

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra sociální a charitativní práce

Diplomová práce

ETICKÁ DILEMATA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA PŘI PRÁCI U OSOB BEZ
PŘÍSTŘEŠÍ

Vedoucí práce: doc. Ph.Dr. David Urban, Ph.D.

Autor práce: Bc. Nicola Burešová, DiS.

Forma studia: kombinovaná

Ročník: druhý

2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

V Českých Budějovicích, dne 10. července 2023

.....

Nicola Burešová

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala panu doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za odborné vedení mé diplomové práce a poskytnutí cenných rad a konzultací a také doc. Jakubu Sirovátkovi, Dr. phil. za konzultaci etické části mé práce. Mé poděkování zároveň patří kolektivu Střediska křesťanské pomoci Plzeň za věnovaný čas a ochotu účastnit se potřebného výzkumu. Stejně tak bych ráda poděkovala i mé matce, která mi dodávala podporu, sílu a energii během celého mého studia a při psaní této práce.

Obsah

Obsah	4
ÚVOD.....	6
1 METODIKA PRÁCE	9
2 BEZDOMOVECTVÍ.....	12
2.1 Znaky bezdomovectví.....	12
2.2 Věk v otázce bezdomovectví	17
2.3 Pohled společnosti na bezdomovce	19
2.4 Sociální práce v kontextu bezdomovectví	20
3 STŘEDISKO KŘESŤANSKÉ POMOCI PLZEŇ.....	22
3.1 Střediska.....	22
3.2 Sociální rehabilitace jako služba.....	23
4 DRUHY POMOCI V SOCIÁLNÍ REHABILITACI	27
4.1 Bydlení.....	27
4.2 Hygienický servis	28
4.3 Pomoc při hledání práce	29
4.4 Projekt „Čistá práce“	30
4.5 Pomoc s dluhy.....	31
4.6 Řešení zdravotních problémů	32
4.7 Vyřízení osobních dokumentů, případná asistence.....	32
5 ETIKA.....	34
5.1 Etika v sociální práci.....	34
5.2 Vhodné kvality při výkonu sociální práce	38
5.3 Etický kodex – pracovníka Střediska křesťanské pomoci Plzeň	42
6 ETICKÁ DILEMATA A PROBLÉMY.....	45

6.1 Jak zvládat dilematické situace v přímé práci s klientem	47
6.2 Etická dilemata vyplývající ze sociální práce u osob bez přístřeší.....	50
6.2.1 Volit ke klientům individuální nebo obecný přístup?.....	50
6.2.2 Pomáhat, nebo kontrolovat?	51
6.2.3 Dodržování mlčenlivosti, nebo poskytnout příslušné informace o klientovi?	53
6.2.4 Nastavení hranic	54
6.2.5 Vydat či nevydat klientovi materiální/potravinovou pomoc?.....	55
6.2.6 Ukončit klientovi smlouvu nebo ponechat?.....	56
7 ETICKÉ TEORIE	57
7.1 Deontologie.....	58
7.2 Utilitarismus.....	63
8 ROZBOR DILEMATU POMOCÍ ETICKÝCH TEORIÍ.....	66
8.1 Popis etického dilematu	66
8.2 Deontologický náhled na etické dilema.....	71
8.3 Utilitaristický náhled na etické dilema	77
8.4 Výsledky analýzy.....	80
9 DISKUSE	82
ZÁVĚR	88
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	92
PŘÍLOHY	99
ABSTRAKT	100
ABSTRACT.....	101

ÚVOD

Tato práce se zabývá etickými dilematy, se kterými se setkává každý sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách, jenž se věnuje velmi specifické skupině osob bez přístřeší. S každým klientem služby přichází jedinečný životní příběh, ke kterému pracovník přistupuje individuálně. Pracovník vždy vychází z toho, co v daný moment vyhodnotí jako nejlepší řešení ve prospěch konkrétního klienta, i když si často uvědomuje, že toto řešení nemusí být jednoznačně tím jediným správným. Často dochází k nerozhodným momentům a situacím. Takový postup vyžaduje neustálá zvažování, především toho, co je pro klienta nejlepší, ale nejen pro něj. Pracovník neustále balancuje a zvažuje, jak postupovat dále, a navíc se může dostat i do situace, kdy ani jedno z možných řešení není zcela uspokojivé.

V sociální rehabilitaci se pracovníci setkávají s lidmi, kteří se ocitli v tíživé životní situaci, která je převážně spojena se ztrátou zaměstnání, případně i bydlení. Jedná se převážně o osoby, které nejsou v dobré zdravotní kondici, nemají uspokojivé rodinné vazby a jejich sebedůvěra se postupně vytrácí, a tím i smysl jejich života. Je vždy důležité řešit situaci klientů komplexně a snažit se hledat vhodná východiska řešení s ohledem na všechny problematické oblasti života klientů.

Každý den se setkáváme s osobami bez přístřeší, s muži i s ženami. Většinová společnost tyto lidi často odsuzuje, aniž by se zamyslela nad jejich životní cestou nebo příběhem, který je doprovází. Tyto klienty v tíživé sociální situaci často vidíme pohledem ovlivněným stereotypy, bez ohledu na to, zda mají tito lidé snahu změnit svůj život k lepšímu. Správné etické chování ve vztahu k osobám bez přístřeší považují za důležitou součást kvalifikace pracovníků v pomáhajících profesích. Etika nám totiž dává konkrétní návod, jak správně jednat. Sociální práce se vyznačuje tím, že daného klienta vnímá z holistického hlediska, což v praxi znamená, že akceptuje a vnímá všechny jeho součásti. Člověk je tedy vnímán jako bio-psycho-sociální a zároveň spirituální bytost. Všechno by tedy mělo být propojené, navzájem se doplňovat a tvořit jednotu.¹

Tato práce pojednává o uvedené problematice jak z hlediska sociálního, tak z hlediska etického. Samotný studijní obor se pokouší tyto dvě oblasti spojit a ukázat

¹ Srov. MACKEWV, J. *Gestalt psychoterapie: Moderní holistický přístup k psychoterapii*, s. 55.

na etiku jako nezbytnou část sociální práce. Pracovníci mohou díky etice hledat a nacházet odpovědi i na problematické otázky. Jedná se o primární nástroj sociální práce, a to především proto, že etika může pomoci při hledání odpovědi na otázku, jak během poskytování pomoci postupovat, případně může pomoci, když jde o zvládnutí odpovědnosti za činy, s kterými není snadné se vyrovnat.

Sociální práce se neustále vyvíjí a zároveň se odlišuje také podle věku klienta i podle společensko-kulturního kontextu, ale lze obecně říci, že usiluje o sociální fungování jedince ve společnosti. Důležité je, aby si pracovník uvědomil, jaké faktory sociálního fungování považuje za primární, a jaké situační faktory sehrávají důležitou roli v životě konkrétního klienta. Tyto okolnosti se u různých cílových skupin výrazně odlišují. Nalezneme mnoho různých pohledů na sociální fungování, které řeší sociální paradigmaty sociální práce, ale to není předmětem předkládané práce.² Ať již mluvíme o osobním nebo pracovním životě, jsme neustále nuceni se rozhodovat mezi různými alternativami. Někdy jde o zcela banální věci a jindy zase o taková rozhodnutí, která se dotýkají i života ostatních lidí. Tato rozhodnutí jsou velmi důležitá a zároveň obtížná z hlediska sociální práce. Pracovníci jsou často nuceni čelit situacím, které jim mohou být nepříjemné, do jisté míry opouští svou komfortní zónu, ale i přesto je nutné se jim věnovat a řešit je. V průběhu samotného procesu sociální práce může být pracovník postaven před dvě nebo více možností intervence ve prospěch klienta – a někdy jde i o protikladné a navzájem se vylučující možnosti; právě v tento moment vznikají konkrétní dilemata sociální práce.

Cílem mé práce je identifikovat a popsat etická dilemata, která vlivem sociální práce v sociální rehabilitaci s osobami bez přístřeší vystavují a následně vybrat jedno etické dilemma, které bude pomocí vhodných etických teorií rozebráno.

Pomoci osobám bez přístřeší se v rámci své profese věnuji už několik let. Praktické aspekty mé práce jsou úzce spojeny s klienty a kolegy ze Střediska křesťanské pomoci Plzeň, kde v současné době pracuji jako vedoucí oddělení Sociální rehabilitace, ale zároveň i jako sociální pracovnice – mohu tedy na tuto práci pohlížet ze dvou různých hledisek. Na jedné straně činím vlastní rozhodnutí, a navíc pomáhám s rozhodováním kolegům, když si nevědí rady. Rozhodla jsem se zaměřit svou práci

² Srov. KRÍŽOVÁ, E., *Sociální práce v mezioborové perspektivě*, s. 29.

na osoby bez přístřeší právě proto, že se této cílové skupině věnuji dlouhodobě. Za dobu svého působení jsem se vůči těmto lidem setkala ze strany společnosti jak s lítostí, tak na druhé straně s jistou formou diskriminace. Podstatné je si uvědomit, že tyto osoby vlastně tak odlišné od ostatních nejsou, ale to těžko může učinit člověk, který s nimi nežije nebo nepracuje. I zkušení pracovníci se někdy ocitnou v situaci, ve které musí reagovat způsobem, který pro ně není zcela příjemný. Ve své práci čerpám z odborné literatury, zaměřené na sociální práci, na etiku a na jejich vzájemný vztah. Pro doplnění využívám i další zahraniční zdroje, vztahující se k tématu.

1 METODIKA PRÁCE

Sonda, která byla provedena, je pojata jako případová studie, jejíž smysl spočívá v celkovém porozumění případu odehrávajícího se v přirozeném prostředí. Případem myslíme například osobu, skupinu osob, různé procesy či instituce aj. V souvislosti s případem máme na mysli integrovaný systém, celkový popis vztahů, a proto se veškeré výsledky ze všech metod, které byly použity, interpretují společně.³ Ke zjištění potřebných informací byl použit kvalitativní výzkum, který byl uskutečněn za pomoci metody, která se nazývá hloubkové polostrukturované rozhovory. „*Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a prezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.*“⁴ Každá sonda má své výhody i nevýhody.

V případě kvalitativního výzkumu můžeme zmínit nevýhody jako ne například to, že na získané výsledky nejde dát do obecné roviny a také nemohou být interpretovány v jiném prostředí. Kvalitativní výzkum nedává možnost ani výzkumníkovi provádět kvalitativní predikce, a díky tomu dochází ke špatně uskutečnitelnému testování hypotéz a teorií. Obecně lze hovořit v tomto výzkumu o tom, že analýza a sběr dat jsou velmi časově náročné. V neposlední řadě je potřeba také zmínit fakt, že výsledky, které jsou získány jsou snadno ovlivnitelné výzkumníkem.⁵

Výzkumník potřebuje k uskutečnění polostrukturovaných hloubkových rozhovorů být maximálně připraven. V praxi to tedy znamená, že si musí promyslet a následně sestavit otázky směřující k pracovníkům, které jim bude následně klást. Výhodou je pro obě strany to, že na otázky může být odpovídáno v jiném pořadí a může se navázat na jinou otázku než na tu, která by měla následovat. Díky tomu výzkumník může získat mnoho důležitých informací.⁶ V závěru rozhovoru dostali pracovníci sociální rehabilitace prostor dodat ještě nějaké informace, které zjistili nad rámec otázek. Aby mohla sonda vzniknout, bylo osloveno několik pracovníků z organizace Střediska

³ Srov. GAVORA, P., *Úvod do pedagogického výzkumu*, s. 32.

⁴ MATOUŠEK, O., a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 519.

⁵ Srov. MIOVSKÝ, M., *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s. 333.

⁶ Srov. HENDL, J., *Kvalitativní výzkum: základní teori, metody a aplikace*, s. 407.

křesťanské pomoci v Plzni ze služby sociální rehabilitace. Byly vybrány takové pracovnice, které splňovaly kvalifikační požadavky a odbornou způsobilost podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Z důvodu zachování anonymity a ochrany účastníků výzkumu, zde nebudou uváděny žádné osobní informace, podle kterých by jedince bylo možno identifikovat. Než začal samotný rozhovor, byl daný respondent vždy upozorněn, že odpovědi zůstanou anonymní a také byl řádně seznámen s účelem výzkumu. Po souhlasu respondentů byla celý rozhovor nahrán na diktafon. Každý rozhovor trval zhruba hodinu. Během rozhovorů jsem zaznamenala, že pracovníci jsou velmi sdílní a těší je, že se mohou s někým o své problémy podělit. Na otázky odpovídali vždy otevřeně a nevyhýbali se odpovědím. V závěru rozhovoru jsem každému respondentovi poděkovala, že mi věnoval svůj čas a byl ochotný mi zodpovědět otázky vztahující se k mé sondě.

Rozhovory, které jsem si za souhlasu respondentů mohla nahrát, jsem následně přepsala v plném znění do textové podoby. Díky tomu, že došlo k přesnému přepisu informací, mohl být výzkum s úspěchem uskutečněn. Tato technika je velmi přesná a díky ní může výzkumník použít původní data bez rizika, že by bylo doplněno něco, co v rozhovoru nezaznělo.⁷ Abych mohla data zpracovat, využila jsem otevřené kódování. Jak již bylo zmíněno výše, díky tomu, že má výzkumník od pracovníků písemný souhlas s tím, že si může rozhovory nahrát, tak si je následně může přepsat bez toho, aniž by v přepisu udělal nějakou chybu nebo by došlo ke zkreslení informací. Poté, co jsem si důkladně přepsala rozhovory na papír a viděla je před sebou, tak jsem si vzala papír, na který jsem si vytvořila dva sloupce. V jednom sloupci jsem měla doslovný přepis rozhovorů a druhý byl využit k tomu, abych mohla zakódovat získaná data.⁸ K tomu, aby mohla být provedena analýza kvalitativních dat, tak mi nejlépe všlo to, že zvolím techniku, která je se jmenuje *vyložení karet*. Podstatou techniky výkladu karet je, že dojde k převyprávění a popisu přesného obsahu a díky tomu, je dobře zjištělné, co jednotlivé kategorie kódů značí.⁹ Než jsem celý tento proces uskutečnila, tak jsem si vyhledala vhodnou literaturu, která mi posloužila k hlubšímu náhledu této problematiky, kterou se ve své diplomové práci zabývám. V prosinci 2022 došlo

⁷ Srov. ŠVARÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, s. 43.

⁸ Srov. MIOVSKÝ, M., *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s. 245.

⁹ Srov. FERJENČÍK, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*, s. 25.

k uskutečnění rozhovorů s vhodnými respondenty a následující dva měsíce probíhalo vyhodnocení výsledků.

2 BEZDOMOVECTVÍ

V této kapitole bych ráda stručně popsala fenomén bezdomovectví, protože se v lidské společnosti objevuje v každé zemi a v každé době. Lze jej vnímat jako určité selhání chování jedince, který není schopen či ochoten akceptovat společenská pravidla a požadavky, které jsou na něj kladeny. Lze jej též chápat jako svobodnou volbu se s těmito společenskými normami neztotožňovat a žít tedy na okraji společnosti, která nejen v současné době jako jedinou správnou prezentuje cestu úspěchu, zdravého životního stylu a perfektní vizáže.¹⁰ „Hlavní charakteristikou bezdomovectví je absence domova, soukromého teritoria, které má svou formální i emocionální složku. Bývá s ním spojen i nedostatek stabilních vztahů s blízkými lidmi, bezpečí a jistoty, které zázemí domova spoluvytvářejí. Domov představuje stabilní zázemí. Je ústředním aspektem života každého jedince, může se jím definovat, je součástí jeho identity a poskytuje mu pocit zakotvení i sounáležitosti.“¹¹ S pojmem bezdomovectví se spojují psychosociální bariéry, které brání bezdomovcům v jejich reintegraci. Mezi nejvíce zmiňované okruhy problémů patří nezaměstnanost, závislost na drogách či alkoholu, rozpad rodinných vztahů a následná sociální izolace, propuštění z ústavu nebo z vězení, duševní a psychické problémy, zhoršená zdravotní a sociální situace. Tyto zmíněné okruhy mohou být v konečném důsledku, jak primárními, tak sekundárními či terciárními problémy. Pracovníci v sociálních službách se opakovaně snaží tyto problémy osobám bez přístřeší připomínat, aby je přiměli k jejich řešení, a jsou hlavními předměty jejich diskuse.¹²

2.1 Znaky bezdomovectví

Bezdomovectví je různého druhu. Ilja Hradecký (1996) rozdělil bezdomovce do tří skupin. V první skupině píše o bezdomovectví zjevném. Jedná se o formu bezdomovectví, která je velmi znatelná a viditelná. Bezdomovci se zdržují na ulicích, nádražích a jiných místech. Tato skupina je zároveň tou, která nejčastěji vyhledává

¹⁰ Srov. MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 12.

¹¹ VÁGNEROVÁ, M., MAREK, J., CSÉMY, L. *Bezdomovectví ve středním věku*, s. 7.

¹² Srov. MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 21.

ubytování v azylových domech, případně noclehárnách.¹³ Druhou skupinu bezdomovců nazývá jako latentní. Jedná o bezdomovce, kteří nemají trvalou střechu nad hlavou, často střídají místo svého pobytu a nedochází u nich k využití veřejných či charitativních služeb. Nejčastěji pobývají ve squatech, sklepích, opuštěných automobilech, kontejnerech aj.¹⁴ Ve třetí skupině nalezneme bezdomovce, kteří jsou zatím v potencionální fázi bezdomovectví. V praxi to tedy znamená, že tyto osoby žijí v těžkých životních podmínkách, mají rodinné problémy nebo osobní těžkosti, o kterých převážně úřady neví. Tito lidé jsou často ohrožení ztrátou bydlení z nedostatku finančních příjmů. Je ale možno sem také zahrnout osoby, které jsou propuštěny z různých ústavů, výkonu trestu, případně dětského domova.¹⁵

Život na ulici je velmi komplikovaný. Udržet si čisté oblečení a dodržovat pravidelnou hygienu není jednoduché. Neznamená to ale, že osoba žijící na ulici nemůže vypadat dobře, naopak – někteří velmi dbají na to, aby nebyl na první pohled znát jejich sociální status. Proto mohou bezdomovci využít různé organizace, kde jim je umožněno použití sprchy, výměna prádla a vyprání stávajícího oblečení. Někteří mají také tuto možnost u známých, případně využívají veřejné sprchy, kde pro ně bývá velkou nevýhodou jejich zpoplatnění. Překážkou samozřejmě je, pokud trpí fobií, která jim znemožňuje sprchu použít. Jedná se převážně o psychiatrické pacienty, případně o osoby závislé na návykových látkách. Tento stav bývá způsoben klaustrofobickými úzkostnými stavy, které mohou vznikat v důsledku pobytu v léčebně, kde docházelo k nedobrovolné hygieně. Špatná případně žádná hygiena způsobuje předsudky ze strany jak veřejnosti, tak institucí.¹⁶ Zdroj obživy je nejčastějším problémem, který řeší osoby žijící každý den na ulici. Pomoc jim může být poskytnuta různými charitativními organizacemi, ale na druhé straně mnoho potřebných věcí mohou nalézt v odpadcích nebo vyřazeném zboží z obchodů. Mohou ale také žebrot, krást, případně si získat odměnu za sexuální nebo jiné služby.¹⁷ Žebrání je považováno z ekonomického hlediska za jistý druh služby, ve které je žebrák sám sobě zaměstnavatelem. Jejich práce trvá tak dlouho, dokud nezískají potřebnou finanční částku. Jiní zase získávají potřebné dovednosti

¹³ Srov. HRADECKÝ, I., HRADECKÁ V. *Bezdomovství – Extrémní vyloučení*, s. 28.

¹⁴ Srov. tamtéž, s. 33.

¹⁵ Srov. tamtéž, s. 36.

¹⁶ Srov. MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních služeb*, s. 130.

¹⁷ Srov. VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY, L., MAREK, J., *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*, s. 75

od zkušenějších kolegů, kteří jsou na ulici delší dobu (například tak, že je tito učí vybírat popelnice). Podstata spočívá v překonání prvotního studu, než sáhnou poprvé do popelnice. Poté už jen zjišťují, kde a v kterou denní dobu je nejlepší popelnice navštěvovat. Většina bezdomovců má svůj „rajón“, který pravidelně obchází.¹⁸ Popelnice ovšem neobchází pouze bezdomovci, ale také ekologičtí aktivisté, kteří tímto způsobem protestují proti nadměrnému plýtvání. Drží se totiž životní filozofie, která říká, že nadměrná spotřeba nejrůznějších výrobků vede ke zbytečnému plýtvání a přebytky by měly být společností spotřebovány. Mezi bezdomovci jsou také jedinci, kteří se živí sběrem surovin jako je papír, kovy apod. Díky tomu si vydělají na nezbytné věci, které momentálně potřebují, aniž by museli vybírat právě kontejnery, krást a dělat jiné věci, které nejsou v souladu s jejich životním přesvědčením. Překážkou může být, pokud se ve sběrně druhotných surovin nejsou schopni prokázat dokladem totožnosti.¹⁹ *„Provozovatel zařízení ke sběru nebo výkupu odpadů provádějící sběr nebo výkup odpadů stanovených prováděcím právním předpisem je povinen při odběru nebo výkupu těchto odpadů vést evidenci osob, od kterých odpady odebral nebo vykoupil; k plnění této povinnosti je oprávněn vyžadovat k nahlédnutí jejich osobní průkazy totožnosti. Bez ověření totožnosti tento odpad neodebere ani nevykoupí. „²⁰*

Bydlení patří k základním předpokladům toho, aby byl člověk přijat do společnosti. Tento standard se ovšem v průběhu let mění a mezi námi se stále nachází lidé, kteří nemají podmínky k důstojnému životu. Obecně má člověk směrem ke společnosti jisté povinnosti, musí dodržovat zákony, ale zároveň má práva, která jsou vymahatelná. Osoba žijící na ulici některé povinnosti, práva i role ztrácí vzhledem ke své situaci a tím dochází k jistému úpadku.²¹ Standardní bydlení tedy je základním lidským právem.²² Bezdomovci však neví, kde se svých práv dožadovat, případně pokud ano, nejeví o ně zájem, protože s nimi přichází i povinnosti. Nelze tedy specifikovat, zda někteří z nich žijí na ulici dobrovolně či nikoliv. Jsou součástí společnosti a nemělo by docházet k jejich diskriminaci. Mnoho z nich utíká před institucemi, které jim chtějí pomoci zvládnout jejich nelehkou situaci. Dochází

¹⁸ Srov. ŠILHAVÁ, D. *Are Prague Beggars like New York Cabbies?*, s. 15

¹⁹ Srov. VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY, L., MAREK, J., *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*, s. 74.

²⁰ Zákon č. 185/2001 Sb., o odpadech [online].

²¹ Srov. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*, s. 23.

²² Srov. HAYCOCK, K. *Shelter*, s. 15.

zde ke vzniku propasti mezi bydlícími a nebydlícími, ale nabízí se otázka, kdo tuto propast prohlubuje, zda bezdomovci nebo většinová společnost. V situaci bezdomovce dochází ke ztrátě soukromí i ke ztrátě uspokojení základních potřeb – to pak znemožňuje udržet si jistý standard života a ze začarovaného kruhu není snadné vykročit. Lidé žijící na okraji společnosti pak inklinují k většímu riziku vedoucímu k sociální patologii a izolaci od společnosti.²³

Hovoříme-li o trávení volného času, musíme si uvědomit, že poměrně velká část bezdomovců má téměř veškerý čas volný. Lidé žijící na ulici vyplňují svůj volný čas popíjením levného alkoholu, kouřením cigaret ubalených z nedopalků, které sebrali například na chodníku. Někteří pravidelně nebo aspoň občas navštěvují sociální zařízení, která jsou pro ně určená. Volnočasové aktivity, které jsou organizované pro bezdomovce, nemají příliš úspěch, pokud na nich není zajištěno bezplatné občerstvení.²⁴ Pokud člověk skončí na ulici, musí se vypořádat s jistými pocity vedoucími k sociální izolaci (osamělosti), a se ztrátou svého soukromí. Takovému člověku chybí opora, rodina, přátelé, a nakonec existuje na okraji společnosti. Počátky pobytu na ulici bývají velmi stresující, zejména první noc. Jedinec neví, co dělat, nikoho nezná, ani organizace, které by mu mohly pomoci. Dochází tedy k tomu, že na stres reaguje konzumací alkoholu či drog, které mu pomáhají svým způsobem překonat těžké životní nesnáze. Je též potřeba zapadnout do stávající komunity bezdomovců, která má jistá pravidla a hierarchii.²⁵

Jak bylo zmíněno výše, absence zaměstnání je často spojena i se ztrátou bydlení. Pokud se bezdomovec rozhodne pracovat a tím zlepšit svou sociální situaci, existuje mnoho faktorů, které ho při žádosti o práci diskriminují. V převážně většině se jedná o absenci dokladů, záznam v rejstříku trestů, nedostatečnou kvalifikaci, status zjevného bezdomovce, nestálost bydlení, neschopnost komunikace a v neposlední řadě jejich pověst. Mnoho zaměstnavatelů má s bezdomovci na pracovišti negativní zkušenosti, protože nejsou spolehliví, do práce nedocházejí včas a nezřídka se stává, že se na místo výkonu práce nedostaví vůbec. Jejich způsob života není slučitelný s pravidelným pracovním životem. Už samotné hledání práce je velmi komplikované, protože často

²³ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 25.

²⁴ Srov. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P., *Bezdomovectví*, s. 84.

²⁵ Srov. HOTOVCOVÁ, L., STRNAD, A., MAREK, J. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 41.

nemohou budoucímu zaměstnavateli na sebe předat žádný kontakt. Proto se pracovníci v sociální rehabilitaci či jiných podobných centrech pokoušejí klienty motivovat k tomu, aby si založili alespoň elektronickou poštu a naučili se elektronicky komunikovat, případně nabízejí bezdomovci, že může zaměstnavateli nadiktovat telefonní číslo sociálního pracovníka, což ovšem s sebou nese jisté komplikace. Mobilní telefon je tedy pro ty, kteří chtějí pracovat, nezbytnou věcí, ale často dochází k jeho ztrátě či odcizení. Organizace se snaží pomoci klientům občasnou nabídkou telefonů, získaných od dárců – jedinou podmínkou je, aby si sehnali platnou a funkční SIM kartu.

Významnou výhodou pro lidi bez domova by měla být evidence (registrace) na úřadě práce, což je vzhledem k jejich životní situaci velmi důležité. Úřad práce zpracovává koncepci vývoje zaměstnanosti ve svém územním obvodu. Na úřadě práce dochází k registraci uchazečů o zaměstnání, dále tento úřad rozhoduje o přiznání podpor v nezaměstnanosti, jejich pozastavení i odejmutí. Dále umožňuje poskytnutí podpory na zřízení pracovních míst, pomáhá při volbě budoucího povolání, při výběru vzdělávacího zařízení, organizuje rozličné rekvalifikační kurzy a analyzuje celkový vývoj na trhu práce. Jeho pozornost je též věnována více ohroženým skupinám, jako jsou například mladiství, absolventi škol, občané se změněnou pracovní schopností a v neposlední řadě osoby, kterým hrozí sociální vyloučení.²⁶ Dávky v nezaměstnanosti jsou nastaveny tak, že jen málokterý bezdomovec na ně dosáhne. Obecně systém, kterým je o ně možno žádat, je pro samotné žadatele natolik složitý, že to raději vzdají. Mají malou motivaci, případně je částka tak malá, že nepokryje jejich náklady potřebné na existenci. Většina bezdomovců má také dluhy, které jim jsou strhávány z platu, důchodu, ale také z dávek vyplácených úřadem práce. Často si ani nechtějí připustit, že by situaci nezvládli vyřešit sami. V daný moment nejsou schopni přemýšlet ani o své blízké, natož pak vzdálené budoucnosti, kdy jednou budou žádat o důchod, který je pak vypočítáván na základě délky aktivního pracovního života. Bezdomovci obecně nemají kladný přístup k úřadům, přičemž mají problém i s takovou elementární záležitostí, jako je vystát si frontu. Raději celý den stráví v pro ně určené sociální službě, která se o ně postará. V případě, že se bezdomovec na úřad dostaví, mívá zcela zkreslené představy o tom, co mu může být poskytnuto. V případě nesplnění povinností ze strany bezdomovce mu není dávka vyplacena, a on má pocit, že stát ho okradl jak o peníze,

²⁶ Srov. MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, s. 93.

tak o jeho čas. Pokud jsou bezdomovci přiznány dávky, tak je většinou využívá celá skupina lidí, ve které žije, a tyto dávky jsou utráceny za naprosto zbytečné věci a nejsou tedy použity na ty účely, kterým měly původně sloužit.²⁷

Osoby žijící na ulici jsou vystaveny neustálému stresu, různým rizikům, která mají negativní dopad na psychiku, ale i na jejich celkovou zdravotní stránku. Bezdomovectví jako takové vede k sociálnímu vyloučení a zároveň ke společenské stigmatizaci.²⁸ K bezdomovectví jako takovému vede mnoho různých cest, na kterých se podílí hned několik faktorů. Často je spojeno s nadměrným užíváním alkoholu případně návykových látek.²⁹ To sebou přináší i mnoho zdravotních komplikací, kde dominují psychická onemocnění. Tito lidé potřebují lékařskou péči, ale jelikož jsou velmi problematičtí, už jen tím, že nemají potřebné zdravotní pojištění, osobní doklady či trvalé bydliště, často se setkávají s odmítáním a jsou tedy odříznuti od lékařské péče. Tu po čase zcela přestanou vyhledávat, protože mají pocit, že to stejně nemá význam. Pracovníci se snaží na klienty apelovat, aby své zdraví řešili, že je velmi důležité – o to víc, když žijí na ulici v nevyhovujících podmínkách. Lékařští odborníci, kteří spolupracují s pacienty z řad lidí bez domova, uvádějí, že často trpí chronickými onemocněními, ale i velmi vážnými poruchami, které jsou způsobeny špatnou stravou, klimatickými podmínkami, nedostatečnou nebo žádnou hygienou. Za velký problém lékaři též považují nedostatečnou zdravotní dokumentaci. Často se těchto pacientům straní i z toho důvodu, že odhání a odpuzují „standardní“ pacienty, kteří k lékaři docházejí pravidelně. V nemocnicích v případě hospitalizace argumentují tím, že k hospitalizaci není žádný pádný důvod a dané osobě stačí domácí léčení. Ale i sami lékaři vědí, že v jejich situaci to není možné.³⁰

2.2 Věk v otázce bezdomovectví

Nelze říci, že bezdomovectví se vyskytuje pouze u určité věkové skupiny. Bezdomovectvím jsou ohroženy všechny věkové skupiny. Rozdělení bezdomovectví

²⁷ Srov. HOTOVCOVÁ, L., STRNAD, A., MAREK, J. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 133.

