

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Diplomová práce

**APLIKACE ETICKÝCH TEORIÍ NA VYBRANÁ
DILEMATA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ
V DOMOVECH PRO SENIORY**

Vedoucí práce: PhDr. David Urban, Ph.D.

Autor práce: Bc. Andrea Balíková

Studijní obor: Etika v sociální práci

Ročník: Druhý

Forma studia: Kombinovaná

2014

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

18. března 2014

.....

Děkuji vedoucímu diplomové práce PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za cenné rady,
připomínky a metodické vedení práce.

Obsah

Obsah	4
Úvod	6
1 Sociální práce v domovech pro seniory	9
1.1 Domovy pro seniory	9
1.2 Sociální práce v domovech pro seniory	10
2 Dilemata v sociální práci v domovech pro seniory	12
2.2 Všední dilemata v praxi sociálních pracovníků	13
2.2.1 Kontaktovat nebo nekontaktovat klientovu rodinu	14
2.2.2 Řešit nebo neřešit klientovy problémy	16
2.2.3 Množství klientů nebo kvalita služeb	17
2.2.4 Rozlišovat klienty na trpící či netrpící stařeckou demencí nebo volit stejný přístup ke všem uživatelům	18
2.2.5 Dialog nebo monolog	20
2.2.6 Pomoc nebo kontrola	21
2.2.7 Postupovat dle metodik nebo volit individuální přístup	22
2.2.8 Materiální nebo nemateriální pomoc	23
2.2.9 Aktivizovat nebo neaktivizovat klienty, kteří o aktivizaci nestojí	25
2.2.10 Poskytnout nebo neposkytnout klientům jejich peníze na alkohol a cigarety	26
2.2.11 Komplexní nebo zjednodušené cíle	27
2.3 Vyhýbání se dilematům	29
2.3.1 Dilemata „zjevná“ a „latentní“	29
2.3.2 Racionalizace dilemat	30
2.3.3 Kultura organizace jako zdroj vyhýbání se dilematům	31
Shrnutí dilemat v sociální práci se seniory	31
3 Etika v sociální práci	35
3.1 Definice morálky a etiky	36
3.2 Vybrané etické teorie jako jedna z možností řešení etických dilemat	37
3.2.1 Deontologie	38
3.2.2 Utilitarismus	41
3.2.3 Etika péče	45

4 Aplikace etických teorií na vybraná dilemata sociálních pracovníků pracujících v domovech pro seniory	48
4.1 Kontaktovat nebo nekontaktovat rodinu	48
4.1.1 Aplikace deontologie	50
4.1.2 Aplikace utilitarismu	53
4.1.3 Aplikace etiky péče	55
4.2 Řešit nebo neřešit klientův problém	59
4.2.1 Aplikace deontologie	61
4.2.2 Aplikace utilitarismu	64
4.2.3 Aplikace etiky péče	66
5 Diskuse	70
Závěr	74
Seznam použitých zdrojů	76
Seznam příloh	81
Přílohy	82
Abstrakt	105
Abstract	106

Úvod

K volbě tohoto tématu mě vede několik důvodů. Ve svém zaměstnání se často setkávám s lidmi, kteří poslední etapu svého života prožívají právě v domovech pro seniory. Oblast stáří je v dnešní době určitě aktuálním tématem, neboť starých lidí stále přibývá.¹ I když rodiny seniorů někdy chtějí pečovat o své blízké, často jim to nedovolí pracovní nasazení, které je v dnešní společnosti od jedince požadováno. Dokud je senior schopen žít ve svém prostředí a jeho soběstačnost je omezena například pouze na péči o domácnost a vaření, jsou příbuzní schopni zastat funkci pečovatele. Se stále větší nesoběstačností seniora si však rodina neví rady a časově péči nezvládá. Často tuto situaci řeší tím, že svému blízkému vyřídí pobyt právě v domově pro seniory. Tento životní scénář je pro mnoho lidí pochopitelný. Ve své praxi se však setkávám i se smutnějšími příběhy. Seniori mi na otázku týkající se rodiny často odpovídají, že právě kvůli rodině se rozhodli pro pobyt v domově pro seniory. Své obydlí prodali a peníze darovali svým dětem na nové bydlení. V lepším případě děti své rodiče poté navštěvují a v horším případě o ně ztrácí zájem. Ať už je pobyt v domově pro seniory vlastní volbou člověka nebo přichází z důvodu nesoběstačnosti, je to vždy velký zásah do jeho života. Senior často nabývá pocitu nepotřebnosti. V těchto chvílích je pro něj velmi důležité to, jakým způsobem k němu přistupuje personál celého domova.

Na pracovníky v domovech pro seniory jsou kladeny velké nároky, neboť péči poskytují rozmanité klientele. Uživateli jsou jak samostatní klienti, tak klienti se specifickými problémy, například pacienti s Alzheimerovou chorobou. V dnešní době se klade velký důraz na nedirektivní a otevřený přístup ke klientům.² Právě tato otevřenost v sobě zahrnuje mnoho požadavků na pomáhající pracovníky. K těm nejdůležitějším patří trpělivost, pochopení, empatie, individuální přístup, vynalézavost, schopnost vytvořit partnerský vztah založený na důvěře, s klientem jednat s úctou

¹ Srov. KLEVETOVÁ, D.; DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008, s. 9.

² Srov. VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*. Praha: Grada, 2007, s. 9.

a vždy pro jeho dobro. Sociální práce se seniory je tedy z hlediska etiky obzvláště náročná.³

Sociální pracovník má podporovat rovnováhu mezi tím, co klient požaduje a mezi tím, co sociální prostředí očekává.⁴ V domovech pro seniory musí sociální pracovník čelit různým problémům či stížnostem svých uživatelů. Způsob, jak situaci bude řešit, může být pro něj pouhou technickou otázkou, kdy bude dodržovat pravidla organizace, nebo to pro něj může být etický problém, či dilema. Rozhodnutí většinou zahrnuje komplex technických, právních, politických a etických faktorů.⁵

Cílem mé práce je poukázat na to, jakým způsobem jsou vybrané etické teorie uplatnitelné při řešení u vybraných dilemat sociálních pracovníků pracujících v domovech pro seniory.

V první kapitole popíši sociální práci v domovech pro seniory. Vzhledem k cíli diplomové práce nebudu tuto kapitolu rozebírat do podrobností, pouze pro ucelení textu považuji za důležité, přiblížit náplň sociální práce v tomto zařízení.

V druhé části uvádím všední dilemata, se kterými se sociální pracovníci mohou při práci se seniory potýkat. Jsem si vědoma, že o tématu, zda se pracovníci při práci se seniory v rezidenčních zařízeních setkávají se všedními dilematy, pojednává již diplomová práce Veroniky Jelínkové. Ta však hodnotila především to, zda se pracovníci potýkají či nepotýkají s dilematy, které pojmenovává Musil. Pro dosažení mého cíle je takovéto vymezení nedostačující, neboť potřebuji vydefinovat konkrétní dilemata v praxi sociální práce se seniory. Abych tak mohla učinit, prováděla jsem výzkumnou sondu v domovech pro seniory, které se nachází na Voticku. Tuto lokalitu volím z toho důvodu, že do obou zařízení pracovně dojíždím a mám zde navázané kontakty se sociálními pracovníky. Jako základní koncept pro rozhovory jsem použila dilemata vymezená Musilem. Toto rozdělení mi připadá výstižné, ucelené a dobře zpracované. Líbí se mi, že dané členění lze použít pro různé oblasti sociální práce, tedy i pro práci se seniory. Některá dilemata proto i dle Musila pojmenovávám. Zároveň však vydefinuji konkrétní dilemata, s kterými se pracovníci při své práci potýkají, a které mi během rozhovorů popsali. Text obohatím i o poznatky z odborné literatury.

³ Srov. KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011, s. 113.

⁴ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004, s. 15.

⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008, s. 24.

V třetí kapitole nejdříve přiblížím význam etiky v sociální práci. Poté v obecné rovině popíši tři etické teorie, kterými jsou deontologie, utilitarismus a etika péče. Při výběru těchto teorií jsem se inspirovala v článku Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce od Nečasové, Dohnalové a Talašové.⁶ Tyto teorie volím i proto, že jsou v literatuře uváděny jako nejčastěji používané a také díky jejich odlišné podstatě.⁷

Ve čtvrté kapitole aplikuji výše uvedené etické teorie na vybraná dilemata pracovníků. Zde chci poukázat na to, jakým způsobem je možné tyto etické teorie využít při řešení dilemat v praxi. Potřebné kazuistiky jsem získala díky již zmiňovanému výzkumné sondě. Čtyři sociální pracovníci mi byli ochotni zodpovědět otázky ohledně problematiky dilemat v jejich práci a následně podrobně popsat jedno vybrané dilemma, se kterým se setkali. S pracovníky byl veden polostrukturovaný rozhovor.⁸ S jejich souhlasem byl nahráván na diktafon a následně písemně zpracován.⁹ Z rozhovorů byly vybrány dvě kazuistiky, a to právě pro jejich ucelený a kompletní popis daného případu. První z nich pojednává o dilematu kontaktovat nebo nekontaktovat rodinu klienta a druhá, zda nadále řešit nebo neřešit klientův problém. Na tyto dvě kazuistiky vždy postupně aplikuji výše uvedené etické teorie.

V kapitole „Diskuse“ poukazuji na problematiku užívání etických teorií při řešení konkrétních dilemat. Také zde zmiňuji odlišnost i jistou shodu deontologie, utilitarismu a etiky péče. Dále ve stručnosti shrnuji výsledky předchozí kapitoly.

Svou práci opírám především o odbornou literaturu, která se zabývá sociální prací se seniory a problematikou etických teorií a dilemat. Základním zdrojem pro etická dilemata je kniha od Musila. Dále pak tituly od Gilliganové, Kanta, Milla, Popkina, Thompсона a Fischera, jež se zabývají etickými teoriemi. O sociální práci se seniory v pobytových sociálních službách pojednává ve svých publikacích Dvořáčková, Malíková a Kalvach.

⁶ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, č. 3, s. 76-87.

⁷ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 25.

⁸ Otázky pro rozhovor jsou uvedeny v příloze č. 1.

⁹ Zpracované odpovědi jsou uvedeny v příloze č. 2.

1 Sociální práce v domovech pro seniory

V této kapitole popíši, jaké služby poskytují domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem. Jiné formy pobytových sociálních služeb uvádět nebudu, neboť se ve své práci zaměřuji pouze na domovy pro seniory. Domovy se zvláštním režimem uvádím také, protože často bývají součástí běžných domovů pro seniory a sociální pracovníce musí pracovat se všemi uživateli domova. Dále zde vymezím náplň práce sociálního pracovníka se seniory.

1.1 Domovy pro seniory

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, platný k 1. lednu 2007, se v domovech pro seniory poskytuje pobytová sociální služba osobám, které mají především z důvodu věku sníženou soběstačnost a vyžadují pravidelnou pomoc jiné osoby.¹⁰

Tato sociální „služba obsahuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, aktivizační činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů.“¹¹

Dá se říct, že domovy pro seniory nahradily dřívější domovy důchodců. Zákonem o sociálních službách zanikly i tzv. penzióny pro seniory, které se také mohly transformovat na domovy pro seniory nebo na domy s pečovatelskou službou. Rozhodnutí pro domovy pro seniory bylo motivováno vyššími příjmy pro zařízení (vyšší úhrady za stravu, ubytování, příspěvek na péči apod.). Toto rozhodnutí s sebou

¹⁰ Srov. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2007.

¹¹ Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV [cit. 2014-02-04]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

neslo jednu velkou nevýhodu, uživatelé penzionů pro seniory byli převážně plně soběstační.¹²

Zákon o sociálních službách také zavedl tzv. domovy se zvláštním režimem, které mohou tvořit například jedno oddělení domova pro seniory. Jedno zařízení tak může poskytovat obě tyto služby. Podle zákona 108/2006 Sb. poskytují domovy se zvláštním režimem pobyt a sociální službu osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách. Dále jsou domovy určeny osobám se stařeckou nebo Alzheimerovou demencí a také pro ty, kteří trpí ostatními typy demence a zároveň je snížena jejich soběstačnost o svou osobu.¹³ Režim domova je při poskytování sociálních služeb plně přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob. V současné době patří tento typ pobytové sociální služby k nejvíce diskutovaným, a to především pro vymezení cílové skupiny, pro obavy z porušování práv klientů a také pro samotné označení „zvláštní režim.“ Pro rodinu je mnohdy těžké smířit se s faktem, že jejich nejbližší je v domově, kde mají „zvláštní režim“.¹⁴

1.2 Sociální práce v domovech pro seniory

Práce v domovech pro seniory je prací multidisciplinárního týmu, který se skládá z mnoha odborníků, jsou to například zdravotníci, duchovní, pedagogové, sociální pracovníci apod.¹⁵

Práce sociálního pracovníka se též změnila s platností zákona o sociálních službách. Dříve se sociální pracovníci zabývali především financemi uživatelů, kdy vedli agendu depozitních účtů, důchodů a vyřizovali příspěvky na péči. Nyní se však náplň práce sociálního pracovníka rozšířila, a to především o oblast individuální práce s uživatelem, individuálního plánování a o vedení různých terapií jako je muzikoterapie, trénování paměti nebo arteterapie apod. Sociální pracovníci mají být tedy v kontaktu s uživateli

¹² Srov. KALVACH, Z.; ČELEDOVÁ, L.; HOLMEROVÁ, R. a kol. *Křehký pacient a primární péče*. Praha: Grada, 2011, s. 215.

¹³ Srov. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2007.

¹⁴ Srov. KALVACH, Z.; ČELEDOVÁ, L.; HOLMEROVÁ, R. a kol. *Křehký pacient a primární péče*, c.d., s. 216.

¹⁵ Srov. DVOŘÁČKOVÁ, D. *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: Grada, 2012, s. 87.

a jejich rodinami. Dále mají koordinovat práci dobrovolníků a metodicky vést pracovníky v přímé péči.¹⁶

Mühlpachr zastává názor, že sociální pracovník musí vždy vycházet z aktuální sociální situace seniorů, která je daná jeho věkem. Pracovník musí vždy brát v úvahu klientovu soběstačnost, jeho psychické a fyzické síly, které jsou většinou příčinou jeho zranitelnosti. Individuální práce má posilovat seniorovu samostatnost a má ho povzbuzovat k aktivitám. Sociální pracovník má dále poskytovat základní a odborné poradenství a pomáhat členům rodiny ve vhodné komunikaci se seniorem, která je s přibývajícím věkem uživatele složitější.¹⁷

Senior přichází do domova buď z vlastního rozhodnutí, nebo ho k tomu vedou různé okolnosti života. Ať už je to jakkoliv, tak přechod z přirozeného prostředí do domova je pro něj velkou zátěží a přináší to s sebou i mnohá rizika. Jedinec se musí přizpůsobit novým podmínkám, novému dennímu režimu a zvyknout si na kontakt s jinými lidmi. Dále může být ohrožen ztrátou intimity a může zažít adaptační šok. Staří lidé nemají rádi jakékoliv změny a neradi mění své zvyky. Může dojít i k tomu, že senior ztratí zájem o své okolí i sám o sebe. To může nastat jak na začátku pobytu, tak i postupem času.¹⁸ Proto je důležité, aby byl sociální pracovník pro seniora partnerem, průvodcem a zprostředkovatelem.¹⁹

Na sociálního pracovníka jsou kladeny mnohé požadavky a to jak od zaměstnavatele, tak od samotných uživatelů. Sociální práce se seniory má svá specifika a stejně jako při práci s jinou cílovou skupinou, se pracovníci dostávají do situace, kdy musí řešit problémové situace a rozmyslet se, jakým způsobem budou danou záležitost řešit. A proto v následující kapitole vymezují možná dilemata sociálních pracovníků v domovech pro seniory.

¹⁶ Srov. PAPEŽOVÁ, E. *Odvrácená tvář sociální práce. Proměny práce sociálních pracovníků v pobytových sociálních službách pro seniory*. In *Sociální práce/ Sociálna práca*, 2010, č. 2, s. 46.

¹⁷ Srov. MÜHLPACHR, P. *Sociální práce jako životní pomoc*. Brno: Masarykova univerzita, 2006, s. 12-13.

¹⁸ Srov. DVOŘÁČKOVÁ, D. *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*, c.d., s. 8.

¹⁹ Srov. Tamtéž, s. 86.

2 Dilemata v sociální práci v domovech pro seniory

Rozhodnout se. Rozhodnutí je v sociální práci velmi významný akt, který je po pracovních v pomáhajících profesích požadován. Samotné rozhodnutí vždy nějakým způsobem ovlivní další práci s klientem. Některá rozhodnutí pracovník činí automaticky, ale nad jinými se musí pozastavit. Při rozhodování pracovníkům pomáhají faktory etické, právní, technické a politické. Komplex těchto faktorů má být vzájemně propojen.²⁰

Sociální práce se starými občany je obzvláště náročná právě z etického hlediska. Staří lidé jsou často nemocní jak tělesně, tak zároveň trpí poruchami myšlení, pozornosti, orientace, vnímání a často se u nich setkáváme s emočními změnami. Práce s takovými lidmi klade na pomáhající pracovníky vysoké nároky především v oblasti empatie, trpělivosti, pochopení a profesionální zdatnosti. Sociální pracovníci mají partnerským přístupem klienta přimět ke spolupráci. Důležitá je v jejich vztahu vzájemná důvěra a úcta.²¹

Při řešení nejednoznačné situace se pracovník může ocitnout před etickým problémem nebo dilematem.²²

S etickým problémem se pracovník setkává ve chvíli, kdy sám ví, jak by měl rozhodnout, ale samotné rozhodnutí se mu osobně příčí. Příkladem může být situace, kdy sociální pracovník chce klientovi pomoci, ale ten neplní potřebná kritéria daná organizací.²³

Dilema dle slovníku znamená „*nutnost volby mezi dvěma vylučujícími se (a často nepříznivými) možnostmi*“.²⁴ Slovo „nutná“ může být však zavádějící, neboť pro mnohé také znamená, že se dotyčný musí „nutně“ rozhodnout. To však není pravdou, protože se lidé často dilematu vyhýbají, nebo rozhodnutí posouvají na dobu nezbytně nutnou

²⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 24.

²¹ Srov. KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, c.d., s. 108-114.

²² Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 24.

²³ Srov. Tamtéž.

²⁴ *Nový akademický slovník cizích slov*. 2. vyd. Praha: Academia, 2008, s. 176.

pro řešení. Definice dále upozorňuje na to, že některé možnosti řešení jsou neslučitelné a na fakt, že s výběrem bývá velká obtíž.²⁵

Banksová upozorňuje i na problematiku etických dilemat u začínajících sociálních pracovníků. Podle ní se s dilematy setkávají především z následujících důvodů: jejich znalosti a proškolení v dané věci jsou nedostatečné, role sociálního pracovníka je jim nejasná, nemají důvěru ke svým znalostem a často nedokážou vidět širší souvislosti případu.²⁶

Etická dilemata tedy vznikají ve chvíli, kdy pracovník stojí před dvěma nebo více stejně nepřijatelnými možnostmi řešení a není jasné, jaké rozhodnutí bude přijatelnější. Příkladem může být právo klienta na seburčení a povinnost pracovníka chránit zdraví jedince.²⁷

Každý pracovník vnímá vyvstalou situaci odlišně. Pro někoho je rozhodnutí jasné a vnímá ho jako pouhé dodržení pravidel, pro jiného pracovníka může být stejná situace etickým problémem a pro dalšího etickým dilematem, kdy se mu zdá, že přijatelné řešení není. O tom, jak si pracovník danou situaci vyloží, rozhoduje osobnost pracovníka, jeho zkušenosti s morálním rozhodováním, hierarchie hodnot a v neposlední řadě ho ovlivňují kolegové a zaběhnutá kultura dané organizace, kde se sociální práce odehrává.²⁸

2.2 Všední dilemata v praxi sociálních pracovníků

Jelínková ve své diplomové práci poukázala na to, že sociální pracovníci se při práci se seniory v rezidenčních zařízeních setkávají s dilematy a zároveň si dilematické situace uvědomují.²⁹

Druhy všedních dilemat popisuje například Musil, který ve své publikaci uvádí, že řadoví pracovníci sociálních služeb se nejčastěji setkávají se sedmi druhy všedních dilemat:³⁰

- Komplexní nebo zjednodušené cíle;
- Množství klientů nebo kvalita služeb;

²⁵ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, c.d., s. 36.

²⁶ Srov. BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. 2nd ed. New York: Palgrave, 2001, s. 163-164.

²⁷ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 24.

²⁸ Srov. Tamtéž.

²⁹ Srov. JELÍNKOVÁ, V. *Dilemata sociálních pracovníků pracujících v zařízení pro seniory*. České Budějovice: TF JCU, 2011, s. 67.

³⁰ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, c.d., s. 45.

- Neutralita nebo favoritismus;
- Jednostrannost nebo symetrie ve vztahu s klientem;
- Procedurální nebo situační přístup;
- Materiální nebo nemateriální pomoc;
- Zasáhnout nebo nezasáhnout.

Jiné členění dilemat nabízí Matoušek, který se zabývá tzv. vývojovými dilematy, jež člení do šesti skupin. Jsou to:³¹

- Formalizace a deformalizace;
- Profesionalizace a deprofesionalizace;
- Normativnost a nenormativnost;
- Pomoc a sociální kontrola;
- Polyvalence a specializace;
- Sociální práce jako věda a umění.

Všední dilemata před pracovníky vyvstávají ve chvíli, kdy se svými klienty chtějí jednat určitým způsobem, ale pracovní podmínky dané organizace tomu nejsou nakloněny, nebo ve chvíli, kdy pracovníci mohou použít dvě stejně přijatelné možnosti, které jsou však těžko slučitelné a musí volit pouze jednu z nich.³²

Jako základní koncept pro rozhovory se sociálními pracovníky jsem použila dilemata vymezená Musilem. Toto rozdělení mi připadá výstižné, ucelené a dobře zpracované. Líbí se mi, že dané členění lze použít pro různé oblasti sociální práce. V mé práci se zabývám dilematy sociálních pracovníků v domovech pro seniory. Některá dilemata proto vymezuji dle Musila. Zároveň však uvedu konkrétní dilemata, s kterými se sociální pracovníci při své praxi potýkají a které mi během rozhovorů popsali. Text obohatím i o poznatky z odborné literatury.

2.2.1 Kontaktovat nebo nekontaktovat klientovu rodinu

Sociální pracovnice navazují kontakt s rodinou žadatele většinou ještě před nástupem do domova seniorů. Pro klienta je velice důležité, aby s ním rodina kontakt udržovala a pravidelně ho navštěvovala. Rodinní příslušníci mají i pomáhat s úpravou pokoje,

³¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 189-192.

³² Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“; c.d., s. 45.

který bude jejich nejbližší obývat (nábytek, fotografie, ...).³³ Jak uvedla jedna z dotazovaných pracovnic, rodinní příslušníci jsou i dobrým zdrojem informací, například „*když si lidi nejsou schopni vybrat jídlo sami, tak spolupracujeme s rodinou. Oni nám řeknou, co má dotyčný rád a co nejlépe a podle toho jim jídlo vybíráme.*“³⁴

Je však prokázáno, že s délkou pobytu starých lidí v zařízení, klesá frekvence návštěv od příbuzných.³⁵ Nemalý vliv na to má i vzdálenost domova seniorů od bydliště rodiny. Je tedy žádoucí, aby zařízení bylo co možná nejbližší původnímu bydlišti klienta, tj. i jeho rodině.³⁶ Například Dušová považuje za ideální, když je senior navštěvován s denní nebo týdenní frekvencí. Jako nedostačující, označuje měsíční kontakt a návštěvy jen při svátcích a narozeninách, což se často stává.³⁷

Z výše uvedeného je patrné, že kontakt s rodinou je potřebný jak pro seniora, tak pro pomáhající personál. Ne vždy je však možné s rodinou komunikovat. Buď o kontakt nestojí sám uživatel, nebo naopak rodina. Jedna ze sociálních pracovnic popsala případ, kdy právě díky rodině vyřešili stížnost klienta, který velmi rád „*rozesílá stížnosti na naše nadřízené orgány. Pán si totiž vzal do hlavy, že jsme mu zcizili jeho nové prádlo, konkrétně dvoje tepláky. Při zjišťování skutečností jsme nezjistili, které tepláky má konkrétně na mysli. Protože kdyby si je kupoval ze svého, tak by to bylo v záznamu, neboť o peníze se mu staráme my. To, že by si kupoval v posledních měsících nějaké nové tepláky, tak to jsme nezjistili. Takže jediná možnost byla, že mu je přivezl jeho bratr. Takže jsme bratra kontaktovali, jestli mu něco kupoval, abychom věděli, jestli má vůbec cenu něco hledat. Bratr mi řekl, že mu párkrát něco koupili, ale vždy jim to hodil na hlavu s tím, že oni nemají vkus a že on v tomhle chodit nebude. No a při té příležitosti mi říkal, že mají doma dvoje tepláky, které jsou úplně nové a jsou od nás. On nám řekl, že je nechce, protože jsou hnusný a malý. Tak jsme bratra poprosili, jestli by nám tepláky nemohl nějak dopravit, protože na nás byla podána stížnost, že jsme mu je zcizili. Bratr nám řekl, že za ním už nepojede, protože se hodně pohádali, ale nabídl se, že nám tepláky pošle poštou. Takže tepláky přišly poštou. Paní ředitelka tudíž vypracovala písemnou odpověď, kterou musela odeslat jak nadřízeným, tak i jemu. Taky jsme mu donesli ty tepláky, které poslal bratr. No a výsledek je takový, že pán podal*

³³ Srov. JANEČKOVÁ, H. *Sociální práce se starými lidmi*. In MATOUŠEK, O.; KOLÁČKOVÁ, J.; KODYMOVÁ, P. eds. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005, s. 182-183.

³⁴ Respondent č. 1.

³⁵ Srov. JANEČKOVÁ, H. *Sociální práce se starými lidmi*, c.d., s. 182.

³⁶ Srov. MATOUŠEK, O. *Ústavní péče*. Praha: SLON, 1999, s. 145.

³⁷ Srov. DUŠOVÁ, B. *Aktivizace ve stáří* [online]. Ostrava: ZSF OU [cit. 2014-03-01]. Dostupné na WWW: <http://www.osu.cz/zsf/sbornik/prisp_11.pdf>.

opět stížnost, že do jeho problémů zatahujeme rodinu. Ale my bychom se bez té rodiny nedobrali výsledku.“³⁸

Další ze sociálních pracovníc popsala podrobnou kazuistiku toho, jak řešila případ, kdy jí klient neustále žádal, aby kontaktovala jeho rodinu. Rodina však o žádnou komunikaci nestála. Toto dilema je blíže popsáno a rozebráno ve čtvrté kapitole.

2.2.2 Řešit nebo neřešit klientovy problémy

Pokud má klient nějaké problémy, které potřebuje řešit, nebo má nějaké plány, které chce uskutečnit a sám neví, jak daných věcí dosáhnout, v domově seniorů mu je k dispozici jeho klíčový pracovník. Ten s klientem pracuje od počátku jeho nástupu. Můžeme říci, že roli „klíčového pracovníka“ založily Standardy kvality sociálních služeb. Konkrétně na tuto pozici apeluje Standard č. 5, který je zaměřen na individuální plánování sociální služby.³⁹

Staňková ve svém článku vymezuje roli klíčového pracovníka v domově pro seniory. Vydefinovala čtyři typy přístupů, které pracovník v této funkci zastává:⁴⁰

- Klíčový pracovník je koordinátorem pracovního týmu;
- Klíčový pracovník je administrátor individuálního plánu;
- Klíčový pracovník je důvěrník a partner klienta;
- Klíčový pracovník je podporovatel klienta při plnění jeho konkrétních cílů a přání.

Třetí a čtvrtý bod se váže k dilematu, se kterým se setkala sociální pracovníce, která je zároveň klientovým klíčovým pracovníkem. Řešila dilema, zda řešit nebo neřešit klientovy opakující se problémy. Než pracovníce stihla vyřešit jeden problém, vyskytl se další, jak sama uvádí: *„Takže já neustále řeším problém za problémem. Nyní jsem teda v té fázi, že já mám pocit, že jsem pro to udělala maximum, mám k tomu obrovskou složku, ale když vidím, že tomu pánovi je to vlastně asi jedno, tak už nemám sílu to dál řešit a tady už je taky ta hranice, že je na čase říct dost. Tento pán mě stál i mnoho času na úkor druhých.*“⁴¹ Kazuistika celého případu je podrobně popsána ve čtvrté kapitole.

³⁸ Respondent č. 2.

³⁹ Srov. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, © 2009 [cit. 2014-03-01]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>.

⁴⁰ Srov. STAŇKOVÁ, M. *Role klíčového pracovníka v domově pro seniory*. In *Sociální práce/Sociální práce*. 2011, č. 3, s. 44-49.

⁴¹ Respondent č. 4.

Hranice ve vztahu mezi pracovníkem a klientem je nezbytná. Hranice však musí být dobře nastavená a polopropustná. Obavy pracovnice, že problémy klienta by mohla začít brát příliš osobně a tím splynout s jeho problémem, jsou pochopitelné.⁴²

2.2.3 Množství klientů nebo kvalita služeb

S dilematem mezi množstvím klientů a kvalitou služeb se pracovníci setkávají poměrně často. Obvykle mají málo času a většinou mnoho nespokojených klientů. Pracovníci musí zároveň plnit mnoho očekávání, které na ně klade organizace, kolegové, klienti a v neposlední řadě se musí řídit zákony. Pravdou zůstává, že požadavky těchto lidí bývají nejednoznačné nebo různorodé a rozpoznat jejich naplnění je téměř nemožné.⁴³

V domovech pro seniory je mnoho lidí, kteří trpí stařeckou demencí. Tato nemoc výrazně ovlivňuje chování seniora. Práce s těmito lidmi je pro personál velmi psychicky náročná. Rozpoznat očekávání, které má člověk s demencí je opravdu náročné. Pro pracovníky je nejobtížnější nemožnost domluvit se na spolupráci při každodenních činnostech, stálé opakování dotazů a neustálé vysvětlování jedné věci.⁴⁴

Snaha zvládat velké množství klientů působí na kvalitu služeb dvěma způsoby:⁴⁵

- Prvním znakem je omezení času, energie a pozornosti, kterou mohou pracovníci klientům poskytnout.
- Druhým znakem je ovlivnění kultury práce s klientem. Přetížení pracovníci si tak zvyknou podřizovat povahu své intervence potřebě zvládat větší množství případů.

Své výzkumné šetření jsem dělala ve dvou domovech pro seniory. Zde sociální pracovnice zastávají názor, že počet klientů na daný počet sociálních pracovníků je dostačující a přibírání nových pracovníků nepokládají za nutné. Některé z nich však zmínily, že více pracovníků by bylo potřeba v přímé péči o seniory. Samy vidí, že pracovnice v přímé péči a zdravotní sestry nemají dostatek času na individuální přístup ke klientovi a připadá jim hrozné, když s klienty nemohou promluvit ani pár vět, ale musí opravdu jen zabezpečit jejich základní potřeby a jít věnovat péči dalšímu klientovi. Jedna z pracovníků zmínila, že situace by se mohla řešit třeba i „dobrovolníky, ale zase tam je problém, protože to jsou většinou studenti nebo lidé, kteří mají úplně jinou

⁴² Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997, s. 73-83.

