

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

## Diplomová práce

# SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO LIDSKOPRÁVNÍ PROFESE

Vedoucí práce: doc. Michal Opatrný, Dr. theol.

Autor práce: Bc. Petra Kámenová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: kombinovaná

Ročník: 4.

2015

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

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce.

Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem pro odhalování plagiátů.

Děkuji svému vedoucímu diplomové práce doc. Michalu Opatrnému, Dr. theol. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Dále bych chtěla poděkovat sociálním pracovnícům na Úřadu práce v Českých Budějovicích za ochotu a spolupráci na výzkumné části této Diplomové práce a svým blízkým za jejich poskytovanou podporu.

# Obsah

|  |    |
|--|----|
| <b>ÚVOD</b> .....  | 6  |
| <b>1 SOCIÁLNÍ PRÁCE</b> .....  | 9  |
| 1.1 Historie sociální práce .....  | 10 |
| 1.2 Definice a stěžejní cíle sociální práce .....  | 11 |
| 1.3 Sociální práce v rámci agendy DPvHN jako nástroj pomoci .....                                | 13 |
| 1.3.1 Sociální práce při saturaci klientových potřeb.....  | 15 |
| 1.3.1.1 Pracovní podmínky.....   | 17 |
| 1.3.2 Spolupráce mezi sociálními pracovníky agendy HN při KoP a sociálními<br>pracovníky OÚ..... | 18 |
| 1.4 Sociální pracovník .....   | 19 |
| 1.4.1 Autorita sociálního pracovníka jako aspekt moci a svobody ve vztahu<br>ke klientovi.....   | 20 |
| 1.4.2 Role sociálního pracovníka.....  | 23 |
| 1.4.3 Kompetence sociálního pracovníka .....   | 27 |
| 1.5 Vybrané teorie sociální práce .....  | 29 |
| 1.5.1 Implicitní pojetí společnosti a jedince .....  | 30 |
| 1.5.2 Teorie jednání .....   | 31 |
| 1.6 Profesionální zákon pro sociální práci.....  | 32 |
| <b>2 PROFESNÍ ETIKA</b> .....  | 34 |
| 2.1 Etické kodexy sociálních pracovníků .....  | 34 |
| 2.1.1 Mezinárodní etický kodex .....   | 35 |
| 2.1.2 Etický kodex sociálních pracovníků ČR.....   | 36 |
| 2.2 Etický kodex a byrokratická organizace .....   | 38 |
| 2.3 Etika jako východisko pro intervenci s klientem .....  | 40 |
| 2.4 Etická dilemata v SP .....   | 41 |
| 2.4.1 Vybraná dilemata práce s klientem v agendě HN .....  | 43 |
| 2.5 Implikace hodnot v SP .....  | 45 |
| 2.5.1 Přístup k hodnotám ve vztahu ke klientovi.....   | 48 |
| 2.5.1.1 Vztah ke klientovi.....  | 49 |
| 2.6 Aspekty morálního jednání sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi.....                  | 50 |

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
| <b>3</b>  | <b>LIDSKÁ PRÁVA</b> .....   | 52  |
| 3.1       | Stát jako garant pro dodržování LP klientů sociálních služeb .....      | 54  |
| 3.1.1     | Kontext LP klientů v SP .....   | 55  |
| 3.1.1.1   | Fundamentální eticko-lidskoprávní principy .....                        | 57  |
| 3.1.1.1.1 | Lidská důstojnost .....   | 57  |
| 3.1.1.1.2 | Princip sociální spravedlnosti .....                                    | 58  |
| 3.1.2     | Otázka spravedlivé distribuce sociálních zdrojů .....                   | 60  |
| 3.1.3     | Východiska ochrany LP klientů v sociálních službách .....               | 61  |
| <b>4</b>  | <b>VÝZKUM</b> .....   | 65  |
| 4.1       | Metodologie výzkumu.....  | 66  |
| 4.2       | Výzkumný soubor.....  | 66  |
| 4.3       | Struktura rozhovoru .....   | 68  |
| 4.4       | Postup při zpracovávání dat.....  | 70  |
| <b>5</b>  | <b>VÝSLEDKY VÝZKUMU</b> .....   | 71  |
| 5.1       | Poskytovaná SP řadovými pracovníky referátů HN při KoP ÚP.....          | 71  |
| 5.2       | Kompetence a role řadových pracovníků referátů HN při KoP ÚP.....       | 76  |
| 5.3       | Morální a etické hodnoty řadových pracovníků referátů HN při KoP ÚP.... | 78  |
| 5.4       | Vybraná dilemata řadových pracovníků referátů HN při KoP ÚP.....        | 87  |
| 5.5       | Pracovní podmínky řadových pracovníků referátů HN při KoP ÚP.....       | 93  |
| <b>6</b>  | <b>SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU</b> .....                                   | 97  |
| <b>7</b>  | <b>DISKUZE</b> .....  | 101 |
| <b>8</b>  | <b>ZÁVĚR</b> .....  | 109 |
| <b>9</b>  | <b>SEZNAM POUŽITÉ A PODPŮRNÉ LITERATURY</b> .....                       | 111 |
| <b>10</b> | <b>ABSTRAKTY</b> .....  | 123 |
| <b>11</b> | <b>SEZNAM ZKRATEK</b> .....   | 125 |
| <b>12</b> | <b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....  | 126 |

## ÚVOD

Na úvod své diplomové práce bych ráda ozřejmila, co mě vedlo k tomu, že jsem si zvolila téma „Sociální práce jako lidskoprávní profese“. Měla jsem možnost pracovat dva roky na pozici sociální pracovníce na Úřadu práce v Českých Budějovicích, konkrétně na úseku dávek pomoci v hmotné nouzi (DPvHN). Mé zkušenosti, získané v průběhu působení na výše zmíněném úseku, mě motivovaly k tomu, abych učinila výzkum na toto téma.

Předmětem mé diplomové práce je reflexe aspektů a faktorů v sociální práci v rámci agendy DPvHN, jež mají vliv na lidská práva klientů sociální pracovníků referátů HN při KoP ÚP. Náplní řadových sociálních pracovníků referátů HN při KoP ÚP v rámci agendy DPvHN je zpracovávání žádostí, poskytování poradenství a náležitých služeb, na které mají vliv jak legislativní, etické a jiné dokumenty organizace, tak také role, které sociální pracovníci při své práci zastupují, jejich kompetence, přístupy a hodnoty, jež implikují do intervence s klienty. Vycházejí z chápání poslání sociálních pracovníků ve smyslu podpory nebo obnovy sociálního fungování klientů se sociální práce pohybuje v napětí mezi požadavky prostředí a schopnostmi nebo potřebami klientů. Sociální práce jednak reflektuje normativní představy společnosti o tom, co je žádoucí, tak také zahrnuje etické principy a hodnoty, vztahující se ve vztahu ke klientovi a jeho důstojnosti. Mezi nejdůležitější hodnoty bych zde uvedla dobro, blaho klientů a společnosti, odpovědnost, seberealizace, respekt, svoboda, ale také hodnoty politické, jakými jsou například solidarita, rovnost či spravedlnost.

Pokud se zamyslím nad společným jmenovatelem lidských práv klientů a sociální práce, spatřuji ji v oblasti hodnot. Řešení zakázek či problémů klientů tedy v sobě obsahuje také morální dimenzi. Zrod a rozvoj profese je přímo spojen s morálním jednáním sociálního pracovníka, na které navazují další požadavky na jeho osobnost. Tento vývoj nakonec vyústil do formulace profesních kompetencí sociálních pracovníků a do přijetí etických kodexů sociální práce. Na sociální pracovníky je tedy apelováno, aby jejich jednání bylo v souladu jak s legislativními dokumenty, tak i s etickými kodexy sociální práce. Naplnění tohoto požadavku předpokládá, že se sociální pracovníci nejen seznámí s obsahem kodexů, ale že se také postupně vyrovnají s nutností dělat etická rozhodnutí, které implikují i do řešení dilemat, s nimiž se při své práci potýkají. Profesní jednání v sociální práci se tedy vždy nějakým

způsobem dotýká etiky jako takové. Tento fakt vyplývá ze samotné podstaty sociální práce a tou je naplňování lidských práv klientů a jejich obhajování.

Dílčím cílem mé diplomové práce je učinit výzkum, jehož účelem je zmapovat a popsat aspekty či faktory, jež ovlivňují kvalitu a náplň profese sociálních pracovníků v rámci agendy DPvHN v Českých Budějovicích, se zaměřením na lidská práva klientů. V návaznosti na výše uvedené souvislosti hlavní výzkumné otázky zní: HVO1: *„Jaké aspekty či faktory ovlivňují sociální práci na úseku dávek pomoci v hmotné nouzi v procesu naplňování základních práv osob v HN?“* Pro důslednější zmapování stanoveného cíle práce jsem si stanovila další výzkumnou otázku: HVO2: *„Jak zkoumané aspekty či faktory determinují sociální práci na úseku dávek pomoci v hmotné nouzi v procesu naplňování základních práv osob v HN?“*

Na základě výzkumných otázek zkoumám časové možnosti, průběh a obsah sociálního poradenství a intervence s klienty, dále se zaměřuji na aspekty a faktory, jež mají vliv na zajišťování sociální práce v rámci agendy a na spolupráci s dalšími subjekty činných v řešení zakázek klientů. Pracovníkova osobnost je významným elementem při jednání s klientem. Proto se ve svém výzkumu zaměřuji také na aspekty a faktory, jež mají vliv na morální a etické hodnoty, jež sociální pracovníci považují při své práci za nejpodstatnější, a dále jak tyto hodnoty následně implikují do interakce s klienty z pozice autority. Zde zkoumám postoje a přístupy sociálních pracovníků k hodnotám, jak a v čem pracovníky ovlivňují a jak se odrážejí ve vztahu s klientem a v jeho lidských právech, jako je například respektování odlišnosti klienta, právo na důstojné zacházení, právo na vlastní volbu a rozhodování. Sociální pracovníci přicházejí při výkonu své profese do kontaktu s individuálními případy, jejichž řešení nenabízí norma, předpis či zákon, ale je třeba vlastního rozhodnutí. V této souvislosti se zabírám dilematy, jež jsem selektivně vybrala. Zajímá mě zde, jaké aspekty a faktory ovlivňují práci s dilematy a jak se řešení dilemat odráží v intervenci s klienty v procesu naplňování práv klientů.

Důležitou vlastností pomáhajících profesí je jejich důvěryhodnost. Ta leží na dvou základních pilířích – profesionalitě a odpovědnosti, jež je ovlivněna kompetencemi a rolmi sociálních pracovníků, které při své práci zastávají. V této souvislosti zjišťuji, jak získané kompetence a uplatňované role přispívají k saturaci potřeb klientů, dále dle jakých dokumentů a předpisů se nejčastěji při rozhodování sociální pracovníci řídí a jak je zajištěno metodické vedení za účelem naplňování práv klientů, jež vyplývají z legislativy. Dále ve výzkumu zjišťuji, zda sociální pracovníci zohledňují při své práci

etický kodex, a jaký má kodex vliv na jejich spolupráci s klienty v procesu naplňování práv klientů. Etika může významnou měrou prohloubit odpovědnosti sociálních pracovníků, zvyšovat jejich profesionální chování. Sociální práce zahrnuje interakci s nejvíce znevýhodněnými skupinami společnosti, s lidmi, kteří z různých důvodů prožívají velké problémy a nouzi často v důsledku nedostatečně uspokojených potřeb. S přihlédnutím na tyto skutečnosti je patrné, že sociální pracovníci by se měli aktivně zasahovat o práva a zájmy svých klientů. V této souvislosti je dalším cílem mého výzkumu zmapovat, jaké aspekty mají vliv na sociální pracovníky při obhajování a naplňování práv klientů. V neposlední řadě mám za cíl zmapovat pracovní podmínky, jež zahrnují personální obsazení, pracovní prostředí, technické zajištění agendy DPvHN, včetně dokumentace práce s klientem v souvislosti s ochranou a diskrétností informací, jež žadatelé či klienti sdělují při spolupráci se sociálními pracovníky za účelem saturace svých potřeb.

Struktura práce je zaměřena na charakteristiku, objasnění a propojení klíčových pojmů a teorií, které považuji za stěžejní pro cíl své diplomové práce. V kapitole 1. - 2. se věnuji sociálním pracovníkům a jejich sociální práci, profesní etice, etickým kodexům, aplikacím a významům hodnot v sociální práci. Kapitola 3. je věnována lidským právům a eticko-lidskoprávními principům klientů, ochraně práv klientů v kontextu společnosti se zaměřením na sociální služby. Ve své práci vycházím ze zahraniční i české odborné literatury, kterou jsem použila jako zdroj pro obsah mé práce.

Pro účel svého výzkumu jsem si zvolila kvalitativní metodu formou polostandardizovaného rozhovoru, který je strukturován do 6 stěžejních okruhů, jež jsem se pokusila nastínit v předchozích odstavcích. Každý okruh zahrnuje zjišťovací otázky, jejichž účelem je zmapování aspektů a faktorů, které jsou významné v procesu naplňování práv klientů. V 5. kapitole – Výsledky výzkumu, interpretuji získaná data prostřednictvím odpovědí na dílčí výzkumné otázky, které jsem si stanovila s cílem odpovědět na hlavní stanovené výzkumné otázky. V kapitole 6. – Diskuze, konfrontuji zjištěná data prostřednictvím výzkumu s literárními zdroji, jichž jsem použila jako stěžejní výchozí materiál pro cíl mé práce a navrhuji nové hypotézy a doporučení pro jejich využití v praxi. V závěru se věnuji přehledu nejdůležitějších výsledků, kterých jsem docílila ve své diplomové práci.



# 1 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Tradičním úkolem sociální práce bylo postarat se o ty, kteří se ocitli v nouzi. V prvních letech pozadí profese sociální práce vycházelo z chápání společnosti, jako morální komunity provázané pocity odpovědnosti, lásky k bližnímu, z povinnosti pomoci, vycházející ze svědomí a humanity. Cílem sociální práce bylo posílit morálku "nepřízřisobivých", chránit jejich lidskou důstojnost.<sup>1</sup> S rozvojem moderny se sociální práce stává klíčovým faktorem realizace práva sociálního zabezpečení. Zájem sociální práce se posunul od morálky klientů ke strukturálním problémům společnosti, jako jsou bydlení, zdravotní péče, chudoba, sociální služby. Základními hodnotami sociální práce se staly spravedlnost, rovnost, participace.<sup>2</sup>

V sociální práci jde tedy zejména o zlepšení života lidí směrem k dobrému lidskému bytí, které zahrnuje podporu sociálních změn, zmocňování vedoucí k osvobození lidí a v neposlední řadě se snaží o odstranění či zmírnění negativních aspektů v lidských vztazích. Při intervenci na hranicích jednotlivce a jeho prostředí vychází z teorií, které zahrnují lidské chování, sociální a humanitní vědy, sociální systémy a sociální práci jako takovou. Důležitý význam zde hrají roli především principy lidských práv, respekt k různorodostem, zodpovědnost společnosti.<sup>3</sup> Stephanie Bohlen uvádí, že sociální práce je vytvářena a realizována na základě získaných prostředků a pověření, které obdrželi sociální pracovníci. Vznik zakázky může zadat společenská skupina, či charita ve spolupráci s církví, a to na základě vyskytujících se poměrů, které se z hlediska lidského života zdají být problematické a vyžadují nápravu. Na problematické poměry je také zapotřebí nahlédnout jako na relativní pojem vzhledem k faktu, že se v minulosti problematické jevy vykrystalizovaly až během doby, a některé jevy se již aktuálně nejeví jako problematické. Z tohoto tvrzení vzniká otázka, která lidská bytí v souvislosti s poměry ve kterých se nachází, jsou tedy problematická? Odpověď je založena na faktu, že problematické poměry jsou v opozici k ideálům dobrého života, jejichž hlavní hodnota směřuje k emotivně naléhavému a vyzívajícímu dobru. Je však také zapotřebí brát v úvahu, že se v dnešní pluralitní společnosti mohou představy a názory aktérů společnosti o „dobrém životě“ lišit, a tudíž

---

<sup>1</sup> Srov. REAMER, F. G. *Social Work Values and Ethics*. s. 5.

<sup>2</sup> Srov. BARNARD, A. Values, ethics and professionalisation: a social work history. s. 5-24. In: BARNARD, A., HORNER, N. AND WILD, J. *The value base of social work and social care*. s. 11.

<sup>3</sup> Srov. MILFAIT, R. *Lidskoprávní profese sociální práce jako významný a inspirativní aktér sociální politiky*. s. 71-72.

i chápání sociální práce dostává punc vícerozměrnosti. Zde záleží, jak se chce sociální práce v pluralitní společnosti vymezovat.<sup>4</sup>

## 1.1 Historie sociální práce

Pokud nastala v minulých obdobích nežádoucí sociální situace, převážně byla řešena v rodinném okruhu nebo v blízké komunitě. V závažnějších případech bylo možné využít církevní instituce. V průběhu vývoje společnosti se pomáhající činnost stala samostatnou lidskou profesí jako reakce v důsledku vzniku stále nových nepříznivých sociálních situací a na ně navazujících problémů.<sup>5</sup>

V letech 1923 – 1929 působila Milford Conference, která se scházela jednou do roka. Jednalo se o studijní skupinu utvořenou ze sociálních pracovníků, vedoucích sociálních úřadů a členů asociací, kteří se snažili určit, zda je sociální práce různorodá skupina specialistů nebo jednotná profese s integrovanými poznatky a dovednostmi. Své závěry publikovali v knize *Social Case Work*, kde zdůraznili, že případová sociální práce ve všech svých podobách používá v zásadě stejné dovednosti a znalosti, čili je jednotnou profesí.<sup>6</sup>

Na našem území se profesionální sociální práce začala vytvářet a formovat v období první republiky. Poznatky a znalosti byly do značné míry kopírovány dle vývoje v USA a v západní Evropě. Na začátku 20. století působila především církve a její spolky, které prováděli spíše náhodnou péči na různých územích. V průběhu času se postupně SP stávala více organizovanou a systematickou.<sup>7</sup>

Vývoj sociální práce se na území tehdejší Československé republiky po roce 1948 zastavil a byl degradován na administrativní činnost, která se vyučovala pouze na středních školách. Po listopadovém převratu v roce 1989 byla na většině škol stále vyučována převážně administrativa, vlastní metodologie sociální práce se vyučovala spíše sporadicky. V dnešní době tento trend již pominul, na základě nových požadavků

---

<sup>4</sup> Srov. BOHLEN, S. Teologie sociální práce – podněty pro dialog. In: OPARTNÝ, M, LEHNER, M. A kol. (eds). *Teorie a praxe charitativní práce*. s. 29-30.

<sup>5</sup> Srov. HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. In: *Sociální práce/Sociální práce*.s. 5.

<sup>6</sup> Srov. BARKER, R. L. *The Social Work Dictionary*. s. 273.

<sup>7</sup> Srov. JANOUŠKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*.....s. 12.

na odbornost se vzdělávání přesunulo do odborných a vysokých škol a tato změna se také promítla do legislativy.<sup>8</sup>

## 1.2 Definice a stěžejní cíle sociální práce

*„Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje co nejdůstojnější způsob života.“<sup>9</sup>*

Pokud se zamyslíme nad smyslem, cílem a obsahem sociální práce, zjistíme, že je to velice široce zaměřená disciplína, jak na rozsah a obsah pomoci, tak na velkou škálu cílových skupin. Snaží se například humanitární pomocí uschopnit člověka, aby mohl vykonávat své základní životní potřeby, zajistit normativní materiální potřeby, uschopnit klienta, aby vedl kvalitní soběstačný společenský život a měl dostupné vzdělání, odpovídající výchovnou a zdravotní péči. V neposlední řadě se snaží pomoci i v duchovně osobnostním rozvoji klienta.<sup>10</sup>

Dle Navrátila je sociální práce profesionální aktivita zaměřená na zlepšení nebo obnovení sociálního fungování klienta a na tvorbu společenských podmínek nutných k dosažení tohoto cíle.<sup>11</sup> Zdeněk Mlčák spatřuje podporu sociálního fungování klienta v pomoci při obnově nebo získávání takových schopností a informací, které klientovi umožní zvládat požadavky prostředí nebo ovlivňovat ty nároky prostředí, které jsou pro klienta nepřiměřené nebo problematické. Ve svých různých formách má tedy sociální práce zajistit lidem v komplexu jejich transakcí s prostředím obohacení jejich života, plné využití jejich potenciálu a rovněž předcházet dysfunkcím.<sup>12</sup>

Pro Pavla Mühlpachera je sociální práce věda, zaměřující se na zkoumání příčin problémů, s kterými se potýkají jak jedinci, skupiny, tak také komunity. Tyto problémy vychází z určitých sociálních podmínek. Zkoumá možnosti resocializace i prevence sociálních problémů. Zabývá se i hodnocením dosažených změn a výsledků sociální

---

<sup>8</sup> Srov. HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný.....s. 6.

<sup>9</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 11.

<sup>10</sup> Srov. BARKER, R. L. *The Social Work Dictionary*. s. 407.

<sup>11</sup> Srov. NAVRÁTIL, Z. 2001. *Vybrané teorie sociální práce*. In: MATOUŠEK, O. A KOL. *Základy sociální práce*. s. 192.

<sup>12</sup> Srov. MLČÁK, Z. A KOL. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. s. 8.

práce v časovém odstupu.<sup>13</sup> Specifikum sociální práce, jako vědy, spočívá v aplikaci vědeckých poznatků do praktické činnosti. Teorie a metody užívané v praxi sociální práce by měly být spolehlivé a efektivní, což se obvykle ověřuje přes společenskovední výzkum.<sup>14</sup>

Barker ve Slovníku sociální práce uvádí různé definice této profese. Dle jedné z definic je sociální práce aplikovaná věda, zabývající se pomocí lidem, jejíž cíl je dosáhnout dostatečné úrovně jejich psychosociálního fungování. Dále se snaží o uskutečňování společenských změn, které vedou ke zlepšení prosperity všech lidí.<sup>15</sup> Rozsah pomoci může být také zaměřen na spravedlivý přístup k možnostem, které poskytuje společnost, například přístup ke konkrétním úkonům hmotné péče nebo se „pouze“ snaží vytvořit příjemné prostředí, kde by se klient cítil dobře.<sup>16</sup>

Podle americké Národní asociace sociálních pracovníků (NASW)<sup>17</sup> je sociální práce profesionální aktivita, která je zaměřena na pomoc jednotlivcům, skupinám a nebo komunitám, jejímž cílem je zlepšit nebo obnovit jejich schopnosti sociálního fungování a utvářet příznivé společenské podmínky. Praktická sociální práce vychází z profesionální aplikace hodnot, principů a technik SP, vedoucí k jednomu nebo více následujícím závěrům: pomoci lidem získat hmotné služby prostřednictvím poradenství, poskytnout psychoterapii jednotlivcům, rodinám či skupinám; pomoc zkvalitnit sociální a zdravotnické služby; účast na relevantních legislativních procesech. Provádění sociální práce vyžaduje poznání lidského vývoje a chování, sociálních, ekonomických a kulturních institucí. V důsledku jde o interakci všech těchto faktorů.<sup>18</sup> Podle Silvie Staub-Bernasconi tento interdisciplinární charakter SP spočívá ve výměnách praktických informací a na dialogu mezi sociální prací a vědami, jako je filosofie a etika (meta-teorie)<sup>19</sup>, psychologie, sociologie a biologie.<sup>20</sup>

---

<sup>13</sup> Srov. MÜHLPACHR, P. *Sociopatologie*. s. 29.

<sup>14</sup> Srov. BARKER, R. L. *The Social Work Dictionary*. s. 407.

<sup>15</sup> Tamtéž, s. 407-408.

<sup>16</sup> Srov. FISHER, O. Etiketa jako cesta k radosti ze sociální práce. In: FISCHER O. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*. s. 9.

<sup>17</sup> Tato asociace předložila Americký etický kodex NASW (2008), jehož celý název zní Code of Ethics of the National Association of Social Workers. Základní znění pochází z roku 1996, je revidovaný v letech 1999 a 2008, a to jen v některých částích (kulturní kompetence a sociální rozmanitost, respekt, diskriminace, sociální a politická akce). Jde o jeden z nejkompexnějších a nejpodrobnějších etických kodexů sociální práce, ze kterého se inspirovalo i mnoho dalších národních kodexů.

<sup>18</sup> Srov. BARKER, R. L. *The Social Work Dictionary*. s. 408-410.

<sup>19</sup> Pro Staub-Bernasconi je meta-teorie hodnotná v zastřešování jednotlivých teorií SP. Meta-teorie se orientuje na obraz člověka a společnosti a na určení objektu sociální práce.

<sup>20</sup> Srov. STAUB-BERNASCONI, S. Soziale Arbeit als Gegenstand von Theorie und Wissenschaft. In: WENDT, R. *Sozial und wissenschaftlich arbeiten. Status und Positionen der Sozialarbeitswissenschaft*. s. 84.

Barker ve Slovníku sociální práce pod heslem profese uvádí další definici, dle které se jedná o uskupení lidí, jejichž základním instrumentem v profesi je používání společného systému hodnot, technik a dovedností, které doplňují svými znalostmi a názory k uspokojení specifických sociálních potřeb. Veřejnost tuto skupinu identifikuje jako kompetenční k naplňování jejích specifických potřeb. Tato identifikace často vychází z formálního a zákonného charakteru, jehož kompetence pramení z udělení licence nebo z jiného schválení, jako legitimního zdroje pro provozování náležitých služeb. Tato specifická skupina zvyšuje svojí důvěryhodnost pro veřejnost svých členů tím, že zpřístupní a vyjasní dovednosti a hodnoty, zveřejňuje standardy a informace o postupech, jak budou dosahovány její cíle.<sup>21</sup>

Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) přijala v roce 2000 na svém generálním zasedání v kanadském Montrealu následující definici: *„Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problému v lidských vztazích a zmocnění, zrovnoprávnění lidí s cílem zvýšit tělesnou i duševní pohodu (well-being) lidí. Za využití teorie lidského chování (human behavior) a teorie sociálních systémů pak sociální práce intervenuje v bodě, kde lidé interagují s jejich prostředím (environment). Sociální práce staví na základě principů lidských práv a sociálních práv.“*<sup>22</sup>

## 1. Sociální práce v rámci agendy DPvHN jako nástroj pomoci

Činnost sociálních pracovníků orgánů pomoci v hmotné nouzi spočívá v administrativě<sup>23</sup> dávek, ale také v individuálním kontaktu a následné spolupráci s klienty, kteří se ocitli v hmotné nouzi. Jejich sociální práce je popisována v metodickém pokynu, který vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) v sounáležitosti se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Prostřednictvím implikace postupů a metod má sociální práce docílit k ochraně jedinců a rodin

<sup>21</sup> Srov. BARKER, R. L. *The Social Work Dictionary*. s. 341.

<sup>22</sup> SMUTEK, M. Model řešení problémů v sociální práci - systémový pohled. s. 9.

<sup>23</sup> Pomoc v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb. a další právní předpisy, zejména zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu a vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi. V tomto zákoně jsou upraveny dávky příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc. *Předpis č. 111/2006 Sb., zákon o pomoci v hmotné nouzi*. [on line]. viz. více na: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>, *Veřejný ochránce práv-ombudsman*. [online]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/chcete-si-stezovat/zivotni-situace-problemy-a-jejich-reseni/davky-pomoci-v-hmotne-nouzi/> Dále se řídí také dle zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu. Viz. více na: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/1505/z500\\_2004.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/1505/z500_2004.pdf)

před jejich dlouhodobým setrváváním na dávkách hmotné nouze, které směřuje k následné chudobě a k sociálnímu vyloučení.<sup>24</sup> Jako jeden z nástrojů či postupů SP na úseku agendy dávek pomoci v HN uvádí Beck sociální šetření, které slouží jak k ověřování údajů získaných od klientů, tak také k celkovému zmapování situace klienta a posouzení jeho sociálních poměrů. Jedná se zejména o rodinné či jinak osobní vztahy klienta, včetně klientova životního prostředí. Informace získané prostřednictvím sociálního šetření slouží jak pro dávkové účely, tak zejména primárně pro cíle sociální práce v souvislosti se saturací potřeb klienta.<sup>25</sup>

Cílem SP je motivace klientů k zodpovědnému přístupu ke své sociální situaci a k participaci, vedoucí k nezávislosti na sociálních dávkách. Stěžejním nástrojem motivačních prvků, pro aktivně spolupracující klienty, jsou finanční zdroje. Jedná se o princip, dle kterého by se měl mít lépe ten, kdo pracuje, než ten, který nechce pracovat.<sup>26</sup> Dle Musila v případě poskytnutí dávky ale nemusí pomoc vždy vést ke zlepšení klientova situace z dlouhodobého hlediska, v některých případech může naopak zapříčinit jeho stagnaci. Součástí náplně práce sociálního pracovníka je učit klienta v průběhu vyřizování agendy HN k dovednostem, například ho náležitou formou informovat o zásadách hospodaření, které může ve svém životě následně využít pro dosažení žádoucího stavu, jež vede k podpoře práva klienta na důstojný život.<sup>27</sup>

Sociální pracovník by měl pracovat s osobními deficity klienta, kterému byla dávka HN přiznána, ale také s deficity těch, kteří jsou ohroženi hmotnou nouzí a z nějakého důvodu nemají na dávku nárok. Cílem sociálního pracovníka je v tomto případě aktivovat klienta dávek pomoci v HN či žadatele o dávku pomoci v HN ve snažení se zajistit si vlastními silami saturaci svých potřeb, a aby byl schopen svůj nežádoucí stav stabilizovat za účelem vymanění se z jeho nepříznivé situace. Působení na deficity klienta je zacíleno na dovednosti, znalosti, návyky a zkušenosti klienta prostřednictvím sociálního poradenství, učení, dohledu či kontroly.<sup>28</sup>

Při posuzování stavu hmotné nouze u klientů, jež pobírají dávky déle než tři měsíce, jsou sociální pracovníci povinni:

---

<sup>24</sup> Srov. MPSV dokončilo práce na změně sociálního systému. s. 1-2. [on line].

<sup>25</sup> Srov. BECK, P. a kol. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením*. s. 143.

<sup>26</sup> Srov. MPSV dokončilo práce na změně sociálního systému. s. 1-2. [on line].

<sup>27</sup> Srov. MUSIL, L. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. s. 7.

<sup>28</sup> Srov. HAVLÍKOVÁ, J. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. s. 32.

- shromažďovat a následně analyzovat potřebné údaje, které získali o klientovi v HN,
- v součinnosti s klienty v HN jsou povinni dohodnout postup řešení jejich situace,
- používat metody a postupy, jež jsou vhodné pro klienty v HN na základě jejich situace
- vést dokumentaci o aplikovaných metodách a postupech při saturaci potřeb klienta v HN, při ukončení spolupráce s klienty v HN jsou povinni vytvořit zhodnocení intervence,
- spolupracovat s poradenskými zařízeními a organizacemi, provozovateli sociálních služeb, jež jsou nápomocni při saturaci klientových potřeb.

I přestože zákon o pomoci v HN jasně stanovuje povinnosti sociálního pracovníka, hraje zde také roli aspekt profesní zkušenosti a pracovní vytíženost sociálního pracovníka, kterou ovlivňuje počet klientů, jež pod něho spadají.<sup>29</sup>

### 1.3.1 Sociální práce při saturaci klientových potřeb

Klientovi potřeby mohou vycházet například z nedostatku finančních prostředků pro uspokojování svých základních potřeb, jako jsou finanční zdroje na úhradu živobytí či nákladů na bydlení, nebo mohou vycházet z krátkodobé finanční nouze, která může zapříčinit bezprostřední ohrožení a s ním spojenou vážnou újmu na zdraví či může vést k dalším životním problémům. Vznik takových potřeb může vzniknout ze situace, týkající se ztráty zaměstnání, neochoty nebo neschopnosti otce dětí hradit výživné na děti, rozpadu partnerského vztahu nebo propuštění klienta z výkonu trestu odnětí svobody, ztráty občanského průkazu, nemožnosti rodiny či rodiče uhradit náklady na školní potřeby a podobně. Při takovém typu zakázky klienta by měl sociální pracovník postupovat tak, že nejprve vyslechne a vyjasní klientovu zakázku. Prostřednictvím rozhovoru následně zjišťuje všechny skutečnosti týkající se situace žadatele s cílem získat rozhodující informace pro výběr vhodné dávky v HN. Pracovník poskytne klientovi informace týkající se podkladů a náležitostí, které musí klient doložit, a informuje ho o průběhu řízení o přiznání dávky v HN takovou formou, aby klient všemu srozumitelně porozuměl. Pokud klient na základě svých schopností a dovedností nedokáže patřičně vyplnit všechny části žádosti, nabídne klientovi pomoc

---

<sup>29</sup> Srov. MUSIL, L. a kol. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci hmotné nouzi*. s. 13.

s jejím vyplněním. Na základě administrativního zpracování podané žádosti vydá Oznámení o přiznání či Rozhodnutí o nepřiznání dávky v HN.<sup>30</sup>

Řešení klientovi zakázky usnadňuje následující postup při rozhodování: v prvním kroku se posuzuje životní situace klienta, v druhém kroku se v individuálním plánování stanovují cíle práce s klientem, volí se adekvátní postupy SP za účelem dosažení stanovených cílů. Další krok zahrnuje uplatnění zvolených postupů, které se v posledním kroku průběžně hodnotí na základě dosahování stanovených cílů. Učiněným rozhodnutím by ověřování a získávání nových informací nemělo být ukončeno, ba naopak by nové poznatky měly být dále nápomocny k přehodnocování cílů práce při intervenci s klientem.<sup>31</sup> V součinnosti s výše popsáním postupem je sociální pracovník k dispozici poskytnout klientovi základní sociální poradenství, například ohledně další spolupráce se sociálními pracovníky obce, specializovaných poraden, místních sítí sociálních služeb, ubytoven, azylových domů nebo potravinových bank a podobně.<sup>32</sup>

U dlouhodobých klientů je možný výskyt rizika, že sociální pracovník na základě svého uvážení, které může pramenit z přesvědčení, že klient nestojí nebo je neochoten dále spolupracovat na vymanění se ze statusu osoby v HN, rezignuje na hledání nových postupů, čímž prohlubuje závislost klienta na dávkách HN.<sup>33</sup> U poskytnutí dávky mimořádné okamžité pomoci (MOP) hrozí riziko, že sociální pracovník přizná klientovy dávku MOP za účelem rychlého vyřízení žádosti klienta, aniž by podrobněji zmapoval klientovi aspekty životní situace a nabídl mu prostřednictvím poradenství odpovídající druhy pomoci.<sup>34</sup>

V případě pomoci, která je zaměřena na působení prostředí klienta, se sociální pracovník zaměřuje také na interakci s osobami či organizacemi, které se vyskytují v sociálním prostředí klienta. Pomoc je zacílená na kompenzaci deficitů klienta a na spolupráci se subjekty, jež jsou významné pro řešení jeho situace. Nutnost poskytnutí pomoci může pramenit z nedostatečné kompetence klienta jednat s druhou stranou nebo z bariér, jež spočívají ve vzájemné rozdílnosti očekávání daného subjektu a klienta, v jejich špatné komunikaci, v předsudcích, ve způsobu řešení situací daného subjektu, jež upřednostňuje rutinní postupy. V tomto případě sociální pracovník na sebe

---

<sup>30</sup> Srov. MUSIL, L. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. s. 24-28.

<sup>31</sup> Srov. Tamtéž, s. 17.

<sup>32</sup> Srov. Tamtéž, s. 25 – 26.

<sup>33</sup> Srov. Tamtéž, s. 27.