²⁸ Srov. VÁGNEROVÁ, M., MAREK, J., CSÉMY, L. *Bezdomovectví ve středním věku – příčiny, souvislosti a perspektivy*, s. 92.

²⁹ Srov. tamtéž, s. 166.

³⁰ Srov. HOTOVCOVÁ, L., STRNAD, A., MAREK, J. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 47.

dle věku považují osobně za důležité, protože často se i ve své profesi setkávám s tím, že přístup k mladému bezdomovci je jiný než k bezdomovci, který je již seniorem. Problém často právě nastává i při řešení etických dilemat či etických problémů, protože mladí bezdomovci mohou se svou situací ještě něco dělat, ale ti staří už změny vedoucí k lepšímu životu téměř nejsou schopni. „Ke generalizovanému selhání v podobě bezdomovectví dochází v průběhu života a v různém věku. Geneze bezdomovectví je jiná u mladých, jiná u dospělých a jiná u nejstarších bezdomovců. Rozdíly můžeme vidět také ve způsobech vyrovnávání se s krizí v závislosti na vývojovém stupni, ve kterém se jedinec dostane na ulici. Rovněž na ulici se projevují generační rozdíly v míře schopnosti a způsobu, jak se o sebe postarat.“³¹

Mladí bezdomovci do 26 let jsou často jedinci, kteří nevyhledávají typické služby pro bezdomovce, ale volí služby pro drogově závislé. Důležitá je pro ně orientace na skupinu svých vrstevníků. Jejich nejzásadnější životní hodnotou je svoboda. Snaží se hledat vlastní já, rozvíjet se a poznávat svět kolem sebe. Mladá generace dnešní doby směřuje k hédonismu, tedy ke snaze užívat si život, vyhýbat se stavu nudy a ztrátě smyslu života. Dochází díky tomu k posílení vlastní autonomie, konzumaci různých požitků, ale také zároveň k odmítání dlouhodobých závazků.³² Bezdomovci v produktivním věku se hůře adaptují na život na ulici, dochází u nich ke ztrátě nejen fyzického zázemí, ale také ke společenskému úpadku. Dochází k varovným signálům, které oni sami v daný moment nepokládají za důležité. Převážně se jedná o rozpad rodiny, ztrátu zaměstnání a alkoholismus. Objevuje se u nich vztek, lítost a zároveň vina a stud. Celkově se špatně adaptují na danou situaci – život je pro ně velmi náročný v mnoha směrech. U těchto bezdomovců je potřeba především najít novou motivaci.³³ Senior jako bezdomovec pak vzbuzuje poněkud jiné pocity. „Stát, který se umí postarat o své důchodce, patří mezi dobře fungující. Člověk důchodového věku spící na ulici vyvolává soucit a poukazuje na chybu sociálního systému.“³⁴

³¹ Srov. MAREK, J., STRNAD, A. HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 92.

³² Srov. tamtéž, s. 92.

³³ Srov. tamtéž, s. 96.

³⁴ Srov. tamtéž, s. 99.

2.3 Pohled společnosti na bezdomovce

S bezdomovci se setkáváme dnes a denně. Potkáváme zástupce jak ženského, tak mužského bezdomovectví. Mnozí z nás tyto jedince odsuzují, aniž by se hlouběji zamysleli nad jejich životy. Většina lidí je hází do jednoho pytle. Naše společnost převážně hledí na muže, kteří jsou jako bezdomovci více znatelní a téměř svou životní situaci neskrývají. Na druhé straně stojí naopak ženy, které o sebe obvykle více dbají a snaží se nedávat příliš najevo svůj sociální status.³⁵

V naší společnosti je toto téma řešené téměř denně – mnozí lidé by nejraději bezdomovectví jako takové zcela vymýtili. Nikdo z nás se celkem pochopitelně nechce dívat na opilé bezdomovce, kteří se povalují uprostřed města, městských parků, případně na jiných viditelných místech, kde popíjejí alkohol nebo se chovají agresivně k ostatním. Nemůžeme o každém bezdomovci říci, že je zcela neškodný a nekonfliktní, ale na druhé straně nelze všechny dávat do jednoho (opačného) pytle. S bezdomovectvím se potýká většina zemí světa a naše společnost není žádnou výjimkou. Tato problematika u nás začala být intenzivněji řešena po politických, společenských a ekonomických změnách na počátku devadesátých let minulého století (přechod na tržní hospodářství po pádu komunistického režimu). Obecně je tento fenomén společností podceňován, upozadňován, a lidé si na něj utváří zkreslený a neúplný pohled. Společnost na tyto jedince nahlíží jako na sociální skupinu, která si tuto cestu vybrala dobrovolně a zcela jim vyhovuje, což se nedá říct u všech jedinců. Jedná se o uměle vytvořenou fantazii lidí, kteří se snaží jistým způsobem ospravedlnit svůj názor a zůstat dále nečinní ve vztahu k nim. Díky tomu, že veřejnost takto bezdomovce vnímá, dochází k jejich stigmatizaci. Bezdomovci jsou díky tomuto stigma často demotivováni cokoliv vytvářet a vrátit se tak zpět do společnosti. Bojí se z její strany nepřijetí. Pokud se nad tím člověk zamyslí, je snadné utvářet si svůj pohled na svět bez dalších souvislostí. Je potřeba vzít v úvahu, že nikdy nevíme, kdy my sami se můžeme ocitnout v těžké životní situaci, ve které se budeme cítit velmi zranitelní a můžeme se dostat do stejného bodu, jako zmiňované osoby bez přístřeší.³⁶ Ke vzniku bezdomovectví u každého člověka mohou vést jiné příčiny. To, co nemusí být závažnou příčinou pro jednoho jedince, druhého může ovlivnit, a nakonec i zničit. Bylo provedeno mnoho výzkumů, kde byla zachycena široká

³⁵ Srov. HETMÁNKOVÁ, R. *Zpátky ze dna. Zaostřeno na ženy* [online].

³⁶ Srov. FORMÁNEK, V., CSÖLLEOVÁ, E., JAMBORA, J. *Bezdomovcem snadno a rychle*, s. 7-12.

škála faktorů, která může být pro vznik bezdomovectví velmi riziková. Jedná se o nejčastější příčiny jako je chudoba, ztráta zaměstnání, špatné rodinné vazby, delikventní chování, zkušenosti z pobytu ve vězení, dluhy, zdravotní problémy, závislosti na drogách či alkoholu a v neposlední řadě psychické potíže. Každý jedinec může být ohrožen hned několika příčinami. Často se hovoří i o tom, že k bezdomovectví může vést jistá (zvenčí těžko pochopitelná) hrdost, která jedinci nedovoluje ustoupit. Je přece lepší jít na ulici než někoho o něco prosit nebo někoho požádat o pomoc.³⁷

2.4 Sociální práce v kontextu bezdomovectví

V České republice byla definována sociální práce jako společenskovední disciplína, ale i oblast praktických činností, kde cílem je odhalení, vysvětlení, zmírnění a řešení vzniklých sociálních problémů. Sociální práce by se měla opírat o rámec společenské solidarity a o ideál naplnění individuálního lidského potenciálu, který má každý jedinec. „*Všestrannou sociální pomoc poskytují bezdomovcům státní instituce i nestátní charitativní zařízení (např. Naděje, Armáda spásy či Arcidiézní charita.*“³⁸ Smyslem sociální práce, kterou činí sociální pracovníci je napomáhat jednotlivcům, skupinám, rodinám či komunitám, aby jim byla navracena, co největší způsobilost ve vykonávání běžných úkonů, které jsou nezbytně nutné k jejich životu. Každý jedinec by díky zprostředkované pomoci měl najít přijatelné vyhovující sociální podmínky, v kterých dokáže fungovat.³⁹ Celý život se jako jedinci vyskytujeme v určitém sociálním prostředí, které na nás klade určité požadavky. Tyto požadavky mohou být kladné či záporné. Otázkou, ale zůstává, jak každý jedinec na ně dokáže v určitém sociálním prostředí reagovat a zda v nic dokáže dojít k dobrému sociálnímu fungování, které neohrožuje jeho život.⁴⁰ Příklad toho, kdy selhává sociální fungování člověka je právě ono zmiňované bezdomovectví. „*Chronické bezdomovectví lze chápat jako syndrom komplexního sociálního selhání, které se projevuje neschopností akceptovat a zvládat běžné společenské požadavky.*“⁴¹ Je mnoho autorů, kteří tento pojem definovali, ale jejich definice se liší a nejsou jednotné. Bezdomovectví lze chápat jako jistý projev sociální nerovnosti, který vzniká na základě vzniklé nepříznivé sociální situace, kdy

³⁷ Srov. KLIMENT, P., DOČEKAL, V. *Pohled na bezdomovství v České republice*, s. 45.

³⁸ VÁGNEROVÁ, M. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 697.

³⁹ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 25.

⁴⁰ Srov. NAVRÁTIL, O. *Teorie a metody sociální práce* s. 66.

⁴¹ VÁGNEROVÁ, M., *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 683.

jedinec nemá dostatečné kompetence.⁴² U jedince dochází k jejich ztrátě nebo oslabení, z důvodu vysokého věku, nežádoucího zdravotního stavu a podobně, což může vést k jistým nesrovnalostem ve společnosti, ve které žijí. V neposlední řadě se také k příčinám můžeme zařadit nevhodné sociální prostředí, dále jisté oslabení či ohrožení občanských práv. Zde je, ale také potřeba zmínit to, že může docházet k jistému nebezpečí, které vzniká jakoukoliv trestnou činností, která může přicházet ze strany jiné osoby. Východiskem celistvého řešení by měla být podpora znovu začlenění do společnosti s určitou ochranou. Právě na základě této ochrany lze předejít sociálnímu vyloučení, které může být velmi časté.⁴³

⁴² Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 696-697.

⁴³ Srov. tamtéž, s. 685.

3 STŘEDISKO KŘESŤANSKÉ POMOCI PLZEŇ

Na úvod kapitoly představím Středisko křesťanské pomoci v Plzni (dále jen „SKP“), aby čtenář věděl, co si pod zkratkou SKP má představit. Následně vyjmenuji a krátce popíši tři sociální služby, které SKP poskytuje. Největší pozornost bude věnována popisu čtvrté sociální službě, ze které byly čerpány rozhovory a poznatky k tomu, aby mohla vzniknout tato práce. Tyto služby na sebe mohou navazovat a vzájemně mohou spolupracovat, na zlepšení klientovo situace.

„Středisko křesťanské pomoci Plzeň poskytuje soubor služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením a závislostí na návykových látkách, kterým pomáhá překlenout složité životní období a nalézt novou životní cestu. Oficiálně bylo založeno 10. 10. 1991 jako azylový dům především pro lidi propuštěné z výkonu trestu po amnestii v r. 1990. Dobrovolní pracovníci z Evangelické církve metodistické pravidelně docházeli do borské věznice vykonávat, dnes bychom řekli duchovenskou a kaplanskou činnosti a propuštění vězni se na ně pak obraceli s prosbami o pomoc. O něco později v roce 1997 se změnilo na terapeutickou komunitu pro léčbu závislostí na návykových látkách. Postupným rozvojem Střediska vznikly další služby pro sociálně vyloučené – v roce 2008 sociální rehabilitace, v roce 2010 dům na půl cesty Bójka a v roce 2015 terénní program pro osoby bez přístřeší.“⁴⁴

3.1 Střediska

Terénní program SKP – cílem terénního programu je podpořit a motivovat osoby, které nemají střechu nad hlavou nebo mohou být bezdomovectvím ohroženy. Pracovníci se snaží jejich situaci řešit pomocí sociálního poradenství a také praktickou pomocí. Tato služba je určena osobám, které dovrší osmnácti let. Snahou této služby je motivovat osoby bez přístřeší k tomu, aby řešili svou nepříznivou sociální situaci, zprostředkovat jim návaznou pomoc a ideálně je vrátit zpět do společnosti. Osoby jsou oslovovány v jejich přirozeném prostředí. V tomto prostředí se mezi klientem a pracovníkem lépe buduje důvěra a komunikace. Těmto lidem jsou pracovníky zajištěny základní životní

⁴⁴ Středisko křesťanské pomoci Plzeň, [online].

potřeby, asistence při pořízení dokladů, pomoc v hmotné nouzi či se zajištěním bydlení, doprovod a komunikace s úřady. Služba je poskytována bezplatně a anonymně.⁴⁵

Dům na půl cesty „Bójka“ poskytuje pomoc mladým lidem ve věku 18 až 26 let, kteří nemají dostatečné sociální zázemí nebo se ocitli v nepříznivé životní situaci. Cílem této služby je klienty postavit na vlastní nohy a pomáhat jim zařadit se do běžného společenského života. Ubytování je osobám poskytnuto na jeden rok a možností prodloužení. Osobám je v domově poskytnuto sociálně-právní poradenství, zprostředkování kontaktu a možnost doprovodu na úřady, podpora vedoucí k dosažení samostatnosti v běžném sociálním prostředí a pomoc se zvládnutím běžných domácích prací, zprostředkování volnočasových aktivit aj.⁴⁶

Terapeutická komunita Vršíček je určena pro lidi ve věku 18 až 64 let, kteří se rozhodli řešit problém se závislostmi na návykových látkách, jako jsou drogy nebo alkohol. Léčba probíhá prostřednictvím intenzivního skupinového a individuálního programu. Celková léčba trvá rok a uživatel prochází třemi, respektive čtyřmi fázemi celého programu. Program v komunitě je strukturován na jednotlivé aktivity, které jsou pro klienty povinné.⁴⁷ *„Klienti se do programu zapojují na základě vlastního rozhodnutí a mohou ho kdykoliv opustit. Cílem je podpora života bez drog, položení základů pro návrat do společnosti a celková harmonizace osobnosti prostřednictvím skupinové terapie a komunitních setkávání.“*⁴⁸

3.2 Sociální rehabilitace jako služba

Považuji za důležité přiblížit sociální rehabilitaci jako takovou, protože etická dilemata, která budou v následující části práce, jsou právě zkoumána v této službě. Stručně bych chtěla objasnit krátkou historii vzniku služby sociální rehabilitace a popsat sociální rehabilitaci, tak jak je nápomocná klientům v začlenění se zpět do běžného života. V dalších podkapitolách se budu zabývat sociální prací v sociální rehabilitaci a problémy, které souvisí s poskytováním této služby. Následně bych věnovala svou pozornost podrobnému popisu problémů, které řeší sociální pracovníci s klienty, kteří přichází do služby sociální rehabilitace. Na základě těchto problémů vznikají i různá

⁴⁵ Srov. HYNKOVÁ, A. *Katalog nejen sociálních služeb*, s. 167.

⁴⁶ Srov. tamtéž, s. 166.

⁴⁷ Srov. tamtéž, s. 183.

⁴⁸ HYNKOVÁ, A. *Katalog nejen sociálních služeb*, s. 183

sociální dilemata, které podrobně ve své práci popíši a pokusím se na ně navrhnout i konkrétní řešení. Naši klienti se potýkají s mnoha problémy, a během spolupráce zjišťují sociální pracovníci další potíže, s kterými jim mohou být nápomocni. Osoby bez přístřeší patří obecně k nejméně oblíbeným sociálním skupinám. Většinová společnost zastává názor, že tito lidé si za svou situaci mohou sami, takže si nezaslouží pomoc.

*„Služba sociální rehabilitace je určena dospělým osobám od 18 do 64 let, které jsou v důsledku dlouhodobé nezaměstnanosti ohroženy sociálním vyloučením, popřípadě jsou sociálně vyloučeny. Posláním služby je přispět ke zkvalitnění života a podpořit sociální začlenění osob nacházejících se v nepříznivé sociální situaci a pomoci těmto lidem k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti tím, že jim poskytujeme: sociální a pracovní poradenství, podporu při orientaci ve vlastních právech a povinnostech v konkrétních situacích, podporu při komunikaci s různými státními i nestátními institucemi, podporu při vyřízení nezbytně důležitých dokumentů pro sociální začlenění, podporu při obstarávání léčby zdravotních potíží a při zajištění léků, pomoc při porozumění chování se v pracovním poměru, podporu při hledání vhodného zaměstnání, podpora při práci na PC, hygienický servis – možnost osprchovat se, vyprat si prádlo.“*⁴⁹ Zařízení získává finanční podporu z více zdrojů, zejména ze státního rozpočtu ČR formou dotací z MPSV, KÚ, Evropského fondu, nadace ČEZ a dotací na HS z jednotlivých plzeňských městských obvodů (ÚMO2, ÚMO3, ÚMO4).⁵⁰

Sociální rehabilitace spolupracuje s dalšími sociálními službami, které jsou pro klienty prospěšné. Především jde o to, aby nedocházelo k duplicitě při spolupráci. Případně je žádoucí osobě doporučit pro něj v daný moment vhodnou službu, která je kompetentní mu, co nejlépe pomoci v jeho tíživé sociální situaci. Jedná se například o spolupráci s organizacemi: POINT 14, z.ú., CPPT, o.p.s., Domov sv. Františka, Úřad práce ČR, Probační a mediační služba, MMP, Občanskoprávní poradna, Člověk v tísní, o.p.s., Diecézní charita Plzeň a jiné.⁵¹ V sociální rehabilitaci pracuje jeden sociální pracovník, který je zároveň vedoucí služby a dva pracovníci v sociálních službách. Po celý rok funguje služba od pondělí do pátku každý den osm hodin. Zavřeno je pouze o státních svátcích, víkendech a Vánocích. Výkon

⁴⁹ HYNKOVÁ, A. *Katalog sociálních služeb*, str. 168.

⁵⁰ Srov. Sociální rehabilitace SKP Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 1*, s. 1.

⁵¹ Srov. Sociální rehabilitace SKP Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 8*, s. 4.

sociální práce je upraven různými dokumenty, které přesně říkají, jak má být profese vykonávána a čím se má řídit. Tyto dokumenty jsou průběžně upravovány, aktualizovány a vztahovány na konkrétní služby.⁵² Každý pracovník volí ke svému klientovi, co nejindividuálnější přístup, protože každý jedinec je jiný. Pracovník, co nejpřesněji stanoví dle potřeb klienta individuální plán, kterým je směrodatný ke vzájemné spolupráci. Tento plán se každé 3 měsíce vyhodnocuje a pracuje se na jeho aktualizaci, dle potřeby plnění. Každý klient má přiděleného svého klíčového pracovníka, kterého v průběhu spolupráce ovšem může změnit.⁵³ Služba Sociální rehabilitace se nachází v takových místech, aby se klienti neostýchali do služby docházet, je velmi dobře přístupná v dosahu městské hromadné dopravy případně v blízkosti vlakového nádraží, kde se nachází mnoho osob, které potřebují naši pomoc.⁵⁴ Ve sklepních prostorech se nachází již výše zmiňovaný Hygienický servis, kde mohou klienti služby využít sprchu a vyprat si své prádlo. Sprcha je jim umožněna denně, a vyprání prádla si objednávají prostřednictvím čekacího pořadníku. V mezipatře, kde mají pracovníci kancelář, mohou následně využít kontaktní místnost, kde mají k dispozici PC s internetem, případně další společenskou místnost sloužící na individuální konzultace a aktivizační činnosti, které probíhají za přítomnosti pracovníků.⁵⁵

Sociální rehabilitace je tedy soubor specifických činností, které by měly vést k samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti našich klientů. Zároveň by se během jejich výskytu ve službě měly rozvíjet specifické schopnosti a dovednosti, posilovat vzniklé návyky a nacvičovat výkon běžných věcí, které jsou důležité pro samostatný život.

Základní činnosti služby vymezuje zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách:

- a) Nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- d) Pomoc při uplatnění práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.⁵⁶ Klient, který projde službou sociální rehabilitace, by měl být natolik

⁵² Srov. Sociální rehabilitace SKP Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 9*, s. 1.

⁵³ Srov. Sociální rehabilitace SKP Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb Standard č. 5*, s. 2–3.

⁵⁴ Srov. Sociální rehabilitace SKP Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb Standard č. 11*, s. 1.

⁵⁵ Srov. Sociální rehabilitace SKP Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb Standard č. 1*, s. 1.

⁵⁶ Srov. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, [online].

samostatný a měl by mít osvojené takové dovednosti a návyky, že pokud se nalezne, již se v opakující situaci měl by jí umět vyřešit sám, bez toho, aby službu opět vyhledal. Takových jedinců je ale skutečně jen hrstka. Z vlastních zkušeností lidé pracující v sociálních službách předpokládají návrat klienta zpět.⁵⁷

⁵⁷ Srov. KLEPÁČKOVÁ, O., KREJČÍ, Z., ČERNÁ, M., *Sociální práce na příkladech z praxe*, s. 78.

4 DRUHY POMOCI V SOCIÁLNÍ REHABILITACI

V této kapitole jsou vydefinovány okruhy pomoci, kterou nabízí sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách prostřednictvím služby sociální rehabilitace (dále jen „SR“). Z těchto okruhů pomoci také vyplývají různá etická dilemata či problémy s kterými se pracovníci setkávají často někdy i opakovaně. Do služby přichází různí klienti s různými problémy. Opakovaně se stává, že klient přijde s jedním problémem, ale během spolupráce, která trvá až několik měsíců, vyplyne mnoho dalších problémů, který daný jedinec má. Ve většině případů jsou tyto problémy na sebe napojeny a navzájem se doplňují. Zkrátka jsem za dobu svého působení u osob bez přístřeší nezažila, že klient by měl pouze jeden jediný problém. Ve vzájemné spolupráci mezi pracovníkem a klientem vyplynou různé věci, které se pracovník snaží klientovi reflektovat, a následně se klient sám rozhodne, co by rád řešil v první řadě. V případě, že někteří klienti nepřijdou s reálnými požadavky a návrhy řešení, je potřeba, aby ho pracovník usměrnil a vysvětlil mu, proč je důležité něco udělat dříve a něco až později. A nyní tedy přejdu k popisu nejčastějších problémů, s kterými klienti za námi do SR chodí.

4.1 Bydlení

Nejčastěji službu navštěvují právě klienti, kteří nemají kde bydlet. Často je bydlení spojeno se ztrátou zaměstnání, protože klienti bydlí na ubytovně, která je jim poskytnuta agenturou práce, pod kterou jsou zaměstnání. Bydlení je považováno za základní předpoklad, který vede k tomu, aby se člověk vrátil zpět do společnosti. V současné době a situaci je bydlení, tak drahé, že mnoho lidí, kteří jsou aktuálně bez domova a nemají ani možnost na něj dosáhnout.⁵⁸ Jistým řešením bydlení jsou ubytovny, kde je platba účtována jen za jednotlivé dny, které tam člověk stráví. Na druhé straně je samozřejmě lepší být ve stálém podnájmu, kde je zaručen i jistý komfort. Je zde ale také potenciál pro vznik problémů s platbami, navíc pronajímatelé žádají několik kaucí dopředu. I přestože jsou vratné, tak v momentální situaci je pro tyto

⁵⁸ Srov. HOTOVCOVÁ, L., STRNAD, A., MAREK, J. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 59.

osoby zcela nemožné takovou částku nastrádat. Osoby bez domova mají možnost také využít azylové bydlení, které s sebou nese mnoho omezení a povinností, které nejsou vždy v souladu s představami klienta. Nevýhodou azylového bydlení je, že je smlouva s podnájemníkem uzavřena pouze na rok. Mnozí jedinci si takto tvoří jistou množinu míst, kde střídavě bydlí a kam se pak opakovaně vrací.⁵⁹ Za zmínku stojí sociální bydlení, které je určeno pro osoby bez domova podle typologie ETHOS, která je stanovena podle životní situace daných osob. Jedná se o osoby, které se nachází převážně venku nebo na noclehárně, na ubytovně, azylových domech, ve věznicích či zdravotnických zařízeních. Dále o osoby, které mají přechodné a nejisté bydlení nebo takové, které jsou ohroženy násilím.⁶⁰

4.2 Hygienický servis

V sociální rehabilitaci je použití sprchy klientům umožněno každý den po celou pracovní dobu. Pracovníci klientům poskytují ručník, hygienické potřeby (mýdlo, šampón, žiletku, pastu, kartáček a ženám případně vložky nebo tampóny). V rámci služby byl zřízen i šatník, který jim dává možnost vzít si čisté oblečení. Jeho možnosti však jsou omezené, a proto potřebují-li akutně šatstvo, je jim vyslána žádanka na materiální pomoc, kterou mohou využít jednou za tři měsíce. V případě zimních měsíců jednou do měsíce.⁶¹

Součástí majetku bezdomovců jsou také různé igelitové tašky, případně batohy, ve kterých mají schovaný veškerý svůj zbylý majetek. To budí u mnohých lidí velkou pozornost. Tyto batohy a tašky mají u sebe celé dny a musí si je hlídat, protože jinak jim hrozí nebezpečí odcizení jinými bezdomovci. Své věci téměř nemají, kde nechat – nanejvýš v nějaké úschovně, která však bývá zpoplatněna.⁶² V naší službě umožňujeme klientům jejich věci ponechat v našem sklepě. Podmínkou je, že do služby pravidelně dochází a o své věci projevují trvalý zájem. Jsou obeznámeni s pravidlem, že pokud

⁵⁹ Srov. FORMÁNEK, V., CSÖLLEOVÁ, E., JAMBORA, J. *Bezdomovcem snadno a rychle*, s. 62.

⁶⁰ Srov. HRADECKÝ, I. a kol. *Definice a typologie bezdomovství*, s. 31.

⁶¹ Srov. Sociální rehabilitace SKP Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 1*, s. 1.

⁶² Srov. MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu sociálních služeb*, s. 84.

nepřijdou déle než tři měsíce, jsou věci zařazeny do sortimentu pro ostatní klienty využívající službu.⁶³

4.3 Pomoc při hledání práce

*„Ztráta zaměstnání je ve většině případů doprovodným jevem bezdomovectví. Práce je nejčastějším tématem rozhovorů během ambulantní i terénní sociální práce s bezdomovci.“*⁶⁴ Klienti služby si hledají různá zaměstnání. Někdo zkouší například práce na stavbě, které vykonává většinou bez smlouvy tzv. na černo, což s sebou přináší velké komplikace. V praxi to znamená, že za ně nejsou placeny daně, zdravotní a sociální pojištění. Často dostanou jen malé zálohy, ale termín hlavní výplaty je oddalován. Zaměstnavatel jim zabaví doklady a vyhrožuje jim tím, že pokud práci opustí, zůstanou bez svého platu, odměn a následně i dokladů. Pro některé je práce na černo jedinou příležitostí, jak si něco přivydělat (při nařízené exekuci nebo pro osoby ze zahraničí, bez potřebných dokumentů k legálnímu pobytu). Na druhé straně stojí ti, kteří shání práci přes různé agentury, které jim slíbí perspektivní podmínky, ale v termínu výplaty jim vůbec žádná výplata nepřijde. Následně mají velký problém peníze zpětně vymáhat, nežádka jen proto, že se bojí. Často tuto problematiku řeší se sociálními pracovníky, kteří jim nabízejí možné varianty, jak v dané situaci postupovat. Mnozí by rádi pracovali nebo i pracují, ale jsou zneužíváni svými zaměstnavateli.⁶⁵ I když se jedná o osoby bez domova, mají často nereálné požadavky, co se práce týká. Praktické je se zaměřit na zaměstnání, které jim umožňuje i ubytování. Často by si přáli dostávat peníze každý den na ruku. Mají představy o práci, na kterou nedosahují fyzicky či mentálně. Dalším problémem bývá absence řidičského průkazu či potřebné kvalifikace.⁶⁶

Pracovníci s klienty nastavují vždy individuální plán na tři měsíce, kdy má následně dojít k jeho zhodnocení. Problém nastává v případě, že klient není schopen najít si za tři měsíce intenzivní spolupráce s pracovníkem vhodné nebo dočasné místo ať už na HPP, DPČ nebo DPP. Pak se nabízí otázka, zda je dobře nastaven individuální plán klienta, případně zda klient dobře spolupracuje s pracovníkem na jeho

⁶³ Srov. Sociální rehabilitace SKP Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č.1*, s. 2.