⁴³ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, c.d., s. 62.

⁴⁴ Srov. VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*, c.d., s. 38-39.

⁴⁵ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, c.d., s. 61.

*představu a myslí si, že to bude sranda, že s těmi lidmi navážou lehce komunikaci, ale po pár týdnech přicházejí s tím, že se přepočítali a není to pro ně to pravé ořechové a už to dělat nechtějí. Takže je to i o tom, že dobrovolníci si nejdříve musí zvyknout na klienty a samozřejmě to platí i opačně. No, a pokud dochází k častému střídání, tak potom se dobrovolnictví má účinkem.*⁴⁶

Musil však upozorňuje na to, že tuto situaci nevyřeší samotné přibírání nových pracovníků. Ti většinou přebírají zvyklosti, které jsou v organizaci zaběhlé a kvalita služeb se tak nezlepší. Musil považuje za důležité, aby se hledala rovnováha „mezi zkušeností se zvládním běžných pracovních podmínek a alternativami zavedené praxe. Jde o to hledat a najít způsob, jak do stávající praxe postupně vnášet zlepšení, která budou přínosná jak pro pracovníky, tak pro klienty.”⁴⁷

Jelínková ve svých výsledcích zmiňuje, že pracovníci si uvědomují, že někdy jednají z časových důvodů unáhleně a klientův případ dostatečně nepromyslí a nezhodnotí všechny dostupné možnosti řešení. I přesto většina respondentů uvedla, že počet klientů je přiměřený, takže toto dilema řeší pouze v ojedinělých situacích, kdy se požadavky organizace a klientů nakupí do jednoho okamžiku.⁴⁸ Tento výsledek se plně shoduje s názory mých respondentů.

2.2.4 Rozlišovat klienty na trpící či netrpící stařeckou demencí nebo volit stejný přístup ke všem uživatelům

Obecně můžeme říci, že toto dilema pojednává o neutrálním přístupu ke klientům bez předsudků a o rozlišování klientů podle jejich vlastností, které jsou jim předsudečně přiřazovány.⁴⁹ Haškovcová vymezuje několik mýtů o stáří, které jsou v naší společnosti zakořeněny. Jsou to například tyto nepravdivé názory: seniorům ke spokojenosti stačí pouze materiální zajištění; starý člověk je ten, který odešel do penze; všichni senioři vypadají stejně – vráscitý, šedivý a pomalý; staří lidé nepracují, a tudíž jsou pro společnost zátěží; staří lidé jsou sklerotičtí a nic si nepamatují.⁵⁰

Sociální pracovnice, s kterými jsem vedla rozhovory, často zmiňovaly a rozlišovaly práci s lidmi, kteří trpí stařeckou demencí či Alzheimerem a práci s lidmi, kteří jsou plně při smyslech. Zde se názory pracovníků na tyto dvě skupiny uživatelů liší. Některé

⁴⁶ Respondent č. 3.

⁴⁷ MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“, c.d., s. 76.

⁴⁸ Srov. JELÍNKOVÁ, V. *Dilemata sociálních pracovníků pracujících v zařízení pro seniory*, c.d., s. 70.

⁴⁹ Srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“, c.d., s. 77.

⁵⁰ Srov. HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. 2. vyd. Praha: Havlíček Brain Team, 2010, s. 42-47.

dávají přednost aktivním uživatelům bez poruchy kognitivních funkcí, a některé zastávají názor, „že je lepší práce s lidmi, kteří jsou na tom hůře, než s těmi, kteří jsou postižení zdravotně a myslí jim to. Tyhle lidi nic nechtějí. Ty jsou zaměřeni jenom na tu svojí bolest nohou, nebo na ty svoje choroby, které je provázejí a nechtějí nic jiného. S lidmi s Alzheimerem se pracuje lépe, je to snazší práce, než s těmi, kteří si svou nemoc uvědomují. Lidé s demencí ty volnočasové aktivity baví a je to na nich i vidět. Lidé bez demence spolupracovat nechtějí a říkají, že to nemuseli dělat, ani když byli dětmi, že je to pro ně ztráta času.“⁵¹

Jelínková ve svých výsledcích uvádí, že padesát procent dotazovaných má své favority, se kterými pracuje raději než s ostatními klienty. Je to především pro jejich aktivní přístup. Respondenti si však uvědomují, že jejich přístup by měl být neutrální a náklonnost k určitým klientům se snaží zakrývat a nedávat najevo.⁵²

Existují čtyři důvody, proč pracovníci rozlišují mezi klienty. Prvním důvodem je, že společnost od sociálních pracovníků očekává, že ke svým klientům budou přistupovat individuálně. Aby pracovníci toto očekávání splnili, musí odlišovat případ od případu. Druhý důvod je spojen s tím, že pracovníci upřednostňují práci pouze s určitými typy klientů, neboť jim to přináší osobní uspokojení. Poté se z práce pro bližního stává zdroj vlastního uspokojení. Třetím důvodem je možnost hospodařit se zdroji. Pracovníci pak sami rozhodují o tom, pro které klienty zdroje využijí. Mají je využít tam, kde budou mít největší užitek. Zde je nutné upozornit na fakt, že „největší užitek“ si pracovníci mohou vykládat dle svých představ. Posledním důvodem toho, proč pracovníci rozdělují klienty je ten, že jim to pomáhá vyrovnat se s pracovním vytížením, nejednoznačností a psychickou náročností jejich práce.⁵³

Pomáhající pracovníci mají pravomoc samostatného rozhodování se. To jim umožňuje zařazovat klienty do různých kategorií, při kterých se většinou řídí dle předsudků, které jsou uznávány i širší společností a tím si je pracovníci i ospravedlňují. Pokud se rozdělování klientů nestane terčem kritiky některé z dotčených skupin, pak se dá očekávat, že široká veřejnost a ani pracovník nebude mít z kategorizací klientů problém.⁵⁴

Výše uvedené rozdělování klientů do skupin je však v rozporu s legitimními principy služeb sociální práce. Ty zastávají a od pomáhajících pracovníků přímo

⁵¹ Respondent č. 1.

⁵² Srov. JELÍNKOVÁ, V. *Dilemata sociálních pracovníků pracujících v zařízení pro seniory*, c.d., s. 70.

⁵³ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, c.d., s. 77-78.

⁵⁴ Srov. Tamtéž, s. 78-80.

vyžadují neutralitu. Za stejných podmínek je třeba ke každému klientovi přistupovat stejným způsobem.⁵⁵

Stejně tak hovoří i etický kodex sociálních pracovníků, kde je přímo vytyčeno, že sociální pracovník má respektovat jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, ekonomickou situaci, náboženské vyznání a i bez ohledu na to, jak se podílí na životě společnosti.⁵⁶

Právě o seniorech se často mluví jako o neproduktivní skupině obyvatel, která nemá pro společnost žádný přínos a naopak ho ekonomicky zatěžuje. Zde se ovšem zapomíná na fakt, že senioři svůj přínos pro společnost již dávno odevzdali.⁵⁷

2.2.5 Dialog nebo monolog

Základ vztahu mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem tvoří dobrá komunikace, a to jak verbální, tak neverbální. Každý z nás má svůj styl komunikace. Při práci se seniory nesmíme zapomínat na fakt, že se při rozhovoru setkáváme s jiným historickým a kulturním kontextem. Příkladem může být například vykání rodičům, nebo častá náboženská témata, protože většina seniorů je věřících.⁵⁸

Pomáhající pracovník může volit dva druhy komunikace. Volí mezi dialogem a monologem. V dialogu pracovník přistupuje ke klientovi jako k rovnocennému partnerovi a jejich vztah je symetrický. Kdežto při monologu se pracovník staví do pozice, v které o situaci klienta ví vše a o diskusi s klientem nestojí. Zde pracovník jedná jednostranně.⁵⁹

Všechny dotazované sociální pracovnice uvedly, že o dialog se snaží, ale že ne vždy je to možné. Za dobrý příklad považují tuto odpověď: „*Snaha o dialog samozřejmě je, ale jde o to, že někdy se to mívá účinkem. Prostě musíme rozlišovat, jak ti lidé na tom jsou, protože ten dialog se mnou povede někdo, kdo to má v té hlavě ještě srovnané. Kdežto když dám na výběr některým lidem na zvláštním režimu, když jim dám otevřené otázky, nebo prostě nechám hodně věcí na nich, tak oni vlastně nevědí, jak začít. Jim se třeba musí dát na výběr. Taky jste to dělali? A ukázat jim co, a třeba se potom rozprávějí. Prostě se jich zeptat, jak slavili Vánoce, tak na Vás budou jen*

⁵⁵ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, c.d., s. 80-81.

⁵⁶ Srov. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. In MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011, s. 299.

⁵⁷ Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011, s. 39.

⁵⁸ Srov. VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*, c.d., s. 74-75.

⁵⁹ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, c.d., s. 90.

*koukat. Ale když se začne říkat, rozkrojíme jablíčko, lijeme olovo, nebo se jim přečte kousek ukázky z Kytice, nebo z Babičky, kde se popisuje, jaké jsou vánoční zvyky, tak to oni se chytanou. Ale na otevřené otázky oni nezačnou odpovídat, to ne, to většinou nejsou schopni.*⁶⁰

Jak je popsáno výše, komunikace se seniory s sebou přináší řadu specifických obtíží. Jednou z nich je oblast poruchy smyslů, kdy starý člověk špatně slyší. Komunikaci samozřejmě ovlivňuje i špatný zrak. Zde se pracovník musí vyvarovat toho, aby klienta nějakým způsobem nepolekal a aby mu vždy sdělil, co s ním bude dělat. Druhou oblastí jsou poruchy řeči. Senioři často prodělávají neurologické onemocnění, po kterém je pro ně komunikace velmi složitá. Člověk buď rezignuje na komunikaci a s nikým nechce hovořit, nebo se snaží s druhými dorozumívat, ale při nepochopení jsou nervózní, rozhněvaní a někdy až agresivní. Třetí oblast tvoří komunikace s lidmi trpícími demencí. Lidé s poruchami paměti nejčastěji směřují rozhovory na stále stejná témata, což je pro pracovníky opravdu psychicky náročné.⁶¹ To potvrzuje i tvrzení jedné sociální pracovníce: „*Tady ti klienti, kteří trpí demencí, tak za Vámi chodí a ptají se stále na to stejné a já pak už automaticky odpovídám stejně. Takže když to řeknu, tak trochu ošklivě, tak on neví, na co se mě ptá, a já nevím, na co mu odpovídám, protože jak je to pořád dokola, tak prostě člověk už nevnímá, vypne.*“⁶² Pracovník však nesmí zapomínat na to, že člověk trpící demencí nemá své chování pod kontrolou. Takto nemocný člověk má vždycky nějaký důvod, proč se chová daným způsobem. Pro pomáhající je však velice složité odhalit ten správný důvod.⁶³

2.2.6 Pomoc nebo kontrola

Úlehla užívá termíny „pomoc“ a „kontrola“ právě ve vztahu pracovníka s klientem. Pomoc a kontrola se určí na základě toho, zda je „držitelem problému“ klient nebo sám pracovník. V prvním případě se jedná o pomoc klientovi a o symetrii ve vztahu. V případě, kdy je držitelem problému sám pracovník, tak hovoříme o kontrole klienta a o jednostrannosti ve vztahu.⁶⁴

Musím říct, že mě mile překvapilo, jak si pracovníce uvědomují problematiku mezi pomocí a kontrolou. Tři pracovníce z dotazovaných uváděly obsahově odlišné případy,

⁶⁰ Respondent č. 1.

⁶¹ Srov. VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*, c.d., s. 75-79.

⁶² Respondent č. 3.

⁶³ Srov. GLENNER, J. A. a kol. *Péče o člověka s demencí*. Praha: Portál, 2012, s. 49-50.

⁶⁴ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2007, s. 28-31.

ale podstata kontroly a pomoci byla stejná. Pro upřesnění považuji za dobré uvést alespoň jednu odpověď: „*Já doufám, že spíše pomáhám. Když je potřeba něco zařídit nebo něco udělat. My bychom se měli snažit ty lidi podporovat v tom, aby co zvládají, tak aby si dělali sami, ale musím říct, že u mě je to někdy taky půl na půl. Protože mnohdy to tak nefunguje. Byla tady pani, která byla schopná. Došla si na poštu nebo do obchodu, ale měla dny, kdy prostě nechtěla. Proto za někým z nás přišla, a řekla, ať jí tam dojdeme a nakoupíme. No a teď nastává to dilema. Vy jste schopná, tak si tam dojděte. No a já jsem jí to i řekla, ale reakce byla velice bouřlivá. Pani šla a klepala na dveře ředitelny, že já pro ni nechci nic udělat. Ale já jsem zastávce toho, aby když ten člověk aspoň trochu může, tak aby se snažil sám. Protože pak ty dopady jsou katastrofální. Ti lidé si na to zvyknou, že poté už neudělají nic. Tak třeba jsou tu schopní lidé, ale když se jim nechce, tak prostě chtějí, aby to holky v přímé péči udělaly za ně. Taky je problém i v tom, že bychom se museli sjednotit. Protože nejde to, že já jí odmítnu a kolegyně to pro ni udělá, protože pak já jsem v jejích očích ta špatná a zlá, ta která jí nechce pomoci. Tady jde o to se stmelit a těm lidem odpovídat jednotně. Ale bohužel tady vždy záleží na povaze toho pracovníka. Někdo je nad nimi lítostivý a udělá jim to, protože je bere tak, že oni už jsou starý a nemohou.*“⁶⁵

Matoušek také upozorňuje na fakt, že sociální pracovníci se opravdu často snaží o pomoc klientovi, ale problém nastává ve chvíli, kdy zejména politici očekávají od sociální práce právě sociální kontrolu.⁶⁶

2.2.7 Postupovat dle metodik nebo volit individuální přístup

Dle některých kritiků sociálních služeb toto téma souvisí i s tzv. administrativním přístupem, kdy si úředník klienta plete se spisem nebo s pouhou kolonkou ve formuláři. Musíme však podotknout, že tato kritika bývá často vyslovována bez rozmyslu a bez návrhu na opačné řešení.⁶⁷

Musil toto dilema pojmenovává jako volbu mezi procedurálním a situačním přístupem. Pokud pracovník vnímá klientův problém jako impulz, aby jednal předem daným způsobem, pak využívá procedurální přístup. Pracovník vnímá klientův problém

⁶⁵ Respondent č. 3.

⁶⁶ Srov. MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, c.d., s. 191.

⁶⁷ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, c.d., s. 110.

jako požadavek k tomu, aby ho vyřešil dle daného postupu, dle určité procedury, která je psaná v metodikách organizace a podle které se má řídit.⁶⁸

Jedna z mých dotazovaných sociálních pracovníků se při své práci zabývá pouze financemi uživatelů a sama uvádí, že její postupy jsou vždy předem dané a má vždy jasno, jak bude případ řešit.⁶⁹ Takový postup je tedy jednoznačně procedurální.

Při uplatňování situačního, tedy individuálního přístupu se pracovník nejdříve seznamuje se situací klienta a až následně, po zjištění všech potřebných informací, volí vhodný postup na řešení klientova problému.⁷⁰

Zde je nutné uvést, že tyto dva přístupy se vzájemně nevylučují. I když pracovník bude vázán určitou metodikou, dle které má postupovat, ještě to neznamená, že nemůže uplatnit i část individuálního přístupu. Záleží vždy na samotné povaze pomáhajícího pracovníka. V praxi se však setkáváme spíše s tím, že organizace i pracovníci vítají pouze metodický způsob řešení problémů, neboť je to pro ně pohodlnější.⁷¹

Jelínková zde dospěla k závěru, že sociální pracovníci při řešení tohoto dilematu volí individuální přístup k dané situaci. Někdy musí jednat dle pravidel a předpisů (při dodržování diety, kterou klient má předepsanou), ale v situacích, které to nevyžadují, se přiklání k individuálnímu přístupu. Respondenti nevylučovali to, že oba přístupy lze kombinovat.⁷²

Tyto výsledky se plně shodují s názory mých třech respondentů. Pracovnice se shodují v tom, že metodiky samozřejmě mají, „*ale ty nemohou popsat všechno, takže i při té metodice je vždy prostor k tomu, aby se ke každému případu přistupovalo individuálně. Je to propojené. Je to přesně o té propojenosti.*“⁷³

2.2.8 Materiální nebo nemateriální pomoc

Materiální pomoc se zaměřuje především na momentální péči a uspokojení aktuálních potřeb. Neklade si příliš vysoké cíle. Pracovníci používají jako nástroj své práce například finanční pomoc, sociálně právní poradenství, poskytování informací, dlužní poradenství nebo pomoc při vyplňování dotazníků. Nemateriální pomoc má dlouhodobější charakter. Má za cíl zlepšit schopnosti klienta, aby byl schopen vlastními

⁶⁸ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, c.d., s. 110-115.

⁶⁹ Srov. Respondent č. 2.

⁷⁰ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, c.d., s. 116-117.

⁷¹ Srov. Tamtéž, s. 117.

⁷² Srov. JELÍNKOVÁ, V. *Dilemata sociálních pracovníků pracujících v zařízení pro seniory*, c.d., s. 71-72.

⁷³ Respondent č. 1.

silami řešit svou životní situaci. Ke své práci pracovníci používají různé formy psychosociální pomoci od emocionální, psychologické a pedagogické pomoci. Podstatou této pomoci je naučit klienty nové schopnosti, které jim pomohou v jejich problémové životní situaci.⁷⁴

Jako ideální postup se doporučuje poskytovat v různé míře obojí. Pokud tak pracovníci nečiní, dopouští se jedné ze dvou chyb. Buď se příliš soustředí na materiální pomoc klientovi, i když klienta trápí i nemateriální problémy. Tím se pracovník dopouští přílišné „ekonomizace“ pomoci. Pokud nastane opačný případ a pracovník se zabývá pouze nemateriální pomocí a pomoc materiální ignoruje i v případě, že pro klienta je důležitá, tak jeho pomoc je přehnaně „psychologizovaná“.⁷⁵

Povaha dilemat, které pracovníci mohou řešit, závisí právě na tom, zda v dané organizaci vychází z představy, že materiální a nemateriální pomoc je oddělitelná nebo naopak, že musí jít ruku v ruce. Pro některé pracovníky může být složité poskytovat pouze jednu z uvedených pomoci a pro druhého může být naopak nemyslitelné poskytovat obě pomoci zároveň.⁷⁶

Respondenti od Jelínkové se zde shodli v tom, že materiální a nemateriální pomoc se nedá oddělit a že při své praxi užívají oba přístupy zároveň.⁷⁷

Tomuto tvrzení musím oponovat, neboť z mých výsledků je patrné, že právě organizační členění domovů pro seniory odděluje materiální a nemateriální pomoc. Pracovnice v přímé péči mají zajistit tu materiální spokojenost uživatelů a až poté přichází práce například sociálního pracovníka při aktivizačních činnostech. Domovy seniorů zajišťují komplexnost služeb, tj. materiální i nemateriální, ale není to tak, že jeden člověk by měl možnost uživateli poskytnout obojí. Respondenti také často zmiňovali to, že řada klientů o tu nemateriální pomoc vůbec nestojí a po zajištění základních potřeb chtějí mít svůj klid.⁷⁸

Jak uvádí jedna z pracovníků: „*Tak my se snažíme o oboje, ale zase spousta lidí tady preferuje jen to materiální. I když ono je to taky diskutabilní, ale některým opravdu stačí být v teple a mít plný žaludek, být čistý a to je všechno. Takže mnohdy nestojí ani o žádný kontakt, aktivitu, nechtějí si ani povídat.*“⁷⁹

⁷⁴ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, c.d., s. 128-129.

⁷⁵ Srov. Tamtéž, s. 130.

⁷⁶ Srov. Tamtéž, s. 130-131.

⁷⁷ Srov. JELÍNKOVÁ, V. *Dilemata sociálních pracovníků pracujících v zařízení pro seniory*, c.d., s. 72.

⁷⁸ Srov. Respondent č. 1; Respondent č. 3; Respondent č. 4.

⁷⁹ Respondent č. 3.

S tím souvisí i další dilema, které sociální pracovníci při rozhovoru zmiňovali. Dilema můžeme pojmenovat takto: aktivizovat nebo neaktivizovat klienty, kteří o aktivizaci nestojí.

2.2.9 Aktivizovat nebo neaktivizovat klienty, kteří o aktivizaci nestojí

Aktivní stáří. V literatuře se s tímto termínem setkáváme poměrně často. Aktivizaci seniorů můžeme chápat jednak v užším a jednak širším slova smyslu.⁸⁰

Užší pojetí zároveň odpovídá fyzické aktivizaci seniorů. Kdy jde především o zachování soběstačnosti a o prevenci imobilizačního syndromu.⁸¹ Širší pojetí aktivizace můžeme ztotožnit s psychickou pohodou seniorů. Má za cíl uživatelům domova zajistit smysluplné trávení volného času.⁸² Psychická aktivizace je nutná i u jedinců, kteří trpí depresí, izolují se od svého okolí a mají pocit osamělosti. Právě tyto pocity bývají velice časté u obyvatelů domovů seniorů. Zvláštní kategorii tvoří lidé trpící demencí. Tito lidé se stávají cizinci ve svém vlastním světě a ztrácejí orientaci. Je proto žádoucí u nich zachovat pocit spokojenosti a překonat prázdnotu, kterou jejich nemoc zapříčiňuje.⁸³

Domovy pro seniory nabízí řadu aktivizačních činností pro své uživatele. Ať už v užším či širším slova smyslu. Je však otázkou, do jaké míry mohou pracovníci, kteří mají aktivity na starosti, do takových činností klienty nutit. Jak uvádí jedna ze sociálních pracovníček, někteří klienti „*spolupracovat nechtějí a říkají, že je to pro ně ztráta času.*“⁸⁴ Na otázku zda se je snaží nějakým způsobem nutit nebo přemlouvat sdělila následující: „*Tak snažíme se je přemlouvat, tak samozřejmě že ze začátku ano, ale nejde to věčně, můžete párkrát, ale prostě chodit každý den za někým, kdo jasně řekl, že nechce být nikým otravován, a že chce mít svůj klid na pokoji a nechce být rušen, no tak to je zase ten jeho osobní cíl, tak já mu přeci nemůžu tvrdit, že si vybral špatný cíl. Je to na něm, on ví, že může přijít. Jednou za čas je jim zopakováno, že kdykoliv z té své ulity mohou vylézt a přijít a připojit se k ostatním, ale nic jiného s tím asi dělat nemůžeme.*“⁸⁵

⁸⁰ Srov. DVOŘÁČKOVÁ, D. *Volnočasové aktivity pro seniory*. In HOLCZEROVÁ, V.; DVOŘÁČKOVÁ, D. *Volnočasové aktivity pro seniory*. Praha: Grada, 2013, s. 34.

⁸¹ Srov. DUŠOVÁ, B. *Aktivizace ve stáří*, c.d.

⁸² Srov. DVOŘÁČKOVÁ, D. *Volnočasové aktivity pro seniory*, c.d., s. 34.

⁸³ Srov. DUŠOVÁ, B. *Aktivizace ve stáří*, c.d.

⁸⁴ Respondent č. 1.

⁸⁵ Tamtéž.

2.2.10 Poskytnout nebo neposkytnout klientům jejich peníze na alkohol a cigarety

Toto dilema můžeme ztotožnit s Musilovým dilematem, zda zasáhnout nebo nezasáhnout. Při tomto dilematu se pracovníci pohybují na velmi tenkém ledě. Jejich rozhodnutí nesmí být příliš unáhlené, neboť by mohli nesprávně zasáhnout. Na druhé straně nesmí ani nic zanedbat a své rozhodnutí dlouho oddalovat. Mohli by poté nesprávně nezasáhnout.⁸⁶

Pracovník si musí přiznat, že řešení problémových situací je nedílnou součástí jeho profese.⁸⁷ Aby se pracovník rozhodoval správně, musí uvážlivě a svědomitě posuzovat každý případ zvlášť. Takovou příležitost má však pouze v organizaci, která umožňuje zasáhnout a nezasáhnout za rovnocenné varianty. V takové organizaci je možnost diskuse, která pracovníkovi umožní promyslet důsledky obou způsobů.⁸⁸

V řadě organizací se však setkáváme s tím, že upřednostňují pouze jednu variantu. Například neoprávněný zásah vyvolá vždy velký ohlas a vzrušenou diskusi, zatímco nedbalost se neřeší, i když zásah by byl v dané situaci potřebný. Jiným příkladem může být organizace, která automaticky předpokládá deviaci klientů, a proto varianta zásahu je pro ně automatická.⁸⁹

Pracovnice popisovaly především problémy s alkoholem, cigaretami a penězi. V těchto případech často volí zásah i proti vůli klienta. Jedna z dotazovaných pracovnic uvedla tento případ týkající se alkoholu: *„Tak to jsou přesně ty situace s tím, když řešíme peníze na alkohol. Pani si přála, byla to její svobodná vůle, si neustále kupovat alkohol s tím, že ona už poté ani nejedla a pouze jen pila a pila. Ona to takto chtěla a byla to pouze její vůle. No a my, když jsme to viděli, jaký dopady to na ní mělo, tak jsme šli prostě proti ní, s tím, že jsme bojovali, aby to takto nedělala. Tak jsme prostě porušili její práva, třeba i s tím, že jsme jí dávali méně peněz. Některý ženský jí braly i alkohol, když ho u ní našly ve velkém množství na pokoji. V takové situaci jsme prostě zasáhnout museli. I když ona nechtěla, tak my jsme museli. I vedení nás v tomto případě podporuje.“*⁹⁰

Další pracovnice popsala *„případ jedné klientky, která má malý příjem a veškeré finance prokouří. My se proto snažíme, že když na vkladní knížce má 10 tisíc, tak aby jí*

⁸⁶ Srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“, c.d., s. 137.

⁸⁷ Srov. MÁTEL, A.; SCHAVER, M.; MÜHLPACHR, P. a kol. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií, 2010, s. 113.

⁸⁸ Srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“, c.d., s. 138.

⁸⁹ Srov. Tamtéž, s. 138-139.

⁹⁰ Respondent č. 3.

*tam i ty peníze zůstaly, aby si mohla zaplatit třeba pohřeb. I u nás má ta paní dluhy. Důchod jí nestačí, aby si zaplatila pobyt, a rodina nic nedoplácí. I když je to možná divné, ale když ty peníze teď má, tak proč by je měla prokouřit a pak jí stát platit pohřeb? Ona po nás samozřejmě pořád chce, abychom jí peníze z té knížky vybírali. Tady asi určitě jdeme proti ní, protože my se jí snažíme vysvětlit to, že už teď tady žije na dluh a proč by jí měli daňový poplatníci platit ještě pohřeb, když ty peníze na něj má. Kdyby však bylo pouze na klientovi, tak by ty peníze všechny vybral a prokouřil. Do toho my však zasahujeme.*⁹¹

2.2.11 Komplexní nebo zjednodušené cíle

Komplexní nebo zjednodušené cíle. Toto dilema vyplývá především z nejasných cílů služeb sociální práce. Dá se říct, že ani ten nejjednodušší cíl sociální služby nemusí být jasný a jednoznačný. Cíl veřejných služeb nám většinou vyjadřuje nějaký ideál. Jeho obecnost je zde proto, aby si každý z nás daný cíl spojil s vlastními idealizovanými představami. Tím pádem i pracovník, jenž vykonává sociální práci, si rámcový cíl konkretizuje po svém.⁹²

Cíle a poslání domovů pro seniory jsou většinou dost podobné. Zaznívá v nich především poskytování zdravotních, sociálních a ošetrovatelských služeb svým klientům. Dále mají v cílech uvedenou podporu k soběstačnosti a zachování důstojného, plnohodnotného a aktivního života seniora.⁹³ Je pravdou, že pod pojmy důstojný, plnohodnotný a aktivní život, si každý z nás může představovat něco jiného. Nejen občané, ale i pracovníci zařízení.

Někteří tvůrci volí nejednoznačné cíle záměrně a to proto, aby se vyhnuli konfliktům, které provázejí jeho formulaci. Pracovníci se pak s tímto cílem vyrovnávají dvěma způsoby. Buď čekají na prováděcí předpisy a metodiky, které nejasný cíl upřesní, anebo si cíl vysvětlí po svém. V takovém případě budou buď oceněni za samostatné jednání, či budou kritizováni za to, že neporozuměli myšlence obecného cíle.⁹⁴

⁹¹ Respondent č. 4.

⁹² Srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“, c.d., s. 47-48.

⁹³ Srov. *Domov seniorů Jankov, poskytovatel sociálních služeb* [online]. © 2014 [cit. 2014-03-05]. Dostupné na WWW: <<http://www.ddjankov.cz/index.php?nid=3271&lid=cs&oid=375871>>. Srov. *Domov seniorů Vojkov, poskytovatel sociálních služeb* [online]. [cit. 2014-03-05] Dostupné na WWW: <http://dd-vojkov.cz/domov-senioru-vojkov/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=13>.

⁹⁴ Srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“, c.d., s. 48.

K další příčině nejasnosti cílů sociálních služeb může vést i rozdílné očekávání lidí, kteří jsou nějakým způsobem zainteresováni na poskytované službě. Musil zde uvádí tři kategorie konfliktů dle Lipskyho:⁹⁵

- Za první, konflikt mezi cíli zaměřenými na klienta a očekáváním veřejnosti o úloze dané organizace. Příkladem může být snaha organizace o sociální začlenění delikventů, kdežto veřejnost očekává jejich izolaci od společnosti.
- Za druhé, konflikt mezi cíli zaměřenými na klienta a cíli organizace. Příkladem je velké množství klientů na malý počet zaměstnanců.
- Za třetí, soudržnost cílů narušují konflikty, které plynou z odlišných očekávání skupin – zástupci veřejnosti, klienti, pracovníci pomáhajících profesí a další. Skupiny se nějakým způsobem podílí na poskytování dané služby. Tato různorodost však vede k těžko slučitelným cílům.

Musil dále popisuje i dvě Lipskyho teorie zvládnání dilematu mezi komplexností a zjednodušováním cílů. Jedním z nich je skutečnost, že si pracovníci vytvářejí vlastní pojetí cílů práce s klienty. Druhá teze je taková, že jejich vlastní pojetí cílů jim slouží k tomu, aby ospravedlnili to, že si své cíle práce zjednodušují. Druhou tezi však Musil pokládá za zavádějící. V literatuře se setkáváme s pojmem manažerismus v sociálních službách, který označuje snahu uzpůsobovat sociální služby dle tržních podmínek a požaduje, aby se z osobních sociálních služeb stal byznys. V praxi by to fungovalo tak, že pracovníci by fungovali jako pouhý zprostředkovatelé sociální služby a byli by zbaveni možnosti rozhodovat o cílech své práce. Tuto představu však pracovníci odmítají s tvrzením, že situace klientů jsou vždy specifické a nelze předem naplánovat účinnou pomoc. Pracovníci se tak snaží prosazovat složitější pojetí cílů a rozšiřovat své pravomoci, které manažeři chtějí omezovat.⁹⁶

Mojí respondenti se shodují v tom, že jejich domovy pro seniory poskytují komplexní péči svým uživatelům, a že oni, jako sociální pracovníci k této komplexnosti přispívají právě svými dílčími úkoly a cíli, které mají plnit. Uvádějí, že svůj cíl práce si nijak zjednodušit nemohou, protože ho mají jasně vymezený ve smlouvě. Naopak jedna z pracovníků uvedla, že vedení má takový přístup, že oni, jako sociální pracovníci by měly dělat ještě „*práci navíc. Takže si vyhledávat práci navíc, kterou máme stíhat k té*

⁹⁵ Srov. LIPSKY, M. *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation, 1980, s. 41-48.

