně.
- 24) Porket, J. L. (1969). *Autorita – moc – vliv*. Sociologický časopis.
- 25) Robinson, W., Reeser, L. Ch. (2000). *Ethical Decision Making in Social Work*. Allyn and Bacon, USA.
- 26) Řezáč, J. (1998) *Sociální psychologie*. (2. vydání) Brno: Paido
- 27) Sokol, Jan. (2010). *Etika a život: pokus o praktickou filozofii*. (První vydání) Praha: Vyšehrad
- 28) Solomon, A. (1952). *Effects of group pressure upon the modification and distortion of judgments*. Gwern.net. <https://gwern.net/doc/psychology/1952-asch.pdf>
- 29) Společnost sociálních pracovníků ČR (2006). *Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR*. <https://www.socialnipracovnici.cz/file-share>
- 30) Tošnerová, T. (2001). *Pocity a potřeby pečujících o starší rodinné příslušníky: průvodce pro zdravotníky a profesionální pečovatele*. Univerzita Karlova Praha.
- 31) Třešňák, P. (2022). *Kdo zabil Dorotu Š.* Respekt. Dostupné z <https://www.respekt.cz/tydenik/2022/47/kdo-zabil-dorotu-s>
- 32) Urbánek, E. (2018). *O pojmu sociální role*. Acta Universitatis Carolinae. Philosophica et historica, 1968(4), str. 59-70.  
<https://doi.org/10.14712/24647055.2018.166>
- 33) Úlehla, I. (2005) *Umění pomáhat*. (2. vydání). Slon, Praha.
- 34) Zimbardo, P. (2021) *Luciferův efekt*. (2. vydání) Academia.
- 35) Wikipedia Foundation. (2023). *Philip Zimbardo*. Wikipedia. [https://en.wikipedia.org/wiki/Philip\\_Zimbardo](https://en.wikipedia.org/wiki/Philip_Zimbardo)

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno a příjmení autora/ky:** Karin Němcová

**Studijní program:** Sociální práce se zaměřením na psychoterapii a komunikaci

**Název práce:** Etika a role pracovníků v sociálních službách

**Vedoucí práce:** doc. PhDr. Martin Strouhal, Ph.D.

**Rok dokončení práce:** 2024

**Počty znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh)**

**Přímé citace:** 10 057

**Ostatní text:** 99 020

**Celkový počet znaků:** 109 077

**Počet pramenů a literatury:** 35

**Názvy souborů:** Bakalářská práce- Karin Němcová

**Posudek vedoucího bakalářské práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: Karin Němcová

Studijní program: Sociální práce se zaměřením na psychoterapii a komunikaci

Název práce: Etika a role pracovníků v sociálních službách

Vedoucí práce: doc. PhDr. Martin Strouhal, Ph.D.

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh): 60 NS

Počet stránek příloh: 0

Počet titulů v seznamu literatury: 35

Procento podobnosti z antiplagiátorského systému Theses: 6,7 %

Komentář k závěrům kontroly z Theses

Podobnosti z mého pohledu vyplývají jednak z přímých citací v práci uváděné literatury, jednak z ne zcela zdařilých (avšak označených) parafrází.

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

	x			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		x		
--	--	---	--	--

**Formální zpracování**

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		x		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		x		
--	--	---	--	--

**Metody práce**

Vhodnost a úroveň použitých metod

		x		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

x				
---	--	--	--	--

Využití praktických zkušeností

x				
---	--	--	--	--

\*\* 0 – nezhodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

## Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	x			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

x				
---	--	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		x		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		x		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Práce se zabývá problematikou etických dilemat a hranic v sociální práci. Jádrem textu je reflexe Stanfordského experimentu Ph. Zimbarda (a dalších podobně laděných behav. experimentů) a případu Doroty Šandorové. Na těchto příkladech se autorka snaží ukázat praktické implikace překračování etických standardů, resp. hranic v oblasti uplatňování moci a nezdravého pojetí autority. Autorce se daří ukázat zneužití moci jako jedno z největších ohrožení sociálně pracovní komunity, protože nemusí vždy vycházet jen z patologických motivací. Závěr práce tvoří resumé etických principů, které by měl sociální pracovník dodržovat, k nimž autorka přidává vlastní komentář, částečně inspirovaný zmíněnými zjištěními Zimbardova experimentu.

Text je v zásadě dobře strukturován, autorce se daří ve zvoleném konceptu držet se i „na vlastních nohách“, jakkoli tyto typy prací svádějí spíše k rekapitulaci toho, co zjistili jiní. Text ovšem studovaný problém vztahuje k českému prostředí a přináší cenné podněty k přemýšlení nad velmi důležitou problematikou, s níž vlastně obor sociální práce jako obor pomáhající stojí a padá.

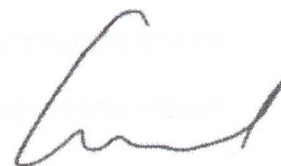
Po prvním neúspěšném pokusu o obhajobu autorka doplnila a upravila vše, co bylo požadováno v oponentském posudku. Text podle mého soudu splňoval a splňuje nároky kladené na bakalářské práce, doporučuji jej tedy znovu k obhajobě s návrhem hodnocení velmi dobře (s ohledem na přetrvávající problematickou stylistiku).