⁶⁴ Srov. tamtéž, s. 21.

⁶⁵ Srov. MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 23.

⁶⁶ Srov. MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 442–443.

plnění nebo, zda vůbec vede sociální pracovník dobře svou práci. Je totiž velmi zvláštní, pokud klient do služby chodí několik měsíců či let a stále se spolupráce s ním točí na hledání zaměstnání. Na povrch vyplynulo již několikrát, že chyba není na straně pracovníka, ale opět na straně klienta, který pracovníkovi neříká pravdu. Klient často, aby měl klid, pracovníkovi sdělí, že sám rozeslal životopis, volal do různých pracovních agentur a následně čeká, zda se mu někdo ozve. Pracovníci, ale často zjišťují po telefonátu do těchto firem, že tam daní jedinci ani nepřišli, nevolali, neposlali email ani nic podobného. Jak tedy pracovat s klientem, který lže? Jak klienta nevyplašit, případně neztratit navázanou spolupráci. V tomto případě se nabízí řešení etického dilematu, které spočívá v kontrole a pomoci.⁶⁷

Sociální rehabilitace se svými klienty v poslední řadě také řeší to, jak se mají orientovat ve svých finančních záležitostech. Mnozí jsou totiž schopni si najít trvalý pracovní poměr, ale nedokáží ušetřit žádné finanční prostředky, které jim pak mohou zajistit důstojný život. Někteří z nich bývají často okradeni. Další mají zase vysoké výdaje za vzniklé dluhy, a proto obratem o vydělané peníze přicházejí. Sociální pracovníci se snaží s klienty tedy řešit, jakým způsobem finance investují, aby ale zároveň dokázali vyžít.⁶⁸

4.4 Projekt „Čistá práce“

Tento projekt vznikl v návaznosti na vyhlášenou dotaci města Plzně: Aktivita v oblasti sociálního začleňování 2022. Projekt spočívá v pracovní příležitosti nejen pro klienty sociální rehabilitace. Zaměstnání mohou dostat i klienti z jiných sociálních služeb, kteří si akutně potřebují vydělat peníze. Jak již bylo zmíněno výše, tak hygienický servis je nedílnou součástí služby sociální rehabilitace. Díky hygienickému servisu může klient využít možnost osprchovat se, vyprat si a prádlo usušit. Péče o zevnějšek našich klientů je velmi důležitá. Dochází ke zmírnění předsudků ze strany společnosti, úřadů a jiných institucí, kam naši klienti dochází, včetně pracovních pohovorů se zaměstnavateli, při hledání svého budoucího zaměstnání. Projekt spočívá, ve vzniku nových podporovaných pracovních míst pro uživatele sociální rehabilitace, kteří v rámci

⁶⁷ Srov. MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 85–86.

⁶⁸ Srov. MAREK, J, STRNAD, A., HOTOVCOVÁ L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 21.

služby využívají fakultativní činnost hygienického servisu. Jedná se převážně o osoby bez přístřeší nebo osoby, které se nacházejí v krátkodobé či dlouhodobé krizi. Pro tyto osoby by v rámci služby Hygienického servisu vznikla nová pracovní místa, díky nimž, si klient zároveň osvojí, a posílí své pracovní návyky. Účelem je připravit klienta do běžného pracovního procesu a pomoci mu získat dovednosti, schopnosti a vědomosti k tomu potřebné. Dále jde o možnost klienta získat finanční prostředky pro řešení sociálních závazků, kdy je třeba finanční zapojení klienta a učení klienta a schopnost finanční gramotnosti.

Projekt je potřebný vzhledem k obtížnosti hledání práce pro osoby, žijící na ulici. Tento projekt je inspirován městem Praha, kde Tréninkové zaměstnávání je již uskutečňováno, a organizací se osvědčilo. Výhodou je, že klient je v roli peer pracovníka, kdy si vyzkouší, co obnáší práce konkrétního zaměstnance, za kterou má pak sám zodpovědnost. Toto zaměstnání je tedy určeno lidem, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením. Díky skutečnosti, že klienti budou pracovat na DPČ případně DPP, budou v rámci služby sociální rehabilitace mít dostatek času na vyřízení svých osobních záležitostí, mohou si stabilizovat svou životní situaci, hledat další zaměstnání, případně si udělat vhodnou rekvalifikaci k budoucímu zaměstnání. Klient má na hodinu 150 Kč. Finanční prostředky mu jsou vyplaceny vždy k 8. dni následujícího měsíce. Předpokladem je, že za vydělané peníze si právě klient může zajistit vyřízení osobních dokumentů, na které doposud neměl finance. Za zbytek peněz si zaplatí ubytovnu, noclehárnu a v neposlední řadě si zakoupí jídlo.⁶⁹

4.5 Pomoc s dluhy

Do sociální rehabilitace často klienti přicházejí s tím, že dluží vysoké finanční částky. Jedná se ve většině o takové částky, které nejsou v jejich možnostech, aby je uhradili. Šance na jejich splacení jsou takřka nulové. Přístup k placení dluhů je zcela individuální u každého klienta. Problém je ten, že většinou ani oni sami netuší, kde všude dluhy mají. K nejčastějším dluhům našich klientů patří neplacené zdravotní a sociální pojištění, nezaplacené úvěry, pokuty za jízdu bez platného jízdního dokladu ve vozech městské hromadné dopravy či vlaku, výživné, různé další pokuty či penále aj. Nezřídka si neuvědomují, že na dluhy je navázána exekuce. Zde pak nastává problém,

⁶⁹ Interní materiály k dotaci ze služby sociální rehabilitace.

že lidé jsou nuceni si hledat práci na černo, přičemž jim nedochází riziko nejistoty výplaty a samozřejmě také to, že to neřeší jejich zadluženost, která naopak roste. Pracovníci se snaží pomoci klientům zjistit, kde své dluhy vůbec mají. Pokud se aktivně rozhodnou tuto situaci řešit, tak jsou odkázáni do návazných služeb, které se zaměřují na dluhovou problematiku.⁷⁰

4.6 Řešení zdravotních problémů

V současné době se snaží město Plzeň zajistit i těmto osobám komplexní zdravotní péči. Magistrát města Plzeň dokázal pro tyto osoby zprostředkovat zubaře. Ten je klienty hojně využíván. Dále je navázána spolupráce s praktickým lékařem, který se vyloženě specializuje na osoby bez domova, a dále se rozšiřuje aktivní spolupráce s Červeným křížem a Mediky na ulici. Ve všech těchto oblastech dochází k výraznému rozvoji. Jak uvádí zákon, tak každý občan České republiky by měl být zdravotně pojištěn. Tím, že většina bezdomovců nemá doklady, protože došlo k jejich ztrátě, tak nelze prokázat, u jaké pojišťovny jsou pojištěni. Pokud jsou bezdomovci hlášeni na úřadu práce jako uchazeči o zaměstnání, tak za ně toto pojištění platí stát. Ovšem pokud nejsou vedeni na úřadě a nemají práci, tak za ně pojištění nikdo neplatí. Většinou sami netuší, že mají povinnost pojištění platit, a v případě neplacení jim vzniká dluh na pojistném. V tomto případě nastává tedy problém, že pak lékaři nejsou ochotni bezdomovce ošetřit.⁷¹

4.7 Vyřízení osobních dokumentů, případná asistence

Pokud u osob bez přístřeší hovoříme o ztrátě osobních dokladů, máme na mysli právě tyto tři nejdůležitější dokumenty:

- Ztráta občanského průkazu,
- Ztráta zdravotní kartičky pojištěnce,
- Ztráta rodného listu.

Ztráta dokladů je nejčastější problém našich klientů, který jim značně komplikuje mnoho věcí (ošetření u lékaře, najít si práci, vyzvednou si poštu, hlásit se na úřad práce, pobírat

⁷⁰ Srov. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. *Bezdomovectví*, s. 61.

⁷¹ Srov. Armáda spásy. *Zdravotní péče*, [online].

dávky aj.). Klienti často neznají instituce, kde si mohou požádat o nové doklady ani všechny náležitosti, co k vyřízení potřebují. V případě, že klienti vědí, kde si zažádat o doklady, tak mají zase jiný problém jako například to, že mají negativní zkušenosti s pracovníky na úřadech, kteří se k nim chovají pohrdavě. Na druhé straně jsou ti, kteří zase nemají finanční prostředky k tomu, aby si nový doklad mohli zařídit.⁷² Problém nastává v případě klientů, kteří nejsou občané České republiky. V takovém případě se doklady musí řešit přes příslušnou ambasádu v Praze, kde ale jsou dlouhé čekací lhůty.⁷³ Samozřejmě bezdomovec nemůže být legálně zaměstnaný bez dokladů, ale může si najít práci na „černo“, aby si tedy vydělal, alespoň 200 Kč na občanský průkaz. Pokud se jedná o osobu, která je občan ČR, tak sociální pracovník může požádat o spolupráci Magistrát města Plzně, který může vydat osobě alespoň zdarma rodný list. Pokud by si o něj žádala sama tato osoba u příslušné matriky, tak musí podat oficiální žádost, ke které ale přiloží 100 Kč. Nabízí se otázka, jak je možné, že tyto osoby tvrdí, jak je obtížné sehnat 300 Kč, ale na alkohol nebo jiné věci spojené s jejich způsobem života mají. Dle mého jsou si vědomi toho, co je v silách pracovníka, a co může zařídit, bez toho, aby se sám klient nějak extra zapojil. Proto v sociální rehabilitaci vznikl projekt „Čistá práce“ – podrobnější popis tohoto projektu v další kapitole.⁷⁴

⁷² Srov. HECZKOVÁ, E. *Bezdomovci a my*, [online].

⁷³ Srov. GORELČÍKOVÁ, M. *Cizinci bezdomovci. (Ne)víme si s nimi rady*, [online].

⁷⁴ Srov. Sociální rehabilitace SKP Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 8*, s. 6.

5 ETIKA

Než přistoupíme k tomu, jak se dá využít etika v sociální práci, a rozebereme si konkrétní etická dilemata či etické problémy ve službě sociální rehabilitace, tak je zcela žádoucí vysvětlit si některé pojmy z oblasti etiky jako takové, abychom se lépe dostali do dané problematiky. Etika se vyskytuje nejen v sociální práci, proto je dobré si vytvořit náhled toho, jak je právě na zmiňovanou etiku nahlíženo skrz sociální práci.

5.1 Etika v sociální práci

Často jsem se setkávala ve své praxi s otázkou, jak etika souvisí se sociální práci, a zda etika je vůbec důležitá pro sociální práci. V této kapitole se budu snažit přiblížit, proč právě etika hraje v sociální práci také velmi významnou a důležitou roli. Jak píše Oldřich Matoušek ve své knize *Metody a řízení sociální práce* etika sociální práce představuje soubor mravních zásad, které by měl každý sociální pracovník při své práci dodržet.⁷⁵ V západních zemích se pravidla dodržují pomocí standardů, které schvalují profesní komory nebo jiné národní asociace sociálních pracovníků. Pravidla stanovují vhodný způsob určitého profesionálního chování. Klient má právo na sebeurčení, ochranu na své soukromí, přístup ke svým záznamům, přístup k potřebným službám. „*Vztah práce křesťanství patří mezi ústřední témata křesťanské sociální etiky, resp. sociální etiky vůbec. Týká se také obecné profesní etiky, která zkoumá vztahy člověka k práci s ohledem na dobro v kontextu fungování celé společnosti. Jedním ze zásadních fenoménů, na nich je profesní etika ve svých tématech závislá, je kvalita práce a pracovního vztahu.*“⁷⁶

Sociální práce je v mezinárodním etickém kodexu definována jako profese, která je etickému jednání oddaná. Jedná se tedy o takovou profesní etiku, která je profilovou oblastí v teorii a studiu zmiňované sociální práce. Význam a důležitost etiky je zpětně potvrzována sociálními pracovníky, kteří se již nachází v praxi. Pracovníci musí den co den eticky zvažovat, rozhodovat a v neposlední řadě také činit a zvažovat následky

⁷⁵ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R., *Etika pro zdravotně sociální pracovník*, s. 84.

⁷⁶ FISCHER, O., *Profesionalita, ctnosti a etika povolání*, s.9.

uskutečněných intervencí. S tímto jsou také spojena velmi často etická dilemata, která jsou řešena v obecné rovině.⁷⁷

Na tomto místě je okrajově potřeba definovat pojem morálka, který je spojován s etikou. „*Morálka je soubor určitých hodnot, norem jež ovlivňují lidské chování. Morálka směřuje k dobru, o němž panuje společenská shoda. To ovšem není zcela totožné s dobrem o sobě, o němž uvažuje etika. Dobro morálky je již nalezené a osvědčené. Společnost tak aspoň soudí, i když někdy mylně. Morálka je proměnlivá, historicky a kulturně podmíněná. Jde o souhrn hodnotících soudů, zvyků, názorů, ideálů a pravidel, jimiž se lidé řídí ve svém praktickém jednání. Je „záležitostí konání a zabývá se lidskými normami a příkazy. Etika je kritickou reflexí morálky, přemýšlí o tom, co je svoboda, svědomí atd.*“.⁷⁸

Stejně jako v ostatních profesích, tak i v sociální práci by měl pracovník jednat dle zákona a určených postupů. Zároveň by měl pracovník dbát na to, že respektuje a ctí jisté zásady etického rozměru.⁷⁹ Rozhodnutí, která koná sociální pracovník nejsou vždy zcela jednoduchá a jednoznačná. Často je postaven do situace, která pro něj není jednoduchá a uvědomuje si, co jeho rozhodnutí může klientovi způsobit. V převážné většině stanovená rozhodnutí v oblasti sociální práce zahrnují komplex etických, technických, právních, a také v neposlední řadě ideologických poznatků, které se do jisté míry vzájemně prolínají. Každý sociální pracovník, který je profesionálem vykonává své povolání dle etických principů a hodnot, které se ovlivňují. Z toho tedy vyplývá, že během výkonu jmenované profese vznikají situace, z kterých vyplývají etické problémy. Někdy je zcela viditelné, jak by pracovník měl postupovat, a co by měl dělat, ale rozhodnutí, které má učinit je pro něj osobně nepřijatelné. Na druhé straně jsou etická dilemata, kdy naopak pracovník čelí tomu, že se má rozhodnout mezi více řešeními přičemž ani jedno nemusí být správné či zcela vyhovující. Celá sociální oblast je provázána etikou.⁸⁰ Sociální pracovníci předpokládají, že etika je jedním ze zdrojů, která může poskytnout vhodný rámec na rozbor problematické situace. Etika dává předpoklad sociálnímu pracovníkovi se lépe orientovat v problematice, která se dotýká již

⁷⁷ Srov. ONDRUŠOVÁ, J., KRAHULCOVÁ, B., *Gerontologie pro sociální práci*, s. 129.

⁷⁸ MARKOVÁ, D., CHVÍLOVÁ M., W., et al. *Předčasně narozené dítě*, s. 520.

⁷⁹ Srov. CHALOUPKOVÁ, S., *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*, s. 55.

⁸⁰ Srov. tamtéž, s. 56-57.

zmiňovaných etických dilemat či problémů.⁸¹

V případě, že se pracovník dostane do situace, která je komplikovaná, tak je velmi důležité jeho rozhodnutí, a to jak k dané situaci přistoupí. Často je limitován tím, že se musí na místě rozhodnout, ale je takové rozhodnutí pod tlakem vždy správné? Je vystaven velkému tlaku a může udělat mnoho chyb, které mohou mít negativní dopad, jak na něj, tak na klienta. V případě rozhodování by měl disponovat jistými předpoklady, které by měly vést k co nejlepšímu vyřešení a předejít zbytečným komplikacím, případně zmírnit negativní důsledky. To, že sociální pracovník získá potřebné vzdělání v oboru, aby mohl vykonávat svou profesi, ještě zcela nezaručuje, že se orientuje ve své profesi a rozumí ji. Jelikož jde o práci s lidmi, tak by měl hlavně umět aplikovat získané dovednosti a zkušenosti. Zároveň je také schopen řídit se příslušnými zákony, které ohraničují jeho profesi. Dodržování legislativy je nezbytnou součástí.⁸²

Po celou dobu výkonu své práce by měl pravidelně pracovník rozvíjet své schopnosti a měl by mít v souladu také své morální a právní vědomí. Důležitou roli také hraje to, aby si v průběhu své vykonávané práce dobře osvojil profesionální morálku v celém jejím rozsahu. Aby k tomu mohlo dojít, tak by měl pracovník poznat a uznat jisté mravní ideje a normy, v kterých jsou tyto hodnoty obsaženy. Předpokládá se, že bude rozvíjet také mravní city a schopnosti, které vstupují do mezilidských vztahů. Na bázi jmenovaných hodnot a praktického jednání se postupně mění na životní realitu.⁸³ K nejlepšímu uvědomění jistých etických aspektů dochází při výkonu vlastní práce, kde se velmi často objevují volby a rozhodování člověka již v konkrétních situacích než to, že je člověk slyší pouze v rámci profesionální přípravy na svou profesi. Často jaký vztah máme k sobě samému, tak takový vztah máme ke klientovi. Pracovník prožívá v rámci spolupráce s klientem to, že se v situaci nachází osobně, nemůže tedy dát stranou to, co prožívá. Je postaven do situace, kdy musí také volit mezi možnostmi, což nemusí být vždy zcela jednoduché a jednoznačné.⁸⁴ Profesionální jednání je u sociálního pracovníka zajištěno dvěma složkami. V první složce hovoříme o profesní etice. Často může být vyjádřena jako formální kodex a jako neformální porozumění. Pokud jsou obě tyto složky v souladu, tak se jedná o ideální stav. Ve druhé složce je profesní

⁸¹ Srov. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce aktuální otázky*, s. 55.

⁸² Srov. PROCHÁZKA, R., ŠMAHAJ, J., KOLARÍK, M., LEČBYCH, M., *Teorie a praxe poradenské psychologie*, s. 232.

⁸³ Srov. MATOUŠEK, O., *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*, s. 36.

⁸⁴ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat* s. 113.

praxe.⁸⁵ K profesní etice můžeme například zařadit reflexe norem a morálního jednání konkrétní profese. Profesní etika hraje význam v tom, jak by správně měl fungovat sociální pracovník, aby u něj nedošlo k selhání. Okruhy, které řadíme k profesní etické, mají své charakteristiky, kterými se vyznačují.⁸⁶

U každého jedince by mělo dojít k zajištění dobrého života, kde se lidem dostává dostatečná podpora v jejich spokojenosti, jistý blahobyt, ale také jsou uspokojeny jejich základní potřeby sloužící důstojnému životu. Potřeby jsou brány relativně, protože je potřeba brát na zřetel kulturní prostředí, osobnost jedince, proměnlivost potřeb dle aktuální situace aj. Klient si často neví rady s tím, jak si pomoci sám, a právě od toho je tady pracovník, který mu je nápomocen v tom, co je pro něj žádoucí a dobré. Ukazuje mu směr, který vede k jeho spokojenému životu. Důležitou roli ve spolupráci pracovníka a klienta hraje to, jak pracovník s klientem jedná. Nezbytnou součástí spolupráce je dodržet i to, že pracovník respektuje klientovo rozhodnutí.⁸⁷ Vždy by ke všem klientům měl mít pracovník rovnocenný přístup, nesmí u nikoho docházet k diskriminaci a řešení situace by mělo být, pokud možno, univerzální. Pracovník řeší věci, ke kterým má oprávnění směrem k profesním a morálním hodnotám.⁸⁸ Etika jako taková se snaží vysvětlit různá hlediska a principy, která vedou člověka k tomu, aby jednal v souladu se svými životními hodnotami.⁸⁹

⁸⁵ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*, s. 90.

⁸⁶ Srov. VYKOUKALOVÁ, Z., SMOLÍK, J., ČENĚK, J., *Interkulturní psychologie: Vybrané kapitoly*, s. 121.

⁸⁷ Srov. tamtéž, s. 89.

⁸⁸ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 23

⁸⁹ Srov. VYKOUKALOVÁ, Z., SMOLÍK, J., ČENĚK, J., *Interkulturní psychologie: Vybrané kapitoly*, s. 122.

5.2 Vhodné kvality při výkonu sociální práce

Sociální pracovník se vždy přiklání k takovému řešení, které závisí na hodnotách nejen uznávané profese, ale také na žebříčku osobních hodnot pracovníka. Je tedy potřeba se u pojmu hodnota zastavit a seznámit se s ní ve spojitosti s výkonem sociální práce. Důležité je zmínit, že každý obor na pojem hodnota nahlíží zcela jinak. V obecné rovině chápeme pojem hodnota jako něco, co je důležité a významné, jen pro každého zcela odlišným způsobem. Každý jedinec má své hodnoty nastaveny jinak. Na hodnoty můžeme také nahlížet jako na normativní standardy, které jsou důležité při našem rozhodování, když potřebujeme zvolit při jednání jen jednu možnost.⁹⁰

Hodnoty jako takové jsou pro výkon sociální práce nezbytné z několika důvodů. Určují nejen povahu sociální práce, ale také povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegy a také většinovou společností. Dále u sociálního pracovníka ovlivňují to, jakou metodu práce zvolí a jsou rozhodující také při řešení etických dilemat či problémů.⁹¹

V průběhu života každého jedince dochází k tvorbě různých hodnot, které má každý v jiném žebříčku. To, co má pro někoho velký význam, tak pro druhého nemusí mít význam žádný. Znamená to tedy, že v každém z nás se utváří v průběhu života hodnotový cit. To, jak člověk jedná je posuzováno z hledisek morálního významu.⁹² V neposlední řadě je potřeba zmínit a zaměřit se na profesní hodnoty a principy, které tvoří dobrou sociální práci. Koncem 50. let došlo ke koncipování sedmi principů, které mají do dnešního dne velký vliv a jsou často zmiňovány a připomínány. Původně je nezamýšlel jako etické principy, ale jako principy, které by měly být významné pro práci s jednotlivcem.⁹³ Každý klient je jedinečná a výjimečná osobnost, která je neopakovatelná.

- Sociální pracovník by měl být empatický a měl by umět se vcítit do klientovo situace a pocitů, které prožívá.
- Sociální pracovník by měl na klienta nahlížet na takového, jakým je, neměl by ho měnit. Naopak by se měl zaměřit na jeho silné nebo slabé stránky.

⁹⁰ Srov. ELIHOVÁ, M., *Sociální práce – aktuální otázky*, s. 48.

⁹¹ Srov. MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, 3.vydání, s. 48.

⁹² Srov. HEŘMANOVÁ, J., *Metodika pro podporu tvorby školního vzdělávacího programu*, s. 55.

⁹³ Srov. ELIHOVÁ, M., *Sociální práce – aktuální otázky*, s. 40.

Měl by pracovat na zvýšení jeho sebehodnocení a také by se měl snažit o to, aby zůstala zachována jeho důstojnost, která je pro klienty klíčová.

- Sociální pracovník nemá právo klienta hodnotit ani moralizovat. Nesoudí ho tedy ani za to, co udělal nebo za to, jak se rozhodl.
- Klient se může svobodně rozhodnout, a sociální pracovník klientovo rozhodnutí respektuje, i když s ním nemusí souhlasit. Toto jeho právo může být limitováno úrovní klientovy schopnosti se rozhodovat v souladu s právními předpisy.
- Sociální pracovník seznamuje klienta s tím, že zachovává mlčenlivost a informace, které mu klient sdělí, jsou v bezpečí. Zároveň díky tomuto se prohlubuje důvěra mezi klientem a pracovníkem, díky čemuž práce může být mnohem efektivnější a přínosnější.⁹⁴

Základní hodnotou každého jedince by měla být jeho jedinečnost, svoboda a spravedlnost, kterou může uplatňovat ve společnosti, ve které žije. Z výše jmenovaných hodnot byla vytvořena konkrétní pravidla, která byla převedena do praxe.⁹⁵

- Klient by měl cítit, že je svým sociálním pracovníkem respektován a zároveň mu pracovník vyjadřuje jistou úctu. Každý jedinec je výjimečný, což znamená, že by se měly cenit jeho hodnoty, bez toho aniž by se hledělo na to, jaké je rasy, etnicity, jaký má věk, pohlaví, sexualitu a jiné další aspekty jeho osobnosti.
- Důležitost hraje upřímnost, otevřenost a důvěryhodnost pracovníka směrem ke klientovi.
- Pracovník by měl být vzdělaný, mít dovednosti a přehled v tom, jakou vykonává práci. Neměl by se nad klienta povyšovat, a naopak by měl být brán zřetel na to, že klient je vůči pracovníkovi ve slabší pozici, tudíž není tolik informovaný, nemá znalosti a dovednosti, aby si dokázal pomoci sám, a proto vyhledal vhodnou službu, která mu bude nápomocná řešit jeho životní situaci a vzniklé nesnáze.
- Pracovník by měl být nejen vůči sobě, ale i klientovi pečlivý a ochotný mu pomoci.

⁹⁴ Srov. ARNOLDOVÁ, A. *Sociální zabezpečení*, s. 305.

⁹⁵ Srov. ÇAKIRPALOGLU, P. *Úvod do psychologie osobnosti*, s. 167.

- Při příchodu klienta do služby není vždy zaručeno, že mu pracovník dokáže pomoci jeho situaci vyřešit. Pracovník by se i přesto měl seznamovat s výsledky různých výzkumů, vyhledávat nové a efektivnější metody práce a aplikovat je do situace, kterou řeší s klientem. Za pomoci pracovníka by mělo dojít k tomu, že klient bude zmocněn natolik, že svou situaci bude schopen řešit převážně sám pouze s malou pomocí nebo podporou.
- Pracovník by měl zasahovat do klientových osobních vztahů pouze v případě, pokud je to legitimní.
- Mezi jednotlivými organizacemi a pracovníky by mělo docházet k pravidelné a vzájemné spolupráci, která vede k tomu, aby byla klientovi poskytnuta maximální možná pomoc či péče, kterou v daný moment potřebuje pro zlepšení své stávající situace.
- V zájmu samotné organizace a jednotlivých pracovníků či vedení je jakou má pověst směrem ke klientům, jiným službám, společnostem aj.⁹⁶

„Každá praktická činnost v oblasti sociální práce má souvislost s hodnotami, odkazování k hodnotám je pokusem o definování normativního rámce praktické činnosti. Mezi proklamované hodnoty v sociální práci patří jedinečnost každé lidské bytosti, nárok na svobodu, na spravedlnost, odpovědnost vůči společnosti, která je spojena s nárokem na společenskou solidaritu.“⁹⁷ Na tomto místě také lze podotknout to, že pracovník se při výkonu své profese setkává s jistými situacemi, kde může dojít ke střetu různých rovin právě v momentě, kdy musí řešit etická dilemata nebo etické problémy, které jsou nedílnou součástí této profese. Každý, kdo pracuje v pomáhajících profesích se s těmito dvěma pojmy setkává. Pracovník, který potřebuje vyřešit problém etické roviny vždy vychází v první řadě ze svých osobních hodnot, které vychází z jeho již osvojených zkušeností z praxe. V neposlední řadě by také pracovník měl brát zřetel na hodnoty společenské. Každá dílčí organizace má nastavený svůj hodnotový systém, dle kterého se řídí. Kvůli tomu, že mají obsáhlý systém profesních hodnot a dochází k jistému posílení efektivity při výkonu práce. Každý pracovník by tedy měl jednat v souladu se specifickými hodnotami, které organizace má a přebrat zodpovědnost za to jakým

⁹⁶ Srov. GEOFF, L., KOENE, C., *Etika pro evropské psychology*, s. 181.

⁹⁷ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 70.

způsobem se prezentuje a jedná. Sociální pracovník se ve své profesi setkává i s dalšími hodnotami, které mohou být v různých rovinách.⁹⁸

V sociální práci se vyskytuje řada potřebných hodnot, které jsou neodmyslitelnou součástí, jak pro práci, tak pracovníka. Mezi těmito hodnotami může nastat jistý nesoulad, díky kterému může dojít ke konfliktu. Velmi často se jedná o hodnoty v profesním a osobním měřítku, které spolu často nemusí být v harmonii a může mezi nimi často docházet k jistým rozporům. Je tedy důležité brát v potaz to, že každý z nás si utváří, jak osobní, tak profesní život. V každém životě směřuje jinam a jednáme jinak. Díky této odlišnosti daných hodnot dokáže pracovník zmíněné hodnoty rozebírat, nahlížet na ně a následně se díky nim rozhodnout tak, aby své rozhodnutí byl schopen obhájit. U každého je hierarchie hodnot zcela odlišná.⁹⁹

⁹⁸ Srov. Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do Etiky*, s. 192.