<sup>34</sup> Srov. Tamtéž, s. 31.



bere roli prostředníka a obhájce zájmů a potřeb klienta, za kterého vyjednává v jeho zastoupení. Cílem SP je ovlivnit dané subjekty tak, aby lépe pochopili situaci a možnosti klienta a jejich jednání a rozhodování se inklinovalo ku prospěchu saturace klientových potřeb. Danými subjekty v tomto případě mohou být různé organizace činné v sociálních službách, úřady, pojišťovny, věřitelé, potencionální zaměstnavatelé, majitelé ubytoven či azylové domy.<sup>35</sup> Při takovém typu zakázky je možný výskyt rizika, že sociální pracovník na sebe neúměrně převede zodpovědnost za klienta při jednání s danými subjekty i v případě, že je klient schopen na základě svých kompetencí jednat samostatně. V tomto případě přílišný ochranný či direktivní přístup může u klienta prohloubit pochybnosti o vlastních kompetencích či jeho závislost na pomoci a vést tak k „naučené bezmocnosti“. Klientovi se mohou ztratit ze zřetele jeho vlastní stanovené cíle v důsledku dosahování cílů, jež sociální pracovník považuje za více žádoucí a které korespondují spíše s cíly druhé strany interakce.<sup>36</sup>

### 1.3.1.1 Pracovní podmínky

Prostorové uspořádání místnosti pro jednání s klientem by mělo poskytovat žádoucí pracovní podmínky, kterými bude zajištěno klientovo právo na soukromí, diskrétnost a sní spojenou lidskou důstojnost v souvislosti se sdělováním informací o jeho životní situaci. Mělo by být zaručeno, že klientovo vyprávění vyslechne pouze sociální pracovník, který je činný v jeho intervenci a ne jiné osoby, kterými mohou být ostatní žadatelé či příjemci dávek v HN nebo personál úřadu. Na základě adekvátně stanovených pracovních podmínek by měl být klientovi zajištěn pocit bezpečí a soukromí, z pozice pracovníka by měl prostor zajišťovat jeho fyzické bezpečí.<sup>37</sup>

Po reformě systému dávek pomoci v HN v roce 2012<sup>38</sup>, byla bezpečnost sociálního pracovníka zajištěna zavedením přepážkového uspořádání místností. Dle výzkumu v roce 2013, učiněného Liborem Musilem a kol., takto zajištěné prostory

---

<sup>35</sup> Srov. MUSIL, L. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. s. 38-40.

<sup>36</sup> Tamtéž, s. 41 – 44.

<sup>37</sup> Tamtéž, s. 25.

<sup>38</sup> V roce 2012 byla v rámci třetího pilíře sociálního zabezpečení zavedena významná organizační změna za účelem sjednocení nepojistných sociálních dávek. Změna se dotkla také systému agendy dávek pomoci v hmotné nouzi. Sociální pracovníci byli rozděleni na pracovníky vykonávající agendu pomoci v HN a na sociální pracovníky při obecních úřadech. Touto reformou mělo být docíleno účelnější činnosti sociální práce s klienty v HN.

pro práci s klienty zapříčiňují překážku při adekvátní spolupráci s klientem a následnou poskytovanou doprovodnou sociální pomoc. Prostory nezaručují diskrétnost při rozhovoru s klientem ohledně sdělování informací, jež se vztahují k jeho aktuální situaci. V mnoho případech se jedná o důvěrné informace, které mohou být pro klienta velmi osobní, zahanbující či nepříjemné, což nekoresponduje s právem klienta na diskrétnost, soukromí.<sup>39</sup>

Dalším důležitým aspektem pracovních podmínek je používaný software pro zpracování dávek pomoci v HN. Dle výše zmíněného výzkumu byl software hodnocen jako poruchový, nefunkční či zcela nevyhovující. Problémy související s nastaveným softwarem při vyřizování administrace dávek zvyšují časovou vytiženost sociálních pracovníků, která má následně negativní dopad pro práci s klientem.<sup>40</sup> Tato zjištěná skutečnost je v nesouladu s adekvátními pracovními podmínkami, při nichž by měl mít sociální pracovník dostatečnou časovou dotaci na soustavnou individuální práci s klientem včetně práce v terénu.<sup>41</sup>

### 1.3.2 Spolupráce mezi sociálními pracovníky agentury HN při KoP ÚP a sociálními pracovníky OÚ

V případě spolupráce mezi sociálním pracovníkem agentury HN a sociálním pracovníkem obecního úřadu je na základě větší účelnosti a efektivity důležité, aby se jejich činnosti nepřekrývaly a nepůsobily vzájemně proti sobě, či aby kvůli špatné komunikaci mezi nimi nedocházelo ke skutečnosti, že klientovi nebude poskytnuta komplexnější pomoc na základě domnění, že intervence je realizována druhým pracovníkem. Předpokladem pro kvalitnější spolupráci vzájemné respektování jejich názorů a doporučení, včetně ochoty k věcným diskuzím ohledně klientovy situace. Řídící pozici zaujímá ten sociální pracovník, za kterým jako prvním přijde klient se svojí zakázkou. Dle analýzy osobních deficitů klienta uskutečňuje sociální pracovník činnosti týkající se role koordinátora, distributora, terapeuta, mediátora, obhájce, plánovače změny či trenéra. Jeho role spočívá v řízení případové sociální práce s klientem a v koordinaci dalších pomáhajících pracovníků a subjektů, jejichž

---

<sup>39</sup> MUSIL, L. a kol. *Raná fáze implementace reformy v rámci agentury dávek pomoci hmotné nouzi*. s. 43.

<sup>40</sup> Tamtéž, 42.

<sup>41</sup> Srov. MUSIL, L. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. s. 34.

součinnost je důležitá v řešení zakázky klienta a k jejichž zainteresovanosti dal klient souhlas. Spolupráce by měla být nastavena tak, aby kontakty mezi jednotlivými subjekty a klientem byly vhodně načasovány, a aby na základě předávání informací nemusel klient opětovně každému zainteresovanému pracovníkovi popisovat svoji životní situaci. Pro tento účel je zapotřebí, aby řídicí pracovník získal souhlas klienta k předávání důležitých informací týkajících se jeho situace dalším zapojeným pracovníkům a subjektům v jeho intervenci. Pro větší efektivitu intervence by měli být sociální pracovníci spolu v pravidelném kontaktu dle potřeby a také by si měli mezi sebou rozdělit kompetence pro realizaci svých činností. Pokud z jakéhokoliv důvodu není schopen se řídicí sociální pracovník dále podílet na případové sociální práci klienta, po dohodě s klientem předá zakázku se všemi relevantními informacemi jinému sociálnímu pracovníkovi. Je také vhodné, aby sociální pracovníci z HN při ÚP ČR a z OÚ iniciovali společně se svými nadřízenými vzájemná kauzuistická setkávání, na kterých si mohou dojednat společný postup u případů stejné povahy.<sup>42</sup>

Dle Musila aktéři a nositelé jednotlivých přístupů a pojetí institucionální sociální práce působí a jsou spjati s odlišnými sférami. V důsledku toho se v každodenní činnosti své profese příliš často nesečkáávají a tím pádem ani příliš neohrožují a nepotřebují. Komunikační strategií mezi nimi je zejména pasivní koexistence či tolerance.<sup>43</sup>

## 1.4 Sociální pracovník

V této práci je používán sociální pracovník v mužském rodě, bez přihlédnutí k tomu, zdali v této profesi pracuje více žen než mužů.<sup>44</sup>

Barker definuje sociální pracovníky jako absolventy škol sociální práce (v bakalářském, magisterském nebo doktorském stupni), kteří používají své poznatky a dovednosti na poskytování sociálních služeb klientům, kterými mohou být jednotlivci, rodiny, skupiny, komunity, organizace anebo společnost obecně. Sociální pracovníci pomáhají lidem zvyšovat své schopnosti k řešení a zvládnání problémů, pomáhají lidem

---

<sup>42</sup> Srov. MUSIL, L. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. s. 43 – 63.

<sup>43</sup> Srov. MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. In: *Sociální Práce/Sociálna Práca*. 2008/ č. 2. s. 75.

<sup>44</sup> Srov. HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný.....s. 5.

získat potřebné zdroje, usnadňují interakce, jak mezi jednotlivci, tak mezi lidmi a jejich prostředím, utvářejí organizace, které pomáhají lidem a ovlivňují sociální politiku.<sup>45</sup>

Na stejném místě Barker pojímá profesionála nejen jako jedince, který získal oprávnění k specifické profesi (sociální práci), ale i jako toho, který používá poznatky, tréninky a dovednosti při poskytování sociálních služeb klientům, dodržující vždy přítom příslušné hodnoty a etický kodex.<sup>46</sup>

Sociální pracovník se může dostat do situace, kdy jakékoliv vybrané východisko z konfliktního řízení je nevhodné či neuspokojivě přijatelné, zejména z hlediska zachování lidského blaha. Nepomáhá ani důsledná a citlivá analýza situace. V takovéto situaci je nejdůležitějším instrumentem pracovníkova osobnost.<sup>47</sup> Dle Gabury a Pružinské je osobnost sociálního pracovníka prvním, základním a tím nejdůležitějším vkladem do vlastní profese: „*Základním pracovním nástrojem sociálního pracovníka je v převážné většině případů on sám.*“<sup>48</sup>

#### 1.4.1 Autorita sociálního pracovníka jako aspekt moci a svobody ve vztahu ke klientovi

Bez ponětí moci není možné vysvětlit mnoho aspektů sociálního života. V životě společnosti pozorujeme velmi často, že lidé jsou ochotni vykonat mnoho věcí, které jsou jim nepříjemné, s nimiž nesouhlasí. Vysvětlením pro jejich chování je moc, kterou nad nimi někdo vykonává. Mocenské nároky mohou být z hlediska ovládaných legitimní nebo nelegitimní a záleží tedy na tom, jaká autorita moc vykonává. Samotným pojmem autorita (z lat. auctoritas) se rozumí vliv, platnost, plnou moc nebo vzor.<sup>49</sup>

Při zkoumání problematiky moci ve společnosti dominují v sociologii dva přístupy, a to funkcionalistický a konfliktualistický. Podle Jana Kellera jsou oba přístupy pouze jednostranné, vystihují totiž pouze jeden aspekt fenoménu moci. Podle funkcionalistického přístupu moc zajišťuje prosperitu celku, její kumulace je tedy vysoce vyžadována. Moc je v tomto přístupu popisována jako rozsáhlá schopnost

<sup>45</sup> Srov. BARKER, R. L. *The Social Work Dictionary*. s. 410.

<sup>46</sup> Tamtéž, s. 341.

<sup>47</sup> Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In: NEDĚLNÍKOVÁ, D., JANOUŠKOVÁ, K. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. s. 378-379.

<sup>48</sup> GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. s. 70.

<sup>49</sup> Srov. JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. 127-128.

sociálního systému zařídit, aby věci probíhaly v zájmu kolektivních cílů. Kolektivní pojetí má tendenci povahu moci jistým způsobem idealizovat, každou moc spojuje s autoritou. Moc existuje údajně jen proto a jen do té doby, dokud je uznávána. Autorita je institucionalizovaným právem vůdce očekávat podporu od členů kolektivity. Bez takové autority není možné moc vykonávat. Oproti tomu konfliktualistický přístup vychází z kumulace moci jako zdroje konfliktů, které celek vnitřně rozdělují a oslabují. Mills jako „mocné“ označuje ty, kteří jsou schopni uskutečnit svou vůli i tehdy, jestliže se tomu staví druzí na odpor.<sup>50</sup> Výše uvedené asymetrické pojetí vyzdvihuje aspekt manipulace při použití moci sociálního pracovníka v jednání s klientem. Podle Millse moc zahrnuje schopnost manipulovat se souhlasem těch, kteří se stali objektem moci. Manipulace vede k tomu, že bezmocní jsou ponecháni v nevědomosti o své bezmocnosti.<sup>51</sup>

Steven Lukes ve své knize uvádí, že moc je diskutabilní pojem, při kterém neexistuje shoda, což demonstruje důležitost hodnot, ale i implikaci fenoménu moci pro sociální práci.<sup>52</sup> Moc je vždy kritický element v rámci profesní etiky, protože odpovědnost a vina jsou přisouzeny v závislosti na míře, v jaké jednotlivci nebo skupiny věděli nebo byli schopni (měli moc) jednat podle informací relevantních pro své chování.<sup>53</sup> Max Weber uvádí tři základní zdroje legitimního moci, podle kterých rozlišuje tři druhy autorit. Racionální základ, tedy uznání pravidel, které autoritu a její působení vymezují, tradice a charisma.<sup>54</sup> Na první pohled by se mohlo zdát, že relevantní pro naše úvahy je pouze první zdroj, vždyť práce sociálního pracovníka je založena na existujícím společenském pořádku a vymezena právními a pracovními předpisy, které v rámci uspořádání společnosti vznikly legálním způsobem. Bylo by však chybou chápat působení autority v sociální činnosti pouze takto. Sociální pracovník nemá být autoritou pro klienta pouze v důsledku svého pracovního zařazení či odbornosti, ale také na základě svého charisma, znalostí tradic a kultury klienta.<sup>55</sup> Prostřednictvím uznávané autority sociálního pracovníka svým klientem lze docílit kvalitně nastavenému vztahu mezi nimi, jež se následně odráží v účinnější intervenci.<sup>56</sup>

---

<sup>50</sup> Srov. KELLER, J. 2009. *Úvod do sociologie.*, s. 204 -206.

<sup>51</sup> Tamtéž, s. 158-163.

<sup>52</sup> Srov. LUKES, S. *Power. A Radical View.* s. 62.

<sup>53</sup> Tamtéž, s. 67.

<sup>54</sup> Srov. WEBER, M. *Economy and Society. An outline of interpretive sociology.* s. 215.

<sup>55</sup> Srov. KOEHN, D. *The Ground of Professional Ethics.* s. 58 – 59.

<sup>56</sup> Srov. NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce: její vývoj a metodické postupy,* s. 64.

Pozice autority sociálního pracovníka umožňuje podporovat schopnosti klienta sledovat vlastní cíle, ale rovněž ho může také omezovat.<sup>57</sup> Sociální pracovník v pozici zástupce společnosti, jakožto mocnějšího na straně státu a zákonů, zaujímá pozici prostředníka mezi potřebami společností a potřebami klientů. Sociální pracovník je zavázán k dodržování norem, což mu stěžuje kontakt s jeho klienty, neboť se klient může dostat do situace, kdy se cítí být neadekvátně kontrolován, obviňován a nucen k některým z činností, jež jsou potřebné pro to, aby měl klient nárok na poskytnutou sociální pomoc či službu.<sup>58</sup> -

Lukes prezentuje spíše foucaultovské<sup>59</sup> pojmání moci než striktně politologické. Oproti jednosměrnému a hierarchicky uspořádanému chápání moci směrem shora dolů zdůrazňuje vícedimenzionální a proměnlivý charakter moci v tom smyslu, že moc existuje jen aktuální, právě tehdy a jen tehdy, pokud je realizována. Moc je potenciál, který existuje ve všech sociálních vztazích. V intencích foucaultovského chápání se moc nesoustředí pouze na opresivní charakter sociálních vztahů, ale poukazuje i na produktivní charakter moci ve smyslu, že moc a svoboda se neustále navzájem podněcují a zápasí. Svoboda permanentně provokuje moc k výkonu.<sup>60</sup>

Hodnota svobody se v sociální práci odvíjí od negativního konceptu, s kterým je spojena především deontologická etika, a od pozitivního konceptu, který vychází spíše z utilitaristické etiky a etiky přirozeného zákona.<sup>61</sup> Koncept svobody v negativní formě má význam při odstraňování překážek, bránící realizaci vlastních rozhodnutí. To znamená, že na daném člověku není uplatňována vlastní vůle druhých a on je volný při svých životních volbách.<sup>62</sup> Jak uvádí Nečasová, pozitivní svoboda je dle Z. Butrymové (1997) definována jako: „rozšíření možností výběru, které jsou člověku k dispozici v rámci jeho vnitřního potenciálu i vnějšího prostředí.“<sup>63</sup> V první

---

<sup>57</sup> Srov. LUKES, S. *Power. A Radical View.* s. 97.

<sup>58</sup> Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe.* s. 11.

<sup>59</sup> Moc ve foucaultovském chápání nevychází z centrálního, institucionalizovaného zdroje, který by na nás vytvářel nátlak v podobě represe, proskripce či sankcionalizace. Moc je analogicky jazyk bez centra, přichází zespod, je vytvářena participací všech účastníků, jejichž konsensus získává bez jakéhokoli explicitního přitakání. Svou autoritu a efektivnost nečerpá z negativity, nátlaku a zákazu, ale ze své pozitivivity a možností, které pokrývají celý prostor našeho vyjádření.

8. *Sociologický smysl díla Michela Foucaulta* [online]. Dostupné na WWW: [https://is.muni.cz/www/344438/8325036/8325043/08\\_Foucault.pdf](https://is.muni.cz/www/344438/8325036/8325043/08_Foucault.pdf)

<sup>60</sup> Srov. LUKES, S. *Power. A Radical View.* s. 97–98.

<sup>61</sup> Pro etiku přirozeného zákona pramení respekt ke druhému ze zvláštní důstojnosti, dle níž jsme byli všichni stvořeni dle obrazu Boha, jehož velikost je v každém z nás.

<sup>62</sup> Srov. NEČASOVÁ M. Respekt ke klientům na praktickém příkladě kvality života.....s 42-44.

<sup>63</sup> NEČASOVÁ M. Respekt ke klientům na praktickém příkladě kvality života.....s. 45.

řadě se jedná tedy o to, jakých cílů chce klient dosáhnout, a posléze záleží také na prostředí klienta, které mu přisoudí cíle, jež spatřuje jako žádoucí. Takto koncipovaná svoboda chce ospravedlnit zásahy do života ostatních, kdy hlavním cílem je jejich a společenské dobro. Hodnota dobra je zde pojímána v souvislosti se seberealizací vlastního klientova „já“. Aplikování tohoto pojetí sebou přináší větší míru rizikovosti, která zahrnuje moc vykonávanou manipulací až zneužíváním klienta prostřednictvím vnucování vlastních představ, než koncept negativní svobody, který je dáván přímo do vztahu se svobodou prostřednictvím práva na svobodu. Pozitivní pojetí svobody se zaobírá ideálem člověka, ke kterému by mělo vše směřovat. Cílem sociálního pracovníka je tedy napomoci klientovi k jeho vnitřní změně a uvědomění si svých pochybení a zároveň ho vést k tomu, aby našel svojí úlohu, která mu náleží na základě přirozeného zákona. Sociální pracovník by měl být také klientovi nápomocný při rozhodování, jehož důsledkem je co nejvíce dober.<sup>64</sup>

#### 1.4.2 Role sociálního pracovníka

Posláním sociální práce podle Ivana Úlehly je vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách, a tím, co si přeje klient. V procesu pomáhání se přitom pracovník může mezi klientem a normami společnosti ocitnout v pozici prostředníka, jako ideální pozici, v pozici obhájce klienta či v roli agenta společnosti. Rozhodujícím faktorem určujícím pracovníkovu pozici je jeho vlastní reflektování, soustavné a disciplinované pozorování. Samozřejmě "ideální středová pozice" je předpis, norma či zákon. Pokud pracovník tuto pozici opouští, měl by znát smysl a cíl svého směřování a měl by vědět, jak jeho pozice mezi klientem a společností určuje způsoby jeho vlastního chování a měl by umět s nimi zacházet.<sup>65</sup>

Úspěšnost a efektivnost práce sociálního pracovníka se odvíjí od jednotlivých rolí a jimi vyjádřených oblastí práce i jeho odpovědností v pracovních procesech. Tomu by měly odpovídat i jeho kompetence, které jsou považovány za "*funkcionální projev dobře zvládnuté a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jehož součástí*

---

<sup>64</sup> Srov. NEČASOVÁ M. Respekt ke klientům na praktickém příkladě kvality života.....s 44-45.

<sup>65</sup> Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. s. 24-27.

*jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese."* <sup>66</sup>

Z hlediska konsensu mezi jednotlivými chápání sociální práce v praxi Oldřich Matoušek ve své knize *Metody a řízení sociální práce* zmiňuje typologii sociálních pracovníků dle Sarah Banksové (1995, 1998), která identifikuje čtyři typy. Tyto modely odrážejí hodnotové založení daného typu sociální práce a jejich konkrétní pracovní zařazení:

*Angažovaný sociální pracovník* – pracovník pojmá svoji práci jako možnost pro prosazování vlastních osobních či ideologických hodnot. Sám sebe chápe především jako osobu, a až poté jako sociálního pracovníka. Klienty vnímá jako lidské bytosti, s kterými jedná empaticky a s respektem. Na svojí práci nahlíží jako na způsob, jehož prostřednictvím může uplatňovat své osobní morální hodnoty.<sup>67</sup> Do tohoto modelu Sarah Banksová, zařazuje přístupy od různých pojetí charitativních aktivit (ministration in love) po marxistické, feministické či antiopresivní přístupy.<sup>68</sup>

*Radikální sociální pracovník* - též jako u angažovaného pracovníka jsou nedílnou součástí výkonu praxe jeho hodnoty. V první řadě se snaží zejména o změny v oblasti sociální politiky zahrnující zákony a praxi.<sup>69</sup> Podle Leny Dominelli závislost sociálních pracovníků na vládě oslabuje jejich schopnost prosazovat práva nebo jednat za své klienty.<sup>70</sup>

*Byrokratický sociální pracovník* - separují se osobní hodnoty od profesionálních hodnot a hodnot zaměstnavatelů. Součástí role výše zmíněného typu sociálního pracovníka je vytvořit iluzi, že o klienta osobně pečuje.<sup>71</sup> Sarah Banks tuto roli nazývá *technicko - administrativním modelem*, kde sociální pracovníky chápe jako zaměstnance, kteří jsou vázáni pracovními pravidly a procedurami.<sup>72</sup>

*Profesionální pracovník* - sociální pracovník je autonomní profesionál, vzdělaný v daném oboru, jehož identitu tvoří především členství v profesi. Důležitý je individuální vztah s klientem, jehož chápe jako aktivního spolupracovníka, proto

---

<sup>66</sup> HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práci*. s. 155.

<sup>67</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 46.

<sup>68</sup> Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. s. 137.

<sup>69</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 46.

<sup>70</sup> Srov. DOMINELLI, L. *Social Work: Theory and Practice for Changing Profession*. s. 251.

<sup>71</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 46-47.

<sup>72</sup> Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. s. 137-138.



mu umožní i participaci na rozhodování. Prioritou pro něj jsou lidská práva a zájmy klientů.<sup>73</sup>

V podobném duchu rozlišil různé modely sociální práce Libor Musil, který hovoří o tzv. administrativním, filantropickém a profesionálním chápání sociální práce s patřičným institucionálním zakotvením. Filantropické chápání sociální práce se podle něj uplatňuje převážně v sociálních službách, administrativní chápání ve státní správě, profesionální ve vzdělávacích institucích.<sup>74</sup>

Role sociálních pracovníků mohou být pojaty také dle stanovených cílů, které jsou zaměřeny na osobní nedostatky klienta, na organizace a osoby, jež se vyskytují v klientovo prostředí, nebo mohou usilovat o změnu ve vztazích mezi klientem a dalšími subjekty vyskytující se v klientovo prostředí. Tyto role se nezdá kdy prolínají. Na základě svého zaměření se jedná o role:

*Terapeut* – sociální pracovník v této pozici působí na klientovo vnímání sebe sama za účelem získat nadhled nad jeho životní situací, kterou klient pociťuje jako zatěžující. Prostřednictvím poskytování podpory, jež spočívá v aktivním naslouchání a povzbuzování, chce pracovník docílit k postupnému vyrovnání se klienta s jeho nežádoucí situací a motivovat ho k jejímu řešení.

*Zprostředkovatel zmocnění klienta* – v této roli sociální pracovník pomáhá klientovi určit jeho problémy a následně mu poskytnout informace ohledně dalších dostupných zdrojů pomoci.

*Trenér aktivní adaptace klienta na prostředí* – prostřednictvím této pozice se sociální pracovník zapřičiňuje o znalosti klienta, které se týkají návrhů řešení, možností a pravděpodobných důsledků klientovi situace. Dále klientovi poskytuje doprovod na jeho jednání se subjekty či s osobami, které jsou činné v jeho osobní a sociální rovině. V neposlední řadě pracovník dohlíží nad průběhem činností klienta.

*Obhájce* – v tomto pojetí jedná sociální pracovník jménem svého klienta s organizacemi či lidmi, kteří svými postoji či rozhodnutími zapřičiňují překážku, jež zabraňuje uspokojování klientovo základních materiálních potřeb. Zasazuje se o změnu postojů a jednání subjektů za účelem jejich pozitivní komunikace s klientem vedoucí k řešení jeho situace.

---

<sup>73</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 46-47.

<sup>74</sup> Srov. MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. In: *Sociální Práce/Sociálna Práca*. s. 61.

*Plánovač změny* – často ve spolupráci s představiteli obce, poskytovateli sociálních služeb nebo s klienty se pracovník podílí na změně stávajících služeb. Změny se mohou týkat například sociálních bytů, poradenských služeb v terénu či zřízení nocleháren.

*Mediátor* – v této pozici je sociální pracovník prostředníkem mezi klientem a druhou stranu, jež klade překážky před vyřešení jeho nepříznivé situace. Cílem působení pracovníka je nalézt společnou shodu mezi účastníky konfliktního řízení.

*Distributor* – cílem sociálního pracovníka je pomoci nalézt klientovi služby či příležitosti, které může využít jako zdroje pro naplnění jeho potřeb.

*Koordinátor* – sociální pracovník je pomocníkem pro identifikaci a dosažení společných cílů klienta a jeho prostředí. Změna se odehrává prostřednictvím koordinace klienta, jež se zaměřuje na plánování, aktivity zdrojů a jejich následné využití.<sup>75</sup>

Na základě aktuálních výzkumů z praxe, ÚP ČR často upřednostňuje představy, že úkolem sociálních pracovníků hmotné nouze je především vyřizování žádostí o dávky HN. Takto pojmávanou představu ještě více potvrzuje jejich pracovním zařazením mezi referenty. Řadoví pracovníci agentury DPvHN jsou vnímáni spíše jako administrátoři a ne jako sociální pracovníci, kteří by měli pomáhat řešit nepříznivé situace žadatelů a přispívat tak k omezení závislosti na dávkách v hmotné nouzi. Pracovníci referátu DPvHN na takto pojatou náplň jejich práce reagují trojím způsobem. Někteří svojí roli administrátora dávek HN ztotožňují s požadavky svých nadřízených a naplňování této role prožívají a považují za samozřejmost. Jiní pracovníci svojí roli chápou jako neadekvátně omezenou, neboť inklinují k představě, že by se s žadatelem mělo komplexněji pracovat za účelem předcházení jejich opětovného žádání o dávky HN. I přes jejich názor na takto pojatou náplň jejich práce, svojí roli přijímají. Třetí typ pracovníků na základě svého altruismu spolupracuje s klienty nad rámec vyřizování své agentury. Na základě své intervence poskytují základní sociální poradenství, pomáhají svým klientům řešit jejich nepříznivé životní situace jak na poli jejich pracovního prostředí, tak v součinnosti s dalšími subjekty činných v sociální sféře. Tento typ pracovníků svojí práci vykonává zpravidla na úkor svých přesčasů a k nelibosti svých nadřízených.<sup>76</sup>

### 1.4.3 Kompetence sociálního pracovníka

<sup>75</sup> Srov. HAVLÍKOVÁ, J. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. s. 12.

<sup>76</sup> Tamtéž, s. 7-8.

Pro sociálního pracovníka je důležitá schopnost umět naslouchat a umět spolupracovat s druhými. Tolerance a odpovědnost k dodržování lidských práv se také odvíjí od znalostí, informací a z jejich neustálého rozvíjení se. Důležitým aspektem je zainteresovanost pro ochranu lidských práv a pomáhání v jejich řešení skrze nekonfliktní cestu.<sup>77</sup>

Pro praktickou činnost sociální práce je specifické, že aplikuje vědecké poznatky. Nejvýstižněji ji můžeme vnímat jako empiricko - teoretickou disciplínu. Sociální práce je pracovní proces a současně i teorií tohoto procesu.<sup>78</sup> Navrátil chápe profesionální výkon sociálního pracovníka jako využití znalostí a aplikování teorie při dosahování požadovaných změn. *"Je velmi rozdílné, zda se jeho intervence uskutečňuje na základě domněnek, pocitů, intuice, nebo na základě kompaktního teoretického rámce. Snaha pomáhat lidem bez přesného porozumění jejich obtížím a bez znalosti metodických postupů může být nebezpečná. Může ohrožovat klienty, v případě dlouhotrvajících projektů i celou společnost."*<sup>79</sup>

Barker kompetencí rozumí schopnost naplnit požadavky zaměstnání nebo jiného závazku. Kompetence v sociální práci zahrnuje splnění všech důležitých vzdělávacích a zkušenostních požadavků, jejich prokázání prostřednictvím diplomu, certifikátu nebo licence, jakož i schopnost zrealizovat zadané pracovní úkoly a dosáhnout cíle sociální práce při dodržení hodnoty etického kodexu profese.<sup>80</sup> Dle Parkera a Bradleyho praktické znalosti neboli také dovednosti, způsobilosti či kompetence, se vztahují na užívání vlastní osoby v praktické činnosti, kritických přístupů a schopností k rozvažování a praxi. Sociální pracovníci by měli umět odpovědět na otázky, které se týkají náplně jejich povolání, důvodů pro realizaci sociální práce a ověřené praxe.<sup>81</sup>

Dle L. Musila je v některých organizacích celkem běžné, že očekávají od sociálního pracovníka administrativní náplň sociální práce, která spočívá v jasně vymezené agendě, zahrnující předepsané rozhodovací postupy. Zaměstnavatel předpokládá, že na základě zjištěných informací od klienta sociální pracovník vykoná administrativní rozhodnutí anebo vydá případný návrh. S takto pojatou činností sociálního pracovníka, která má někdy až účetnickou povahu, je možné se setkat

---

<sup>77</sup> Srov. KROUPOVÁ, A. Lidská práva – Nové rozměry a výzvy v 21. Století. In: FISCHER O. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*. s. 34.

<sup>78</sup> Srov. MÜHLPACHR, P. *Sociopatologie*.s. 28-29.

<sup>79</sup> NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. s. 25.

<sup>80</sup> Srov. BARKER, R. L. *The Social Work Dictionary*. s. 86.

<sup>81</sup> Srov. PARKER, J., BRADLEY, G. *Social work practice. Assessment, Planning, Intervention and review*. s. 87-88.

ve většině oddělení pro sociálně potřebné.<sup>82</sup> V podobném duchu uvažuje i Elisabeth Badry, dle které sociální práce zažívá krizi étosu nebo-i mravního základu. Tím jak je kladen stále větší důraz na profesionalitu praxe, tak současně dochází k de-etikezaci. Eticko-morální dimenze ztrácí hodnotu oproti politickým, ekonomickým či technickým hlediskům.<sup>83</sup>

V jiných organizacích se spíše očekává, že sociální pracovník bude pro klienta průvodcem na základě své filantropie a altruismu, a bude se rozhodovat zejména na základě „zdravého rozumu“. V ideálním případě by měl sociální pracovník být, jak dobrým administrativním pracovníkem, který zvládá se procedurálně rozhodovat, tak zároveň být filantropem, jehož cílem je pomáhat a být empatický ke svým klientům.<sup>84</sup>

Pokud převažuje role administrátora, měl by kvalifikovaný pracovník, včetně vyřízení náležitě agendy, umět navázat komunikaci s klientem a nasměrovat ho na další služby. Dále by měl pomoci klientovi v akceptaci jeho situace a případně mu být nápomocen při řešení jeho problémů nad rámec své agendy, a to prostřednictvím komplexního posouzení situace klienta, jako vzájemně propletených problémů, jejichž příčinou může být kombinace zdravotní, vztahové, ekonomické, osobní či právní komplikace. Takto poskytnutá pomoc s filantropickým cítěním by neměla překročit rámec osobního vztahu, ale být udržitelná v mezích „lidského“ vztahu na základě „praktické lásky k bližnímu svému.“<sup>85</sup>

Základní báze znalostí sociálních pracovníků souvisí s mezioborovostí této profese. Podstatná část znalostí pochází ze psychologie, sociologie, práva, filozofie, medicíny, politických a ekonomických věd. Tyto znalosti jsou však užívány v novém kontextu sociální práce.<sup>86</sup> Z toho vyplývá, že by se sociální pracovníci neměli z pozice izolovaných specialistů zaměřovat pouze na kompetence a znalosti z oboru sociální

---

<sup>82</sup> Srov. MUSIL, L. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. In: *Sociální práce/Sociální práce*. s. 7.

<sup>83</sup> Srov. BADRY, E. Leitgedanken für das Studium der Sozialarbeit und Sozialpädagogik an der Fachhochschule. In: BREUER, K. H. *Jahrbuch für Jugendsozialarbeit. Band XIII.* s. 115.

<sup>84</sup> Srov. MUSIL, L. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. In: *Sociální práce/Sociální práce*. s. 7.

<sup>85</sup> Tamtéž, s. 8-9.

<sup>86</sup> Srov. PARKER, J., BRADLEY, G. *Social work practice. Assessment, Planning, Intervention and review.* s. 87-88.

práce, ale měli by mít i znalosti z ostatních základních oborů a přijmout roli generalistů, specializujících se na propojení kompetencí z více věd.<sup>87</sup>

Teoretické znalosti také zahrnují poznání důležitých teorií, přístupů k praxi a modelů. Teoretické poznání je závislé od vědeckých teorií k faktické znalosti - opírají se o data, statistiky, údaje, záznamy a zjištěné výzkumy. Existují také prvky faktického poznání, které jsou pro sociálního pracovníka velmi důležité. Patří sem znalost platné legislativy v daném poli působení sociálního pracovníka, poznání přístupných zdrojů v daném prostředí, podpůrných sociálních sítí a relevantních institucí pomoci, včetně jejich kompetencí.<sup>88</sup>

Sociální pracovníci by při výkonu své profese měli být nejen dobrými kompetentními praktiky, ale i odborníky, kteří neustále uvažují nad svou prací, kriticky reflektují všechny své praktické zkušenosti s cílem neustálého zvyšování kvality poskytovaných služeb. Takový přístup kriticky reflektivní praxe by měl být součástí permanentního vzdělávání sociálních pracovníků v České republice, podporovaný profesní organizací a společensko - politickou podporou. Sociální práce jako praktická věda se pokouší systematickým postupem sesbírat, uspořádat a integrovat do jednotného systému všechny oblasti znalostí, které jsou relevantní pro profesionální zpracování problémů v oblasti praxe.<sup>89</sup>

## 1.5 Vybrané teorie sociální práce

Teorie umožňují sociálním pracovníkům kriticky reflektovat jejich výkon práce a poskytují jim ochranu před tím, aby jejich výkon státní agendy byl redukován na technokratický postup v sociální práci. Při intervenci s klientem mohou složit jako opora pro pochopení role sociálního pracovníka a stanovených cílů při saturaci klientových potřeb.<sup>90</sup> Znalost teoretických východisek je tedy důležitým pomocníkem pro ucelený přístup práce s klientem. Na základě jejich implikace do intervence

---

<sup>87</sup> Srov. STAUB-BERNASCONI, S. *Soziale Arbeit als Gegenstand von Theorie und Wissenschaft*. In: WENDT, R. *Sozial und wissenschaftlich arbeiten. Status und Positionen der Sozialarbeitswissenschaft*. s. 136.

<sup>88</sup> Srov. PARKER, J., BRADLEY, G. *Social work practice*.....s. 87-88.

<sup>89</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s.15-16.

<sup>90</sup> Srov. GOJOVÁ, A. Teorie mohou být kompasem při hledání cílů s klienty. In: *Sociální Práce/Sociální Práce*. s. 5.

s klientem lze dosáhnout objektivního zmapování potřeb klienta a tím mu poskytnout odpovídající pomoc.<sup>91</sup>

### 1.5.1 Implicitní pojetí společnosti a jedince

Do prvního typu zahrnuje Silvia Staub-Bernasconi *atomistické, neboli individualistické teorie SP*. Tento typ je označován jako *člověk bez společnosti*. Lidé jsou v těchto teoriích pojmáni jako izolovaný systém, který je soběstačný a autonomní. Ke společnosti jedinec přistupuje jako k „vítané zásobárně potřebných zdrojů“,<sup>92</sup> která ale také může být v jeho rozvoji rušivým elementem. Společnost zde hraje roli pomocníka při rozvoji soběstačných systémů. V souvislosti s definováním předmětu sociální práce existují rozdílné přístupy k identifikování základního systému. Postupně narůstá počet autorů, kteří se přiklánějí ke komplexnímu systému, jenž je tvořen člověkem a jeho prostředím.<sup>93</sup> Koncepce sociální práce v tomto přístupu k teoriím je založena na kategoriích, jako je svoboda, sebe - uskutečňování, nároky a práva.