⁹⁶ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, c.d., s. 58-59.

naší běžné práci. Například když jedeme na výstavu na kraj, tak s keramickým kroužkem musím udělat výrobky, které se tam třeba prodávají. No a tohle dělám třeba jen já. Nebo jsme třeba dělali knihovnu, kdy jsme řadili všechny knihy podle autorů. Tak to bylo v rámci práce, ale bylo to navíc. Nemuseli jsme to dělat, ale chtěli jsme. Zabrало nám to hodně práce a na úkor toho jsme museli zrychlit tu práci, kterou prostě stihnout musíme.“⁹⁷

Zde pracovníci dělají přesný opak toho, než popisuje Lipsky. Logika však zůstává stejná – pracovníci mají vlastní pojetí cílů své práce, ale záměrem není odůvodnit si zjednodušení. Záměrem je větší komplexnost, než je od nich očekávána.⁹⁸

I Jelínková ve svém výzkumu dospěla k závěru, že pracovníci volí komplexní poskytování péče, neboť je důležité pokrýt veškeré potřeby seniorů.⁹⁹

2.3 Vyhýbání se dilematům

V praxi se málokdy setkáváme s tím, že sociální pracovníci řeší dilema aktivně. Je tomu spíše naopak. Pracovník se snaží nalézt způsob, jakým se dilematu vyhne, obejde ho, nebo alespoň oddálí. Pokud nějaký způsob nalezne, tak ho rutinně používá a dilema řeší pouze v případě, že jeho „vynález“ selže. Nalezené řešení se v organizaci přijme jako uznávané pravidlo a tím dilema ustupuje do pozadí a stane se z něj rutinně uznávané jednání dané situace. V této souvislosti je vhodné zmínit zjevná a latentní dilemata.¹⁰⁰

2.3.1 Dilemata „zjevná“ a „latentní“

Zjevná dilemata řeší sociální pracovníci, kteří jsou vlivem pracovních podmínek nuceni, „aby bezprostředně volili mezi dvěma, z jejich hlediska neslučitelnými možnostmi.“¹⁰¹ Zjevné dilema tedy odpovídá slovníkové definici dilematu.

Pokud pracovník neřeší zjevné dilema a okolnosti, které mu ztěžovaly jeho volbu, pak ustoupí dilema do pozadí a pomine naléhavost ho řešit. Ze zjevného dilematu se pak stává dilema latentní, pro které je typické to, že je skryté, utajené a bezpříznakové.¹⁰² Nelze to však chápat tak, že zjevné dilema se plně vytratilo. Dilema se pouze odsunulo

⁹⁷ Respondent č. 4.

⁹⁸ Srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“, c.d., s. 59.

⁹⁹ Srov. JELÍNKOVÁ, V. *Dilemata sociálních pracovníků pracujících v zařízení pro seniory*, c.d., s. 74.

¹⁰⁰ Srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“, c.d., s. 38.

¹⁰¹ Tamtéž.

¹⁰² Srov. *Nový akademický slovník cizích slov*, c.d., s. 474.

a lze očekávat, že v budoucnosti se objeví nové okolnosti, které z něj udělají opět dilema zjevné.¹⁰³

S tímto problémem se mohou potýkat například začínající sociální pracovníci, kteří se ve svém prvním zaměstnání dostávají do situací, jež jsou pro ně velkým etickým dilematem. V takové chvíli hraje velkou roli přístup ostatních kolegů a spolupracovníků k novému členovi jejich týmu. Pokud kolegové mají dané dilema zvládnuté a důvody svého rozhodnutí s novým kolegou proberou, pak může být vyřešené i pro začínajícího pracovníka. Do výše uvedeného bludného kruhu se však nový člen týmu může dostat ve chvíli, kdy zkušenější kolegové zvolí opačný postup a nového spolupracovníka budou brát jako obtíž a jeho dilemata zlehčovat.¹⁰⁴

2.3.2 Racionalizace dilemat

Aby se pracovník vyhnul či oddálil volbu mezi neslučitelnými možnostmi, musí akceptovat něco pro něj nepřijatelného. Když pracovník uznává pravidla, která mu nevyhovují, může si je alespoň přijatelně vysvětlit. Musil zde vychází ze slov Goffmana¹⁰⁵, který „*tomuto způsobu tlumení naléhavosti dilemat, která provázejí zvládnání pracovních podmínek, říká racionalizace.*“¹⁰⁶ Právě racionalizace pomáhá pracovníkovi i jeho kolegům zdůvodnit to, proč je jeho nesprávné řešení vlastně žádoucí. Zdůvodnění se tak stane kolektivně uznávaným pravidlem pro pracovníky, klienty i veřejné autority. Největší problém racionalizace je ten, že je velice obtížné ji rozpoznat. Její zastánci jí natolik věří, že jí připisují jen dobré vlastnosti a berou jí za smysl jejich práce s klienty.¹⁰⁷

Racionalizace je zároveň brána jako obranný mechanismus či reakce. Jedinec chce zvládnout zátěžovou situaci tím, že si jí ne zcela správně a přesně vysvětlí. Racionalizace tak člověku poskytne subjektivně přijatelné vysvětlení nějaké problémové situace.¹⁰⁸

¹⁰³ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, c.d., s. 39-40.

¹⁰⁴ Srov. MÁTEL, A.; SCHAUER, M.; MÜHLPACHR, P. a kol. *Aplikovaná etika v sociální práci*, c.d., s. 113.

¹⁰⁵ Srov. GOFFMAN, E. *Asylums. Essays on the social situation of mental patients and other inmates*. London: Penguin Books, 1991, s. 50.

¹⁰⁶ MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, c.d., s. 41.

¹⁰⁷ Srov. Tamtéž, s. 38-41.

¹⁰⁸ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 58-59.

2.3.3 Kultura organizace jako zdroj vyhýbání se dilematům

Musil chápe kulturu organizace jako „soustavu kolektivně uznávaných významů a pravidel jednání, která pracovníkům služeb sociální práce umožňují udržovat dilemata své práce s klienty latentní, v méně naléhavé podobě.“¹⁰⁹ Je pochopitelné, že daná organizace si vytváří pravidla jednání a racionalizace, která zamezují tomu, aby se řešila zjevná dilemata, která jsou pro pracovníky vždy velkou zátěží. Řešení zjevných dilemat přináší do kultury organizace také napětí a zvyšuje se tak možnost konfliktů mezi kolegy a nabourá se tak soudržnost kolektivu.¹¹⁰

Personální zajištění v pobytových sociálních zařízeních je vymezeno zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách. V domovech pro seniory se konkrétně jedná o sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách a o zdravotnický personál. Domovy pro seniory mají různou kapacitu a tím i různý počet personálu. Jedno je však jisté, že požadavek na jejich spolupráci je přímo charakteristický rys poskytované sociální služby. I v těch nejmenších domovech pro seniory se setkáváme s velkým počtem zaměstnanců a je pochopitelné, že udržení soudržného a fungujícího kolektivu je v zájmu všech uživatelů služby. Řešení jakéhokoliv problému či dilematu může lehce narušit spolupráci mezi kolegy, neboť každý pracovník může mít jiný názor na řešení daného problému.¹¹¹

Shrnutí dilemat v sociální práci se seniory

- **Kontaktovat nebo nekontaktovat klientovu rodinu.** Pro uživatele domova je kontakt s rodinou velice důležitý. Rodina je i zdrojem cenných informací pro personál domova. Sociální pracovníci mají kontakt s rodinou i ve své pracovní náplni. Ne vždy jsou však rodinné vztahy na dobré úrovni. Ať už o kontakt nestojí rodina nebo klient, je vždy na pracovníkovi do jaké míry se bude v případě angažovat.
- **Řešit nebo neřešit klientovy problémy.** Toto dilema vyvstává většinou před klíčové pracovníky klientů, kteří v rámci individuálních plánů mají uživatelům pomáhat při plnění jejich cílů. Při řešení takového dilematu jsou podstatné hranice ve vztahu pracovník a klient.

¹⁰⁹ MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, c.d., s. 42.

¹¹⁰ Srov. Tamtéž, s. 42-43.

¹¹¹ Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, c.d., s. 86.

- **Množství klientů nebo kvalita služeb.** V literatuře je toto dilema uváděno jako poměrně časté. Sociální pracovníci v domovech pro seniory většinou zastávají názor, že počet klientů na daný počet sociálních pracovníků je dostačující. Ano, připouští, že někdy z časových důvodů jednají unáhleně a možná bez rozmyslu. Jedná se však o ojedinělé situace, kvůli kterým není potřeba přibírat nové zaměstnance. Toto dilema vnímají sociální pracovníci spíše v přímé péči o klienty. Sami vidí, že pracovníci v přímé péči a zdravotní sestry nemají dostatek času na práci s jednotlivými klienty. Při řešení tohoto dilematu je nutné uvědomit si, že přijetí nových zaměstnanců neřeší kvalitu poskytované služby. Nový zaměstnanci pouze přebírají zaběhlé zvyklosti. Je nutné se vždy zamyslet nad způsoby, které mohou danou službu zlepšit.
- **Rozlišovat klienty na trpící a netrpící stařeckou demencí nebo volit stejný přístup ke všem uživatelům.** Sociální pracovníci vnímají rozdílnost klientely. Jinak se jim pracuje s lidmi, kteří trpí například stařeckou demencí a jinak s lidmi, kteří nemají poruchy kognitivních funkcí. Nemůžu však říci, že by dotazovaní upřednostňovali práci pouze s jednou skupinou klientů. Pouze jsou si vědomi odlišnosti. Pokud si pracovníci připouští, že mají své „favority“, tak se snaží nedávat své sympatie najevo, neboť jsou si vědomi toho, že etický kodex a další legitimní principy sociální práce od nich vyžadují neutralitu a stejný přístup ke všem klientům.
- **Dialog nebo monolog.** Sociální pracovníci se převážně snaží o dialog. Jsou si vědomi toho, že rozhovor s klientem může lehce přejít k monologu. Při komunikaci se seniory se objevuje řada problémů, které rozhovor ovlivňují a stěžují. Senioři často trpí poruchami smyslů. Dále jejich řeč negativně ovlivňují neurologická onemocnění. Zvláštní druh komunikace musí pracovníci také vést s lidmi trpícími stařeckou demencí.
- **Pomoc nebo kontrola.** Pracovníci si uvědomují tenkou hranici mezi pomocí a kontrolou. Především uvádějí situace, kdy klient je schopen vykonat určité činnosti sám (například nákup nebo oblékání), ale odmítá je vykonávat a vyžaduje to od personálu domova. Pracovníci považují za důležité, aby přístup personálu byl jednotný. Zároveň však vědí, že při vysokém počtu zaměstnanců je to prakticky nemožné. Záleží vždy na konkrétním jedinci, jak se v dané situaci vůči klientovi zachová.

- **Postupovat dle metodik nebo volit individuální přístup.** Sociální pracovníci v domovech pro seniory se snaží klientův problém řešit individuálně. Nevylučují však ani přístup, kdy jednají dle metodik a předepsaných předpisů. Sociální pracovníci se ztotožňují s tím, co je psané v literatuře. Tyto dva přístupy se mají prolínat. Metodiky a předpisy jsou potřeba, ale musí vždy zůstat i prostor pro individuální zhodnocení dané situace. Nelze jednat pouze jedním způsobem. Metodický přístup by postrádal lidský přístup ke klientům a jednání pouze podle individuálního přístupu by vyvolávalo zmatek v organizaci. Je totiž potřeba, aby pracovníci byli v jistých záležitostech jednotní.
- **Materiální nebo nemateriální pomoc.** Domovy pro seniory mají poskytovat obě pomoci zároveň, často je tomu tak, že organizační členění neumožňuje jednomu zaměstnanci poskytovat oboje. Pro poskytování nemateriální pomoci je důležité zajištění základních potřeb uživatelů. Sociální pracovníci mají klientům poskytovat především nemateriální pomoc v podobě aktivizačních činností a zlepšovat nebo udržovat jejich schopnosti.
- **Aktivizovat nebo neaktivizovat klienty, kteří o aktivizaci nestojí.** Fyzická i psychická aktivizace je pro seniory velice důležitá. Právě u obyvatelů domovů pro seniory se často projevuje pocit samoty, deprese a nejeví žádný zájem o své okolí. Svůj volný čas často tráví pouze na lůžku a nechtějí se účastnit žádných volnočasových aktivit, i když jejich aktuální zdravotní stav by jim to dovozoval. Sociální pracovníci pak stojí před otázkou, do jaké míry je mohou obyvatele nutit nebo přemlouvat k aktivizaci.
- **Poskytnout nebo neposkytnout klientovi jeho peníze na alkohol a cigarety.** Problematiku financí zmiňovaly pracovnice velice často. Klienti, kteří rádi utrácí peníze za alkohol a cigarety mají většinou velmi nízký příjem a nemají ani na uhrazení pobytu v domově pro seniory. Pracovnice si uvědomují, že peníze jsou klientů a oni na ně mají ze zákona nárok, ale zároveň cítí, že neposkytnutí finančních prostředků je pro dobro klienta. Musí mít přeci i peníze na léky a další potřebné věci.
- **Komplexní nebo zjednodušené cíle.** Cíle a poslání domovů pro seniory mají většinou podobný základ. Svým uživatelům nabízí poskytování zdravotních, sociálních a ošetrovatelských služeb. Neopomíjejí ani podporu k soběstačnosti a zachování lidské důstojnosti. Při těchto formulacích má každý jedinec prostor

pro vlastní konkretizaci cíle. Obecně se má za to, že sociální pracovníci si své cíle práce zjednodušují. Tomuto tvrzení musím však oponovat, protože řada pracovníků naopak prosazuje složitější cíle práce a své pravomoci chce rozšiřovat. Domovy pro seniory poskytují komplexní péči svým uživatelům a sociální pracovníci k této komplexnosti přispívají svými dílčími úkoly a cíli, které mají jasně vymezené v pracovní náplni své práce. Pro zjednodušování cílů práce není prostor.

- **Řadu dilemat si sociální pracovníci ani neuvědomují.** Dilemata proto můžeme rozdělit na zjevná a latentní. Díky racionalizaci dilemat si pracovníci také často odůvodňují svá nesprávná řešení jak před sebou, tak před kolegy. K vyhýbání se dilematům často přispívá i kultura dané organizace. Řešení jakýchkoliv záležitostí může totiž lehce narušit kolektiv pracovníků.

3 Etika v sociální práci

S etikou v sociální práci se v české literatuře prozatím příliš neseťkáváme. Pozitivní však je, že zájem o etické oblasti roste. Jedním z důvodů jsou aféry kolem sociálních pracovníků, kteří selhali právě v morální oblasti. Etické oblasti mohou být sociálním pracovníkům velice prospěšné při řešení etických dilemat a problémů, které musí pracovníci řešit.¹¹²

Musím souhlasit s tím, že „*teoretické otázky etiky a praktická dilemata, kterým lidé čelí, se navzájem prolínají.*“¹¹³ Praktické problémy v nás často vzbuzují teoretické otázky, které nám často pomáhají ospravedlnit nebo odůvodnit naše jednání.¹¹⁴

Řada etických otázek bezesporu souvisí s povoláním sociálního pracovníka. Je proto důležité, aby si pracovník uvědomoval svou odpovědnost, kterou je vázán k sobě samému, k okolnímu světu a v neposlední řadě právě k druhým lidem. Pracovník proto musí zaujímat odpovědný postoj v rámci své pomáhající profese, kdy má v péči jiné lidské bytosti.¹¹⁵

Smyslem etiky v sociální práci je především to, aby bylo sociálnímu pracovníkovi umožněno rozeznávat příslušné hodnoty a principy. Podstatné také je, aby s nimi dovedl pracovat v daném kontextu.¹¹⁶ Fischer dále vymezuje dvojí pojetí etiky pro sociální práci.

- Zprvé, etiku v sociální práci můžeme chápat jako „*studijně teoretickou disciplínu uschopňující sociálního pracovníka kriticky posuzovat dilemata a problémy své praxe.*“¹¹⁷ Díky tomuto pojetí může sociální pracovník kriticky posuzovat hodnoty a metody, podle kterých se ve své praxi řídí. Dále mu to umožňuje snáze reflektovat jak specifické kazuistiky, tak obecné principy a metodické postupy, ze kterých sociální práce vychází.

¹¹² Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 22-23.

¹¹³ POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*. Praha: Ivo Železný, 2000, s. 78.

¹¹⁴ Srov. Tamtéž.

¹¹⁵ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: TRITON, 2003, s. 9-11.

¹¹⁶ Srov. FISCHER, O. *K pojetí etiky pro sociální práci*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK, 2008, s. 19.

¹¹⁷ Tamtéž.

- Z druhého můžeme etiku v sociální práci chápat jako „*soubor norem, hodnot a postupů přijatelných v profesní praxi sociální práce.*“¹¹⁸ Studium si má sociální pracovník osvojit potřebné hodnoty a postupy, které jsou v souladu s aspekty sociální práce a zároveň jsou zakotveny například v sociálně právním nebo politickém klimatu.

Z pohledu mé práce je určitě podstatné právě první pojetí etiky v sociální práci, kdy pracovník má kriticky posuzovat vzniklá dilemata.

Pro úplnost informací považuji za důležité uvést i definici etiky a morálky, protože právě s těmito pojmy se v textu neustále setkáváme. Poté se budu zabývat třemi etickými teoriemi, díky kterým lze řešit etická dilemata.

3.1 Definice morálky a etiky

Morálku lze odvodit z latinského slova „*mos*“, což můžeme do češtiny přeložit jako mrav, zvyk či obyčej. Původní význam tohoto slova je, že člověk se má řídit podle vůle autority, tedy podle zákonů a předpisů. Můžeme tedy říct, že „*morálka je soubor uznávaných mravních norem,*“¹¹⁹ které jsou kulturně a historicky podmíněny.

Morálka se zabývá lidským jednáním, které rozlišuje na správné a nesprávné, dobré a zlé.¹²⁰ A to vždy v porovnání s lidským svědomím. Morálně dobré jednání je takové, které je ve shodě se svědomím jedajícího. Zde již ovšem nehovoříme o morálce, ale o mravnosti konkrétního jedince. Morálka plní tři funkce – poznávací (zahrnuje interpersonální i společenské vztahy), regulativní (zaměřená na chování člověka) a humanizační (zahrnuje lidskost a zušlechťování člověka).¹²¹

Morálka má tedy sociální i individuální dimenzi. Vyznačuje se také tím, že každá generace si nevytváří vlastní pojetí morálky. Morálka má udržovat společnost soudržnou a má umožňovat harmonickou spolupráci všech lidí dané společnosti. Morálka vyžaduje čas od času kritiku, aby mohlo dojít k jejímu vývoji v rámci měnícího se sociálního řádu.¹²²

¹¹⁸ FISCHER, O. *K pojetí etiky pro sociální práci*, c.d., s. 19.

¹¹⁹ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, c.d., s. 24.

¹²⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 21-22.

¹²¹ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, c.d., s. 24.

¹²² Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 21-22.

Jedna z definic etiky může znít takto: Etika „je filozofickou vědou o správném způsobu života, vycházející z racionálních přístupů a snaží se nalézt, popřípadě i zdůvodnit, společné a obecné základy, na nichž morálka (předmět etiky) stojí.“¹²³

V nejširším slova smyslu se etika zabývá lidským chováním. Není zaměřena pouze na nějaké standardy chování. Jde jí o hledání toho, co je dobré a správné a jak máme nejlépe žít. Chce najít základní hodnoty, které vedou ke spravedlnosti. A právě podle těchto hodnot bychom se měli řídit. Na utváření etiky se podílí i politická, sociální a náboženská kultura.¹²⁴

Etika je teorií morálky, vědou o původu a podstatě morálního jednání a vědomí a o životě společenského člověka. Etika rozumově odůvodňuje morální jednání jedince. Odůvodnění nemusí být pouze rozumové (může být i intuitivní), ale pro sociální práci je brané jako stěžejní. Etika je prakticky zaměřená věda a jejím cílem je vědomější a odpovědnější jednání. I přesto etika zůstává v obecné rovině, neboť nepředkládá konkrétní návod, jak v dané situaci jednat.¹²⁵ „Úkolem etiky je odstranit nejasnosti, rozlišit fakta, hodnoty a argumenty, odhalit základy, na kterých jsou komentáře vystavěny, a zjišťovat, nakolik jsou logické a zda skutečně vyjadřují hluboce zakořeněné názory.“¹²⁶

3.2 Vybrané etické teorie jako jedna z možností řešení etických dilemat

Ve své práci se budu zabývat třemi etickými teoriemi – deontologií, utilitarismem a etikou péče. S výběrem těchto teorií jsem se inspirovala v článku Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce od Nečasové, Dohnalové a Talašové.¹²⁷ Zároveň jsou to teorie, které literatura považuje za nejčastěji používané.¹²⁸

Zmíněné teorie volím i díky jejich odlišné podstatě. Deontologický přístup vychází z předpokladu nepodmíněné závaznosti norem. Za jeho alternativu se považuje utilitarismus, který bere v úvahu pouze konečné následky jednání.¹²⁹ Tyto dvě klasické etické teorie byly od sedmdesátých let 20. století na Západě kritizovány radikálním

¹²³ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, c.d., s. 22.

¹²⁴ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004, s. 14.

¹²⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 22.

¹²⁶ THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 15.

¹²⁷ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 76-87.

¹²⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 25.

¹²⁹ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK, 2008, s. 52.

hnutím. Radikální hnutí obsahuje marxistické a antiopresivní přístupy. Právě pod antiopresivní teorie spadá etika péče.¹³⁰

3.2.1 Deontologie

Deontologie je nauka o povinnostech. Vychází z řeckého „deon“ – co má být povinnost. Deontologie vyjadřuje přesvědčení, že lidské jednání je morální nebo nemorální samo o sobě na základě své povahy a nezáleží na tom, jaké bude mít jednání následek. Podstatný je tedy úmysl člověka, který jedná, nikoliv výsledek jednání.¹³¹

Nejznámější zástupce tohoto směru je Immanuel Kant. Byl zastáncem toho, že etika je nejdůležitějším předmětem filozofie. Hledal odpověď na otázku: Co je podstatou morálky? Byl přesvědčen, že jedinou správnou možností, jak odpovědět na tuto otázku je, zaměřit se na lidské jednání. To rozdělil na jednání z „náklonnosti“ a na jednání ze „smyslu pro povinnost“. Jediné správné lidské jednání je takové, které člověk činí z „povinnosti“ a bez osobní „náklonnosti“. Podstatné také je, aby jedinec jednal svobodně.¹³²

Kantovým plánem také bylo učinit jádrem etiky „dobrou vůli“ jedince, protože pouze při uplatnění svobody a dobré vůle, bude člověk jednat morálně. Jak uvádí Thomson, Kant představuje „zlomový okamžik v etice – po něm už nebylo možné přehlížet aktivní úlohu člověka, který morálně jedná.“¹³³

Kant také vychází z toho, že každý člověk má jak přírodní (empirickou), tak i rozumovou (neempirickou) složku. Kant jde až k takovým idejím, že člověk by se měl plně odpoutat od své přírodní složky (libosti a nelibosti) a měl by se řídit pouze dle svého rozumu. Pouze rozumný člověk je schopen jednat podle zákona, podle principů a vyznačuje se svou vůlí. Vůle jedinci umožňuje volit to, co rozum poznává nezávisle na nákladnostech. Člověk se však nikdy nemůže plně oprostit od přírodní složky, vždy v sobě bude mít jak empirickou, tak neempirickou složku. Díky rozumové složce je však schopen přesáhnout tu přírodní a to díky své vůli, která mu umožní jednat dle objektivních zákonů. Tento objektivní princip tedy vůli donucuje a rozumu přikazuje, jak má podle své povinnosti jednat. Formulaci takového příkazu Kant označuje jako kategorický imperativ, ve kterém není místo pro subjektivní motivy. Pro eticky správné jednání je základem dobrá vůle. Například inteligence, statečnost a sebeovládání mohou

¹³⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 30.

¹³¹ Srov. Tamtéž, s. 27.

¹³² Srov. POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*, c.d., s. 57-58.

¹³³ THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 106.

být zlé, když nejsou používány s dobrou vůlí. Jedinec však vždy nejedná dle své povinnosti (v takové chvíli je vůle málo donucována k povinnosti), ale jedná také dle své náklonnosti. Proto Kant rozlišuje dva typy imperativů, a to na kategorický a hypotetický.¹³⁴

Hypotetický imperativ je nějakým způsobem podmíněný, příklad jaký uvádí Machula je: „Jestliže máš žízeň, jdi se napít.“ Tento imperativ platí pouze tehdy, je-li daná i podmínka jednání (v našem příkladu je to žízeň).¹³⁵ Za hypotetický imperativ můžeme tedy označit „*to, co je potřeba k dosažení žádoucího výsledku.*“¹³⁶ Naše jednání se dá označit jako opatrné či chytré, protože chceme dosáhnout určitého cíle.¹³⁷

Kategorický imperativ není závislý na žádných podmínkách. Pro něj platí objektivnost, nevztahuje se na žádné individuální jednání. Jeho pojetí je racionální. Kategorický imperativ je základním zákonem lidského rozumu, proto ho musí racionálně jednající člověk přijmout. Jednání dle kategorického imperativu je motivováno právě rozumem.¹³⁸ Kategorický imperativ není závislý na výsledcích.¹³⁹

Kant uvádí jediný platný kategorický imperativ, který zní: „*Jednej jen podle té maximy, o níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem.*“¹⁴⁰ Za maximu je považována určitá zásada nebo obecné pravidlo, podle kterého se má řídit racionálně jednající člověk.¹⁴¹ Z tohoto jediného imperativu mohou být odvozeny následné imperativy povinnosti.

Podle obecných zákonů může znít imperativ povinnosti i takto: „*Jednej tak, jako by se maxima tvého jednání měla na základě tvé vůle stát obecným přírodním zákonem.*“¹⁴² Za přírodní zákon je považován jak zákon přírodní, tak mravní. Do přírodního zákona spadají i vzájemné mezilidské vztahy, jenž jsou určeny dle obecných pravidel nebo zákonů. Kant následně uvádí příklad. Pokud si chce člověk od druhého vypůjčit peníze, i když dopředu ví, že nebude schopen peníze vrátit, pak se má sám sebe ptát, jestli tento způsob osobního prospěchu je možné uplatňovat jako obecný zákon. Tento postup plně odporuje rozumu a nelze ho považovat za obecný zákon, neboť člověk chce pouze

¹³⁴ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 78.

¹³⁵ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*, c.d., s. 53-54.

¹³⁶ THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 105.

¹³⁷ Srov. POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*, c.d., s. 62.

¹³⁸ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*, c.d., s. 54.

¹³⁹ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 105.

¹⁴⁰ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1976, s. 62.

¹⁴¹ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 111.

¹⁴² KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, c.d., s. 62.

výjimku sám pro sebe.¹⁴³ Z toho tedy vyplývá, že člověk nesmí lhát, protože lhaní nemůžeme považovat za obecný zákon. Když někdo lže, tak tím znehodnocuje lidské vztahy, které jsou založeny na pravdě a na dodržování slibů.¹⁴⁴

Další formulace praktického imperativu zní: „*Jednej tak, abys používal své lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.*“¹⁴⁵ Pokud by si člověk vypůjčil od druhého peníze s tím, že už dopředu ví, že peníze nevrátí, jednal by s druhou bytostí pouze jako s prostředkem pro dosažení svého cíle, což je pro obecné zákony nemyslitelné. Takovýmto způsobem zároveň popírá důstojnost osoby, která by mu peníze půjčila a zapomíná na to, že lidé jako rozumové bytosti mají být ctěni jako účely.¹⁴⁶

Můžeme konstatovat, že tato formulace kategorického imperativu má v dějinách etiky dlouhou tradici. Druhého máme mít vždy v úctě, neboť se vždy jedná o rozumovou bytost a to nesmíme opomíjet. Pokud jednáme s druhým jako s pouhým prostředkem, znamená to, že nerespektujeme jeho lidství. Toto pojetí imperativu je podstatné i pro demokracii, která zastává myšlenku, že všichni lidé jsou si rovni. Znamená to, že nikdo nemůže být před zákonem jakýmkoliv způsobem diskriminován.¹⁴⁷

Další princip poté vychází z toho, že idea vůle rozumného jedince je obecně zákonodárnou vůlí. Povinnost jednání se neváže na city a náklonnosti, ale právě na vztahy rozumných jedinců, jejichž vůle je zákonodárná. Takovéto spojení jedinců prostřednictvím společných zákonů nazývá Kant „*říší účelů*“,¹⁴⁸ kde „*všechny maximy mají ze své vlastní zákonodárné povahy souhlasit s možnou říší účelů jako říší přírody.*“¹⁴⁹

V takové říši mají rozumné bytosti svou důstojnost, která má vnitřní hodnotu. Hodnota nezáleží na následcích jednání, ale na smýšlení, s kterým jedinec jedná. Rozumný člověk je zákonodárný. Řídí se podle maximy, jež si sám dává a zároveň tyto maximy musí patřit k obecnému zákonodárství. Maximy musí být brány i z hlediska

¹⁴³ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, c.d., s. 64.

¹⁴⁴ Srov. POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*, c.d., s. 63.

¹⁴⁵ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, c.d., s. 75.

¹⁴⁶ Srov. Tamtéž, s. 76.

¹⁴⁷ Srov. POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*, c.d., s. 63.

¹⁴⁸ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, c.d., s. 81.

¹⁴⁹ Tamtéž, s. 86.

druhých, neboť i oni patří k zákonodárným bytostem. Pouze v takovémto světě je každý rozumný jedinec zákonodárným členem v říši účelů.¹⁵⁰

Různá znění kategorického imperativu nalezneme ve výše uvedených principech, které se vždy odkazují na obecnost, nepodmíněnou hodnotu osoby a na autonomii vůle.¹⁵¹

Domnívám se, že je vhodné zmínit i tři hlavní námitky proti Kantovým názorům:¹⁵²

- První z nich napadá Kantovo tvrzení, že mravní hodnota jednání závisí vždy na motivu, ze kterého jednání vychází. Kritici upozorňují na to, že Kant skrytě poukazoval i na konečné důsledky jednání.
- Druhá námitka kritizuje to, že se Kant nezabýval konfliktem povinností. Dobrým příkladem je konflikt mezi zachováním slibu mlčenlivosti a mluvením pravdy. Pokud po jedinci bude druhá osoba vyžadovat, aby mu sdělil dané tajemství, pak jedinec nemůže zároveň mluvit pravdu a dodržovat slib. Když jedinec bude mluvit pravdu, poruší slib a pokud slib neporuší, bude nucen lhát.
- Třetí námitka poukazuje na to, že Kant až příliš lpí na dodržování daného požadavku. Morální pravidla se totiž mají interpretovat obecněji a nikoliv jako bezvýhradné příkazy. Samozřejmě, že jsme povinni mluvit pravdu, dodržovat sliby a platit dluhy, ale vždy pouze za předpokladu, že nás neovlivňují žádné jiné významnější okolnosti, za kterých daný požadavek dodržujeme.