⁹⁹ Srov. MATOUŠEK O., *Slovník sociální práce*, s. 70.

5.3 Etický kodex – pracovníka Střediska křesťanské pomoci Plzeň

„ Za nástroj, který přispívá ke kvalitě sociální práce, můžeme považovat kodexy etického jednání sociálních pracovníků. V sociální práci etické kodexy spoluurčují rámec jednání profesionálních pracovníků. Etický kodex může sehrávat několik funkcí. Kodex chrání profesi před vnějšími regulacemi a ustanovuje normy vztahující se k poslání profese. Kodex také formuluje kritéria, které mají posoudit, zda pracovník učinil chybu či nikoli. Dále má význam pro urváření profesní identity a chrání klienty před zneužitím moci a zanedbní péče. “¹⁰⁰

Středisko křesťanské pomoci Plzeň nabízí soubor služeb, které jsou určeny osobám, které jsou ohroženy sociálním vyloučením a osobám, které jsou závislé na návykových látkách. Těmto osobám je pomáháno v překlenutí nelehké životní situace a je jim poskytována pomoc ve formě nalezení nové životní cesty. Práce v této organizaci je především založená na hodnotách demokracie, lidských právech a křesťanských hodnotách. Pracovníci jsou tedy povinni dodržovat lidská práva nejen u jednotlivců, ale i skupin. S těmito právy jsou spojeny dokumenty: Charta lidských práv a Spojených národů a Úmluva o právech dítěte. V neposlední řadě se také řídí zákony, které jsou určeny státem a odvíjí se od kodexů. Každý pracovník by měl brát zřetel na respektování jedinečnosti každého jedince bez ohledu na jeho původ, etickou příslušnost, rasu, mateřský jazyk, věk zdravotní stav aj. Dále dochází ze strany pracovníka k maximálnímu respektu k seberealizaci klienta, ale jen do takové míry, aby nedocházelo k omezování práv dalších jedinců. Pracovníci pomáhají jednotlivcům, skupinám, komunitám a dobrovolným společenským organizacím získanými zkušenostmi, znalostmi a dovednostmi při jejich rozvoji a řešení vzniklých konfliktů u jedinců. Každý pracovník by měl dbát na to, že má určitou profesionální odpovědnost, kterou musí dodržet a měl by jí upřednostnit před svými osobními zájmy.¹⁰¹

Pracovník je vázán etickým kodexem směrem ke klientům. Na základě tohoto dokumentu je vede k tomu, že by každý klient měl být odpovědný sám za sebe. Zároveň jedná, ale tak aby chránil klientova lidská práva a jeho důstojnost. Pomoc poskytována

¹⁰⁰ HOLASOVÁ, M. V., *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*, s. 104.

¹⁰¹ Srov. *Etický kodex Střediska křesťanské pomoci Plzeň*, s. 1.

pracovníkem by měla být bez jakékoliv diskriminace. Důležité je, aby chránil klientovo soukromí, tedy nesdělaval o něm žádné informace. Je pouze na klientovi, zda dá pracovníkovi svůj souhlas s tím, zda může mluvit jeho jménem (jedná se například o zavolání na Úřad práce aj.). Ovšem, aby k tomuto mohlo dojít, tak je klient povinen podepsat informační souhlas. V případě, že by pracovník hovořil klientovo jménem, tak jde o závažné porušení mlčenlivosti. Výjimkou jsou osoby, které jsou omezeny na svéprávnosti k právním úkonům nebo v případě, že by mohlo dojít k ohrožení jiných osob. Pracovník se snaží také nalézt různé možnosti, jak zapojit a motivovat klienta do procesu, aby začal řešit své problémy. V neposlední řadě může navazovat také kontakty s jeho rodinou, což pro klienta může mít velmi kladný potenciál. Klienti jsou svými pracovníky také povzbuzováni a podporováni v tom, aby se rozvíjeli ve vzdělání a různých kvalifikacích, které jim mohou výrazně pomoci ke zlepšení jejich dosavadní životní situace.¹⁰²

Pracovník je také zodpovědný nejen ke klientům, ale i ke svému zaměstnavateli. Důsledně plní své povinnosti, které vyplývají ze závazků ke svému nadřízenému. Při výkonu své práce vytváří vhodné podmínky, které umožňují ostatním pracovníkům přijímat a uplatňovat závazky, které vyplývají z kodexu. Pracovník také vyvíjí snahu směrem k sociální politice, pracovním postupům a jejich pracovního uplatnění v dané organizaci. V neposlední řadě pracovníci navzájem respektují své znalosti a zkušenosti, kterými disponují. V rámci jisté spolupráce by měla být vyhledávána a rozšiřována spolupráce, díky níž se rozvíjí kvalita služby, která je poskytována. V organizaci by měly být respektovány odlišné názory a praktické činnosti jiných pracovníků. V případě kritiky, která se může vyskytnout by měla být sdělována na vhodném bezpečném prostoru. V zájmu všech pracovníků je, aby byla vytvořena jednota, která je v zájmu klientů. Pracovník má zároveň na paměti, že by ve svém vlastním zájmu měl udržovat a zvyšovat svou prestiž směrem ke svému vykonávanému povolání, tedy se pravidelně vzdělávat. V sociální práci se neustále rozvíjí nové přístupy a metody, které je potřeba si osvojovat.¹⁰³

Právem a zároveň povinností pracovníka je informovat širší veřejnost a příslušné orgány na způsoby, kterými společnost, vláda nebo organizace utvářejí nebo přispívají

¹⁰² Srov. FONTANA, D. *Sociální dovednosti v praxi*, s. 104.

¹⁰³ Srov. *Etický kodex Střediska křesťanské pomoci Plzeň*, s. 2.

k obtížím a utrpení lidí a nesnaží se o jejich ukončení. Pracovník také usiluje o vylepšení sociálních podmínek a zvýšení sociální spravedlnosti tím, že dává podněty na změnu zákonů. V neposlední řadě dává podněty ke spravedlivému rozdělení zdrojů ve společnosti a zároveň se snaží zajistit, aby každý měl k těmto zdrojům přístup, především ti, kteří ho potřebují.¹⁰⁴

¹⁰⁴ Srov. FONTANA, D., *Sociální dovednosti v praxi*, s. 83.

6 ETICKÁ DILEMATA A PROBLÉMY

Etické problémy vznikají, jestliže při výkonu sociální práce nastane situace, kdy je zcela evidentní, jak by se daný sociální pracovník měl zachovat, ale tato situace se mu přičí.¹⁰⁵ „Hodnocení kvality SP není jednoduché zejména proto, že sociální pracovník se často dostává do tzv. dilematických situací, tedy situací, kdy vybírá ze dvou možností, jež jsou navzájem neslučitelné a přitom se s jejich výběrem je obtíž. Jedná se jak o etická dilemata, která mají svůj původ v průniku různých systému hodnot (osobní hodnoty, společenské, profesní, hodnoty klienta apod.), tak o dilemata přístupu ke klientům.“¹⁰⁶ Lze rozlišovat mezi dilematy, které řeší sociální pracovník téměř každý den a nebo mezi dilematy, které se týkají počtu klientů a služby, v jaké kvalitě je poskytována.

V etickém problému není zcela evidentní, co je a není správné, ale na druhé straně pracovník může být v takové situaci, kdy ví, co je přijatelné a stejně, tak neučiní. Nastávají i takové situace, kde nelze přesně určit jaká varianta z nabízených možností je v daný moment tou nejlepší.¹⁰⁷ Každá sociální služba je vázána pravidly proto, aby mohla dobře fungovat a nebyla v ní naprostá anarchie, ale to některým klientům může do značné míry působit problémy, ale některým jednotlivcům to může způsobovat jisté etické problémy. Vzniklá dilematická situace nemusí vždy disponovat morálním charakterem. Etická dilemata se mohou prolínat v mnoha oblastech sociální práce.¹⁰⁸ Nejčastěji se jedná o oblasti, které řeší hodnoty v různých rovinách, dále se může jednat o konflikty zájmů vyskytující se u několika klientů ve stejný moment, konflikty mezi zákonem a právy morálního charakteru, dále zabezpečení daného jedince ve vztahu k většinové společnosti a další jiné problémové okruhy, kterých je celá řada a navzájem se prolínají.¹⁰⁹

Je zcela zřejmé, že ten kdo nastoupí do zaměstnání ihned po škole, tak může bojovat s různými nesrovnalostmi, co se týká jeho práce. Vzhledem k tomu, že studenti nemají ze studií dostatek praxe, kterou by si osvojili, tak právě u nich může dojít k tomu,

¹⁰⁵ Srov. KUTNOHORSKÁ, S., CICHÁ, M., GOLDMAN, R., *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s.87.

¹⁰⁶ MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie, sociální práce*, s. 519.

¹⁰⁷ Srov. tamtéž, s. 6.

¹⁰⁸ Srov. ELICHOVÁ, M., *Sociální práce – aktuální otázky*, s. 63.

¹⁰⁹ Srov. tamtéž, s. 145.

že se u nich mnohem častěji vyskytne nějaký etický problém či dilema, s kterým neví, jak mají pracovat. K dilematům dochází, ale i u zkušených dlouholetých pracovníků. Nabízí se tedy otázka, kdy dochází k dilematům? Jedná se například o pracovníky, kteří si nemusí dostatečně ve své pozici důvěřovat, mají strach, že něco udělají špatně nebo nerozhodnou, tak dobře jako by rozhodl někdo jiný. Může také dojít k tomu, že nemají zcela dostatečně objasněnou svou pracovní roli, a tedy neznají dobře svá práva.

Ke klientovi by pracovník vykonávající sociální práci měl přistupovat z holistického hlediska. Tento náhled umožňuje pracovníkovi vnímat klientova práva a v neposlední řadě také jeho povinnosti. Velmi často se totiž stává, že klienti dobře znají jen práv a na povinnosti zapomínají. Pracovníci se také často setkávají s tím, že problémy, které řeší jsou, tak komplikované, že se mohou zdát být až neřešitelné. Stojí to mnoho času a usílí, které je někdy velmi složité vynaložit pokud dojde k vyčerpání veškerých možností.¹¹⁰ Často u pracovníku, co jsou čerství absolventi dochází k tomu, že mají znalosti naučené teoreticky, ale neumí je ovládat prakticky a zjišťují, že jsou situace, na které se nemohou připravit a neexistuje na ně přesné řešení. Pokud se student v organizaci dostane do takové situace, kdy čelí nějaké situaci, která se mu může zdát problémová, tak je v zájmu daného školitele, který ho zaučuje, aby si s ním pohovořil o tom, co se stalo a na základě společné diskuze mu dal zpětnou vazbu k vzniklé situaci. Student se díky tomu učí novým zkušenostem a poznatkům, které mu mohou být kladným přínosem pro budoucí praxi.¹¹¹

Etická dilemata, která vzniknou se dají rozdělit do několika navazujících fází. První fáze se zabývá různorodými podmínkami, s kterými se pracovníci seznamují. Díky tomu si osvojují jisté zkušenosti v takových podmínkách, které zprostředkovávají morálně neutrální percepce očekávání, která jsou kolizní.¹¹² Konflikty, které způsobují u pracovníka morální citlivost se mění v dilemata. Pro pracovníka to má tedy nevýhodu, že neumí dobře rozlišit morální dilema nacházející se v situaci, která je reálná. Jistá morální citlivost lze označit za východisko morálního ideálu. Tento ideál utváří pracovníka tedy morálně citlivým, což může způsobit komplikace v rozhodování mezi

¹¹⁰ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*, s. 165.

¹¹¹ Srov. REINHAUS, S., *Techniky učení: Jak se snadněji učit a více si pamatovat*, s. 21.

¹¹² Srov. ELIHOVÁ, M. *Sociální práce aktuální otázky*, s. 63.

možnostmi, které jsou velmi špatně slučitelné.¹¹³ Ve finální etapě se pracovníci soustředí na čas, který je též brán za etické dilemma, protože pokud dojdou k takovému vyhodnocení, že volit mezi možnostmi, které nejsou slučitelné je věcí jejich odpovědnosti. Z toho vyplývá dilemma, které nazýváme dilematem neodbytným. U pracovníků se tedy objevuje přítomnost jisté zodpovědnosti, která je v přímém vztahu k houževnatosti. Díky této vlastnosti mohou pracovníci aplikovat ideály v morální podobě.¹¹⁴ Existují dva druhy etických dilemat, které jsou od sebe odlišné. Jedná se o dilemma latentní a zjevné. U dilematu, které se nazývá zjevné vychází pracovník z několika možností, které pro něj osobně nemusí být slučitelné. Dilemata plynou z konfliktů na straně prožívání pracovníků a nebo projevující se z vnějšku. Dilema může vzniknout na základě odlišného přístupu z pozice pracovníka a vedení, v praxi jde tedy boj vedený s autoritou, která má rozhodující slovo. Pracovník může bojovat se svými vnitřními motivy, neznamená to tedy, že jim není nařízeno, jak mají rozhodovat a postupovat. Sami v sobě, ale řeší jaké nejlepší možnosti mají volit a rozhodnout se, co nejlépe. Rozhodující je tedy možnost která bude v daný moment přijatelná. Latentní dilemata ustupují do pozadí, ale neznamená to, že se nebudou řešit, jen je pracovník určitým způsobem oddaluje. Může se ovšem stát, že oddalované dilemma se bude neustále vracet do popředí, a tím pádem se změní na dilemma zjevné.¹¹⁵

6.1 Jak zvládat dilematické situace v přímé práci s klientem

Jelikož sama pracuji několik let v oblasti sociální práce, tak ze své praxe vím, že rozhodnout se v dilematické situaci není vůbec jednoduché neboť se nedívám při rozhodování jen na sebe, ale především také na kolegy a klienta, kterého se etické dilemma týká. I když mám vždy možnosti se poradit, mám podporu, tak ani tak nejsou rozhodnutí jednoduchá. Často se setkávám s problémy nebo dilematy, která si jsou velmi podobná a člověk se jim nevyhne, jen s každým klientem přichází v jiné míře a v jiné situaci. Důležité je podotknout, že každý pracovník řeší konkrétní věci jinak. V naší profesi se setkáváme s běžnými dilematy doprovázející tuto sféru, ale na druhé straně s dilematy, které již tak běžné nemusí být a mohou být něčím výjimečné. K tomu tedy neodmyslitelně

¹¹³ Srov. PTÁČEK, R., *Etika a komunikace v medicíně*, s. 111.

¹¹⁴ Srov. ELIČOVÁ, M. *Sociální práce aktuální otázky*, s. 62.

¹¹⁵ Srov. tamtéž, s. 62.

patří i to, že na řešení těchto dilemat neexistuje jeden univerzální návod řešení. Každý pracovník tedy rozhoduje sám za sebe, měl by se umět na sebe spolehnout, věřit si a při rozhodování být pečlivý a svědomitý.¹¹⁶

Sociální pracovník disponuje jistými zkušenostmi a vědomostmi, které získal na základě dobré praxe nebo vzděláním v oboru sociální práce. Na základě zkušeností a vědomostí tedy přistupuje k řešení etického dilematu či problému. Postoj, který zaujme sociální pracovník ke konkrétnímu dilematu je ovlivněn nejen jeho morálním rozhodnutím, ale postavení hodnot v jeho žebříčku. K tomu, aby řádně mohl pracovník vykonávat svou profesi by měl důkladně znát sám sebe, protože každé uskutečněné rozhodnutí vychází z něj samotného. Během výkonu sociální práce by se sám měl jako osobnost rozvíjet a pravidelně vzdělávat. K povinnostem pracovníka také patří účast na pravidelných supervizích, kde je mu poskytnut bezpečný prostor pro sdílení různých problémů ze své práce mezi své kolegy. Zároveň má možnost také využít individuální supervize, která pro něj může být též velkým přínosem.¹¹⁷ Pracovník by se ve své profesi měl orientovat v širokém rámci znalostí. Měl by být profesionál ve svém oboru, tudíž v situaci, kdy řeší etické dilemma či problém, tak by měl mít na paměti, že existují jisté etické teorie, které mu mohou poskytnout jistý náhled na situaci. Dále má při ruce k dispozici i jiné dokumenty, které by mu měli pomoci v rozhodování např.: standardy, etické kodexy, zákony aj.¹¹⁸ Vyřešení etických dilemat nebo problémů není vždy pro pracovníka, tak jednoduché, jak se může na první pohled zdát. Pracovník by měl brát v potaz, že každý klient do služby přichází jako ucelá individuální bytost. Měl by vycházet z toho, že každý klient potřebuje jiný systém a přístup, ale také by měl brát v úvahu to, že ve službě jsou nastavená jistá pravidla a hranice, které se musí dodržovat a nelze je porušovat jinak by ve službě panovalo naprosté bezvládní. Zkrátka jsou nastavená pravidla a zákony, které je potřeba striktně dodržovat.¹¹⁹

V této pomáhající profesi není zcela možné najít jednotný a univerzální návod na to, jak by měl sociální pracovník vyřešit nebo zvládnout konkrétní situaci. Každý pracovník by to udělal jinak. Nejlepší ovšem je, když se snaží najít své vlastní řešení

¹¹⁶ Srov. THOMPSON, M., *Přehled etiky*, s. 17.

¹¹⁷ Srov. HOLASOVÁ, M. V., *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*, s. 105.

¹¹⁸ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi* s. 25.

¹¹⁹ Srov. KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, s. 74.

a cestu, dokáže se vyrovnat se situací, která nastala a dokáže pracovat s vlastními omezeními, limity, překážkami případně i neúspěchy, které mohou nastat.¹²⁰

Důležité je, aby pracovník dokázal vzniklé etické dilema konkrétně definovat, včetně hodnot a problémů, které se dostaly do tohoto konfliktu. V dalším kroku je potřebné důkladně zvážit a promyslet to, koho se řešení etického dilematu nějakým způsobem dotkne, a jaké to může přinést důsledky. Následně by mělo dojít k jakési rozvaze, jaká jsou všechna možná řešení. Jakékoliv řešení daného problému sebou přináší kladné či záporné důsledky. Rozhodnutí vždy nebývají zcela jednoznačná a jednoduchá, a proto, jak bylo zmiňováno již výše, tak při řešení situací může být zcela vhodná a žádoucí pomoc supervizora, případně týmová porada a v neposlední řadě také zdokumentování celého postupu, a následně zhodnocení celého řešení.¹²¹

Existuje několik kroků a variant, jak co možná nejlépe zvládnout dilemata. Pracovníci se ve většině případu snaží vyvarovat nepříjemným situacím, které mohou nastat, snaží se tedy uplatnit to, s čím mají již dobrou zkušenost a ví, že to může vést k takovému výsledku, který požadují či očekávají. Zároveň rozhodnutí, která činí by měla být v souladu s jejich hodnotami. V mnoha případech si pracovník často ani neuvědomí, že jde o problematickou situaci, protože reaguje ihned a řešení problému bere jako rutinu. Pracovníci si tedy utváří takové podmínky a pravidla, kterými se řídí při práci s klientem a díky nimž se snaží předejít vzniku možných dilemat. Může ovšem nastat i taková situace, kdy daný pracovník nemusí použít žádné možnosti řešení, a zkrátka se vyhýbá dilematu, které vzniklo na půdě služby. Činí, tak protože si myslí, že dilema časem zmizí, případně s dilematem zmizí klient, kterého se týká. Díky tomuto přístupu může dost často zanedbat jeho urgentní řešení. Neřešené etické dilema se může následně stupňovat a prohlubovat. Pracovník neřešené dilema udržuje v tzv. v latentní podobě, protože každé dilema s sebou nese velmi náročnou psychickou zátěž, které se člověk raději vyhne, případně jí oddaluje.¹²² Na druhé straně je opačný problém, kdy pracovník v dilematu setrvává, a po čase se s ním identifikuje.¹²³ Sociální pracovník by měl umět přemýšlet nad svým chováním tedy nad motivy, které jeho chování ovlivňují.¹²⁴

¹²⁰ Srov. HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*, s. 28.

¹²¹ Srov. ŠPATENKOVÁ, N., et al. *Kříze a krizová intervence*, s. 198.

¹²² Srov. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*, s. 62.

¹²³ Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 93.

¹²⁴ Srov. MIKULÁŠTÍK, M., *Manažerská psychologie: 3.*, přepracované vydání, s. 185.

6.2 Etická dilemata vyplývající ze sociální práce u osob bez přístřeší

Tato kapitola bude věnována etickým dilematům, s kterými se běžně setkávají pracovníci v přímé práci u osob bez přístřeší. Informace vychází z pravdivých informací a skutečností, které byly získány pomocí několika polostrukturovaných rozhovorů přímo od pracovníků ze sociální rehabilitace ve Středisku křesťanské pomoci v Plzni.

6.2.1 Volit ke klientům individuální nebo obecný přístup?

Každý klient, který přichází do služby, tak do ní vstupuje jako individuální bytost, která má své specifické potřeby a požadavky. Služba má ovšem nastavená vnitřní pravidla, díky kterým je snadnější udržet její fungování, a pracovníci se řídí pracovními postupy, které dodržují. Ve službě, ale často nastává problém u pracovníků, které by se dal nazvat právě jako dilema, že se nemohou v mnoha případech rozhodnout, zda zvolit individuální nebo všeobecný přístup ke klientovi. Je mnoho příkladů tohoto dilematu, ale já pouze jedno, a takové nejčastější, s kterým se pracovníci setkávají velmi často. *„Často jsou do naší služby odesláni klienti za účelem toho, že jim bude umožněna sprcha. I když je ostatním službám připomínáno, jak služba sociální rehabilitace funguje, tak klientům neposkytnou zcela úplné informace, a klient při příchodu do služby je překvapen, že mu to bylo sděleno úplně jinak. Hygienický servis by měl být poskytován osobám, které využívají službu sociální rehabilitace a jsou jejími klienty. Hygienický servis je pouze fakultativní činností a nelze ho dlouhodobě používat samostatně. Často se pracovníci potýkají tedy s tím, zda zájemce o vysprchování pustit jen na sprchu, protože si to mezi sebou sdělí, a následně tam chodí každý, kdo tuto informaci obdrží. Jenže pracovníci oceňují to, že osoba bez přístřeší projeví zájem o vykonání hygieny a vnímá to z jejich strany za jistý úspěch. Často je ve službě tolik práce, že pracovníci zapomenou od zájemce zjistit bližší informace, a pustí ho do sprchy. Poté následně přemýšlí, zda to udělaly dobře či nikoliv, protože ví, že jsou nastavená nějaká pravidla. Zájemci se snaží zároveň také s pracovníkem i po vysvětlení pravidel manipulovat a dosáhnout svého. Z rozhovoru od pracovníce, ale vyplývá, že by bylo dobré zpracovat nějaké univerzální pravidlo, které by bylo možné využít pro veškeré situace, které vzniknou, případně nastanou“.*

Pokud si dilema důkladě přečteme a následně rozebereme můžeme dojít k takovému závěru, který vede k tomu, že zmiňované dilema lze označit za situační nebo procedurální přístup. V rámci řešení klientovi situace lze postupovat různými způsoby. Jednou z možností řešení dilematu je uplatnění předem stanoveného postupu. A druhou možností je uplatnění individuálního přístupu ke konkrétnímu klientovi. Dilema, které vzniklo může být vyřešeno postupem, který je předem stanovený nebo pracovník může k dilematu přistoupit tím způsobem, že ho s klientem vyřeší individuálně. Pokud se jedná o přístup procedurální, tak problém klienta je pracovníkem vnímán jako jistý impuls, na který následně reaguje způsobem, který je předem určený. V situačním přístupu je problém klienta posuzován jako součást jeho životní situace, ze které by mělo na povrch vyjít vhodné řešení.¹²⁵

6.2.2 Pomáhat, nebo kontrolovat?

Pomoc i kontrola patří do profesionálního způsobu práce každého pracovníka. Jak kontrola, tak pomoc jsou od sebe odlišeny podle toho, čí zájmy jsou v daný moment upřednostněny a zohledněny. Pokud hovoříme o kontrole, tak se jedná o zájem, který jde směrem k jiným lidem nikoli k člověku, o kterého se pracovník stará. Naopak u pomoci dochází ke sjednání jistého postupu společné práce, kterou v práci přímé práce nabízí pracovník a klient se rozhoduje, zda si jí vybere. Není uváděno, který způsob práce je lepší, protože oba jsou v sociální práci potřebné a mají svůj význam. Důležité je uvědomit si, že pracovník často volí rychlejší variantu, kterou je kontrola, a to i z důvodu nedostatku času. Pracovník by měl brát zřetel na to, že reflektuje i vlastní práci, kde rozlišuje mezi nabídnutou pomocí a přebráním kontroly.¹²⁶

Na druhé straně, pokud je pracovníkem pro klienta uděláno něco, o co si sám neřekl nebo si to u pracovníka nevyžádal, tak jde ze strany pracovníka o kontrolu. Pracovník by tedy měl respektovat a brát ohled na to, jak klient vnímá svůj svět, a co považuje za potřebné a důležité. Častým problémem mnohých klientů je to, že neví, co potřebují, případně neví, jak si o pomoc říci, protože jim to přijde nevhodné. Správný sociální pracovník by tedy měl umět klienta jistými otázkami

¹²⁵ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 110.

¹²⁶ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 56.

a vyptáváním se nasměrovat k tomu, co tedy potřebuje a s čím mu může pracovník následně pomoci.¹²⁷

Z pohledu pracovníků se jedná o dilema, které se při práci s klienty ve službě sociální rehabilitace objevuje velmi často. Má kolegyně se k tomuto dilematu vyjádřila následovně: *„Pro mě osobně je v mé profesi kontrola i pomoc zcela nezbytnou součástí, a obě jsou významově stejně důležité. Jen jsou případy a situace, kdy je potřeba dbát na to, o jakého klienta se jedná, protože každý klient potřebuje jinak obsáhlou míru kontroly a některý zase menší, a také vím, že jednou za čas se tady najde klient, který žádnou kontrolu nepotřebuje. V naší službě máme převážně klienty, kteří mají zhoršené komunikační schopnosti a často jsou negramotní, tak je jasné, že právě oni jsou ti, kteří potřebují kontrolovat více. Zpětně, ale když se zamýšlím nad svou odvedenou prací, tak si sama pro sebe a někdy i svým kolegyním říkám, jestli to trošku víc s tou kontrolou nepřeháním. Prostě se pro klienty snažím udělat v daný moment a v dané situaci to nejlepší, protože vnímám, že mou pomoc potřebují, a kontrolu stavím tedy do popředí.*

Moje druhá kolegyně, která nepracuje s touto cílovou skupinou, tak dlouho uvádí příklad konkrétní kontroly, kterou má u svých klientů. *„Většina mých klientů nemá vůbec povědomí o tom, na co mají nárok ve svém životě. Oni se totiž o ty věci nezajímají, případně když se zajímají, tak se jim celý proces vyřízení, zdá být příliš komplikovaný. Konkrétně se to týká dávek, o které chtějí žádat. Spoléhají na pracovníka, že to za ně vyřídí. Pravdou je, že já jako pracovnice jim to pomohu vyplnit, a oni si to následně odnesou na příslušnou pobočku. Někde v podvědomí, ale vím, nebo tuším, že tam s tím nedorazí. Zpětně si tedy zjišťuji od úřednic, jestli formuláře odevzdali. Jedná se mi totiž o to, že jim pomůžu třeba zařídit ubytovnu, kde majiteli příslibím, že klient má zažádáno o dávky hmotné nouze a úřad práce mu to bude proplácet. Nechci, aby můj klient o ubytovnu přišel. V mnoha případech se za své klienty i u úřednic přimlouvám, aby přivřeli oka. Sama si pak říkám, jestli moje iniciativa není zbytečná, že snažit by se měl klient, protože on něco chce. Jenže když vidím, kolik práce mi dalo s klientem všechno zařídit, tak se ho snažím aspoň udržet na té cestě, aby opět z ní nesešel. Na druhé straně pro klienty může být ponaučení jejich vyřazení z úřadu, ale je to pro něj demotivující a ztrácí chuť za něco bojovat.“* Dodává ještě na závěr: *„Možná to přeháním, a časem se naučím, že nemůžu spasit každého klienta.*

¹²⁷ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 46-48.