Autorka tohoto typologického dělení teorií nazývá druhý typ, jako *společnost bez člověka*. Sem spadají *holistické teorie sociální práce*. Jsou téměř pravým opakem prvního typu teorií. Zde je dominantou perspektiva společnosti, jedinec zde nemá velké pole působnosti, je zde brán pouze jako nositel rolí a funkcí, jehož hlavním úkolem je plnit povinnosti. Realita je konzistentní, je založena na celcích, které jsou nedělitelné, a sloužící vyššímu nadřazenému celku a jeho účelu. Sociální práce v tomto chápání je prostředníkem pro společenskou integraci klientů, která je založena na tom, že se klient přizpůsobí, ukázní a stabilizuje. Jinými slovy vykonává „normalizačně technokratickou práci“,<sup>94</sup> která směřuje k direktivnějšímu přístupu. Sociální práce se tímto dostává do pozice odpovědného aktéra za nastolování požadovaných změn.<sup>95</sup> Třetí typ je prezentován *procesuálními neboli systemickými teoriemi SP*. Tento typ, vycházející z rovnováhy mezi společností a individuem, je Staub-Bernasconi nazýván

---

<sup>91</sup> Srov. KAJANOVÁ, A., URBAN, D. Aplikace teorií sociální práce na příkladu dobré praxe Selesiánského střediska mládeže-Domu dětí a mládeže České budějovice. In: *Sociální Práce/Sociálna Práca*. s. 69.

<sup>92</sup> Srov. STAUB-BERNASCONI, S. *Systemtheorie, soziale Probleme und Soziale Arbeit: Lokal, national, international. Oder: Vom Ende der Bescheidenheit*. s. 121.

<sup>93</sup> Srov. STAUB-BERNASCONI, S. *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft, Systemische Grundlagen und professionelle Praxis - Ein Lehrbuch*. s. 159-161.

<sup>94</sup> Srov. STAUB-BERNASCONI, S. *Systemtheorie, soziale Probleme und Soziale Arbeit:.....* s. 121-125.

<sup>95</sup> Srov. STAUB-BERNASCONI, S. *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft, .....s. 159-161.*

jako *člověk ve společnosti*. K jedinci je zde přístupováno jako k biosystému, který je schopen sebepoznávání, to znamená jako k bytosti, která je autonomně myslící, a je schopna se přizpůsobovat a učit se stále novým věcem. Člověk je zde pojímán jako aktér se svými sociálními problémy v kontextu sociálních systémů. V těchto teoriích sociální práce se zohledňují morální intuice, záměry, motivy a pocity. K potřebám je zde přístupováno, jako ke sdíleným všemi lidmi, které jsou fyzického, sexuálního či emocionálního charakteru. Cílem a úkolem sociální práce je uspokojit potřeby jednotlivců v nastavených podmínkách společnosti. Jinými slovy sociální práce by měla najít a udržovat rovnováhu mezi povinnostmi a právy jednotlivce či sociálních skupin v kontextu regulované moci a její spravedlivé distribuce.<sup>96</sup> Z tohoto je patrné, že uskutečňování spravedlivého naplnění potřeb uživatelů sociální práce se zasazuje o to, aby byla dosažena jejich lidská práva.<sup>97</sup>

### 1.5.2 Teorie jednání<sup>98</sup>

Tato teorie vychází ze zmapování reality, kterou řídí hodnoty. Za nejdůležitější hodnotu je zde považována solidarita, spravedlnost a sociální práva, která by měla zajišťovat spravedlivý přístup ke společenským zdrojům. Prostřednictvím těchto hodnot by se mělo docílit ochrany před zneužíváním moci, chudobou či diskriminací a uschopnit klienta k samostatnému svobodnému rozhodování, vedoucímu ke zlepšení jeho života.<sup>99</sup>

Teoretický koncept Silvie Staub-Bernasconi poukazuje na to, že sociální práce je založena na systematickém spojování forem vědění, které vycházejí z následující posloupnosti otázek. První otázka, jejímž obsahem je předmět vědění, se ptá na to, co se v posuzované realitě odehrává. Obsahem další otázky je vysvětlení, proč se tak děje. Cílem třetí otázky je umět odpovědět, na jaké hodnoty a kritéria je nutné se zaměřit. Na základě získaných odpovědí z předešlých otázek je možné stanovit postup. Zde je zapotřebí si položit otázku: jak se má následně postupovat? Tento sled forem vědění je zakončen hodnocením, které vyplývá z otázky: co se stalo?

---

<sup>96</sup> Srov. STAUB-BERNASCONI, S. *Systemtheorie, soziale Probleme und Soziale Arbeit*:.....s. 135.

<sup>97</sup> Srov. JANDEJSEK, P. *Sociální práce jako profese lidských práv*.....s. 56-58.

<sup>98</sup> Tento koncept nabyl systematickosti na základě profesorky sociální práce Silvie Staub-Bernasconi v roce 1986.

<sup>99</sup> Srov. LEHNER, M., OPATRŇ, M. a kol. *Teologie a praxe charitativní práce*. s. 35-36.

Cílem těchto mentálních operací je dokázat popsat, vysvětlit, hodnotit, stanovit prognózu a cíle, umět plánovat a jednat, to vše za účelem zmírňování či v lepším případě odstraňování sociálních problémů.<sup>100</sup>

Pokud se zaměříme konkrétněji na každou otázku zvlášť, obsahem první otázky je popis sociálního problému, jako vychozí problematiky, který se vztahuje k jednomu z aktérů řešené situace. Druhá otázka směřuje k objasnění příčin a podmínek, které vedly ke vzniku nežádoucího stavu. K adekvátní odpovědi je zapotřebí brát v úvahu i sociálně vědecké a humánní teorie, které čerpají informace z oblasti psychologie, medicíny, ekonomie, sociologie, antropologie, práva a podobně. Třetí otázka, jak bylo již výše zmíněno, se zaměřuje na hodnoty a kritéria, které určují směr posuzované problematické situace, jejímž cílem je náprava nežádoucího stavu. Jako základní společné hodnoty, z hlediska globálního, jsou zde považována lidská práva, která určují směr sociální práci jako lidskoprávní profesi. Čtvrtá otázka podněcuje odpovědi k zjištění prostředků, k určení aktérů a ke stanovení postupu při nápravě problematických jevů. Prostřednictvím páté otázky se získá odpověď, týkající se empirického vyhodnocení výsledku jednání.<sup>101</sup>

Z výše uvedeného je patrné, že v rámci naplňování lidských práv klientů vychází profesorka Staub-Bernasconi z potřeb, na které je možno nahlížet jako na univerzální potřeby, aplikovatelné na každého člověka. Dále vychází z individuálních hodnot, které směřují ke svobodě, k sebeurčení a k vytváření si prostředí, ve kterém se člověk cítí dobře.<sup>102</sup>

## 1.6 Profesní zákon pro sociální práci

MPSV ČR připravuje nový zákon, který se bude týkat sociálních pracovníků a vytvoření jejich profesní komory.<sup>103</sup> Zákon by měl být nastaven tak, aby zastřešoval

---

<sup>100</sup> Srov. LEHNER, M. *Sociální práce a praktická teologie jako teorie jednání*. [on line].

<sup>101</sup> Srov. LEHNER, M., OPATRŇY, M. a kol. *Teologie a praxe charitativní práce*. s. 36.

<sup>102</sup> Srov. STAUB-BERNASCONI, S. *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*,... s. 191.

<sup>103</sup> Začátkem roku 2014 byl zpracován Pracovní dokument profesního zákona Final a Doprovodný text k tomuto dokumentu o komoře sociálních pracovníků, jehož přijetím by se měl plně rozvinout etický a mravní potenciál sociální práce, kde stavovská organizace by měla hájit tuto profesi a veřejně deklarovat význam a potřebu sociální práce, aby ji společnost vnímala jako nezbytnou a potřebnou pro její optimální fungování, a tím vytvářela pro samotnou realizaci praktické sociální práce co nejoptimálnější podmínky. Zároveň tato stavovská organizace má ambici převzít na sebe i kontrolu nad uplatňováním etických principů sociální práce.



sociální pracovníky skrze všechny resorty. Dále v tomto zákoně je stanoveno, že sociální práce je uznávaná jako samostatný obor profesní činnosti, věnuje se pracovníprávnímu zařazení sociálních pracovníků a jejich vzdělání, právům a povinnostem.<sup>104</sup>

Dle Milana Šveřepy je tento zákon nežádoucí, neboť se nevěnuje podstatě sociální práce, jako je například řešení společenských problémů. Jeden ze stěžejních argumentů pro vytvoření tohoto zákona vychází ze skutečnosti, že sociální práce není příliš uznávaným oborem. Za tuto nálepku si sociální pracovníci mohou v podstatě sami, neboť se neangažují ve veřejném prostoru za účelem obhajoby zájmů a práv svých klientů a následně nevnášejí potřebné návrhy pro řešení nejdůležitějších problémů společnosti.<sup>105</sup> Na závěr Milan Šveřepa uvádí, že: „*K posílení prestiže sociální práce tento zákon nepovede, ba naopak: tím, jak prohlubuje zahledění profese do sebe samotné, poškozují její schopnost účinně pomáhat klientům – a v posledku i postavení oboru jako společensky potřebné a ceněné disciplíny.*“<sup>106</sup>

Dle stanoviska Vědecké rady pro sociální práci z roku 2013 je právní úprava oboru sociální práce na místě, neboť výkon povolání sociálních pracovníků je v české společnosti nejčastěji ztotožňován s administrativní činností sociálních dávek či s poskytováním sociálních služeb. Z tohoto důvodu Vědecká rada pojímá právní úpravu oboru sociální práce, jako nezbytnou pro vyjasnění jejího pojetí napříč všemi sektory a resorty a jako nezbytnou pro právní podložení spolupráce státní správy a sociálních pracovníků. Ve stávající právní úpravě není zahrnut právní nástroj pro podněcování spolupráce sociálních pracovníků a jejich zaměstnavatelů či státní správy pro koncepci rozvoje sociální práce, včetně kvality výkonů profese sociálních pracovníků, kteří na základě svého negarantovaného odborného statusu vyjednávají v zájmu svých klientů, což může vést k neakceptaci sociálních pracovníků jako partnerů subjektů působících v sociálním prostředí klienta. Pozitivum tohoto zákona spatřuje Vědecká rada také v zajištění kontroly etických pravidel výkonu profese sociální práce.<sup>107</sup>

---

<sup>104</sup> Srov. *Pracovní dokument odborného kolegia pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře (profesní zákon)*. [online]. Dostupné z: [http://www.azylovedomy.cz/soubory/548\\_Pracovni\\_dokument\\_profesni\\_zakon\\_FINAL.pdf](http://www.azylovedomy.cz/soubory/548_Pracovni_dokument_profesni_zakon_FINAL.pdf)

<sup>105</sup> Srov. ŠVEŘEPA, M. Návrh zákona o sociálních pracovnících je z hlediska oboru nežádoucí. In: *Sociální revue*. [online].

<sup>106</sup> ŠVEŘEPA, M. Návrh zákona o sociálních pracovnících.... [online]

<sup>107</sup> Srov. *Stanovisko Vědecké rady pro sociální práci – březen 2013*. [online].

## 2 PROFESNÍ ETIKA

Sociální práce a etika jsou propojené dvěma základními rozměry stejného problému. Stěžejním úkolem sociální práce je odpovídat na společensky utvořenou zakázku. Oproti tomu je cílem etiky vznést nároky na způsob jednání, které by mělo směřovat k dobru.<sup>108</sup> Strieženec charakterizuje etiku sociální práce následovně: analyzuje obecné zákony vývoje morálních a mravních vztahů a představ, formy morálního vědomí a jimi regulovanou činnost lidí. Sociální práce vychází ze zákonitostí zkoumaných etikou, přičemž řeší praktickou úlohu - odstraňuje, zjemňuje sociální kolize, do kterých se lidé dostali vlastní vinou nebo bez vlastního přičinění.<sup>109</sup>

Nejčastějším přístupem k profesionální etice je snaha stanovit soubor obecných etických principů, které dávají směr našemu profesionálnímu řízení. Princip je základní standard chování, na kterém záleží mnohé další standardy a rozhodnutí, je podstata normy v systému myšlenek či názorů, která formuje základy morálního uvažování.<sup>110</sup> Etika v sociální práci může navést na širší nahlídnutí do složitých problémů. Etický rozměr tak dává sociálnímu pracovníkovi možnost, aby jednal citlivěji při řešení problémů svých klientů.<sup>111</sup> Sociální pracovníci by měli tedy umět reflektovat své teoretické předpoklady svých etických postojů. Jen tak je totiž možné dospět ke zralým a racionálním rozhodnutím, které nejsou přijímány pouze na základě nějaké externí autority či nevědomých pohnutek, ale jsou vnitřně osvojené a organizovaně přijaty.<sup>112</sup>

### 2.1 Etické kodexy sociálních pracovníků<sup>113</sup>

Etické kodexy sociálních pracovníků mají ve své formulaci etických principů a hodnot velký význam pro výkon profese sociální práce. Jsou důležitým průvodcem etickou praxí jak pro profesionály, tak také zejména pro ty, kteří začínají se sociální profesí. Jsou v nich stanoveny normy pro eticky přijatelné chování, které by mělo

---

<sup>108</sup> Srov. FISHER, O. Etiketa jako cesta k radosti ze sociální práce. In: FISCHER O. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*. s. 9.

<sup>109</sup> Srov. STRIEŽENEC, Š. *Slovník sociálního pracovníka*. s. 57.

<sup>110</sup> Srov. BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. s. 80 – 81.

<sup>111</sup> Srov. FISHER, O. Etiketa jako cesta k radosti ze sociální práce.....s. 20.

<sup>112</sup> Srov. MACHULA, T. Pojetí lidské osoby a jeho etické důsledky.....s. 102.

<sup>113</sup> Obecně kodexy regulují jednání jedinců a skupin, jež jsou členy různých pracovních odvětví.

podporovat dodržování lidských práv jednotlivců a skupin, neboť sociální práce je založena a řídí se hodnotami demokracie, jejichž nedílnou součástí jsou lidská práva a sociální spravedlnosti.<sup>114</sup> Etické kodexy jsou tak důležitým pomocníkem při ochraně práv a zájmů klientů před rizikem zneužití úřední moci či zanedbáním péče, neboť mohou být kritériem pro praxi a její posouzení z hlediska hodnot, mohou sloužit jako podklad pro posuzování stížností a být tak nápomocny při usměrňování výkonu, jenž vede k větší disciplíně pracovníků.<sup>115</sup>

Etické kodexy sociálních pracovníků jsou společným prvkem komunitní, společenské, akademické či politické profesionální identity sociální práce a mezi variabilitou sociálních služeb v kontextu záruky jejich kvality. V neposlední řadě slouží jako pomocné kritérium při řešení morálních konfliktů jedinců a veřejných zájmů.<sup>116</sup>

### 2.1.1 Mezinárodní etický kodex<sup>117</sup>

Moderní chápání sociální práce<sup>118</sup> se vyznačuje důrazem na spravedlnost, rovnost, participaci, respektování lidské důstojnosti a základních lidských práv. Mezinárodní etický kodex sociální práce zdůrazňuje, že sociální pracovníci by měli respektovat a podporovat právo každého člověka na vlastní volbu a rozhodnutí za předpokladu, že neohrozí práva a legitimní zájmy druhých; identifikovat a posilovat silné stránky osob, s nimiž pracují, posilovat jejich sociální začleňování, čelit diskriminaci, nespravedlivým praktikám a politikám, dále by sociální pracovníci neměli zneužívat své kompetence, být bezúhonní a mít v paměti diskrétnost při jednání s klientem.<sup>119</sup>

Důležitá pro sociální práci je oblast ve čtvrtém oddílu, která je věnována lidským právům, důstojnosti a sociální spravedlnosti. V posledním oddílu jsou uvedeny některé základní rady o etickém provádění sociální práce. Zde se předpokládá, že budou dále rozvedena členskými organizacemi Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) a Mezinárodní asociace vzdělavatelů v sociální práci (IASSW) do rozličných etických kodexů, norem a směrnic. Národní členské organizace IFSW a IASSW mají

---

<sup>114</sup> Srov. MATELNÉ, A. et al. *Etika sociální práce*. s. 80 -89.

<sup>115</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 42.

<sup>116</sup> Srov. MATELNÉ, A. et al. *Etika sociální práce*. s. 80 -89.

<sup>117</sup> Mezinárodní kodex byl schválen valným shromážděním v roce 2004 v australské Adelaide.

<sup>118</sup> Definice sociální práce byla samostatně přijata IFSW a IASSW na svých příslušných generálních shromážděních v Montrealu v červenci 2000, a pak společně v Kodani v květnu 2001.

<sup>119</sup> Srov. NEČASOVÁ M. *Komentář k mezinárodnímu etickému kodexu*. ....s. 36-37.

odpovědnost za rozvíjení a pravidelnou aktualizaci svých vlastních etických kodexů nebo etických směrnic tak, aby odpovídaly principem IFSW / IASSW. Národní organizace mají rovněž odpovědnost za informování sociálních pracovníků a o těchto kodexech podle směrnic platných v jejich zemi.<sup>120</sup>

Mezinárodní etický kodex se zaměřuje také na podporu diskuzí a reflexí etického jednání a zároveň poukazuje na fakt, že některé etické konflikty a výzvy existují jak na obecné bázi, tak se také vyskytují specifické odlišnosti dle určitých zemí. Platnost tohoto dokumentu má rozsah na obecné rovině, specifika pro rozpracování zásad a jejich dodržování spočívá v kompetenci profesní organizace konkrétní země.<sup>121</sup>

Sestavením úrovně obecných principů chtějí společná prohlášení IASSW a IFSW upoutat pozornost sociálních pracovníků po celém světě na to, aby reflektovaly výzvy a dilemata, s nimiž se setkávají, a aby dělali eticky podložená rozhodnutí o tom, jak mají jednat v každém jednotlivém případě. Tato rozhodnutí mohou vyplívat ze situací, kde:

- ve středu konfliktu zájmů se často nachází loajalita sociálních pracovníků;
- skutečnost, že úloha sociálních pracovníků je zároveň pomáhající i kontrolující;
- ochrana zájmů klientů, s nimiž sociální pracovníci spolupracují, a požadavky společnosti na efektivitu a prospěšnost se dostávají do konfliktu;
- distribuce zdrojů ve společnosti je omezena limity.<sup>122</sup>

Obsah Mezinárodního kodexu se také věnuje etnocentrickému pohledu na skutečnost, že jak se různé kultury a společnosti na světě liší, tak jsou vymezeny jejich specifické možnosti a jejich rozsah v působnosti.<sup>123</sup>

### 2.1.2 Etický kodex sociálních pracovníků ČR<sup>124</sup>

Tento kodex ve svém článku č. 1, který je věnován etickým zásadám<sup>125</sup>, konstatuje, že hodnoty demokracie, lidská práva a sociální spravedlnosti jsou základním kamenem

---

<sup>120</sup> Srov. NEČASOVÁ M. Mezinárodní etický kodex sociální práce - principy. In: *Sociální práce/Sociální práce*. 2004/č.4. s. 31-34.

<sup>121</sup> Srov. NEČASOVÁ M. Komentář k mezinárodnímu etickému kodexu. In: *Sociální práce/Sociální práce*. 2004/č.4. s. 37-38.

<sup>122</sup> Srov. MILFAIT, R. Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů sociálních pracovníků. Objasnění s odpovídajícími povinnostmi a zodpovědnostmi. In: FISCHER O. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*. s. 63

<sup>123</sup> Srov. NEČASOVÁ M. Komentář k mezinárodnímu etickému kodexu.....s. 37-38.

<sup>124</sup> Byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků dne 19. 5. 2006 a nabyl účinnosti dnem 20. 5. 2006.

sociální práce. I když přímo nevychází z Mezinárodního kodexu a výslovně v něm není uvedena definice sociální práce, jeho etické zásady a z nich vyplývající nároky na sociální pracovníky, jsou téměř slučitelné s Mezinárodním kodexem.<sup>126</sup>

Ve smyslu Etického kodexu má sociální pracovník odpovědnost jak ke klientovi, tak i vůči společnosti, a to podporováním obecného blaha. Kodex by měl ochraňovat a respektovat zájmy a práva klienta, zájmy konkrétní profese a veřejnosti. Při vyjasňování zakázky klientovi se sociální pracovník řídí pravidly instituce a náležitými zákony, do kterých implikuje etické hodnoty. Sociální pracovník by měl na základě své profesionální odpovědnosti v co největší míře podporovat snahu klienta o participaci na rozhodování o své budoucnosti s vědomím odpovědnosti za své jednání, poskytovat mu podporu v jeho sebeurčení a respektovat jeho právo na seberealizaci, která nezasahuje do práv jiných osob. Dále musí zachovávat důvěrnost a mlčenlivost ohledně informací, které nabyl při práci s klientem, a respektovat jeho soukromí. V této souvislosti nesmí sociální pracovník hovořit o klientových problémech na veřejných místech, musí dbát na zachování důvěrnosti informací při jejich předávání kompetentním subjektům, včetně jejich elektronického přenosu. Dále je povinen záznamy o klientovy ukládat na bezpečném místě, tak aby jiná nekompetentní osoba k nim neměla přístup. Vyjímá se v tomto případě situace, kdy zamlčením informací hrozí vážné a bezprostřední riziko pro klienta či jinou osobu. Klient má právo na umožnění přístupu k jeho záznamům a má nárok být sociálním pracovníkem informován o všech možnostech využití služeb a dávek, včetně toho, aby byl sociálním pracovníkem podporován v jejich čerpání. V této souvislosti je sociální pracovník také povinen poučit klienta o jeho povinnostech, jež vyplývají z využití nabízených zdrojů. V duchu etického kodexu jedná sociální pracovník s klienty s empatií a s adekvátní péčí, přičemž pokud není schopen s klientem pracovat dle povahy zakázky, poskytne klientovi poradenství ohledně dalších forem pomoci.<sup>127</sup>

---

<sup>125</sup> Zásady, které ve svém znění zmiňuje, byly předloženy veřejnosti výborem Společnosti sociálních pracovníků ČR v letech 1993-1994 pro účely diskuze veřejné společnosti.

<sup>126</sup> Srov. MILFAIT, R. Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů sociálních pracovníků. Objasnění s odpovídajícími povinnostmi a zodpovědnostmi. In: FISCHER O. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*. s. 63-64.

<sup>127</sup> Srov. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků. Společnost sociálních pracovníků ČR*. [on line].

## 2.2 Etický kodex a byrokratická organizace

Potřeba implikace etického kodexu se odvíjí od situace, v níž se sociální pracovník ocitá. Jeho využití je ovlivněno používanou technikou, typem praxe a její povahou. V neinstitucionálním pojetí sociální práce je kladen větší důraz na potřebu implikace etického kodexu než v institucionálních sociálních službách.<sup>128</sup> Sociální pracovníci pracující v byrokratické, institucionální organizaci se dostávají do napětí mezi realitou hierarchisticky nastavených struktur, jež jsou ovládány pravidly, a mezi ideálem profesní autonomie, který předpokládá, že budou hodnoty etického kodexu aplikovat na základě svého vlastního profesionálního zvážení a úsudku.<sup>129</sup> V tomto případě je důležitým aspektem existence dostatečné míry svobody, která umožňuje různé alternativy průběhu událostí a tím i plnohodnotnou volbu. Zacházení s volbou považuje Ivan Úlehla za základní rys každé profesionality. Sociální pracovníci v každém okamžiku volí, rozhoduje se, vybírá jedno slovo, řešení nebo nápad, a tím opouští všechny ostatní možnosti. Vyvstává tedy otázka, do jaké míry je v organizaci jednání sociálního pracovníka autonomní, svobodné.<sup>130</sup>

Důležité místo v sociální práci zastávají právní a společenská omezení svobody. Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Důležitý je nejen etický, ale i institucionální rámec jeho práce. Vzhledem k tomu, že sociální pracovník zasahuje do života klientů, je nutné, aby právo zasahovat bylo legitimní. Pravidla jsou důležitá, neboť zajišťují klientům a klientkám ochranu. V ideálním případě se práva a povinnosti, které patří k roli sociálního pracovníka, vzájemně doplňují. V praxi však mnohdy dochází k jejich konfliktu a pak je nutné dát něčemu přednost.<sup>131</sup> V této souvislosti se podle Mirky Nečasové často uvádí rozdíl mezi defenzivní a reflexivní praxí. Pro defenzivní praxi je charakteristické, že sociální pracovník jedná podle předpisů a plní své povinnosti, které jsou definovány zaměstnavatelem a zákonem. Nikdo ho nemůže osočovat, pokud nesplnil předepsaný postup. To ho na jedné straně omezuje, na druhé straně zbavuje vlastní zodpovědnosti. Reflexivní praxe naproti tomu je charakteristická tím, že sociální pracovník, je schopen reflektovat praxi, dokáže nejen identifikovat etické dilemata, ale i to, jak vznikají. Je si jistější svými osobními

<sup>128</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 42.

<sup>129</sup> Tamtéž, s. 43.

<sup>130</sup> Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 27 s.

<sup>131</sup> Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. s. 32.

hodnotami, hodnotami profese i tím, jak je prosazovat v praxi. Je schopen vyrovnat se s nejistotou, která sociální práci provází a je připraven nést riziko volby a odpovědnosti za svá rozhodnutí.<sup>132</sup> Odpovědnost přitom nese ve vztahu k sobě samému (ke svému svědomí), ve vztahu ke klientovi, kolegům, organizaci, ve které pracuje i k profesi, kterou zastupuje.<sup>133</sup>

Dle typu organizace lze rozdělit mechanicky a profesně pojímanou byrokracii. První typ organizace klade důraz na dodržování pravidel, na rutinizaci pracovních aktivit, na jasně limitované oblasti úřední pravomoci, na systematickou kontrolu a disciplínu s možností kariérního postupu na základě dosažené kvalifikace, výsledků či služebního věku.<sup>134</sup> Oproti tomu druhý typ organizace, zaměřený na profesní byrokracii, umožňuje sociálním pracovníkům větší participaci na rozhodování. Kontrola kvality výstupů je realizována spíše na základě profesních standardů, jejichž regulace je prováděna prostřednictvím tlaku ze strany profesních organizací, jiných pracovníků či na základě apelů uživatelů služeb. Pro tento typ organizace je charakteristické, že kultura práce je vyjasňována v průběhu otevřené komunikace, opírající se o vzájemnou důvěru, iniciativu a o inovační přístup svých zaměstnanců, jež se ztotožnili s cíli a hodnotami své organizace, která ke své činnosti nepotřebuje mít detailně zpracována pravidla. Byrokracie mechanického pojetí není schopna pružně reagovat na situaci, jejíž řešení není předem stanoveno v rámci kompetencí pracovníka, avšak na změnu cílů, jež přijmou etablované autority, je schopna se adaptovat rychle. Sociální pracovníci, působící v mechanicky pojímané byrokracii, mají menší míru možnosti profesní autonomie a tudíž i zúžený prostor pro udržení svého primárního závazku profese, který vyplývá z etického kodexu. Jiné aspekty sociální práce, jako jsou například distribuce služeb a zdrojů, podléhají důslednější kontrole a jsou podrobeny a řízeny dle principů mechanické byrokracie. Tato skutečnost se odráží také v etických kodexech, které se více věnují jednání sociálního pracovníka s klientem, než jak by měl sociální pracovník přerozdělovat zdroje. V praxi se tato skutečně odráží v tom, že to jsou většinou spíše pravidla zaměstnavatele, jež určují, kdo bude považován za klienta a jaký bude profesní kontext, v němž má sociální pracovník limitovanou svobodu při svém jednání.<sup>135</sup>

---

<sup>132</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 37-39.

<sup>133</sup> Srov. THOMPSON, M. Přehled etiky. s. 33 - 35.

<sup>134</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 43.

<sup>135</sup> Tamtéž, s. 44.

## 2.3 Etika jako východisko pro intervenci s klientem

Etické přesvědčení o tom, co je správné, slouží jako ospravedlnění intervence, a to z několika důvodů. Zaprvé, s ohledem na to, že cílem sociální práce je řešit sociální problém a nepříznivou sociální situaci, je zřejmé, že důraz je kladen na to, co je žádoucí. Tato otázka odkazuje na preferované hodnoty jako respekt, lidská důstojnost, spravedlnost, solidarita a z nich pramenící lidská práva. Neznamená to, že mimoetické faktory například ekonomické zdroje, politická rozhodnutí na základě kompromisů či empirická zjištění, by neměly vstupovat do profesních úsudků. Profesionální rozhodnutí by však mělo být ospravedlněno tím, že navržené řešení je morálně správné a má důsledky, které jsou morálně dobré.<sup>136</sup> Jinými slovy, v případě rozhodování o vhodné intervenci, je nutné znát skutečná fakta o situaci, motivy zúčastněných osob a předpokládaný výsledek intervence. Je třeba vzít v úvahu, co k dané situaci říká zákon a na základě toho zvážit normy a hodnoty, podle kterých by měla být situace posuzována. Pokud je konkrétní intervence posuzována, jako správná nebo nesprávná, dobrá nebo špatná, je třeba jasně formulovat, na základě jakých důvodů je dané tvrzení opodstatněné, a které hodnoty stojí v pozadí tohoto stanoviska. V opačném případě bude těžké pochopit, proč ti, kteří mají k dispozici stejné fakta, došli ke zcela jiným závěrům. To, co jeden sociální pracovník hodnotí jako banální, jiný může považovat za porušení lidských práv.<sup>137</sup> Z uvedeného vyplývá, že v případě rozhodování je zapotřebí objasnit povahu tvrzení a protiargumentů, které lze proti nim vznést. Etický argument obsahuje fakta, které je zapotřebí zvážit, hodnoty a principy na nichž je postaven a logiku samotného argumentu. Pokud některý z těchto elementů chybí, tak argument nebude přesvědčivý.<sup>138</sup>

Etické hledisko vyžaduje nezaújatost a odstup od etického konfliktu. Jinými slovy, pokud chce sociální pracovník vyřešit etický konflikt, musí se při morálním zdůvodňování přenést z intuitivní roviny do roviny kritické. Neznamená to, že pro intuitivní morálku a vnitřní pocity není v profesní etice místa. Při konkrétním uvažování však musí tyto intuice a pocity podrobit kritické analýze. Vyloučené by měly být takové jevy, jako jsou předsudky, pověry či strach.<sup>139</sup> V této souvislosti Karel Kopřiva upozorňuje na významný vliv životní historie tvořené minulými zkušenostmi

<sup>136</sup> Srov. REAMER, F. G. *Social Work Values and Ethics*. s. 46.

<sup>137</sup> Srov. CLIFFORD, D. – BURKE, B. *Anti-Oppressive Ethics and Values in Social Work*. s. 30.

<sup>138</sup> Tamtéž, s. 38.

<sup>139</sup> Tamtéž, s. 17.



a zážitky (např. zážitky z dětství, z vlastní rodiny), a na vliv současné osobní situace pomáhajícího v procesu práce s klientem. Sociální pracovník nemusí být schopen pracovat za každých okolností s každým klientem. Tato omezení nejsou žádnou chybou, ale jsou zcela přirozená. Je pouze potřeba uvědomovat si je a počítat s nimi. V případě, že naší volbě nebrání uvedená omezení, máme možnost svobodně se rozhodnout, a tedy neseme za svá rozhodnutí také odpovědnost.<sup>140</sup>

## 2.4 Etická dilemata v sociální práci

Jedním z důvodů pro implementaci etického hlediska do profesionálního rozhodování je fakt, že nám umožňuje rozhodovat se jasněji a spravedlivěji. Sociální pracovníci jsou ve své práci nezbytně konfrontováni s etickými dilematy, kdy konflikt vyjadřuje nároky více zúčastněných, často si konkurujících zájmů, vztahujících se na více konkurenčních hodnot.<sup>141</sup> Sociální pracovník při své zakázce musí brát v úvahu mnoho dalších vlivů, které mu komplikují náročné etické úvahy a pro usnadnění si práce může použít co nejméně náročné řešení, což by mohlo vést k upozadění či ke kolizi s lidskými právy klienta.<sup>142</sup>

Pokud se sociální pracovník ve své profesní činnosti setkává každodenně se stejnými situacemi, může se to v jeho práci odrazit ve stereotypu jejich řešení. Při vzniku nových, neočekávaných situací, by měl být schopen své stereotypní způsoby postupů a jednání umět transformovat do nového funkčního celku, který je založen na připravenosti být schopen zvládnout nové vzniklé a neobvyklé situace.<sup>143</sup> V případě rozhodování o udělení dávek HN by se na první pohled mohlo zdát, že se jedná po právní stránce o jasně daný technický případ. I zde je nutné neopomíjet etický rozměr postupu při jednání a rozhodování.<sup>144</sup> Sociální pracovník, který má rozhodnutí přijmout, je zvenčí determinován a volba konečného rozhodnutí nebude záviset pouze na jeho schopnosti uskutečnit samotné rozhodnutí, ale i na ochotě přijmout ho s vědomím jeho různých dopadů na jednotlivé účastníky.<sup>145</sup>

---

<sup>140</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 23 – 24.

<sup>141</sup> Srov. TOFFLER, B. L. *Tough Choices: Managers Talk Ethics*. s. 21.

<sup>142</sup> Srov. FISHER, O. *Etiketa jako cesta k radosti ze sociální práce*. . . . s. 20.

<sup>143</sup> Srov. KOPECKÁ, I. *Psychologie 1. díl. Učebnice pro obor sociální činnost*. s. 28.

<sup>144</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. s. 6.

<sup>145</sup> Srov. TOFFLER, B. L. *Tough Choices: Managers Talk Ethics*. 21-22.

Dle Libora Musila je právě sociální práce nejvíce postihnuta nesourodými očekáváními. Tento fakt vyplývá ze skutečnosti, že podstata sociální práce je založena na možnostech využívání zdrojů a programů, které jim nabízí sociální politiky, na protichůdných očekáváních a na spolupráci s ostatními pracovníky z odlišných oborů a organizací.<sup>146</sup> Dle Chrise Becketta a Anrewa Maynarda jednou z hlavních funkcí sociální práce je shromažďovat podklady za účelem racionalizace. Jde tedy o požadavky, které jsou protichůdné. Sociální pracovníci mají povinnosti k příjemcům sociálních služeb i ke svým zaměstnavatelům, avšak tyto povinnosti jsou často neslučitelné. Etika sociální praxe zahrnuje složité balancování mezi principy, konkurujícími si s loajalitou a neslučitelnými očekáváními. Na jedné straně je to profese, která více než jiné identifikuje samu sebe s těmi, kteří jsou marginalizováni, utlačováni či vyloučeni společností. Na druhé straně je sama tvořena, podporována a dotována tou jistou společností a státem. Za druhé, na jedné straně klíčový princip sociálních služeb vychází z individuálně určených potřeb klientů, podporuje jejich participaci na rozhodování o poskytnuté službě, na druhé straně většina předpisů v sociální práci, vyžaduje vnutit jim určité konvenční, odsouhlasené normy. Zatřetí jednak zákon garantuje, že sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob v náležité kvalitě a takovými způsoby, aby bylo vždy zaručeno dodržování lidských práv a lidské důstojnosti, na straně druhé sociální pracovníci pracují s limitovanými finančními zdroji a často se nevyhnou situacím, kdy musí informovat člověka v sociálně nepříznivé situaci, že mu sociální službu nemohou poskytnout.<sup>147</sup>

Sarah Banks vymezuje čtyři základní typy otázek, které vyústí v sociální práci do etických problémů a dilemat. Jsou to otázky dotýkající se individuálních práv a blaha, veřejného prospěchu a blaha, rovnosti, rozdílů, oprese a nakonec jsou to otázky profesní role, hranic a vztahů. Autorka uvádí, že každé vymezení je sice umělé a nepostihuje komplexnost problematiky, ale přesto vyslovuje přesvědčení, že konflikty mezi právy, odpovědností a zájmy tvoří základ pro zkoumání otázek spojených s etickými hodnotami v praxi sociální práce.<sup>148</sup>

---

<sup>146</sup> Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“ .....s. 48-49.