3.2.2 Utilitarismus

Teleologie (z řeckého „telos“ – cíl, účel) je filozofické učení, dle kterého je veškeré dění, tedy i lidské jednání, určeno nějakým účelem.¹⁵³

Právě utilitarismus (z latinského „utilitas“ – užitek) je typickou teleologickou koncepcí. Utilitarismus „staví na první místo důsledky daného jednání“.¹⁵⁴ Jedná se o „teorii etiky, která posuzuje činy podle očekávaných následků.“¹⁵⁵ Máme tedy jednat tak, „aby následky našeho jednání či pravidla jednání byly optimální pro blaho všech

¹⁵⁰ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, c.d., s. 81-85.

¹⁵¹ Srov. Tamtéž, s. 86.

¹⁵² Srov. POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*, c.d., s. 64-66.

¹⁵³ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 29.

¹⁵⁴ MACHULA, T. *Základní etické teorie*, c.d., s. 54.

¹⁵⁵ THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 93.

*zúčastněných.*¹⁵⁶ Utilitarismus zároveň patří mezi jednu z nejrozšířenějších a nevlivnějších etických teorií.¹⁵⁷

Tento směr pochází z 19. století a k jeho jisté renesanci došlo v polovině 20. století. Utilitarismus v sobě kombinuje čtyři principy, které na sebe navazují:¹⁵⁸

- Princip následků neboli teleologický princip se řídí dle toho, že lidské jednání není samo o sobě hodnoceno, ale je hodnoceno na základě následků.
- Princip užitečnosti vychází z toho, že následky se hodnotí podle užitečnosti pro dobro jako takové (nejedná se o svévolnou užitečnost). Jak uvádí Mill, konání jsou správná pokud „*směřují k podpoře štěstí, nesprávná když směřují k produkování opaku štěstí.*“¹⁵⁹
- Princip hédonismu. Dobro spočívá v uspokojování lidských potřeb, jako je slast a štěstí. To co je pro člověka dobré, to si jedinec určuje sám.
- Sociální princip upozorňuje na to, že hédonismus nesmí být pouze egocentrický, ale že se musí snažit uspokojit co nejvíce lidí.

Utilitarismus vychází z tvrzení, že žádné lidské jednání není samo o sobě špatné ani dobré. Mravně hodnotíme až následky, které od jednání očekáváme. Kritériem jednání je hédonistické dobro, tedy slast, radost a štěstí. Podle klasického znění utilitarismu má člověk jednat tak, aby jeho jednání přineslo co nejvíce dobra a co nejméně zla pro všechny, kterých se dané jednání nějakým způsobem dotýká. Sociální pracovník by při řešení svých případů měl hledat jak pozitiva, tak negativa a následně vybrat takový způsob řešení, kde budou převažovat pozitiva.¹⁶⁰

Ke klasickým představitelům utilitarismu patří Jeremy Bentham a John Stuart Mill. Bentham je prvním utilitaristickým představitelem. Předpokládá, že zájem společnosti je sumou individuálních zájmů členů dané společnosti. Základem je co nejvíce štěstí pro co nejvíce lidí. Bentham je zastávce kvalitativního hédonismu, kde nezáleží na obsahu daného štěstí, ale na jeho množství.¹⁶¹

¹⁵⁶ ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Academia, 1994, s. 121.

¹⁵⁷ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 93.

¹⁵⁸ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*, c.d., s. 54.

¹⁵⁹ MILL, J. S. *Utilitarismus*. Prešov: LIM, 2000, s. 81.

¹⁶⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 29.

¹⁶¹ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 81.

Dle Benthama bychom měli štěstí měřit podle:¹⁶²

- Jeho trvání;
- Jeho intenzity;
- Toho jak dosažitelné, bezprostřední a jisté je;
- Toho, zda je zbaveno bolesti a má naději, že povede k dalšímu štěstí.

Jeho přístup je možné označit i jako utilitarismus činu (jednání), podle kterého je správnost jednání ovlivňovaná jeho výsledkem v daném případě a přičemž kalkulace podstupuje každé jednání zvlášť.¹⁶³ To, zda je daný čin v souladu s pravidly či zákonem je druhotné, prvotní je dosáhnout štěstí. Bentham zastává tvrzení, že pokud člověk bude takto smýšlet, tak dosáhne osobního blaha.¹⁶⁴

Mill naopak prosazuje rozlišování mezi kvalitativním a kvantitativním prožitkem libosti. Dospěl k závěru, že existují různé druhy štěstí, které jsou kvalitativně měřitelné. Štěstí, které spočívá v činnosti intelektu a představitosti má větší hodnotu, neboť ho může docílit pouze člověk, zvíře nikoliv. Za podstatné lidské rysy, které jsou zdrojem lidského štěstí, považuje hrdost, lásku ke svobodě, nezávislost, lásku k moci a smysl pro lidskou důstojnost. Mnoho lidí je schopno tohoto vyššího stupně štěstí, ale vlivem okolností a svodů ho promění na nižší stupeň štěstí. Nečiní tak dobrovolně. K tomu, aby se mohli zaměřit na nižší stupeň, musí ztratit kapacitu na ten vyšší. Utilitaristická morálka si váží sebeobětování pro štěstí druhého. To Mill rozděluje na užitečné a neužitečné sebeobětování. Za neužitečné považuje například izolaci od společnosti. Mill je zastáncem tzv. utilitarismu pravidel, kdy by jedinec měl dodržovat pravidla, pokud přinášejí větší blaho pro společnost.¹⁶⁵

Utilitaristé, podobně jako deontologové, mohou jednat podle pravidel. Jako příklad můžeme uvést pravidlo, že lhát se nemá. Utilitaristé, na rozdíl od deontologů, považují za základ takového jednání, schopnost rozhodnout se mezi pozitivními a negativními faktory. Pokud bude člověk mluvit pravdu a nebude lhát, tak důsledkem je častěji štěstí

¹⁶² Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 94.

¹⁶³ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 29.

¹⁶⁴ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 94.

¹⁶⁵ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 81.

než neštěstí.¹⁶⁶ Utilitarismus pravidel tedy bere v úvahu dlouhodobou perspektivu, která pravděpodobně nastane, pokud se případ zobecní a bude vnímán jako precedent.¹⁶⁷

Utilitarismus jako morální teorie se také vyznačuje tím, „že oddělil správnost a špatnost jednání od toho, zda je dobrý nebo špatný ten, kdo jedná.“¹⁶⁸ Jedinec může být morálně dobrý a také může vždy jednat s dobrým úmyslem, ale výsledek jeho jednání nemusíme vždy označit jako žádoucí. Takže hlavním důsledkem utilitarismu je oddělit hodnotu jednání od hodnoty toho, kdo jedná.¹⁶⁹

Ani utilitarismus se nevyhnul námitkám a kritice. Některé z nich jsou následující:

- Jedna z kritik se týká pojetí blaha. Výrazů pro blaho může být mnoho a každý jedinec si může určit své pojetí blaha. To má za následek, že lidé nedochází ke stejným závěrům. Je také velmi složité posuzovat správnost a nesprávnost následků.¹⁷⁰
- Další námitkou je, že prakticky nelze určit, kolik štěstí (slasti) naše jednání způsobuje. Bentham vychází z úvahy, že každý jedinec zastává stejnou jednotku štěstí. To v praxi znamená, že se vezme celkový počet lidí a zjistí se, kolika lidem jednání přineslo štěstí a kolika neštěstí. Z toho se určí, jaké jednání je správné. S tímto tvrzením výrazně nesouhlasí například Nietzsche, protože byl přesvědčen, že „někteří lidé jsou podstatně důležitější než jiní,“¹⁷¹ takže jejich štěstí nebo neštěstí platí víc, než štěstí nebo neštěstí průměrného člověka.¹⁷²
- Utilitarismus také závisí na lidské schopnosti vědět, co druhým lidem přinese štěstí nebo co povede k obecnému blahu. Člověk má tedy jednat podle toho, co pravděpodobně nastane. To se však může v čase změnit a tím pádem je důsledek našeho jednání opačný, než jaký jsme zamýšleli. Utilitarismus také nepřipouští, že může nastat situace, kdy jedinec bude mít pocit, že má jednat daným způsobem a to bez ohledu na následky.¹⁷³
- Například Rawls připouští, že můžeme „předpokládat, že utilitaristické stanovisko je nejrozumnější koncepcí spravedlnosti.“¹⁷⁴ Zároveň však proti

¹⁶⁶ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 29.

¹⁶⁷ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 82.

¹⁶⁸ POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*, c.d., s. 54.

¹⁶⁹ Srov. Tamtéž.

¹⁷⁰ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 98-99.

¹⁷¹ POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*, c.d., s. 55.

¹⁷² Srov. Tamtéž.

¹⁷³ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 100.

¹⁷⁴ RAWLS, J. *Teorie spravedlnosti*. Praha: Victoria, 1995, s. 27.

utilitarismu namítá, že jeho tvrzení mohou být snadno zneužita k ospravedlnění neosobního přístupu. Obává se, „že práva jednotlivce budou odsunuta ve prospěch nějakého většího blaha.“¹⁷⁵

Můžeme říct, že obecný problém utilitarismu spočívá v tom, že není možné dosáhnout obecného posouzení, zda náš čin přinese blaho nebo utrpení.¹⁷⁶

3.2.3 Etika péče

Etika péče je spojována s feministickým hnutím, které původně kritizovalo stát za to, že chce udržet ženy v rodinách. Postupně se zájem přesouvá na antiopresivní přístup, který předpokládá rovnost výsledků a chápe člověka jako společenskou bytost. Antiopresivní sociální práce žádá zplnomocňování žen a to nejen klientek, ale i sociálních pracovníc, které častěji vykonávají sociální práci.¹⁷⁷

S etikou péče je nejčastěji spojováno jméno Carol Gilliganová, která v 80. letech 20. století zkoumala etické postoje žen a mužů. A právě v polemice s Lawrence Kohlbergem odlišila etiku péče (ženské pojetí morálky) a etiku spravedlnosti (mužské pojetí morálky).¹⁷⁸ Etika péče je považována za poměrně nový etický přístup. Zároveň s sebou přináší i novou myšlenku toho, jak eticky uvažovat.¹⁷⁹

Oba autoři ve svých výzkumech vycházejí ze stádií morálního vývoje. Dle odpovědí, jak by účastníci výzkumu řešili morální dilema, byli zařazováni do jednotlivých stádií. Kohlberg vymezil tři stádia – prekonvenční, konvenční a postkonvenční. V prekonvenčním stádiu se lidé orientují na odměnu a trest a jejich myšlení je účelové. V konvenčním stádiu se orientují na společnost a jsou ve shodě s ostatními. V postkonvenčním stádiu se zaměřují na etické principy a orientují se na individuální práva a sociální úmluvy. Podle Gilligenové toto rozdělení vystihuje právě mužskou etiku spravedlnosti.¹⁸⁰

¹⁷⁵ THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 101.

¹⁷⁶ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 101.

¹⁷⁷ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 30-31.

¹⁷⁸ Srov. Tamtéž, s. 31.

¹⁷⁹ Srov. FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. In FISCHER, O.; JANDEJSEK, P.; KROUPOVÁ, A.; a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008, s. 16.

¹⁸⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 31.

Gilligenová poté předložila pojetí ženského morálního vývoje, které rozdělila do třech výše uvedených stádií a obohatila je o dvě přechodné fáze mezi každým stádiem.¹⁸¹

V prekonvenční stádiu se žena orientuje na péči o sebe samu, tak aby přežila.¹⁸²

První přechodná fáze hodnotí prekonvenční stádium jako sobecké a snaží se dospět k odpovědnosti. V popředí stojí spojení s druhými a snaha být sociálně akceptována druhými. Hlavním problémem této přechodné fáze je přimknutí k druhým.¹⁸³

V konvenčním stádiu je dobro chápáno ve smyslu péče o druhé. Není zde prostor pro vlastní zájmy a potřeby. Zříká se dobrého pro sebe a základním bodem sebepojetí je odpovědnost za druhé. Tímto dochází k sebeobětování a vznikají tak „*problémy ve vztazích a vytváří se nerovnováha, která zahajuje druhou přechodnou fázi.*“¹⁸⁴

V druhé přechodné fázi je prostor na to upřesnit si zmatek mezi sebeobětováním a péčí, a následně pak přehodnotit vztahy. Morální jednání tak není určováno druhými lidmi, ale je určováno tím, jak je ve skutečnosti sloučen záměr a jeho důsledek. V této fázi se přechází od dobroty k pravdě. Právě pravda je zde kritériem hodnocení.¹⁸⁵

Postkonvenční stádium je zaměřené na dynamiku vztahů. Napětí mezi sobeckostí a odpovědností ustupuje do pozadí díky novému pochopení vzájemných vztahů mezi sebou a druhými. Lidé jsou na sobě vzájemně závislí. Účast ve vztahu je svobodně zvolená a vždy zahrnuje i péči o vlastní osobu. Důležitá je i upřímnost k vlastním požadavkům.¹⁸⁶

Ve svém výzkumu Gilliganová dospěla k závěru, že mužský morální imperativ je spojen s respektováním práv druhých lidí. Za podstatné tedy považují chránit právo na život a na seberealizaci před cizími lidmi. Ženský morální imperativ je rozpoznat trápení tohoto světa a ulevit mu. Ženy řeší morální dilemata tak, aby byl zachován vztah. Muži naopak lpí na abstraktních morálních principech.¹⁸⁷

Banksová vymezuje vzájemné vztahy mezi etikou spravedlnosti a etikou péče. Etika spravedlnosti považuje za základní hodnotu spravedlnost a právo. Odvolává se na

¹⁸¹ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 83.

¹⁸² Srov. Tamtéž.

¹⁸³ Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem. O rozdílné psychologii žen a mužů*. Praha: Portál, 2001, s. 99.

¹⁸⁴ Tamtéž, s. 97.

¹⁸⁵ Srov. Tamtéž.

¹⁸⁶ Srov. Tamtéž.

¹⁸⁷ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 83.

principy a zaměřuje se především na sociální smlouvu, povinnost, utříděný pořádek hodnot, individuální svobodu a na jednotlivce. Naproti tomu etika účasti pokládá za základní hodnotu účastnictví a odvolává se na vztahy. Zaměřuje se na péči, spolupráci, sociálního člověka, komunikaci a na mezilidské vztahy.¹⁸⁸

Gilliganová uvádí, že jádrem etiky péče, „*kteřá je odrazem rostoucího poznání lidských vztahů, je náhled, že já a druhý jsme vzájemně propojeni.*“¹⁸⁹ Vztah vyjadřuje spojení, kde má jedinec projevovat empatii, má druhým naslouchat a vžívat se do situace druhého. Morální problémy jsou vždy spojeny s lidskými vztahy.¹⁹⁰ „*Etika péče vnímá především závislost lidské bytosti v její zranitelnosti a tedy absolutní nutnost kvality vztahů (otevřenost, důvěra, zodpovědnost, spolehlivost).*“¹⁹¹

Gilliganová nechápala odlišnost žen a mužů jako problém, který je třeba řešit. Odlišnost vnímala jako znak lidské existence. Sama si byla vědoma toho, že když vytváří teorii odlišnosti, tak to společnost bude kritizovat, protože z odlišnosti se snadno stává úchylka a z úchylky hřích.¹⁹²

¹⁸⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, c.d., s. 32.

¹⁸⁹ GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem. O rozdílné psychologii žen a mužů*, c.d., s. 97.

¹⁹⁰ Srov. Tamtéž, s. 20-21.

¹⁹¹ MUNZAROVÁ, M. *Eutanazie, nebo paliativní péče?* Praha: Grada, 2005, s. 65.

¹⁹² Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem. O rozdílné psychologii žen a mužů*, c.d., s. 19.

4 Aplikace etických teorií na vybraná dilemata sociálních pracovníků pracujících v domovech pro seniory

V následující kapitole vždy nejprve popíši kazuistiku dilematu, kterou řešili sociální pracovníci domova pro seniory. Následně na ní aplikuji tři výše zmíněné etické teorie. Jako první uvádím kazuistiku, kde pracovník řeší dilema, zda kontaktovat, nebo nekontaktovat rodinu. V popisu druhé kazuistiky se zaměřuji na dilema, zda nadále řešit, nebo neřešit klientův problém.

Právě kvůli těmto kazuistikám jsem prováděla výzkumnou sondu, kterou zmiňuji v úvodu své práce. Sociální pracovníci v domovech pro seniory byli velice ochotni odpovídat na mé otázky. Osobně mě překvapilo, do jaké míry si při své práci uvědomují dilemata. Každý pracovník byl schopen dopodrobna popsat jeden případ, s kterým se setkal a řešil ho. Bylo velice přínosné slyšet, jak pracovníci dané dilema pojmenovávají a řeší.

Než začnu se samotnou aplikací, tak bych ještě ráda podotkla, že i když se každá z etických teorií vyznačuje svým specifickým obsahem, tak to ještě neznamena, že je nutně musíme brát odděleně, a že při použití té či oné teorie, musíme dojít k jiným závěrům. Etické teorie nám nabízí možnosti a argumenty, podle kterých můžeme opodstatnit své rozhodnutí.¹⁹³

4.1 Kontaktovat nebo nekontaktovat rodinu

S tímto dilematem se setkala sociální pracovnice domova pro seniory.¹⁹⁴ Do domova přijímali nového uživatele. Jednalo se o pana H, který byl rozvedený. Je důležité zmínit i fakt, že sociální pracovnice dříve pracovala na městském úřadě na odboru sociálně právní ochrany dítěte, takže o pánovi měla řadu informací z minulosti a některé další poznatky jí řekl i sám po přijetí do domova.

¹⁹³ Srov. JINEK, J.; KŘIŠŤAN, A. *Etické teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*. In *Sociální práce/Sociální práca*. 2011, č. 2, s. 127.

¹⁹⁴ Respondent č. 1.

Sociální pracovnice si pamatovala, že pán po rozvodu odmítal platit alimenty na své děti. V té době se v rodině řešilo i domácí násilí. Problém byl však v tom, že to byla doba, kdy se o násilí v rodině nemluvilo. Lidé si ho odmítali přiznat. Bylo však jasné, že pan H své děti hodně bil a byl na ně agresivní. Pan H. od 90. let nepracoval a propadl závislosti na alkoholu, díky kterému je nyní ochrnutý. Sama pracovnice uvedla, že pan H byl velmi sečtělý a inteligentní, ale alkohol s ním udělal své. Sociální vazby však nebyl schopen nikdy udržovat.

O to zajímavější bylo, že když pan H nastoupil do domova pro seniory, tak své klíčové pracovníci sdělil, že se na něj rodina vykašlala. Řekl jí, že má čtyři děti a že jeho největším přáním je, aby za ním děti jezdily na návštěvy. Považoval za strašné, že za ním děti nepřijedou a nepřivezou mu ani peníze na cigarety. Za cigarety dodnes utrácí veškeré své finance. Chtěl by prokouřit tak dvě krabičky za den. Na to však nemá dostatek peněz.

Navázání kontaktu s rodinou bylo tedy hlavním cílem klienta v individuálním plánu. Klíčová pracovnice přišla s tímto cílem za sociální pracovníci. Ta jí sdělila, že rodinu zná a nabídla jí, že ji zkontaktuje. V té době sociální pracovnice neřešila žádné dilema, neboť sama nevěděla, jaké vztahy mezi sebou aktuálně mají. Sociální pracovnice se tedy telefonicky spojila s bývalou manželkou pana H a i s jejich dětmi. Jak bývalá manželka, tak i děti sdělily, že táta je celý život pouze bil. Když ho potřebovaly, neznal je. Oni nevidí důvod, proč ho teď znát. Dále výslovně řekly, že si nepřejí být domovem dále kontaktováni a obtěžováni.

Klientovi trvalo strašně dlouhou dobu, než pochopil, že jeho „vlastní“ rodina ho nechce vidět, když je na tom tak špatně. Bylo to pro něj nesmírně složité. Věděl, že jeho blízcí by za ním byli do 10 minut, ale oni o něm nechtěli ani slyšet.

Před dilematem stála sociální pracovnice ve chvíli, kdy jí pan H požádal, aby ho za jeho rodinou odvezla služebním autem. Zde se pracovnice rozhodla jednat proti vůli klienta a jeho požadavek odmítla. Volila mezi rodinou a klientem a rozhodla se jít proti klientovi a podpořit přání rodiny. Osobně to sociální pracovnice brala tak, že „boží mlýny melou“ a s rodinou pana H soucítila.

Závěr osobního cíle klienta byl takový, že cíl nelze splnit. Z počátku na to klient reagoval hodně agresivně. Dokonce vyhrožoval, že ze zařízení odejde. V tom jsme mu samozřejmě nemohli bránit, proto jsme mu i nabídli, že mu pomůže vyřídit žádosti do jiného domova. Na klientovi bylo vidět, že si myslel, že pod pohrůžkou odchodu mu

vyjdeme vstříc a rodinu budeme znovu kontaktovat. Nečekal, že s jeho odchodem budeme souhlasit.

Nyní to sociální pracovnice vnímá tak, že pan H se s tím vším smířil. Jeho novým osobním cílem je pravidelně navštěvovat knihovnu a číst. Dokonce jezdí i na vědomostní soutěže, kde je velmi úspěšný. Někdy dokonce vyhledává i kontakt s jinými uživateli domova.

Za nějaký čas pana H navštívil jeho syn. Dá se říct, že nyní ho navštěvuje tak 1x za čtvrt roku, kdy mu přiveze karton cigaret a po chvíli zase odjede. Hned při první návštěvě syn nastavil velmi tvrdé hranice. Otcí řekl, že může být rád, že za ním přijede alespoň občas a že si nepřeje, abychom ho kontaktovali. To pan H neakceptoval a opět po sociální pracovnici chtěl, aby jeho syna kontaktovala, že už za ním dlouho nebyl a aby zase přijel. I zde sociální pracovnice nesplnila klientovu vůli, opět se postavila za přání syna – nekontaktovat. Situaci vyřešila tak, že panu H koupila kartu do automatu a řekla mu, že k telefonu ho zaveze a číslo mu vytočí, ale komunikovat se synem bude sám. To pan H odmítl.

4.1.1 Aplikace deontologie

Jak je popsáno výše, Kantova deontologická etika je zaměřená na jednání z povinnosti a předpokládá, že povaha člověka je především rozumová.¹⁹⁵ Nyní se pokusím popsat hlavní úvahy sociální pracovnice ze zmiňovaného případu.

Základní problém, který pracovnice řeší, je zda vyhovět přání klienta a kontaktovat jeho rodinu, která o kontakt nestojí. Značnou roli zde sehrál i fakt, že pracovnice klienta zná z minulého zaměstnání, kde s klientem neměla dobré zkušenosti. Možná proto bylo její následné jednání ovlivněno. Rodinu kontaktovala pouze jednou. Sama uvedla, že přání rodiny akceptovala hned po prvním telefonátu. Dilema řešila až ve chvíli, kdy pan H chtěl za rodinou dovést.

Sociální pracovnice si uvědomovala, jak klient danou situaci prožívá. Najednou se ocitl v domově seniorů, v neznámém prostředí a bez kontaktu s vnějším okolím. Sama si dovedla představit klientovu touhu po navázání kontaktu s rodinou. Pracovnice by se dle deontologické etiky měla rozhodovat na základě dobré vůle, podle objektivního zákona. Člověk jedná morálně pouze tehdy, když potlačí své pocity a náklonnosti

¹⁹⁵ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*, c.d., s. 54.

a jedná pouze tak, „*jak je povinen jednat*“.¹⁹⁶ Její jednání by nemělo být tedy ovlivněno subjektivními motivy. V daném případě však pracovnice možná byla ovlivněna subjektivními názory na klienta. Pracovnice soucítila s rodinou, právě na základě zkušeností z minulosti, kdy pan H se ke členům rodiny choval agresivně, a možná i proto pracovnice odmítla splnit jeho přání navštívit rodinu.

Dalo by se však říci, že pracovnice jednala i na základě rozumového zdůvodnění, tedy podle povinnosti. „*Povinnost je to, co bychom měli udělat i navzdory osobní náklonnosti*“.¹⁹⁷ Pokud by se rozhodovala pouze na základě subjektivních pocitů, které na klienta má, patrně by rodinu ani poprvé nekontaktovala. Pracovnice se tedy daný případ pokoušela i rozumově zdůvodnit a chovat se profesionálně.

Otázkou zůstává, jakou povinnost má pracovnice ze své pozice sociálního pracovníka. Do jaké míry může zasahovat do rodinných vztahů? Nyní se pokusím tuto problematickou situaci aplikovat z pohledu kategorického imperativu.

Kategorický imperativ formuloval Kant hned několikrát. Formulaci „*jednej jen podle té maximy, o níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem*“¹⁹⁸ můžeme označit jako základní, od níž jsou poté odvozeny další tři imperativy.¹⁹⁹

Prvním odvozenou formulaci kategorického imperativu je imperativ povinnosti na základě obecných zákonů a zní: „*Jednej tak, jako by se maxima tvého jednání měla na základě tvé vůle stát obecným přírodním zákonem.*“²⁰⁰

Kantův kategorický imperativ má být závazný pro všechny rozumové bytosti. Právě díky rozumu od sebe lidé očekávají stejné morální požadavky, které mají být univerzální. Právě univerzalita má za úkol to, aby všichni ostatní pochopili jednání daného jedince a zároveň ho akceptovali jako platný obecný zákon, podle kterého se mají řídit všichni.²⁰¹

Sociální pracovnice se rozhodovala, zda má akceptovat přání rodiny a žádným způsobem ji nekontaktovat, nebo zda má splnit přání klienta a odvézt ho k rodině. Pracovnice by si tedy měla položit otázku, které z těchto dvou řešení je akceptovatelné pro všechny a zároveň plní podmínku univerzality. Nekontaktovat rodinu bychom asi nemohli označit za univerzálně platné pravidlo. Už jen proto, že společnost přikládá

¹⁹⁶ POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*, c.d., s. 58.

¹⁹⁷ Tamtéž.

¹⁹⁸ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, c.d., s. 62.

¹⁹⁹ Srov. CHOTAŠ, J.; KARÁSEK, J. *Kantův kategorický imperativ*. Praha: OIKOYMENH, 2005, s. 11.

²⁰⁰ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, c.d., s. 62.

²⁰¹ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 80.

rodině velký význam a jakékoliv problémy v ní se snaží řešit například sociální práci s rodinou a to prvotně tak, aby rodina zůstala pohromadě.

Takže pokud nemůžeme pokládat za univerzální zákon nekontaktovat rodinu, potom se logicky nabízí druhá varianta, a to rodinu kontaktovat. Opravdu lze rodinu za každou cenu, a to i přes její vůli, vždy kontaktovat a nutit jí, aby o člena rodiny, který jí zklamal, měla zájem? Je to opravdu povinnost rodiny? Sociální pracovnice v domově pro seniory má zajisté i za úkol podporovat kontakt s rodinou, ovšem je i vázána jistými hranicemi, co ještě může, co spadá do její pravomoci a kompetence, a co už nemůže. To, aby na rodinu neustále naléhala a vyžadovala po ní, aby za panem H jezdili a navštěvovali ho, by zajisté její kompetence přesahovalo.

Když se na případ podíváme z pozice pana H, tak si musíme položit otázku, zda má právo po pracovníci něco takového chtít, když on sám zná důvody toho, proč s ním rodina ukončila veškeré styky. Nežádá výjimku jen sám pro sebe nebo pro lidi, kteří měli stejný osud jako on? Z pohledu kategorického imperativu tedy pan H nemá právo něco takového po pracovníci požadovat. Když pan H ze své svobodné vůle zakládal rodinu, byl vázán požadavkem společnosti, že jí bude chránit a udržovat. Tehdy požadavek nesplnil, neboť svým blízkým fyzicky ubližoval. Takové jednání by se nikdy nemohlo stát obecným zákonem, který by všichni jedinci akceptovali.

Druhá Kantem odvozená formulace kategorického imperativu zní: *„Jednej tak, abys používal své lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.“*²⁰² Účel má vždy vyplynout z rozumu a má být absolutní a nepodmíněný. Rozumový účel je zároveň pro všechny objektivně platný.²⁰³

I na tuto formulaci kategorického imperativu můžeme aplikovat daný případ. Dalo by se konstatovat, že rozhodnutí sociální pracovnice rodinu dále nekontaktovat, bylo v tomto případě podle znění výše uvedeného imperativu. Pokud by se pracovnice rozhodla jednat opačně, využívala by rodinu jako pouhý prostředek pro uspokojení citových potřeb pana H. I ona sama by byla pouhým prostředek pro naplnění cíle pana H. Pokud by pracovnice vyhověla klientovi a odvezla ho k rodině a pan H by byl rodinou opět odmítnut, tak z hlediska rozumu by pouze prodlužovala klientovu naději na znovuoobnovení kontaktu, který s největší pravděpodobností už není možné

²⁰² KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, c.d., s. 75.

²⁰³ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 80.

plnohodnotně navázat. Takže i v tomto případě by pracovnice jednala s klientem jako s prostředkem. Jako s prostředkem by s ním jednala i ve chvíli, pokud by ona sama považovala kontakt s rodinou za stěžejní a nechtěla by se daného cíle klienta vzdát. Změna osobního cíle klienta byla tedy žádoucí.

Jako dobrý příklad toho, jak pan H jednal se sociální pracovnící jako s prostředkem k dosažení svého, je situace, kdy pan H po pracovnici chtěl, aby kontaktovala jeho syna, aby za ním přijel na návštěvu. Když to pracovnice odmítla a nabídla mu možnost dobíjecí karty na telefonování, tak to klient odmítl. Toto je opravdu výstižný příklad, jak jedinec může s druhým jednat jako s pouhým prostředkem a na tomto příkladu z praxe vidíme, že se tak děje.

Třetí znění kategorického imperativu je že „*všechny maximy mají ze své vlastní zákonodárné povahy souhlasit s možnou říší účelů jako říší přírody.*“²⁰⁴ V říši účelů mají rozumové bytosti svojí důstojnost, která má vnitřní hodnotu. Hodnota nezáleží na následcích jednání, ale na smýšlení, s kterým jedinec jedná. Když se sociální pracovnice rozhodla být věrna slibu, který dala rodině, že jí již nebude kontaktovat, tak se dá říct, že jednala podle své vnitřní hodnoty, kterou můžeme pojmenovat jako věrnost ve slibu.

Za výhodu deontologické etiky se považuje jasné oddělení osobní náklonnosti od povinnosti. Naopak za nevýhodu je brán fakt, že při jednání podle povinnosti se nebere v potaz následek daného jednání. Za nevýhodu se také označuje problematické určování povinnosti v konkrétní situaci.²⁰⁵

4.1.2 Aplikace utilitarismu

Utilitarismus v sobě kombinuje čtyři principy, které na sebe postupně navazují. Nejdříve se tedy pokusím daný případ aplikovat na tyto čtyři principy.²⁰⁶

První princip se nazývá princip následků.²⁰⁷ Pracovnice z naší kazuistiky se rozhodla, že rodinu nebude kontaktovat, což má za následek, že rodinné vazby nebudou obnoveny. Tento následek je pro klienta špatný.