Nejhorší je, když chci něco já jako pracovník, vidím v tom výhodu, ale mému klientovi je to jedno.“

6.2.3 Dodržování mlčenlivosti, nebo poskytnout příslušné informace o klientovi?

Často do služby volají zaměstnavatelé případně pracovníci jiných sociálních služeb s tím, že po pracovníkovi chtějí poskytnout informace o konkrétním klientovi. Jenže je po telefonu velmi těžké zjistit, a poznat kdo je skutečně na druhé straně telefonu, protože jak každý víme, tak na druhé straně ve skutečnosti nemusí být ten, kdo by skutečně měl volat. *„Nestává se to tedy často, ale občas se to stane, že zavolá někdo, kdo se představí jako zaměstnavatel nebo pracovník jiné sociální služby a ptá se na konkrétní osobu. Výhodou je, pokud pracovník po hlase případného zaměstnavatele nebo pracovníka pozná, tak na základě toho může vyhodnotit, zda mu požadovanou informaci poskytne. Nejedná se ovšem o citlivé informace, které by nějakým způsobem mohly klienta poškodit a narušilo by to vztah mezi ním a námi. Správně by to mělo fungovat, tak že informace by neměly být bez vědomí a souhlasu klienta poskytovány. Můžeme ho tím dostat do velmi nepříjemné mnohdy i nebezpečné situace, když ho například hledá někdo, kdo mu chce nějakým způsobem ublížit nebo ho poškodit. Pokud tedy někdo žádá nějaké informace, tak správný postup udává, že by si dotyčná osoba měla písemně o informaci požádat. Pokud si je pracovník ale jistý, s kým hovoří na druhé straně, a je to ve prospěch klienta, pracovník mu tedy poskytnutou informaci může pomoci, tak pracovník informaci sdělí. Jedná se například o situaci, kdy klient měl docházet na probační a mediační službu, jednou se na schůzku nedostavil a volala jeho kurátorka, kterou pracovnice znala osobně, tak znala její hlas. Kurátorka sdělila, že klient se nedostavil, zda nevím, co s ním je. Pracovnice jí sdělila, že určitě zapomněl a vše se vysvětlí. Pracovnice zároveň chtěla klientovi pomoci, aby měl další zbytečné problémy, protože do služby docházel.“* Pracovník se při výkonu svého povolání často může vyskytnout v situaci, která může být na hraně zákona. Organizace i lidi v ní by si měli uvědomit rizikové situace, které mohou nastat. Pro tento případ je tedy žádoucí, aby si poskytovatelé služeb dobře zpracovali pro vzniklé případy dobré metodické materiály, které jim slouží jako opora.¹²⁸

¹²⁸ Srov. MACEČEK, R. *Dokumentace terénní práce a ochrana osobních údajů* [online].

6.2.4 Nastavení hranic

Lidský vztah hraje v naší společnosti významnou roli. O to větší význam má utváření vztahu klienta a pracovníka v sociální službě, protože od toho jaký mezi nimi bude utvořen vztah se odvíjí budoucí spolupráce. Je třeba mít na paměti, že pracovník v převážné většině pracuje s klienty, kteří jsou velmi demotivováni a nedůvěřiví směrem k druhým lidem. U pracovníka tedy často hledají pevné zázemí a přijetí toho jací jsou. Potřebují cítit, že pracovník je přijímá bez ohledu na jejich postavení ve společnosti, protože pokud to, tak není, tak se klient pracovníkovi nedokáže zcela otevřít a důvěřovat mu.¹²⁹ Toto platí právě i v naší službě, kam přichází osoby bez přístřeší, které často žijí na okraji společnosti a řeší různé existenční problémy, včetně dluhů, mají sníženou schopnost péče o svou vlastní osobu a v neposlední řadě řeší mnoho dalších problémů, které doprovází jejich život.

Již od začátku spolupráce je zcela důležité, aby mezi pracovníkem a klientem byly hranice. Hranice může být často narušena v tomto vztahu tím, že se pracovník ve vztahu ke klientovi příliš snaží a do jisté míry se pro něj obětovává, aniž by klient o to stál. Vede to k tomu, že pracovník je vyčerpaný, ubírá mu to síly a klienta to nikam neposune, protože neposiluje svou samostatnost. Zde se nabízí zcela žádoucí otázka, kde je správná hranice vzájemného vztahu?¹³⁰

Co se týká hranic, tak já osobně vzpomínám na to, když jsem začínala pracovat ve službě Sociální rehabilitace jako vedoucí a sociální pracovnice: *„Vzpomínám si na svého úplně prvního klienta Tomáše, kterého zkontaktovala terénní služba a dovedla ho k nám do již zmiňované sociální rehabilitace. Klient byl ve službě nějaký čas, a po pár měsících spolupráce se dobrovolně rozhodl, že ji ukončí. Jako pracovník jsem věděla, že na ukončení spolupráce je velmi brzy, ale respektovala jsem jeho svobodné rozhodnutí, i když jsem věděla, že to pro něj nebude mít kladný dopad. Tenkrát jsem mu nabídla, že kdyby se kdykoliv zamyslel, tak se do služby může vrátit zpět. Uběhlo pár měsíců a klient se vrátil v ještě horším stavu, než když odcházel. Pouze mě přišel se svým kamarádem pozdravit a sdělit, jak se má. Po delším rozhovoru jsem mu nabídla, zda nechce uzavřít opět ve službě smlouvu, ale on sdělil, že do služby docházet nechce, že by si jen rád zařídil bydlení. Jelikož neměl mobilní telefon, tak jsem mu nabídla,*

¹²⁹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14 a násl.

¹³⁰ Srov. tamtéž, s. 19.

že mu k obvolání ubytoven tedy zapůjčím služební telefon. Díky tomu, že neměl telefon, tak se mě zeptal, zda může uvést kontakt na můj služební telefon, aby v případě volného místa volali nájemci mě. Souhlasila jsem, brala jsem to jako mou povinnost, že mu chci pomoci a jsem tam také od toho. Uživatel se ozvali z několika ubytoven, ale ani s jednou nebyl spokojen. Uživatel věděl, že nemá smlouvy, a spolupráce bez smluv by probíhat neměla stejně tak, jako jsem to věděla já jakožto kompetentní pracovnice, ale nechala jsem se unést tím, že uživatel projevil zájem, který byl z jeho strany velmi vzácný. Celá tato situace byla pro mě velmi zatěžující hlavně po psychické stránce. Tuto situaci jsem brala jako zkušenost a ponaučení, že pokud chci někomu pomáhat, musím mít striktně nastavené hranice, tak jako vyžadují i po svých kolegyních, aby jim práce nepřerostla přes hlavu. Vždy je důležité, aby si pracovníci zachovali své soukromí, pečovali o sebe a o vztahy se svými blízkými. I když s těmito osobami pracuji několik let, tak jsem se přesvědčila o tom, že člověk se může do takovéto situace dostat velmi snadno, aniž by si to v daný moment uvědomoval. Dnes mám jasně nastavené hranice, a podobné či stejné situace řeším jinak, a hlavně si stojím za svým.“

6.2.5 Vydat či nevydat klientovi materiální/potravinovou pomoc?

Pokud poskytuje sociální pracovník klientovi materiální či potravinovou pomoc, tak v první řadě může být tedy zaměřen pouze na materiální problémy a zapomíná na to, že klienta mohou trápit, ale také právě nemateriální problémy a opačně.¹³¹ Toto dilema, zda vydat či nevydat materiální/potravinovou pomoc popisuje moje nová kolegyně. „V minulosti se velmi často stávalo, že naši klienti si zařídili potravinovou a materiální pomoc ve více organizacích najednou. Tedy ve službách, kam pravidelně docházeli. Přičemž měli velmi dobře spočítáno, kdy na ní mají nárok. Materiální pomoc byla poskytována na žádanku jednou za tři měsíce a potravinová pomoc jednou za měsíc také na žádanku, kterou vypsál příslušný pracovník. Tím, že toho v současné době není toliko, tak se klienty snažím motivovat, ať si věci zajistí svým vlastním přičiněním a také svou zásluhou, aby věděli, že vše něco stojí. Stojím si tedy za tím, že přemýšlím i komu žádanku vypíšu, protože vím, že klienti dost pomoc zneužívají, a následně vydané věci prodávají na nádraží, případně je někde vyhodí. Často jsem si nevěděla s tím rady

¹³¹ Srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích, s. 130.

a přemýšlela, jak to řešit. S tímto problémem jsem se obrátila na svou vedoucí, která následně na toto téma udělala porad, kde jsme se kolektivně dohodli, že uděláme nová pravidla pro vypisování žádanek a budeme mapovat individuálně situaci klienta. Oni, kdyby měli přehled o tom, že nic není zadarmo, a měli si na to vydělat sami, tak by si možná rozmysleli, jak se k daným věcem chovají. Je mi potom líto těch, co by si to zasloužili, ale už na ně nic nezbude, protože zásoby nejsou nekonečné.“

6.2.6 Ukončit klientovi smlouvu nebo ponechat?

Obecně si myslím, že cílová skupina, s kterou pracuji, jak já, tak mé kolegyně je dost komplikovaná a specifická. Všechny z nás se občas potýkají s etickým dilematem, zda klientovi ukončit smlouvu nebo mu jí ponechat. Naši klienti mají smlouvu podepsanou na rok s tím, že jsou obeznámeni s důvody, které vedou k jejímu ukončení. Většinou to bývá tak, že klientovi uplyne doba po dobu, které se neukázal, nebo se rozhodne sám ukončit spolupráci. Málokdy dojde k tomu, že by jí pracovník ukončil na základě svého rozhodnutí. Je potřeba, ale zmínit, že i takové případy jsou. V současné době se v sociální rehabilitaci řeší, zda ukončit smlouvu klientovi, který opakovaně porušuje pravidla, provozní řád, jeho agrese vůči personálu i klientům stoupá, odmítá spolupracovat na individuálním plánu, a také se o sebe odmítá starat. Jelikož toto dilema se ve službě občas vyskytne a nyní je i aktuální, tak jsem se rozhodla, že bych ho ve své diplomové práci ráda představila podrobněji a rozebrala ho pomocí optiky vybrané etické teorie.

7 ETICKÉ TEORIE

V kapitole s názvem etické teorie představím několik teorií, na jejichž základě se dají různá etická dilemata rozebrat. Následně vyberu tři, které jsou nejbližší k rozboru mého etického dilematu, a na základě nich se pokusím své etické dilema rozebrat.

Etické teorie sebou nesou, jak klady, tak zápory. U etických teorií je potřeba brát zřetel na to, že pracovníkovi mohou poskytnout jistý náhled na daný problém, ale rozhodně neukazují jednoznačné řešení. V případě problému nemusí dojít k okamžitému rozhodnutí, a právě na základě zvolených teorií si může pracovník zvolit jistý odstup, díky kterému na problém může nahlížet z jiné perspektivy.¹³² Faktem je, že ne každý sociální pracovník disponuje znalostmi o etických teoriích. Proto je tedy v zájmu samotného pracovníka, aby si znalosti etických teorií osvojil, jelikož mu jsou oporou při výkonu jeho povolání rozšiřují mu obzory, ukazují nové pohledy a zjednodušují konkrétní situace nebo problémy. Pracovníci se mohou dostat i do takových situací, kdy jsou zcela bezradní a různost etických teorií jim může pohled na problematickou či dilematickou situace zkomplikovat. Výhoda je v tom, že pracovník není zaměřen na jeden úhel pohledu, ale otevírá se mu několik alternativ pro konkrétní věc. Lidské jednání vždy vyplývá z více úhlů. Lidé by měly disponovat nejrůznějšími znalostmi modelů etického uvažování, díky němu dokáže lepším způsobem pojmenovat vlivy, které přicházejí do posouzení onoho jednání. V případě, že pracovník disponuje alespoň základními prvky znalostí a zkušeností vedoucí k etickému uvažování, tak mu poskytují zjednodušený prvek, který je přínosný a využitelný v klientské práci. Sociální práce je velmi rozmanitá. Sociální pracovníci se snaží vždy vycházet z toho, aby jejich práce byla řádně a kvalitně odvedena a zároveň byl naplněn účel pomoci, za kterou klient přichází. Pracovník se tedy dostává do situace, kdy přemýšlí o tom, zda je možné využít několik teorií najednou. Eticky správné jednání vychází vždy od způsobu jeho volby. Díky tomuto způsobu bere jednotlivé hodnoty vztahů v potaz.¹³³ Při aplikaci teorie může dojít k tomu, že se mylně pracovník domnívá, že právě zvolená etická teorie ho nasměruje ke správnému řešení. Pracovník by tedy měl

¹³² Srov. KUTNOHORSKÁ, J.: CICHÁ, M.: GOLDMANN, R.: *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 36.

¹³³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 31.

vědět, že etické teorie neurčují přesný návod na to, jak danou situaci vyřešit, ale mohou mu pomoci rozšířit pouze jeho obzory v rozhodování. Zároveň díky tomu, že dokáže využít teorie a pracovat s nimi se obohacuje o nové zkušenosti a poznatky.¹³⁴ Sociální pracovník by měl alespoň v krajní míře disponovat jistou znalostí etických teorií, které mu slouží k tomu, aby jeho jednání bylo eticky správné. Pracovník i jeho nadřízený by měl dbát ohled na pravidelné vzdělávání, aby docházelo k nepřetržitému rozvoji potřebných dovedností a informací.¹³⁵ Znalost etických teorií umožňují pracovníkovi mít náhled na etická dilemata nebo problémy z více úhlů. Situace, které nastanou vždy lze řešit několika možnostmi, ale je potřeba brát ohled i na to, že profese má stanovený svůj rámec norem a hodnot, které je potřeba dodržovat.¹³⁶

7.1 Deontologie

Deontologie je směr normativní filozofické etiky. Jejím základem je přesvědčení, že člověk se má rozhodovat a jednat podle pevných zásad povinnosti, bez ohledu na následky tohoto chování. Tím se staví do protikladu k utilitarismu a konsekvencialismu, který naopak odvozuje správnost a nesprávnost jednání z jeho následků (konsekvencí). Pojem deontologie byl poprvé použit Jeremy Benthamem, ale nejdůležitějším představitelem tohoto etického filozofického směru je bezesporu Immanuel Kant. Deontologie a Kantova etika jsou tak dnes víceméně synonyma. Vzhledem k výše uvedenému je deontologická etika někdy nazývána jako „etika povinnosti“.¹³⁷ Základem deontologické teorie je přesvědčení, že jednání je morální nebo nemorální (správné či nesprávné) samo o sobě na základě své vnitřní povahy. V posouzení mravního jednání hraje zásadní roli úmysl jednatelce, nikoliv výsledek uskutečněného jednání.¹³⁸

Této etice bude věnován důkladný popis, jelikož její filozofický náhled přináší souvislosti, které jsou spojeny s jedním ze základních principů etiky sociální práce. Kladen je zde důraz na úctu k člověku jakožto k bytosti schopné sebedeterminace. Motivace, která pramení z čistého rozumu, nepředkládá nic, co by bylo empirické,

¹³⁴ Srov. MATOUŠEK, O., *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*, s. 112.

¹³⁵ Srov. FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 56.

¹³⁶ Srov. MATOUŠEK, O., et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 32.

¹³⁷ Srov. PŘÍKASKÝ J. V. *Učebnice základů etiky*, s. 118.

¹³⁸ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 53.

neslibuje osobní prospěch ani materiální statky. Pokud se tedy jedná o absolutní povinnost, Kant hovoří o kategorickém imperativu. Nejde o to, zda člověk tento imperativ uzná nebo ne, protože se nic nezmění na tom, zda se člověk zmiňovanému imperativu podrobí. Motivace, která je rozumově kategorická, vyplývá z rozumové povahy člověka.¹³⁹ V kategorickém imperativu je interpretován následovně: „*Jednej tak, aby maxima tvé vůle vždycky zároveň mohla být principem obecného zákonodárství. Imperativ se na jedné straně vztahuje k ideji obecného zákona (tj. transcendentální moment) a na druhé straně ke konkrétní praxi v životě (maximy jednání). Maximy je pak třeba posuzovat podle ideje obecného zákonodárství – maximy mého jednání mají být takové, aby je bylo možné zobecnit. Po tomto posouzení se z maxim, které uspěly, stanou praktické zákony. Kategorický imperativ je možné formulovat i na základě účelu o sobě.*“¹⁴⁰

„*Mravní zákon obecně je mravní řád, uložený lidem jako povinnost Bohem.*“¹⁴¹ Kant definuje mravní zákon jako absolutní a nepodmíněně působící. Platí, že vyplývá z rozumu, přičemž rozumový účel je objektivně nutný pro všechny jehož mající. Empirické účely nají vždy relativní podstatu, a jsou považovány za prostředky, které dokáží uspokojit potřeby, které mají subjektivní charakter. Kdokoliv z nás by si při jednání s druhými lidmi měl uvědomit to, že s nimi nemůžeme jednat pouze jako s objekty nebo prostředky, které vedou k našim vlastním cílům. Každý člověk si zaslouží, aby k němu byla chována úcta. Lidé jsou osobami, jejichž existence zaručuje sama o sobě absolutní úctu. Jejich čistý rozum se může stát rozumem praktickým. Autonomie, kterou tedy člověk má je postavena především na jeho důstojnosti a vnitřní hodnotě. Jednání, které je morálně dobré, vzniklo na základě mravního zákona. Mravní hodnotu nižšího charakteru má takové jednání, jehož motivem byla náklonnost. Významnou roli jednajícího má vůle, která podléhá mravnímu zákonu. Dobrá vůle je Kantem chválena, jelikož konáme dobro, které vychází z nás. Pokud člověk jedná dobře, jedná vědomě a chtěně etické povinnosti, ale pokud je tomu naopak a jedná špatně vědomě a chtěně je to v rozporu s povinností.¹⁴²

¹³⁹ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 26.

¹⁴⁰ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 88.

¹⁴¹ MÁDR, O. *Časopis pro teoretické a praktické otázky teologie*, s.3.

¹⁴² Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 13.

Za mravně dobré se považuje to, co je v souladu se svědomím, protože právě do svědomí se převádí mravní principy z konkrétních povinností. Dobro jednání není ve výsledku jednání, ale ve smýšlení jednající bytosti. Kantova etika uvádí, že každý člověk má minimální míru svobody, která je konkrétní a je podmínkou veškerých maxim. V deontologické etice jsou odděleny povinnosti od užitečností a osobních zájmů, protože by díky tomu nemělo docházet k diskriminaci a předpojatosti. Dogmatismus může být určitou nevýhodou. Projevuje se tím, že striktní plnění toho, co je bez ohledu na následky považováno za povinnost, způsobuje obtíže při určování toho, co je povinností v jistých situacích. Kritika se také soustředí na to, že lidé, kteří mají motivaci, mohou jednat instinktivně, zvykově nebo se soucitem. Zkrátka mohou být více lidstí než lidé, kteří jednají pouze na základě abstraktního smyslu pro povinnost.¹⁴³

K hojně využívaným etickým teoriím v sociální práci patří Kantova etika.¹⁴⁴ Morální systém pocházející od Kanta dává řád morálním principům, které korelují s intuitivním morálním usuzováním všech lidí. Není tedy zde žádná nutnost dlouze a složitě o něčem přemýšlet nebo něco zkoumat, a přesto se na tom všichni shodneme.¹⁴⁵ Stejně jako jiné etické teorie, tak i Kantova etika zahrnuje kladné, tak záporné stránky. Jelikož Kantova etika nemusí být pro každého zcela pochopitelná může to s sebou přinášet jisté následky.¹⁴⁶ Člověk také při hledání Kantovy etiky může být znametený, protože jí může nalézt pod etikou smýšlení či etikou úmyslu. K formulaci těchto filozofických úvah došlo v Kantových spisech *Základy metafyziky mravů* (1785) a *Kritika praktického rozumu* (1788).¹⁴⁷

Kantova morální filozofie opouští vše, co je empirické, proto aby mohla určit a nalézt nejvyšší mravní zákon. Závazně platný zákon je potřeba semknout s absolutní nutností. V případě určitých okolností nebo lidské přirozenosti nejsou důvody vedoucí k závaznosti mravních zákonů. Kant hledá tedy důvody až v pojmech, které se sá zásadním způsobem dotýkají čistého rozumu. Z toho plyne, že si nelze znalost zákona osvojit pouze za základě toho. Že dojde k zobecnění zkušeností.¹⁴⁸ Kant tím ukazuje na fakt, že jedinec není k činu motivován jen pohnutkou libosti či nelibosti, ale také z čistého

¹⁴³ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 28.

¹⁴⁴ Srov. tamtéž, s. 30.

¹⁴⁵ Srov. SCRUTON, R. *Kant*, s. 87.

¹⁴⁶ Srov. JIRÁKOVÁ, M. *Kantova morální filozofie – kategorický imperativ* [online]

¹⁴⁷ Srov. WEISCHEDEL, W. *Zadní schodiště filosofie*, s. 150.

¹⁴⁸ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 11.

rozumu.¹⁴⁹ Motivace vycházející z čistého rozumu je nepodmíněným příkazem neboli kategorickým imperativem, který platí za všech podmínek, tedy absolutně.¹⁵⁰ Individuální povinností každého člověka je dodržování mravnosti a mravního zákona, který pro Kanta znamená nepodmíněný příkaz.¹⁵¹ První část kategorického imperativu poukazuje na obecný princip jednání, který zní: „*Jednej, tak, jako by se maxima tvého jednání mohla být z tvé vůle ustavena všeobecným přírodním zákonem.*“¹⁵² Citace nám tedy sděluje, že jedincovo chování by se mělo stát obecnou normou, platnou pro celou lidskou společnost.

Další často citované vyjádření Kantova kategorického imperativu hovoří o tom, že jedinec by měl jednat tak, aby hledal a respektoval lidskost, jak vlastní, tak i v osobě druhého člověka. Vždy musí jít o účel, nikoli pouze jen o prostředek. „*Jednej tak, abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.*“¹⁵³ Z této definice vyplývá, že bychom s druhými neměli jednat, jako s objekty nebo prostředky, vedoucími k našim osobním cílům. Účel by tedy měl vyplývat z liského rozumu. Rozum by měl splňovat jistá kritéria jako je nepodmíněnost, absolutnost a objektivnost. Tyto kritéria rozumu mají všechny bytosti disponující zmiňovaným rozumem. Účel, který by byl založen pouze na motivaci libosti a nelibosti, tak by se jednalo o účel relativní, který ve svém základě představuje jen prostředek směřující k uspokojení potřeb, které mají subjektivní charakter.¹⁵⁴

Rozumová bytost je sama o sobě účelem. Na základě této myšlenky vstupuje do popředí námitka, která bere v potaz, že společnost je založená a funkční na základě vzájemné potřeby jakožto prostředku směřujícímu k jistému cíli. Kantova reakce spočívá v tom, že v takových situacích není člověk negován, ale má možnost využít služby druhých lidí. Zároveň by neměl zapomínat na to, že stále zůstává sám sebou. Z tohoto pohledu tedy lze říci, že druhé jedince nejde zredukovat jen na pouhé prostředky.¹⁵⁵ Klient disponuje jistými schopnostmi, které by měly být pracovníkem

¹⁴⁹ Srov. JÚZL, M., *Hostinského pojetí estetiky a filozofie dějin umění*, s. 12.

¹⁵⁰ Srov. ANZENBACHER, A., M. *Úvod do filozofie*, s. 277.

¹⁵¹ Srov. THOMPSON, M., *Přehled etiky*, s. 109.

¹⁵² JANDOUREK, J. *Slovník sociologických pojmů*, s. 73.

¹⁵³ SANDEL, M. *Spravedlnost – co je správné dělat*, s. 133.

¹⁵⁴ Srov. FISCHER, O. et al. *Etika a lidská práva*, s. 17.

¹⁵⁵ Srov. JÚZL, M., *Hostinského pojetí estetiky a filozofie dějin a umění*, s. 12.

uznávány, protože díky těmto schopnostem může klient svobodně rozhodovat a jednat dle své vůle. Pokud tento fakt pracovník přijme a vezme ho v potaz, tak nebude klienta vnímat pouze jako prostředek. Platný kategorický imperativ by byl v souladu v takovém případě, kdy pracovník nebude nutit klienta k rozhodnutí, které směřuje účelově k požadovanému výsledku. Kdyby došlo k nucenému rozhodnutí, které pracovník vyvíjí na klienta, tak by mu zároveň odepřel právo na to, aby byla respektována jeho důstojnost. Ze strany pracovníka jsou vždy k dosažení výsledků využity veškeré prostředky. Pracovník, ale musí brát v úvahu také to, že nelze dosáhnout výsledků za každou cenu. Je zcela nežádoucí, aby výsledků dosáhl například skrz manipulaci, případně klienta určitým způsobem zstrašoval. Význam má i takové chování sociálního pracovníka, které sice nepřinese požadovaný výsledek, ale pracovník jedná tak, že jeho jednání je podřízeno na základě dobré vůle.¹⁵⁶

„Sousobá etika ale naopak zdůrazňuje, že lidská praxe není uzavřená v síti přírodně kauzálních, empirických souvislostí, ale že je nezávislá na veškeré přírodní kauzalitě. Člověka chápeme jako svobodného, autonomního a suverénního jedince, který může určovat sám sebe svými vlastními zákony. Pokud lidská praxe není pouhý výsledek předchozích empirických podmínek, je zřejmě možná lidská autonomie jako sebeurčování ze svobody. Člově v tomto pojetí je svou podstatou jak přírodní bytost, jež je vtažena do přírodní kauzality, tak rozumová bytost, která může určovat sama sebe. Člověk potom není ve svém jednání jednoznačně determinován, ale je za své jednání zodpovědný.“¹⁵⁷

Sociální pracovník, který utváří během spolupráce s klientem jistý výkon, tak má k němu vybudované jisté city a projevuje mu náklonnost, která je ve vzájemné spolupráci žádoucí a důležitá, aby si sám klient přišel uznáván ze strany pracovníka. Pokud pracovník dokáže zhodnotit své pocity, názory a postoje, tak disponuje dobrými předpoklady, které vedou k tomu, že dokáže klientovi nabídnout potřebný prostor. Zmiňovaný prostor je důležitý k tomu, aby se klient mohl rozvíjet a během spolupráce dojít k tomu, že požadované věci vychází z jeho vlastní iniciativy, která je důležitá pro jeho sociální změnu. Pracovník by tedy měl být pro klienta oporou a směřovat ho potřebným směrem, nikoliv dělat věci za něj. K tomu, aby jednání bylo morální, tak se musíme řídit rozumem, který je morální. Potřebnou součástí je hledět na výdody,

¹⁵⁶ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 21.

¹⁵⁷ BARTONÍČKOVÁ, K., et al. *Občanský a společenskovědní základ*, s.252.

kteřé plynou pro nás a zároveň druhé. K rozhodnutí, které je žádoucí nám pomáhá následná povinnost.

Kantovo pojetí etiky má své odpůrce, jejichž kritika směřuje např. vůči výše uvedenému kategorickému imperativu, jenž podle nich etické normy ve své podstatě přibližuje normám právním. Zatímco podstatou normy právní je hodnocení jednání a úmyslu, jímž bylo vedeno, zhodnocení etického jednání může navíc zahrnovat rovněž posouzení následku. Nikoli vždy je přímým důsledkem etického jednání také etický důsledek, a tudíž „pouhá“ povinnost etického jednání není ve všech případech postačující, hodnotíme-li také vzniklé následky. Dále Kant nereflektuje možný konflikt, který může přirozeně nastat mezi jednotlivými povinnostmi téže úrovně.¹⁵⁸ Kant nebere zřetel na to, že mezi povinnostmi, které jsou si rovni by mohlo dojít k potencionálnímu soupeření.¹⁵⁹ Kantova etika je velmi obsáhla a složitá, což může způsobit i ten fakt, že dojde k jejímu nesprávnému pochopení. V Kantově relevantně etických situacích, na které je poukázáno mnozí lidé pociťují, že jejich povinností je jednat morálně správně, protože to, jak jedinec přemýšlí o věcech, tak mu právě dává hodnotu, která je morální. Tím autor nenabádá lidi k tomu, že by neměly hledět na následky, které mohou vzniknout následkem jeho jednání. Kant klade důraz na to, že je žádoucí, aby došlo ke zhodnocení a posouzení celého případu a na základě tohoto vyhodnocení zvážit možné následky, ale není v lidských silách vždy mít přehled o všech následcích, které vyplývají z našeho jednání.¹⁶⁰

7.2 Utilitarismus

Utilitarismus je etická teorie a filozofický směr, který se objevoval v Anglii na přelomu 18. a 19. století. Směr se rozvíjel ve dvou obdobích. První období se nazývalo atomické, kam bychom zařadili Huma, Locka nebo Benthama a ve druhém období, které se nazývalo pozitivistické je hlavním představitelem Mill a Spencer. Samotný název napovídá, že hlavní myšlenkou utilitarismu je užitek, který vyplývá z posouzení následků za spáchané činy.¹⁶¹ Teorie utilitarismu je jednou z nejrozšířenějších a nejvlivnějších teorií současné doby. Tato teorie je založena na principu užitečnosti. Mravní rozhodování

¹⁵⁸ Srov. SIKORA, O., *Kantova praktická metafyzika*, s. 105.

¹⁵⁹ Srov. tamtéž. 35.

¹⁶⁰ Srov. KANT, I. *Kritika čistého rozumu*, s. 356.