<sup>147</sup> Srov. BECKETT, CH. – MAYNARD, A. *Values and Ethics in Social Work*. s. 86-87.

<sup>148</sup> Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. s. 13.

### 2.4.1 Vybraná dilemata práce s klientem v agendě HN

Sociální pracovníci při práci s klientem v HN se střetávají s dilematickými situacemi tam, kde se na základě svojí snahy pomoci klientovi dostávají do střetu s obtížně slučitelnými očekáváními relevantních aktérů spolu s nastavenými podmínky práce. Představy sociálních pracovníků o vhodné pomoci, včetně žádoucích cílech intervence, se tak dostávají do kolize s možnostmi, jež mají při své práci na úseku agendy DPvHN k dispozici.<sup>149</sup> Pocit zodpovědnosti pracovníků první linie při volbě mezi dvěma neslučitelnými možnostmi může vést k volbě různých strategií, které inklinují k vyhýbání se či obcházení dilematické situace, přičemž výsledkem bývá nezřídka kdy snížení kvality sociální pomoci. Dilemata, před než jsou pracovníci agendy DPv HN postaveni, mají prokazatelně dopad na celkovou efektivitu poskytované pomoci a ovlivňují tak způsob práce s klienty.<sup>150</sup>

#### - *Množství klientů nebo kvalita služeb*

Pracovníkova činnost je omezena časem, což ovlivňuje i jeho následný výkon. Při své práci by měl čerpat z metodiky sociální práce, která má pomáhat sociálnímu pracovníkovi při přípravě rozhovoru s klientem, a následně tím i efektivně zužitkovat čas, který má na tuto spolupráci přidělen. Avšak při výkonu své praxe se sociální pracovník setkává s celou řadou odlišných klientů a jejich problémů, kteří tak určují různé vlastnosti zakázky, a tím se pracovník může dostat do časové tísně, jež má vliv na jeho přístup ke klientovi. I přesto ale stále musí brát v patrnost mravní zásady, hodnoty a právo klienta na sociální spravedlnost, která vyplývá z Etickém kodexu sociálních pracovníků. Sociální pracovník by měl tak umožnit všem klientům dosáhnout svých cílů, s přihlédnutím ke konkrétním případům, k daným okolnostem a podmínkám.<sup>151</sup>

Při práci sociálních pracovníků agendy HN hraje velkou roli zejména vysoká administrativní zátěž, která se pojí s výplatou dávek klientů v HN. Tento aspekt může zapříčinit inklinaci spíše k zajištění vyšší kvantity klientů a žadatelů o dávku pomoci v HN. Přístup ke konkrétní situaci klienta, jež je důležitým elementem v kvalitní

<sup>149</sup> Srov. MUSIL, L. a kol. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci hmotné nouzi*. s. 89.

<sup>150</sup> Tamtéž, s. 10.

<sup>151</sup> Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“.....s. 151.

intervenci s klientem, může tak být upozaděn a právo klienta na spravedlivý přístup se tak může dostat do kolize s přístupem sociálního pracovníka.<sup>152</sup>

- *Kontrola nebo pomoc*

Tyto dva profesionální způsoby práce s klientem jsou důležitou výbavou sociálního pracovníka. Profesionální přístup by měl obsahovat schopnost umět rozlišit mezi převzetím starosti, čili kontrolou a mezi nabízením pomoci. O kontrolu se jedná, pokud sociální pracovník rozhoduje na základě svého uvážení na úkor klientova přání.<sup>153</sup> V této souvislosti je sociální pracovník dle § 63 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi oprávněn vstupovat do obydlí za účelem provádění sociálního šetření.<sup>154</sup>

Pomoc je na základě oboustranné inreakce výsledkem pozitivní spolupráce s klientem, která vznikla na základě dojednaného způsobu zakázky. Klient je pojmán jako aktivní spoluúčastník na procesu pomoci.<sup>155</sup> Pracovník při poskytování pomoci by měl být také průvodcem v procesu participace. Klient by si měl na základě získaných informací být vědom i svých povinností, které vyplývají z poskytované sociální pomoci, čili sociální pracovník při spolupráci s klientem musí dbát na revizi splněných povinností klienta.<sup>156</sup>

- *Procedurální nebo situační přístup*

Při výkonu své profese se sociální pracovník setkává s individuálními potřebami klientů. Pokud jejich naplnění vyžaduje větší zainteresovanost pracovníka na základě specifické situace, může docházet ke kolizi s procedurálním přístupem, neboť vyřešení zakázky vyžaduje více časového prostoru, než má pracovník k dispozici. Toto dilema v užším pojetí může korespondovat s dilematem, zda přistupovat ke klientovi individuálně nebo zacházet se všemi klienty stejnou měrou.<sup>157</sup> Etický kodex sociální práce přitom jasně nastoluje požadavek individuálního přístupu ke klientovi. Setkáme

---

<sup>152</sup> Srov. MUSIL, L. a kol. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci hmotné nouzi*. s. 13.

<sup>153</sup> Srov. JANOŮŠKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách.....s. 14.*

<sup>154</sup> Srov. MUSIL, L. a kol. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci hmotné nouzi*. s. 12.

<sup>155</sup> Srov. JANOŮŠKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách.....s. 14.*

<sup>156</sup> Tamtéž, s. 60.

<sup>157</sup> Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“.....s. 110-113.

se v něm s následující argumentací, že každý člověk je jedinečnou lidskou bytostí, a proto by se k němu mělo přistupovat individuálně.<sup>158</sup>

Při procedurálním přístupu sociální pracovník získané informace, o klientovi samotném a o jeho celkové životní situaci, využije čistě pro účely rozhodnutí, týkající se nároku dávky v HN, a dále se nabytými informacemi již nezaobírá za účelem komplexnějšího pochopení klientovy nepříznivé situace a jejích příčinných souvislostí, které podmiňují hmotnou nouzi klienta.<sup>159</sup>

Situační přístup oproti procedurálnímu vychází ze snahy sociálního pracovníka identifikovat klientovo problémy a pomoci je mu rozlišit na ty, které se budou řešit za aktivní účasti sociálního pracovníka a na ty, jež bude na základě poskytnutých instrukcí řešit klient samostatně. Na základě výše zmíněné identifikace problémů je situační přístup následně zaměřen na participaci klienta v plánování a uskutečňování intervence sociálního pracovníka. Tento postup je aplikován také u žadatelů, kterým nebylo vyhověno ve věci žádosti o dávku HN.<sup>160</sup>

## 2.5 Implikace hodnot v sociální práci

Člověka charakterizují dvě kvality - rozum a svobodná vůle. Samy o sobě však ještě nedělají člověka dobrým a správně se rozhodujícím i jednajícím. Na to je ještě potřebný cit lásky. Lásky k sobě a ke všem lidem, spolu s rozumem a svobodnou vůlí, je lidskost, ze které pramení tajemství morálky.<sup>161</sup> Sociální pracovník na základě své osobní volby by měl chtít pracovat s lidmi a pro lidi, s cílem poskytnout jim pomoc na profesionální úrovni. Tuto práci je celkem nemožné provádět bez toho, aby byl schopen adekvátního sociálního cítění. Sociální cítění představuje v první řadě schopnost poznat a pochopit situaci, v níž se klient ocitl. Empatické chápání situace, umožňuje sociálnímu pracovníkovi volit jak optimální formu pro komunikaci s klientem, ale také optimální míru určité podpory.<sup>162</sup> K hodnotám lidského konání a jednání patří například dobrý skutek, charita, filantropie. Sociální práci není možné

---

<sup>158</sup> Srov. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků. Společnost sociálních pracovníků ČR*. [online].

<sup>159</sup> Srov. HAVLÍKOVÁ, J. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. s. 17.

<sup>160</sup> Tamtéž, s. 18.

<sup>161</sup> Srov. MACHALOVÁ, T. *Úvod do právní filozofie (Základní pojmy)*. s. 57.

<sup>162</sup> Srov. DÁVIDEKOVÁ, M. Etické hodnoty a důstojnost v sociální práci. In: MÁTEL, A. – SCHAVEL, M. – MÜHLPACHR, P. – ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci a dalších pomáhajících profesích*. s. 48.

realizovat bez určité dávky obětavosti, pomoci a dobročinnosti. Hodnoty lidského konání jsou projevem vztahu člověka k druhým lidem. V současné době je mezilidská komunikace charakteristická vzájemnou izolací lidí, která posléze vede k nevšímavosti, k neochotě pomoci druhým a k lhostejnosti. Tyto hodnoty jsou v rozporu se samotným jádrem sociální práce, která vychází z hodnot spolupráce, tolerance, lidskosti, z ochoty pomáhat.<sup>163</sup>

V sociální práci a ostatních pomáhajících profesích určují hodnoty povahu práce i povahu vztahu mezi pracovníkem a klientem, kolegy navzájem i širší společností.<sup>164</sup> Určité napětí, s kterým se sociální pracovníci potýkají při etických dilematech a při problémech v práci, vychází z důvodu prolínání se odlišných systémů hodnot. Fisher dělí ty nejdůležitější hodnoty na *osobní, společenské, legislativní a profesní*.

První zmíněné *osobní hodnoty* jsou nejčastěji tím hlavním východiskem, které vstupuje do řešení etického dilematu či problému. Tyto hodnoty si sociální pracovník vnáší do své profese na základě svých osobních životních zkušeností. Mezi tyto hodnoty můžeme zařadit například důvěru v člověka, snahu pomoci nebo snahu neodkládat úkol, přístup ke svému povolání jako k osobnímu poslání, ochotu ke klientovi, pohled na svět z vlastní perspektivy.<sup>165</sup> Z výše uvedeného je patrné, že takto orientované hodnoty tedy téměř pokaždé vstupují do interakce s klientem. Proto je tedy žádoucí, aby sociální práci vykonávaly osoby, které mají stabilní hodnotový žebříček a zároveň respektovaly odlišnost orientace hodnot svých klientů.<sup>166</sup>

Druhé uvedené *společenské hodnoty* jsou součástí étosu společnosti. Projevují se „v legislativě, v úmluvách, profesních kodexech či strategických plánech jednotlivých organizací,“<sup>167</sup> čili vstupují do individuálního jednání s klienty. Je zapotřebí tyto hodnoty přijímat s jistou dávkou kritiky, neboť jejich platnost ještě nezaručuje jejich kvalitu. Pro příklad Ondřej Fisher uvádí nesoulad hodnot jednotlivých zemí Evropy, který byl patrný v jednáních týkajících se evropské ústavy. Třetí *legislativní hodnoty* se týkají práva a legislativy, které vycházejí ze psaného systému zákonů. Právo vzhledem ke své povaze slouží pouze k tomu, aby byly dodržovány krajní meze

---

<sup>163</sup> Srov. DÁVIDEKOVÁ, M. Etické hodnoty a důstojnost v sociální práci. In: MÁTEL, A. – SCHAVEL, M. – MÜHLPACHR, P. – ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci a dalších pomáhajících profesích*. s. 45 - 47.

<sup>164</sup> Srov. NEČASOVÁ M. Respekt ke klientům na praktickém příkladě kvality života seniorů v domově. In: *Sociální práce/Sociální práce*. s. 39.

<sup>165</sup> Srov. FISHER, O. Etiketa jako cesta k radosti ze sociální práce.....s. 18.

<sup>166</sup> Srov. SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 63.

<sup>167</sup> FISHER, O. Etiketa jako cesta k radosti ze sociální práce.....s. 18.

lidského jednání. Stejně jako u společenských hodnot, je potřeba od nich jistý kritický odstup, neboť legislativa je stále ve společenském vývoji.<sup>168</sup>

Další hodnoty Fisher popisuje jako *profesní*, které mají z pravidla nepsaný charakter. Výjimku tvoří profesní a etické kodexy, které jsou zavazující pro organizace profesí. Tyto organizace můžou na základě kodexů komentovat výkon instituce nebo určitého pracovníka. Jejich hlavní myšlenkou je ochrana klienta či sociálního pracovníka prostřednictvím stanovených hranic, které určují rozsah výkonu profese.<sup>169</sup>

Důležitou profesní hodnotou v sociální práci je respekt vůči klientovi, ze kterého pramení hodnoty a postoje, jako je diskrétnost, akceptování klienta v jeho sebeurčení nebo přístup ke klientovi na základě jeho individuálních potřeb, neboť všechny tyto hodnoty a postoje pramení ze základního konceptu, vycházejícího z lidské důstojnosti.<sup>170</sup> Podle Jindřicha Šrajera respektování důstojnosti a úcta k člověku také znamená, že sociální pracovník respektuje klientovu světonázorovou a hodnotovou orientaci nebo náboženské přesvědčení. Jeho úkolem není klienta přesvědčit o svém postoji, ale snažit se mu odkrýt postoje, které ohrožují klienta samého, ne-li ostatní, respektive společnost, a motivovat ho k přemýšlení a k hledání východisek.<sup>171</sup> Z toho je patrné, že hrají zde důležitou roli také hodnoty klienta, které mohou být zřejmé až na základě jednání s ním. Do zakázky vstupují hodnoty pramenící z obecně přijatelných lidských práv, náboženské či kulturní hodnoty klienta a pracovníka.<sup>172</sup>

Může nastat situace, kdy hodnoty sociálního pracovníka, jež pokládá za významné, se dostanou do kolize s hodnoty, jež uznává klient. V takovém případě je nezbytností, aby sociální pracovník měl osvojené takové profesní hodnoty, které mu pomůžou předejít k degradaci vlastních hodnot a zároveň nenaruší a nezpochybní hodnotová měřítko klienta. Jedním z vodítek pro implikaci takových profesních hodnot jsou etická pravidla, která jsou rozvedena do podoby etických kodexů.<sup>173</sup>

I přestože se může zdát, že řešení na základě hodnot je složité, je důležité neopomenout fakt, že profesionalita sociálního pracovníka zahrnuje i zkušenost, se kterou si zakázku zjednoduší. Zde hraje také velkou roli společenská zakázka a profesní nároky, které mohou vést k postupné destrukci vlastních hodnot, na jejichž

---

<sup>168</sup> Srov. FISHER, O. Etiketa jako cesta k radosti ze sociální práce.....s. 18.

<sup>169</sup> Tamtéž, s. 18 – 19.

<sup>170</sup> Srov. NEČASOVÁ M. Respekt ke klientům na praktickém příkladě kvality života.....s 40-41.

<sup>171</sup> Srov. ŠRAJER, J. *Lidská důstojnost a sociální práce*. s. 112.

<sup>172</sup> Tamtéž, s.19.

<sup>173</sup> Srov. SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 63-64.

základě si zvolil výkon své profese.<sup>174</sup> V této souvislosti může sociální pracovník inklinovat k *defenzivní hodnotové orientaci*, která směřuje především k ochraně osobnosti a duševního zdraví sociálního pracovníka, jež upřednostňuje odpovědnost vůči své profesi oproti klientům.<sup>175</sup> V případě analýzy klientovy situace se sociální pracovník může také zaměřit pouze na nehodnotící popis, včetně návrhu na opatření při intervenci s klientem, přičemž zde nezohledňuje žádné morálně hodnotové či normativní soudy vůči klientovi. Takto pojata hodnotová orientace se nazývá *morálně neutrální*. Sociální pracovník nezhodnocuje situaci, zdali je špatná či dobrá.<sup>176</sup>

### 2.5.1 Přístupy k hodnotám ve vztahu ke klientovi

Sociální pracovník si při své intervenci s klientem volí a upřednostňuje určitý přístup ke klientovi, který posléze ovlivňuje celý průběh spolupráce. Dle povahy přístupu a hodnot, jež pracovník implikuje do intervence s klientem, zmiňuje Nečasová *katalytický model a interaktivní model*. První uvedený model se nazývá také jako *model přizpůsobení*. Sociální pracovník umožňuje vznik reakce, do které ale nevstupuje. Klienta pojímá jako problém bez ohledu na klientovu celostní bytost. Na základě typu problému klienta mu sociální pracovník poskytuje pomoc dle své příslušné specializace. Pro tento model je charakteristická menší míra komunikace, což způsobuje minimální zapojení klienta do procesu řešení své situace. Klient tak má zúženou možnost zapojit svůj osobní potenciál v samostatném řešení své situace.<sup>177</sup> Důvodem pro aplikaci tohoto modelu mohou být příčiny, které vyplývají ze způsobu práce sociálního pracovníka a organizace. Přístup ke klientovi se relativně v průběhu intervence nemění, informace o klientovi jsou sociálním pracovníkem interpretovány dle konvenčních schémat organizace. Cílem sociálního pracovníka je dosáhnout přizpůsobení se klienta k podmínkám organizace, v některých případech může podmínky organizace klientovi vylepšit. Vztah sociálního pracovníka ke klientovi je zejména paternalistický, klient je zde v pozici pasivně plnícího pokyny pracovníka. V této metodě je upřednostňována

---

<sup>174</sup> Srov. FISHER, O. Etiketa jako cesta k radosti ze sociální práce.....s. 20.

<sup>175</sup> Srov. SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*. s. 75.

<sup>176</sup> Tamtéž, s. 75.

<sup>177</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. s. 58.



zejména kontrola, plánování a někdy také manipulace. Sociální pracovník není do problému klienta emocionálně zapojen.<sup>178</sup>

Druhý, výše zmíněný *interaktivní model*, vychází z přesvědčení, že zodpovědnost každého jedince za svůj život závisí pouze na něm samotném. V tomto pojetí je SP měnící se proces oproti prvnímu modelu, kde je SP pojímána jako statická procedura, která je doplněna od sebe oddělenými událostmi. Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je oboustranně ovlivňován. Sociální pracovník vnáší do interakce s klientem svoji osobnost, která svojí otevřeností implikuje do vztahu ve stejné míře jako klient se zaujetím pro řešení problému. Sociální pracovník je v tomto modelu společníkem klienta, kterého podporuje při řešení nepříznivé situace, včetně životních podmínek, jež jsou významné pro vznik a trvání nežádoucí situace klienta. Klient v tomto případě je aktivně podporován v participaci na řešení svého problému, je zde pojímán jako ten, na kterém záleží, zda se vymaní ze své nepříznivé životní situace. Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je podporován empatickým porozuměním, úctou, upřímností a vřelým přístupem ze strany sociálního pracovníka ke klientovi, přičemž klient je zde akceptován jako svéprávná a rovnoprávná bytost, která je schopna pozitivní změny a růstu své osobnosti. Důležitým aspektem je při intervenci individuální přístup ke klientovi a k jeho životním podmínkám.<sup>179</sup>

### 2.5.1.1 Vztah ke klientovi

Vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem je utvářen již od prvního kontaktu a je ovlivňován dynamickým a vzájemným působením postojů a emocí.<sup>180</sup> Mezi sociálním pracovníkem a klientem tedy vzniká jakási pomyslná hranice, kterou každý z nich může vnímat odlišně. Zde je na sociálním pracovníkovi, aby adekvátně nastavil hranice a vysvětlil klientovi, jak má jednat v mezích určených hranic.<sup>181</sup> Vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem je však vztahem pouze dočasným, jež je limitován časem, který je zapotřebí pro poskytnutí pomoci klientovi.<sup>182</sup>

---

<sup>178</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 59.

<sup>179</sup> Tamtéž, 59 – 60.

<sup>180</sup> Srov. NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce: její vývoj a metodické postupy*. s. 64.

<sup>181</sup> Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In: NEDĚLNÍKOVÁ, D., JANOUŠKOVÁ, K. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. s. 382-383.

<sup>182</sup> Srov. NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce: její vývoj a metodické postupy*. s. 65.

Mezi základní principy vzájemného vztahu, jež zohledňují podstatné rysy etických zásad SP, patří princip individualizace, odůvodněné vyjádření pocitů, kontrolované emocionální zaujetí sociálního pracovníka, akceptace klienta v jeho vnitřních hodnotách a osobnosti, neodsuzující postoj ke klientovi, právo na sebeurčení klienta činit vlastní rozhodnutí a v neposlední řadě také princip zachování důvěrnosti sdělených informací klientem. Princip individualizace pramení z uznání práv a potřeb klienta, jež je pojímán jako osobnost, která je utvářena na základě svých dědičných dispozic, životních zkušeností, včetně jeho prostředí. Princip odůvodněného vyjádření pocitů vyplývá z uznání klientovy potřeby komunikace v důsledku emocionálně prožívaného problému. Sociální pracovník by měl v takové situaci vhodným a přiměřeným způsobem reagovat na klientovy pocity a emoce.<sup>183</sup>

## **2.6 Aspekty morální jednání sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi**

Důležitým aspektem morálního jednání sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi je uvědomování si podmínek, které sociálního pracovníka ovlivňují a které determinují to, co dělá. Působí na něj nejrůznější osobní, kulturní, společenské, náboženské a politické faktory, které jsou částí jeho podmíněnosti. I když o nich vědomě nepřemýšlí, nese si v sobě hodnoty a představy svého okolí. Čím více si člověk uvědomuje, co ho ovlivňuje, tím lépe to může zahrnout do uvažování o mravních rozhodnutích.<sup>184</sup>

Na straně sociálního pracovníka je důležitým aspektem etického jednání vztah k sobě samému, přístup k životu a k lidem, který se posléze odráží také ve vztahu ke klientovi. Jak uvádí Ivan Úlehla, profesionální pomoc je zvláštní situací. Pracovník je v ní osobně zainteresován. Nemůže odložit své prožívání a přitom se soustavně rozhodovat a volit mezi možnostmi. Jen lidé, kteří mají rádi sebe samých, mohou milovat druhé.<sup>185</sup> Pro sociálního pracovníka to v první řadě znamená uvědomit si svoji důstojnost, tedy hodnotu sebe sama, rozvíjet ji a prohlubovat k tomu své odpovídající jednání. Přijetí sebe sama a utváření svého profilu, na základě vlastní důstojnosti

---

<sup>183</sup> Srov. NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce: její vývoj a metodické postupy*. s. 64-65.

<sup>184</sup> Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. s. 24-27.

<sup>185</sup> Tamtéž, s. 113-114.

spojené s respektem a úctou k důstojnosti klienta, je základem kvality práce sociálního pracovníka.<sup>186</sup>

Sociální pracovník do procesu pomáhání vnáší své potřeby, přání a chce je uspokojit. Jak upozorňuje český psycholog Ivan Úlehla, říká, že v procesu pomáhání se jedná především o uspokojení potřeby pomáhat, by bylo velmi zjednodušující. Sociálního pracovníka může k pomoci druhým motivovat i množství jiných potřeb. Jednou ze základních otázek sociálního pracovníka, kterou je zapotřebí reflektovat a snažit se na ni odpovědět, je, proč svoji práci dělá, a proč ji dělá právě tak a ne jinak. Čím přesněji bude schopen odpovědět na tuto otázku, tím otevřeněji bude moci vzít v úvahu své morální jednání ke klientovi.<sup>187</sup>

Do procesu pomáhání se promítá nejen postoj sociálního pracovníka k sobě samému či ke své práci, ale i celková životní filozofie a vztah k jiným lidem, který následně ovlivňuje i přístup pracovníka ke klientům. Jiné postoje vůči klientům bude mít ten pracovník, který je přesvědčen, že všichni lidé jsou dobří a jen vlivem vnějších tlaků a nepříznivých životních situací či událostí selhaly nebo se u nich projevuje nepřátelské, egoistické či asociální chování. A úplně jiný postoj ke klientovi bude mít ten pracovník, který věří, že pokud člověka neomezují pravidla a strach z jejich nedodržení, zneužije situaci ve svůj prospěch na úkor jiných. Sociální pracovníci jsou tedy ve své práci ovlivňováni tím, co si myslí o světě a o lidech. Jejich přístup k lidem může pak mít vliv na práva klienta, jako je například právo na lidskou důstojnost, respektování odlišnosti a autonomie.<sup>188</sup>

---

<sup>186</sup> Srov. ŠRAJER, J. *Lidská důstojnost a sociální práce*. s. 111-112.

<sup>187</sup> Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. s. 114.

<sup>188</sup> Tamtéž, s. 114 - 115.

### 3 LIDSKÁ PRÁVA

Od poloviny 20. století se lidská práva koncepčně zformulovala do podoby Organizace spojených národů (OSN). Své výsostné postavení, oproti ostatním právům v poválečném světě, získala přičiněním mezinárodních organizací jako je OSN nebo Rada Evropy.<sup>189</sup> Důležitým počinem Organizace spojených národů na ochranu lidských práv, byl vznik právních norem v uceleném souboru, které definují mezinárodně přijímaná práva na sociální, kulturní, ekonomické, občanské a politické úrovni a současně obsahují mechanismy, které tyto práva chrání.<sup>190</sup> Lidská práva v systému OSN, která zahrnují povinnosti, závazky a odpovědnost, jsou členěny do čtyř kategorií. Mezi nezcizitelná neboli *absolutní lidská práva*, jejichž základní hodnotou je lidská důstojnost, patří právo na život, na svobodu myšlení a svědomí. Další práva *občanská a politická* se týkají svobody slova, právo na svobodný pohyb, bezpečnost, soukromý život a právo na svobodu náboženského vyznání. Práva na vzdělání, sociální ochranu, adekvátní zdravotní péči, na azyl, právo být vlastníkem majetku nebo si zvolit své zaměstnání, se nazývají *sociální a kulturní*. Do čtvrté kategorie jsou zařazena *práva znevýhodněných*, kteří na svá základní práva nemohou z pozice menšiny či jiného znevýhodnění ve společnosti dosáhnout.<sup>191</sup>

Mezi základní dokumenty OSN patří úmluvy Charta OSN (1945) a Všeobecná deklarace lidských práv (1948). Tyto dokumenty jsou postaveny zejména na morální a etické závaznosti.<sup>192</sup> Ve Všeobecné deklaraci lidských práv je uvedeno, že lidský subjekt ve své přirozené nedotknutelnosti má nárok na svoji realizaci při zachování jeho nezcizitelné svobody a potřebné solidarity.<sup>193</sup> Mezi základní dokumenty Rady Evropy spadá Evropská úmluva o ochraně lidských práv a svobod (1950). Zajišťuje dodržování a ochranu lidských práv členů Evropské unie na území státu. Pokud jsou jednotlivci porušována či odepřena jeho práva, má možnost se odvolat k Soudu pro lidská práva, který sídlí ve Štrasburku.<sup>194</sup> Dále mezi dokumenty Rady Evropy patří Rámcová úmluva o ochraně národnostních menšin (1998) a Revidovaná Evropská sociální charta

---

<sup>189</sup> Srov. KROUPOVÁ, A. Lidská práva – Nové rozměry a výzvy v 21. Století.....s. 25.

<sup>190</sup> Srov. KROUPOVÁ, A. Lidská práva – Nové rozměry a výzvy v 21. Století..... s. 24 – 25.

<sup>191</sup> Tamtéž, s. 26.

<sup>192</sup> Tamtéž, s. 24 – 25.

<sup>193</sup> Srov. MILFAIT, R. Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů.....s. 74.

<sup>194</sup> Tento soud je kompetentní k přijímání stížností, které podala fyzická osoba, nevládní organizace či skupina jednotlivců, jenž se považuje za oběť, a to na základě porušení jejich práv, které jim Úmluva přiznává.

(1996).<sup>195</sup> Se vstupem ČR do EU<sup>196</sup> přijala Česká republika v platnost Chartu základních práv Evropské unie (Nice, 2000). Součástí této charty je šest oddílů, jejichž obsahem jsou etické hodnoty a práva, jako je důstojnost, rovnost, solidarita, občanská práva a spravedlnost.<sup>197</sup>

Lidská práva zahrnující povinnosti a práva všech lidí, která přijala Rada Evropy, Organizace spojených národů a Evropská unie, jsou významnou součástí evropských demokratických států a jejich ústavního pořádku, čili nejvyšších právních norem. Tyto normy jsou zdůrazněny například v Etickém kodexu sociálních pracovníků.<sup>198</sup> „*Legislativní postavení lidských práv je v existující podobě i s vědomím potřeby dílčích změn zárukou zajištění humánních vztahů v celé oblasti sociálních služeb a sociální práce v demokratické společnosti,*“<sup>199</sup> neboť tento prostor, jehož hlavním aspektem je nosný vztah mezi sociálními pracovníky a klienty, je typický pro praktické ověřování cest, kterými by se měla lidská práva ubírat.<sup>200</sup> Lidská práva však nezahrnují pouze legislativní a zákonný aspekt, ale jsou také základem pro vzájemné vztahy a jejich morálku. Proto, aby byla spravedlivě dodržována, je nutné také zahrnout člověka jako jedinečnou bytost v kontextu jeho historie a vývoji LP, které jsou v dnešní době stále více ovlivňovány zrychlujícím se rozvojem techniky a společnosti.<sup>201</sup>

Lidská práva vycházejí ze základních práv člověka a náleží bez rozdílu všem lidem. Jejich obsah se týká také povinnosti, že jedinec důsledkem jejich uplatňování neomezuje nebo nepoškozuje rovná LP ostatních. Jak bylo již výše uvedeno, základní LP náleží všem, aniž by byl kladen důraz na sociální a kulturní rozdíl v evropské společnosti, která je multikulturně založena, neboť lidská práva jsou přirozeným podkladem pro etické normy a s tím související korektní lidské vztahy, které zahrnují zájem pro pozitivně se rozvíjející společnost.<sup>202</sup> Petr Jandejsek dělí lidská práva na *přirozená, pozitivní, transcendentní*, nebo která vycházejí z *diskurzivního či politického pojetí práv*. Transcendentní východisko má základ v Křesťanství, přesahuje nás v každodennosti. Tendencí „našeho“ práva je přiznávat lidskou důstojnost nezávisle na tom, zdali člověka ovládá zlo či dobro, neboť LP jsou výtvorem lidské

<sup>195</sup> Srov. KROUPOVÁ, A. Lidská práva – Nové rozměry a výzvy v 21. Století.....s. 28.

<sup>196</sup> Česká republika se stala plnoprávným členem Evropské unie 1. Května 2004.

<sup>197</sup> KROUPOVÁ, A. Lidská práva – Nové rozměry a výzvy v 21. Století.....s. 41.

<sup>198</sup> Srov. KROUPOVÁ, A. Lidská práva – Nové rozměry a výzvy v 21. Století. In: FISCHER O. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*. s. 23.

<sup>199</sup> KROUPOVÁ, A. Lidská práva – Nové rozměry a výzvy v 21. Století.....s. 26.

<sup>200</sup> Srov. KROUPOVÁ, A. Lidská práva – Nové rozměry a výzvy v 21. Století.....s. 26.

<sup>201</sup> Tamtéž, s. 23.

<sup>202</sup> Tamtéž, s. 24.

interakce, jejichž hlavní tepnou je dialog o společném lidství. Alternativou k logicko - deduktivnímu pojetí LP je jejich komunitní pojetí, jehož náplní je komunikace v určitých společnostech lidstva. Vychází z myšlenky, že lidský potenciál je určen na základě společnosti. Tuto myšlenku podporuje hodnota solidarity a spravedlnosti.<sup>203</sup>

### 3.1 Stát jako garant pro dodržování LP klientů sociálních služeb

Stručnou definici státu podává Anthony Giddens, jenž uvádí, že stát je politický aparát (vládní instituce a ostatní státní zaměstnanci), který spravuje určité území, a jehož autorita se opírá o zákon a schopnost použít sílu. Vznik státu je mezníkem v lidské historii, protože centralizace politické moci dává procesu sociální změny novou dynamiku.<sup>204</sup> Právní stát a jeho život v něm je ovlivněn hodnotami, které mají tři úrovně. První úroveň se realizuje v oblasti ústavy určující obraz člověka, který je ustanoven právním a morálním rámcem, zahrnující povinnosti občanů a základní práva. Základem Ústavy ČR (z. č. 1/1993 Sb.) jsou principy lidských práv, které jsou popsány v čl. 3 a čl. 10. Ústava vychází z občanských principů, které zaručuje zastupitelská demokracie. V její preambuli je vyjádřeno občany České Republiky odhodlání k ochraně, budování a rozvoji ČR při zachování nezcizitelných hodnot, jako je důstojnost a svoboda.<sup>205</sup> Další, druhá hodnotová úroveň, zahrnuje zákony, které jsou včleněny do společenských hodnot týkající se každodenního života občanů. Zákon vymezuje hranice a ustanovuje určité mantinely, v kterých se může občan pohybovat. Třetí úroveň je založena na veřejných hodnotách, které směřují k vytváření občanských vztahů, například mezi členy rodiny, mezi kolegy či sousedy. V různých společnostech se mohou tyto vztahy lišit a jsou tudíž ovlivňovány i občanskými hodnotami.<sup>206</sup> Tyto tři úrovně v komplexu představují určitou, „sdílenou morální strukturu veřejného života daného státu.“<sup>207</sup>

V každém demokratickém státu existuje fenomén institucionalizace, neboť vzory či modely chování, jako způsoby konání nebo jako systém interakcí, mají za určitých okolností tendenci se institucionalizovat. Pojem instituce pochází z latinského instituire,

---

<sup>203</sup> Srov. JANDEJSEK, P. Sociální práce jako profese lidských práv. In: FISCHER O. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*. s. 55.

<sup>204</sup> Srov. GIDDENS, A. *Sociologie*. s. 553-554.

<sup>205</sup> Srov. MILFAIT, R. Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů.....s. 67.

<sup>206</sup> Srov. KROUPOVÁ, A. Lidská práva – Nové rozměry a výzvy v 21. Století.....s. 24.

<sup>207</sup> KROUPOVÁ, A. Lidská práva – Nové rozměry a výzvy v 21. Století.....s. 24.

tedy zřizovat, stanovovat. V sociologickém i antropologickém smyslu je to v zásadě každý obecně praktikovaný a v dané kultuře předávaný způsob chování.<sup>208</sup> Podle Jana Kellera je schopnost člověka institucionalizovat své chování základem kultury, neboť institucionalizované chování je náhradou pudového chování zvířat.<sup>209</sup>

Na řešení problémů spojených s vlastním přežitím a s fungováním sociálních skupin i celých společností si lidé vytvořili určité vzory řízení (a jejich seskupení), které se staly obecně uznávanými, ba dokonce závaznými, čili institucionalizovanými. Všeobecné uznávání a závaznost jistých vzorů řízení mohou být založeny na různých skutečnostech, jako například na tom, že jsou to optimální způsoby jednání v jistých situacích nebo že vyhovují nejsilnějším jednotlivcům či skupinám tvořícím společnost.<sup>210</sup> Hlavním rysem, kterým se moderní společnost odlišuje od svých tradičních předchůdců, je nápadná proměnlivost, nestálost, projevující se stále novými inovacemi. Francouzští sociologové Marc Montoussé a Gilles Renouard poukazují na výrazné proměny postihující například instituci rodiny, která hrála vždy velkou roli z hlediska zajištění svých členů. Rodina podle nich prochází jakousi flexibilizací, stává se pouze dočasným kontraktem na omezenou dobu,<sup>211</sup> „volným polem experimentování s intimitou.“<sup>212</sup>

Z hlediska sociálně psychologického představují instituce především komplex vzorově určených, vzájemně se doplňujících normativních očekávání, vymezujících příslušné chování osob, plnění určité role. Institucionalizace je spjata s integrací těchto očekávání v systému sociální interakce. Ve svém souhrnu tedy instituce vymezují způsoby chování, které chrání skupinu či společnost před fyzickým zánikem, před nedostatkem, před vnější i vnitřní agresí a před ztrátou pocitu smysluplnosti takto mnohostranně zajišťované existence.<sup>213</sup>

### 3.1.1 Kontext lidských práv klientů v sociální práci

Přestože dle Fishera lidská práva v sociální práci na území České republiky nejsou často zmiňována, neznamená to, že čeští sociální pracovníci jsou méně kompetentní

<sup>208</sup> Srov. PETRUSEK, M. J. *Společnosti pozdní doby*. s. 22.

<sup>209</sup> Srov. KELLER, J. *Úvod do sociologie*. s. 67.

<sup>210</sup> Srov. SCOTT, J., MARSHALL, G. (eds.) *Oxford Dictionary of Sociology*. s. 311.

<sup>211</sup> Srov. MONTOUSSÉ, M., RENOUD, G. *Přehled sociologie*. s. 10-11.

<sup>212</sup> MONTOUSSÉ, M., RENOUD, G. *Přehled sociologie*. s. 11.