Následuje princip užitečnosti, který hodnotí, zda následky jsou dobré sami o sobě.²⁰⁸ I v tomto případě musíme uznat, že volba pracovnice nevedla k závěru, který

²⁰⁴ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, c.d., s. 86.

²⁰⁵ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 80.

²⁰⁶ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*, c.d., s. 54.

²⁰⁷ Srov. Tamtéž.

²⁰⁸ Srov. Tamtéž.

bychom mohli označit jako dobrý pro klienta. On si přál, aby vše dopadlo přesně opačně, chtěl s rodinou znovuobnovit vztah, k čemuž nedošlo.

Třetím principem je princip hédonismu, který je zaměřen na uspokojování lidských potřeb, jako je slast a štěstí.²⁰⁹ Pracovnice svým rozhodnutím nezajistila klientovo štěstí. Z pozice členů rodiny však jednala podle tohoto principu. Jak manželce, tak dětem přinese větší štěstí, když nebudou muset kontakt obnovovat, což bylo i jejich přání.

Posledním principem je sociální princip, který upozorňuje na to, že následek musí uspokojit co nejvíce lidí.²¹⁰ I v tomto případě se tedy sociální pracovnice rozhodla správně. Když neuspokojí přání klienta, tak ostatní členové jeho rodiny budou šťastni. I sociální pracovnice pochopila důvody, proč rodina nestojí o kontakt s klientem. Takže i jí toto rozhodnutí uspokojilo.

Sociální pracovnice má při svém rozhodování podle utilitaristé teorie jednat podle pravidla, že „pokud jednání přináší více prospěšných účinků než škodlivých, pak je správné, jinak správné není“.²¹¹ Pracovnice má tedy zvažovat pozitiva a negativa daného rozhodnutí. Její jednání má zároveň přinést lidem, kterých se daná problematika týká, nejvíce radosti, štěstí a slasti.

V případě, že by pracovnice chtěla klientovi pomoci dosáhnout jeho cíle a odvezla by ho za jeho rodinou, tak by zajisté činila ve své pracovní době, což by bylo i na úkor práce s ostatními uživateli domova pro seniory. Navíc pracovnice byla přesvědčena, že dovoz klienta za rodinou by rozhodnutí rodiny nezměnilo. Otázkou i zůstává, zda by klient sebral odvalu zazvonit na zvonek. Vzpomeňme na požadavek pana H, jak chtěl po pracovníci, aby kontaktovala jeho syna. Když pracovnice dala klientovi možnost, aby on sám se po telefonu se svým synem spojil, tak najednou odmítl. Nabízí se nám i úvaha, do jaké míry chtěl pan H kontakt s rodinou obnovit. Možná chtěl jen v zaměstnancích domova a i ostatních uživatelů vzbudit lítost, že o něj rodina nejeví zájem. Také se dá předpokládat, že pan H věděl, jaká bude reakce jeho blízkých. Možná mu šlo jen o finanční podporu od rodiny a také se mohl domnívat, že když je bude kontaktovat pracovnice domova seniorů, tak to v nich vzbudí lítost a kontakt s ním navážou, nebo mu alespoň poskytnou finance, které pan H potřebuje na uspokojení své závislosti na cigaretách.

²⁰⁹ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*, c.d., s. 54.

²¹⁰ Srov. Tamtéž.

²¹¹ POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*, c.d., s. 55.

Aby klient dosáhl svého, použil i demonstrativní prvek proti zařízení. Domníval se, že pokud jim pohrozí odchodem z domova, tak si vybude to, že pracovnice bude jednat podle jeho přání. Takovéto jednání mohla sociální pracovnice předpokládat, i přesto se však rozhodla klientovo přání nesplnit a riskovala tím odchod uživatele z jejich zařízení. Pracovnice mohla i předpokládat, že si na ní pan H bude stěžovat, což by se mohlo dotknout její pracovní kariéry.

V případě, že by se sociální pracovnice nevzdávala a chtěla by rodinu i nadále kontaktovat, tak výsledek mi mohl být negativní nejen pro rodinné příslušníky, které o to nestojí, ale i pro klienta. U něj by to do budoucna mohlo vzbuzovat falešné naděje. O to horší by poté bylo přijmout nezvratný fakt, že díky svému předchozímu chování navždy rodinu ztratil.

Zde se nám nabízí uvést i jednu z kritik utilitarismu, kterou je, že jen těžko můžeme dopředu odhadnout následek našeho jednání. Utilitarismu totiž vyžaduje, aby člověk „*konal to, co bude mít nejpravděpodobněji – podle teorie pravděpodobnosti – a dlouhodobě žádoucí účinky.*“²¹² V takovém případě může tedy jedinec pouze odhadovat, jaký následek bude mít jeho jednání. I když bude jednat s vědomím, že následek bude žádoucí. Ten se však může vždy vlivem ostatních okolností změnit a tím jeho jednání vede k opačnému následku.

Mill je zastánce tzv. utilitarismu pravidel, kdy by jedinec měl dodržovat pravidla, pokud přinášejí větší blaho pro společnost.²¹³ Tato pravidla by měla mít obecnou perspektivu, podle které by se dalo jednat. Nekontaktovat rodinu bychom určitě nemohli označit za univerzální pravidlo, které by přinášelo spíše štěstí než neštěstí. Ba naopak většinou jsou lidé šťastni, právě když je rodina v kontaktu.

Je dobré, že víme, jaký dopad mělo jednání sociální pracovnice. I přes počáteční negativní projevy klienta, se nakonec s výsledkem smířil. Celá rodina ho sice nenavštěvuje, ale jeho syn ano, což je určitě úspěch. Také se zaměřil na četbu knih, díky kterým je úspěšný v řadě soutěží, což mu určitě přináší i radost.

4.1.3 Aplikace etiky péče

Dobrym důvodem toho, proč na danou kazuistiku aplikovat právě etiku péče, neboli etiku účasti je i ten, že sociální pracovník, který dilema řešil je ženského pohlaví.

²¹² POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*, c.d., s. 56.

²¹³ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 81.

Ženy považují morální dilema za konflikt odpovědností. Ve třech hlavních stádiích se snaží pochopit vztah mezi sebou a tím druhým. V přechodných fázích se ženy vyrovnávají s konfliktem mezi sobeckostí a odpovědností. „*Ženský morální úsudek se nejprve soustředí na přežití, posléze se zabývá dobrotivostí a nakonec dochází k reflektivnímu pochopení péče, jakožto nejvhodnějšího vodítka k řešení konfliktů v lidských vztazích.*“²¹⁴

Nyní se tedy pokusím na jednotlivá stádia a přechodné fáze, které jsou blíže popsány v předchozí kapitole, aplikovat výše uvedou kazuistiku. Pro přehlednost textu budu k jednotlivým fázím uvádět i některé teoretické poznatky.

První stádium se nazývá prekonvenční a vyznačuje se tím, že žena se orientuje na péči o sebe samu, tak aby přežila.²¹⁵ Sociální pracovnice v předložené kazuistice řešila dilema, zda klienta odvézt za jeho rodinou či nikoliv. Pracovnice se rozhodla, že klientův požadavek nesplní. Ona sama se odvolává na to, že vyhověla rodině. Nabízela by se však i možnost, že pracovnice tak činila ze sobeckého důvodu. V tom, že klienta za rodinou neodveze, mohla vidět pouze osobní výhody, jako například méně práce a vyhýbání se účasti na pravděpodobně vyvstalém konfliktu mezi klientem a jeho rodinou. Dalším jejím důvodem, proč klientovi nevyhovět mohla být i obava ze ztráty zaměstnání. Pokud by totiž shledání nedopadlo dobře, mohla by si na pracovníci stěžovat jak rodina klienta, za to že neuposlechla jejich přání, že je nemá kontaktovat a zároveň by si na ní mohl stěžovat i klient, protože bude zklamán z výsledku setkání a bude potřebovat, aby si na někom vykompenzoval své nezdařilé plány. Vedení domova by celou situaci mohlo ohodnotit tak, že pracovnice překračovala své kompetence a mohlo by jí propustit. Toho se pracovnice tedy mohla obávat, proto při rozhodování, volila možnost klientovi nevyhovět a orientovala se pouze na sebe samu, tak aby ve své funkci setrvala, tedy přežila.

První přechodná fáze vede ženu k tomu, aby předchozí prekonvenční stádium zhodnotila jako sobecké a nabádá jí k tomu, aby se snažila dospět k odpovědnosti. V popředí jejího zájmu stojí spojení s druhými a zároveň se snaží, aby byla ostatními sociálně akceptována.²¹⁶ Dá se tedy říci, že pracovnice opouští představu vlastních výhod toho. Naopak k případu začne přistupovat odpovědně a bude se snažit druhým vyhovět. V tomto případě se za druhé považuje klient a jeho rodina. Sociální pracovnice

²¹⁴ GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem. O rozdílné psychologii žen a mužů*, c.d., s. 125.

²¹⁵ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 83.

²¹⁶ Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem. O rozdílné psychologii žen a mužů*, c.d., s. 99.

si přeje, aby byla druhými brána vážně. Svým rozhodnutím se blíže ztotožnila s klientovou rodinou. Jak sama pracovnice uvedla, své rozhodnutí vnímala i tak, že klient si za své předchozí chování odmítnutí rodiny zaslouží a důvody sama chápala. Zamysleme se i nad tím, že pracovnice by se chtěla klientovi zavděčit. Poté by její volba byla zřejmě opačná a snažila by se o to, aby byl kontakt s klientovou rodinou obnoven. Její záměr by se dal snadno odůvodnit i tím, že chtěla, aby jí klient viděl jako tu správnou osobu na svém místě.

Druhé stádium se nazývá konvenční a chápe dobro ve smyslu péče o druhé. Vlastní zájmy a potřeby, které žena má ustupují do pozadí. Zřiká se tedy všeho dobrého pro sebe a jejím základním cílem je odpovědnost za druhé. V tomto stádium dochází až k sebeobětování.²¹⁷ Sociální pracovnice se tedy plně distancuje od svých zájmů a potřeb. Klientův problém se pro ni stane prioritním a své další povinnosti vůči jiným uživatelům bude vidět jako zátěž. Klientův problém bude zároveň brát jako svůj problém, protože ze své pozice bude za klienta cítit odpovědnost. Bude si přát, aby byl pan H v jejich zařízení spokojen, a bude tomu obětovat vše, co půjde. Její spokojenost se bude rovnat spokojenosti klienta. Přání rodiny tudíž nebudou akceptována a pracovnice bude neustále rodinu kontaktovat. Jedině tak klientovi vyhoví a ona sama bude spokojená. Když by své zájmy a potřeby obětovala jeho rodině, situace by se razantně změnila. Dovolím si tvrdit, že pokud by se pracovnice sžila s názory rodiny na pana H, tak by nedokázala udržet profesionální přístup ke klientovi. Klienta by mohla osočovat a moralizovat za jeho předchozí chování a jakákoliv sociální práce s panem H by nebyla možná. S tímto konvenčním stádiem nemůžeme souhlasit ani v jednom z uvedených případů. Pokud by se pracovnice natolik ztotožňovala s problémy klientů, na úkor svých vlastních zájmů, potřeb a profesionality, tak by to nemohlo být akceptovatelné. A to jak z pozice vedení domova pro seniory, tak z pozice pracovnice, která by se ve velmi krátkém čase potýkala se syndromem vyhoření.

V druhé přechodné fázi má žena čas na to, aby si upřesnila zmatek mezi sebeobětováním a péčí. V této mezifázi také přehodnocuje vzájemné vztahy. Morálně bude pracovnice jednat pouze tehdy, sloučí-li záměr i důsledek svého jednání. V této fázi se hodnotí podle kritéria pravdy.²¹⁸ Osobně mi přijde, že sociální pracovnice se v daném případě se sebeobětováním nepotýkala. Asi byla schopna více pochopit a uznat argumenty rodiny, ale v její profesionalitě jí to neohrozilo a stále byla schopna

²¹⁷ Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem. O rozdílné psychologii žen a mužů*, c.d., s. 97.

²¹⁸ Srov. Tamtéž.

s klientem spolupracovat. Byla schopna i realistického pohledu na vztah mezi klientem a jeho rodinou. A i pochopila, jakou roli by v daném případě měla podle klienta ztvárnit. Pracovnice si určitě byla vědoma, že její volba pana H naštvě. Samozřejmě nemohla znát přesnou reakci klienta, ale byla připravená na samá negativa. Ta se i potvrdila. Pan H chtěl domov seniorů opustit. Pracovnice se této výhrůžky nezalekla a za svým rozhodnutím si stála, asi i díky tomu si klient uvědomil, že ne ve všem mu bude vyhověno. Sociální pracovnice si uvědomovala, jaký důsledek její jednání přinese, věděla, že rodinné vazby se neobnoví. Ale když zvážila důvody klienta pro kontakt s rodinou a důvody rodiny proti kontaktu s panem H, pak rozhodla podle svého vlastního uvážení, a to rodinu nekontaktovat.

Poslední stádium se nazývá postkonvenční a zabývá se dynamikou vztahů. Do pozadí plně ustupuje napětí mezi sobeckostí a odpovědností. Pro tuto fázi je důležitý fakt, že lidé jsou na sobě vzájemně závislí. Účast ve vztahu má být vždy svobodná a upřímná.²¹⁹ Obecně můžeme říct, že při výkonu práce sociálního pracovníka jsou důležité hranice, přes které pracovník nejde. V našem případě můžeme vidět, že sociální pracovnice si své hranice odpovědnosti i péče o klienta uvědomuje. Pokusila se mu pomoci s navázáním opětovného kontaktu s rodinou. I když rodinu znala a tušila, že pokus o navázání kontaktu nedopadne dobře, tak přesto nedala na předsudky a rodinu telefonicky zkontaktovala, což je přípustné a žádoucí i z její pozice. Když rodina odmítla další spolupráci, pracovnice její rozhodnutí akceptovala. Tím však nevyhověla klientovi. Mohli bychom se tedy domnívat, že pracovnice akceptovala pouze potřeby rodiny, a protože právě s rodinou byla pracovnice zajedno, tak uspokojovala i své potřeby. Ano, dalo by se říci, že klient uspokojen nebyl. Ale kdyby se pracovnice stále snažila o kontakt, mohlo by to členy rodiny natolik znechutit, že by se ani jeden z nich neozval. To se však nestalo. I když to trvalo delší dobu, tak poté jeden ze synů otce opravdu navštívil a dá se říct, že jistý kontakt s ním udržuje doposud. V konečném důsledku byly tedy uspokojeny i potřeby klienta. Když bych hodnotila přístup pracovnice, tak její angažovanost v daném případě byla ze svobodné volby a její činy byly upřímné. Výše je uvedeno, že lidé jsou na sobě vzájemně závislí. V tomto případě bychom však mohli říct, že klient této vzájemné závislosti využíval. Když on dostal možnost svobodně se rozhodnout a syna telefonicky zkontaktovat, tak to neudělal. Ale

²¹⁹ Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem. O rozdílné psychologii žen a mužů*, c.d., s. 97.

po pracovníci to i dále vyžadoval. Podle mého názoru by se rozhodnutí nekontaktovat rodinu dala opodstatnit i z pohledu etiky účasti.

Domnívám se, že by se našlo i mnoho argumentů pro ospravedlnění toho, proč by pracovníce rodinu měla nadále kontaktovat. Když vezmeme v úvahu fakt, že podle etiky péče má být dilema řešeno tak, že prostřednictvím komunikace se aktivují vzájemné vztahy,²²⁰ pak by se pracovníce měla v případě déle angažovat. Třeba by se jí opravdu podařilo rodinu přesvědčit, že panu H mají dát druhou šanci. To však zůstane otázkou, neboť nikdy dopředu nevíme, jak naše rozhodnutí dopadne.

4.2 Řešit nebo neřešit klientův problém

Popsané dilema řešila sociální pracovníce domova pro seniory.²²¹ Sama ho nazývá pro ni komplikovaným případem. Jedná se o pana V a sociální pracovníce je zároveň jeho klíčovým pracovníkem. Pan V je od dětství lehce mentálně retardovaný a je veden jako psychiatrický pacient a je i nesvéprávný. V době nástupu do domova byla jeho opatrovníkem jedna pracovníce domova. To nyní nelze, proto je jeho opatrovníkem místní obec.

Pan V do domova přišel, když mu zemřeli rodiče. Po rodičích mu zůstal domek, kde společně bydleli. O ten domek měli zájem nějací známí rodiny, kteří je často navštěvovali. Domek nakonec odkoupili, ale za opravdu velmi směšnou částku. Možná to bylo i proto, že panu V přislíbili, že po rekonstrukci domu tam s nimi bude na dožítí bydlet. Písemně sepsané to samozřejmě nikde není. Pracovnice uvedla, že lidé ten dům koupili asi za sto tisíc, i když odhad domu je na minimálně pět set tisíc korun. Když noví majitelé začali renovovat, tak panu V znemožnili vstup do domu. On se však chtěl za každou cenu dostat dovnitř, a proto podpálil dveře. Po tomto incidentu se pan V zhroutil a byl hospitalizován na psychiatrii. Z psychiatrie byl přemístěn rovnou do domova.

Po příchodu do domova seniorů se jeho opatrovnící stala jedna zaměstnankyně domova. Když se seznámila s jeho situací, tak se rozhodla po domluvě s klientem, že se budou o dům soudit. Pan V soud vyhrál, a tudíž mu měl být dům vrácen. Do dnešního dne však nedošlo k žádné změně a ti lidé v domě bydlí dál. Sociální pracovníce celý

²²⁰ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 85.

²²¹ Respondent č. 4.

případ převzala v době, kdy se opatrovníkem pana V stala obec. Právě ona již řešila, že lidé žijící v jeho domě mu neplatí žádný nájem a jak je možné, že dosud nebyli vystěhováni. Sociální pracovnice řeší s klientem i jeho exekuce. Společně se proto domluvili, že nejlepším řešením by bylo dům prodat za plnohodnotnou sumu a zároveň prodat i pole a lesy, které zdědil. Za získané peníze by splatil dluhy a ještě by mu zbyl velký obnos peněz, z kterého by mohl čerpat na své žití. Pan V má velmi nízký důchod a po zaplacení všeho potřebného mu zbývá opravdu směšná částka. Proto by peníze potřeboval. Řešení tohoto problému bylo pro sociální pracovníci velice časově náročné. Než však stihla danou záležitost vyřešit, tak pan V přišel s jiným problémem, který musela sociální pracovnice řešit přednostně. Pan V volal na erotické služby a přišlo mu velmi vysoké vyúčtování. Sám nevěděl, co má dělat, proto požádal o pomoc. Pracovnice za klienta vše vyřídila. Dokonce zjistila, že pan V po telefonu kývl na to, že už nebude používat dobíjecí kartu, ale že bude využívat měsíční tarif. Vyúčtování mu chodilo prostřednictvím textových zpráv do mobilu. Na ty pan V nijak nereagoval a nic nehradil. Sociální pracovnice s operátorem vyjednala zpětné zrušení daného tarifu a to především proto, že pán má opatrovníka, a proto si sám nemůže tarif zřídit. Operátor to uznal, ale aby panu V peníze vrátili, musel nejdříve uhradit dlužnou částku. Na tu samozřejmě pan V neměl peníze. Proto mu pracovnice vyjednala splátkový kalendář. To vše trvalo asi tři měsíce. Ještě když celá záležitost nebyla vyřízená, tak se v domově začalo řešit to, že pan V ukradl jinému klientovi karton cigaret. Přišlo se na to, že to byl opravdu on a cigarety se musely také začít splácet.

Teď sociální pracovnice vidí, že je to koloběh problémů, které stále přibývají. Pracovnice k tomu dále dodává, že s každým novým problémem klient rozesílá dopisy do jiných domovů, aby ho přijali. I toto posléze musí pracovnice dořešit a jinému zařízení vše objasnit. Pracovnice to vnímá tak, že neustále řeší problém za problémem. Domnívala se, že když mu pomůže vyřešit problém s domem a pozemky, tak poté by se mohl mít pan V lépe. Teď to však vidí tak, že je to nesplnitelný úkol, protože než vyřeší jeden problém, tak pán přijde s dalším.

To vše staví pracovníci před dilema, zda má panu V dál pomáhat řešit jeho problémy, především problém s prodejem jeho majetku, nebo jestli má vše nechat být tak, jak je a dál do ničeho nezasahovat. Sama uvádí, že má pocit, že pro pana V udělala maximum. Má také pocit, že klientovi je jedno, jak vše dopadne. Nemá sílu dál vše řešit a domnívá se, že je na čase říct dost. Pan V ji stál spoustu času a energie i na úkor jiných uživatelů.

4.2.1 Aplikace deontologie

Při této aplikaci se budeme opět opírat o Kantovu deontologickou etiku. Sociální pracovníce ve výše uvedeném případě řeší dilema, zda klientovi dále pomáhat řešit jeho problémy nebo zda do budoucna nic dalšího neřešit. Pracovnice se přiklání k druhé variantě. Podle deontologie má jednat pouze jako rozumová bytost bez osobních pocitů. Pouze rozumová bytost je schopna jednat podle své vůle a podle zákona.²²²

Sociální pracovníce si uvědomuje, jak důležité by pro klienta bylo, aby se jeho problémy s domem a pozemky vyřešily. Na jednu stranu s panem V i soucítí a připadá jí nespravedlivé, že nějací lidé využijí situace a okradou postiženého člověka. Za nepochopitelné považuje i fakt, že pokud mu byl dům soudně vrácen, tak jak je možné, že stát nezajistí vystěhování původních majitelů nebo alespoň nezařídí hrazení adekvátního nájemného. O celou záležitost se dopodrobna zajímala a sbírala potřebné informace, aby pan V mohl svůj majetek prodat a získat tak peníze na úhradu svých dluhů a pro potřeby vlastního žití. Daný problém by pracovníce možná i vyřídila, nebýt dalších klientových potíží. Někomu se může zdát, že problémy s neuhrazenými platbami za telefon nebo drobné krádeže, by pracovníci neměly zabránit v tom, aby záležitost s domem dokončila. Možná by to tak i mohlo být, ale pouze v případě, že pracovníce by měla na starost pouze jednoho klienta, což v praxi nelze. Argument sociální pracovníce pro další nepomáhání klientovi řešit jeho záležitosti je právě i ten, že díky neustálým problémům jednoho jedince, ztrácí čas na práci s ostatními uživateli domova. Jestli je sociální pracovníce při řešení dilematu, zda dál řešit klientův problém či ne, ovlivněna osobními pocity je samozřejmě spekulativní, ale dalo by se předpokládat, že ano. Postupné zkušenosti s klientem mohly vést sociální pracovníci k rozhodnutí, že klientův problém dál řešit nebude. Pokud by to tak bylo, její rozhodnutí by bylo v rozporu s jednáním ve smyslu pro povinnost, protože *„člověk jedná morálně pouze tehdy, pokud potlačí své pocity náklonnosti a jedná, jak je povinen jednat.“*²²³

Otázkou zůstává, do jaké míry může sociální pracovníce klientovi pomáhat. Má být opravdu neustálým řešitelem jeho opakujících se problémů? Nebo jak uvádí sama pracovníce, je načase říct dost? Pojdme se nyní na tyto otázky podívat z pohledu kategorické imperativu.

Pro úplnost textu budu opět uvádět jednotlivé formulace imperativů, na které se následně pokusím aplikovat daný případ.

²²² Srov. POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*, c.d., s. 63.

²²³ Tamtéž, s. 58.

Základní formulace Kantova kategorického imperativu přikazuje jedinci, aby jednal „jen podle té maximy, o níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem.“²²⁴ Následně pak Kant formuloval další tři imperativy, které jsou od tohoto základu odvozeny.²²⁵

Prvním odvozenou formulaci kategorického imperativu můžeme označit jako imperativ povinnosti na základě obecných zákonů a zní: „Jednej tak, jako by se maxima tvého jednání měla na základě tvé vůle stát obecným přírodním zákonem.“²²⁶

Za maximu považujeme nějakou zásadu nebo obecné pravidlo, podle které se řídí rozumová bytost. Kategorický imperativ tedy od nás požaduje, abychom jednali vždy s pocitem, že naše rozhodnutí má být takové, aby se stalo platným zákonem pro všechny rozumové bytosti. Za správné jednání je označeno to, s kterým ostatní souhlasí a podle kterého se vždy i řídí. Pokud své jednání nemůžeme takto odůvodnit, a přesto tak budeme jednat, tak naše činy musíme označit za nesprávné.²²⁷

Naše rozhodnutí je také mravní volbou a jde tedy o projev naší vůle. Pokud se k druhým lidem chováme podle své dobré vůle, tak naše jednání je vůči nim laskavé. Kant proto označuje vůli za činitele, jenž utváří hodnoty a vychází z čistého praktického rozumu.²²⁸

Sociální pracovnice se v našem případě rozhodla, že klientův problém nadále řešit nebude. Můžeme toto rozhodnutí pokládat za obecné pravidlo či zásadu? Předpokládám, že většina z nás by odpověděla, že takové jednání nemůžeme označit jako obecné pravidlo. Vždyť i sociální pracovnice má do jisté míry povinnost ze své pozice klientům pomáhat řešit jejich problémy a dokončení rozpracovaného úkolu je od ní požadováno a zřejmě by jí nemělo odradit to, že musí řešit i další záležitosti jednoho nebo více klientů.

Na druhou stranu bychom mohli oponovat tvrzením, že sociální pracovnice nemá ve svém popisu práce pouze řešení problémových záležitostí uživatelů a že v pracovní době musí stihnout řadu dalších povinností. Dále by se také celá záležitost mohla přesunout na místní obec, která je opatrovníkem pana V a tudíž by měla jeho finance a majetek spravovat. Pokud by tak pracovnice učinila, zbavila by se největšího břemene, který ji tíží, a poté by měla dostatek času i sil řešit klientovy „drobné“ problémy.

²²⁴ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, c.d., s. 62.

²²⁵ Srov. CHOTAŠ, J.; KARÁSEK, J. *Kantův kategorický imperativ*, c.d., s. 11.

²²⁶ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, c.d., s. 62.

²²⁷ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 111.

²²⁸ Srov. Tamtéž, s. 113.

Takovéto řešení by se mohlo považovat za rozumově zdůvodněné. Pracovnice by jednala s dobrou vůlí a případ by za ní dořešil někdo jiný.

Druhá odvozená formulace kategorického imperativu od jedince požaduje, aby jednal tak, aby „*používal své lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.*“²²⁹ Jednoduše řečeno, lidé mají být pokládáni vždy za konečný cíl a nikdy nemají být využíváni druhými jako prostředek k dosažení vlastního cíle.²³⁰

Pracovnice nyní zastává názor, že z chování klienta je patrná distance od jeho problému. Svou záležitost přesunul na jinou osobu, tedy na svého klíčového pracovníka. Z daného imperativu by bylo přijatelné, aby pracovnice klienta vedla k tomu, aby danou záležitost řešil do jisté míry sám. Do jisté míry uvádím proto, že klient je částečně zbaven způsobilosti k právním úkonům, a i proto má ustanoveného opatrovníka. Zůstává však otázkou, zda z této pozice si může dovolit svůj problém plně přesunout na jinou osobu. Pokud se zamyslím z pozice kategorického imperativu, tak toto právo nemá, neboť jak uvádí pracovnice, pan V si celou záležitost uvědomuje a i je schopen pochopit základní požadavky společnosti, jako že krást se nemá. Je tedy stále pokládán za rozumovou bytost.

Pokud se na danou záležitost podíváme z pozice pana V, tak musíme konstatovat, že svého klíčového pracovníka využívá jako prostředek k dosažení vlastního cíle. Ať už je klientův cíl prodání svého majetku nebo splacení dluhů, tak k tomu jednoznačně pracovníci využívá a to dokonce opakovaně, neboť od ní žádá, aby jeho pakující se problémy neustále řešila.

Kdybychom vzali v úvahu, že sociální pracovnice by řešení celé záležitosti přesunula na obec, tak i ona by využila některé pracovníky obce jako prostředek k tomu, aby dosáhli cíle, kterého se ona vzdává. Takovéto řešení však sociální pracovnice nezmínila.

Pracovnice se rozhodla, že klientův problém nadále řešit nebude a prozatím ho nechá tak, jak je. Jejím největším argumentem pro tento závěr je klientovo neustále se opakující problematické chování. Takové rozhodnutí může být opravdu rozumově opodstatněno tím, že pracovnice pouze takto jedná s klientem s respektem a přistupuje k němu jako k účelu samotnému o sobě.

²²⁹ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, c.d., s. 75.

²³⁰ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 111.

Pokud by se pracovnice takto nerozhodla, pouze by nadále podporovala klientovo problematické chování, což rozumově nelze připustit. S klientem by také jednala jako s pouhým prostředkem ve chvíli, kdy by klientům problém vzala za svůj a pro dosažení svého by ignorovala klientův přístup k jeho životním potížím.

Třetí znění kategorického imperativu je že „*všechny maximy mají ze své zákonodárné povahy souhlasit s možnou říší účelů jako říší přírody.*“²³¹ V říši účelů mají rozumové bytosti svojí důstojnost, která má vnitřní hodnotu. Hodnota nezáleží na následcích jednání, ale na smýšlení, s kterým jedinec jedná.²³² Smýšlení sociální pracovnice je v celku pochopitelné, nechce nadále řešit klientovi záležitosti, neboť ještě před vyřešením jednoho problému následuje další potíž. Pan V se tak vzdává odpovědnosti za své chování a přesouvá ji na jinou osobu. Pracovnice tímto rozhodnutím zároveň podporuje i autonomii a důstojnost klienta a možná právě tímto rozhodnutím bude pan V přinucen, aby své záležitosti řešil aktivně a upustil tak od dalších potíží.

4.2.2 Aplikace utilitarismu

Jak již víme, pro utilitaristickou etiku je důležitý následek našeho jednání. Nezáleží tedy na našem jednání, ale na konečném následku.²³³ I následující případ budu postupně aplikovat na čtyři na sebe navazující principy utilitarismu.

Podle prvního principu následků, by sociální pracovnice měla klientův problém dotáhnout do zdárného konce a tím zajistit klientovo dobro.²³⁴ Když se podaří klientovi majetek prodat, tak bude mít dostatek financí pro vlastní potřebu a na uhrazení dluhů. Pracovnice se však rozhodla opačně a nadále odmítá klientův problém řešit.

Druhý princip užitečnosti hodnotí následky, které jsou dobré sami o sobě.²³⁵ I zde musíme konstatovat, že zvolené řešení nevedlo k dobrému výsledku, neboť klient bude mít i nadále dluhy a v jeho domě budou bydlet nájemníci zadarmo. Takový konec nemůžeme hodnotit jako dobro samo o sobě. Pro klienta by bylo nejlepší celou záležitost vyřešit, majetek prodat a dál v poklidu žít v domově.

²³¹ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, c.d., s. 86.

²³² Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 79.

²³³ Srov. POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*, c.d., s. 53.

²³⁴ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*, c.d., s. 54.

²³⁵ Srov. Tamtéž.