¹⁶¹ Srov. MILL, J. S., *Utilitarismus*, s. 14.

se odráží od toho, co by měl jedinec dělat, aby byl schopen zajistit, co největší blaho, pro co nejvíce lidí. Tento názor pronesl poprvé Francis Hutsechon, ale teorii zformuloval Jeremy Bentham a následně rozvinul J. S. Mill. V pozdější době této teorii věnoval čas H. Sidgwick, ale i dnešní doba přináší zájem o její obměnu.¹⁶²

J. Bentham nejen, že položil základy utilitarismu, ale také působil jako právník, který se snažil zdokonalit trestní právo, ale zároveň byl sociolog a moralista.¹⁶³ Jeho zájem byl soustředěn na sociální podmínky v prostředí nemocnic a věznic. Snažil se nalézt teorii morálky, která by označovala věc za správnou či nesprávnou podle toho, zda by byla k prospěchu většiny občanů či nikoliv. Princip užitečnosti hodnotil jako jednání, které bylo dobré nebo špatné na základě jeho dopadů. Užitečností se chápe věc, která přináší prospěch, výhodu, slast, radost, dobro nebo brání konání nepravosti, působení bolesti či zla subjektu, u něhož zvažujeme zájmy. Záleží tedy na tom, kdo je subjekt. Bentham vycházel z předpokladu, že společnost je soubor jedinců, a to co bylo žádoucí pro společnost, závisí na zajištění blaha jednotlivců. Kladl důraz na to, že je potřeba ke všem přistupovat rovným dílem, protože mají všichni stejné právo na štěstí bez ohledu na situaci, ve které se nachází. Bentham rozdělil činy na dobré a špatné podle předpokládaných následků, které se týkaly tvorby maximálního možného blaha, které bylo sdíleno s co nejvyšším počtem lidí. Svou hlavní kvantitativní myšlenku, co nejvíce blaha a štěstí, pro co největší počet lidí, která byla založena na maximalizaci užitku. Toto podrobně vypracoval ve svém díle *An Introduction to the Principles of Morals and Legislation*.¹⁶⁴

J. S. Mill se zabýval logikou a filozofií, která byla ovlivněna D. Humeem, A. Comtem a J. Benthamem.¹⁶⁵ Podle Milla existovaly různé formy štěstí, které nebyly vnímány hodnotově stejně. Mill na základě toho rozpracoval výše zmiňovaný utilitarismus, protože nechtěl zůstat jen u výroků, které předložil Bentham. Mill tvrdil, že ten, kdo je seznámen s vyšším a nižším druhem potěšení, tak logicky volí potěšení vyšší. Toto tvrzení je v souladu s plným doceněním vnitřní nadřazenosti vyššího blaha. Člověk však například pod vlivem únavy může zvolit nejbližší dobro, i když ví, že jeho

¹⁶² Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 93.

¹⁶³ Srov. PŘÍKASKÝ, J. *Učebnice základů etiky*, s. 116.

¹⁶⁴ Srov. HEYWOOD, A. *Politické ideologie*, s. 62.

¹⁶⁵ Srov. PŘÍKASKÝ, J. *Učebnice základů etiky*, s. 119.

hodnota je menší.¹⁶⁶ Proti utilitarismu můžeme namítat, že pokud nevypočítáme množství blaha, kterého máme dosáhnout, neoceňujeme hodnotu sebeobětování. Toto tvrzení hraje významnou roli v tradiční křesťanské morálce a Mill to obhajoval dvěma způsoby. V první své teorii spojil učení Ježíše Krista a tvrzení, že milovat bližního svého jako sebe samotného představuje idealismus, který je dokonalostí utilitaristické morálky. Za druhé přiznává sebeobětování pozitivní úkol.¹⁶⁷ Člověka jako takového si váží utilitaristická morálka. Člověk, který dokáže obětovat své dobro, pro dobro druhých, ale odmítá si přiznat, že sama oběť je dobrá. Oběť, jejímž cílem není zvýšit součet konečného blaha, se považuje za zbytečnou. Mill rozvil Benthamovu teorii v tom, že v celkovém utilitaristickém přístupu je připsána pravidlům pozitivní role. Mill převzal to, co bylo označováno jako utilitaristická pravidla. Znamenalo to, že utilitaristický princip mohl přispět ke stanovení obecných pravidel, která mohla být ve výjimečných situacích porušena, ale zároveň by měla být brána v úvahu při posouzení výsledků jakéhokoli činu.¹⁶⁸

¹⁶⁶ Srov. THOMPSON, M., *Přehled etiky*, s. 95.

¹⁶⁷ Srov. MILL, J. S. *Utilitarismus*, s. 62.

¹⁶⁸ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do Etiky*, s. 192.

8 ROZBOR DILEMATU POMOCÍ ETICKÝCH TEORIÍ

V kapitole 8 bych ráda rozebrala a následně popsala etické dilema, které je přímo z mého zaměstnání. S tímto klientem jsem intenzivně a dlouho spolupracovala, proto bude pro můj rozbor nejvhodnější. Jedná se o dilema: „*Ukončit smlouvu klientovi, který dlouhodobě nespolupracuje na individuálním plánu a porušuje pravidla služby, či mu ji ponechat?*“. V kapitole 8.1 popíši tedy celý příběh, aby měl čtenář hlubší vhled do daného dilematu a uměl si představit veškeré souvislosti. Po představení a popisu dilematu se zaměřím na rozbor dle konkrétních etických teorií (deontologie a utilitarismus).

8.1 Popis etického dilematu

Tento klient¹⁶⁹ byl do služby přijatý v říjnu 2021 na doporučení terénního programu SKP, který ho k nám osobně odvedl. Primárně se do služby přišel osprchovat a následně si chtěl založit sociální síť Facebook, která mu měla umožnit zprostředkování kontaktu s jeho sestrou, od které něco potřeboval. Klient byl zprvu velmi zakřiknutý a s pracovníci téměř nekomunikoval. Když již proběhla nějaká komunikace, byla velmi strohá. Pracovnice ovšem neztrácela naději a chtěla klienta rozpovídat, aby se dozvěděla, co ho trápí a s čím mu může být nápomocná. Klient se postupem času rozpovídal a sdělil pracovníci, že byl v Plzni okradený, tudíž neměl rodný list, občanský průkaz ani kartičku pojišťovny. S pracovníci tedy sestavil individuální plán, který zněl: „Uživatel si umí vyřídit osobní doklady“ a druhý byl sestaven na základě toho, že službu využije i za účelem sprchování, praní či žádanek do humanitárního skladu, kde je poskytováno oblečení, potraviny a hygiena. Nejprve bylo potřeba vyřešit jeho rodný list. Pracovnice se zkontaktovala s pracovníci z Magistrátu města Plzeň s prosbou, zda ze Sokolova může vyžádat klientův rodný list pro úřední účely. Pracovnice tím, tak měla dobrý úmysl a chtěla ulehčit klientovi, aby nemusel shánět další peníze. Jeho jediným úkolem bylo tedy legální cestou sehnat peníze na občanský průkaz.

¹⁶⁹ Identifikační údaje klienta jsou smyšleny pro zachování anonymity.

Zhruba po týdně volala úřednice, že na magistrátu máme rodný list, ale klient musí přijít s pracovnící, případně si ho může vyzvednout sama pracovnice. Pracovnice tedy, tak následující den učinila. S klientem zprvu byla velmi těžká spolupráce, uplynulo pár týdnů a klient nemohl sehnat stále 200 Kč na občanský průkaz. Přes sociální síť se tedy rozhodl, že o pomoc požádá sestru. Jeho sestra mu vynadala, proč ze Sokolova odešel do Plzně, že by se již mohl usadit a nedělat hlouposti. Sestra mu peníze přislíbila, chtěla přes SMS poslat adresu, kam má peníze zaslat. Uplynulo 14 dní, ale žádné peníze nepřišly. Asi týden na to přišel uživatel s tím, že si finanční prostředky zajistil, tudíž jsme mohli jít na úřad. S klientem bylo domluvené místo a čas, kde se s pracovnící sejde. Samozřejmě, jak již u některých bývá zvykem, tak klient před úřad nedorazil, i přestože měl mapu, přesný popis a časovou prodlevu 30 minut, kdy pracovnice byla ochotna na něj počkat. Klient se nedostavil. Následující den dorazil do služby s omluvou, že místo nemohl najít, ale pracovnici se v hlavě promítalo mnoho otázek, zda klient lže nebo je to skutečně pravda. Pracovnice pochybovala, protože věděla, že klientovi ještě ukazovala na PC, jak budova vypadá, dostal mapu a věděla, že v místech úřadu, na náměstí pohybuje pravidelně, případně spoléhala na to, že se někoho zeptá. Uživatel i přes pochybnosti dostal novou šanci. Byla mu znova vytisknutá mapa, ukázány obrázky na PC a byl objednan přes online pořadník. Nyní se již schůzka podařila. Ke klientovi se na úřadě nechovali úřednice slušně, pracovnice byla zaskočena přístupem. Nikdy tohle nezažila „na vlastní kůži“, pouze to znala jen z vyprávění od klientů. A občas se sama podívovala, zda se toto skutečně děje či nikoliv. Případně, zda je chyba na straně úředníku nebo klientů nebo je to kombinované. Sama ze své zkušenosti totiž vím, že s některými klienty je těžké pořízení.

Po vyřízení občanského průkazu, jsme společně šli vrátit rodný list na Magistrát města Plzně. Cestou klient vyprávěl pracovnici o svém životě. Z komunikace vyplynulo, že v minulých letech byl ve výkonu trestu ve vězení a nyní má vést spolupráci s kurátorem z probační a mediační služby. Pracovnice se tedy dotázala na nějaké spojení, že by si tam mohl zavolat. Klient sdělil jméno a město, kde má svého probačního pracovníka. Za přítomnosti pracovnice mu zavolał. Probační pracovník ho pokáral, kam zmizel, že se hodně dlouhou dobu nezval a již zvažoval, že to bude považovat za maření soudního dohledu. Uživatel se s ním domluvil, zda je možné, aby na probační službu docházel do Plzně. Bylo mu sděleno, že pokud bude plnit vše, tak jak má, tak po dvou měsících mu to bude převedeno. Od kurátora se pracovnice dozvěděla, že občanský

průkaz také řešil, a bylo to celkem dlouhé, ale nakonec se zadařilo, ale s příchodem do Plzně opět byl doklad ztracen nebo ukraden? Tot' byla samozřejmě otázka. Pracovnice nechtěla klientovi výpovědi nikdy zpochybňovat, ale tím, že se z každé schůzky byl veden záznam, tak klient vždy mluvil jinak a výpovědi si upravoval podle svého. Dle pracovnice se jedná o psychiatrického pacienta. V průběhu spolupráce bylo zjištěno, že v minulosti měl také problém s drogami a alkoholem. V době, kdy docházel na probační službu, tak požíval pouze alkohol, drogy nikoliv.

Klient měl vyřízené doklady, tudíž stál o to si najít zaměstnání. Tím, že ale má záznam v trestním rejstříku, tak zjistil, že je to poměrně komplikované. V jeho případě by si pravděpodobně musel najít „práci na černo“. V rámci svého blaha se tedy rozhodl si přiznat, že má problém s alkoholem a zkusil by léčbu. Klient byl opakovaně hospitalizován v Psychiatrické léčebně v Dobřanech. Pracovnice mu pomohla zkontaktovat lékaře, ale od něj se dozvěděla, že klient zde byl 13krát, ale bohužel opakovaně byl propuštěn za nevhodné a agresivní chování, ať se tedy nezlobím, ale už ho tam nechtějí. Následně byl v řešení Detox na Lochotíně, kde měli dlouho zavřeno kvůli pandemii koronaviru. Ihned, jak byl detox opět zprovozněn, tak pracovnice telefonicky kontaktovala příjmovou setru, která jí sdělila, že pokud klient stojí o léčbu, tak musí každou středu mezi 8-10 hodinou zavolat, říct jméno a to, že jeho zájem o léčbu trvá. V průběhu dvou měsíců se pracovnice snažila psychicky klienta podpořit, mluvila s ním o různých věcech a vymýšlela mu různé aktivity a spolupráci, aby alespoň na chvíli byl z ulice pryč. Snažila se ho tedy maximálně podpořit v tom, že se sám snažil abstinovat, i když věděla, stejně jako on, že to není vůbec jednoduchá situace. Přes pracovníci si také dojednal sezení na anonymních alkoholících, které mu mělo pomoci překlenout těžkou dobu, než nastoupí na detox. Se stavem abstinence přicházely různé výkyvy nálad, klient měl období, kdy byl hodný a poté zas velmi agresivní. Pracovnice mu doporučila návštěvu odborníka, buď psychologa, nebo nějakého krizového intervenanta, kterého má k dispozici spolupracující organizace a pomáhá lidem závislým na alkoholu. Klient však tuto možnost odmítl. Klientovo agresivita se, ale začala stupňovat. Mezi tím přišla zpráva, že na probační službu může docházet do Plzně, a jeho spisy mu budou následně převedeny. Klient tedy pravidelně začal docházet na sezení. Mezi tím za pomoci pracovnice požádal o převod dávek ze sokolovského úřadu do Plzně. Zařadil se tedy do evidence uchazečů o zaměstnání a následně si požádal o příspěvek na živobytí. Mezitím, než se všechno vyřídilo,

tak aktivně hledal práci, chodil s různými nabídkami, které si vyhledával sám nebo s pracovníci. Téměř všude byl odmítnut a zklamání bylo pro něj tak velké, že rezignoval. Z úřadu práce mu přišlo rozhodnutí, že příspěvek na živobytí mu byl zamítnut. Pracovníci to mrzelo, protože viděla klientovu snahu. Nabídla mu tedy, že kdyby chtěl, tak společně mohou zkusit sepsat odvolání. Klient nejdříve nechtěl a zhruba za týden přišel s tím, že by odvolání tedy zkusil, že za to vlastně nic nedá. Následně z úřadu volala pracovnice, aby se za ní klient dostavil. Na úřadě se dozvěděl na základě pohovoru s pracovníci, že příspěvek mu bude uznán a doplacen zpětně. Klient měl velkou radost, že bude mít alespoň nějaké finanční možnosti, byl natolik motivován, že by si našel ubytovnu, a ještě zkusil požádat o doplatek na bydlení. Vypadal odhodlaně, že bude šetřit a zapracuje na zlepšení své celkové životní situace.

Jako každou středu zavolal v dubnu na detox a dozvěděl se termín nástupu, klient se těšil na svou změnu. Pracovnice z detoxu mu sdělila, ať se akorát den před nástupem dojde otestovat na COVID a následně pokud bude negativní, může nastoupit. Tím, že klient byl z ulice, tak neměl vůbec nic, ani hygienu ani oblečení, tak mu pracovnice sehnala pyžamo, oblečení i hygienu. Popřála mu hodně štěstí. Dotázala se ho naposledy, zda skutečně nestojí o doprovod. Uživatel nechtěl. Pracovníci za vše poděkoval a řekl jí, že jí napíše dopis nebo jí zavolá z léčebny, až bude mít možnost. Pracovnice ve skrytu duše doufala, že klient skutečně nastoupí, protože sám vyvinul mnoho snahy, ale někde v hlavě měla, že to nevyjde, cítila to. Zhruba za pět hodin volala sestra z příjmu, že ať se nezlobím, ale klient se k ní choval agresivně a nadával jí tam. Tímto si tedy zavřel dveře, a pokud bude mít zájem znovu o léčbu, tak na jiném detoxu mimo Plzeň. Pracovnice byla zklamaná, i když tušila, že to takto skončí, pořád někde doufala, že může nastat změna. Pořád se sama sebe ptala, proč klient tak učinil, když o to stál sám. Byla mu poskytována veškerá péče a snaha ho podpořit. Najednou v tu chvíli vůbec netušila, jak bude reagovat, až se klient ukáže. Ukázal se ještě to odpoledne, samozřejmě jak byl jeho zvykem, tak chyba nebyla na jeho straně, ale na straně sestry, která se prý chovala zcela nevhodně. Bylo mu vysvětleno, že pracovnice u situace nebyla, tudíž to nemůže soudit.

Najednou vyplynulo mnoho otázek, zda všechno bylo uděláno správně, jestli s klientem bylo dobře pracováno, nebo naopak mu nebylo poskytnuto moc péče. Bylo to těžké. Nicméně s klientem proběhl rozhovor, jak si představuje spolupráci dál.

Tak odvětil, že si sám bude hledat práci. Sem tam se zúčastnil nějakých pomocných prací, kde dostal peníze na ruku. Jenže problém byl v tom, že se opět vrátil k alkoholu a drogám. Tato kombinace v něm vyvolává silnou agresi. Této agrese si ve službě všimli i ostatní klienti, kteří se v jeho přítomnosti necítili dobře. Pracovnice mu opakovaně nabízela zprostředkování pomoci, ale klient si myslí, že žádnou nepotřebuje. Když s ním pracovnice hovoří, tak z něj cítí chuť po pomstě a chuť neustále ubližovat slabším, což konec konců předvedl na svém kamarádovi, kterého zbil. Kamarád ho samozřejmě obhazuje tím, že to schválně neudělal. Klient slíbil, že se nad sebou zamyslí a bude přemýšlet o svém chování. Nakonec vymyslel to, že si koupí boxer a bude za drsného. Začal si vymýšlet různé fiktivní situace, které si vždy upravil podle toho, aby byly co nejvíce husté a zajímavé. V posledních dnech začal mít nevhodné chování i k pracovníkům. Pracovnice mu opakovaně již po několikáté opakovala, že v současné době odmítá spolupracovat na svém individuálním plánu, tudíž služba mu nemůže být nápomocná, když všechno ignoruje a odbornou pomoc vyhledat nechce. Jeho agresivní chování se stupňuje, a tím pádem by ze služby měl být vyloučen, aby byl zachován bezpečný prostor, jak pro pracovníky, tak ostatní klienty.

Pracovnice samozřejmě nad klientem přemýšlí, jak mu co nejlépe pomoci. Vyčerpala veškeré možnosti, které měla. Klientovi spolu s ostatními pracovníci věnovala maximum, co mohla. Tím, že jsou nastaveny nějaká pravidla a řád, tak by se měl dodržet, ale na druhé straně si pracovnice uvědomují jisté dopady, které mohou vést k rapidnímu zhoršení situace. Tímto stylem chování mu totiž moc nechybí, aby se opět dostal do kriminálu. Jelikož má od klienta podepsaný souhlas, že může informovat probační pracovníci, kdyby se cokoliv stalo, tak se pracovnice rozhodla, že jí zavolá nebo napíše email. Na druhé straně zároveň přemýšlí o tom, zda to klient nebude brát jako podraz, že pracovnice řeší s úřední pracovníci jeho zhoršené chování, protože klient to tak nevnímá. V emailu by pracovnice dělila, jak se klient zhoršil a začíná být nebezpečný, jak pro sebe, tak okolí. Účelem tedy je předejít tomu, aby klientovi byla ukončena smlouva, ale je to spravedlivé vůči ostatním klientům? Dilema ovšem přichází v momentě, kdy pracovnice přemýšlí, zda to celé bude mít nějaký smysl, protože klientova situace se opakuje, akorát v jiném městě. Jediné, co vždy klient bere za správné řešení je to, že odejde do jiného města a zbaví se dokladů. Jde tam, kde ho nikdo nezná.

8.2 Deontologický náhled na etické dilema

V následujícím textu se pokusím zhodnotit řešení dilematu sociální pracovnice úhlem pohledu těchto dvou klasických etických teorií, tedy z přístupu deontologie a utilitarismu. Začnu trochu obecně. Jednotlivé etické teorie nám pomáhají při řešení úvahy, jaké jednání je správné. Tedy poskytují nám určitý rozhodovací aparát, který nám může být oporou při řešení problému, jak z více nebo dvou možností vybrat tu nejlepší. Nehovořím o případech, kdy je nasnadě *správné* a *špatné* rozhodnutí. Jedná se o problematické a dilematické situace, kdy každé z možných řešení přináší určité výhody a zároveň nevýhody. Deontologický přístup a utilitarismus (konsekvencialismus) stojí (poněkud zjednodušeně řečeno) v protikladu. Zatímco deontologie klade důraz na jednání samotné, utilitarismus řeší výhradně následky tohoto jednání. Pokud sociálním pracovníkům jednotlivé etické teorie mají pomáhat při rozhodování o správném průběhu intervence, mělo by platit, že jednotlivé teorie utváří „... tvoří konzistentní a přesvědčivý argumentační systém“ a dále, že „různé teorie jsou navzájem komplementární“.¹⁷⁰

Komplementaritu různých teorií v tomto kontextu chápu jako dvojici přístupů či postojů, které se mohou navzájem doplňovat a podporovat, nebo naopak vylučovat. Zkusím toto poněkud abstraktní konstatování převést do příkladu, který využívá praktické zkušenosti z mé práce v sociálních službách. Pracujeme s klienty bezdomovci a s lidmi, kteří jsou závislí na drogách. Mnoho z nich si prostředky své obživy obstarává drobnou kriminální činností. Jak se k tomu má pracovnice postavit? Běžně v praxi používaný přístup je tento aspekt příliš nevnímat, případně klienta upozornit, ať o něm nemluví, protože pak pracovník podléhá oznamovací povinnosti o porušení zákona. Neslyšela jsem o případu, že by třeba některý pracovník hlásil na Policii ČR, že se mu klient svěřil s tím, že koupil a výhodně přeprodal nějaké drogy, aby si tím vydělal na dávku pro sebe. Z hlediska Kantova je takové jednání neetické a odsouzeníhodné. Klienti to subjektivně vnímají jinak. Mají pocit, že tím nikomu nezpůsobili újmu a sami z toho měli prospěch. Jejich hodnocení je tak vlastně jakými „utilitaristickým kalkulem“, zohledňujícím důsledky jednání. Jeden z klientů našeho střediska nám řekl, že příležitostně krade po obchodech, aby měl peníze na jídlo a na alkohol. Zároveň prezentoval i jakési morální

¹⁷⁰ Srov. ŠPATENKOVÁ, N., et al. *Krize a krizová intervence*, 55.

hodnocení svého chování. Řekl, že krádež nějakého zboží v supermarketu nikomu neublíží, nikoho nepoškodí, žádná konkrétní osoba ukradené zboží neplatí, supermarkety se ztrátami počítají. A jemu a jeho přítelkyni to umožňuje aspoň nějak přežít. Pokud tuto realitu pomáhající pracovník akceptuje (aniž by ji schvaloval, mluvím jen o přijetí faktu, že takto život klientů skutečně vypadá), pak tím podle mě zohledňuje utilitaristický přístup. Zatímco nárok Kantovy etiky na jednání je absolutní, utilitarismus umožňuje odstupňované hodnocení: některé jednání je velmi špatné, některé méně špatné, některé je, co se následků týče, neutrální (dobré i špatné zároveň), některé jednání je zcela dobré.

Ještě mám k tématu dvě poznámky. Za prvé etické hodnocení správnosti chování (ať už vlastního, nebo jiného člověka – v tomto případě klienta) je jenom jedním z aspektů, kterými se ve své práci sociální pracovníci (a další pracovníci v pomáhajících profesích) řídí. Musí totiž zohlednit daleko více hledisek – vnitřní předpisy své organizace, Standardy kvality sociálních služeb, etický kodex, názory nadřízených i kolegů z týmu, zadání a vůli dalších složek, které služby financují, nepsané, ale zavedené postupy organizace a další. Takže důležité je nakonec nalezení určitého konsenzu, kde tyto jednotlivé přístupy a tlaky jsou vyvážené a zároveň nejsou v rozporu s mravním postojem a cítěním toho kterého pracovníka.

Moje druhá poznámka směřuje k tomu, že ani etické rozvažování o správnosti chování z hlediska jednotlivých teorií a přístupů nejde nikdy aplikovat mechanicky. Nelze si říci „*tuto intervenci provedeme podle Kanta*“ nebo „*budeme se řídit Benthamovým utilitarismem*“. Navíc tyto etické přístupy nejsou jedinými možnými. Kantovská deontologie a na straně druhé utilitarismus jsou historicky nejdůležitějšími směry, které jaksí vymezují hrací pole etického uvažování. Ale na jejich omezení a nedostatky praktická filozofie zareagovala v posledním století vznikem některých nových etických přístupů. Mám na mysli třeba **etiku péče** (Virginia Held), **etiku odpovědnosti** (Martin Buber, Emmanuel Lévinas) a další.

Rozhodnutí pracovníka je samozřejmě vždy rozumové, ale je ovlivněno jeho morálními postoji a stanovisky. Znalost jednotlivých etických teorií a přístupů je přitom pomůckou, jakýmsi podpůrným aparátem, který pomáhá k dosažení správného rozhodnutí v komplikovaných situacích. Dokážeme-li se na situaci dívat z více pohledů a stanovisek (třeba i protichůdných), máme větší šanci, že se dobereme ke správnému řešení. Ale záleží to samozřejmě i na morálním stanovisku konkrétního pracovníka,

na jeho vyspělosti, zkušenostech apod. Právě proto není výjimkou, když dva různí pracovníci situaci vyhodnotí rozdílně. Aniž by bylo možné zhodnotit, které řešení je správné. A teď se vrátím k aplikaci vybraných dvou etických teorií na konkrétní kazuistiku, kterou jsem výše uvedla. Rozhodnutí pracovníků by z hlediska Kantovy deontologické etiky mělo být za prvé rozumové, za druhé vedeno jejich dobrou vůlí.¹⁷¹

Pokud bychom měli toto aplikovat na konkrétní zmíněné dilema, tak by to znamenalo, že pracovníce by měly jednat podle povinností, které mají. Měly by se odvrátit od své emoční stránky, a především by se měly zaměřit na cíl a poslání služby, ve které pracují a neměly by se řídit náklonností a subjektivními motivy vůči klientovi. Kant klade důraz na to, že je důležité zachovat si svůj vlastní život. Znamená to tedy v praxi to, že pracovníce by neměly žít problémy tohoto klienta, ale měly by umět odlišit své soukromí, které je velmi důležité od své profese.¹⁷² Klient neměl zajištěno vůbec nic, a v jeho případě by to znamenalo, že s postupem času přestane mít DHN, protože nebude docházet na Úřad práce, dále nebude plnit návštěvy u své kurátorky na probační službě a bude zanedbávat i jiné, pro něj důležité věci. Dále by u něj mohlo dojít k prohloubení psychických obtíží a zažíval by ještě větší citovou újmu než doposud. Klient díky službě získal ve svůj prospěch mnoho důležitých věcí, aby se v životě někam posunul a směřoval. Zároveň si s pracovníky vybudoval důvěru, naučil se komunikovat a také si s jistými jedinci docházejícími do služby vybudoval přátelský vztah, který mu dodával sebevědomí a pocit toho, že skutečně někam patří a je někde vítán. Na druhé straně tím, že u něj došlo ke zhoršení chování, které bylo již ohrožující, jak pro jiné klienty, tak pro pracovníky, tak neukončení by neslo s sebou následky. Postupně by docházelo k většímu ohrožení pracovníků a klientů, nedodržování pravidel v zařízení. Pokud si zrekapitulujeme celou situaci, tak lze tedy napsat, že k porušení pravidel by došlo i ze strany kompetentního pracovníka, který by sám nejednal v souladu platných pravidel služby, které jsou zároveň obsaženy ve smlouvě, s kterou pracovníci seznamují daného klienta. Ve službě by se ke všem klientům mělo přistupovat spravedlivým způsobem, tudíž by pracovníce následně stála v nepříjemné situaci i vůči ostatním klientům, kteří by se jí pravděpodobně dotazovali na to, proč je klient ve službě, když

¹⁷¹ Srov. SIROVÁTKA, J. *Bezpodmínečně platný mravní zákon: Etika Immanuela Kanta*, s. 94.

¹⁷² Srov. MUKNŠNÁBLOVÁ, M., *Etika v nemoci i bezmoci*, s.220.

porušuje veškerá nastavená pravidla.¹⁷³ Bylo by to nespravedlivé vůči těm, kteří se chovají slušně a službu využívají za tím účelem, za kterým je jim služba poskytována.

Jinou situaci může například přinést to, že pracovnice po své dlouhé úvaze domnívala, že klientovi poskytla maximální podporu, kterou situace klienta vyžaduje. Rozhodla se požádat o spolupráci s probační a mediační službou. Klient byl s touto skutečností ze strany pracovnice konfrontován. Pracovnice se na základě skutečnosti snažila najít pomoc a podporu u jiné vhodné instituce, která by mohla být nápomocná, jelikož u pracovnice došlo k vyčerpání všech možností. Pokud se pracovnice rozhodne, že bude spolupracovat v zájmu klienta s probační a mediační službou, tak musí také mít na paměti, že toto jednání s sebou přinese jisté následky, které by měla zvážit. Zároveň navázání jisté spolupráce s jinou institucí nemusí dosáhnout takového výsledku, který pracovnice pravděpodobně očekává. Kategorický imperativ odkazuje ve své první části na takovou skutečnost, kde poukazuje na to, že rozhodnutí, které bylo uskutečněné se závažovat za pravidlo, které je univerzálně akceptovatelné. Pracovnice se o postupu rozhodnutí řádně radila se svými kolegyněmi a společně dospěly k závěru, že klient soustavným porušováním řádu služby ohrožuje nejen pracovnice, ale také ostatní klienty služby, tak je zcela vhodné se obrátit s prosbou o pomoc na jinou instituci, která na klienta může působit pozitivním směrem a stanoví mu jistá pravidla vedoucí k jeho nápravě.¹⁷⁴

V případě, že pracovnice již v minulosti řešily podobný případ, kdy klientovi byla ukončena smlouva na základě skutečností, z kterých vyplývá, že jsou v delším časovém horizontu porušována pravidla služby, tak by to znamenalo, že personál se rozhodl na základě zkušenosti, která pocházela z minulosti. Takové jednání a rozhodnutí se považuje za neadekvátní a zcela neprofesionální. Ke každému klientovi by měl být využitý individuální přístup, na který se klade důraz, přičemž se ale pracovnice se rozhodla jen na základě zmíněné předchozí zkušenosti, tak dle Kantovské optiky je toto rozhodnutí nežádoucí. Z kategorického imperativu vychází skutečnost, že pracovník respektuje schopnosti, které klient má. Díky těmto schopnostem je oprávněn ke svobodnému jednání a rozhodování se na základě své vůle. Pracovník v rámci plnění individuálního plánu poskytuje klientovi pomoc, o které si myslí, že je pro něj žádoucí, avšak musí brát v potaz i to, že daný klient má právo pomoc odmítnout. Toto rozhodnutí pracovník respektuje

¹⁷³ Srov. CHLOUPKOVÁ, S. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*, s. 27.