<sup>213</sup> Srov. PETRUSEK, M. *Velký sociologický slovník*. s. 135.

k výkonu jejich profese než jejich zahraniční kolegové. Je zde ale patrný fakt, že lidská práva klientů se často při řešení různých případů v sociální práci dávají v sázku, čili jejich znalost, vědomí a schopnost s nimi zacházet je velkým pozitivem.<sup>214</sup> „*Schopnost řešit problémy je předpokladem úspěšného sociálního pracovníka, který si osvojil lidská práva. Lidská práva tak paradoxně pomáhají nejen zachovat lidskou důstojnost a lidské potřeby, ale z jejich pozice lze jednodušeji obracet pozornost k právům obecně, k hodnotám, které reprezentují, k zdůvodněním, která používají, k regulačním omezením, která vytvářejí.*“<sup>215</sup>

Příklad, který nastiňuje důležitost významu lidských práv pro sociální práci, uvádí ve své knize Igor Tomeš. Tento význam popisuje v kontextu vývoje sociálních institucí, kdy koncem 20. století dochází ke shodě Států Evropské Unie na principu rovného zacházení se všemi lidmi. Na základě tohoto trendu se občanský princip práv přesouvá na princip, který vychází z přirozených práv, která náleží všem obyvatelům. Přestože je praxe vázána normami a omezeními, které sociální pracovníci nemají možnost příliš ovlivnit, je důležité brát v patřnost, že cílem nabídky sociálních služeb či poskytované pomoci, je zachování lidské důstojnosti a z ní pramenícího lidství, které náleží všem bez ohledu na občanství či příslušnost ke skupině.<sup>216</sup>

Častým tématem, v tomto případě druhým nastíněným příkladem, který poukazuje na důležitost lidských práv v sociální práci, je jejich vztah s potřebami uživatelů a z nich vyplývající vymahatelnost lidských práv. Důsledek tohoto spojení pak často vyúsťuje do problematiky, jak nejlépe odhalit vztah mezi subjektivní potřebou klienta a jeho oprávněným nárokem na adekvátní uspokojení potřeby prostřednictvím instituce, kterou je nejčastěji stát. Vnímané potřeby jsou projevem potlačení některých lidských práv, a proto potřební neprožívají svůj život v plném rozsahu.<sup>217</sup> Sociální práce, jako lidskoprávní profese „*klade důraz na požadavek redefinovat soukromé nesnáze klientů na sociální problémy a docílit změn, respektive realizovat lidská práva na úrovni osobní, institucionální a kulturní.*“<sup>218</sup>

---

<sup>214</sup> Srov. JANDEJSEK, P. Sociální práce jako profese lidských práv.....s. 56.

<sup>215</sup> KROUPOVÁ, A. Lidská práva – Nové rozměry a výzvy v 21. Století.....s. 32.

<sup>216</sup> Srov. TOMEŠ, I. *Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenost.* s. 207.

<sup>217</sup> Srov. JANDEJSEK, P. Sociální práce jako profese lidských práv.....s. 56-58.

<sup>218</sup> JANDEJSEK, P. Sociální práce jako profese lidských práv.....s. 58.



### 3.1.1.1 Fundamentální eticko - lidskoprávní principy

Stěžejní motivací sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnost, která je s principy základním kamenem hodnot a z nich vycházejících postojů. Jedná se však o činnost, která se vzestupným tempem rozvíjí, tudíž jsou patrné v různých zemích odlišnosti.<sup>219</sup> Dle Reného Milfaita by sociální pracovníci měli být způsobilí k mravnímu jednání a rozhodování, měli by mravně smýšlet a používat etickou reflexi při výkonu své profese. Pokud na sociální práci nahlédneme z těchto hledisek, je patrné, že je důležitým veřejným či společenským činitelem. Sociální práce je v etických kodexech definována eticko - lidskoprávními principy. Při náročném procesu reflexe nad rozvojem a objasňování normativních fundamentů sociální práce dochází k propojování zkušeností a problémů z praxe společně s důležitými úvahami nad etikou a idejemi lidských práv<sup>220</sup>

#### 3.1.1.1.1 Lidská důstojnost

V právním systému je lidská důstojnost stěžejním paradigmatem a nejvyšším etickým principem, kde je pojímána jako základní pojem lidských práv, na němž lze zajistit sociální kohezi a bezpečnější soužití lidí. V dnešní době pluralit společenského chápání étosu je právní řád včetně lidskoprávních dokumentů založen na jakési nedotknutelnosti lidské důstojnosti, z které pramení hodnoty týkající se spravedlnosti, solidarity a respektu ke svobodě každého jedince. Tato nedotknutelnost vychází z předpokladu, že lidská bytost je způsobilá se svobodně a rozumově zavázat ke své vnitřní morálce a vycházet z vlastního sebezákonnodárství. Předpoklad mravní autonomie pro přijetí bezpodmínečné důstojnosti je patrný u Kantova kategorického imperativu, který se předkládá jako požadavek řízení, směřujícího k zachování lidské důstojnosti, když žádá,<sup>221</sup> že člověk by měl jednat tak, aby zachoval lidství své vlastní osoby nebo osoby druhé.<sup>222</sup> Snaha o zachování lidské důstojnosti nemá pro nás představovat prostředek, ale vždy by měla být naším cílem. Kant požadoval, abychom se k ostatním chovali jako k bytostem, které mají vlastní cíle,

<sup>219</sup> Srov. KROUPOVÁ, A. Lidská práva – Nové rozměry a výzvy v 21. Století.....s. 34-35.

<sup>220</sup> Srov. MILFAIT, R. Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických.....s. 61-62.

<sup>221</sup> Tamtéž, s. 65.

<sup>222</sup> Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. s. 75.

to znamená volby a touhy, a ne jen jako k objektům nebo k prostředkům sloužícím našim cílům. Individuální osoba je skutečně hodná respektu jednoduše proto, že ona nebo on jsou člověkem, bez ohledu na to, zda toho člověka máme rádi nebo zda se vůči nám zachoval špatně. Podle Kantovy filozofie osoba je bytost, která je schopna racionálního myšlení a sebe - determinace, je tedy schopna jednat podle vlastních voleb a tužeb a je schopna činit svá vlastní rozhodnutí.<sup>223</sup> V tomto smyslu jednání každé lidské bytosti vyplývá z jejího subjektivního pojetí, přičemž je stejně závazné k respektu a zodpovědnosti vůči autonomii druhých.<sup>224</sup> Dle Arna Azenbachera je lidská důstojnost nejhluběji zdůvodněna v Bibli, kde odkazuje na monoteismus, který probudil v lidstvu citlivost na jedinečnou odlišnost člověka od všeho fenomenálního bytí. Člověk, stvořen „k Božímu obrazu“, už nemůže být „zobrazen“ ani zredukován na cosi všeobecné, výhradně přírodní a osudem determinované.<sup>225</sup>

Pojem lidská důstojnost však nezahrnuje pouze práva, je s ním také spojena povinnost a zodpovědnost celé společnosti a všech osob v sociální práci, kteří se zasahují o to, aby byla lidská důstojnost klientů chráněna, respektována a především uskutečňována.<sup>226</sup> Doporučení Rady Evropy o sociálních pracovnících<sup>227</sup> uvádí, že se sociální práce zasahuje o to, aby dodržování lidských práv a důstojnosti šlo ruku v ruce se sociální soudržností a aby byla váženým pozitivním příspěvkem, jehož cílem je odhalovat a provádět řešení problémů, vznášet otázky a odpovědi, týkající se sociálních, společenských a ekonomických změn, a to při zachování strukturálních, právních či materiálních daností.<sup>228</sup>

### 3.1.1.1.2 Princip sociální spravedlnosti

Tento princip vyplynul na základě řádu společnosti a jeho spravedlivého konsenzu, jako garantem rovnosti, neboť struktury společností se mohou v čase měnit, a proto je důležité tyto změny formulovat podle hledisek spravedlnosti rozdělování šancí a potřeb, jako je právo na práci a vzdělání, na sociální zabezpečení v případě nemoci,

<sup>223</sup> Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. s. 75 – 76.

<sup>224</sup> Srov. MILFAIT, R. *Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů*. ....s. 66.

<sup>225</sup> Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. s. 225.

<sup>226</sup> Tamtéž, s. 61-62.

<sup>227</sup> Toto doporučení Rady Evropy bylo přijaté Výborem ministrů členských států o sociálních pracovnících, a to dne 17. 1. 2001 na 737. schůzi náměstků ministrů.

<sup>228</sup> Srov. MILFAIT, R. *Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů*. ....s. 70-71.

stáří či při ztrátě zaměstnání. Tím by mělo být zaručeno, že rizika, s kterými se jednotlivci musí vypořádat, jsou částečně přenesena také na solidaritu společnosti. Rovnost zde vychází ze stejných „startovních“ možností pro všechny, jejíž hlavní myšlenkou je, aby všichni lidé měli možnost dosáhnout díky svým schopnostem odpovídajícího společenského postavení. S tím jdou také ruku v ruce společenské otázky, které se týkají předcházení nespravedlnostem, jež jsou součástí utvářené struktury společnosti.<sup>229</sup>

Sociální pracovníci v kontextu této sociální spravedlnosti hrají roli obhájce a zastávce chudých či sociálně slabších a znevýhodněných. Obsah role je zaměřen na dosahování přístupných dober a společenských možností. Sociální pracovník tak na základě svých odborných znalostí a dovedností má za úkol umožnit všem dosáhnout svých cílů, s přihlédnutím ke konkrétním případům, k daným okolnostem a podmínkám. Mohou tudíž nastat také takové mimořádné situace, kdy je problematické dosáhnout stanovených cílů v důsledku nedostačující zákonné úpravy. V tomto případě je nutné se zapojit do hledání lepší, adekvátnější spravedlnosti se spravedlivějšími poměry. Sociální pracovníci by na základě této výzvy, která je uvedena také v Mezinárodním etickém kodexu, se měli na poli politiky či společnosti zasahovat a spolupodílet se na odstraňování těchto nedostatků, jež mají dopad zejména na znevýhodněné skupiny, jako jsou rodiny nebo tací, kteří se ocitli v nouzi.<sup>230</sup> Princip spravedlnosti je možno chápat tedy také jako jakýsi etický nástroj pro adekvátní přerozdělování služeb, dober a nákladů společnosti. Je na něj nahlíženo jako na postoj, který vychází z mravní hodnoty, tak také na řád, který společnost přijímá jako sociálně spravedlivý. V takto pojímaném konceptu spravedlnosti je zřetelná sociálně - etická důležitost v souvislosti se společenskými strukturami a postoji neboli ctnostmi.<sup>231</sup>

Hayekovo pojetí spravedlnosti vychází z principu, že se vším je zacházeno dle stejných pravidel. Jedná se o přístup tzv. formální neboli procesní spravedlnosti, kterou Hayek staví do protikladu k distributivní, hmotné nebo též ekonomické spravedlnosti. Nejvyšší hodnotou je pro Friedricha Augusta Hayeka svoboda, jež je podle něj slučitelná pouze s formální spravedlností, nikoliv však se spravedlností sociální.<sup>232</sup> Dle Milfajta je spravedlnost v moderním chápání rozlišena na *všeobecnou*,

---

<sup>229</sup> Srov. MILFAIT, R. Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů.....s. 73-74.

<sup>230</sup> Tamtéž, s.74.

<sup>231</sup> Tamtéž, s. 71.

<sup>232</sup> Srov. HAYEK, F. A. *Právo, zákonodárství a svoboda: Nový výklad liberálních principů spravedlnosti a politické ekonomie.* s. 40.

výměnnou neboli smluvní a distributivní. První forma vychází z regulace vztahu jednotlivce k celku, jehož cílem je společné dobro. Zakládá se dále na myšlence, že lidé, kteří se ocitli ve stejné nežádoucí životní situaci, mají stejný nárok na podporu ze strany státu, což je dále podmíněno tím, že operují stejnými schopnostmi či způsobilostmi pro určení stejné míry solidarity. Druhá forma spravedlnosti je zaměřena na vztah mezi dvěma soukromými subjekty. Distributivní spravedlnost určuje možnost požadovat nároky na pomoc ze strany státu. Jedná se zde tedy o to, jakou povinnost má společnost, především státní orgány, k jednotlivci. Obsahem povinnosti je dosahovat lidské důstojnosti a z ní vyplývajících dober jako základního cíle. Tyto tři výše zmíněné formy spravedlnosti slouží jako podpůrná tkáň či kostra pro sociální soužití, přičemž mohou také vést k nerovnostem, pokud jsou společenské struktury nespravedlivě nastaveny.<sup>233</sup>

Vyvstává tedy otázka, zdali společenský řád má v kompetenci nastolit naprosto rovné příležitosti a možnosti, aniž by byly poškozeny některé skupiny společnosti. Rovnost šancí může být tedy chápána jako jakási idea, neboť s přihlédnutím k variabilitě výchozích schopností, situací či komplikací, které mohou nastat v praxi při distribuci zdrojů, nelze prakticky zaručit úplnou rovnost a z toho pramenící sociální spravedlnost.<sup>234</sup> Dle Friedricha Augusta Hayeka spravedlnost vychází z principu *"každému to, co si morální zaslouží"*<sup>235</sup> a je přítomna již v přirozených lidských instinktech. Na tomto místě má však Hayek stejný názor jako Milfait, když míní, že tato idea nemá žádný smysluplný obsah, protože zaprvé nelze přesně určit morální zásluhy, podle kterých by společenství mělo rozdělovat společensky užitečné statky, a za druhé nelze tuto myšlenku sloučit s představou otevřené a svobodné společnosti fungující na bázi spontánního řádu, kterým je tržní mechanismus. V konečném důsledku je tedy sociální spravedlnost pouze jakousi iluzí.<sup>236</sup>

### 3.1.2 Otázka spravedlivé distribuce sociálních zdrojů

Často se vedou diskuse o tom, dle jakých hledisek by měla společnost rozdělovat limitované zdroje, jakými jsou finance, sociální služby a dávky. Mnoho diskusí

<sup>233</sup> Srov. MILFAIT, R. *Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů*. . . . s. 72.

<sup>234</sup> Tamtéž, s. 73-74.

<sup>235</sup> HAYEK, F. A. 1995. *Osudná domýšlivost*. s. 129.

<sup>236</sup> Srov. HAYEK, F. A. 1995. *Osudná domýšlivost*. s. 129.

vyvolává otázka, koho vlastně určit za toho nejpotřebnějšího?<sup>237</sup> Dalším z klíčových problémů spravedlivé distribuce je dle Friedricha Augusta Hayeka problém zabezpečení veřejných služeb. Zvláštní postavení v rámci veřejných služeb mají sociální služby, které jsou určeny na pomoc specifickým skupinám lidí, ohroženým sociálním vyloučením nebo proto, že mají omezené schopnosti společensky se začlenit a samostatně řešit své problémy. Sociální služby představují jeden z nástrojů sociální pomoci těmto lidem, který je garantován státem. Vykonávají se prostřednictvím metod a technik sociální práce. Podle modelu svobodné společnosti, by měl svobodný systém maximalizovat šance všech k uspokojení jejich potřeb. Tento předpoklad se stává sporným v případě existence *"trvale ztrátových hráčů"*. Hayek zásadně neodmítá jisté spektrum vládních akcí, které jsou, alespoň principiálně, v souladu se svobodným systémem.<sup>238</sup> Na jiném místě tento autor výslovně souhlasí se zajištěním jistého minimálního příjmu na přežití pro všechny, kteří nejsou z nějakého důvodu schopni si ho zajistit. *„Není důvod k tomu, aby vláda ve svobodné společnosti nezaručila ochranu proti krajní bídě ve formě nějakého zaručeného minima důchodu nebo dolní hranice, pod kterou by nemusel nikdo klesnou.“*<sup>239</sup>

### 3.1.3 Východiska ochrany LP klientů v sociálních službách

V důsledku stárnutí populace, změn ve strukturách rodiny, s narůstajícím působením žen na trhu práce a rozšiřující se globalizaci, která vede k nutnosti navýšení financí do provozu systémů, narůstá také potřeba reforem, jejichž cílem je tyto finanční zdroje co nejehospodárněji využít. Tyto reformy se provádějí za nutnosti udržet vysokou kvalitu a rozmanitost nabídek a dostupnosti poskytovaných služeb..<sup>240</sup>

V kontextu vstupu České republiky do Evropské unie byla v roce 2013 schválena Strategie sociálního začleňování pro období 2014 – 2020, která byla vypracována na základě evropského trendu, směřujícího ke kvalitnějšímu poskytování veřejných služeb, jež jsou v úzké návaznosti na sociální politiku a sociální služby, které v současnosti procházejí transformací. Její nedílnou součástí jsou také kontrolní

<sup>237</sup> Srov. REAMER, F. G. *Social Work Values and Ethics*. s. 5.

<sup>238</sup> Srov. HAYEK, F. A. *Constitution of liberty*. s. 231.

<sup>239</sup> HAYEK, F. A. *Právo, zákonodárství a svoboda: nový výklad liberálních principů spravedlnosti a politické ekonomie*. s. 213.

<sup>240</sup> Srov. KUNSTOVÁ, H. *Mezinárodní a národní východiska ochrany lidských práv a uživatelů*. s. 83-84.

mechanismy.<sup>241</sup> Mezi Základní mezinárodní organizace pro kontrolu dodržování LP se řadí Vysoký komisariát OSN pro lidská práva, Mezinárodní soud pro lidská práva, Evropský soud pro lidská práva.<sup>242</sup> V ČR se mohou občané a klienti sociálních služeb při nedodržování jejich nárokových práv obrátit na veřejného ochránce práv, jinými slovy na ombudsmana.<sup>243</sup> Klienti sociálních služeb by se mohli setkat s porušováním jejich práv při ochraně osobních údajů, při diskriminaci, při respektu k lidské důstojnosti, ochraně osobní svobody nebo při kolizi zájmů. Tyto konflikty vyplývají z jejich nároku na zajištění lidské důstojnosti, svobody názorů nebo respektu k individualitě.<sup>244</sup>

V současnosti, ale také do budoucna, jsou a budou muset sociální služby dodržovat striktní kritéria, aby byla schopna zajistit kvalitu jejich poskytování, zejména pro účely jejich standardizace v širším měřítku evropského modelu. V praxi by to mělo vést k zajištění ochrany lidských práv klientů. Jako účinné instrumenty v ČR k tomu slouží Standardy kvality sociálních služeb a Inspekce kvality sociálních služeb.<sup>245</sup>

Standardy kvality sociálních služeb jsou stěžejním nástrojem pro dodržování kvality, odbornosti či bezpečnosti poskytovaných služeb. Vzhledem ke své obecnosti, která na základě kompatibility s evropským sociálním modelem spojuje profesionální a komerční prvky systémů, jsou aplikovatelné na všechny sociální služby.<sup>246</sup> Pravidla pro ochranu práv osob jsou upraveny ve standardu č. 2, který je uveden v příloze č. 2, jež je součástí vyhlášky č. 505/2006 Sb. Poskytovatel sociálních služeb je povinen písemně vypracovat pravidla, jejichž dodržováním lze předcházet situacím, které mohou vést k porušování základních lidských práv a svobod. Na základě tohoto pravidla musí také poskytovatel písemně zpracovat následné postupy, při případném vzniku takových situací.<sup>247</sup>

Na základě těchto standardů jsou Inspekci kvality sociálních služeb podrobeny používané metody a postupy v sociálních službách. Dodržování lidských práv je ve standardech zajištěno při jednání s uživatelem, který má zájem o službu,

---

<sup>241</sup> *Strategie sociálního začleňování pro období 2014 – 2020*. [on line].

<sup>242</sup> KROUPOVÁ, A. Lidská práva – Nové rozměry a výzvy v 21. Století.....s. 28.

<sup>243</sup> Tento monokratický nestranný a nezávislý státní orgán slouží jako ochránce osob před protiprávním jednáním úřadů a jiných institucí, usiluje o respektování základních práv lidí, o rovné zacházení a o ochranu před jakoukoliv formou diskriminace. Srov. *Veřejný ochránce práv*. [on line]. [cit. 2015-04-02]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/>

<sup>244</sup> Srov. KROUPOVÁ, A. Lidská práva – Nové rozměry a výzvy v 21. Století.....s. 35.

<sup>245</sup> Srov. KUNSTOVÁ, H. Mezinárodní a národní východiska ochrany lidských práv a uživatelů .....s. 79.

<sup>246</sup> Tamtéž, s. 85.

<sup>247</sup> Srov. *Standardy kvality sociálních služeb. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. [online].

při stanovení dohody mezi poskytovatelem a uživatelem o formě poskytování služeb, v pravidlech pro vyřizování a podávání stížností a při individuálním plánování poskytovaných služeb, včetně jejich následného průběhu. Kritéria, která jsou uvedena v těchto standardech, mají vliv na kvalitu služeb a její úroveň, která je zaměřena na personální a provozní zabezpečení vztahů mezi uživateli a poskytovateli.<sup>248</sup> Nejvíce ohrožení porušováním práv mohou být uživatelé, jejichž sociální fungování je zcela závislé na poskytovateli služby. Zde je nutná zvýšená potřeba prevence před případným porušováním jejich práv. Každá osoba má právo na svobodnou volbu svého pobytu, na svobodný pohyb, soukromí, právo na účast ve společenském životě, na práci, vzdělání, na své vzezření, být vlastníkem majetku, na rozhodování o svých aktivitách a čase, podávat podněty, připomínky či stížnosti. Stěžejním ukazatelem kvality sociálních služeb se stalo naplňování práv uživatelů.<sup>249</sup>

Obsah z výše jmenovaných standardů konkrétně vychází z Listiny základních práv a svobod (z. č. 2/1993 Sb.). V této listině jsou ukotveny základní lidská práva a svobody uvedené ve Všeobecné deklaraci lidských práv. Tato práva náleží člověku od jeho narození. Nelze je promlčet, odcizit či zrušit. Dle členění je pro sociální práci nejdůležitější hlava 6., konkrétně články 24, 25, 29, 30, 31, 32.<sup>250</sup> Článek 30 se v odstavci 2 věnuje sociální události hmotné nouze.<sup>251</sup> Listina základních práv a svobod na základě tohoto článku přiznává všem občanům, kteří se ocitli v hmotné nouzi, uplatnit právo na pomoc ze strany státu, jejímž prostřednictvím lze zajistit základní životní podmínky na sociální, psychologické a biologické rovině. ČR je tímto zákonem vázána na základě článku č. 13 Evropské sociální charty, který upravuje právo na lékařskou a sociální pomoc. V souvislosti s tímto článkem je ČR povinna zprostředkovat občanům kompetentní veřejné služby, které poskytují poradenství a pomoc, nezbytnou pro zmírnění, zabránění či odstranění stavu jedince či rodiny, jež zapříčiňuje potřebnost intervence ze strany státu.

V případě systému dávek hmotné nouze se nejedná pouze o poskytnutí finančních zdrojů, které je limitováno určitými zákonnými mantinely, ale jedná se zejména o bezplatné sociální poradenství.<sup>252</sup> Sociálnímu poradenství, jako základní činnosti

---

<sup>248</sup> Srov. KUNSTOVÁ, H. Mezinárodní a národní východiska ochrany lidských.....s. 91.

<sup>249</sup> Srov. KOLEKTIV AUTORŮ. *Standardy kvality sociálních služeb*. Výkladový sborník pro poskytovatele. [online]

<sup>250</sup> Srov. KROUPOVÁ, A. Lidská práva – Nové rozměry a výzvy v 21. Století.....s. 28.

<sup>251</sup> Srov. JANOUŠKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*..... s. 42.

<sup>252</sup> Srov. *Metodický pokyn č. 2/2006 k zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění zákona č. 165/2006 Sb.* [on line].

sociálních služeb, je věnován zákon z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dle tohoto zákona je sociální služba chápána jako soubor činností, díky nimž je poskytnuta pomoc osobám nacházejícím se v nepříznivé životní situaci. Lidská důstojnost je hlavním cílem rozsahu, forem pomoci a podpor sociálních služeb, které musí mít náležitou kvalitu a jejich využívání musí vždy zajistit, aby byly dodržovány lidská práva a základní svobody jejich uživatelů. Poskytnutá pomoc musí vždy respektovat lidskou důstojnost a aktivně působit na klienty s cílem zabránit, zmírnit či odstranit jejich sociální exkluzi, segregaci nebo je motivovat k aktivizaci vlastních sil. Na základě tohoto zákona dle § 2 může každý uplatnit nárok na poskytnutí sociálního poradenství, aniž by byla po něm za tento úkon požadována finanční úhrada.<sup>253</sup> Základní sociální poradenství dále upravuje druhá část vyhlášky č. 505/2006 Sb. Pro jeho poskytování mají příslušné orgány na úseku dávek hmotné nouze povinnost vytvořit takové podmínky, které jsou v sounáležitosti se zákonem o sociálních službách a odpovídají potřebám klientů.<sup>254</sup> Tyto potřeby se mohou týkat dávek hmotné nouze, pomoci s výběrem adekvátního druhu poskytovaných služeb, podávání informací o právech a povinnostech a o dalších možnostech, které jsou běžně dostupné a směřují k naplňování potřeb klientů.<sup>255</sup>

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb jsou uvedeny v § 88, díl 2. Jedná se především o povinnost vytvářet takové podmínky, které umožňují uživatelům naplňovat jejich občanská a lidská práva. Poskytovatel je také povinen tvorbou vnitřních pravidel, které zohledňují zájmy oprávněných osob a jejich uplatňování.<sup>256</sup>

Výše uvedené teze a teorie autorů či jiných zdrojů, jež jsem použila jako základní relevantní informace pro moji diplomovou práci, budou v diskuzi konfrontovány s výsledky, jichž jsem dosáhla na základě svého výzkumu.

---

<sup>253</sup> Srov. KUNSTOVÁ, H. Mezinárodní a národní východiska ochrany lidských.....s. 88.

<sup>254</sup> Srov. *Metodický pokyn č. 2/2006 k zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění zákona č. 165/2006 Sb.* [on line].

<sup>255</sup> Srov. *Předpis č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.*

<sup>256</sup> Srov. *Předpis č. 111/2006 Sb., zákon o pomoci hmotné nouzi.* [on line].



## 4 VÝZKUM

Cílem mého výzkumu je odpovědět na hlavní výzkumné otázky: HVO1: „*Jaké aspekty a faktory ovlivňují sociální práci na úseku dávek pomoci v hmotné nouzi v procesu naplňování základních práv osob v HN?*“ HVO2: „*Jak zkoumané aspekty a faktory determinují sociální práci na úseku dávek pomoci v hmotné nouzi v procesu naplňování základních práv osob v HN?*“

Abych mohla odpovědět na HVO1,2, prostřednictvím koncepce polostrukturovaného rozhovoru jsem si dala za cíl zmapovat a popsat aspekty a faktory, které ovlivňují kvalitu a náplň řadových pracovníků referátů v rámci agendy DPvHN při KoP ÚP ČR v Českých Budějovicích, se zaměřením na lidská práva klientů. V této souvislosti jsem zjišťovala aspekty a faktory, jež mají vliv na jejich sociální práci v rámci agendy DPvHN, která spočívá jak v administrativě, tak také v komplexnější intervenci s klienty. Součástí intervence je také spolupráce s dalšími subjekty a organizacemi, činných v klientově prostředí. V procesu naplňování práv klientů jsou dalšími důležitými aspekty a faktory kompetence a role, které při saturaci potřeb klientů sociální pracovníci zastávají a implikují v intervenci s klienty. V této souvislosti zkoumám, jaké aspekty a faktory ovlivňují kompetence a role sociálních pracovníků a jak se následně odrážejí při saturaci potřeb klientů. Nedílnou součástí při rozhodování sociálních pracovníků a při interakci s klienty jsou dalšími důležitými aspekty a faktory, jež ve svém výzkumu zkoumám, legislativní dokumenty, vnitřní předpisy organizace a etický kodex. Pracovníkova osobnost, jež má své specifické hodnoty, je dalším důležitým faktorem, podílejícím se na procesu naplňování práv klientů. V této souvislosti jsem se ve výzkumu zaměřila na hodnoty sociálních pracovníků, jež implikují do procesu naplňování práv klientů a na aspekty a faktory, jež hodnoty pracovníků ovlivňují. V neposlední řadě se ve svém výzkumu zaměřuji na pracovní podmínky sociálních pracovníků, neboť jsou důležitým elementem při ochraně práv klientů. Klienti či žadatelé o DPvHN při potřebě saturace svých potřeb přicházejí za sociálními pracovníky do jejich KoP, kde sdělují své interní informace, s nimiž následně sociální pracovníci pracují v rámci naplňování potřeb a práv klientů.

Tyto výše popsané aspekty a faktory sociální práce v rámci agendy DPvHN jsou dle zpracované reflexe literárních zdrojů důležitými elementy, jež následně mají vliv na lidská práva klientů.

## 4.1 Metodologie výzkumu

Pro svůj výzkum jsem si zvolila kvalitativní metodu formou polostandardizovaného rozhovoru. Kvalitativní výzkum lze zařadit mezi interpretativní směry ve vědeckém výzkumu, jehož účelem je objektivně popsat sociální realitu a vysvětlit významy jevů.<sup>257</sup> Kvalitativní výzkum je podle Dismana „*nenumrické šetření a interpretace sociální reality. Cílem je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím a vytvoření nových hypotéz a teorií.*“<sup>258</sup> Zkoumaný fenomén je vnímán z holistického pohledu, jehož náplní je porozumět jevu v jeho celkovém kontextu a v přirozených podmínkách. Prostřednictvím kvalitativního přístupu lze odkrýt jemnou dynamiku a detailní poznání vztahů mezi vícečetnými, ale hůře operacionalizovatelnými proměnnými.<sup>259</sup> Účelem je získat názory a myšlenkové tendence respondentů na předem daný okruh otázek, které souvisejí s jejich pracovní zkušeností a<sup>260</sup> vytvořit vzhled do zkoumané problematiky.<sup>261</sup>

Negativem kvalitativního výzkumu je možné zkreslení dat jak ze strany výzkumníka, který se nepřímo spolupodílí na procesech, jež zkoumá, tak také ze strany respondentů, které mohou v důsledku faktu, že jsou zkoumány, nereagovat přirozeně. Příčinou zkreslení dat ze strany respondentů může být snaha se jevit v co nejlepším světle nebo obavy z otevření se citlivým otázkám, které souvisí s výkonem jejich pracovní náplně.<sup>262</sup>

## 4.2 Výzkumný soubor

Pro svůj výzkum jsem si zvolila respondentky, které pracují na úseku dávek hmotné nouze pod Úřadem práce v Českých Budějovicích. Záměrně uvádím respondentky či pracovnice v ženském rodě, neboť mezi dotázanými nebyl ani jeden muž. Z celkového počtu 13 pracovnic bylo požádáno 10 pracovnic o spolupráci, z toho 1 odmítla z důvodu pracovní vytíženosti, i přestože při prvního kontaktu, který proběhl

---

<sup>257</sup> Srov. IVANOVÁ, K. – OLECKÁ, I. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. s. 11-12.

<sup>258</sup> DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. s. 285.

<sup>259</sup> Srov. KOLAŘÍK, M. a kol. *Manuál pro psaní diplomových prací na katedře psychologie FF UP v Olomouci*. s. 28.

<sup>260</sup> Srov. VOJTÍŠEK, P. *Výzkumné metody. Metody a techniky výzkumu a jejich aplikace v absolventských pracích vyšších odborných škol*. s.25.

<sup>261</sup> Srov. IVANOVÁ, K. – OLECKÁ, I. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*.s. 40.

<sup>262</sup> Srov. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. s. 132.

za účelem zjištění účasti, projevila souhlas na podílení se na výzkumu. Výběr 10 pracovnic ovlivnila skutečnost, že 1 pracovnice byla v dlouhodobé pracovní neschopnosti, další pracovnice zamítla návrh na účast ve výzkumu a další pracovnici jsem selektivně nezahrnula do výzkumu, neboť zastávala vedoucí pozici. Pro vyčlenění vedoucí pracovnice jsem se rozhodla na základě skutečnosti, že její pracovní náplň z části nekoresponduje s náplní ostatních respondentek, jež jsou v každodenním kontaktu s klienty.

Vzhledem k tomu, že jsem na výše zmíněném úseku pracovala dva roky jako sociální pracovnice, oslovení proběhlo formou osobního kontaktu na pracovišti. Tento výzkumný soubor jsem si zvolila v souvislosti s mojí subjektivní zkušeností, která mi dala impulz pro provedení uvedeného výzkumu a na základě důvěry a rovnocenného vztahu, který jsem si s některými pracovnicemi v minulosti vytvořila. Při prvním kontaktu, který proběhl pouze za účelem zjištění účasti na výzkumu, byly respondentky srozuměny s cílem a účelem této diplomové práce a dále jim bylo vysvětleno, že získaná data, prostřednictvím rozhovoru, budou zaznamenávány anonymně pod číslem ( R1-9) na záznamový arch a na diktafon.

Výzkum byl prováděn v měsících říjen - prosinec 2014 v prostorách úřadu, konkrétně po pracovní době v kancelářích respondentek a ve veřejných prostorech po dohodě s pracovnicemi. Důležité, někdy i obtížné, bylo zajistit soukromí pro rozhovor, aby se předešlo možnému ovlivnění ze strany spolupracovníků či zaměstnavatele. Rozhovory trvaly přibližně kolem 90 minut. Respondentky byly opětovně obeznámeny s cílem a účelem prováděného výzkumu. Dotazy byly cíleně směřovány na subjektivní vnímání aspektů, které ovlivňují výkon sociální práce se zaměřením na lidská práva klientů. Dle Hendla je již při přípravě výzkumu důležité, aby byly zvažovány způsoby pro zajištění důvěryhodnosti výsledků a validity.<sup>263</sup> Na otázky se pracovnice neměly možnost předem připravit, aby se předešlo ke zkreslení dat a získaná data byla co nejvíce validní.<sup>264</sup>

---

<sup>263</sup> Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. s. 147.

<sup>264</sup> Jiný výraz pro validitu je pravdivost. Je důležitým komponentem pro vztah mezi cílem, který byl stanoven na začátku výzkumu, a mezi skutečně dosaženými výsledky. Srov. IVANOVÁ, K. – OLECKÁ, I. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. s. 7.

### 4.3 Struktura rozhovoru

Struktura rozhovoru je rozdělena do 6 stěžejních okruhů, jež budou následně prostřednictvím otevřených a uzavřených otázek zmapovány. Většina otázek byla již předem připravena, některé vplynuly v průběhu rozhovoru jako reakce na odpovědi. Zjišťovací otázky byly cíleně směřovány tak, abych zmapovala subjektivní vnímání a názory respondentek na aspekty a faktory, jež jsem nastínila v úvodu svého výzkumu. Koncepce rozhovoru je členěna do následujících okruhů:

#### 1. Poskytovaná sociální práce

- *poskytování poradenství* (Př. Čeho se nejčastěji Vaše poradenství týká? Jak byste popsala průběh poskytování poradenství? Jaký časový prostor pro poradenství máte při své práci k dispozici? Jaké okolnosti mají vliv na poskytování poradenství? ....)

- *zajišťování agendy a praktické činnosti, intervence* (Př. Jak byste popsala náplň Vaší práce? Jaké okolnosti mají vliv na zajišťování, při vyřizování své agendy, praktické komplexnější pomoci Vaším klientům s přihlédnutím ke konkrétním případům, k daným okolnostem a podmínkám? Jak často provádíte šetření v domácnostech klientů? Jaké okolnosti mají na šetření vliv? Jaký má vliv sociální šetření na klienty? S jakými dalšími subjekty či organizacemi spolupracujete při řešení nepříznivé situace klienta? Jaký máte názor na tuto spolupráci? Jak se spolupráce odráží ve vztahu ke klientovi?...)

2. Kompetence a role (Př. Jak dlouho vykonáváte sociální práci v rámci agendy DPvHN? Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání? Jaký vliv máte na klienty jako autorita? Jak se Vaše osobnost odráží při intervenci s klienty? Jak si nastavujete hranice mezi Vámi a klientem? Jaké problémy klientů nejčastěji řešíte? Jaké role při své práci nejčastěji zastáváte ve vztahu ke klientům? Jak si zvyšujete své kompetence? Jak a v čem spatřujete přínos metod a teorií SP pro Vaší práci? Jaký mají metody či teorie vliv na práci s klienty?)