Na tento princip navazuje princip hédonismu, který preferuje uspokojování lidských potřeb a to především štěstí a slast.²³⁶ Svým rozhodnutím sociální pracovnice nezajistí klientovo štěstí, bude tomu spíše naopak a klientovi problémy se budou možná i stupňovat. Komu však pracovnice udělá radost, budou nájemci, kteří koupili dům za velmi přijatelnou cenu. Soud uznal, že nejsou v právu a objekt by měli opustit. To se však nestalo a nájemníci v domě stále setrvávají.

Čtvrtým a zároveň posledním principem je princip sociální. Upozorňuje na fakt, že předchozí princip nesmí zůstat egoistický, ale musí uspokojit co nejvíce lidí.²³⁷ Můžeme konstatovat, že daný případ se dotýká čtyř lidí – pana V, sociální pracovnice a dvou nájemců. Když zůstaneme pouze v této rovině, tak rozhodnutí pracovnice uspokojilo dva lidi ze čtyř.

Aplikace utilitarismu je závislá „na naší schopnosti vědět, co ostatním lidem přináší štěstí nebo co přispívá k obecnému blahu.“²³⁸ Sociální pracovnice uvedla, že i klient si přeje prodat svůj majetek. Otázkou zůstává, kdo s tímto nápadem doopravdy přišel. Byl by klient díky svému handicapu schopen vymyslet takové řešení své situace? Nebo mu sociální pracovnice sdělila, co by bylo dobré udělat a klient s tím souhlasil? Odpovědi na tyto otázky už asi nezjistíme. Jedna věc je však jistá, pracovnice jednala tak, jak si myslela, že je to správné a že to panu V přinese do budoucna štěstí. Kdyby pan V prodal svůj dům, pole a lesy, tak by určitě udělal radost i novým, budoucím majitelům. V domovech pro seniory se často stává, že klienti zde žijí na dluh. Dá se říct, že tak činí až do smrti. Pokud by se tedy podařilo prodat majek pana V, poté by i pracovnice zajistila, že tento klient nebude žít ze státních peněz a bude schopen si zaplatit i vlastní pohřeb, který by jinak musel hradit stát.

Sociální pracovnice by se měla rozhodnout tak, aby konečný následek přinesl co nejvíce užitku co možná nejvíce lidem. Pojdme se nyní podívat na obě možné varianty. První možností je, že pracovnice dále nebude řešit klientův problém. Můžeme konstatovat, že takové rozhodnutí zřejmě přinese uspokojení ostatním uživatelům domova, neboť na ně pracovnice bude mít více času a bude s nimi moci řešit jejich záležitosti. Ovšem může to v nich vzbudit i negativní pocity a mohou si myslet, že i když se pracovníci svěří se svým problémem, tak ona jim stejně nepomůže, neboť není schopna dotáhnout věci do zdárného konce.

²³⁶ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*, c.d., s. 54.

²³⁷ Srov. Tamtéž.

²³⁸ THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 100.

Druhou možností je, že sociální pracovnice se bude v případě i nadále angažovat a díky tomu případ dokončí. V takovém případě by zajisté získala obdiv svého okolí za výdrž a za pracovní nasazení, které bylo v tomto případě obrovské. Domov pro seniory by se dále mohl prezentovat těmito službami, což by mu určitě zajistilo dostatek klientely. Pocit spokojenosti by zajisté měli i rodinní příslušníci všech uživatelů domova, protože by nabyli dojmu, že pokud jejich člen rodiny bude potřebovat pomoc, tak domov jí zajistí. Důsledkem toho by tedy bylo, že veškerou odpovědnost za uživatele by nesli právě sociální pracovníci, což nemůžeme označit jako žádoucí výsledek. Neustálé řešení klientova problému by také mohlo u ostatních uživatelů vzbudit dojem, že i oni se mohou chovat nepatřičně a právě tato pracovnice by za ně každý problém vyřešila. To by se zajisté nelíbilo všem spolupracovníkům a také by tím utrpěla pověst celého domova.

Domnívám se, že uvedené příklady nám výstižně ukazují, že rozhodnutí se pro jednu variantu nezaručuje nutně správný výsledek. Zde vidíme, že to či ono rozhodnutí můžeme odůvodnit jednou teorií. Bude vždy záležet na povaze o úvahách daného jedince, jak se rozhodne.

Nyní je vhodné zmínit i fakt, že „*utilitarismus oddělil správnost a špatnost jednání od toho, zda je dobrý nebo špatný ten, kdo jedná.*“²³⁹ Takže i kdybychom předpokládali a věřili, že rozhodnutí sociální pracovnice bude správné, neboť právě ona je kompetentní takto rozhodovat, tak výsledek jejího jednání bychom nemuseli vidět jako ten nejlepší.

4.2.3 Aplikace etiky péče

I zde bych chtěla poukázat na to, že aplikace této etické teorie, se nabízí i z toho důvodu, že sociální pracovník, který výše uvedené dilema řešil, je žena. Etikou péče se zabývala Gilligenová, která ženský morální vývoj rozdělila do třech stádií a do dvou přechodných fází.²⁴⁰

Právě na tyto stádia a fáze se nyní pokusím aplikovat dilema sociální pracovnice, která se rozhodovala, zda nadále řešit nebo neřešit klientův problém.

V prvním prekonvenčním stádiu se žena orientuje pouze na sebe samu. Důležité je pro ni přežít. Morální otázka se tedy „*přesouvá od toho, co je správné, k tomu, co je*

²³⁹ POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*, c.d., s. 54.

²⁴⁰ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 83.

správné pro mě.“²⁴¹ Z pohledu sociální pracovnice bude pro ni nejdůležitější přežití na své pracovní pozici. Své rozhodnutí bude směřovat tak, aby její profesní kariéra žádným způsobem neutrpěla. Její do jisté míry sobecké myšlení jí může vést k úvahám, že nečinností nic nepokazí, proto pro ni bude nejlepší nic neřešit. Řešení by jí mohlo přinést jen problémy – více práce, méně času na administrativu apod.

První přechodná fáze hodnotí prekonvenční stádium jako sobecké. Důležité je uvědomit si spojení s druhými a snažit se být sociálně akceptován. Žena má dospět k odpovědnosti. Odpovědností se rozumí uvědomění si, že druzí na nás spoléhají a my jim máme pomoci.²⁴² V této přechodné fázi by sociální pracovnice měla upustit od předchozích úvah, kdy brala v potaz jen své zájmy. V daném případě si sociální pracovnice uvědomuje, jak moc jí klient potřebuje. Je si vědoma toho, že klient by vlastními silami nezvládl veškeré vyřizování ohledně svého majetku. Také se zdá, že obec jakožto opatrovník neplní zcela své povinnosti a je ráda, že problémy ohledně majetku za ně vyřizuje někdo jiný. Z mého pohledu je patrné, že pracovnice si uvědomuje odpovědnost za klienta a chce mu pomoci vyřešit jeho záležitost. Angažovanost pracovnice vnímá pozitivně klient, vedení domova a i zmíněná obec. Sociální pracovnice je tedy ostatními sociálně akceptována, neboť její činnost vede ke spokojenosti klienta. V této přechodné fázi se nám tedy nabízí otázka, proč pracovnice nechce nadále řešit klientův problém. Z výše uvedeného je přeci patrné, že když je pracovnice v případě aktivní, tak jsou všichni spokojeni. Pojďme se tedy podívat na další ženské vývojové morální stádium.

Druhé stádium se nazývá konvenční. Toto stádium se vyznačuje tím, že se žena vzdává vlastních zájmů a potřeb. Můžeme říct, že dochází až k sebeobětování. Na prvním místě stojí péče o druhé. Konvenční stádium tedy ještě více umocňuje první přechodnou fázi.²⁴³ Sociální pracovnice by se tedy pro klienta měla obětovat. I nadále by měla řešit jeho opakující se potíže. Pracovnice by měla pochopit klientův těžký životní osud a neustále mu vycházet vstříc. Vždyť on je ten ublížený – zemřeli mu rodiče, násilím ho odvezli z jeho domu do léčebny a poté skončil v domově pro seniory, kde o něj nikdo nejeví zájem. On si přeci zaslouží, aby mu někdo pomáhal. To, že pan V činí věci, které nejsou správné, například krádež cigaret, by mu měla pracovnice odpustit a i nadále s ním intenzivně pracovat. Pokud by k uvedenému případu opravdu

²⁴¹ GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem. O rozdílné psychologii žen a mužů*, c.d., s. 78.

²⁴² Srov. Tamtéž, s. 79.

²⁴³ Srov. Tamtéž, s. 97.

přistupovala tímto způsobem, s klientem by se doslova ztotožnila, tak jeho problémy by se rovnaly jejím problémům. Taková pomoc je ovšem nemyslitelná, pracovnice se ze své pozice nemůže zabývat pouze jednou osobou. Má na starosti řadu dalších klientů domova pro seniory a má i další povinnosti, které musí plnit. Má i svou rodinu a své osobní zájmy, které jí umožňují nabrat síly na to, aby mohla nadále řešit různé pracovní záležitosti. Pokud by pracovnice setrvala v tomto stádiu, její jednání by bylo velice neprofesionální. Proto je nutné postoupit k přechodné fázi, kde od tohoto sebeobětování upustí.

V druhé přechodné fázi je čas pro to, aby si pracovnice ujasnila zmatek mezi péčí a sebeobětováním. Měla by také přehodnotit vzájemné vztahy. Morální jednání se hodnotí podle záměru a důsledku našeho jednání. Pro tuto přechodnou fázi je důležité kritérium pravdy.²⁴⁴ Pracovnice má ve svém přístupu ke klientovi jít od dobrotivosti k pravdě. Když pracovnice přehodnotí jejich vzájemný vztah, musí dojít k závěru, že pan V v ní vidí člověka, který tu pro něj vždy bude a bude vyřizovat jeho potíže. Jednoduše řečeno, klient se vzdává své vlastní odpovědnosti za své činy a spoléhá na to, že pracovnice za něj vše vyřídí. Pokud se má v této fázi pracovnice řídit podle kritéria pravdy, musí uznat, že její neustálá pomoc panu V spíše ubližuje, nežli pomáhá. Pracovnice si je vědoma, jaký důsledek její rozhodnutí, klientovi dále nepomáhat, bude mít. I přesto je schopna si svou volbu odůvodnit a pochopit. Její rozhodnutí se možná i změní. To by se ovšem musel změnit i klientův přístup. Pro pracovníci je přípustné to, že dané záležitosti budou řešit spolu, ale není pro ni přijatelné, aby pan V na ní doslova hodil svůj problém, dál ho neřešit a při další příležitosti „zadělával“ na další potíže.

Poslední stádium ženského morálního vývoje se nazývá postkonvenční. Za stěžejní se považuje dynamika vztahů. Vychází z toho, že došlo k pravdivému pochopení vzájemných vztahů. Sociální pracovnice si má uvědomit, že lidé jsou na sobě vzájemně závislí a že jejich účast ve vztahu je svobodná a upřímná.²⁴⁵ Není pochyb o tom, že pracovnice do celé záležitosti vstupovala svobodně. Ze své pozice k tomu měla pravomoci a do jisté míry s klientem i soucítila. Považovala za nespravedlivé to, jak lehce lze člověka, který není v dnešním uspěchaném světě průbojný, připravit o jeho rodinný dům. I když soud uznal, že pan V je v právu, tak nikdo už nezajistil to, aby byli nájemníci vystěhováni.

²⁴⁴ Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem. O rozdílné psychologii žen a mužů*, c.d., s. 97.

²⁴⁵ Srov. Tamtéž.

Pracovnice si i uvědomuje, že klient je na ni do jisté míry závislý. Není schopen sám řešit takto složité situace. Proto by i byla ochotna věnovat nadmíru času tomu, aby vše dobře dopadlo. Problém je však v přístupu pana V. Svým chováním vzbuzuje dojem, že je mu jedno, jak vše dopadne. Není tedy divu, že pracovnice nadále odmítá s klientem jeho potíže řešit. Vždyť i ona musí mít ve své práci hranice, které nelze překročit. A jsou situace, kdy je potřeba říct dost. Můžeme tedy potvrdit, že ve své volbě byla sama k sobě upřímná. Třeba si pan V nakonec uvědomí své chování a začne ke svým problémům přistupovat jinak. Může to však dopadnout i tak, že celá záležitost zůstane na mrtvém bodě – majetek se neprodá, nájemníci budou v jeho domě i nadále zadarmo, klient nesplatí své dluhy a v domově bude „přežívat“ s nízkým příjmem, i když je vlastníkem poměrně velkého majetku. I když by záležitost takto dopadla, tak nemůžeme říct, že pracovnice nemohla jednat, právě z pohledu etiky účasti.

Můžeme samozřejmě ještě argumentovat tím, že pracovnice by mohla s klientem více komunikovat, což je pro tento přístup prioritní. A právě díky komunikaci by ho mohla přimět k tomu, aby své problémy začal aktivně řešit a uvědomil si, že jeho chování není patřičné a ubližuje především sám sobě. Ano, takovéto promlouvání do duše by mohlo něco změnit. A možná, že i z pohledu etiky péče, by pro mnohé z nás bylo přijatelnější, protože pracovnice by s klientem problém nadále řešila. Může však dojít i k úplně opačnému výsledku. Pan V si z komunikace neodnese to, co by měl, ale utvrdí se v tom, že nadále může dělat problémy a někdo je vyřeší za něj.

Zde je opět patrné, kolik argumentů může člověk mít k té či oné volbě. Podle mého názoru je z výše uvedených argumentů patrné, že etikou účasti by se dalo opodstatnit, jak neřešení klientova problému, tak i jeho další řešení.

5 Diskuse

Uplatnitelnost etických teorií v praxi sociální práce s sebou přináší řadu různých názorů. Proto se pokusím poukázat na to, jak dle mého názoru správně teorie uchopit a použít je pro řešení etických dilemat.

Ve své práci jsem se zaměřila na tři etické teorie: deontologii, utilitarismus a etiku péče. S výběrem jsem se inspirovala v článku Využití etických teorií v praxi sociální práce od Nečasové, Dohnalové a Talašové. Autorky volbu těchto teorií odůvodňují tím, že jde o „*tři odlišné proudy v oblasti profesní etiky*“²⁴⁶. S tímto tvrzením osobně souhlasím. Vždyť deontologie je zaměřena především na jednání z „povinnosti“ a to bez ohledu na to, jaký bude následek našeho rozhodnutí. Jejím hlavním představitelem je Kant a pro něj je morálka „*úzce svázána s povinnostmi a závazností*.“²⁴⁷ Naopak pro utilitarismus je podstatný výsledek našeho jednání. Mravní rozhodnutí člověka by mělo vést k co největšímu blahu pro co nejvíce lidí.²⁴⁸ Kant se od utilitaristů odlišuje právě myšlenkou, že podstatu našeho jednání musíme hledat v motivu, z něhož jednání vychází a ne až ve výsledku našich činů.²⁴⁹ Etika péče je na rozdíl od dvou předchozích teorií zaměřena na vztah, odpovědnost, emocionalitu a komunikaci. Jádrem etiky péče, „*kteřá je odrazem rostoucího poznání lidských vztahů, je náhled, že já a druhý jsme vzájemně propojeni*.“²⁵⁰ Domnívám se, že i z tohoto stručného popisu je patrná odlišná podstata vybraných teorií.

Abychom však mohli etické teorie takto srovnávat a odlišovat, musíme předpokládat i „*určitou základní míru shody v jejich východiscích*.“²⁵¹ Kant přeci nezapomíná na pojmy jako je morální emoce, charakter či ctnost, pouze je pojímá ve svém kontextu. Utilitarismus se vytváří v době, která je velice silně poznamenána Kantem a svým způsobem se pokouší o alternativu a to nejen k deontologii. I Gilliganová při svém pojímání etiky musela brát v potaz tradici a nějakým způsobem

²⁴⁶ DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, c.d., s. 77.

²⁴⁷ POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*, c.d., s. 58.

²⁴⁸ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, c.d., s. 93.

²⁴⁹ Srov. POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*, c.d., s. 60.

²⁵⁰ GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem. O rozdílné psychologii žen a mužů*, c.d., s. 97.

²⁵¹ JINEK, J.; KŘIŠŤAN, A. *Etické teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*, c.d., s. 127.

se k ní vymezit. Tyto myšlenkové proudy musíme tedy brát jako „*součást širšího proudu etického myšlení, které na sebe – ve vzájemné diskusi a vzájemném vymezování – bere podobu navazujících a doplňujících postřehů či důrazů.*“²⁵²

Pokud chceme etické teorie uplatnit v praxi sociální práce, konkrétně tedy při řešení etických dilemat, tak se setkáváme s různými možnostmi, jak k aplikaci přistupovat. Ve výše zmiňovaném článku Nečasové, Dohnalové a Talašové autorky pojaly každou z etických teorií jako návod, jak dané dilema vyřešit. Pokaždé tedy došly ke konkrétnímu závěru, jak by se měl sociální pracovník rozhodnout. Tomuto postupu však musím oponovat a ztotožnit se s tvrzením Jinka a Křišťana, kteří zastávají názor, že význam etických teorií „*netkví v tom, k čemu nás přivedou, ale spíše v možnosti upozornit a zdůraznit různé prvky našeho rozhodování.*“²⁵³ Důležité je také upozornit na fakt, že „*teorie nejsou materiálem k nějakému výběru – to se mi hodí, toto ne.*“²⁵⁴

Důvod toho, proč se shoduji s názory Jinka a Křišťana je především ten, že při aplikaci etických teorií na dvě vybraná dilemata, jsem vždy nalézala mnoho argumentů a možností, jak dojít k tomu či onomu závěru. Ať už jsem použila jednu, druhou nebo třetí teorii, tak vždy jsem našla opodstatnění pro obě možnosti rozhodnutí se, jak dané dilema řešit. Nešlo tedy o konečné závěry. Důležité bylo uvědomit si, že každá z teorií nabízí různé a obecné myšlenky, které lze podle vlastních argumentů použít a tím si odůvodnit své rozhodnutí, ať už je jakékoliv. Záleží tedy na každém z nás, jak si dané teorie vysvětlí.

Ve své práci jsem etické teorie aplikovala na dvě dilemata. První z nich je, zda má sociální pracovnice kontaktovat nebo nekontaktovat rodinu klienta. V druhém případě se pracovnice rozhoduje, jestli řešit nebo neřešit klientovy problémy. Obě pracovnice své dilema vyřešily následovně – nekontaktovat rodinu a neřešit problémy. Nyní se ve stručnosti pokusím poukázat na to, že pracovnice mohly při řešení využít všechny tři výše uvedené teorie.

Nekontaktovat rodinu. Při využití deontologie by mohla pracovnice své rozhodnutí odůvodnit tím, že pokud by se rozhodla opačně, tak by se členy rodiny, kteří o kontakt nestojí, jednala jako s pouhým prostředkem k dosažení klientova cíle, což je pro jednu

²⁵² JINEK, J.; KŘIŠŤAN, A. *Etické teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*, c.d., s. 127.

²⁵³ Tamtéž.

²⁵⁴ Tamtéž, s. 130.

z formulací kategorického imperativu nemyslitelné.²⁵⁵ Tím, že se pracovnice rozhodla takto, tak zůstala věrna i slibu, který rodině dala. Kdyby pracovnice v kontaktu pokračovala, i ona by se stala pouhým prostředkem. Klient by jí využíval pro dosažení svého cíle.

Tuto myšlenku by mohla použít i pracovnice, které řešila druhé dilema. I ona by se mohla cítit klientem využívána. Když se rozhodla problémy nadále neřešit, tak tím podpořila klientovu autonomii a důstojnost. Pracovnice tedy s klientem jednala jako s rozumovou bytostí, která má v „říši účelů“ svou důstojnost s vnitřní hodnotou.²⁵⁶

Podle utilitaristické myšlenky má naše jednání přinést co nejvíce blaha co nejvíce lidem.²⁵⁷ Tím, že se pracovnice rozhodla rodinu nekontaktovat, tak tím sice neučinila šťastného klienta, ale členy rodiny ano. I ona sama pochopila důvody toho, proč o navázání kontaktu nestojí, takže bychom mohli říct, že i ona sama byla spokojena. Důležité je zde zmínit, že pracovnice mohla brát v úvahu pouze osoby dotčené daným případem.

Neřešit klientův problém. I takové rozhodnutí můžeme odůvodnit utilitarismem. Pracovnice a klient sice spokojeni nebudou, neboť nájemníci budou v domě klienta nadále bydlet zadarmo. Nájemníci však šťastni budou. Dá se předpokládat, že rádi budou i ostatní uživatelé domova, neboť pracovnice na ně bude mít více času.

Jak je uvedeno výše, etika péče je založená především na důvěře, odpovědnosti, komunikaci a na vzájemném vztahu.²⁵⁸ Tato slova by v mnohých z nás mohla vyvolat dojem, že kdyby pracovnice jednaly podle této etické teorie, nikdy by se nemohly rozhodnout tak, jak se rozhodly. Osobně jsem však přesvědčena, že můžeme nalézt i takové argumenty, které opodstatní právě užití etiky péče. Pracovnice se přeci z počátku snažila rodinu kontaktovat, i když věděla, že rodinné vazby nejsou na dobré úrovni. Chtěla klientovi pomoci, ale rodina o kontakt nestála. Ano, pracovnice chápala důvodu toho, proč rodina otce odmítá. Zároveň bychom však mohli tvrdit, že pracovnice v klientovi nechtěla vzbuzovat falešné naděje, což by se při opakovaných pokusech o kontakt zřejmě stalo. Jak se však ukázalo, rodina zřejmě potřebovala čas. Po nějaké době začal klienta navštěvovat jeho syn.

²⁵⁵ Formulace kategorického imperativu je následující: „*Jednej tak, abys používal své lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.*“ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, c.d., s. 75.

²⁵⁶ Formulace kategorického imperativu je následující: „*Všechny maximy mají ze své vlastní zákonodárné povahy souhlasit s možnou říší účelů jako říší přírody.*“ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, c.d., s. 86.

²⁵⁷ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, c.d., s. 121

²⁵⁸ Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem. O rozdílné psychologii žen a mužů*, c.d., s. 97.

Dále neřešit klientovy problémy se rozhodla pracovnice v druhém příběhu. Do vztahu s klientem vstupovala dobrovolně a přála si, aby jeho problém s domem byl vyřešen. S klientem soucítila a chtěla mu pomoci, protože on sám by to nezvládl. S postupem času se však pracovnice musela potýkat s dalšími a s dalšími potížemi, který klient svým chováním zapříčinil. Když pracovnice viděla klientův laxní přístup, rozhodla se, že nadále jeho problémy řešit nebude. Své rozhodnutí vnímá v zájmu klienta. Přeje si, aby si klient uvědomil to, že se musí chovat zodpovědně a že problémy nelze přesouvat na druhou osobu. Pracovnice chce klientovi pomoci, ale nechce se nechat využívat. Když bych zhodnotila přístup obou pracovnic, tak jejich angažovanost v daných případech byla ze svobodné volby a jejich činy byly upřímné, a proto si dovoluji tvrdit, že jejich rozhodnutí mohly být právě podle etiky péče.

Jak je vidět, tak sociální pracovnice se mohly rozhodovat jak podle deontologie, utilitarismu tak i dle etiky péče. V textu čtvrté kapitoly jsem uvedla i myšlenky, úvahy a možnosti toho, jak by se podle zmiňovaných teorií mohly pracovnice rozhodnout pro opačné řešení dilematu. Při aplikaci etických teorií bude vždy záležet na individuálních myšlenkách jednajícího člověka.

Závěr

Ve své diplomové práci jsem se zabývala etickými dilematy sociálních pracovníků v domovech pro seniory a etickými teoriemi, které nám mohou poskytovat argumenty pro rozhodnutí se v dané situaci. Cílem práce bylo tedy poukázat na to, jakým způsobem jsou vybrané etické teorie uplatnitelné při řešení u vybraných dilemat sociálních pracovníků pracujících v domovech pro seniory.

Za účelem naplnění mého cíle jsem si nejdříve vymeziła dilemata, se kterými se mohou sociální pracovníci ve své praxi setkat. Výzkumná sonda, kterou jsem prováděla ve dvou domovech pro seniory na Voticku, mi posloužila k tomu, abych mohla vydefinovat specifická dilemata, se kterými se pracovníci setkávají. Jako koncept pro rozhovory jsem použila všední dilemata vymezená Musilem. Uvedená dilemata v této práci jsou tedy výsledkem propojenosti těchto dvou faktorů. Jako výchozí podklad pro aplikaci třech vybraných etických teorií mi posloužily zjištěné kazuistiky podrobně popisující etická dilemata. Kontaktovat nebo nekontaktovat rodinu, řešit nebo neřešit klientovy problémy. Právě na tyto dvě dilemata sociálních pracovníků jsem postupně aplikovala deontologii, utilitarismus a etiku péče. S výběrem těchto tří teorií jsem se inspirovala v článku od Nečasové, Dohnalové a Talašové. V následující kapitole „Diskuse“ jsem zmiňované teorie porovnála a poukázala jsem na jejich problematiku a rozdílné využití a chápání v oblasti sociální práce.

Dospěla jsem k závěru, že etické teorie neslouží jako návod, jak dané dilema vyřešit. Při aplikaci jsem se sama přesvědčila, že s použitím jedné teorie mohu dospět k rozdílnému závěru. Podstatný není tedy výsledek, ke kterému nás teorie dovedou. Důležité je to, že nás upozorní na naše myšlenky a nabízí nám možnosti, jak si můžeme své rozhodnutí odůvodnit.

Jsem si jistá, že etické teorie mají pro praxi sociální práce značný význam. Při rozhovorech se sociálními pracovníky jsem však také získala dojem, že i když jim etická dilemata nejsou cizí, tak etické teorie ano. Proto přikládám i velkým význam celkové výuce etiky v sociální práci. Studenti mají šanci se s etikou setkávat během svého studia. Již pracující sociální pracovníci by se měli zaměřit na školení s danou

tématikou, která by jim měla být nabízena. V obou případech bude důležité, jakým způsobem bude vyučující či školitel etické teorie předkládat svým posluchačům. Etika je totiž pro mnohé lidi nesrozumitelná a složitá. Při psaní této práce jsem si uvědomila, že teoretické znalosti jsou potřebné a nutné, ale až zkouška na praktickém příkladu z praxe ukáže, jak mohou být etické teorie v praxi upotřebeny a využity.

Musím přiznat, že zpracování tohoto tématu bylo pro mě velkou výzvou. Zpočátku jsem sama nevěda, jak si s aplikací etických teorií poradím. O to větším překvapením pro mě bylo zjištění, kolik úvah a myšlenek každá z teorií přináší a jak účelně je lze využít. Myslím si, že i další etické teorie by si zasloužily, aby na ně někdo upozornil a prakticky je vymezil vůči sociální práci.

Seznam použitých zdrojů

ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Academia, 1994. ISBN: 80-200-0917-5.

BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. 2nd ed. New York: Palgrave, 2001. ISBN: 0-333-94798-3.

DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, č. 3, s. 76-87. ISSN 1213-6204.

Domov seniorů Jankov, poskytovatel sociálních služeb [online]. © 2014 [cit. 2014-03-05]. Dostupné na WWW: <http://www.ddjankov.cz/index.php?nid=3271&lid=cs&oid=375871>.

Domov seniorů Vojkov, poskytovatel sociálních služeb [online]. [cit. 2014-03-05] Dostupné na WWW: http://dd-vojkov.cz/domov-senioru-vojkov/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=13.

DUŠOVÁ, B. *Aktivizace ve stáří* [online]. Ostrava: ZSF OU [cit. 2014-03-01]. Dostupné na WWW: http://www.osu.cz/zsf/sbornik/prisp_11.pdf.

DVOŘÁČKOVÁ, D. *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: Grada, 2012. ISBN: 978-80-247-4138-3.

DVOŘÁČKOVÁ, D. *Volnočasové aktivity pro seniory*. In HOLCZEROVÁ, V.; DVOŘÁČKOVÁ, D. *Volnočasové aktivity pro seniory*. Praha: Grada, 2013, s. 34-39. ISBN: 978-80-247-4697-5.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. In MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních.* Praha: Grada, 2011, s. 299-302. ISBN: 978-80-247-3148-3.

FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce.* In FISCHER, O.; JANDEJSEK, P.; KROUPOVÁ, A.; a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci.* Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. Bez ISBN.

FISCHER, O. *K pojetí etiky pro sociální práci.* In FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci.* Praha: JABOK, 2008, s. 11-28. ISBN: 978-80-904137-3-3.

FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci.* Praha: JABOK, 2008. ISBN: 978-80-904137-3-3.

GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem. O rozdílné psychologii žen a mužů.* Praha: Portál, 2001. ISBN: 80-7178-402-8.

GLENNER, J. A. a kol. *Péče o člověka s demencí.* Praha: Portál, 2012. ISBN: 978-80-262-0154-0.

GOFFMAN, E. *Asylums. Essays on the social situation of mental patients and other inmates.* London: Penguin Books, 1991. ISBN-13: 9780140137392.

HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří.* 2. vyd. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN: 978-80-87109-19-9.

CHOTAŠ, J.; KARÁSEK, J. *Kantův kategorický imperativ.* Praha: OIKOYMENH, 2005. ISBN: 80-7298-096-3.

JANEČKOVÁ, H. *Sociální práce se starými lidmi.* In MATOUŠEK, O.; KOLÁČKOVÁ, J.; KODYMOVÁ, P. eds. *Sociální práce v praxi.* Praha: Portál, 2005, s. 163-193. ISBN: 80-7367-002-X.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: TRITON, 2003. ISBN: 80-7254-329-6.

JELÍNKOVÁ, V. *Dilemata sociálních pracovníků pracujících v zařízení pro seniory*. České Budějovice: TF JCU, 2011.

JINEK, J.; KŘIŠŤAN, A. *Etické teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2011, č. 2, s. 125-132. ISSN: 1213-6204.

KALVACH, Z.; ČELEDOVÁ, L.; HOLMEROVÁ, R. a kol. *Křehký pacient a primární péče*. Praha: Grada, 2011. ISBN: 978-80-247-4026-3.

KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1976. Bez ISBN.

KLEVETOVÁ, D.; DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008. ISBN: 978-80-247-2169-9.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN: 80-7178-150-9.

KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN: 978-80-247-3843-7.

LIPSKY, M. *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation, 1980. ISBN-13: 978-0-87154-544-2.

MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK, 2008, s. 46-58. ISBN: 978-80-904137-3-3.

MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN: 978-80-247-3148-3.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN: 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, O. *Ústavní péče*. Praha: SLON, 1999. ISBN: 80-85850-76-1.

MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN: 978-80-7367-331-4.

MÁTEL, A.; SCHAUVER, M.; MÜHLPACHR, P. a kol. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. ISBN: 978-80-87182-13-0.

MILL, J. S. *Utilitarismus*. Prešov: LIM, 2000. ISBN: 80-89012-01-9.

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV [cit. 2014-02-04]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/cs/9>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV, © 2009 [cit. 2014-03-01]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>.

MUNZAROVÁ, M. *Eutanazie, nebo paliativní péče?* Praha: Grada, 2005. ISBN: 80-247-1025-0.

MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN: 80-903070-1-9.