¹⁷⁴ Srov. SIROVÁTKA, J. *Bezpodmínečně platný mravní zákon: Etika Immanuela Kanta*, s. 80-81.

a nenutí klienta dělat něco, co je v rozporu s jeho přesvědčením. Pracovník by měl při vzájemné spolupráci klienta upozornit na to, že za jeho činy nepřebírá žádnou zodpovědnost, vždy je na klientovi, jak se zachová. V zájmu pracovníka je, aby klienta poučil o možných dopadech jeho chování. Na klientovo rozhodnutí by měl být čas a prostor, díky kterému není klientovi odepíráno právo. Pracovník mu tímto dává také najevo, že ho respektuje takový jaký je a není mu odepírána důstojnost, kterou potřebuje posilovat v rámci znovuzačlenění.¹⁷⁵ Zcela nežádoucí je takový přístup, kdy se pracovník snaží manipulovat s klientem skrz hrozby, výčitky aj., aby ho donutil k jistému posunu a zlepšení jeho situace, protože již neví, jak dál s ním spolupracovat. Dle Kanta je toto chování nemorální. Pokud by k tomuto došlo jednalo by se tedy o situaci dle které je klient záměrně použit jako prostředek směřující k požadovanému cíli.

Ze strany klienta může dojít k tomu, že využije své možné prostředky, kterých si je vědom, a zároveň ví, že tyto prostředky slouží k jisté manipulaci a k pracovníci zaujímá postoj jako k pouhému prostředku ve prospěch sebe samého, aby se dostal on sám tam, kam momentálně potřebuje. Na tomto místě můžeme zmínit situaci nepřiměřeného agresivního jednání ze strany klienta nebo naopak na druhé straně může zkusit pláč jako jistý prostředek. Toto chování využívá v takových momentech, kdy je sním právě hovořeno o jeho přestupcích a nepřizpůsobivém chování. V tento moment je zcela jasné, že pracovník v rozhovoru nemůže dále pokračovat. Klient může přijít i s jinými situacemi, které neustále v rozhovorech s pracovníkem zmiňuje například pokus o sebevraždu. Chování klienta není pracovníkem akceptovatelné, i když se neustále klade důraz na individuální spolupráci. Ve službě je potřeba na obě strany dodržovat pravidla, která jsou závazná a to platí, jak u klientů, tak u pracovníků. V případě rozhodování pracovníce je důležité, aby si uvědomila, co je zdrojem dilematu, které řeší. Možná se jen nechce ztotožnit s variantou, která vede k ukončení spolupráce, protože již investovala mnoho sil do konkrétního případu a podařilo se jí dosáhnout několika významných dílčích úspěchů, které pozitivně ovlivnily život klienta. Dilema, které vzniklo ve službě doprovází jisté napětí a nepříjemný pocit, proto by bylo zcela žádoucí klientovi smlouvu ukončit, a díky tomu také vyeliminuje dilema, s kterým si dlouhodobě neví rady. Pokud by v tomto případě hrály roli osobní preference pracovníce, tak by šlo o zřetelnou neprofesionalitu. Povinností pracovníce by měla být ochrana, jak klientů,

¹⁷⁵ Srov. CIMRMANNOVÁ et al. *Krise a význam pomáhajících prvního kontaktu*, s. 31.

tak ostatních pracovních před nevhodným chováním klienta, který opakovaně porušuje pravidla ve službě. Vzhledem k tomu, že klient dokáže být agresivní, mohlo by, zde dojít k ohrožení zdraví všech, kteří budou v daný moment ve službě přítomni. Deontologie na to reaguje následovně: „*Svůj život zachovávají sice v souhlase s povinností, ale nikoli z povinnosti.*“¹⁷⁶

Pracovnice potřebuje pracovat též s ostatními klienty, jelikož do tohoto jednoho klienta již investovala času dost. Na základě toho bych řekla, že je na čase klientovi bez jakéhokoliv ohledu smlouvu ukončit, protože je to jediným možným řešením. I když pracovníci bude líto, že uživatel již nad sebou nemá dohled, tak jí deontologická teorie zbavuje emočního zabarvení, kdy by jí mohlo mrzet, že klientovi již nebude poskytována žádná pomoc, kterou by potřeboval.¹⁷⁷ Sice klientovo blaho bude ohrožené, ale situace může být pouze dočasná, pokud si klient vezme k srdci rady pracovnice, které dostal. Pracovnice vnímá jako svou povinnost klientovi poskytnout maximální pomoc, ale já osobně si myslím, že pokud mu pracovnice nabídne třeba alternativní řešení v podobě jiné služby, tak se nejedná o nic nemorálního. V případě, že klienta přenechá jiné sociální službě, bude toto jednání v souladu s jejím svědomím? Ale možná je důležitější se ptát, zda její jednání není motivováno tím, aby pomohla sama sobě a vyhnula se tak svým povinnostem.¹⁷⁸

Náhled dle imperativů:

„*Jednej, tak abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek!*“¹⁷⁹

Pokud bude klientovi dočasně nabídnuta jiná služba, než se srovná a rozhodne se chovat, tak jak má, lze to považovat, že byl využit pouze jako prostředek, protože byl eliminován jen jako jakási překážka. Na klienta blaho tedy nebyl brán ohled. Pro klienta nebude příjemné to, že již nebude spolupracovat s pracovníci, na kterou si zvykl a má k ní určité vazby. I pracovnice může vnímat změnu služby jako nesprávnou, protože to nebude mít na klienta dobrý vliv a ten bude mít problém se někomu novému

¹⁷⁶ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 25.

¹⁷⁷ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 50.

¹⁷⁸ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 64.

¹⁷⁹ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 91.

otevřít. Na druhé straně, pokud pracovnice bude věnovat přehnaný zájem a péči klientovi, tak z dlouhodobého hlediska může být potlačeno její lidství.

Jiný imperativ tvrdí: „*Kategorický imperativ je tedy pouze jediný, a to tento: jednej jen podle té maximy, od níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem.*“¹⁸⁰

Pokud se podíváme na danou situaci, tak za morální bychom určité jednání považovali, pokud by bylo v souladu přímo a pouze s povinnostmi, které mohou být stanoveny konkrétní sociální službou. Pracovník by tedy dodržoval pokyny, které mu jsou dány shora. Jako povinnost, ale také můžeme vnímat nutnost zlepšení postavení klienta ve službě. Nejedná se tedy o jednání, které by bylo ovlivněno náklonností, ale jde o povinnost, kterou člověk vnímá, a považuje jí za potřebnou naplnit. Důležitým aspektem v rámci aplikace této teorie je povinnost, kterou je schopen vnímat pracovník vůči svému klientovi. Také může vnímat jako svou povinnost to, aby klienta naučil chodit vždy do služby připravený, dodržoval čas předem sjednaných schůzek a po následné intenzivní spolupráci byl znát jeho posun. Toto, ale nemůže být směřováno pouze na jednoho klienta, ale i vůči všem klientům. Po všech klientech je vyžadováno to stejné. Z toho vyplývá, že pracovník chce ke všem klientům přistupovat spravedlivě, což může také vnímat jako jistý druh své povinnosti. Znamenalo by to tedy promluvit si s klientem a sdělit mu, že je potřeba některé věci změnit, aby spolupráce mohla být efektivní a přinesla konkrétní výsledek. Pracovník považuje rozhovor vedený s klientem jako prostředek, který slouží k naplnění jeho povinností. Je nutné dodat, že v rámci etiky povinností hraje podstatnou roli to, že jde o postoj, který je potřeba, aby byl uznán všemi pracovníky. Pokud se podíváme na situaci z opačného pohledu, tak ze strany pracovníka může jít například o lítost vůči klientovi. Pracovník chce klientovi zlepšit jeho dosavadní život, protože může cítit jistou nespravedlnost, může ho mít rád aj. Z tohoto hlediska je to ovšem nemorální, protože jednání pracovníka bylo ovlivněné náklonností.

8.3 Utilitaristický náhled na etické dilemma

U utilitarismu je důležitý konečný následek, který je od určitého jednání očekáván. Na rozdíl od Kantova přístupu je v utilitarismu hodnota jednání oceňována v závislosti na tom, do jaké míry jsou následky chování užitečné pro dobro zúčastněných.

¹⁸⁰ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 84.

Provádí se tedy jakýsi kalkul, který jednání z kvantitativního nebo z kvalitativního hlediska umísťuje na ose od dobrého k špatnému (jednání), případně od „přinášející strast“ k „přinášející slast“. Přičemž se nejedná o uspokojení individuální, ale vždy o uspokojení co největšího počtu lidí. Tak to vyjadřuje třetí a čtvrtý princip utilitarismu („princip hédonismu“ a „princip sociální“).¹⁸¹

V případě, že klient bude přijat do jiné sociální služby, tak pracovníce bude mít konečně čas a prostor se plně věnovat i jiným klientům, a bude jim moci zajistit konečně rovné podmínky pro spolupráci. Z tohoto pohledu osobně vnímám, že jde o správné rozhodnutí, ale pokud se zamyslím nad dalšími dopady, tak už nemusí být zcela, tak pravdivé. Klient bude nespokojený, a pracovníce bude přemýšlet o tom, jaký kus práce s ním udělala, a teď to již rozjednané předá pracovníci v jiné sociální službě. Tím, že klient byl na pracovníci i službu velmi navyklý, tak jeho agrese může vygradovat, a znamená to ještě větší zátěž, jak pro jeho okolí, tak i pracovníky v další službě. Pracovníce jiné služby by měly být obeznámeny s tím, že klient má poněkud agresivní chování, aby na to byly připravené, což pro klienta může být nepříjemné, že někdo jiný ví, o jeho chování. V rozboru se snažím věnovat pozornost všem osobám, které v tomto dilematu hrají roli. Jedná se o sociální pracovníci, která řeší etické dilemma. Klienta, který vznik tohoto dilema zapříčinil, ostatní pracovníce a klienty.

Aplikace tohoto přístupu k vybranému dilematu dává možnost hodnotit rozhodnutí, na základě toho, které přináší největší užitek, co nejvíce lidem. Například pokud by pracovník zasáhl do situace klienta, byť jen rozhovorem, tak by se mohlo stát, že ten by to bral jako osobní útok na svou osobu, kterou by nepřijal, a ohrozilo by to jeho docházení do služby. V lepším případě by si klient našel jinou sociální službu, kam by docházel. Naopak v horším případě by mohlo dojít k tomu, že klient by zůstal pouze na ulici, nevyhledával by žádné sociální služby a jeho situace by se průběžně zhoršovala. Větší užitek by pak přineslo to, kdyby do dané situace nebylo zasahováno.

Důležité je řádně s klientem pracovat ve službě, protože možná bude on spokojený, bude mezi lidmi, které zná stejně jako prostředí, na které je zvyklý. Prostor ulice bere jako svou jistotu, která se nemění. Klient by tedy měl být spokojený a nemusí proti pracovníkovi podnikat žádné kroky. K jeho spokojenosti mohou přispět

¹⁸¹ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 55.

i ostatní klienti, kteří ho vnímají jako kamaráda. Pracovník, který sice nepřekračuje kompetence, jaké má, může být nespokojen se svým jednáním, protože může mít pocit, že svým zásahem může klientovu situaci zlepšit. Pracovníkovi se, ale může uskutečnit kroky, které směřují k pomoci klienta, protože v jeho intervenci, bude vidět užitek. Podniknuté kroky se mohou setkat s úspěchem. Klient si vezme rady k srdci a začne více spolupracovat na zlepšení své tíživé sociální situace. Díky tomuto kroku bude spokojen, jak klienta, tak pracovník, který uvidí, že přispěl klientovi ke zlepšení jeho situace.

Přijetí klienta do jiné sociální služby – následky:

Pracovnice by měla konečně možnost věnovat se plně jiným klientům, než se vzpamatuje a dojde mu, že se musí chovat podle řádu a pravidel. Klient by byl v jiné pro něj vhodné službě pouze po dobu dočasně nutnou. Poté až by se klient případně vrátil do služby zpět, tak pracovnice by byla odpočatá tím, že nemusela řešit problémy ohledně klienta, ale věnovala se plně také jiným klientům. Také se, ale může stát, že pokud klient nastoupí do jiné služby, tak může dojít ke zničení vztahů mezi pracovníci a klientem, protože klient je v současné době na pracovníci více vázán. Může to zapříčinit také to, že klient bude v ještě horším psychickém stavu než doposud a pracovnice si může vyčítat, že situaci nezvládla. Situace by mohla také vygradovat, že klient by ohrožoval pracovnice a klienty v další službě, do které by přišel, a mohlo by to vést k jeho vyloučení, což rozhodně nepomáhá jeho psychickému stavu, který není už ani tak dobrý.

Nepřijetí klienta do jiné sociální služby – následky:

V případě, že klient nebude přijatý do jiné služby, tak se může stát, že pracovníci dojdou zcela síly, protože si nebude vědět rady, jak správně se situací naložit. Pokud by se pracovnice rozhodla, že nebude klientovu situaci přikládat, takovou vážnost mohlo by se stát, že klient by mohl v nejbližší době uškodit ostatním pracovnícům, tak klientům. Další možností je, že pracovnice celou situaci ustojí, zvládne klienta jistým způsobem vždy nějak usměrnit a zvládne pozornost věnovat, jak jemu, tak ostatním v plném rozsahu, bez toho, aby klient někoho ohrozil nebo mu ublížil.

Užitečnost přijetí klienta do jiné služby:

Toto jednání může být ku prospěchu všech pracovníků a klientů, kteří dochází do služby, protože nikdo nebude ohrožen stupňujícím agresivním chováním klienta.

Tím, že klient bude odeslán do jiné služby, mohou nastat dvě varianty. V prvním případě si psychicky pracovnice odpočine od náročné spolupráce a na druhé straně si bude vyčítat, že mohla udělat ještě něco více a klient by se třeba zlepšil. Pro klienta ovšem toto řešení není, pokud není v jeho zájmu.

Užitečnost nepřijetí klienta do jiné služby:

To, že klient by nemusel odejít do jiné služby, je pro něj užitečné. Klient by nemusel tedy být bez své klíčové pracovnice, s kterou spolupracuje. Jde o to, zda by pracovnice už nebyla natolik vysílená, že by další spolupráci nezvládla. Toto řešení je užitečné pro jiné klienty, kteří potřebují sociální službu, ale již by na ně nebyla místa z důvodu plné kapacity.

Princip sociální – přijetí klienta do jiné služby

Tato situace zahrnuje všechny zúčastněné, tedy klienta, pracovnice i ostatní klienti. Zvolené řešení nemusí být pro všechny to šťastné. Pravděpodobně není ani zcela možné dosáhnout takového jednání, které by zvyšovalo pocit štěstí u všech lidí.

Žádný z uvedených principů nám nedává najevo jaké rozhodnutí je zcela správné a žádoucí. Předpokladem jsou argumenty, které směřují k obhajobě daného řešení. Vždy obě řešení mají na základě principů své výhody a nevýhody.

8.4 Výsledky analýzy

Z teorií, které byly použity k rozboru etického dilematu, bylo zjištěno, že nejde o partikulárně správné nebo špatné rozhodnutí. Úkolem teorií není, aby nám daly návod na to, jak máme reagovat, případně se chovat, ale dávají nám možnosti, jak daná etická dilemata můžeme vnímat. Každá možnost, která je zvolená, nám umožňuje individuální náhled na situaci. Na první pohled se může zdát, že se teorie rozchází, ale v jejich konečném důsledku směřují ke stejnému cíli. Nejde tedy, aby se pracovník držel pouze podle jedné teorie, kterou si určí a dle ní následovně jednal. Důležité je, aby teorie byly propojené, protože přece nic není pouze jednostranné. Zjistíme, že ve fázi rozhodování je mnoho aspektů, na které je potřeba brát ohled. Důležité je, jak blaho klienta, tak to, aby pracovník s rozhodnutím, které učiní, byl spokojený. Zároveň by si pracovník měl stát za svým, a v případě dotazů či kritiky si své rozhodnutí uměl obhájit. V tomto případě během rozhodování bude také hrát určitou roli povaha

a postoj klienta a jeho nelehká životní situace, v které se nachází a můžou se od ní odvíjet různé klientovy reakce. Zde velmi záleží na tom, jaké má pracovník komunikační schopnosti, zkušenosti a jaký je jeho celkový pracovní přístup. Za důležité považuji zmínit fakt, že ať doje k aplikaci jakékoliv teorie, tak nemusí vždy dojít k očekávanému výsledku.

Kantův etický systém je založen na tom, že pro správné jednání je vždy hlavní dobrý úmysl, protože nic jiného není tak absolutně dobré, jako dobrá vůle. Zároveň Kant jako podmínku správného jednání zdůrazňuje respekt a úctu k lidství všech osob. Kant se tedy zabývá tím, co samotnému jednání předchází – to je podle něj kritériem k hodnocení samotného aktu, který je eticky hodnocen. Utilitarismus vychází z odlišného hlediska. Klade důraz naopak na to, co po jednání následuje. Zvažuje následky, konsekvence jednání. A teprve podle nich pak vlastně „zpětně“ určuje, zda hodnocené jednání bylo z etického hlediska správné, či nikoliv.

Jelikož sama pracuji jako sociální pracovnice, tak vím, že je zcela těžké se občas rozhodnout, co je a není správné, případně co je a není žádoucí, a jaké to bude mít dopady, jak pro klienta, pracovníka, službu, ale i ostatní klienty. Vždy se snažím být vnímavá a empatická směrem ke všem zúčastněným a snažím se zhodnotit všechny možné scénáře. Pokud člověk pracuje v pomáhajících profesích, tak obecně musí být velmi fyzicky a psychicky odolný vůči různým situacím, které mohou nastat. Do jisté míry u něj dochází i k obětování, které s sebou nese také možné dopady.

9 DISKUSE

V této kapitole bude prostor, kde budou ještě řešena etická dilemata pracovníce ze Sociální rehabilitace ve Středisku křesťanské pomoci Plzeň. Skutečnosti, které byly díky napsání této diplomové práce získány jsou podloženy také o literaturu vztahující se k tomuto zvolenému tématu.

Práce představuje několik nejčastějších etických dilemat, která jsou nedílnou součástí služby sociální rehabilitace a pracovního týmu, který jí utváří. Etická dilemata, která vyplynula ze sondy nebudu zde znovu rozepisovat, protože jejich podrobný popis nalezneme v kapitole číslo 6 a jejími podkapitolami. V sociální rehabilitaci se vyskytují i další etická dilemata, kterých je celá řada a neustále se objevují nová. K rozboru jsem si vybrala záměrně etické dilema, které se dotýká mého klienta, tudíž je mi jeho situace velmi dobře známá. Jedná se tedy o dilema, které řeší, zda klientovi, který opakovaně porušuje řád a pravidla služby, tak mu pracovník má či nemá ukončit smlouvu ve slubě.¹⁸²

V případě etického problému se pracovníce vždy problém snaží vyřešit bez toho aniž by k tomu potřebovaly někoho jiného. Samy si, ale velmi dobře uvědomují, že jsou takové problémy, kde hranice rozhodování může být velmi tenká, a proto často vítají možnost pravidelných porad, jak týmových, tak individuálních. Potřebují také pro sebe zpětnou vazbu toho, že svou práci dělají dobře. Není hrdinství vždy rozhodnout jen sama za sebe, protože rozhodnutí někdy může ublížit, jak pracovníkovi, tak klientovi. Pracovnice oceňují možnost komunikace, případně náhled od jiného kolegy, který může mít za sebou stejnou či podobnou situaci.¹⁸³ „Občas je pro mě těžké, a potřebuji dostatek času si všechno řádně a důkladně promyslet. Jen někdy mám pocit, že toho času a prostoru není tolik, kolik bych ho potřebovala. Někdy totiž řešení může být unáhlené. Hodně mi pomáhá můj tým, na který se mohu spolehnout. Víím, že s kolegyněmi můžu řešit všechno. Moje vedoucí má hodně zkušeností, a vždy mi dá zpětnou vazbu a já si pak mohu zvolit, to co je pro mě nejlepší.“ Důležitou součástí této profese je mít se na koho obrátit,

¹⁸² Srov. ELICHOVÁ, M., *Sociální práce aktuální otázky*, s. 62.

¹⁸³ Srov. BAŠTECKÁ, B., ČERMÁNKOVÁ, V., KINOR, M. *Týmová supervize*, s. 103.

proto je nezbytné mít důvěru ve svém nadřízeném pracovníkovi, který dává svým zaměstnancům pocit jistoty, bezpečí a zmiňované důvěry. Kdykoliv v případě potřeby ho mohou vyhledat, obrátit se na něj a svěřit mu, co právě prožívají. Probíhající supervize a komunikace s kolegy jsou považovány za jeden z nejlepších kroků, které vedou k řešení etických záležitostí.¹⁸⁴ Celý kolektiv pracovníků se shoduje na tom, že i když absolvují různé kurzy, tak je to nikdy na danou situaci nemůže připravit. *„Byla jsem již na několika kurzech, které jsou směřovány na cílovou skupinu, s kterou pracuji, ale ve finále zjistíte, že teorie je naprosto odlišná od praxe, a člověk se v situaci, která nastane, zachová zcela jinak. Já osobně v kurzech zaměřených na etiku nespatřuji žádný přínos, jsou mnohem zajímavější kurzy. Zkrátka každá situace je jiná, i ta co nastane opakovaně, se neřeší stejně, jako ta předchozí.“* Neexistuje tedy asi ani podle etického kodexu konkrétní návod, jak dané etické dilemma vyřešit, tak aby to bylo správné. Je mnoho kritiků, kteří se zabývají tím, že etický kodex přímo neudává pomoc při řešení. Sociální pracovník by měl být při řešení problému kreativní a měl by si umět vytvořit vlastní prostor pro přemýšlení, v případě, že si neví rady je obklopen svými kolegy, s kterými se vždy může poradit.¹⁸⁵

Každý sociální pracovník by raději zavřel oči před problémy, které jsou, ale sám dobře ví, že i když problém dá do pozadí, tak stejně přijde období, kdy ho bude muset vyřešit. Očekává se tedy, že pracovník přijme situaci takovou jaká je a budou k ní otevřeně přistupovat. *„Naší práci budou etická dilemata doprovázet vždy, nejde se jim vyhnout. Pro mě to je třeba etické dilemma, a pro kolegyni ne, je to zcela individuální. Jen někdy jsou taková období, kdy je jich méně a někdy je jich více. Je to prostě součást, a člověk by to, tak měl přijmout, i když sám dobře ví, že ne pokaždé je lehké vzniklé etické dilemma vyřešit. Pro mě osobně jsou to těžké situace, nevím si s nimi rady. Nevím, zda moje řešení je správné či nikoliv. Vždycky, když etické dilemma řeším, tak si říkám, že příště to zvládnou lépe, ale s odstupem času jsem pochopila, že se na to nejde připravit. Ty situace jsou těžké a s nimi přichází i hodně emocí,“* uvedla pracovnice. Existují také dilemata latentní, pro které je typické to, že jejich akutnost je pracovníky dána do pozadí. Často pracovníci o nich ví, ale snaží se o to, aby nebyla řešena v současné chvíli, možná díky této volbě si myslí, že dilemma zmizí, což se nestane. Dilema je pouze upozaděno a není na pořadu dne, což sebou přináší negativa,

¹⁸⁴ Srov. KALINA, K., *Terapeutická komunita*, s. 233.

¹⁸⁵ Srov. MÁTEL, A., *Teorie sociální práce I*, s. 43.

například jeho prohloubení.¹⁸⁶ Zmiňovaná etická dilemata jsou nedílnou součástí této pomáhající profese, a většina pracovníků se shodne na tom, že jsou pro ně samotné přínosem a také jistým způsobem rozvoje a naučení se řešit nové či stávající situace. Pracovník se zároveň ocitá v situaci, která se jeví jako nekomfortní, ale zároveň mají pohnutku k tomu, aby se zamysleli na nastavením pravidel a postupů. To, že je služba ohraničená svými postupy a pravidly ještě nemusí znamenat, že je každý pracovník chápe stejně. Pravidla a postupy s sebou přináší zápornou stránku toho, že pracovníka mohou omezovat v poskytování služby a dokonce mohou být v rozporu s jeho svědomím.¹⁸⁷

Z prvního etického dilematu vyšlo najevo, že pracovníci velmi často řeší, zda ke klientovi volit přístup, který se všeobecný a směřuje ke všem klientům či vycházet z individuálního přístupu. Možná by zde bylo na místě zvážit, zda do postupů nezadat, že každý zájemce, který službu vyhledá bez ohledu na to, zda potřebuje nějakou sociální pomoc, může sprchu využít, i kdyby to mělo být pouze jednorázově. Pokud by se tato situace opakovala u stejného klienta, tak by sociální pracovník dále zvažoval, kolikrát se toto stalo, jestli klient nemá jiné možnosti, kde využít sprchu, a jak často o tuto výjimku žádá. Pokud se ovšem pracovník rozhodne, že opakovaně sprchu umožní, tak by měl vyrozumět o tom své kolegy, a sdělit jim důvod konkrétního konání. Z toho tedy vyplývá, že pracovníci pomáhajících profesí by se měli neustále vzdělávat v různých oblastech, které jim mohou být nápomocny při výkonu profese. Díky tomu by došlo k předcházení nebo k minimalizaci situací směřujících k etickému dilematu. Mnoho pracovníků cítí svůj rozpor mezi pracovními a osobními hodnotami.¹⁸⁸

Podrobně bylo také rozebráno etické dilemma, které řeší, jestli je žádoucí ukončit klientovi při dlouhodobém porušování pravidel smlouvu nebo mu jí ponechat, i přesto, že je to v rozporu s pravidly služby. Na zvolené dilemma aplikace vybraných aspektů pocházejících z Kantovy etiky.¹⁸⁹ Kantova etika nám tedy ukázala, že vůbec není nic špatného na tom, že pracovníce má svou individuální úvahu o motivech, ale zároveň má také jisté úvahy o motivech jejích klientů. Předpokládá se, že pracovník je profesionál a ví, jak má svou práci vykonávat, tudíž by neměl vycházet také jen ze své intuice, nebo zkušenosti, kterou již zažil, protože každá situace je něčím výjimečná, ale měl by se snažit

¹⁸⁶ Srov. ELICHOVÁ, M., *Sociální práce – Aktuální otázky*, s. 62.

¹⁸⁷ Srov. CHLOUPKOVÁ, S., *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*, s. 11.

¹⁸⁸ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*, s. 106.

¹⁸⁹ Srov. PELCOVÁ, N., SEMRÁDOVÁ, I. *Fenomén výchovy a etika učitelského povolání*, s. 108.

v rámci spolupráce například i s kolegy najít pravidlo, které může být neutrální. Pracovník by ve své profesi měl přemýšlet o svém chování, dopadech a zároveň o motivech, které jsou pohnutkou tohoto chování. Ke včasnému přemýšlení by mělo dojít ještě dříve než až v momentě, kdy na povrchy vyplývá etické dilema.¹⁹⁰

V sociální práci existuje celá řada otázek, na které hledá sociální pracovník neustálé odpovědi. V jeho profesi se očekává tedy profesní rozvoj, který je stanoven nejen zákonem, ale měl by ve svém vlastním zájmu po něm toužit i sám pracovník. Jedním z důležitých bodů pomáhající profese je povinnost supervize, kde má pracovník spolu se svými kolegy prostor na své otázky, s kterými si příliš neví rady. Pracovník se jedinci ve vzájemné spolupráci snaží klientovi ukázat cestu, která vede ke zlepšení jeho života a zároveň mu tím ukazuje, že on sám má největší moc nad tím, co se mu v životě odehrává. Každý potřebuje základní potřeby směřující k lidskému naplnění a existenci ve společnosti, v které žije. Pokud si pracovník dokáže uvědomit tyto motivy, tak je zároveň schopný si odpovědět na různé otázky, a zároveň je více schopný respektovat své potřeby při práci s klientem, a tím pádem nejednat na jeho úkor.¹⁹¹

V souladu s Kantovou etikou lze považovat za správné a etické i takové chování sociálního pracovníka, které nedosahuje jím zamýšlených cílů. Pokud použil všech dostupných prostředků, podřízených své dobré vůli, pokud respektoval lidství svého klienta. Je věcí jeho zodpovědnosti, svědomí a sebereflexe, aby dokázal všechna tato kritéria zhodnotit. Zodpovědnost pracovníka za klientův život není a ani nemůže být neomezená.¹⁹² Je v našich řadách mnoho pracovníků, kteří jsou schopni se téměř rozdat pro klienta. Často pracovníci dělají věci, o které klient nemusí ani stát. Chtějí mu za každou cenu zlepšit život, bez toho aniž by se podívali na to, zda to chce i druhá strana. Zklamáním poté může být pro pracovníka to, že se u klienta problém vrací, a zdá se být neřešitelný, i když tomu dávají hodně času a prostoru.¹⁹³ Pracovník může být z takové spolupráce velmi vyčerpaný a tato situace může vést až k syndromu vyhoření. K vyhoření vede nejčastěji každodenní a dlouhodobé spolupracování s lidmi: „*Syndrom vyhoření*

¹⁹⁰ Srov. ELICHOVÁ, M., *Sociální práce aktuální otázky*, s. 63.