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

1. Formulujte nejvýznamnější etická rizika v práci sociálního pracovníka.
2. Zhodnoťte Zimbardovy a Milgramovy experimenty z etického hlediska.
3. Co je klíčovým momentem prevence zneužívání autority u sociálních pracovníků?

Doporučení k obhajobě: doporučuji\*

Navrhovaná klasifikace: velmi dobře



Datum, podpis: 9. 9. 2024

**Posudek oponenta bakalářské práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: Karin Němcová  
 Studijní program: Sociální práce se zaměřením na psychoterapii a komunikaci  
 Název práce: Etika a role pracovníků v sociálních službách  
 Oponent: Mgr. Ing. Eva Dubovská, Ph.D.

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh): 58

Počet stránek příloh: 0

Počet titulů v seznamu literatury: 35

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová přílehlavost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		x		
--	--	---	--	--

**Formální zpracování**

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

			x	
--	--	--	---	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

			x	
--	--	--	---	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

			x	
--	--	--	---	--

**Metody práce**

Vhodnost a úroveň použitých metod

			x	
--	--	--	---	--

Využití výzkumných empirických metod

			x	
--	--	--	---	--

Využití praktických zkušeností

		x		
--	--	---	--	--

**Obsahová kritéria a přínos práce**

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

x				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

		x		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

x				
---	--	--	--	--

\*\* 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Návaznost kapitol a subkapitol

		x	x	
--	--	---	---	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

			x	
--	--	--	---	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

			x	
--	--	--	---	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Ve vaší komparativní analýze jste identifikovala podobnosti mezi zkoumanými případy. Napadají vás také nějaké odlišnosti?

Nemohla v medializovaných případech z ČR hrát roli třeba i nízká motivace pracovníků a případné vyhoření?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka se v teoretickém pojednání zamýšlí nad podobností veřejně známých případů hrubého porušení etických zásad u pracovníků zařízení sociálních služeb v ČR s průběhem Stanfordského experimentu. Oceňuji originální nápad a přístup, mluvit o etice v sociální práci jako i v dalších vědách o člověku je důležité a výběr Stanfordského vězenského experimentu považuji v tomto směru za smysluplný, protože se dá považovat za určitý „etický mílník“ pro všechny pomáhající profese a jak vidíme ze srovnání případů (kap. 10), lze zde najít mnoho podobností. Téma proto považuji za závažné a oborově přiměřené.

Horší to už je s realizací záměru teoretické studie, která bohužel trpí slabou stylistikou, matoucí strukturou textu a množstvím formálních nedostatků.

První čtyři kapitoly pojednávají o sociální práci, rolích sociálního pracovníka, etice v sociální práci. Dále se autorka věnuje roli a moci a nebezpečí moci – je zde více krátkých kapitol, bylo by lepší je spojit (např. 2+3, 5+6). V rámci kapitoly 7 o metodologii bych uvítala odkaz na nějaký metodologický zdroj, anebo alespoň příklad využití eticky zaměřené komparativní analýzy, tedy metody, kterou autorka používá. V kapitole 8 je detailně popsán Stanfordský experiment (zde by dle mého názoru bohatě postačoval stručnější popis a odkaz na literaturu, ale chápu záměr autorky dramaticky vykreslit jak se experiment postupně „zvrhl“). Kapitola 9 zas představuje medializované případy profesního selhání z českého prostředí, název kapitoly je matoucí, z názvu mělo být víc patrné, že se studie přesouvá k popisu českých případů.

Samotná „komparativní analýza“ je v kapitole 10, zde mám taky problém s názvem kapitoly – nejde o srovnání rolí, ale o srovnání dostupných informací o tom, co se událo. Výběr šesti kategorií srovnávání dává smysl, škoda že není popsáno na základě čeho se autorka rozhodla právě pro tyto kategorie. Dále jako nedostatek vidím, že se autorka v rámci komparace věnuje pouze podobnostem a vůbec nediskutuje případné rozdíly a také případná omezení svého srovnávání. Jako poněkud problematické vnímám i to, že autorka v popisu volně zaměňuje pracovníky v soc. službách a sociální pracovníky. Kapitola 12.3 z diskuze patří spíše do teoretického úvodu práce.



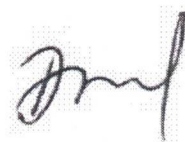
Po formální stránce má práce mnoho nedostatků: nejednotný formát citací, přímé citace jinou velikostí písma, slabá stylistika, překlepy, nesprávný překlad z angličtiny (konkrétně např v diskusi část 12.1 je pravděpodobně strojově přeložena - některé části textu nedávají smysl), názvy kapitol v některých případech nevystihují obsah kapitoly.

Celkově – jedná se o zajímavý nápad, je vidět určitý zápal autorky pro věc, ale dojem kazí struktura textu a zejména stylistika a formální nedostatky.

Doporučení k obhajobě: doporučuji/~~nedoporučuji~~\*

Navrhovaná klasifikace: DOBRÝ

Datum, podpis: V Praze, 10.9.2024



---

\* nehodící se, škrtněte