3. Uplatňované dokumenty při rozhodování (Př. Dle jakých dokumentů se nejčastěji při své práci řídíte? Jak máte v práci zajištěné metodické vedení v případě, že si nevíte rady se zakázkou klienta? Při jakých situacích zohledňujete kodex? Jaký má kodex vliv na Vaše rozhodování? V čem spatřujete jeho přínos pro Vaši práci? Jak se zásady kodexu odrážejí ve vztahu s Vašimi klienty? ...)

4. Morální a etické hodnoty (Př. Proč jste si zvolila tuto práci? Co Vás na práci nejvíce naplňuje a naopak? Co považujete za její negativa v souvislosti s lidskými právy klientů? Jaké morální a etické hodnoty považujete při své práci za nejdůležitější? Ztotožňujete se s nimi? V čem Vás nejvíce ovlivňují ve vztahu ke klientům? Jaké okolnosti mají na ně vliv? Jaký máte obecný názor na klienty?.....)

5. Přístup k dilematům<sup>265</sup> (Nyní se zeptám na tři dilemata, u kterých mě zajímá: Jak často se s nimi setkáváte? Jaké okolnosti mají na ně vliv? Jak se jejich řešení odrážejí v intervenci s klienty? Máte možnost je s někým prodiskutovat? Jaký mají na Vás vliv?.....)

- *Množství klientů nebo kvalita služeb*
- *Kontrola nebo pomoc*
- *Procedurální nebo situační přístup*

#### 6. Podmínky v zaměstnání pro ochranu LP klientů

- *Prostředí výkonu práce* (Př. Co si myslíte o pracovním prostředí, je nastaveno tak, aby byl klientům zabezpečen prostor pro soukromí, diskrétnost a jejich důstojnost? Jaký máte názor na zavedený software agendy hmotné nouze? Jak se práce se softwarem odrážejí ve Vaší práci s klienty? Jak máte zajištěnou ochranu informací o klientech?... )

- *Iniciativa respondentů* (Př. Jaký Vám dává Váš zaměstnavatel „prostor“ pro změny, které považujete za potřebné pro případné zlepšení fungování sociální práce?.....)

---

<sup>265</sup> Poznámka autorky této diplomové práce: Tyto dilemata jsem selektivně vybrala na základě jejich četnosti.

#### **4.4 Postup při zpracování dat**

Získané informace ze zvukového záznamu jsem nejprve transkripcí uvedla do textové podoby a následně je upravila do shrnujícího protokolu. Analýzou textu jsem vytvořila segmenty, které byly významné z hlediska stanoveného cíle výzkumu. Jednotlivým segmentům jsem posléze přiřadila takzvané kódy neboli symboly. Segmenty, které byly významově stejné, jsem označila tentýž symbolem. Následně jsem symboly dle příbuznosti setřídila do kategorií, které jsem uspořádala do kategoriálního systému, jenž zpřehlednil vytvořené kategorie podle obsahu a významu. V takto vytvořené struktuře informací jsem hledala vzájemné vztahy a souvislosti mezi symboly a kategoriemi. Tento postup jsem završila syntézou získaných poznatků a vyvozením závěrů, které vplynuly na základě analýzy a zjištěných vztahů mezi získanými daty.

## 5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

V této kapitole budu interpretovat data, jež vyplynuly na základě analýzy a zjištěných vztahů mezi získanými informacemi. Vzhledem k tomu, že se na základě připraveného konceptu rozhovoru získaná data prolínala napříč stěžejními okruhy (viz. kap. 4.3), jsem v rámci zpracování dat sloučila informace, týkající se uplatňovaných dokumentů v rámci agendy DPvHN, do bodu 5.2 Kompetence a role a do 5.3 Morální a etické hodnoty (viz.níže). Dále jsem si pro zpřehlednění interpretace dat stanovila dílčí podotázky, jejichž prostřednictvím se pokusím zodpovědět HVO1,2.

### 5.1 Poskytovaná sociální práce řadovými pracovníky referátů HN při KoP ÚP ČR v ČB

#### **DVO1: Jaké činnosti a nástroje sociální pracovníci agendy DPvHN aplikují při naplňování práv klientů?**

Respondentky shodně uvedly (9 z 9 = 100%), že jejich činnost spočívá zejména v administrativě, která je jasně vymezena agendou DPvHN. V rámci naplňování práv klientů a žadatelů o DPvHN, jako je například právo na důstojný život, právo na sociální spravedlnost, právo na saturaci potřeb, které neomezují potřeby a práva druhých, pracovnice přijímají a zpracovávají žádosti o příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc do 30 dnů od podání žádosti. V součinnosti s přijímáním žádostí podávají klientům informace ohledně vyplnění žádostí. Pro tento účel mají na pracovišti pro žadatele o DPvHN vypracované podklady, které zahrnují všechny náležitosti, které je potřeba doložit k žádosti. Na základě získaných informací od klientů, označí v podkladech ty náležitosti, které musí klient doložit, aby mu byla dávka přiznána.

Větší polovina respondentek uvedla (5 z 9 = 55,6%), že pro ulehčení si administrativního zatížení, které je spojeno se zpracováním dávky v případě zamítnutí žádosti, a pro možnost klientovi hned sdělit, zda bude mít na dávku nárok, se snaží klienta hned vyzpovídat ohledně informací, jež jsou stěžejní pro nárok na dávku. V tomto případě se jedná o informace, zda je klient v evidenci uchazečů o zaměstnání,

pobírá rodičovský příspěvek, má starobní či plně invalidní důchod, zdali je zaměstnán a kolik činí jeho příjem za poslední 3 měsíce, zda pobírá nemocenské dávky či podporu v nezaměstnanosti, kolik činí náklady na bydlení, informace ohledně společně posuzovaných osob. I přestože je klientovi sděleno předběžné rozhodnutí, ve většině případů pracovníce přibírají žádosti.

Další činnost, kterou aplikují pracovníce při své práci s klienty je poradenství. Převážná část respondentek uvedla (7 z 9 = 77,8%), že vzhledem k vysoké administrativní zátěži, poskytují poradenství u nových klientů zejména ohledně dávek.

R1: *„Základní poradenství ohledně dávek vždy podávám, ale větší prostor pro řešení řešení aktuálního problému bohužel není.“*

R4: *„Snažím se klientům podat co nejvíce důležitých informací, ale počet klientů pořád narůstá. Na jednoho mám tak 10 minut.“*

Dále se poradenství nejčastěji týká poskytnutí informací ohledně kontaktů na sociální pracovníky Magistrátu města, na neziskové organizace, Azylový dům pro muže, Azylový dům pro ženy s dětmi, na ubytovny v rámci Českých Budějovic, na Poradnu Eva pro ženy a dívky v nouzi a na Červený Kříž.

Menší část respondentek uvedla (4 z 9 = 44,4%), že u dlouhodobých klientů v rámci časových možností, aplikují situační přístup. Klient musí osobně docházet každý měsíc na KoP na pravidelnou konzultaci a doložit potřebné náležitosti, na základě nichž je stále uznán osobou v HN. Při této schůzce je s klientem pravidelně konzultována jeho situace a další možnosti, kterými by mohl klient docílit saturace svých potřeb.

V případě žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc, která se týká nejčastěji koupě pračky, ledničky či postele, jakožto nezbytného vybavení bytu pro zajištění důstojného života, všechny respondentky uvedly, že postupují tak, že na internetu vyhledají klientovi nejlevnější variantu, která se prodává zejména po bazarech, a předají klientovi potřebné informace pro zajištění své potřeby. Pro účely spravedlivého rozdělení finančních zdrojů vykonají respondentky před schválením žádosti o MOP sociální šetření nebo menší část respondentek (4 z 9 = 44,4%) kontaktuje sociální pracovníky



za Magistrátu města České Budějovice, aby jim vykonali pro tento účel sociální šetření v domácnosti.

Další důležitou činností či nástrojem, který je ve výzkumu zkoumán, je sociální šetření. Respondentky ve výzkumu uvedly, že jim bylo vedením nařízeno, aby provedly měsíčně minimálně 3 šetření, do poloviny roku 2015 musí mít provedeno sociální šetření u všech svých klientů. Dále uvedly, že naplnění tohoto nařízení je vzhledem k nedostatku času obtížné. Na základě písemné žádosti z jiného pracoviště referátu HN při KoP v ÚP ČR, jsou také povinny provést šetření i u jiných klientů, kteří pod agendu respondentek nespádají na základě svého trvalého bydliště. V tomto případě se jedná o klienty, jež pobírají DPvHN z jiného pracoviště, ale mají uvedené aktuální bydliště v Českých Budějovicích. Na základě abecedního rozdělení klientů dle jejich příjmení, je pak tato žádost přidělena kompetentní referentce.

R3: „ *Alespoň jednou měsíčně mi přijde žádost od jiné pracovnice, že mám udělat šetření u klienta hlavně kvůli tomu, že nejspíš bydlí se svým druhem, který není na dávce.*“

## **DVO2: Jaký má vliv na lidská práva klientů zajišťování sociální práce v rámci agendy DPvHN, včetně spolupráce s dalšími subjekty a činných v prostředí klientů?**

V rámci agendy DPvHN jsou naplňována práva osob prostřednictvím důsledného administrativního zpracování nových žádostí od žadatelů a administrativního přehodnocení dávek klientů, kteří dávku či dávky již pobírají. Všechny respondentky (9 z 9 = 100%) se shodly v názoru, že se jejich administrativní vytíženost negativně promítá do kvalitnější intervence s klientem, která by měla spočívat zejména v individuálním a situačním přístupu. Respondentky jsou zahlceny administrací dávek a náročným vedením spisové dokumentace. Nemají dostatek časové dotace pro komplexnější zmapování klientovi situace, která vychází s neuspokojení klientových potřeb.

R6: „ *Mám spoustu papírování okolo klientů a jejich žádostí, bohužel mi nezbyvá čas na to, abych s nimi mohla mluvit o více možnostech, než jsou jen dávky.*“

R7: „Jsem zavalena spisy, musím nadepisovat košilky, zapisovat doručky, odpovídat na dotazy, co mi přijdou emailem. Prostě administrativa pořád narůstá, je to hrozný.“

Vysoké administrativní nároky na respondentky se odrážejí v poskytování poradenství klientům. U nových klientů jsou jejich práva naplňována zejména v rámci poskytování poradenství ohledně dávek a možností, jež nabízejí jiné sociální služby či organizace. V tomto případě se jedná o informace, týkající se kontaktů na lokálně dostupné služby, které mohou klientovi pomoci při saturaci svých potřeb. Referentky uvedly, že se poradenství v této souvislosti týká především možností získání bydlení, stravy a ošacení a nezbytného domácího materiálního vybavení. Ve spolupráci s Červeným Křížem poskytují klientovi 4 x ročně potvrzení o sociální potřebnosti, na základě něhož si klient může obstarat ošacení, zejména v období zimy. Vzhledem k nedostatku času, které mají na klienty k dispozici, není v jejich možnostech provést s klienty důslednější individuální intervenci. Na každou respondentku spadá přibližně 130 klientů. V této souvislosti klientky uvedly, že se jejich práce soustředí zejména na administraci.

Co se týče sociálního šetření, všechny respondentky uvedly, že provádí sociální šetření zejména u klientů, kteří pobírají dávku - doplatek na bydlení anebo žádají o mimořádnou okamžitou pomoc. V souvislosti s doplatky na bydlení, bylo provedeno respondentkami od února 2014 sociální šetření v prostorách všech proplácených ubytoven, za účelem zmapování hygienických standardů. Ty ubytovny, které nesplňovaly požadovaný standard, byly uznány jako nevyhovující pro důstojný život klientů a byly odebrány ze seznamu proplácených ubytoven.

Dalším důležitým aspektem, který má vliv na klienty respondentek, je povinnost respondenek provádět šetření na základě písemných žádostí z jiných pracovišť referátů HN i u klientů, kteří pod ně nespádají. Respondentky musí v některých případech u svých klientů rozhodnout i bez sociálního šetření, které následně dodatečně provedou. V případech, kdy respondentky na základě dodatečného šetření zjistí, že skutečný stav je jiný, než uvedl klient pro účel přiznání dávky, jsou respondentky povinny vymáhat z klienta přeplatek. Pokud nastane takováto situace, je problematické po klientovi vyžadovat vrácení finančních zdrojů, které klient neprávem obdržel. Z výzkumu vyplynulo, že ve většině případů při vydání Rozhodnutí o přeplatku klienti získanými finančními zdroji již nedisponují. V takovém případě se snaží respondentky

s klienty dohodnout o možnostech průběžného splácení přeplatku, přičemž je klientům vždy ponechán alespoň minimální příjem na živobytí ve výši existenčního minima 2 200,-Kč. V této souvislosti respondentky také uvedly, že tento postup aplikují u klientů, kteří i po provedeném šetření stále splňují požadavky na nárok o dávku. Klienti, u nichž bylo sociálním šetření shledáno, že disponují movitým majetkem, který nezahrnuje základní vybavení bytu, musí do 3 měsíců svůj majetek zpeněžit pro účely zvýšení si příjmu vlastním přičiněním. V případě, že respondentky shledají, že klient sdílí domácnost společně s další osobou, kterou klient neuvedl v žádosti o dávku nebo nenahlásil změnu v průběhu čerpání dávky při pravidelných schůzkách na KoP s respondentkami, zašlou klientovi písemnou Výzvu o doložení potřebných náležitostí. Pokud klient na výzvu nezareaguje, vydají Zahájení řízení o odejmutí dávky, a následně vydají Rozhodnutí o odejmutí, pokud se klient v řádném termínu nedostaví. Klient má ale možnost se odvolat oproti vydanému Rozhodnutí ve stanovené lhůtě.

Malá část respondentek uvedla (3 z 9 = 33,3%), že na základě své zkušenosti s klienty, kteří pobírají dlouhodobě dávky a v minulosti jim na základě nedostavení se na schůzky v řádných termínech byly dávky odejmuty, se snaží s těmito klienty telefonicky zkontaktovat a přimět je, aby se v čas dostavili a nepřišli o své finanční zdroje.

R9: *„Pracuju tu dlouho, za tu dobu už mám na dávkách staré známé firmy. Když se mi nedostaví v měsíci na schůzku, je mi jasné, že to zase nechávají na poslední chvíli, protože nemají třeba zaplacený nájem. Když se mi podaří jim dovolat, tak se s nimi snažím domluvit na schůzce i mimo úřední hodiny a zjistit, co jim zase chybí. Většinou v čas nezaplatili nájem, protože to zase rozfofrovali za něco jiného. Tak pak volám majitelům bytů, ať jim dají potvrzení o úhradě nájmu, že jim ten nájem raději pak pošlu rovnou na účet, až přehodnotím dávku.“*

Tento postup se snaží výše zmíněné procento respondentek v rámci svých časových možností také aplikovat i u ostatních klientů, kteří se v měsíci nedostavili na schůzku a nedoložili tak potřebné náležitosti.

R7: *„Abych nemusila vypisovat pořád nějaký výzvy a zahájení, raději klientům na konci měsíce zavolám a zjistím, co se děje. Většinou se jim ale stejně nedovolám, takže musím zase všechno napsat a odeslat.“*

Co se týče spolupráce s dalšími subjekty, činných v životním prostředí klienta, všechny respondentky uvedly, že spolupracují pouze se společně posuzovanými osobami klienta, s kurátory nebo opatrovníky klientů. V této souvislosti je dodržována mlčenlivost, kterou každá pracovníci při nástupu do zaměstnání musela podepsat. V případě, že se za pracovníci dostaví cizí osoba či jiný klient, který nežije s dotyčným klientem ve společné domácnosti či není s ním v manželském svazku a požaduje po pracovníci sdělení osobních informací ohledně jejího klienta a jeho dávce, pracovníce mu odmítne poskytnout požadované informace.

R3: „*Občas se stává, že na sebe klienti chodí donášet. Jeden dluží nějaký peníze tomu druhému. Ten, co za mnou přijde, chce ze mě vymámit, kolik a kdy bude ten druhý brát dávku a myslí si, že když mi na něho něco řekne, tak mu to povím. Ale samozřejmě ode mě žádnou informaci nedostane. Já se pak toho dotyčného, o kterém jsem se dozvěděla novou informací, na to při schůzce zeptám, ale ten to většinou stejně všechno popře.*“

## 5.2 Kompetence a role řadových pracovníků referátů HN při KoP ÚP v ČB

### **DVO3: Jaké kompetence a role při své práci sociální pracovníci agentury DPvHN aplikují při naplňování práv klientů?**

Na základě výzkumu bylo zjištěno, že větší polovina respondentek (6 z 9 = 66,7%) má vysokoškolské vzdělání, titul bakalář. Zbylé 3 respondentky (33,3%) mají středoškolské vzdělání, které si doplnily v průběhu praxe akreditovanými a neakreditovanými školeními. Tyto 3 respondentky pracují v systému DPvHN déle než 20 let. Dále bylo výzkumem u respondentek s vysokoškolským vzděláním zjištěno, že 4 respondentky pracují v systému DPvHN méně než 1 rok (4 z 9 = 44,4%), 1 respondentka 3 roky (1 z 9 = 11,1 %) a 1 respondentka 7 let. (1 z 9 = 11,1 %).

Všechny respondentky (9 z 9 = 100%) se shodly v názoru, že své kompetence spatřují zejména ve znalosti normativních a legislativních dokumentů a v řádném administrativním zpracovávání či přehodnocování dávek, především z důvodu, aby byla

dodržena distributivní forma spravedlnosti. Dále své kompetence spatřují ve znalosti nabídky a jiných sociálních služeb, organizací, zařízení či ubytoven. Mezi dokumenty, dle kterých se nejčastěji řídí, respondentky uvedly z. č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi, z. č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, z. č. 500/2004 Sb., správní řád a metodické pokyny.

Dále všechny respondentky (9 z 9 = 100%) shodně uvedly, že jsou povinné absolvovat ročně 16 akreditovaných a 8 neakreditovaných školení. Školení, které absolvovaly v roce 2014, se týkala především dávky doplatku na bydlení a správního řádu. Co se týče vzdělávání v teoriích či metodách SP, bylo minimální. Všechny respondentky se dále shodly v názoru, že je vedením po nich požadována především důsledná administrativa dávek, pro případ, že by se klienti odvolaly vůči vydanému Oznámení či Rozhodnutí.

R9: *„Někdy mi připadá, že jsem tu hlavně od toho, abych psala slohy. Vedení nestačí, že klientům uvedeme všechny potřebné informace, podle kterých jsme rozhodly o dávce. Stane se mi, že se mi rozepsaná dávka skoro na 2 listy vrátí, abych to upravila, protože se vedení nelíbí styl, jakým to píšu. A to mě samozřejmě hrozně zdržuje.“*

R2: *„Když jsem dodělala školu, chtěla jsem dělat hlavně sociální práci a pomáhat lidem. Hrozně ráda bych se jim víc věnovala, s tím jsem taky do této práce šla, abych jim pomáhala a mohla víc poradit, vyslechnout je. Ale není na to tady moc čas, ta administrativa je velká a pořád se něco mění.“*

Co se týče rolí, které respondentky aplikují při naplňování práv klientů, všechny respondentky (9 z 9 = 100%) se shodly, že se cítí být především byrokratickým sociálním pracovníkem, neboť jsou vázány pracovními pravidly. Větší část respondentek také uvedla (6 z 9 = 66,7%), že i přestože se cítí být spíše byrokratickým pracovníkem z důvodu nastavených pracovních požadavků, se snaží na základě svých časových a psychických možností zaktivizovat klienty na participaci při řešení své nepříznivé situace.

Stejně respondentky také uvedly (6 z 9 = 66,7%), že se v rámci svých možností snaží svému klientovi pomoci v určení jeho problémů a poskytnout mu informace ohledně dalších dostupných zdrojů, které má klient k dispozici – zprostředkovatel zmocnění klienta. V sounáležitosti s touto rolí je v rámci možností

respondentek poskytován klientovi návrh a možnosti řešení jeho nežádoucí situace a informace ohledně pravděpodobných důsledků v případě, že nebude klient schopen soběstačně řešit jeho nežádoucí situaci. Zároveň se respondentky snaží dohlížet nad průběhem jeho činností - trenér aktivní adaptace klienta na prostředí. Tyto respondentky zároveň uvedly, že u klientů, kteří se snaží aktivně vymanit ze svého statusu osoby v HN, se snaží klientům pomoci nalézt služby či jiné příležitosti pro saturaci jejich potřeb – distributor, a plánují s nimi dosažení jejich cílů – koordinátor. V tomto případě jsou cíly klientů nejčastěji finanční zdroje či nástup do zaměstnání. Dále ale tyto respondentky také uvedly, že tyto role vykonávají minimálně z důvodu nedostatku času, který mají na klienta.

*R5: „Když mi přijde klient, že chce mopku na zdravotní prohlídku pro nástup do práce, a je to po prvé, tak mu jí schválím, ale musí mi pak přinést potvrzení od lékaře a kdy nastupuje do práce. Taky se ale stává, že si o mopku na zdravotní prohlídku řekne klient už po několikátý. V tom případě chci po něm, aby mi nejdříve přinesl smlouvu, že ho přijali do zaměstnání. Samozřejmě má většinou výmluvy, že ho nevezmou bez prohlídky. Napíšu mu potvrzení o tom, že je na dávkách a že mu bude prohlídka proplacena, až ho vezmou. Když mi donese tu smlouvu, tak mu tu mopku dám, protože se jeho příjem započítává do dávky až 2. měsíc po tom, co začal pracovat.“*

#### **DVO4: Jak se kompetence a role sociálních pracovníků agentury DPvHN promítají do procesu naplňování práv klientů?**

Na základě výzkumu je patrné, že se kompetence respondentek promítají do procesu naplňování práv klientů zejména ve finančním či jiném materiálním zabezpečení živobytí a bydlení klientů, které podmiňuje jejich právo na důstojný život a právo na distributivní spravedlnost. Kompetence respondentek jsou důležitým aspektem, který hraje důležitou roli při saturaci potřeb klientů, neboť mají respondentky na základě svého správného uvážení v některých případech svobodu volby při rozhodování o přiznání či nepřiznání dávky. Jejich znalost a schopnost orientace se ve legislativních dokumentech a pracovní zkušenost jsou důležitým faktorem, který podmiňuje proces naplňování práv klientů.

Dále se kompetence respondentek promítají do poskytování poradenství, prostřednictvím něhož jsou klienti informováni o možnostech čerpání dávek a o dalších možnostech a sociálních službách či jiných organizacích s cílem saturace potřeb klientů.

Prostřednictvím metodického vedení, které zajišťují v rámci agendy DPvHN jeden pracovník a dva jeho nadřízení, je docíleno legislativní dodržení práv klientů, kteří pobírají či žádají o dávky. Respondentky uvedly, že v případě stížnosti či odvolání klientů vůči vydanému Rozhodnutí či Oznámení, mají klienti prostřednictvím metodiků zajištěno řádné zpracování dávky.

Dále respondentky shodně uvedly (9 z 9 = 100%), že nemají na základě své pozice pracovníků první linie žádné pravomoce, co se týče návrhů na případné zlepšení poskytování sociální práce a ovlivnit tak politiku organizace. V pravomoci jejich kompetencí je spolupracovat s klienty s cílem saturace jejich potřeb a naplnění jejich oprávněných práv.

R7: *„Můžeme upozornit na jejich nedodržování, například na práva dětí na řádnou výchovu.“*

Klientky v této souvislosti také uvedly, že ani nepodnikají žádnou iniciativu jakožto obhájci práv klientů, co se týče reformy organizace jejich sociální práce v rámci agendy DPvHN. Vedením je upřednostňována manipulace s respondentkami s cílem snížit kvantitu schválených žádostí. Nejvíce se tento aspekt projevuje při žádostech o MOP.

R1: *„Jsem poslední článek, který nemá možnost nic ovlivnit.“*

Menší část respondentek (4 z 9 = 44,4%), která vykonávala sociální práci v rámci agendy DPvHN ještě před sociální reformou, uvedla, že prostřednictvím absolvovaných školení došla k závěru, že se sociální práce v rámci agendy DPvHN po roce 2012 dostala do fáze „kolébky“ a sociální práce je aktuálně poskytována pouze minimálně. Neustálé změny v přehodnocování a vyplácení dávek, apely vedení, zaměřené na byrokracii, zapříčiňují větší administrativní zatížení, které se pak následně odráží ve snížení kvality poskytování sociální práce klientům.

Dále je z výzkumu patrné, že respondentky, které pracují v rámci agendy DPvHN delší dobu (více jak 1 rok, což je 5 z 9 = 55,6%), mají na základě své praxe komplexnější informace ohledně dlouhodobých klientů a jejich společně posuzovaných osob. Tento aspekt zapříčiňuje hlubší vhled respondentek do situací klientů a v případě časové možnosti také aplikaci situačního přístupu s cílem saturace potřeb klientů.

I přestože administrativní vytíženost respondentek má vliv na snížení důsledné intervence a saturaci klientových potřeb, které pramení i z jiných než finančních důvodů, v rámci možností má poskytovaná sociální práce pozitivní vliv u klientů, kteří participují na vymanění se ze své nepříznivé situace a ze statusu osoby v HN. Při intervenci s aktivními klienty, jež pobírají dávky déle než 3 měsíce, respondentky analyzují získané informace o klientech a stanovují v součinnosti s klienty postup řešení jejich situace, který zahrnuje také spolupráci s jinými organizacemi, zařízeními či sociálními službami s cílem saturace potřeb klientů.

Větší část respondentek (5 z 9 = 55,6%), pracující na úseku dávek DPvHN déle než 1 rok, uvedla, že jejich přístup k dlouhodobým klientům je ovlivňován zejména klienty samotnými. Záměrně jsem vynechala respondentky, které pracují na úseku dávek DPvHN do 1 roku (konkrétně 2 respondentky 7 měsíců a další dvě 0,5 roku), byť se ztotožňují s názory respondentek, jejichž praxe na pracovišti je delší než 1 rok. Krátkodobou praxi na tomto pracovišti považují za irelevantní pro posouzení intervence s dlouhodobými klienty. V souvislosti s přístupy, jež respondentky aplikují ve vztahu ke dlouhodobým klientům, záleží na tom, zdali je klient již několik let na dávkách či se stal osobou v hmotné nouzi po prvé nebo se stal klientem respondentek opětovně z důvodu, jež si sám nezapříčinil, jako je například hromadné propouštění zaměstnanců, či ztráta živitele rodiny a podobně. Pokud je klient již několik let nezaměstnán a z praxe je respondentkám zřejmé, že mu tento stav vyhovuje, přistupují ke klientovi jako k problému bez ohledu na klientovu osobu. Přístup ke klientovi se relativně v průběhu intervence nemění, cílem respondentek je, aby se klient přizpůsobil podmínkám organizace, v tomto případě se jedná o doložení všech potřebných náležitostí pro přehodnocení dávky či dávek. Vztah respondentek ke klientovi je spíše paternalistický. Prostřednictvím kontroly, plánování a administrativního zpracování dávky či dávek klienta je docíleno práva klienta na distributivní spravedlnost ze strany státu. - model přizpůsobení. Respondentky dále uvedly, že tento přístup volí na základě faktu, že těmto klientům jejich stav či status osoby v HN vyhovuje a nechtějí na něm nic změnit. Dále respondentky uvedly, že z pozice autority je v některých



případech zapotřebí tyto klienty usměřňovat a nastavovat hranice mezi nimi a respondentkami.

R8: *„Je to každý měsíc pořád do kola. Většinou to jsou ti samý klienti. Přijdou na začátku měsíce sepsat protokol a pak hned další týden, jak to že ještě nemají vyplacené peníze. Když mám čas a nenahromadí se mi to, tak se jim to snažím co nejdřív poslat. Ale stane se, že většina mých klientů přijdou hned v prvním týdnu, a to pak dávky přehodnocuju, podle toho, jak se klienti dostavili. Je to někdy boj těm, co si myslí, že mám na starosti jenom je, vysvětlovat, že mám na to čas do konce měsíce a že jim ty peníze pošlu v řádném termínu, aniž bych musela někoho předbíhat.“*

Takto pojatá sociální spravedlnost chce docílit stejného zacházení se všemi klienty, kteří mají právo na stejné rozdělování šancí a potřeb, bez ohledu na příslušnost k minoritě či majoritě, či na základě domněnek klientů, že vzhledem k dlouhodobému kontaktu s respondentkami mají určitá privilegia.

Větší část respondentek (5 z 9 = 55,6%), pracujících na úseku dávek DPvHN déle než 1 rok, dále ve výzkumu uvedla, že při intervenci s klienty, kteří aktivně komunikují a spolupracují s respondentkami či jinými organizacemi nebo zařízeními, aplikují respondentky do vztahu s klientem také svoji osobnost, na základě níž se snaží pozitivně působit na klienty, otevřeně a empaticky s nimi komunikovat o jejich problémech. Při intervenci s těmito klienti více implikují individuální přístup zaměřený na řešení specifických situací klientů, než u předešlého pasivního typu klientů. Klienti jsou zde akceptováni, jako svéprávné a rovnoprávné bytosti, které jsou schopny pozitivní změny, jako osoby s vlastními cíly, které mají své volby a touhy a právo činit svá vlastní rozhodnutí - interaktivní model.

Co se týče spolupráce s jinými organizacemi, nejčastěji respondentky kooperují se sociálními pracovníky či kurátory z Magistrátu města České Budějovice. V případě klientů, kteří jsou v pozici minority ve společnosti, respondentky předávají informace klientům ohledně kontaktů na 2 pracovníky, kteří mají v pracovní náplni poskytovat sociální práci menšinám, konkrétně romským příslušníkům. Vzhledem k tomu, že v kompetenci sociálních pracovníků Magistrátu města je především práce v terénu, na základě součinnosti s těmito pracovníky uvedla větší část respondentek (4 z 9 = 44,4%), že se snaží klienty v případě časového nedostatku odkázat na příslušné

sociální pracovníky MM, aby provedli šetření za účelem přiznání či nepřiznání dávky. Na základě výše zmíněné spolupráce jsou zajištěna práva znevýhodněných.

R9: „*Když za mnou přijde klient, že potřebuje nové postele, protože má v bytě štěnice a já nestíhám provést šetření, tak se zkontaktuju s pracovníky z Magistrátu, nejčastěji to jsou ti, co mají na starosti Romy a požádám je, jestli by mi neprovedli v bytě šetření a nepomohli klientovi zařídit deratizaci. Takle spolupráce funguje.*“

Dále bylo na základě výzkumu zjištěno, že klienti méně spolupracují se sociálními pracovníky MM, kteří mají v náplni své sociální práce zajišťovat saturaci potřeb osob, kteří jsou příslušníky majority. Menší část respondentek uvedla (4 z 9 = 44,4%), že i přestože je těmto klientům podáno poradenství, týkající se kontaktů a poskytované pomoci sociálními pracovníky MM, ve většině případů se klienti na tyto pracovníky neobrátlí. Tyto respondentky dále uvedly, že tato skutečnost je jim vědoma na základě schůzek s klienty, kteří se domnívají, že tato spolupráce se sociálními pracovníky MM není pro ně nutná a poradí si sami. I přestože je těmto klientům poskytnuto poradenství o možnostech vymanění se ze své nežádoucí situace, jedné části těchto klientů vyhovuje stav, ve kterém se nacházejí a mohou čerpat finanční zdroje poskytované státem a další část se snaží vymanit ze své nežádoucí situace na základě vlastních možností.

R5: „*Je důležitý, jestli chce sám klient něco měnit, nebo mu vyhovuje, tam kde je. Někdy zjistím, že vynakládám zbytečnou snahu, aby byl klient na tom líp, a pak zjistím, že mu vyhovuje brát dávky a nic nedělat.*“

Klienti, kteří jsou příslušníky minority a majority mají tak ve svém životním prostředí prostřednictvím respondentek zprostředkované další služby, které jim mohou zajistit saturaci potřeb.

R9: *Když mám trochu času vyslechnout klienty i ohledně dalších okolností jejich situace, a dojdou k názoru, že jim s jejich problémem můžou pomoci také na Magistrátu, tak dám klientům na ně kontakt a vysvětlím jim, s čím jim můžou na MM pomoc.*“

V souvislosti s vykonáváním rolí respondentek jsou naplňována lidská práva klientů na základě zmapování okolností, které se týkají nežádoucí životní situace klienta a prostřednictvím poskytování návrhů na řešení klientovy situace a možností, které má klient k dispozici. Dále je prostřednictvím plánování aktivit klienta, které spadají do kompetencí respondentek, docíleno postupného vymanění se klienta ze své nežádoucí situace, za předpokladu, že bude klient sám ochoten participovat na vymanění se ze své situace. Aktivity klientů, mající vliv na status osoby v HN, jsou respondentkami ovlivňovány s cílem koordinace těchto aktivit za účelem pozitivní změny situace klienta.

R1: „*Někdy je zapotřebí, abych klientovi pomohla naplánovat, co má vše zařídit, aby nepřišel o dávku. Když se to týká bydlení, je důležitý, aby měl správně zpracovanou smlouvu. Někdy totiž sami majitelé bytu neví, jak jí mají správně napsat, a to se pak snažím klientovi vysvětlit, co v té smlouvě musí všechno mít, abych mu jí mohla vzít. Jsou to většinou noví klienti, kteří chtějí překlenout nějakou dobu, než se najdou práci.*“

### 5.3 Morální a etické hodnoty řadových pracovníků referátů HN při KoP ÚP ČR v ČB

#### **DVO5: Jaké morální a etické hodnoty aplikují sociální pracovníci agendy HN v procesu naplňování práv klientů?**

Všechny respondentky (9 z 9 = 100%) uvedly, že se při práci s klienty řídí dle Etického kodexu sociálních pracovníků, na základě něhož dodržují zodpovědnost vůči svému zaměstnavateli a klientům. Vzhledem k tomu, že operují se státními financemi, snaží se prostřednictvím spravedlivých přerozdělování zdrojů mít zodpovědnost také vůči společnosti. Zodpovědnost vůči zaměstnavateli všechny respondentky (9 z 9 = 100%) spatřují zejména v akceptování a dodržování pravidel a vnitřních norem zaměstnavatele, v řízení a rozhodování se dle legislativních dokumentů a metodických pokynů, čili aplikují do své práce legislativní hodnoty.

Dále všechny respondentky (9 z 9 = 100%) uvedly, že v rámci etických hodnot vůči klientům se snaží s klienty jednat bez předsudků a dodržovat takové hodnoty a principy, jako je lidská důstojnost a spravedlnost. Respektují a akceptují klienty v jejich sebeurčení, v seberealizaci, za podmínky že nezasahují do oprávněných práv jiných osob. V této souvislosti aplikují do naplňování práv klientů profesní hodnoty.

R8: *„Co se týče hodnot, tak se řídím etickým kodexem. Jednám s klientem s respektem, snažím se být příjemná, ale abych byla upřímná, někdy je to dost obtížný. Hlavně, když máte za sebou celý den úřední hodiny, a pak musíte vyřizovat klienta, který je na vás arogantní.“*

Větší polovina respondentek uvedla (5 z 9 = 55,6%), konkrétně respondentky s praxí více jak 1 rok (v tomto případě je min. praxe 3 roky na úseku agendy DPvHN), že altruismus už příliš nepocítují, jako na začátku působení v této profesi. Jsou empatictí pouze ke klientům, kteří se k respondentkám chovají slušně a jsou aktivními participujícími klienty v řešení své situace a snaží se vymanit ze statusu osoby v HN. Tyto respondentky tedy upřednostňují při své práci s klienty především profesní hodnoty před osobními hodnotami.