¹⁹¹ Srov. VACKOVÁ, J. a kol. *Sociální práce v systému koordinované rehabilitace*, s. 43.

¹⁹² Srov. BAŠTECKÁ, B., *Terénní krizová práce – psychosociální intervenční týmy*, s. 169.

¹⁹³ Srov. PEŠEK, R., PRÁŠKO, J., *Syndrom vyhoření – jak se prací a pomáháním druhých nezničit*, s. 20

(syndrom burnout) je stav celkového vyčerpání v důsledku dlouhodobého intenzivního stresu. Vyskytuje se hlavně u lidí, kteří jsou pravidelně v kontaktu s jinými lidmi. ¹⁹⁴

Jelikož služba sociální rehabilitace je pro klienty otevřena od pondělí do pátku osm hodin, ve službě jsou pouze tři pracovníci, které neustále nabírají příliv nových klientů, a do toho pracují se svými stávajícími klienty, tak mohou být syndromem vyhoření dost pravděpodobně ohroženi. Práci v sociální rehabilitaci, ale také mohou ztěžovat objektivní podmínky, kterými myslíme například nedostatek návazných služeb pro klienty a nedostupnost ubytoven, městských a sociálních bytů, které jsou nezbytně nutné. Každý klient, který překračuje práh sociální služby by měl vědět, jaká má očekávání od konkrétního zařízení, a s čím mu pracovníci mohou pomoci. Velmi často se stává, že neví, proč přichází. Do služby jsou odkázáni jinými pracovníky, kteří jim neposkytnou dostatečné informace nebo jsou přiváděni svými kamarády. Je tedy na pracovníkovi služby, aby klienta seznámil s tím, co mu služba může nabídnout. Pracovník se klienta vždy snaží nasměrovat k řádnému a důstojnému životu, jehož základem je mít stabilní bydlení a práci. I když se pracovník snaží o to, aby klienta tímto směrem posunul, tak není vždy tento krok úspěšně naplněn. Jak vyplývá z kategorického imperativu, tak klient není brán jako pouhý objekt nebo prostředek. Pracovník v pomáhající profesi může velmi často zažít hořkou zkušenost se syndromem vyhoření právě v momentě, kdy plní pouze své pracovní povinnosti, ale nevnímá danou pomoc a zájem o konkrétního jedince.¹⁹⁵ V tento moment vidí pracovník klienta pouze jako předmět, kterým se zabývá ve svém zaměstnání, jako věc, která nemá lidské vlastnosti, důstojnost nebo schopnost. Pracovník nemá o klienta zájem, a nevnímá to, co potřebuje. Jeho zaměstnání je pouze povinnost, kam musí chodit, aby si splnil své povinnosti.¹⁹⁶

Etika se obecně považuje za velmi významnou součást profese sociálního pracovníka. Dává mu možnost se lépe orientovat v situacích, v kterých musí udělat rozhodnutí, která se často spojují s problémy nebo dilematy etického rozměru. Rozhodnutí, které je dáno sociálním pracovníkem nemůže být nikdy jisté. I když pracovník ví, že koná něco správného, tak si nikdy nemůže být jistý tím, že klient to tak přijme nebo udělá. Jedním z důležitých aspektů při výkonu sociální práce je, aby se

¹⁹⁴ Srov. PEŠEK, R., PRÁŠKO, J., *Syndrom vyhoření – jak se prací a pomáháním druhých nezničit*, s. 20.

¹⁹⁵ Srov. STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládat*, s. 20.

¹⁹⁶ Srov. ELIČOVÁ, M., *Sociální práce aktuální otázky*, s. 111.

sociální pracovník naučil přijímat nejistotu jako součást své profese. Může se s ní intenzivně naučit pracovat a posilovat jí, měl by jí brát jako jistý impuls ke svému profesnímu rozvoji nikoli jako své vlastní selhání. S pojmem nejistota se setkáváme nejen v profesním životě, ale také v osobním. Dává tedy jistý impuls, který vede k hlubokému zamyšlení nad jednáním nás samých.

Etické teorie, které doprovází sociální práci pomáhají pracovníkovi dát náhled na problémy z různých hledisek. Je tedy důležité podotknout, že etické teorie neřeší etické dilemata a problémy, ale mohou rozšířit pohled na konkrétní situace, který pomáhá k lepšímu porozumění. Jak vyplývá i této práce, tak konkrétně zvolené etické teorie nedokáží vyřešit dilematickou situaci, ale nabízí pracovníkovi jistou oporu pro, co nejlepší rozhodnutí. Pracovník zároveň ukazuje tím, že využívá teorie jistou znalost a profesionalitu ve svém oboru.

ZÁVĚR

Diplomová práce měla za cíl zjistit jaká nejčastější etická dilemata a etické problémy řeší sociální pracovníci ve službě sociální rehabilitace, a jak k těmto dilematům přistupují. Podrobně bylo rozebráno několik nejzásadnějších dilemat, přičemž bylo vybráno jedno klíčové, které bylo v rámci této práce následně rozebráno za pomoci deontologie a utilitarismu.

V samém úvodu práce je zmíněná motivace, která mě vedla k tomu, proč zpracovat právě toto téma, představení struktury práce, cíle a hlavní zdroje, které byly použity. V následující kapitole byl použit popis metody, jakou bylo v diplomové práci postupováno.

K tomu, aby čtenář porozuměl práci, která vznikla, byl potřeba krátký vhled, aby mohl lépe pochopit danou problematiku. Stručně tedy byl popsán fenomén bezdomovectví. Kdo bezdomovci jsou, co je příčinou, že se lidí ocitnou na okraji společnosti a bez přístřeší, s jakými každodenními problémy se potýkají. Dále pak specifika, která jsou tuto subkulturu typická. V neposlední řadě i to, jak na ně většinová společnost nahlíží.

Celá tato problematika byla dána do kontextu sociální rehabilitace, jenž se těmto lidem snaží pomoci. V této službě sama pracuji, takže jsem využila toho, že mohu být přímo u zdroje. Pomoc lidem bez přístřeší je součástí mé práce a zkoumaným etickým dilematu sama společně se svými kolegy na denní bázi čelím. Aby čtenář lépe rozuměl, jakým způsobem středisko pomáhá, je v dalších kapitolách popsána jak sociální rehabilitace, tak konkrétně Středisko křesťanské pomoci, kde pracuji. A to včetně jeho historie. Zvláště byl vyzdvihnut projekt "Čistá práce", který je pro klienty sociální rehabilitace uskutečňován a má zásadní dopad na pomoc těmto lidem.

Aby byly pro tuto sondu získány potřebné informace, tak byly v sociální rehabilitaci s pracovníci provedeny rozhovory. Moje kolegyně se mým rozhovorům nebránily a velmi ochotně mi poskytly odpovědi na mé otázky. Kolegyně byly řádně obeznámeny s cílem této práce a souhlasily s tím, že s nimi bude veden hloubkový polostrukturovaný rozhovor.

Následující kapitoly se pak zabývají etikou v kontextu sociální práce. Vyzdvihnout byl etický kodex, který je pro pracovníky nezbytným nástrojem pro řešení etických dilemat v rámci dané organizace, kde působí.

Zájem je dále soustředěn na etická dilemata a problémy a jsou zde představeny způsoby, kterými lze zvládat vzniklá etická dilemata či problematické situace týkající se klientů. Dochází zároveň k vysvětlení významu etických teorií, které mohou být nápomocny pracovníkovi v případě, že se ocitne v situaci, kdy musí etická dilemata a problémy řešit ať už svépomocí nebo za pomoci poskytnuté od svých kolegů. Jde o možné příklady promyšlení zmíněného dilematu za pomoci vhodně zvolených etických teorií. Čtenář je v kapitole seznámen se základními východisky deontologie, a následně je blíže specifikováno etické dilemma pomocí kazuistiky.

Nalezneme zde i kapitolu, která byla věnována představení některým etickým teoriím, ze kterých byly následně vybrány ty, které nejlépe dokázaly rozebrat dané dilemma. Mezi ta zásadní dilemata můžeme zařadit to, zda klientovi pomáhat nebo jej kontrolovat. Tyto dvě roviny jsou od sebe odlišeny tím, či zájmy jsou v daný moment upřednostněny. Pokud hovoříme o pomoci, tak dochází ke stanovení konkrétního postupu společné práce, kterou prostřednictvím přímé pomoci pracovník nabízí a klient se rozhoduje, zda si jí vybere. Naopak při kontrole je upřednostněn zájem ostatních, a ne toho člověka, o kterého se pracovník stará.

Dalším je, zda klientovi vydat materiální pomoc, kterou v daný okamžik potřebuje, tedy upřednostnit okamžité řešení nebo naopak pomoc nevydat, a tedy v dlouhodobějším horizontu klienta motivovat, aby si vlastním přičiněním tuto pomoc zajistil sám. Tato a některá další jsou podrobně analyzována v kapitole, která pojednává o konkrétních etických dilematech, s kterými se setkávají pracovníci v sociální rehabilitaci.

Jako klíčové však bylo vybráno to, zda klientovi ukončit smlouvu, a tedy s ním spolupráci ukončit, nebo jej v programu pomoci ponechat. Rozbor tohoto dilematu na základě etických teorií pak byl cílem této diplomové práce. A takto stanovený cíl byl dosažen. Dokladem toho je podrobný rozbor vybraného etického dilematu pomocí deontologie a utilitarismu v následující kapitole. Pro rozbor byl vybrán případ konkrétního klienta Střediska křesťanské pomoci, jenž byl do střediska přijat v roce 2011.

Podkapitola Popis etického dilematu čtenáře podrobně seznamuje s celým průběhem pomoci tomuto klientovi, s otázkami, které bylo třeba řešit, ale i s reakcemi a přístupem daného klienta až do okamžiku, kdy případ dospěl do bodu, kdy pracovníci byli nuceni řešit, zda s ním spolupráci ukončit či nikoli.

V podkapitolách v samém závěru práce pak bylo takto vzniklé dilema rozebráno z hlediska příslušných etických teorií. Etická teorie tak byla aplikována na aktuální téma řešené v sociální rehabilitaci ***„Ukončit smlouvu klientovi, který dlouhodobě nespolupracuje na individuálním plánu a porušuje pravidla služby, či mu ji ponechat?“***.

V diskusi se pak nachází obsah etických dilemat, kterým byly nuceni sociální pracovníci v daném zařízení čelit, a zkoumá aplikaci etických teorií v sociální práci na zvoleném dilematu. Poznatky, které byly získány, jsou porovnávány s žádoucí a vhodnou literaturou.

Pracovníci jsou si velmi dobře vědomi toho, že se v jejich profesi etická dilemata či problémy vyskytují a nelze před nimi utíkat nebo se tvářit že neexistují, či je do nekonečna odkládat, ale naopak je potřeba je řešit. Při vzniku dilemat o nich dokáží přemýšlet a reflektovat je. Nejprve s daným dilematem nějakým způsobem pracují a sami v sobě ho zpracovávají a následně se podělí s kolegy či na supervizi. To je velmi žádoucí, protože pracovník si může dostatečně uvědomit, že na řešení situace není sám, nýbrž má oporu ve svém kolektivu. Obrovskou výhodou je, pokud mezi vedoucím a pracovníky panuje důvěra. Tato důvěra utváří dobrý vztah, díky kterému se pracovníci nebojí za vedoucím přijít a sdělit mu, co se děje. Dilemata vznikají z různých důvodů, ať už z neznalosti v oblasti práva nebo špatně nastavených pravidel či postupů doprovázející sociální službu.

V samotné diskusi je také pozornost věnována momentům, které mohou být inspirací pro pracovníky daného zařízení, jak mohou také hledět na vzniklé etické dilema za pomoci utilitarismu a deontologie.

Práce může mít také další využití. Například může být využita k reflexi práce v konkrétním zařízení v oblasti etických dilemat, a zároveň může být přínosem mnoha nových pohledů, z kterých vznikne diskuse vedoucí k možným inovativním řešením a novým postupům. Práce může být dále také přínos pro službu tím, že zefektivní a zvýší

kvalitu svých poskytovaných služeb. V neposlední řadě může také vnést větší náhled laické i odborné společnosti do tohoto tématu, díky němuž budou lidé více informováni a v neposlední řadě může dojít k rozboření některých mýtů a předsudků. V závěru bych ráda zmínila to, že vznik této práce naplnil i můj osobní cíl. Prohloubila jsem si mnoho poznatků nejen v oblasti své vykonávané profese v sociální rehabilitaci, ale také v etice z mnoha různých pohledů, která je nezbytnou součástí při výkonu sociální práce.

Ráda bych také podotkla skutečnost, že sociální práci, kterou vykonáváme, tak se neděje jen z popudu či hnutí lásky, nýbrž se děje na civilizačním základě, který je pro naši západní kulturu neodmyslitelnou součástí, proto nechat lidi bez pomoci je nemyslitelné. Pomoc je poskytována institucionálně skrz standardy a kritéria, které určuje zákon. Zde tedy není místo na lásku ani milosrdenství, je důležité tento fakt mít jako korelát pro jakéhokoliv pracovníka, aby u něj nedošlo k syndromu vyhoření. Důležité je brát zřetel i na lidský rozměr, který nám sděluje, že jsme člověkem stejně jako klient. Tudíž je v pořádku, že jako pracovník ke klientovi uplatňuji emoce, křesťanskou lásku, soucit aj. projevy. Žádné z těchto pozitivních projevů sounáležitosti s bližním neruší ony standardy. Někdy mezi tím však může do jisté míry vznikat napětí a je to situační, ale záleží na tom, jak se rozhodne pracovník. Sám nejlépe musí vyhodnotit situaci, zda se klientem nechá „odrbat“, protože má klienta ráda, nebo zda bude striktní, i když ví, že klienta to může zničit. Při poskytování sociální práce druhému jedinci je třeba mít na paměti, že pracovník nikdy nepřebírá odpovědnost za klienta ani za klientův život.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Tištěné zdroje

1. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. 3 vyd. Praha: Academia, 2001. ISBN 80-200-093-1.
2. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon, 1994. ISBN 80-7113-111-3.
3. BANKS, S. *Conflicts of culture and accountability: managing ethical dilemmas and problems in community practice*. In: BANKS, S., BUTCHER, H., HENDERSEN, P., ROBERTSON, J., a kol. *Managing Community Practise: Principles, Policies and Programmes*. Bristol: Policy Press, 2013. ISBN 9781447301240.
4. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. 2nd ed. New York: Palgrave, 2001. ISBN 0-333-94798-3.
5. BARTONÍČKOVÁ, K. et al. *Občanský a společenskovední základ*. Brno: Edika, 2009. ISBN 978-80-251-2631-8.
6. BAŠTECKÁ, B., *Terénní krizová práce. Psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. ISBN 802470708X.
7. CAKIRPALOGLU, P. *Úvod do psychologie*. Praha: Grada Publishing a.s., 2012. ISBN 9788024778471.
8. CIMRMANNOVÁ, T., et al. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu*. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246220-57.
9. CLARK, CH. L. *Social Work Ethics: Politics, principles and Practice*. New York: Palgrave, 2000. ISBN 0-333-71934-4.
10. DVOŘÁKOVÁ, M. *Etická dilemata při práci v azylovém době pro matky s dětmi v tísní*. České Budějovice: Teologická fakulta, 2020. ISBN neuvedeno.
11. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978-80-271-9802-3.
12. FISCHER, O. et al. *Etika a lidská práva*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. ISBN neuvedeno.
13. FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
14. FORMÁNEK, V., CSÖLLEOVÁ, E., JAMBORA, J. *Bezdomovcem snadno a rychle*. Nakladatelství Petrklíč, 2019. ISBN 978-80-7229-700-9.

15. GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-79-6.
16. GEOFF, L., KOENE, C., *Etika pro evropské psychology*. Praha: TRITON, 2010. ISBN 978-80-7387-415-5.
17. GOLDMANN, R., CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*. Omlomouc: Univerzita Palackého, 2004. ISBN 80-244-0907-0.
18. HAYCOCK, K. *Shelter*. Hove: Wayland, 1993. ISBN 0-7502-0641-1.
19. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
20. HEŘMANOVÁ, J. *Metodika pro podporu tvorby školního vzdělávacího programu*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky, Národní institut pro další vzdělávání, 2009. ISBN 978-80-86784-77-9.
21. HETMÁNKOVÁ, R., *Zpátky ze dna: Zaostřeno na ženy*. Praha: Jako doma, o. s. 2013. Výroční zpráva.
22. HOLPUCH, P. *Bezdomovectví jako způsob života*. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut sociologických studií 2009.
23. HRADECKÝ, I. et al. *Definice a typologie bezdomovství*. Praha: Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8.
24. CHLOUPKOVÁ, S., *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4678-4.
25. JANDOUREK, J. *Slovník sociologických pojmů*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3679-2.
26. JANOUSHKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-5034.
27. JŮZL, M., *Hostinského pojetí estetiky a filozofie dějin a umění*. Praha: Univerzita Karlova, 1985. ISBN neuvedeno.
28. KALINA, K. *Terapeutická komunita*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2449-2.
29. KANT, I. *Kritika čistého rozumu*. Oikoymenh, 2001. ISBN 80-7298-035-1.
30. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1976. ISBN 00014045
31. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1990. ISBN 80-205-0152-5.

32. KLEPÁČKOVÁ, O., KREJČÍ, Z., ČERNÁ, M., *Sociální práce na příkladech z praxe*. Praha: Grada, 2022. ISBN 978-80-271-3074-0.
33. KLIMENT, P., DOČEKAL, V. *Pohled na bezdomovství v České republice*. Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5103-9.
34. KLIMENT, P., DOČEKAL, V., *Pohled na bezdomovectví v České republice*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5007-0.
35. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 5. Praha: portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
36. KŘÍŽOVÁ, E., *Sociální práce v mezioborové perspektivě*. Praha: Karolinum, 2023. ISBN 978-80-246-5076-0.
37. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMAN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
38. MACKEWV, J. *Gestalt psychoterapie: Moderní holistický přístup k psychoterapii*. Praha: Portál, 2004. ISBN 8071789224.
39. MAREK, J., HOTOVCOVÁ, J., STRNAD, A. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.
40. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2002. ISBN 80-86429-08-3.
41. MARKOVÁ, D., CHVÍLOVÁ WEBEROVÁ, M., et al. *Předčasně narozené dítě – následná péče kdy začíná a kdy končí?* Praha: Cosmopolis, 2021. ISBN 978-80-271-1745-1.
42. MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
43. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál: 2003. ISBN 80-7178-548-2.
44. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2 přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
45. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-262-1154-9.
46. MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
47. MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 8073673109.

48. MATOUŠEK, O., Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci. Praha: Univerzita Karlova, 2021. ISBN 978-80-246-4905-4.
49. MATULAYOVÁ, T. *Socialnych pracovníkov najviac trápia interpersonálne vzťahy*. Sociální práce/Sociální práce, 200ž, č. 3, s. 18-19. ISSN 1213-6204.
50. MILL, J. S. *Vybrané spisy o etice, společnosti a politice 1*. Přeložili Karel ŠPRUNK a Martin POKORNÝ. Praha: OIKOYMENH, 2016. ISBN 978-80-7298-487-9.
51. MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
52. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
53. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In ŠRAJER. J., MUSIL, L. a kol. *Etické kontexty sociální práce a rodinou*. České Budějovice, Brno: Albert, 2008. s. 83–106. ISBN 978-80-7326-145-0.
54. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
55. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
56. PELCOVÁ, N., SEMRÁDOVÁ, I. *Fenomén výchovy a etika učitelského povolání*. Praha: Karlova univerzita, 2014. ISBN 978-80-246-2652-9.
57. PROCHÁZKA, R., *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4451-3.
58. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.
59. REINHAUS, D., *Techniky učení: Jak se snadněji učit a více si pamatovat*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4781-1.
60. SANDEL, M., *Co je správné dělat*. Praha: Karolinum, 2019. ISBN 978-80-246-3065-6.
61. SIKORA, O., *Kantova praktická metafyzika*. Praha: Karolinum, 2017. ISBN 9788024636634.

62. SIROVÁTKA, J. Bezpodmínečně platný mravní zákon. Etika Immanuela Kanta. In ČAPEK, J. et al. *Přístupy k etice II*. Praha: Filosofia, 2015, s. 78. ISBN 978-80-7007-442-8.
63. STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládat*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.
64. STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L., MAREK, J. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních služeb*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.
65. ŠPATENKOVÁ, N. et al. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-247-5327-0.
66. ŠVAŘÍČEK, R.; ŠEĐOVÁ, K. et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 2. vyd. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.
67. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, s.r.o., 2004. ISBN 80-7178-806-6.
68. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
69. VACKOVÁ, J. et al. *Sociální práce v systému koordinované rehabilitace*. Praha: Grada, 2020. ISBN 978-80-271-2434-3.
70. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.
71. VÁGNEROVÁ, M. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0696-5.
72. VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY L., MAREK, J. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum 2013, ISBN 978-80-246-2209-5.
73. VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY L., MAREK, J. *Bezdomovectví ve středním věku – příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha: Univerzita Karlova, Nakladatelství Karolinum 2018. ISBN 978-80-246-4054-9.

Internetové zdroje

74. Armáda spásy, *Zdravotní péče*, [online]. [cit. dne 31. 1. 2023]. Dostupné na WWW: <<https://armadaspasy.cz/pomahame-vam/zdravotni-pecce/>>.

75. COHEN, D.; CRABTREE, B. Qualitative Research Guidelines Project [online]. Publikováno v červenci 2006 [cit. dne 23. 1. 2023]. Dostupné na WWW: <<http://www.qualres.org/HomeSemi-3629.html>>.
76. GORELČÍKOVÁ, M., *Cizinci bezdomovci. (Ne) víme si s nimi rady.* [online]. [cit. dne 31. 1. 2023]. Dostupné na WWW: <https://pardubicky.denik.cz/zpravy_region/cizinci-bezdomovci-ne-vime-si-s-nimi-rady-20190110.html>.
77. HECZKOVÁ, E. *Bezdomovci a my*, [online]. [cit. dne 5. 2. 2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.getsemany.cz/node/292>>.
78. International Federation of Social Workers. Global definition of social work. [online]. IFSW, © 2020 [cit. dne 23. 2. 2023]. Dostupné na WWW: <<http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>>.
79. MACEČEK, R. Dokumentace terénní práce a ochrana osobních údajů [online]. *In Profesní dovednosti terénních pracovníků. Sborník studijních textů.* Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008 [cit. dne 25. 2. 2023]. Dostupné na WWW: <http://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tp.pdf>.
80. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. Aktuální znění k 1. 2. 2022. [cit. dne 18.11.2022]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>>.
81. KŘIŠŤAN, A., JINEK, J. *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci.* [online]. [cit. dne 28. 1. 2023]. Dostupné na WWW: <<https://socialniprace.cz/article/eticka-teorie-a-jeji-aplikace-problem-pro-socialni-praci/>>.

Legislativa

82. Zákon č. 541/2020 Sb., O odpadech
83. Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách

Další zdroje

84. Sociální rehabilitace Střediska křesťanské pomoci Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č.1*, Plzeň. Sociální rehabilitace střediska křesťanské pomoci Plzeň. ISBN neuvedeno.

85. Sociální rehabilitace Střediska křesťanské pomoci Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 5.* Sociální rehabilitace střediska křesťanské pomoci Plzeň. ISBN neuvedeno.
86. Sociální rehabilitace Střediska křesťanské pomoci Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 8.* Sociální rehabilitace střediska křesťanské pomoci Plzeň. ISBN neuvedeno.
87. Sociální rehabilitace Střediska křesťanské pomoci Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 9.* Sociální rehabilitace střediska křesťanské pomoci Plzeň. ISBN neuvedeno.
88. Sociální rehabilitace Střediska křesťanské pomoci Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 11.* Sociální rehabilitace střediska křesťanské pomoci Plzeň. ISBN neuvedeno.
89. Sociální rehabilitace Střediska křesťanské pomoci Plzeň. *Etický kodex.* Sociální rehabilitace střediska křesťanské pomoci Plzeň. ISBN neuvedeno.

PŘÍLOHY

CÍL PRÁCE

Cílem diplomové práce je zjistit jaké jsou nejčastější etická dilemata a problémy sociální pracovníků ve službě sociální rehabilitace ve Středisku křesťanské pomoci Plzeň. Výsledky vyplývající z tohoto výzkumu budou následně rozebrány optikou vybraných etických teorií. Práce může následně sloužit k zreflektování práce konkrétního zařízení v oblasti etických dilemat či problémů. Zároveň může přinést nové úhly pohledů a vytvořit diskuzi, která směřuje k možným postupům a řešení.

Výzkumná otázka 1: Jaké nejčastější etické problémy a dilemata řešíte v souvislosti s výkonem své profese?

Výzkumná otázka 2: Jak řešíte etické problémy či dilemata?

- 1) Setkáváte se při výkonu své profese s etickými dilematy a problémy?
- 2) Uveďte konkrétní příklad etického dilematu.
- 3) Jak dlouho přemýšlíte nad dilematem, které vznikne?
- 4) Jak jste řešila vzniklé dilema?
- 5) V případě vzniku dilematu, kdo nebo co u vás hraje roli v jeho řešení?
- 6) Koho při řešení dilematu zohledňujete?
- 7) Cítíte při řešení dilematu negativní emoce?
- 8) Je něco, co by Vám usnadnilo řešení při dilematu?
- 9) Řeší vaše služba to, že etická dilemata mohou nastat? V případě, že ano, víte, jak postupovat při řešení?

Plzeň dne 11.9.2022

STŘEDISKO KŘESŤANSKÉ POMOCI PLZEŇ
SKP Plzeň
Božkova 20, 326 00 Plzeň
tel.: 377 224 320
office@skp-plzen.cz
IČ: 405 245 66
www.skp-plzen.cz

Příloha č. 1

Seznam otázek, které byly použity k rozhovoru vedoucího k výzkumu.

ABSTRAKT

BUREŠOVÁ, N. *Etická dilemata u sociálního pracovníka při práci u osob bez přístřeší*. České Budějovice 2023. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Klíčová slova: sociální pracovník, klient, sociální rehabilitace, služba, etické teorie, utilitarismus, deontologie, osoba bez přístřeší, bezdomovec, sociální práce

Diplomová práce řeší téma etiky v sociální práci ve službě sociální rehabilitace, která pomáhá osobám nacházející se na okraji společnosti, a jsou ohroženy sociálním vyloučením. V teoretické části nalezneme stručný popis problematiky bezdomovectví a služeb, které této cílové skupině pomáhají. Následuje popis významu etiky v sociální práci. V další části je práce věnována výstupům, které byly vyhodnoceny na základě hloubkových polostrukturovaných rozhovorů, která byly provedeny s pracovníci konkrétního zařízení. Čtenář se díky čtení této práce může blíže seznámit s nejčastějšími etickými dilematy pracovníků, které vznikají v přímé práci s klientem. Jedno konkrétní dilemma bylo vybráno k rozboru a následně bylo rozebráno pomocí utilitarismu a deontologie.

ABSTRACT

Ethical dilemmas of a social care assistant at work for homeless people

Key words: social worker, ethics, ethical dilemmas, ethical theories, social work, homeless people, client, utilitarianism, deontology, social rehabilitation

The diploma thesis deals with ethics in social work, specifically in the social rehabilitation service, which helps people on the edge of society endangered by the social exclusion. In the theoretical part we can find a brief description of the problematics of homelessness and services helping this target group, followed by description of importance of ethics in the social work. In the next part is this thesis dedicated to outputs evaluated on the basis of in-depth semi-structured dialogues, being held with workers of specific institution. The reader can get to know the most frequent ethical dilemmas of workers, at their work with clients. One of those dilemmas was chosen for an analysis and it was analysed using utilitarianism and deontology.