MÜHLPACHR, P. *Sociální práce jako životní pomoc*. Brno: Masarykova univerzita, 2006. ISBN: 80-86633-62-4.

Nový akademický slovník cizích slov. 2. vyd. Praha: Academia, 2008. ISBN: 978-80-200-1415-3.

PAPEŽOVÁ, E. *Odvrácená tvář sociální práce. Proměny práce sociálních pracovníků v bytových sociálních službách pro seniory*. In *Sociální práce/ Sociálna práca*, 2010, č. 2, s. 46. ISSN: 1213-6204.

POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*. Praha: Ivo Železný, 2000. ISBN: 80-240-0257-4.

RAWLS, J. *Teorie spravedlnosti*. Praha: Victoria, 1995. ISBN: 80-85605-89-9.

STAŇKOVÁ, M. *Role klíčového pracovníka v domově pro seniory*. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2011, č. 3, s. 44-55. ISSN: 1213-6204.

THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004. ISBN: 80-7178-806-6.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2007. ISBN: 978-80-86429-36-6.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN: 978-80-7367-414-4.

VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*. Praha: Grada, 2007. ISBN: 978-80-247-2170-5.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2007.

Seznam příloh

Příloha I. Tazatelské otázky

Příloha II. Odpovědi respondentů

Přílohy

Příloha I.

TAZATELSKÉ OTÁZKY

Vaše pracovní pozice:

Co pro Vás znamená slovo dilema?

Komplexní nebo zjednodušené cíle. Jaký je cíl Vaší práce? Jak si ho vysvětlujete? Je pro Vás srozumitelný?

Množství klientů nebo kvalita služeb. Máte dostatek času na své klienty? Nebo se domníváte, že kvalita poskytování je snížena kvůli velkému množství klientů?

Neutralita nebo favoritismus. Jednáte se všemi klienty stejným způsobem, nebo upřednostňujete práci s určitým typem klientů? Ovlivňují Vaši práci předsudky o seniorech?

Jednostrannost nebo symetrie ve vztahu. Jaký druh komunikace uplatňujete při kontaktu s klientem, monolog nebo dialog? Můžete uvést konkrétní příklad komunikace? Jak vnímáte dilema mezi pomocí a kontrolou? Jaký přístup ke klientům upřednostňujete Vy a proč?

Procedurální nebo situační přístup. Jakým způsobem řešíte problémy klientů? Řídíte se podle metodik a předepsaných postupů nebo každý případ řešíte individuálně? S jakými problémy se při své práci setkáváte nejčastěji?

Materiální nebo nemateriální pomoc. Co vnímáte jako materiální pomoc a co jako nemateriální pomoc svým klientům? Dáváte jedné z nich přednost, nebo uplatňujete obě pomoci zároveň?

Zasáhnout nebo nezasáhnout. Řešili jste ve své praxi situaci, kdy jste se musela rozhodovat, zda v dané situaci zasáhnete a tím půjdete třeba i proti vůli klienta? Nebo raději necháváte situaci volně plynout a čekáte, jak se situace sama vyvine? Jaký přístup Vaše vedení upřednostňuje?

Uveďte konkrétní kazuistiku dilematu, kterého jste ve své práci zažil(a). Jaký byl způsob Vašeho řešení? Jak celá záležitost dopadla?

Příloha II.

ODPOVĚDI RESPONDENTŮ

Respondent č. 1

Pracovní pozice: Sociální pracovnice a vedoucí aktivizačních programů

Co pro Vás znamená slovo dilema?

No tak určitý rozpor, ale spíš v hledání otázek, když jsou dvě špatné možnosti. Tak zvolit jednu z těch, která by měla být ta lepší.

Komplexní nebo zjednodušené cíle: Jaký je cíl Vaší práce? Jak si ho vysvětlujete? Je pro Vás srozumitelný?

Cíl práce je, aby tady ti lidé žili pokud možno co nejlíže svému životu, který žili doma. Ale v žádném případě bychom neměli ten domov nahrazovat. Prostě my nejsme rodina, my nejsme domov, ale přiblížit jim to, co nejvíc. To znamená, že já dělám s těmi zjednodušenými cíli. Každý má něco, co můžeme rozvíjet nebo co můžeme udržovat a to je to, co já dělám. To komplexní zajišťuje celkově zařízení jako takové. S každým člověkem pracuji individuálně, aby se co nejdéle udržel v nějaké formě, pokud možno. Oni mají tendenci často sklouzávat do toho, že když si tady platí službu, tak my se budeme starat o všechno.

Sestry se starají o něco, pracovnice v přímé péči se starají o něco a já taky, proto tu komplexnost zajišťuje celý domov.

Množství klientů nebo kvalita služeb: Máte dostatek času na své klienty? Nebo se domníváte, že kvalita poskytování je snížena kvůli velkému množství klientů?

Ve všední dny určitě s počtem personálu na klienty problém není. Soboty a neděle, to je spíš problém služeb. Ale je pravda, že tím, jak je tu i zvláštní režim, tak přibývají ti horší lidé a tudíž na trávení volnočasových aktivit zbývá méně času, protože gró toho času zabere to základní pro ty lidi, jako je hygiena, stravování. Teď je v té společnosti moderní, prostě je tendence nebo nám vedení nařizuje ze shora, že se máme starat o lidi tak, aby se rozvíjeli, a každý zapomíná, že rozvíjet se mohou třeba v domovech. Já nevím, třeba pro zdravotně postižené, kam přijdou mladí lidé, kteří chtějí ještě něco dokázat, chtějí se nějak zlepšit, aby něco mohli, ale sem ti lidé jdou opravdu s tím, že chtějí mít teplé jídlo, klid a dožít. Dožít tak, aby se o ně někdo postaral. Oni už jsou v takovém zdravotním stavu vzhledem ke svému duševnímu stavu. Oni mají většinou Alzheimerera, demenci, tak to bychom šli proti medicíně, kdybychom dělali de facto to, co po nás chtějí – rozvíjeli je. My už je nic nového nenaučíme, protože oni zapomínají i to staré.

Občas cítím, že víc času by nevadilo, ale je to nárazové, zrovna teď musíme řešit samé papírování. Ale více sociálních pracovníků bych nepotřebovala.

Neutralita nebo favoritismus: Jednáte se všemi klienty stejným způsobem, nebo upřednostňujete práci s určitým typem klientů? Ovlivňují Vaší práci předsudky o seniorech?

Práce s těmi klienty v těch posledních fázích toho Alzheimerera, tak s nimi už vlastně na té bázi volnočasových aktivit žádná není. Jako s dvouletým dítětem taky nemůžete nic dělat, oni opravdu už nic nevnímají. Ale řekla bych, že je lepší práce s lidmi, kteří jsou na tom hůře, než s těmi, kteří jsou postižení zdravotně a myslí jim to. Tyhle lidi nic nechtějí. Ty jsou zaměřeni jenom na tu svojí bolest nohou, nebo na ty svoje choroby, které je provázejí a nechtějí nic jiného. S lidmi s Alzheimerem se pracuje lépe, je to snazší práce, než s těmi, kteří si svou nemoc uvědomují. Lidi s demencí ty volnočasové aktivity baví a je to na nich i vidět. Lidi bez demencí spolupracovat nechtějí a říkají, že to nemuseli dělat, ani když byli malí, že je to pro ně ztráta času.

Přemlouvat, tak snažíme se je přemlouvat, tak samozřejmě že ze začátku ano, ale nejde to věčně, můžete párkrát, ale prostě chodit každý den za někým, kdo jasně řekl, že nechce být nikým otravován, a že chce mít svůj klid na pokoji a nechce být rušen, no tak to je zase ten jeho osobní cíl, tak já mu přeci nemůžu tvrdit, že si vybral špatný cíl.

Je to na něm, on ví, že může přijít. Jednou za čas je jim zopakováno, že kdykoliv z té své ulity mohou vylézt a přijít a připojit se k ostatním, ale nic jiného se s tím asi dělat nemůžeme.

Předsudky o seniorech, ovlivňují Vás?

No v práci to ani ne, ale pak doma spíš. To věčně odcházím od televize, protože například seriál Život je pes, tak na to jsem viděla jenom ukázky a na to bych se nemohla vůbec koukat. To je tak zkreslující, vypadá to, jako bychom s nimi nic nedělali. Takže v práci mě předsudky neovlivňují, ale vadí mi, to jak média pojmají život seniorů.

Jednostrannost nebo symetrie ve vztahu: Jaký druh komunikace uplatňujete při kontaktu s klientem, monolog nebo dialog? Jak vnímáte dilema mezi pomocí a kontrolou? Jaký přístup ke klientům upřednostňujete Vy a proč?

Snaha o dialog samozřejmě je, ale jde o to, že někdy se to mívá účinkem. Prostě musíme rozlišovat, jak ty lidi na tom jsou, protože ten dialog se mnou povede někdo, kdo to má v té hlavě ještě srovnané. Kdežto když dám na výběr některým lidem na zvláštním režimu, když jim dát otevřené otázky nebo prostě nechám hodně věcí na nich, tak oni vlastně nevědí, jak začít. Jim se třeba musí dát na výběr. Taky jste to dělali? A ukázat jim co, a třeba se potom rozpovídají. Jich se prostě zeptat, jak slavili Vánoce, tak na Vás budou jen koukat. Ale když se začne říkat, rozkrojíme jablíčko, lijeme olovo nebo se jim přečte kousek ukázky z Kytice nebo z Babičky, kde se popisuje, jaké jsou vánoční zvyky, tak to oni se chytanou. Ale na otevřené otázky oni nezačnou odpovídat, to ne, to většinou nejsou schopni.

Konkrétní případ komunikace?

K práci používám například různé kartičky, doma jsem pobrala dětem pexeso a pak tady mám takové zvětšené kartičky, které se pravděpodobně používali kdysi na nějaké základní škole, to přinesla paní ředitelka. Tam jsou vyobrazeny nějaké profese nebo zelenina, druhy jídla. A vlastně ty lidi s tou počínající demencí nebo Alzheimerem nejsou schopni si na něco sami vzpomenout, jak co vařili. Tak když jim dám kartičky a zeptám se, z čeho budeme vařit oběd, tak oni jsou schopni z těch kartiček vybrat jen jídlo, to ještě samozřejmě poznají. Když už je nemoc v horším stádiu, tak tam už ani nerozpoznají obrázky. Je to různé, někdy se dá pracovat s kartičkami, někdy jenom mluvením a někdy třeba kreslíme.

Pomoc nebo kontrola?

Tak samozřejmě je to složité. Tak některým lidem když řekneme, že by se měli obléci a je jedno, že jednu ruku mají po mrtvici ochrnutou. Tak ty knoflíky nebudou mít zapnuté za 5 minut, ale za 15, nemusí nikam spěchat. Tak pak se oni cítí ukřivděně a myslí si, že pracovnice, která jim měla pomoci, je líná, protože ona by to měla zapnuté za minutu. To je přesně o tom, s tím se pracovníci v přímé péči potýkají furt, jestli pomoci nebo jen zkontrolovat a poradit. Tam se musí opravdu odvažovat, protože někdy se tou pomocí tomu člověku ubližuje, protože mu bereme jeho zbytky citu v prstech. Tady je také velký rozdíl u těch, kteří mají demenci a u těch lidí, kteří vnímají. Ten s demencí se opravdu snaží a ty knoflíky si zapne, kdežto ten, kterému to pálí, bude křičet na celou chodbu, že my jsme líní a on si nás platí, tak to za něj musíme udělat. Ale na druhou stranu, ten kdo na nás křičí, že si nebude sám zapínat knoflíky, tak se poté dožaduje kroužku ručních prací. Jemu prostě nedochází, že při zapínání knoflíků ty prsty procvičuje úplně stejně. To je tady asi největší a každodenní dilema – zda to za ně udělat, nebo je vést k soběstačnosti, když jsou toho ještě schopni.

Procedurální nebo situační přístup: Jakým způsobem řešíte problémy klientů? Řídíte se podle metodik a předepsaných postupů nebo každý případ řešíte individuálně? S jakými problémy se při své práci setkáváte nejčastěji?

Metodiky samozřejmě máme, ale nemohou popsat všechno, takže i při té metodice je vždy prostor k tomu, aby se ke každému případu přistupovalo individuálně. Je to propojené. Je to přesně o té propojenosti. Tak například některé zařízení vykazují hodně stížností a některé mnohem méně. A je to především tím, že když nám tady někdo řekne, že mu nedošlo prádlo z prádelny, tak ten komu to řekne, tak se nejdříve podívá, jestli to prádlo není v erárním prádle nebo jestli není ještě v prádelně. A když se dohledá, tak z toho není potřeba dělat nějaký písemný zápis a tvořit z toho stížnost. Někde je tendence ze všeho dělat aféru a postupovat přesně podle metodiky – zapsat to a písemně odpovědět. To je stejné s jídlem, když někomu nechutná tak dostane jiné, nebo když je mu vydáno omylem jiné jídlo. Tak z toho také nemusíme hned dělat zápis. Může se to vyřešit i bez toho.

Materiální nebo nemateriální pomoc: Co vnímáte jako materiální pomoc a co jako nemateriální pomoc svým klientům? Dáváte jedné z nich přednost, nebo uplatňujete obě pomoci zároveň?

Pokud je to tak, že za materiální pomoc se považuje krátkodobá pomoc ve smyslu, že je člověk najedený, v suchu a v teple a za nemateriální pomoc ten rozhovor. Tak já určitě poskytuji tu nemateriální pomoc. Ty holky v přímé péči dávají hlavně tu materiální a tu nemateriální k tomu dávají tak nějak automaticky, protože když s nimi něco dělají, tak si s nimi automaticky povídají. Organizace to rozděluje, jsou tu osoby, které mají zajistit základní potřeby, které lidé mají a poté jsou tu jiné osoby, které mají pracovat na tom ostatním.

Zasáhnout nebo nezasáhnout: Řešili jste ve své praxi situaci, kdy jste se musela rozhodovat, zda v dané situaci zasáhnete a tím půjdete třeba i proti vůli klienta? Nebo raději necháváte situaci volně plynout a čekáte, jak se situace sama vyvine? Jaký přístup Vaše vedení upřednostňuje?

Tady veškeré smlouvy a žádosti do domova seniorů podepisují klienti. No a určitě si dovedete představit, jak moc je to dobrovolné rozhodnutí člověka s demencí nebo Alzheimerem jít do domova. Vždyť on si ani sám nevyplní žádost. To je opravdu dilema. Oni jsou tady lidé svéprávní a jsou tu dobrovolně, tudíž ze své svobodné vůle. Ale pravda je taková, že oni nejsou schopni se rozhodnout. Za ně rozhodoval už někdo jiný při tom příjmu, protože ta rodina už to doma nestíhala nebo nezvládala. Nebo ten člověk nemá rodinu, tak nás kontaktuje praktický lékař, což se stává často.

Tady je hrozně málo lidí, kteří se sami rozhodnou jít do domova a je to opravdu jejich svobodná vůle. Byla tady třeba paní, která chtěla jít do domova s manželem, manžel poté umřel a ona tu chtěla zůstat, protože už si tu zvykla a měla tu komfort. Také měla strach, že doma to už nezvládne. Jenže ona nespádala do naší cílové skupiny, protože je plně soběstačná a když jsme jí nabídli pečovatelský dům, tak ho zprvu odmítala, ale nyní je spokojená.

Ta dobrovolnost vyplývá vždycky ze situace a ne z dobrovolného rozhodnutí. Když se například ženská ve svých šedesáti o sebe nedokáže postarat a její děti jsou například taky nemocní, tak ona prostě jinou možnost nemá, než jít do domova.

Dřív ty lidé chodili do domova a užívali si to tu, ale dnes to tak není. Dnes jsou domovy plné pouze nemocných lidí, kteří si to tu neužívají. Tak například dříve, když

se pořádali zábavy, tak byl plný sál lidí a opravdu si to užívali. Dnes to tak není, jen tam posedí, něco snědí a jdou.

Tady v tom je to hrozně těžké, ze zákona musí být pobyt dobrovolný, ale nakolik je dobrovolný, když ten člověk nemá jinou možnost? Nebo i rodina, oni nechtějí dát svého dědu do domova, ale musí, protože péči nezvládají a v dnešní době si nemohou dovolit přijít o zaměstnání.

Máme tady pána, který má cukrovku a žlučnickovou dietu, takže nesmí sladké. A přesto si pokaždé vybere z jídelního lístku sladké knedlíky nebo to, které pro něj není vhodné. No, a když nedostane to, co chce, tak je velmi agresivní, slovně. Je schopen to hnát do takových krajností, že po emailu bude všude psát, že je tady omezovaný. Tam to ty sestry řeší tak, že ho opakovaně upozorňují na to, že není vhodné vybírat si toto jídlo. Vycházíme i z toho, že kdyby byl doma a lékař mu to přikázal, tak doma sní také to, na co bude mít chuť a lékaře prostě neuposlechne. Takže ho necháme si vybrat a upozorníme ho na to, jaké to pro něj bude mít důsledky.

Já vím, že je to možná špatně, ale s tímto pánem se nemá cenu dohadovat, protože on má svůj vlastní rozum. Kdežto u člověka, který je na tom hodně špatně duševně, tak to lze zvládnout jinak. Tak například, když po nás bude paní chtít jitrnici, která není ani v jídelním lístku a rodina jí nepřinese, tak jí mít nebude. Dobré na tom je, že třeba stačí odvést pozornost na něco jiného a ona na to zapomene, za 10 minut nebude vědět, že nějakou jitrnici chtěla.

Když si lidi nejsou schopni vybrat jídlo sami, tak tady spolupracujeme s rodinou. Oni nám řeknou, co má dotyčný rád a co nejí a podle toho jim jídlo vybíráme. Ty chutě se mohou i měnit, takže když dvakrát po sobě nesní to stejné jídlo, tak potřetí už mu ho neobjednáváme. Staří lidé nemají rádi těstoviny a rýži. Upřednostňují prostě knedlíky a brambory.

Uveďte konkrétní kazuistiku dilematu, kterého jste ve své práci zažil(a). Jaký byl způsob Vašeho řešení? Jak celá záležitost dopadla?

Tak třeba. Přijímali jsme pána, který je rozvedený. V době po rozvodu neplatil alimony na svoje děti a v té době se domácí násilí neřešilo, ba naopak tutlalo. On svoje děti hodně mlátil a byl na ně agresivní. Ten pán není z daleka, takže já ho znám osobně a hlavně jsem před tím dělala na sociálce, takže jsem si ho i pamatovala. Někaké informace nám také řekl i on sám. Při příchodu do domova pán žil s tím, že se na něj rodina vykašlala a to má čtyři děti, a že nutně chce, aby za ním děti jezdily na návštěvy.

On od 90 let, co se dělat nemuselo, tak prostě nedělal a jen popíjel. Přitom to byl velmi inteligentní chlap. Hodně čte doteď, je hodně sečtělý. Ale prostě ty sociální vazby s rodinou nebyl schopen nikdy udržet a teď najednou si vzal do hlavy, že když za ním děti nebudou jezdit, tak je to strašný, když mu děti ani nepřivezou peníze, aby si mohl koupit cigarety. I nyní veškeré své peníze utrácí za cigarety a chtěl by kouřit tak dvě krabičky denně, na což samozřejmě nemá peníze. Takže jeho velké přání bylo, abychom zkontaktovali a sehnali rodinu. Klíčový pracovník si to tedy dal do osobních cílů klienta, že se tedy rodina vyhledá. Klíčová pracovnice přišla za mnou a já jí sdělila, že tu rodinu znám, tak jsem je osobně zkontaktovala. No a jak bývalá manželka, tak děti řekly, že táta je celý život mlátil, a když byly oni malý, tak on je neznal a že oni nevidí důvod, proč ho teď znát, a výslovně řekly, že si nepřejí být námi obtěžováni. Pouze jeden syn se tady za pánem občas zastaví. Klientovi trvalo strašně dlouho dobu, než pochopil, že oni ho nechtějí ani vidět. I když by tady ta rodina byla do 10 minut, tak prostě on je nevidí. Pán po mě dokonce chtěl, abych ho za nimi odvezla, tak jsem mu řekla, že ne, že oni si to nepřejí a to vlastně bylo proti vůli klienta, protože on tam chtěl jet. A já jsem tedy upřednostnila to přání té rodiny. Beru to tak, že boží mlýny melou. Závěr byl takový, že cíl klienta nelze splnit. Z počátku na to klient reagoval agresivně, vyhrožoval, že od nás odejde. Tak mu bylo nabídnuto, že si může podat žádost do jiného zařízení, že mu to zprostředkujeme. To celé bylo však spíš proto, že on nás chtěl někam zatlačit, abychom mu vyhověli. Řekla bych, že teď už je s tím smířený. Hodně čte, s některými klienty si i povídá, jezdí na vědomostní soutěže, protože je opravdu velmi sečtělý, ale bohužel je díky alkoholu ochrnutý. Teď má za cíl navštěvovat knihovnu a číst. Ten jeden syn ho nyní navštíví tak 1x za čtvrt roku a přiveze mu karton cigaret a za chvíli zase odjede. Když za ním syn přijel poprvé, tak pán po nás chtěl, abychom mu zavolali, aby přijel, že už ho dlouho neviděl, ale syn nastavil tvrdé hranice a řekl mu, že může být rád, že za ním přijede alespoň občas. Takže když pán naléhal, abych mu zavolala, tak jsem mu koupila kartu do automatu a řekla mu, ať mu zavolá sám. K telefonu bych ho dovezla a číslo vytočila, ale vyřídit by si to musel sám. To on odmítl.

Respondent č. 2

Pracovní pozice: Sociální pracovnice

Co pro Vás znamená slovo dilema?

V dané situaci se rozhodnout správně, aby to bylo správně pro ty lidi.

Komplexní nebo zjednodušené cíle: Jaký je cíl Vaší práce? Jak si ho vysvětlujete? Je pro Vás srozumitelný?

Zabezpečovat agendu financí, placení depozit, zpracovávat úhrady od lidí, vyřizování příspěvků na péči, vytvářet podklady pro účtárnu a vyplácet lidem 15 procent z příjmu. Má pracovní náplň se točí pouze kolem financí.

Množství klientů nebo kvalita služeb: Máte dostatek času na své klienty? Nebo se domníváte, že kvalita poskytování je snížena kvůli velkému množství klientů?

Na svojí práci mám času akorát. Myslím, že by nebylo potřeba navyšovat stavy.

Neutralita nebo favoritismus: Jednáte se všemi klienty stejným způsobem, nebo upřednostňujete práci s určitým typem klientů? Ovlivňují Vaší práci předsudky o seniorech?

Nerozlišuji lidi do žádných kategorií. Jednám s nimi pouze o těch financích a to jednám s každým stejně. Tady jsou dva druhy klientů, ti co s penězi vychází a ti co nevychází. Samozřejmě, že ti, kteří všechny peníze prokouří, tak přichází a chtějí půjčit, ale v tom já jsem od začátku nekompromisní a pokud peníze nemají, tak je nedostanou a já jim je nepůjčuji.

Jednostrannost nebo symetrie ve vztahu: Jaký druh komunikace uplatňujete při kontaktu s klientem, monolog nebo dialog? Jak vnímáte dilema mezi pomocí a kontrolou? Jaký přístup ke klientům upřednostňujete Vy a proč?

S klienty příliš nejednám, tady jsou postupy jasné. Pokud jsou svéprávní, tak mi podepisují vyúčtování sami klienti a pokud mají opatrovníky, tak se domlouvám s nimi. Od některých mám plnou moc a na základě té jednám.

Při komunikaci s klienty používám spíše monolog, většinou jim jdu pouze něco oznámit nebo si jdu pro podpis.

Pomoc nebo kontrola?

Myslím si, že jim pomáhám, oni ty peníze u sebe mít nechtějí, bojí se, že se jim ztratí. Takhle dostanou každý měsíc vyúčtování a tím mají přehled. Z celého domova si bere pouze sedm lidí peníze k sobě a sami hospodaří, což je opravdu málo. Na druhou stranu je tu od nás možná jistá kontrola, protože někteří by možná ještě zvládli hospodařit s penězi sami, ale nechtějí. Jsou radši, když to řešit nemusí.

Procedurální nebo situační přístup: Jakým způsobem řešíte problémy klientů? Řídíte se podle metodik a předepsaných postupů nebo každý případ řešíte individuálně? S jakými problémy se při své práci setkáváte nejčastěji?

To já ani neřeším. Maximálně to, že když nemají peníze třeba na cigarety, což je tak 14 dní po výplatě. A já vím, že budou ještě potřebovat peníze na lékaře a léky, tak jim prostě všechny peníze vydat nemůžu. No a pak se rozčilují. Ale co se týká peněz, tak tady mám ve všem jasno.

Řeším například exekuce klientů, ale ne s klienty, ale se soudy.

Materiální nebo nemateriální pomoc: Co vnímáte jako materiální pomoc a co jako nemateriální pomoc svým klientům? Dáváte jedné z nich přednost, nebo uplatňujete obě pomoci zároveň?

Myslím si, že já jednoznačně poskytuji tu materiální pomoc. Tady v domově je mým úkolem starat se o finance klientů.

Zasáhnout nebo nezasáhnout: Řešila jste ve své praxi situaci, kdy jste se musela rozhodovat, zda v dané situaci zasáhnete a tím půjdete třeba i proti vůli klienta? Nebo raději necháváte situaci volně plynout a čekáte, jak se situace sama vyvine? Jaký přístup Vaše vedení upřednostňuje?

Takové dilema já neřeším.

Uveďte konkrétní kazuistiku dilematu, kterého jste ve své práci zažil(a). Jaký byl způsob Vašeho řešení? Jak celá záležitost dopadla?

Máme tady pána, který je fyzicky schopný, ale už mu přestává sloužit paměť. V době, kdy přišel do domova, tak s penězi hospodařil sám. Po nějakém čase přišel s tím, že se mu ztrácí peníze, tím pádem přestal platit i složenky. Pán bydlí na jednolůžkovém pokoji, který si zamyká. Tak jsme za ním s kolegyní šly s tím, že mu je pomůžeme najít,

ale žádné peníze jsme v pokoji nenašly. Jestli to dal známým nebo ty peníze někomu půjčil, tak to nevíme. Proto jsem mu nabídla, že peníze by mohl mít u mě, to zprvu zavrhl, že ne. Ale po nějakém čase si to sám rozmyslel a nyní je spokojen.

No tak třeba teď řešíme jednoho pána. Je to starý mládenec a tenhle pán je věčně nespokojený a stále si stěžuje, protože má pocit, že mu všichni ubližují. Tenhle pán si i přes nesouhlas svých sourozenců nechal v restituci vrátit majetek a pole po rodičích a začal hospodařit. Poté pán prodělal mrtvici a má silnou cukrovku a přišel o nohu. Před tím, než se dostal k nám do domova, tak byl dlouhou dobu v LDN. Až teď jsme zjistili, že už tam se nepohodl se sestrou, o které my jsme vůbec nevěděli, že jí má. Sem do domova zařizoval pobyt jeho bratr a o sestře nikdy nemluvili, tudíž jsme mysleli, že jsou sami. Z počátku si na nic nestěžoval, morous to byl, ale nestěžoval si, byl zalezlý na pokoji. No a je to přesně ten případ, že když za ním přijdete s tím, aby šel s námi něco dělat, dělat nějakou aktivitu, tak začne strašně vyvádět, co mu to vnucujeme. Přes den třeba sedí hodně na společné kuchyňce, no a my, když si tam jdeme s ostatními lidmi povídat, děláme tam besedu, takže přijde hlouček lidí. Tak on se sebere a odejde, protože se tam s námi prostě zdržovat nebude a ještě se cítí ukřivděně a bere to tak, že my ho odsud vyhazujeme, protože on jí považuje za svojí. No a není to tak dlouho, co pán začal psát stížnosti paní ředitelce, protože měl pořád pocit, že vše je v jeho neprospěch. V jednu dobu chtěl také pán naučit na počítači a založit emailovou adresu, toto přání se mu splnilo. No a teď rozesílá stížnosti na naše nadřízené orgány. Pán si totiž vzal do hlavy, že jsme mu zcizili jeho nové prádlo, konkrétně dvoje tepláky. Při zjišťování skutečností jsme nezjistili, které tepláky má konkrétně na mysli. Protože kdyby si je kupoval ze svého, tak by to bylo v záznamu, neboť o peníze se mu staráme my. To, že by si kupoval v posledních měsících nějaké nové tepláky, tak to jsme nezjistili. Takže jediná možnost byla, že mu je přivezl jeho bratr. Takže jsme bratra kontaktovali, jestli mu něco kupoval, abychom věděli, jestli má vůbec cenu něco hledat. Bratr mi řekl, že mu párkrát něco koupili, ale vždy jim to hodil na hlavu s tím, že oni nemají vkus a že on v tomhle chodit nebude. No a při té příležitosti mi říkal, že mají doma dvoje tepláky, které jsou úplně nové a jsou od nás. On nám řekl, že je nechce, protože jsou hnusný a malý. Tak jsme bratra poprosili, jestli by nám tepláky nemohl nějak dopravit, protože na nás byla podána stížnost, že jsme mu je zcizili. Bratr nám řekl, že za ním už nepojede, protože se hodně pohádali, ale nabídl se, že nám tepláky pošle poštou. Takže tepláky přišly poštou a několikrát nám ten bratr volal a omlouval se

za svého bratra, že nám dělá potíže. Dokonce použil i taková slova, že takovýhle lidi si nezaslouží, aby se o ně někdo staral a ať si klidně skončí pod tím mostem, a že nikdy nic nikomu dobrého neudělal. Takto my k tomu samozřejmě přistupovat nemůžeme. Paní ředitelka tudíž vypracovala písemnou odpověď, kterou musela odeslat jak nadřízeným, tak i jemu jsme to donesli. Taky jsme mu donesli ty tepláky, které poslal bratr. No a výsledek je takový, že pán podal opět stížnost, že do jeho problémů zatahujeme rodinu. Ale my bychom se bez té rodiny nedobrali výsledku v tom prvním případě. A tady by se mohli lidi podezírat, že si vzali nějaké tepláky domů. No a ve finále jsme tepláky ani hledat nemuseli, protože on je do prádelny nikdy ani neposlal, on je rovnou poslal domů.

Pro tohoto klienta není nikdy nic dobře, cokoliv uděláte, tak je to špatně. Nikdy se za nic neomluví a k nám se chová jako hulvát. On by nás všechny srovnal. Dokonce jsem nesla i trestní oznámení na policii. Oznámení podával na ČEZ, že mu nevrátili doplatek za elektřinu. Přitom složenku už si dávno převzal a má jí u nás uschovanou. Pak si stěžoval na katastru, že špatně převedli pozemky. Prostě si pořád a na vše stěžuje. Kdyby ten člověk neuměl s emailem a ty stížnosti neposílal nadřízeným, tak my bychom je tady snad ani neřešili, protože jsou prostě bezpředmětný. On si bude pořád a na vše stěžovat. On nikdy nepřijde, aby se třeba jen zeptal, aby se to mohlo vyřešit. On vždy rovnou napíše stížnost. Lidi ho tady nemají rádi, je úplný samotář. Takže kdybychom měli tu možnost, tak bychom určitě zasáhli proti tomu, aby stížnosti dál neodcházely na nadřízené orgány.