R5: *„ Já sama musím v životě hodně bojovat a šetřit si na věci, proč bych měla mít benevolenci k lidem, kteří jsou leniví anebo se nesnaží být lepšími nebo si něco našetřit.“*

R9: *„Většina žadatelů, nezná zákon a očekává, že jim bude stát suplovat funkci rodiny. Většina přicházejících s žádostí o dávku v hmotné nouzi má rodiny a pak čekají, že jim stát všechno zaplatí, protože mi řeknou, že se s nimi rodina nebaví. Altruismus za ta léta praxe stále pocítují, ale pouze k lidem, u kterých je zřejmé, že jsou „hříčkou osudu“.“*

Z toho je patrná souvislost mezi délkou praxe v rámci agendy DPvHN a pocíťovaným altruismem. Respondentky (4 z 9 = 44,4%), které pracují v rámci agendy DPvHN méně než 1 rok (max. délka praxe je 7 měsíců) uvedly, že stále pocíťují potřebu být nápomocny svým klientům a někdy i na úkor svých přesčasů, se klientům více věnují. V úředních hodinách se snaží více věnovat čas pro jednání s klientem, aby lépe mohly pochopit a následně i řešit jeho situaci. Na základě této skutečnosti svojí

administrativu dohánějí někdy i po pracovní době, kterou nemají hrazenou zaměstnavatelem. U těchto respondentek je patrné, že aplikují ve své práci jak legislativní, profesní, tak také osobní hodnoty, jako je empatie, altruismus, lidskost, ochota pomáhat.

R1: *„V naší práci je důležité, abych se chovala důstojně a s respektem ke svým klientům. Někdy mi je jich i docela líto, přijdou za mnou úplně vyřízení, že neví co dál, že nechtějí skončit na ulici. V tom případě se snažím na ně být příjemná a milá, a snažím se jim poradit a pomoc, jak dál.“*

#### **DVO6: Jak se odráží morální a etické hodnoty sociálních pracovníků agentury HN v procesu naplňování práv klientů?**

Důležitost implikace hodnot do spolupráce s klienty je o to víc žádoucí na základě faktu, že respondentky, mající status sociálního pracovníka agentury DPvHN, jsou vzhledem k tomuto statusu vůči klientům v pozici toho mocnějšího, neboť jsou prostředníkem mezi státem jako distributorem materiálních či nemateriálních zdrojů a mezi klienty, kteří jsou zde bráni jako potřební těchto zdrojů. V této souvislosti aplikují legislativní hodnoty, které se promítají do procesu naplňování práv klientů prostřednictvím dodržování zákonů a normativních nařízení organizace, ve které respondentky pracují.

Z výzkumu vyplynulo, že respondentky za nejdůležitější profesní hodnotu považují respekt a dále důstojné zacházení, jehož implikací do jednání s klienty se snaží respondentky docílit toho, aby se klienti necítili být jakkoliv diskriminováni a nepocíťovali ponížení. Dodržování etických hodnot respondentek, které pramení s etického kodexu, naplňuje práva klientů na lidskou důstojnost, na respektování vlastní autonomie, právo na sebeurčení či právo na své vzezření a kompetence, jimiž klienti disponují.

R6: *„Mám na dávkách hodně bezdomovců, a někdy to z nich opravdu dost táhne, buď jsou cítit močí anebo alkoholem. Mám někdy nutkání se zakřenit a dát si ruku přes nos. No, je to někdy hodně cítit i přes přepážku. Ale snažím se zachovat dekorum*

*a nedat na sobě nic znát, aby se třeba necítily blbě. Myslím si ale, že jim je to stejně jedno.“*

Menší část respondentek ale také (3 z 9 = 33,3%) uvedla, že nejefektivnější strategií při zachování profesních hodnot, jako je důstojného jednání s klientem je direktivnější přístup. Díky tomuto přístupu se nemusí s klienty dohadovat a klienti plní cíle, jež jim klientky stanovily. Tento přístup respondentky aplikují zejména u klientů, kteří jsou nepřizpůsobiví až agresivní při komunikaci nebo naopak si chtějí s respondentkami povídat i o věcech, které nesouvisejí s jejich životní situací či dávkami. Tyto klienti jsou charakterističtí tím, že jsou dlouhodobě na dávkách a snaží se s respondentkami navázat kamarádský vztah. Tento přístup, dle sdělení respondentek, umožňuje respondentkám nastavovat hranice mezi jejich vtahem s klienty.

R8: *„Stane se mi, že mi přijde klient, který je pod vlivem drog a moc nevnímá, co mu říkám. Většinou ztratí občanku a nemůže si vybrat na poště složenku. Nedokáže si nechat vysvětlit, že si o tu občanku musí nejdřív zažádat a já mu tu složenku pozdržím, aby mu nepropadla, že na pokladnu mu to dát nemůžu. On chce ale všechno hned. I když se mu snažím několikrát v klidu vysvětlit, co musí pro to udělat, tak začne být na mě agresivní a nechce se hnout od přepážky. V tom případě musím na něj být přísnější..... jdu si zpátky sednout na židli s tím, že vyvolám dalšího klienta.“*

Dále bylo zjištěno, že pro menší část respondentek (4 z 9 = 44,4%) je nejdůležitější zjištění, že na základě svých pravomocí a kompetencí, dokázaly pomoci lidem v situacích, které jsou pro ně životně důležité. Nejdůležitější osobní hodnoty při své práci shledávají v ochotě pomoci a v empatii. Tyto respondentky si jsou jistější svými osobními hodnotami, hodnotami profese i tím, jak je prosazovat v praxi. Jsou připraveny nést riziko volby a odpovědnosti za svá rozhodnutí. V procesu naplňování práv se jejich hodnoty odráží ve snaze aplikovat při intervenci s klienty individuální či situační přístup s cílem saturace klientových potřeb.

R4: *„Tahle práce je hlavně o papírování, bohužel. Snažím se ale v úředních hodinách probrat s klienty to nejdůležitější, co je potřeba, aby neměli pocit, že je odbývám a nezáleží mi na nich. Snažím se tuhle práci dělat nejlíp, jak se dá,*

*nestudovala jsem obor sociální práce pro to, aby seděla u počítače a byla ze mě účetní.“*

*R2: „I když jsem v práci od vidím do nevidím a někdy mě ta práce dost stresuje a vyčerpává, tak mě aspoň hřeje u srdce, když pomůžu třeba nějaký klientce, co má rodinu a ona mi pak přijde poděkovat za pomoc a za můj přístup, že se nejdřív bála, že budu na ní nepříjemná.“*

#### 5.4 Vybraná dilemata řadových pracovníků referátů HN při KoP ÚP ČR: A) kvantita x kvalita B) kontrola x pomoc C) procedurální x situační přístup

#### **DVO7: Jaké aspekty a faktory mají vliv na vybraná dilemata sociálních pracovníků agentury HN v procesu naplňování práv klientů?**

A) Co se týče dilematu, zda zvolit kvantitu či kvalitu poskytování sociální práce, je rozhodnutí respondentek ovlivňováno požadavky vedení a množstvím administrativy, která zahrnuje také práci s používaným softwarem, dále spoluprací s jinými subjekty či organizacemi činných v životním prostředí klienta, počtem klientů či nových žadatelů a s tím související zpracovávání žádostí a dávek, množstvím personálního obsazení respondentek, metodickým vedením, kompetencemi, rolmi, hodnotami a přístupy respondentek. V neposlední řadě na práci s dilematem má také vliv pracovní zkušenost a praxe respondentek.

Z výzkumu vyplynulo, že se respondentky s tímto dilematem, ve všech třech výše uvedených dilemat (název kap. 5.4), potýkají nejvíce. Na jedné straně jsou respondentky na základě apelů vedení směřovány k řádnému zpracování dávek a k důsledné administrativě a na straně druhé jsou povinné se v úředních hodinách věnovat svým klientům. Tato povinnost zahrnuje nejen převzetí náležitých tiskopisů a sepsání protokolu s klientem, ale také na základě časové dotace, která je dle klientek přibližně 10 minut na klienta (každá respondentka má cca. 130 klientů), aplikovat individuální přístup s cílem saturace potřeb klientů nad rámec agentury DPvHN.

V neúředních hodinách zpracovávají dávky, vyřizují poštu a emaily, vedou dokumentaci.

Dle výzkumu menší části respondentek (3 z 9 = 33,3%) vyhovuje upřednostňování administrativy vedení před kvalitou poskytování sociální práce. Uvedly, že na základě zkušeností s agresivními či jinak nepřizpůsobivými jedinci jsou raději, když mohou svojí práci vykonávat v prostředí kanceláře za přepážkou a jejich osobní kontakt s klienty je minimální. Dále také uvedly, že kvantita jejich klientů či žadatelů o DPvHN, které mají na starosti, je neúměrná k jejich pracovním možnostem a časové dotaci. Kvalitu své práce spatřují především v řádném administrativním a legislativním zpracování dávek či jiných písemností.

Zbylé dvě třetiny respondentek (6 z 9 = 66,7%) uvedly, že by upřednostnily méně klientů na jednu pracovníci, aby se mohly více věnovat svým klientům. Z toho 3 respondentky (3 z 9 = 33,3%) uvedly, že jim pozice administrativního pracovníka nevyhovuje, kvalitu své práce spatřují zejména v kontaktu s klienty a prováděním sociální práce. Administrativu berou jako nutnost. Zbytek z výše uvedených dvou třetin respondentek (3 z 9 = 33,3%) spatřuje administrativní náplň své práce jako opodstatněnou a žádoucí pro spravedlivé přerozdělování zdrojů osobám v hmotné nouzi.

B) Na rozhodování respondentek, zda aplikovat kontrolu či poskytnout pomoc klientovi, mají především vliv legislativní dokumenty a normativní nařízení zaměstnavatele. Důležitým aspektem, který hraje roli při rozhodování v tomto dilematu, je míra komunikace a participování klienta v řešení své nežádoucí situace, jeho přístup ke svému statusu osoby v hmotné nouzi.

C) Aspekty a faktory, hrající rozhodující roli v dilematu, zda upřednostnit procedurální či situační přístup, vyplývají zejména z časové dotace, kterou mají respondentky na jednoho klienta v rámci vykonávání agendy DPvHN. Toto dilema může v některých částech korespondovat s dilematem v bodě A), zda zvolit kvantitu či kvalitu. Dále zde hraje důležitý faktor charakteristika klientovo zakázky a v neposlední řadě také hodnoty respondentek, na základě nichž si zvolily svoji profesí či které aktuálně upřednostňují ve své práci a ve vztahu ke klientovi s cílem nevyhořet. Na toto dilema mají také vliv pracovní zkušenosti respondentek.



## **DVO8: Jak se řešení dilemat promítá do procesu naplňování práv klientů?**

A) Menší počet respondentek (3 z 9 = 33,3%) se s dilematem zda upřednostnit kvantitu či kvalitu sociální práce nepotýká. Je pro ně nejdůležitější, aby u všech klientů a žadatelů bylo naplněno právo na distributivní spravedlnost ze strany státu. V práci s agendou DPvHN spatřují respondentky kvalitu své práce s cílem řádně administrativně zpracovat všechny dávky. Tyto respondentky uvedly, že jejich přístup k pojetí kvality práce, je hlavně ovlivněn tím, že každý je odpovědný sám za sebe a pokud chce čerpat ze sociálního zabezpečení nepojistné dávky, tak musí plnit i nějaké povinnosti. Přístup respondentek, který v této části výzkumu nemohu nazvat dilematem, se v procesu naplňování práv klientů odráží zejména také v povinnostech klientů a tím pádem také v principu spravedlnosti.

R5: *„Každý má stejná práva, ale také povinnosti. Nevím, proč bych měla na základě nějaké mojí sympatie k nějakému klientovi nebo klientce, protože má rodinu a nedostává výživné na děti, se chovat jinak, než k bezdomovcům, kteří po státě skoro nic nechtějí. Stačí jim životko a občas přespát v azyláku, když je zima. Většinou přijdou v čas a doloží potvrzení o evidenci. Snažím se od klientů udržovat odstup.....ono, když vám několikrát do měsíce přijdou s pláčem klienti, že už nic nemají a že potřebují peníze, abych jim dala mopku, a já se jich zeptám, proč už nic nemají.... no, tak samozřejmě většinou měli hrozný výdaje.....Třeba, přišla na začátku školního roku klientka, ale až na konci měsíce, že koupila dceři aktovku za 1 100 Kč a že jí chce proplatit, protože už nemá moc peněz na jídlo pro děti..... Když jsem se jí zeptala, proč koupila tak drahou, tak mi řekla, že má dcera špatná záda a musí mít speciální, ale zprávu od lékaře nemá. Dala jsem jí stejnou mopku ve stejné výši jako ostatním..... Já sama jsem měla několik let starou tašku a stačilo mi to. Většina si stěžuje, jak jsou na tom špatně, ale nikdo neřekne, že by třeba byl o hlady. Nechápu totiž, že stát jim dává peníze, aby nějak důstojně přežili a sami se nějak snažili si zlepšit život... a ne, aby jim stát vybavoval domácnost, hradil jim nájem a další věci....“*

Co se týče zbylých dvou třetin respondentek (6 z 9 = 66,7%), pociťují, že musí často volit mezi kvantitou a kvalitou. Toto dilema řeší na základě svých přesčasů a možnosti si nevybrat dovolenou v termínech, které jsou pro ně vyhovující. Vedením

je na ně apelováno, aby měly zejména zpracované dávky a zároveň plnily svá sociální šetření. Možnost si nevybrat dovolenou v termínu, kdy respondentky chtějí, protože je hlavním cílem vedení pokrytí kvantity zpracovaných dávek a žádostí, může zapříčinit, že klientky upřednostní administrativu a tím pádem také kvantitu před individuálním či situačním přístupem, čili kvalitou poskytované sociální práce. Tento aspekt se promítá do upozadění individuálního řešení klientovi zakázky a tím pádem také podmiňuje jeho setrvačnost ve stavu či statusu osoby v HN. Důsledkem může být také negativní prohlubování klientovo nežádoucí situace důsledkem minimálního poskytnutí poradenství, psychické podpory a kooperace respondentek s dalšími subjekty či organizacemi činných v životním prostředí klienta.

B) Dilema mezi aplikováním kontroly nebo poskytnutí pomoci klientům v jejich nežádoucí situaci vyplývá především z pozice respondentek, které zastávají roli prostředníka mezi klienty a státem. Na základě jejich pracovní náplně v rámci agendy DPvHN jsou povinné řádně kontrolovat a ověřovat získané informace od klientů. Toto dilema spatřuje větší část respondentek (6 z 9 = 66,7%) ve volbě mezi direktivním či empatickým přístupem. Jejich volba je ovlivňována klientem a jeho vlastním přístupem ke své situaci. Pokud klient nespolupracuje, dostávají se do dilematu, zda prostřednictvím empatie a psychické podpory s ním více pracovat s cílem zaktivizovat klienta na participaci při řešení jeho situace anebo stanovit klientovi formou kontroly cíle, jež musí klient splnit s cílem udržení si nároku na dávku. Toto dilema se promítá do práv klientů, jako je právo na zajištění pomoci ze strany státu, právo na sebedeterminaci, důstojnost či svobodu.

Dále všechny respondentky uvedly (9 z 9 = 100%), že největší dilema pociťují u lidí, kteří mají trvalé bydliště na Magistrátu města a prohlašují, že jsou osobou bez přístřeší. Získané informace od klienta jsou podmiňující pro přiznání či přehodnocení dávky. Rozhodnutí o nepřiznání či oznámení o přiznání dávky, které závisí pouze na informacích doložených klientem, a které nejsou možné v rámci 30ti denní lhůty jinak ověřit, je ovlivněno pouze ze strany klienta a na základě legislativních dokumentů, dle kterých se respondentky řídí. Respondentky požadují tedy po osobách bez přístřeší potvrzení o evidenci uchazečů o zaměstnání a potvrzení z Azylového domu, že s nimi klient spolupracuje. Ale člověk bez přístřeší nemá povinnost dokládat místo pobytu. Respondentky se tak dostávají do rozporu se zákonem, neboť po klientovi musí vyžadovat nepsané pravidlo, které spočívá v tom, že bezdomovec musí dokázat

místo svého pobytu. V takových případech se snaží komunikovat s Azylovým domem, který zajistí kontrolu veřejných míst. Na základě této souvislosti mohou klienti pociťovat omezení práva na svobodu, lidskou důstojnost a právo na respektování své osobnosti.

R3: *„Je velice obtížné, formou kontroly, zajistit a ověřit údaje, které nám sdělí klient. Setkávám se s případy, kdy má klient lépe upravené ruce než já, ale tvrdí mi, že je osoba bez přístřeší. Za ta léta, co jsem v oboru, jsem zjistila, že největší kontrolor jsem já, neboť jsem si asi vyvinula čich, pro toho, kdo mi lže, a kdo je opravdu bezdomovcem.“*

R7: *„Největší boj je s lidmi, co mají trvalý bydliště na Magistrátu. Často to jsou mladí kluci, co zrovna vyšli ze školy. Dušujou se, že je máma vyhodila, že přespávají u kamarádů, ale nejsou ochotni říci kde to je. Doporučím jim azylák, že tam dostanou i najíst, ale to většinou odmítnou... Já ale nemám si jak ověřit, že už u rodičů nebydlí. Nejjednodušší by bylo, si udělat šetření v obydlí rodičů, ale na to samozřejmě nemáme nárok a ani čas.“*

Dále toto dilema má vliv na sociální šetření. Pokud respondentka v rámci sociálního šetření v domácnosti zjistí, že klient disponuje finančně náročným vybavením bytu, musí posoudit, jaké vybavení je hodné pro osobu v HN a jaké už je nadstandard. V tomto případě je velice obtížné zastávat roli kontrolora, který má oprávnění posuzovat finanční hodnotu věcí. Respondentky mají povinnost sepsat prohlášení, týkající se všech zjištění v průběhu šetření. Větší část respondentek (6 z 9 = 66,7%) uvedla, že v případě, že klient, pobírající teprve měsíc či dva měsíce dávku a disponuje kompetencemi pro uplatnění se na trhu, je pro ně morálně nepříjemné být v roli toho, kdo kontroluje a má možnost rozhodnout, zdali je člověk oprávněn v období nepříznivé životní situace čerpat ze státního rozpočtu finance pro překlenutí tohoto období či musí do třech měsíců učinit kroky s cílem prodat věci, aby si vlastním přičiněním zvýšil svůj příjem. Toto jejich dilema vyplývá z faktu, že klienti někdy vlastní věci, které mají pro ně osobní a duchovní hodnotu. I přesto mají respondentky povinnost si dohledat aktuální prodejní cenu na trhu pro určení ceny materiálních věcí, jichž je klient vlastníkem. Toto dilema respondentky pociťují zejména na základě své pozice, která má určit finanční hodnotu věcí, které musí klient prodat, aby splnil podmínky pro vyplacení dávky. Tímto je nepřímou na respondentky apelováno,

aby se staly znalcem v sociálně-tržním hospodářství. Tato skutečnost má vliv na práva klientů na svobodu a právo být vlastníkem majetku.

R7: *„Když přijdu do domácnosti, kterou mají klienti někdy lépe vybavenou než já, musím odhadnout cenu věcí, které v domácnosti vidím. Když má klient pěknou vázu nebo nějakou sošku, která se mi líbí, nevím, jestli mám po klientovi chtít, kolik stála nebo jakou má hodnotu. Stejně mi ve většině případů řekne, že je to jenom dárek a že neví. Já všechno musím sepsat, ale pak si říkám, co mám zahrnout do věcí, co mají podle mě hodnotu, protože pak to musím najít na internetu, kolik to tak stojí a tak.... No, ono je někdy dost těžký odhadnou, co by mohlo mít cenu...“*

C) Co se týče dilematu, zda aplikovat do procesu naplňování práv klientů situační nebo procedurální přístup, koresponduje z větší část s dilematem, zda upřednostnit kvalitu práce či její kvantitu. Zmíněné aspekty v bodě A) jsou důležitým elementem v procesu rozhodování, zda přistupovat ke klientovi dle charakteru zakázky klienta a dle s vztahu s klientem, či aplikovat procedurální přístup, který je zaměřen především na získání informací, týkajících se nároku na dávku. Klienti v tomto dilematu jsou buď bráni jako ti, u kterých je potřeba aplikovat individuální přístup či tací, se kterými bude ve všech ohledech jednáno stejnou měrou, která spočívá především v řádném a zákonném administrativním zpracování dávky. Dle výzkumu bylo zjištěno, že toto dilema ovlivňují téměř stejné aspekty a faktory jako dilema kvantita x kvalita, čili i mají podobný vliv na proces naplňování práv klientů. Respondentky uvedly, že na základě skutečnosti, že mají na starosti každá přibližně 130 klientů a v jednom dnu k nim přijde většina jejich klientů, dostávají se do dilematu, zda na klienta aplikovat procedurální přístup a vyžádat si od něj pouze potřebné náležitosti pro dávku a více se jeho životní situací nezabývat, protože není čas a nebo se ho snažit vyslechnout a tím pádem aplikovat situační přístup. Toto dilema může zapříčinit inklinaci spíše k vykonávání práce v rámci agendy DPvHN dle platných právních norem a další své činnosti mohou začít vnímat jako nad rámec svých povinností. Pracovní náplň se tak může odrážet především v detailním zpracování správního řízení a v instrumentálních úkonech, které se primárně nezaměřují na individuální situaci klienta, ale na bezchybný a hladký proces zpracování žádosti a tím pádem aplikovat pouze procedurální aspekty práce v rámci agendy DPvHN.

V tomto případě i detailně vypracovaná náplň práce respondentek tak může postrádat stěžejní podstatu práce s osobami v HN.

## 5.5 Pracovní podmínky řadových pracovníků referátů HN při KoP ÚP ČR v ČB

### **DVO9: Jaké pracovní podmínky mají pracovníci v procesu naplňování práv klientů?**

Na základě výzkumu bylo zjištěno, že personální zastoupení pracovníků referátů HN čítá 12 pracovníků a 1 vedoucí. Jak bylo již výše uvedeno, na jednu pracovníci připadá přibližně 130 klientů, respektive žádostí. Klienti jsou rozdělováni kompetentním pracovnícím dle svého počátečního písmena v příjmení, tedy podle abecedy. V případě, že některé respondentce enormně naroste počet klientů, vedení žádosti přerozdělí ostatním respondentkám tak, aby každá měla přibližně stejný počet.

Důležité místo v sociální práci zastávají právní a společenská omezení svobody. Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Takto nastavené omezení svobody respondentek při rozhodování má zajistit ochranu práv klientů či žadatelů o DPvHN.

Další aspekt, který hraje roli v pracovních podmínkách, je používaný software pro agendu DPvHN. Pracovnícím byl na začátku roku 2014 nainstalován staronový pracovní program OKnouze. Menší část respondentek (4 z 9 = 44,4%), která v tomto programu pracovala ještě dříve, než byl nahrazen na základě sociální reformy v roce 2012, uvedla, že i přestože se s ním dříve dobře pracovalo, aktuálně není plně funkční. Přístup do počítače a do programu je chráněn heslem, přístupový kód zná pouze kompetentní pracovníce.

*R7: „Stane se, že někdy přijdu do práce v neúředních hodinách, a říkám si, jak začnu konečně přehodnocovat a program nejde. Někdy musíme čekat až do odpoledne, až ho zase rozběhnou. Práce mi stojí a já to pak všechno musím*

*dohánět. Dřív Oknouze celkem fungovala a šlo to, ale teď nám od února 2014 změnili vyplácení doplatků na bydlení a pořád něco nefunguje.“*

*R1: „Někdy nám program spadne a já nemůže pracovat, takže se mi práce nakupí....to mě samozřejmě zdržuje a já to pak třeba musím dohánět v úředních hodinách.“*

Na základě výzkumu bylo zjištěno, že respondentky pracují v uzavřených kancelářích a jednájí s klienty přes plexisklo, které má zavedený mikrofon a vytvořené otvory ve výši úst. Jak sdělily respondentky, mikrofony nepoužívají, protože by se v kanceláři neslyšely a rušilo by to druhou pracovníci. V jedné kanceláři pracují 2 respondentky. Klienti přistupují z druhé strany přepážek, přičemž není nikde označená soukromá zóna, jak například na poštách. Klienti a žadatelé o DPVHN čekají společně v jedné velké hale i s jinými osobami, které přišli na KoP ÚP v Českých Budějovicích. V hale jsou 2 zaměstnanci ÚP, kteří dohlíží na poklidný stav a v případě agresivního klienta či jinak nepřizpůsobivého ke komunikaci s respondentkami, mají za úkol tuto osobu vyvést z prostor ÚP.

Dále bylo prostřednictvím výzkumu zjištěno, že složky klientů mají uložené v policích ve skříni podle abecedy. Tato skříň se při odchodu respondentek zamyká, včetně kanceláře, která má dva vchody (východy). V případě odstranění jakékoliv písemné náležitosti, která je součástí spisů klientů, mají respondentky k dispozici skartační zařízení.

Respondentky mají pro účely sociálního šetření v případě potřeby firemní automobil. Většinou ale jezdí veřejnou hromadnou dopravou, náklady na jízdné jsou jim propláceny.

### **DVO10: Jak se pracovní podmínky promítají do procesu naplňování a ochrany práv klientů?**

V případě počtu personálního zastoupení, všechny respondentky uvedly (9 z 9 = 100%), že je nedostačující. Počet klientů neustále narůstá. Jejich pracovní vytíženost má vliv na individuální či situační přístup ke klientům. Potřebný čas, který

by měly věnovat klientovi s cílem zanalyzovat jeho situaci a poskytnout mu adekvátní sociální péči, je vzhledem k počtu pracovníků nedostačující. Tato skutečnost se odráží v poskytnutí minimální účinné pomoci osobám v HN, jež je degradována na procedurální přístup. Hlavním zdrojem pomoci je poskytování finančních zdrojů.

R2: *„Určitě by bylo lepší, kdyby nás tu bylo víc. Přijde mi, že chodí stále více klientů. Někdy tu klient musí čekat i skoro půl dne, než na něj dojde řada. Stane se, že vyvolám několikrát číslo a nikdo nejde. Nejspíš to vzdal.“*

R5: *„Když je začátek měsíce, tak je hala plná lidí. Všichni chtějí co nejdřív peníze, takže s klienty sepíšu jen protokol, okopíruju si věci, co mi přines, a vyvolám dalšího. Na nic jinýho není čas....Jedině koncem měsíce, když už to trošku odpadne, se klientům můžu víc věnovat.“*

Co se týče používaného programu, ve kterém respondentky pracují, práci respondentkám někdy komplikuje. Jeho občasná nefunkčnost zapříčiňuje časové zdržení v procesu přehodnocování či schvalování dávek. Tento aspekt má za důsledek upozadění individuálního přístupu před administrativou (viz. výše DVO9).

Respondentky shodně uvedly (9 z 9 = 100%), že prostředí, ve kterém klienti sdělují své osobní informace, je nevyhovující. Vzhledem k přepážkám, které rozdělují klienty či žadatele DPvHN a respondentky, musí na sebe vzájemně hlasitě mluvit. V případě, že je hala plná osob, zapříčiňuje velký hluk zhoršenou komunikaci. Klientovo vyprávění tak zaslechnou i neoprávněné osoby, což může být pro klienta velmi stresující a nepříjemné. Na základě této skutečnosti jsou porušována práva klientů na soukromí a diskrétnost, právo na ochranu informací a důstojnost.

R9: *„Pracovní prostředí je pro sociální práci a klienty velice nevyhovující. Komunikace je problematická z důvodu velkého hluku. Někdy na klienty musím křičet, aby mě slyšeli. Takhle se tam všechny navzájem překřikujeme, někdy slyším i holky z jiných kancelářích...“*

V případě konfliktu, který vznikne v hale, jsou k dispozici 2 zaměstnanci, aby nastolili pořádek a byly tak zajištěna ochrana všech osob v hale.

R3: *„Dostali jsme dva lidi, aby hlídali klienty, když začnou vyvádět. Většinou, ale když nastane konflikt, se seberou a jdou pryč.... takže je to praž, jak uhoď, jestli je tam máme nebo ne. Musíme si většinou poradit sami.“*

Co se týče vybavenosti kanceláří, prostřednictvím hesla, které má každá respondentka přidělené k přihlášení se do programu, dále na základě uzamykatelné skříně a kancelářích, včetně skartačního zařízení, je zajištěna ochrana důvěrných dat klientů před zneužitím nekompetentní osoby.



## 6 SHRNU TÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Cílem výzkumu byl zachytit a popsat aspekty a faktory na pracovišti referátu HN při KoP ÚP ČR v Českých Budějovicích, které se zabývá pomocí osobám v hmotné nouzi, a odpovědět tak na hlavní výzkumné otázky, které zní:

HVO1: *„Jaké aspekty či faktory ovlivňují sociální práci na úseku dávek pomoci v hmotné nouzi v procesu naplňování základních práv osob v HN?“*

HVO2: *„Jak zkoumané aspekty či faktory determinují sociální práci na úseku dávek pomoci v hmotné nouzi v procesu naplňování základních práv osob v HN?“*

Hlavní získaná zjištění shrnuji v následujících řádcích:

- Formální pracovní náplň v systému pomoci v HN spočívá v aplikaci tří nástrojů, jako je základní sociální poradenství, sociální práce a poskytování dávek. Prostřednictvím kombinace těchto nástrojů by mělo být docíleno adekvátního naplňování práv klientů. Nabízená pomoc respondentek se víceméně omezovala na saturaci pouze některých klientových potřeb, a to především prostřednictvím DPvHN a zajištěním ubytování.
- Další nástroj, základní sociální poradenství, bylo poskytováno klientům již v menší míře. U nových klientů byl jeho obsah zaměřen především na informace ohledně dávek. U dlouhodobých klientů byl obsah poradenství rozšířen o poskytování kontaktů a informací ohledně možné pomoci ze strany dalších sociálních služeb, zařízení či organizací, činných v klientově životním prostředí s cílem saturace jeho potřeb. Sociální práce jako taková, která spočívá v aplikaci individuální a situační práce s klientem, včetně sociálního šetření, byla realizována minimálně. Na základě výzkumu bylo zjištěno, že mají sociální pracovnice referátu DPvHN v ČB vedením nařízeno, aby provedly 3 šetření měsíčně zejména za účelem kontroly a ověření sdělených informací od klientů. Aplikace sociálního šetření za účelem komplexnějšího zmapování klientovi situace a následně i účinnější pomoci, která se liší dle potřeb a aktuálního stavu klienta nebyla vedením po nich požadována čili ani respondentkami realizována.

- V rámci spolupráce se sociálními pracovníky Magistrátu města bylo prováděno sociální šetření s cílem saturace potřeb klientů, které byly naplňovány zejména prostřednictvím dávky MOP, čili finančním zdrojem. Tato spolupráce byla realizována pouze prostřednictvím menší části respondentek. Na základě poskytování těchto činností či nástrojů byla naplněna práva klientů především na distributivní spravedlnost.
- Poskytování minimální sociální práce vyplývalo jednak z vnějších faktorů, včetně požadavků nadřazených a platných právních norem, z nedostačujícího personálního zajištění, z chybovosti PC programu pro zpracování dávek, z enormně administrativního zatížení pracovníků, z apelů vedení ÚP na upřednostnění saturace finančních nedostatků osob v HN a v neposlední řadě také z přístupu respondentek ke svým klientům a k náplni své práce. Tyto aspekty mají neblahý vliv na poskytování sociální práce s osobami v HN, které v některých případech nejsou schopny samostatně řešit a zvládnout svoji obtížnou a nežádoucí situaci bez cizí pomoci. Tento fakt přispívá k dalšímu nárůstu klientů HN a osob, které mohou být ohrožené sociálním vyloučením a chudobou.
- Na základě kompetencí a rolí respondentek byla naplňována práva osob v HN prostřednictvím dodržování mlčenlivosti respondentek, řádného zpracování žádostí a dávek dle legislativních a normativních dokumentů. Takto byrokraticky pojatou rolí respondentek, včetně metodického vedení, bylo docíleno naplňování legislativních práv osob v HN. Přestože všechny respondentky vykonávaly z největší části roli byrokratického pracovníka, větší část respondentek se v rámci svých časových možností snažila vykonávat role, jako je zprostředkovatel zmocnění klienta, trenér aktivní adaptace klienta na prostředí, distributor, koordinátor. Tyto role jsou však aplikovány v minimální míře. Roli obhájce práv klientů neposkytoval žádná respondentka.
- Byla zjištěna přímá souvislost mezi administrativní zatížeností, délkou praxe na pracovišti, včetně vztahu s klientem, a mezi aplikací individuálního přístupu u dlouhodobých klientů. Menší část respondentek, která působí v systému

DPvHN déle než rok, měla komplexnější informace o situaci klienta a o něm samotném, a tím pádem mohla klientovi lépe pomoci v saturaci jeho potřeb. Dále bylo zjištěno, že poskytnutí individuálního přístupu klientům respondentkami záleží na míře participaci klienta na řešení své životní situace s cílem vymanit se ze statusu osoby v HN.

- Všechny respondentky se řídí dle Etického kodexu sociálních pracovníků, na základě kterého aplikují do své práce profesní hodnoty jako je lidská důstojnost, respektování a akceptování klientů v jejich sebeurčení, v seberealizaci, ve svém vzezření, v sebedeterminaci či princip sociální spravedlnosti. Altruismus pocíťuje pouze menší část respondentek, konkrétně ty respondentky, které pracují v systému dávek HN méně než 1 rok. Do spolupráce s klientem vnáší osobní hodnoty jako je empatie, lidskost a snaha pomoci.
- Analýza dat potvrdila, že většina respondentek se při své práci nejvíce potýkala s dilematem, zda upřednostnit kvantitu klientů či kvalitu poskytované práce. Pocit zodpovědnosti za volbu způsobu a poskytnutí pomoci klientovi v souladu s vlastním ideálem se dostával do kolize s nemožností tuto volbu uskutečnit kvůli nastaveným pracovním podmínkám. Toto vnitřní dilema na základě upřednostňování administrace dávek nadřízenými respondentek, ve většině případů bylo vyřešeno inklinací respondentek ke kvantitě zpracovaných dávek. Toto dilema a jeho řešení koresponduje na základě zjištění výzkumu s dilematem, zda upřednostnit situační přístup před procedurálním přístupem, neboť neměly respondentky při své práci dostatek časové dotace vést s žadatelem a klientem DPvHN podrobnější rozhovor ohledně jeho aktuální životní situace, na základě které by mu mohly následně poskytnout doprovodnou sociální pomoc.
- S dilematem, zda aplikovat pomoc či kontrolu, se respondentky nejvíce střetávaly při práci s osobami bez přístřeší, které měly trvalé bydliště na Magistrátu města České Budějovice. Formou kontroly, zda žadatelé o DPvHN jsou opravdu osobami bez přístřeší a tady také osobami v HN, a jsou tedy také ohrožené sociálním vyloučením, se respondentky dostávaly

do konfliktu s těmito osobami, neboť po nich požadovaly spolupráci s terénními pracovníky Azylového domu v Českých Budějovicích. Vzhledem k tomu, že v žádném zákoně není ustanoveno, že musí osoby bez přístřeší spolupracovat s jinými sociálními pracovníky, dostávaly se tak respondentky do kolize s právem osob na svobodu pohybu, s právem osob na sebedeterminaci a s právem na vlastní rozhodování. Žadatelé o DPvHN či klienti respondentek mají pouze povinnost prokázat, že jsou opravdu osobami v HN.

- Menší část respondentek víceméně ztotožnila průběh intervence do klientova nežádoucí situace pouze s procedurou posouzení nároku na DPvHN, přiznání či nepřiznání dávek a jejich vypláčení a tím pádem upřednostnila procedurální přístup. Kvalitu své práce spatřovala v řádném vyřízení dávek, čili kvantitu klientů před individuálním či situačním přístupem. Upřednostněním administrativní činnosti, která je při kontaktu s klientem zaměřena na procedurální přístup, dochází k potlačení individuální práce s klientem, a tím pádem práva klienta na saturaci svých potřeb, které pramení i z jiných, než finančních důvodů. Vzhledem k tomu, že byla sociální práce uplatňována v minimálním rozsahu, respondentky v minimální míře reagovaly na individuální složitou situaci klientů. Tato skutečnost může mít za následek, že klienti nebudou dostatečně informováni o svých nárocích a možnostech, přestože dle Listiny základních práv a svobod, má klient právo na takovou pomoc ze strany státu, jež je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek.
- Na základě výzkumu bylo zjištěno, že přepážkový systém není vhodný pro práci s osobami v HN s ohledem na zajištění práva osob na soukromí a diskrétnost. Dále tento systém má vliv na získání důvěry klienta, která je podmiňující pro kvalitní dlouhodobou spolupráci. Co se týče ochrany osobních dat klientů, je zajištěna v případě PC programu vstupním heslem, které zná pouze kompetentní respondentka, dále uzamykatelnou skříní a kanceláří, včetně možnosti skartace nepotřebných písemností, které obsahují osobní a diskrétní data klientů.