Teď i litujeme toho, že jsme toho člověka neznali a pořádně se neinformovali na jeho chování, protože tohle vědět, tak se sem ani nedostane. On je opravdu neskutečný. On je schopný zkazit náladu všem ostatním klientům.

Respondent č. 3

Vaše pracovní pozice: Vedoucí sociálního úseku.

Komplexní nebo zjednodušené cíle: Jaký je cíl Vaší práce? Jak si ho vysvětlujete? Je pro Vás srozumitelný?

Cílem práce je pomáhat lidem, dávat jim informace, že tady taková služba existuje. Pomáhat jim dostat se sem a pak jim pomáhat řešit problémy osobní, životní. Ve smlouvě mám přesně popsané detaily toho, co mám dělat. Takže ze smlouvy jsou mé

cíle práce jasné. Například i vytvářet standardy kvality, smlouvy a být v kontaktu s těmi lidmi.

Co pro Vás znamená slovo dilema?

Pod slovem dilema si představím takový otazníček, kdy je člověk nerozhodný a neví, co má udělat. Je to takový pomyslný otazník, kdy není jednoduché se rozhodnout.

Množství klientů nebo kvalita služeb: Máte dostatek času na své klienty? Nebo se domníváte, že kvalita poskytování je snížena kvůli velkému množství klientů?

Já si klidně dovoluji říct, že pracovníků by mohlo být víc, ale situace nám to neumožňuje, nejsou peníze, ale myslím si, že čím víc lidí, tak tím líp. Ne úplně u těch sociálních pracovníků, ale u těch lidí v přímé péči. Protože ty ženský opravdu nestíhají. V době, kdy je koupání, tak opravdu nemají na nic jiného čas, pro každého klienta mají vyhraněný čas a nemohou si dovolit ho zdvojnásobit, protože by potom nezbyl čas na dalšího.

Ta situace v přímé péči by se dala řešit i třeba dobrovolníky, ale zase tam je problém, protože to jsou většinou studenti nebo lidé, kteří mají úplně jinou představu a myslí si, že to bude sranda, že s těmi lidmi navážou lehce komunikace, ale po pár týdnech přicházejí s tím, že se přepočítali a není to pro ně to pravé ořechové a už to dělat nechťejí. Takže je to i o tom, že dobrovolníci si nejdříve musí zvyknout na klienty a samozřejmě to platí i opačně. No, a pokud dochází k častému střídání, tak potom se dobrovolnictví míjí účinkem.

Neutralita nebo favoritismus: Jednáte se všemi klienty stejným způsobem, nebo upřednostňujete práci s určitým typem klientů? Ovlivňují Vaši práci předsudky o seniorech?

No tak samozřejmě by se to nemělo, ale v praxi, co si budeme povídat, tak to tak je. Líp se pracuje s lidmi, kteří jsou usměvavý, srandisti a nedělají žádné velké problémy. Prostě spolupracují. Kdežto jiní, když k nám každý den chodí a já chci tohle a jak to, že to nemám. Takže i když by se to nemělo, tak je to tak.

Ovlivňují Vás předsudky o seniorech?

Snažím se, aby ne, ale možná v něčem jo. Ono se říká, že ta práce se starými lidmi vysává, což mám opravdu pocit, že po některých dnech vysátá jsem. Někdy mám pocit,

že je nemožné se hnout z místa. Když tomu člověku chci něco vysvětlit a chci se s ním dostat dál, ale pak zjistím, že to prostě nejde.

Jednostrannost nebo symetrie ve vztahu: Jaký druh komunikace uplatňujete při kontaktu s klientem, monolog nebo dialog? Jak vnímáte dilema mezi pomocí a kontrolou? Jaký přístup ke klientům upřednostňujete Vy a proč?

Řekla bych, že komunikuji půl na půl (dialogem i monologem). Tady ti klienti, kteří trpí demencí, tak za Vámi chodí a ptají se stále na to stejné a já pak už automaticky odpovídám stejně, takže když to řeknu, tak trochu ošklivě, tak on neví, na co se mě ptá, a já nevím, na co mu odpovídám, protože jak je to pořád dokola, tak prostě člověk už nevnímá, vypne. Takže tady jedním asi monologem, protože ten dialog s tím člověkem rozvést nejde. I když se budu snažit půl dne mu něco vysvětlovat, tak on mě nepochopí, anebo to za pět minut zapomene. V takových případech prostě dialog nejde.

Ale pak je tu druhá skupina lidí, s kterými to jde. To jsou takový, kterým to ještě pálí, takže tady se určitě snažíme o dialog. Ty lidi přijdou a řešíme cokoli, bavíme se o čemkoli. No a můžeme opravdu navázat solidní rozhovor a pěkně si popovídat.

Takže bych opravdu řekla, že půl na půl. Záleží tedy na stavu klienta. Náš domov je opravdu rozmanitý, máme tu jak běžný domov seniorů, tak provozujeme zvláštní režim a ještě jsou tu lidé s mentální retardací, kteří nastupovali asi před 40 lety, kdy to nebyl domov seniorů, ale ústav sociální péče.

Pomoc nebo kontrola?

Já doufám, že spíše pomáhám, ale taky těžko říct. Já doufám, že spíše pomáhám. Když je potřeba něco zařídit nebo něco udělat.

My bychom se měli snažit ty lidi podporovat v tom, aby co zvládají, tak aby si dělali sami, ale musím říct, že u mě je to někdy taky půl na půl. Protože mnohdy to tak nefunguje. Byla tady pani, která byla schopná, došla si na poštu nebo do obchodu, ale měla dny, kdy prostě nechtěla. Proto za někým z nás přišla, a řekla, ať jí tam dojdeme a nakoupíme. No a teď nastává to dilema. Vy jste schopná, tak si tam dojděte. No a já jsem jí to i řekla, ale reakce byla velice bouřlivá. Pani šla a klepala na dveře ředitelny, že já pro ni nechci nic udělat. Ale já jsem zastávce toho, aby když ten člověk aspoň trochu může, tak aby se snažil sám. Protože pak ty dopady jsou katastrofální. Ty lidi si na to zvyknou, že poté už neudělají nic. Tak třeba jsou tu schopní lidi, ale když se jim nechce, tak prostě chtějí, aby to holky v přímé péči udělaly za ně.

Taky je problém i v tom, že bychom se museli sjednotit. Protože nejde to, že já jí odmítnu a kolegyně to pro ni udělá, protože pak já jsem v jejích očích ta špatná, ta zlá, ta která jí nechce pomoc. Tady jde o tom se stmelit a těm lidem odpovídat jednotně. Ale bohužel tady vždy záleží na povaze toho pracovníka. Někdo je nad nimi lítostivý a udělá jim to, protože je bere tak, že oni už jsou starý a nemohou.

Procedurální nebo situační přístup: Jakým způsobem řešíte problémy klientů? Řídíte se podle metodik a předepsaných postupů nebo každý případ řešíte individuálně? S jakými problémy se při své práci setkáváte nejčastěji?

V první řadě se snažím toho klienta vyslechnout a zjistit, co je to za problém. Ale zase záleží, jsou tu lidé, kteří si chodí stěžovat třikrát týdně. Ale to jsou nejčastěji problémy typu, vy mi nechcete dát peníze. Ale on nechce pochopit, že já mu ty peníze nemůžu dát, protože třeba hrozí ten problém, že oni si za vše dojdou koupit alkohol. Takže i když se to nesmí, tak já mu ty peníze musím kontrolovat, protože on by pak neměl peníze na léky a na doktora. Takže i když on po mě chce 500 Kč, tak já mu dám 300 Kč, protože vím, že si za to koupí tolik a tolik lahví. No a to s člověkem řeším pořád dokola a uplatňuji ten stejný postup.

Takže záleží na tom, jaký je to typ lidí. Jsou tedy tací, kteří chodí třikrát týdně, ale pak jsou takový, kteří přijdou jednou za čas, třeba s tím, že dostali jiný jídlo, než měli objednané. Tak to se také řeší jinak.

Dá se říct, že peníze jsou tady nejčastěji řešené téma.

Materiální nebo nemateriální pomoc: Co vnímáte jako materiální pomoc a co jako nemateriální pomoc svým klientům? Dáváte jedné z nich přednost, nebo uplatňujete obě pomoci zároveň?

Tak my se snažíme o oboje, ale zase spoustu lidí tady preferuje jen to materiální. I když ono je to taky diskutabilní, ale některým opravdu jen stačí být v teple a mít plný žaludek, být čistý a to je všechno. Takže mnohdy nestojí ani o žádný kontakt, aktivitu, nechtějí si ani povídat. Pak jsou taky lidé, kteří jsou úplný opak. Je taky pravda, že ne vždycky je prostor si se všemi povídat. Jsme tady 3 sociální pracovnice na 112 klientů, takže z naší strany mnoho času není, ale je to opravu den ode dne. Někdy je čas, tak pro ně vymýšlíme naše vlastní aktivity. Ale pak jsou dny, kdy musím vyřizovat jen papíry a k těm lidem se vůbec nedostanu.

Zasáhnout nebo nezasáhnout: Řešila jste ve své praxi situaci, kdy jste se musela rozhodovat, zda v dané situaci zasáhnete a tím půjdete třeba i proti vůli klienta? Nebo raději necháváte situaci volně plynout a čekáte, jak se situace sama vyvine? Jaký přístup Vaše vedení upřednostňuje?

Tak to jsou ty situace s tím, když řešíme peníze na alkohol. Pani si přála, byla to její svobodná vůle, si neustále kupovat alkohol s tím, že ona už poté ani nejedla a pouze jen pila a pila. Ona to takto chtěla a byla to pouze její vůle. No a my když jsme to viděli, jaký dopady to na ní mělo, tak jsme šli prostě proti ní, s tím, že jsme bojovali, aby to takto nedělala. Tak jsme prostě porušili její práva, třeba i s tím, že jsme jí dávali míň peněz. Některý ženský jí braly i alkohol, když ho u ní našly ve velkém množství na pokoji. V takové situaci jsme prostě zasáhnout museli. I když ona nechtěla, tak my jsme zasáhnout museli. I vedení nás v tomto případě podporuje. Oni chtějí vědět o všem, co se tady děje a probírá se to na poradě. Tak třeba teď tady řešíme případ, kdy na dvojlůžkovém pokoji je kuřačka a nekuřačka. Ta kuřačka chodí kouřit ven, ale i tak, když se vrátí na pokoj, tak je jí z oblečení nebo z úst cítit kouř, no a ta druhá to prostě zase nesnáší. Takovou situaci zatím řešíme tak, že s každou z nich jsme promluvili. Té, která nekouří, tak jsme vysvětlili, že ta druhá opravdu kouří venku a tudíž nemůže být tak strašně moc cítit, jako kdyby kouřila v uzavřené místnosti, že by to oblečení bylo opravdu nasáklé tím kouřem. A pak zase té kuřačce jsme doporučovali, aby když dokouří, tak si ještě chvilku sedla na chodbě, aby si vzala žvýkačku, nebo aby něco zakousla a až pak šla třeba na ten pokoj. Pak už nelze vymyslet nic jiného, jediné řešení je dát je od sebe, ale v takovém případě se musí rozdělit zase jiná dvojice. Pokud chtějí obě dvě zůstat na pokoji, tak to bereme podle toho, která z nich má více škráloupů, která je z nich víc hádající, problémová.

Uveďte konkrétní kazuistiku dilematu, kterého jste ve své práci zažil(a). Jaký byl způsob Vašeho řešení? Jak celá záležitost dopadla?

Tento případ se stal už před nějakým rokem, takže si asi nevybavím vše dopodrobna. Bylo to tak, že k nám do domova přišla žádost, měli jsme přijmout jednoho pána z Prahy. V den nástupu ho sem přivezli nějací jeho kamarádi. Ti mu však neřekli, že je to pobyt v domově seniorů, oni mu nalhali, že jede někam do lázní. No a on, když se dozvěděl, že se jedná o domov seniorů a že už tu na něj čeká připravená smlouva k podpisu, tak prostě odmítnul. Takže my jsme ho přijmout nemohli a oni odjeli. No a během 14 dnů se kamarádi ozvali znova, že tentokrát pán chce nastoupit. Takže ho

opět přivezli. My jsme čekali, jestli se pán opravdu vyjádří tak, že chce nastoupit nebo ne. Nakonec pán tedy smlouvu podepsal. A v jednu chvíli to i vypadalo, že si pán taky u nás opravdu zvyká. No ale háček byl v tom, že on měl v Praze krásný velký byt. No a rodinu neměl, pouze jsme věděli o nějaké neteři, o které jsme se dozvěděli až dlouho potom. Ona se totiž ozvala až ve chvíli, kdy začal boj o ten byt a peníze. Chtěla ho jak ona, tak ti jeho kamarádi. Ta neteř měla pracovat jako prostitutka. No a v téhle chvíli se začali všichni předbíhat, kdo se tomu pánovi nejvíce zavděčí a chtějí po něm, aby svůj majetek přepsal na ně. Netrvalo dlouho a my jsme pochopili, že ti lidé ho sem nejezdí jen tak navštěvovat, ale chtějí po něm peníze. Nejednou se u nás byli ptát, kolik má k dispozici peněz. Na to jsme jim odmítli odpovídat. No a mnohdy to bylo taky tak, že oni si ho vzali sebou domů. No a samozřejmě mu řekli, aby si sebou vzal vkladní knížku. Pak mu také nalhávali, že už si ho doma nechají, že už do toho hrozného důchodáku nemusí. Pán byl vždycky úplně nadšený a vše jim věřil, ale vždy to dopadlo stejně. Takhle si ho brali tak jednou za dva měsíce, prostě vždycky musel našetřit nějaké peníze. Pak si ho vzali sebou do Prahy, zapadli do první hospody, většinu peněz propili a zbytek peněz si kamarádi rozdělili mezi sebe. Pán se sem k nám vracel vždy úplně zklamaný, protože on si opravdu myslel, že už se sem nikdy nevrátí. On by byl ochoten tady nechat i veškeré svoje věci, hlavně kdyby tam mohl s nimi zůstat, ale vždycky se vrátil zpátky a byl strašně nešťastný. No a my jsme tady řešili, co s tím tedy budeme dělat. Jestli mu nějakým způsobem vysvětlovat, nechte to plavat, oni to s vámi nemyslí dobře, jsou to zloději. Anebo ho v této situaci dál nechat. On je totiž bral za jedinou záchranu, on tady potom nechtěl být a myslel si, že oni se o něj postarají a on bude spokojeně žít s nimi, ale tak to prostě vůbec nebylo. Když už to došlo tak daleko, že jednoho dne k nám volala policie, že ho našli pobíhat někde u dálnice a myslím, že nám ho tehdy i osobně přivezli, tak už jsme řekli dost, a rozhodli jsme se, že tu situaci musíme začít nějakým způsobem řešit. Poté se do toho zapojila i sociální pracovnice z úřadu, kde měl trvalý pobyt. Nepamatuji si tedy, jakým způsobem se o tom dověděla, ale říkala nám, že udělá vše pro to, aby ten byt nedostal nikdo z nich. No a dopadlo to tak, že pán se šprajcl a řekl nám, že už tady nechce být. Jenže v té době vážně onemocněl a než stačil podepsat smlouvu o ukončení pobytu, tak zemřel. Ale i tak byl pán pevně rozhodnut jít za svými kamarády, i za cenu toho, že by musel bydlet pod mostem. On se tady u nás cítil bezmocný, ani si nechtěl pořádně zvykat, on byl hodně fixovaný právně na ty lidi, kteří ho jen využívali.

Respondent č. 4

Pracovní pozice: Sociální pracovnice.

Komplexní nebo zjednodušené cíle: Jaký je cíl Vaší práce? Jak si ho vysvětlujete? Je pro Vás srozumitelný?

V domově jsme tři sociální pracovnice, ale každá máme trochu jinou náplň. Já mám na starosti kromě té běžné práce také příspěvky na péči, aktivizaci - vedu kroužek keramiky. No a co se týče exekuce, pokud klient má, tak to řeším také já. Tou běžnou prací myslím, účty a depozita klientů, to děláme všechny tři, máme rozdělené klienty podle počtu. Společně děláme ty účty nebo vedení kulturních akcí, ať už jsou to zábavy, koncerty, výlety. Pak ještě máme na starosti vyřizování stížností, příjem klientů. Cíl mé práce je daný a je mi jasný, tady nelze si práci nějak zjednodušit.

Co pro Vás znamená slovo dilema?

Asi určitou rozdílnost v hledání nějaké cesty. Nalézt tu vhodnější cestu. To znamená, jestli mám volit tu vhodnější variantu, abych dosáhla nějakého toho cíle. Možná asi, když si mám zvolit, co bude vhodnější a musím brát v potaz všechny ty věci k tomu. Prostě se rozhodnout, ale to rozhodnutí musím brát celistvě, ne prostě jenom zjednodušeně.

Množství klientů nebo kvalita služeb: Máte dostatek času na své klienty? Nebo se domníváte, že kvalita poskytování je snížena kvůli velkému množství klientů?

Myslím, že 3 sociální pracovnice jsou na počet klientů dostačující. Myslím, že ta práce se zvládat dá. Nicméně stále dochází k tomu, že my bychom k tomu hodnocení měli přistupovat tak, že bychom měli dělat ještě práci navíc. Takže si vyhledávat práci navíc, kterou máme stíhat k té naší běžné práci. Například, když jedeme na výstavu na kraj, tak s keramickým kroužkem musím udělat výrobky, které se tam třeba prodávají. No a tohle dělám třeba jen já. Ale třeba mimo pracovní dobu musím zajistit, že ty výrobky, které jsme udělali, tak je musím někde vypálit v peci. Pec tady není, takže já jsem domluvená s kamarádkou a po pracovní době to k ní vozím a vypaluji výrobky. Nebo jsme třeba dělali knihovnu, kdy jsme řadili všechny knihy podle autorů. Tak to bylo v rámci práce, ale by to navíc. Nemuseli jsme to dělat, ale chtěli jsme. Zabralo nám to hodně práce, a na úkor toho jsme museli zrychlit tu práci, kterou prostě stihnout musíme.

Je pravda, že u nás v zařízení je to tak, že i my, sociální pracovníce, děláme aktivizační programy, což jinde není, tam na to mají zvláštní pracovníky, kteří dělají ty kulturní akce, kroužky. My jsme teď dostali jednu takovou pracovníci, ale děláme to i nadále.

Mě takto rozvržená práce vyhovuje, protože třeba v těch velkých zařízeních ty sociální pracovníce ty klienty ani neznají, protože je vidí jen u příjmu. Oni nechodí na pokoje jako my.

Neutralita nebo favoritismus: Jednáte se všemi klienty stejným způsobem, nebo upřednostňujete práci s určitým typem klientů? Ovlivňují Vaši práci předsudky o seniorech?

Já se snažím se všemi komunikovat stejně. Je to spíš v tom, že s každým klientem se musí komunikovat jinak. A možná složitější je ta komunikace s těmi klienty, kteří jsou na zvláštním režimu. Ne, že by člověk s těmi lidmi méně komunikoval, ale je to o tom, že musí používat trochu jiné taktiky. Víme, že tam ten psychický stav je narušený a dobrat se nějaké odpovědi nebo konce je složitější a trvá to delší dobu, ale já neupřednostňuji klienty, kteří jsou psychicky v pořádku před těmi, kteří nejsou v pohodě.

Předsudky o seniorech.

Myslím si, že mě nijak předsudky o seniorech neovlivňují. Jinak bych tu práci nemohla asi ani dělat.

Jednostrannost nebo symetrie ve vztahu: Jaký druh komunikace uplatňujete při kontaktu s klientem, monolog nebo dialog? Jak vnímáte dilema mezi pomocí a kontrolou? Jaký přístup ke klientům upřednostňujete Vy a proč?

Řekla bych, že se snažím o ten dialog. I když je pravda, že je to asi individuální. Záleží na klientovi, ale spíš upřednostňuji dialog. Třeba když tvoříme individuální plány, tak je to vždy o určitém druhu rozhovoru. Nebo když dělám tu aktivizační činnost v tom keramickém kroužku, tak se také snažíme hovořit o těch běžných věcech. No a naopak si myslím, že v tom dialogu je donutíte, aby třeba vzpomínali na tu dobu, co bylo dřív a dozvíte se i zajímavé věci. A myslím, že i tím dialogem jim člověk ukazuje, že i ty jejich informace, poznatky a zkušenosti jsou zajímavé.

Pomoc nebo kontrola?

Já se snažím víc o tu pomoc než o tu kontrolu. Myslím, že i každý klient to vidí jinak. Když k nám přijde klient, který má finanční problémy a on třeba platí nějaký exekuce a on za mnou přijde, že by potřeboval koupit třeba nějaké základní hygienické potřeby, tak se snažím to nějak udělat, aby na to bylo, ale když vím, že když mu ty peníze dám a on si za to půjde koupit alkohol, protože má problémy s alkoholem, tak se mu snažím vysvětlit, že je důležité, aby ty exekuce platil. A i když je to určitá forma kontroly, protože bychom mu měli ty peníze dát rovnou, aniž bychom mu říkali, bylo by vhodnější tohle a tohle. Je to ale zase individuální, protože jsou klienti, kteří jsou rádi, že jim pomůžete. Někdy sem totiž přijdou s tím, že dluží tam a tam a opravdu to chtějí řešit, ale nevědí jak, tak se snažím udělat to tak, aby ty exekuce nenarůstali, takže mu doporučím, jaké splátky by měl platit, vypočítám mu, kolik by mohl uvolňovat peněz. Kdybych mu to však nedoporučovala, tak on by to neplatil, dala bych mu peníze a on by je utratil a šla by na něj jedna exekuce za druhou. Takže se prostě snažím o to, aby ty následky toho zadlužení byly pro ně co možná nejmíň zatěžující. Pak už záleží na klientovi, jestli tu pomoc ode mě přijmout chce nebo ne.

Procedurální nebo situační přístup: Jakým způsobem řešíte problémy klientů? Řídíte se podle metodik a předepsaných postupů nebo každý případ řešíte individuálně? S jakými problémy se při své práci setkáváte nejčastěji?

Tak máme tady dané určité postupy, jak problémy klientů řešit. Ale je to vždy individuální. Nejdříve se snažíme ten jeho problém pochopit a pak zjišťujeme, jestli mu my můžeme nějakým způsobem pomoci. Tak například když si nesedí spolubydlící na pokoji. Tak nejdříve se snažíme najít nějaký kompromis, aby mohli společně bydlet, ale když to nejde, tak se přejde k tomu, že půjdou od sebe. To samozřejmě také nejde hned. Nejdříve se musí najít místo, kam se bude jeden z nich stěhovat. Nakonec to třeba dopadne i tak, že místo se najde, ale například ty ženský si mezi tím na sebe zvykly a ta jedna pochopila, že ta druhá paní trpí demencí a že jí do té skříně opravdu nechodí proto, aby jí něco vzala, ale prostě se jen spletla. Takový případy se musí řešit opravdu vždy individuálně, protože každý člověk je jiný.

Materiální nebo nemateriální pomoc: Co vnímáte jako materiální pomoc a co jako nemateriální pomoc svým klientům? Dáváte jedné z nich přednost, nebo uplatňujete obě pomoci zároveň?

Tak zdravotnický personál zajišťuje tu materiální stránku toho člověka, aby byli lidi vykoupány, najedený, měli čisté lůžko. Oni ani nemají čas na to, aby si s nimi víc povídali. Právě že poté, když mají lidé splněno to základní, tak pak přicházíme my s těmi aktivitami. Abychom jim našli nějaký ten smysl života, nebo zachovali ty aktivity, které dělali celý život, například chodili do kostela anebo se o něco zajímali. Nabízíme jim dechovky, různé výlety anebo rozhovory, prostě aby si mohli vybrat. Někdy, když člověk prochází, tak si ten člověk chce jen povídat a najednou se dovím, že ta rodina k němu není hodná. A tomu člověku opravdu pomůže jen to, že mi to řekne. Myslím, že je to pro něj psychická pomoc. Takže já bych řekla, že my určitě pomáháme tou nemateriální formou.

Je to ale tak, že tyhle dvě formy na sebe navazují, ta nemateriální pomoc nelze bez té materiální pomoci.

Zasáhnout nebo nezasáhnout: Řešila jste ve své praxi situaci, kdy jste se musela rozhodovat, zda v dané situaci zasáhnete a tím půjdete třeba i proti vůli klienta? Nebo raději necháváte situaci volně plynout a čekáte, jak se situace sama vyvine? Jaký přístup Vaše vedení upřednostňuje?

Tak třeba mě napadá případ jedné klientky, která má malý příjem a veškeré finance prokouří. My se proto snažíme, že když na vkladní knížce má 10 tisíc, tak aby jí tam i ty peníze zůstaly, aby si mohla zaplatit třeba pohřeb. I u nás má ta paní dluhy. Důchod jí nestačí, aby si zaplatila pobyt, a rodina nic nedoplácí. I když je to možná divné, ale když ty peníze teď má, tak proč by je měla prokouřit a pak jí stát platit pohřeb? Ona po nás samozřejmě pořád chce, abychom jí peníze z té knížky vybírali. Tady asi určitě jdeme proti ní, protože my se jí snažíme vysvětlit to, že už teď tady žije na dluh a proč by jí měli daňový poplatníci platit ještě pohřeb, když ty peníze na něj má. Kdyby však bylo pouze na klientovi, tak by ty peníze všechny vybral a prokouřil. Do toho my však zasahujeme.

Uvedte konkrétní kazuistiku dilematu, kterého jste ve své práci zažil(a). Jaký byl způsob Vašeho řešení? Jak celá záležitost dopadla?

Je tady jeden komplikovaný případ. Jedná se o pána a já jsem jeho klíčový pracovník, takže s ním pracuji víc, než s jinými klienty. Pán je psychiatrický a od dětství lehce mentálně retardovaný. Je i nesvéprávný a jeho opatrovníkem je nyní obec. Pán k nám do domova přišel, když mu zemřeli rodiče. Po rodičích mu zůstal domeček. O ten však měli zájem nějakí známí, kteří je navštěvovali. Ten domeček tudíž odkoupili, ale opravdu za velmi směšnou částku. Nicméně, původně tomu pánovi slíbili, že po opravě toho domku tam bude bydlet na dožití. Lidi ten dům od nich koupili asi za sto tisíc, i když odhad byl minimálně pět set tisíc. Oni ten domek začali tedy renovovat a znemožnili mu vstup do toho domku. On se chtěl ale dovnitř dostat, tak jim asi podpálil dveře a potom se z toho zhroutil. Po tomto incidentu byl policií odvezen na psychiatrii a z té přišel k nám do zařízení. V té době byla opatrovnící jedna pracovnice domova, obec je opatrovníkem až poslední roky. Když sem přišel s těmito problémy, tak mi jako opatrovníci jsme se jménem toho pána o ten dům soudili. Pán soud vyhrál, ale ty lidi tam bydlí i nadále. Neplatí mu žádný nájem a ani nebyli vystěhováni. Ten pán má navíc i exekuce. Takže kdyby se ten dům a polnosti a lesy prodaly, tak by měl peníze na to, aby exekuce splatil. Ten pán má navíc i poměrně nízký důchod, takže když z něj vše uhradí, tak mu zbývá opravdu směšná částka. Ten pán je navíc i hodně problémový a dá se říct, že jde z problému do problému. Například volal na erotické linky a poté mu přišlo opravdu velké vyúčtování. Tak za mnou přišel a já jsem to vše obvolávala a navíc jsem zjistila, že pán po telefonu kývl na to, že už nebude volat na dobíjecí kartu, ale že si zřídí tarif. Oni ho nalákali a poté mu po smskách chodilo vyúčtování, kolik má platit. To on vůbec neřešil a nic nehradil. S operátorem jsem tedy vyjednala to, že pokud je pán nesvéprávný a nemají souhlas opatrovníka, tak jejich úmluva neplatí. Musím říct, že to tedy operátor uznal, ale aby mu vrátili peníze, tak se musel dluh nejdříve uhradit. To celé se řešilo asi tři měsíce. Ještě to nebylo ani dořešené a v domově se začalo řešit to, že pán ukradl jinému klientovi karton cigaret. Přišlo se na to, že to byl opravdu on a ty cigarety se musely začít taky splácet. A to je prostě koloběh problémů. Vždycky když se něco stane, tak pán začne psát jinému zařízení, jestli by si ho nevzali tam. Takže to mi poté musíme vždy dořešit. Takže já neustále řeším problém za problémem. Zprvu jsem si opravdu myslela, že když mu pomohu vyřešit ten problém s domem, tak poté by se mohl prodat i s těmi pozemky, což i on sám chtěl, ale teď vidím, že je to nemyslitelné, protože já nestačím vyřešit jeden

problém a pán udělá další. Tady ta situace mě staví před dilema, jestli mu mám dál pomáhat řešit jeho problémy, teda především problém s prodejem jeho majetku, nebo jestli už se mám na to vykašlat a nechat to být. Teď jsem teda v té fázi, že já mám pocit, že jsem pro to udělala maximum, mám k tomu obrovskou složku, ale když vidím, že tomu pánovi je to vlastně asi jedno, tak už nemám sílu to dál řešit a tady už je taky ta hranice, že je na čase říct dost. Tento pán mě stál i mnoho času na úkor druhých.

Abstrakt

BALÍKOVÁ, A. *Aplikace etických teorií na vybraná dilemata sociálních pracovníků v domovech pro seniory*. České Budějovice, 2014. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce PhDr. David Urban, Ph.D.

Klíčová slova: Sociální práce, senior, etické dilema, etické teorie, deontologie, utilitarismus, etika péče.

Práce poukazuje na uplatnitelnost etických teorií při řešení dilemat sociálních pracovníků v domovech pro seniory. Práce je členěna na čtyři části.

V první části je vymezena pobytová sociální služba v podobě domova pro seniory. Dále je zde poukázáno na povahu sociální práce v daném zařízení.

Druhá část práce definuje jedenáct dilemat, se kterými se sociální pracovníci při své praxi setkávají. Jsou zde uvedeny i důvody toho, proč se pracovníci dilematům vyhýbají.

Třetí část poukazuje na podstatu etických teorií v praxi sociální práce. Dále je zaměřena na popis tří vybraných teorií, kterými jsou deontologie, utilitarismus a etika péče.

Poslední část se týká samotné aplikace výše uvedených teorií na dvě etická dilemata, jenž sociální pracovníci pojmenovávají následovně: kontaktovat nebo nekontaktovat rodinu klienta, řešit nebo neřešit klientovy problémy.

Abstract

The Application of Ethical Theories to Selected Dilemmas of Social Workers in Homes for Seniors.

Key words: social work, senior, ethical dilemma, ethical theory, deontology, utilitarianism, ethics of care.

The diploma thesis refers to the applicability of ethical theories in solving the dilemmas of social workers in homes for the elderly. The thesis is divided into four parts.

In the first part there is defined a residential social service in the form of a home for seniors and characterized the nature of social work in this facility.

The second part defines eleven dilemmas social workers encounter in their practice and also the reasons why social workers avoid them.

The third part describes the essence of ethical theory in social work practice. It is focused on the description of three selected theories which include deontology, utilitarianism and the ethics of care.

The last part concerns the application of these theories to the two ethical dilemmas of social workers: to contact or not to contact client's family, to solve or not to solve client's problems.