## 7 DISKUZE

Výzkum byl proveden prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru s devíti sociálními pracovníci referátu DPvHN při KoP ÚP ČR v Českých Budějovicích. Do výzkumu nebyly zapojeny další 3 pracovníce, jež vykonávají sociální práci v rámci agendy DPvHN. Tento aspekt může zapříčinit zkreslení výsledků výzkumu. Dále zde existuje určité riziko zkreslení dat ze strany respondentek, které mohly na základě faktu, že jsou zkoumány, poskytnout odpovědi, jež nemusí být zcela upřímné. Příčinou zkreslení validity dat ze strany respondentek může být snaha se jevit v co nejlepším světle nebo obavy z otevření se citlivým otázkám, které souvisí s výkonem jejich pracovní náplně. Vzhledem k tomu, že byl výzkum proveden na konkrétním pracovišti referátu ÚP, nemusí zjištěné výsledky korespondovat s realitou na jiných referátech KoP ÚP v ČR.

Sociální práce v rámci agendy DPvHN spočívá jak v administrativě dávek, tak také v individuálním kontaktu a následné spolupráce s klienty, kteří se ocitli v hmotné nouzi. Prostřednictvím implikace individuální práce, včetně poskytování sociálního poradenství, má být docílena ochrana osob v HN před jejich dlouhodobým setrváváním na dávkách hmotné nouze, které směřuje k následné chudobě a k sociálnímu vyloučení.<sup>266</sup>

Důležitý význam zde hrají roli především principy lidských práv, respekt k různorodostem, zodpovědnost společnosti.<sup>267</sup> Jak uvádí Musil, v některých organizacích je celkem běžné, že očekávají od sociálního pracovníka administrativní náplň sociální práce, která spočívá v jasně vymezené agendě, zahrnující předepsané rozhodovací postupy.<sup>268</sup> Zaměstnavatel předpokládá, že na základě zjištěných informací od klienta sociální pracovník vykoná administrativní rozhodnutí anebo vydá případný návrh. S takto pojatou činností sociálního pracovníka, která má někdy až účetnickou povahu, je možné se setkat ve většině oddělení pro sociálně potřebné.<sup>269</sup> Při sociální práci v rámci agendy DPvHN se ale tak dostává do konfliktu ochrana zájmů klientů,

---

<sup>266</sup> Srov. MPSV *dokončilo práce na změně sociálního systému*. s. 1-2. [on line].

<sup>267</sup> Srov. MILFAIT, R. *Lidskoprávní profese sociální práce jako významný a inspirativní aktér sociální politiky*. s. 71-72.

<sup>268</sup> Srov. MUSIL, L. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. In: *Sociální práce/Sociální práce*. s. 7.

<sup>269</sup> Srov. MUSIL, L. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. In: *Sociální práce/Sociální práce*. s. 7.

s nimiž sociální pracovníci spolupracují, s požadavky zaměstnavatele na efektivitu a prospěšnost.<sup>270</sup>

Výzkum potvrdil, že poskytovaná pomoc sociálních pracovníků se víceméně omezuje na saturaci pouze některých klientových potřeb, a to především prostřednictvím DPvHN a zajištěním ubytování. Rozsah pomoci je zaměřen na spravedlivý přístup k možnostem, které poskytuje společnost, například přístup ke konkrétním úkonům hmotné péče.<sup>271</sup> Při poskytování pomoci se sociální pracovník pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy.<sup>272</sup> Dále výzkum potvrdil, že sociální pracovník postupuje tak, že nejprve vyslechne a vyjasní klientovu zakázku. Prostřednictvím rozhovoru následně zjišťuje všechny skutečnosti týkající se situace žadatele s cílem získat rozhodující informace pro výběr vhodné dávky v HN. Pracovník poskytne klientovi informace týkající se podkladů a náležitostí, které musí klient doložit a informuje ho o průběhu řízení o přiznání dávky v HN takovou formou, aby klient všemu srozumitelně porozuměl. Pokud klient na základě svých schopností a dovedností nedokáže patřičně vyplnit všechny části žádosti, nabídne klientovi pomoc s jejím vyplněním. Na základě administrativního zpracování podané žádosti vydá Oznámení o přiznání či Rozhodnutí o nepřiznání dávky v HN.<sup>273</sup> Poučí klienta o jeho povinnostech, jež vyplývají z využití nabízených zdrojů. Pokud není schopen s klientem pracovat dle povahy zakázky, poskytne klientovi poradenství ohledně dalších forem pomoci.<sup>274</sup> Výsledky korespondují s Barkerem, který uvádí, že kompetencí se rozumí schopnost naplnit požadavky zaměstnání nebo jiného závazku.<sup>275</sup> Dále je potvrzena teze Bohlen, která uvádí, že sociální práce je vytvářena a realizována na základě získaných prostředků a pověření, které obdrželi sociální pracovníci.<sup>276</sup>

Pokud převažuje role administrátora, měl by kvalifikovaný pracovník, včetně vyřízení náležitých agendy, umět navázat komunikaci s klientem a nasměrovat ho na další

---

<sup>270</sup> Srov. MILFAIT, R. Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů sociálních pracovníků. Objasnění s odpovídajícími povinnostmi a zodpovědnostmi. In: FISCHER O. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*. s. 63

<sup>271</sup> Srov. FISHER, O. Etiketa jako cesta k radosti ze sociální práce. In: FISCHER O. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*. s. 9.

<sup>272</sup> Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. s. 32.

<sup>273</sup> Srov. MUSIL, L. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. s. 24-28.

<sup>274</sup> Srov. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků. Společnost sociálních pracovníků ČR*. [on line].

<sup>275</sup> Srov. BARKER, R. L. *The Social Work Dictionary*. s. 86.

<sup>276</sup> Srov. BOHLEN, S. Teologie sociální práce – podněty pro dialog. In: OPARTNÝ, M., LEHNER, M. A kol. (eds). *Teorie a praxe charitativní práce*. s. 29-30.

služby.<sup>277</sup> Z výzkumu vyplynulo, že základní sociální poradenství je zaměřeno u nových klientů především na informace ohledně dávek. Sociální pracovník postupuje tak, že nejprve vyslechne a vyjasní klientovu zakázku. Prostřednictvím rozhovoru následně zjišťuje všechny skutečnosti týkající se situace žadatele s cílem získat rozhodující informace pro výběr vhodné dávky v HN. Pokud klient na základě svých schopností a dovedností nedokáže patřičně vyplnit všechny části žádosti, nabídne klientovi pomoc s jejím vyplněním. Na základě administrativního zpracování podané žádosti vydá Oznámení o přiznání či Rozhodnutí o nepřiznání dávky v HN.<sup>278</sup> Na základě poskytování těchto činností či nástrojů jsou naplňována práva klientů především na úrovni distributivní spravedlnosti. Jak uvádí Musil, v případě poskytnutí dávky ale nemusí pomoc vždy vést ke zlepšení klientovi situace z dlouhodobého hlediska, v některých případech může naopak zapříčinit jeho stagnaci.<sup>279</sup>

U „dlouhodobých“ klientů je obsah poradenství rozšířen o poskytování kontaktů a informací ohledně možné pomoci ze strany dalších sociálních služeb, zařízení či organizací, činných v klientově životním prostředí s cílem saturace jeho potřeb. Toto zjištění koresponduje s Musilem, který uvádí, že sociální pracovníci by měli poskytnout osobám v HN základní sociální poradenství, například ohledně specializovaných poraden, místních sítí sociálních služeb, ubytoven, azylových domů a další spolupráce se sociálními pracovníky obce, jež mohou být nápomocni při saturaci klientových potřeb.<sup>280</sup>

Dále z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníci spolupracují při saturaci potřeb klienta se sociálními pracovníky OÚ, což potvrzuje názor Musila, že spolupráce by měla být nastavena tak, aby kontakty mezi jednotlivými subjekty a klientem byly vhodně načasovány, a aby na základě předávání informací nemusel klient opětovně každému zainteresovanému pracovníkovi popisovat svojí životní situaci. Pro větší efektivitu intervence jsou sociální pracovníci spolu v pravidelném kontaktu dle potřeby a také mají mezi sebou rozdělené kompetence pro realizaci svých činností.<sup>281</sup>

---

<sup>277</sup> Srov. MUSIL, L. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. In: *Sociální práce/Sociální práca*. s. 8-9.

<sup>278</sup> Srov. MUSIL, L. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. s. 24-28.

<sup>279</sup> Srov. MUSIL, L. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. In: *Sociální práce/Sociální práca*. s. 7.

<sup>280</sup> Srov. Tamtéž, s. 25 – 26.

<sup>281</sup> Srov. MUSIL, L. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. s. 43 – 63.

I přestože zákon o pomoci v HN jasně stanovuje povinnosti sociálního pracovníka, hraje zde také roli aspekt profesní zkušenosti a pracovní vyčerpání sociálního pracovníka, kterou ovlivňuje počet klientů, jež pod něho spadají.<sup>282</sup> Z výzkumu vyplynulo, že enormní množství klientely neumožňuje sociálnímu pracovníkovi rozvinout sociální práci podle vlastního očekávání, podle jeho vědomostí a sociálních dovedností, které nabytí vzděláním a praxí. Chce klientovi pomáhat podle obecně platných zásad sociální práce, ale množství klientely mu neumožňuje rozvinout individuální sociální práci s konkrétním klientem naplno. V důsledku administrativní zátěže je sociální pracovník nucen zajišťovat svou agendu DPvHN, a to na úkor realizace praktické sociální práce s klientem. Sociální práce jako taková, která spočívá v aplikaci individuální a situační práce s klientem, včetně sociálního šetření, je tedy realizována minimálně. Dle získaných výsledků je upřednostňována především defenzivní praxe, pro kterou je charakteristické, jak uvádí Nečasová, že sociální pracovník jedná podle předpisů a plní své povinnosti, které jsou definovány zaměstnavatelem a zákonem. Nikdo ho nemůže osočovat, pokud nesplnil předepsaný postup. To ho na jedné straně omezuje, na druhé straně zbavuje vlastní zodpovědnosti.<sup>283</sup>

Na základě výzkumu bylo potvrzeno, že provádění sociálního šetření, byť v minimální míře, slouží jak k ověřování údajů získaných od klientů pro dávkové účely, tak také k celkovému zmapování situace klienta, posouzení jeho sociálních poměrů. Výzkum ale nepotvrdil, že informace získané prostřednictvím sociálního šetření slouží primárně pro cíle sociální práce v souvislosti se saturací potřeb klienta.<sup>284</sup>

Tato skutečnost nekoresponduje s definicí sociální práce, přijatou Mezinárodní federací sociálních pracovníků (IFSW), z které vyplývá, že: *sociální práce by měla podporovat sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a zmocnění, zrovnoprávnění lidí s cílem zvýšit tělesnou i duševní pohodu lidí.*<sup>285</sup>

Dále výzkum nepotvrdil teorii Mlčáka, který uvádí, že sociální práce by měla podporovat sociální fungování klienta v pomoci při obnově nebo získávání takových schopností a informací, které klientovi umožní zvládat požadavky prostředí nebo

---

<sup>282</sup> Srov. MUSIL, L. a kol. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci hmotné nouzi*. s. 13.

<sup>283</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 37-39.

<sup>284</sup> Srov. *MPSV dokončilo práce na změně sociálního systému*. s. 1-2. [on line].

<sup>285</sup> SMUTEK, M. *Model řešení problémů v sociální práci - systémový pohled*. s. 9.



ovlivňovat ty nároky prostředí, které jsou pro klienta nepřiměřené nebo problematické. Sociální práce měla zajistit lidem v komplexu jejich transakcí s prostředím obohacení jejich života, plné využití jejich potenciálu a rovněž předcházet dysfunkcím.<sup>286</sup> V této souvislosti bylo dle výzkumu zjištěno, sociální pracovníci referátu DPvHN vykonávají především roli byrokratického sociálního pracovníka. Jak uvádí Matoušek, separují se osobní hodnoty od profesionálních hodnot a hodnot zaměstnavatelů. Sociální pracovník vytváří iluzi o tom, že o klienta osobně pečuje.<sup>287</sup> Tento typ koresponduje s technicko – administrativním modelem autorky Sarah Banks, která tyto sociální pracovníky chápe jako zaměstnance, kteří jsou vázáni pracovními pravidly a procedurami.<sup>288</sup> Výzkum potvrdil poznatky autorky Havlíkové, které vychází z aktuálních výzkumů z praxe. Dle těchto výzkumů ÚP ČR často upřednostňuje představy, že úkolem sociálních pracovníků hmotné nouze je především vyřizování žádostí o dávky HN. Řadoví pracovníci agendy DPvHN jsou vnímáni spíše jako administrátoři a ne jako sociální pracovníci, kteří by měli pomáhat řešit nepříznivé situace osob v HN a přispívat tak k omezení závislosti na dávkách v hmotné nouzi.<sup>289</sup>

Sociální pracovníci mají povinnosti nejen ke svým zaměstnavatelům, ale také k osobám v HN, avšak tyto povinnosti jsou často neslučitelné. Na jedné straně klíčový princip sociálních služeb vychází z individuálně určených potřeb klientů, podporuje jejich participaci na rozhodování o poskytnuté službě, na druhé straně většina předpisů v sociální práci vyžaduje vnútit jim určité konvenční, odsouhlasené normy. Zákon garantuje, že sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob náležitě kvalitě a takovými způsoby, aby bylo vždy zaručeno dodržování lidských práv a lidské důstojnosti, na straně druhé sociální pracovníci pracují s limitovanými finančními zdroji a často se nevyhnou situacím, kdy musí informovat člověka v sociálně nepříznivé situaci o tom, že mu sociální službu nemohou poskytnout.<sup>290</sup>

Výzkum potvrdil tezi Musila, že se sociální pracovníci při práci s klientem v HN střetávají s dilematickými situacemi tam, kde se na základě svojí snahy pomoci klientovi dostávají do střetu s obtížně slučitelnými očekáváními relevantních aktérů spolu s nastavenými podmínky práce. Představy sociálních pracovníků o vhodné

---

<sup>286</sup> Srov. MLČÁK, Z. A KOL. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. s. 8.

<sup>287</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 46-47

<sup>288</sup> Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. s. 137-138.

<sup>289</sup> Srov. HAVLÍKOVÁ, J. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. s. 7-8.

<sup>290</sup> Srov. BECKETT, CH. – MAYNARD, A. *Values and Ethics in Social Work*. s. 86-87.

pomoci, včetně žádoucích cílech intervence, se tak dostávají do kolize s možnostmi, jež mají při své práci na úseku agendy DPvHN k dispozici.<sup>291</sup> Pocit zodpovědnosti pracovníků první linie při volbě mezi dvěma neslučitelnými možnostmi vede k volbě strategií, které inklinují k vyhýbání se či obcházení dilematické situace, přičemž výsledkem bývá nezdědka snížení kvality sociální pomoci. Dilemata, před která jsou pracovníci agendy DPv HN postaveni, mají prokazatelně dopad na celkovou efektivitu poskytované pomoci a ovlivňují tak způsob práce s klienty.<sup>292</sup> Z výzkumu dále vyplynulo, že sociální pracovníci z nedostatku času pro individuální sociální práci neumožňují všem klientům dosáhnout svých cílů, s přihlédnutím ke konkrétním případům, k daným okolnostem a podmínkám.<sup>293</sup> Etický kodex sociální práce přitom jasně nastoluje požadavek individuálního přístupu ke klientovi. Setkáme se v něm s následující argumentací, že každý člověk je jedinečnou lidskou bytostí, a proto by se k němu mělo přistupovat individuálně.<sup>294</sup>

Při práci sociálních pracovníků agendy HN hraje velkou roli zejména vysoká administrativní zátěž, která se pojí s výplatou dávek klientů v HN. Tento aspekt zapříčiňuje inklinaci spíše k zajištění vyšší kvantity klientů a žadatelů o dávku pomoci v HN<sup>295</sup> a upřednostňování procedurálního přístupu. Sociální pracovník získané informace o klientovi samotném a o jeho celkové životní situaci, využije čistě pro účely rozhodnutí, týkající se nároku dávky v HN, a dále se nabytými informacemi již nezaobírá za účelem komplexnějšího pochopení klientovo nepříznivé situace a jejích příčinných souvislostí, které podmiňují hmotnou nouzi klienta.<sup>296</sup> Přístup ke konkrétní situaci klienta, jež je důležitým elementem v kvalitní intervenci s klientem, je tak upozaděn a právo klienta na spravedlivý přístup se dostává do kolize s přístupem sociálního pracovníka.<sup>297</sup>

---

<sup>291</sup> Srov. MUSIL, L. a kol. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci hmotné nouzi*. s. 89.

<sup>292</sup> Tamtéž, s. 10.

<sup>293</sup> Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“...s. 151.

<sup>294</sup> Srov. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků. Společnost sociálních pracovníků ČR*. [online].

<sup>295</sup> Srov. MUSIL, L. a kol. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci hmotné nouzi*. s. 13.

<sup>296</sup> Srov. HAVLÍKOVÁ, J. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. s. 17.

<sup>297</sup> Srov. MUSIL, L. a kol. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci hmotné nouzi*. s. 13.

Dále bylo výzkumem zjištěno, že i přestože je organizací upřednostňována administrativa, tedy administrativní model sociální práce ve státní správě<sup>298</sup>, někteří sociální pracovníci na základě svého vnitřního pocitu se snaží být profesionálním sociálním pracovníkem. Jak uvádí Matoušek, pro sociálního pracovníka je důležitý individuální vztah s klientem, jehož chápe jako aktivního spolupracovníka, proto mu umožní i participaci na rozhodování. Prioritou pro něj jsou lidská práva a zájmy klientů.<sup>299</sup> Jak bylo na základě výzkumu zjištěno, tito pracovníci v intervenci s klientem zastávají role zprostředkovatele zmocnění klienta, trenéra aktivní adaptace klienta na prostředí, distributora a koordinátora.<sup>300</sup>

Výzkum potvrdil, že sociální pracovníci respektují lidskou důstojnost, z které pramení hodnoty, týkající se principu spravedlnosti, solidarity a respektu ke svobodě každého jedince.<sup>301</sup> Dále respektují právo každého člověka na vlastní volbu a rozhodnutí za předpokladu, že neohrozí práva a legitimní zájmy druhých.<sup>302</sup> Při vyjasňování klientovy zakázky se sociální pracovník řídí pravidly instituce a náležitými zákony, do kterých implikuje etické hodnoty. Podporují snahu klienta o participaci na řešení své situace s vědomím odpovědnosti za své jednání a poskytují mu podporu v jeho sebeurčení. V neposlední řadě respektují jeho právo na seberealizaci. Dále zachovávají důvěrnost a mlčenlivost ohledně informací klienta. Záznamy o klientovi jsou uloženy na bezpečném místě, tak aby jiná nekompetentní osoba k nim neměla přístup.<sup>303</sup>

Tento výzkum potvrdil poznatky výzkumu, učiněného Musilem, že zajištěné prostory pro práci s klienty zapříčiňují překážku při adekvátní spolupráci s klientem a následnou poskytovanou doprovodnou sociální pomoc. Prostory nezaručují diskrétnost při rozhovoru s klientem ohledně sdělování informací, jež se vztahují k jeho aktuální situaci. V mnoho případech se jedná o důvěrné informace, které mohou být pro klienta velmi osobní, zahanbující či nepříjemné, což nekoresponduje s právem klienta na diskrétnost, soukromí.<sup>304</sup>

---

<sup>298</sup> Srov. MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. In: *Sociální Práce/Sociálna Práca*. s. 61.

<sup>299</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 46-47.

<sup>300</sup> Srov. HAVLÍKOVÁ, J. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. s. 12.

<sup>301</sup> Srov. MILFAIT, R. Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických.....s. 65.

<sup>302</sup> Srov. NEČASOVÁ M. Komentář k mezinárodnímu etickému kodexu.....s. 36-37.

<sup>303</sup> Srov. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků. Společnost sociálních pracovníků ČR*. [on line].

<sup>304</sup> MUSIL, L. a kol. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci hmotné nouzi*. s. 43.

Dle výzkumu byl PC program hodnocen jako poruchový. Problémy související s nastaveným softwarem při vyřizování administrace dávek zvyšují časovou vytíženost sociálních pracovníků, která má následně negativní dopad pro práci s klientem a tedy také na proces naplňování jeho základních lidských práv.<sup>305</sup>

Na základě výše zjištěných poznatků se pokusím o stanovení hypotéz:

*H1: Individuální práce není po sociálních pracovnících referátu KoP ÚP ČR vyžadována.*

*H2: Sociální práce v rámci agendy DPvHN nenaplnuje lidská práva osob v HN, které vyplývají především z práva na saturaci všech svých potřeb.*

*H3: Prostřednictvím poskytování dávek DPvHN jsou naplněna práva osob v HN na distributivní spravedlnost a lidskou důstojnost.*

Zjištěné poznatky na základě provedeného výzkumu mohou posloužit jako podklady pro případně změny, zaměřené na rozšíření personálního zabezpečení poskytování sociální práce v rámci agendy DPvN referátů KoP ÚP ČR. Dále tato diplomová práce může posloužit pro účely jiných výzkumů.

---

<sup>305</sup> MUSIL, L. a kol. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci hmotné nouzi*. 42.

## 8 ZÁVĚR

Lze říci, že v rámci moderního chápání sociální práce je důležité naplňování respektu k lidské důstojnosti, rovnosti a spravedlnosti. Možnost rozhodovat o podstatných i méně podstatných otázkách vlastního života, respektování individuálních potřeb, osobní svobody, svobody pohybu, právo nebýt stigmatizován či diskriminován, to vše tvoří základ postavení osob v hmotné nouzi. Sociální pracovníci v kontextu této sociální spravedlnosti by měli zastávat roli obhájce a zastávce chudých či sociálně slabších a znevýhodněných s cílem zpřístupnit osobám v hmotné nouzi společenské možnosti. Sociální pracovník tak na základě svých odborných znalostí a dovedností má za úkol umožnit všem dosáhnout svých cílů, s přihlédnutím ke konkrétním případům, k daným okolnostem a podmínkám.

Prostřednictvím pojmů jako je rovnost či spravedlnost, se definuje i sociální práce. Idea rovnosti se ukazuje na první pohled jako nekomplikovaná. Jednotlivci s podobnými problémy by měly mít stejné právo na sociální služby, dávky v hmotné a sociální nouzi. Zdánlivá jasnost principu rovnosti je však zavádějící. Pokus aplikovat tento princip na skutečnou distribuci služeb a finančních zdrojů naráží na řadu problémů. Podle některých rovnost znamená, že oprávnění příjemci by měli dostat stejný podíl, čili důraz se klade na důsledky, jiní zdůrazňují specifickou proceduru při distribuci služeb a finančních zdrojů. Zde mají jednotlivci dostat stejnou příležitost, ucházet se o ně. Limitované zdroje a služby mohou být distribuovány i na základě individuálních potřeb, přičemž rozhodnutí musí zohledňovat relativní důležitost různých potřeb a relativní intenzitu lidského strádání osob v HN. S principem rovnosti je úzce provázána idea spravedlnosti. K jejímu prosazování se hlásí všechna chápání sociální práce. Z hlediska praxe sociální práce však sociální pracovníci přece jen implicitně narážejí na tato pojetí rovnosti a spravedlnosti při řešení problémů osob v HN.

Vycházejí z chápání poslání sociálních pracovníků ve smyslu podpory nebo obnovy sociálního fungování klientů se sociální práce pohybuje v napětí mezi požadavky prostředí a schopnostmi nebo potřebami klientů. Úspěšnost a efektivnost poskytované pomoci sociálním pracovníkem se odvíjí od jednotlivých rolí a jimi vyjádřených oblastí práce, jeho odpovědností v pracovních procesech. Takto pojaté pomoci by měly odpovídat i kompetence sociálního pracovníka.

V případě systému dávek hmotné nouze se nejedná pouze o poskytnutí finančních zdrojů, které je limitováno určitými zákonnými mantinely, ale mělo by být zaměřeno

především na poskytování sociálního poradenství a individuální sociální práce s osobami v HN. Poskytnutá pomoc musí vždy respektovat lidskou důstojnost a aktivně působit na klienty s cílem zabránit, zmírnit či odstranit jejich sociální exkluzi, segregaci nebo je motivovat k aktivizaci vlastních sil.

Sociální pracovníci dle etického kodexu mají zodpovědnost jak vůči svému zaměstnavateli, společnosti, tak také zejména vůči svým klientům. Etické kodexy jsou důležitým pomocníkem při ochraně práv a zájmů klientů před rizikem zneužití úřední moci, neboť mohou být kritériem pro praxi a její posouzení z hlediska hodnot. Ve smyslu Etického kodexu by měl sociální pracovník ochraňovat a respektovat zájmy a práva klienta. Při vyjasňování zakázky klientovi se sociální pracovník řídí pravidly instituce a náležitými zákony, do kterých implikuje etické hodnoty. Hodnoty lidského konání jsou projevem vztahu člověka k druhým lidem. V sociální práci a ostatních pomáhajících profesích určují hodnoty povahu práce i povahu vztahu mezi pracovníkem a klientem. Etika tudíž přímo souvisí s výkonem sociální práce, protože může ovlivnit metody a přístupy sociální práce. Aplikované teorie na základě hodnot umožňují sociálním pracovníkům kriticky reflektovat jejich výkon práce a poskytují jim ochranu před tím, aby jejich výkon státní agendy byl redukován na technokratický postup v sociální práci. Při intervenci s klientem mohou sloužit jako opora pro pochopení role sociálního pracovníka a stanovených cílů při saturaci klientových potřeb.

Důležitou profesní hodnotou v sociální práci je respekt vůči klientovi, ze kterého pramení hodnoty a postoje, jako je diskrétnost, akceptování klienta v jeho sebeurčení nebo přístup ke klientovi na základě jeho individuálních potřeb, neboť všechny tyto hodnoty a postoje pramení ze základního konceptu, vycházejícího z lidské důstojnosti. Lidská důstojnost v pomáhající profesi sociálního pracovníka není jen představou a ideou o statusu člověka, jeho postojích v sociální práci, ale je to nejdůležitější právo člověka, které velmi úzce souvisí s právem člověka na život. Celkem přirozeně se těchto rovin dotýká každá činnost v rámci sociální práce, která je pomocí, podporou, službou a doprovodem. Sociální práce je založena hlavně na respektu k hodnotám a důstojnosti všech lidí.

## 9 SEZNAM POUŽITÉ A PODPŮRNÉ LITERATURY

### Monografické publikace

ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Přel. K. Šprunk. Praha: Academia, 2001. 292 s. ISBN 80-200-0917-5.

BADRY, E. Leitgedanken für das Studium der Sozialarbeit und Sozialpädagogik an der Fachhochschule. In: BREUER, K. H. *Jahrbuch für Jugendsozialarbeit. Band XIII*. Köln, 1992, s.113-153.

BANKS, S. *Ethics and values in social work*. 3. vyd. New York: Palgrave MacMillan, 2006. 218 s. ISBN-13: 978-1403994202.

BARKER, R. L. *The Social Work Dictionary*. 5th Ed. Washington, DC: NASW, 2003. 493 s. ISBN-13: 978-0871013552

BECK, P. a kol. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením*. Olomouc: Anag, 2012. 447 s. ISBN 978-80-7263-744-7.

BECKETT, CH. – MAYNARD, A. *Values and Ethics in Social Work*. London: Sage Publications 2005, 218 s. ISBN 140399420X.

BOHLEN, S. Teologie sociální práce – podněty pro dialog. In: LEHNER, M., OPARTNÝ, M a kol. (eds). *Teorie a praxe charitativní práce*. České Budějovice: Teologická fakulta v Českých Budějovicích, 2009. s. 28-34. ISBN 978-80-7394-214-4.

CLIFFORD, D. – BURKE, B. *Anti-Oppressive Ethics and Values in Social Work*. New York: Palgrave Macmillan, 2009. 234 s. ISBN 978 1 4039 05567.

DÁVIDEKOVÁ, M. Etické hodnoty a důstojnost' v sociální práci. s. 45-50. In: MÁTEL, A. – SCHAVEL, M. – MÜHLPACHR, P. – ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci a dalších pomáhajících profesích*. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, 2010. 413 s. ISBN 978-80-89271-89-4.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

DOMINELLI, L. *Social Work: Theory and Practice for Changing Profession*. Cambridge: Polity Press, 2004. 307 s. ISBN 0-7456-2383-2.

FISHER, O. Etiketa jako cesta k radosti ze sociální práce. s. 7-21. In: FISCHER O. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2007. 110 s. ISBN neuvedeno.

FISCHER O. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2007. 110 s. ISBN neuvedeno.

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995. 147 s. ISBN 80-85850-10-9.

GIDDENS, A. *Sociologie*. Praha: Vydavatelství Argo, 2005. 595 s. ISBN 80-7203-124-4.

HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3849-9.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

HAYEK, F. A. *Právo, zákonodárství a svoboda: nový výklad liberálních principů spravedlnosti a politické ekonomie*. Praha: Academia, 1994. 415 s. ISBN 80-200-0241-3.

HAYEK, F. A. *Constitution of liberty*. Chicago: University of Chicago Press, 1978. 568 s. ISBN 0-226-32084-7.

HAYEK, F. A. *Osudná domýšlivost*. Praha: SLON, 1995. 200 s. ISBN 80-85850-05-2.



HENDL, J. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. s. 408. ISBN 80-7367-040-2.

IVANOVÁ, K. – OLECKÁ, I. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, o. p. s., 2001. 44 s. ISBN 978-80-87240-33-5.

JANDEJSEK, P. Sociální práce jako profese lidských práv. s. 51-59. In: FISCHER O. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2007. 110 s. ISBN neuvedeno.

JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 2007. 285 s. ISBN 978-80-7367-269-0.

JANDOUREK, J. *Úvod do sociologie*. Praha: Portál, 2003. 231 s. ISBN 80-7178-749-3.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 1. Vyd. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.

JANOUŠKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách. Sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita, ZSF, 2007. 349 s. ISBN 978-80-7368-229-3

JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (Eds.) *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. 402 s. ISBN 978-80-7368-504-1.

KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Překl. L. Menzel. 2. vyd. Praha: Svoboda, 1990. 128 s. ISBN 80-205-0152-5.

KELLER, J. *Úvod do sociologie*. 5. vyd. Praha: SLON, 2005. ISBN 978-80-86429-39-7.

KOEHN, D. *The Ground of Professional Ethics*. London: Routledge, 1994. 226 s. ISBN 0-415-11666-X.

KOLAŘÍK, M. a kol. *Manuál pro psaní diplomových prací na katedře psychologie FF UP v Olomouci*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta, 2011. 66 s. ISBN 978-80-244-2930-4.

KOPECKÁ, I. *Psychologie 1. díl. Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2011. 200 s. ISBN 978-80-247-3875-8.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997. 152 s. ISBN 80-7178-150-9.

KUNSTOVÁ, H. Mezinárodní a národní východiska ochrany lidských práv a uživatelů sociálních služeb. In: FISCHER O. a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2007. s. 79-96. ISBN neuvedeno.

LEHNER, M. - OPATRŇÝ, M. a kol. *Teologie a praxe charitativní práce*. České Budějovice: Teologická fakulta JU v Českých Budějovicích, 2009. 90 s. ISBN 978-80-7394-314-4.

LUKES, S. *Power. A Radical View*. 2nd Ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2005. 192 s. ISBN 0-333-42092-6.

MACHALOVÁ, T. *Úvod do právní filozofie (Základní pojmy)*. I. Díl. 1. vyd. Masarykova univerzita: Právnická fakulta, 1999. 164 s. ISBN 80-210-1829-1.

MATELNÉ, A. et al. *Etika sociální práce*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžběty, 2010. ISBN 978-80-89271-85-6.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8.

MILFAIT, R. *Lidskoprávní profese sociální práce jako významný a inspirativní aktér sociální politiky*. Manuskript článku pro recenzi řízení časopisu aktuální výzvy sociální politiky - teorie a praxe. K 1.1. 2014. ISSN 1804-9109.

MLČÁK, Z. a kol. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: REPRONIS, 2005. 350 s. ISBN 80-7368-129-3.

MONTOUSSÉ, M. , RENOUARD, G. *Přehled sociologie*. Praha: Portál, 2005. 335 s. ISBN 80-7178-976-3.

MUSIL, L. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2013. 71 s. ISBN neuvedeno.

MUSIL, L. a kol. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci hmotné nouzi*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i. , 2013. 107 s. ISBN 978-80-7416-124-7.

MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“: *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. 243 s. ISBN 80-903070-1-9.

MÜHLPACHR, P. *Úvod do sociální práce*. Brno: VŠZaSP sv. Alžběty v Bratislavě, 2008. 100 s. ISBN 978-80-7392-070-8.

MÜHLPACHR, P. *Sociopatologie*. Brno: Masarykova univerzita, 2008. 194 s. ISBN 978-80-210-4550-7.

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. 166 s. ISBN 80-903070-0-0.

NAVRÁTIL, Z. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. s. 183-200. ISBN 80-7178-473-7.

NEČAS, S. a kol. *Sociální, ekonomické, právní a bezpečnostní otázky současnosti*. Praha: SVŠES, 2010. 600 s. ISBN 978-80-867744-84-1.

NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 37-39. ISBN 80-7178-548-2.

NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. 98 s. ISBN 80-210-2673-1.

NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In: NEDĚLNÍKOVÁ, D., JANOUŠKOVÁ, K. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 378-393. ISBN 978-80-7368-504-1.

NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce: její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-483-5.

PARKER, J., BRADLEY, G. *Social work practice. Assessment, Planning, Intervention and review*. 3rd Ed. Exeter: Learning Matters Ltd, 2011. ISBN 978-1-84445-831-8.

PETRUSEK, M. *Společnosti pozdní doby*. Praha: Slon, 2006. s. 459. ISBN 80-86429-63-6.

REAMER, F. G. *Social Work Values and Ethics*. 3rd ed. New York: Columbia University Press, 2006. ISBN 0-231-13789-3.

SCOTT, J. , MARSHALL, G. (eds.) *Oxford Dictionary of Sociology*. Oxford: Oxford University Press, 2005. 535 s. ISBN 978-019-860987-2.

SMUTEK, M. *Model řešení problémů v sociální práci - systémový pohled*. Gaudeamus, Univerzita Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky, 2006. 89 s. ISBN neuvedeno.

STAUB-BERNASCONI, S. *Systemtheorie, soziale Probleme und Soziale Arbeit: Lokal, national, international. Oder: Vom Ende der Bescheidenheit*. Bern: Paul Haupt, 1995. 451 s. ISBN-13: 978-3258050058.

STAUB-BERNASCONI, S. *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft: systemtheoretische Grundlagen und professionelle Praxis – ein Lehrbuch*. Bern-Stuttgart-Wien, 2007. 544 s. ISBN-13: 978-3-8252-2786-9.

STAUB-BERNASCONI, S. Soziale Arbeit als Gegenstand von Theorie und Wissenschaft. In: WENDT, R. *Sozial und wissenschaftlich arbeiten. Status und Positionen der Sozialarbeitswissenschaft*. Freiburg: Lambertus, 1994, s. 75-104. ISBN-13: 9783784107400.

STAUB-BERNASCONI, S. Ist Soziale Arbeit zu einfach oder zu komplex, um theorie- und wissenschaftswürdig zu sein? Der Beitrag der Frauenbewegung zur Professionalisierung der Sozialarbeit/Sozialpädagogik. In: Pfaffenberger, H. / Schenk, M. (Hrsg.): *Sozialarbeit zwischen Berufung und Beruf. Professionalisierungs- und Verwissenschaftlichungsproblem der Sozialarbeit/Sozialpädagogik*. Münster / Hamburg, 1993. s. 131-171.

STRIEŽENEC, Š. *Slovník sociálneho pracovníka*. Trnava: Sapientia, 1996. 255 s. ISBN 80-967589-0-X.

SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2008. ISBN 978-80-7372-323-1.

THOMPSON, M. *Přehled etiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. 167 s. ISBN 80-7178-806-8.

TOFFLER, B. L. *Tough Choices: Managers Talk Ethics*. New York: John Wiley & Sons, 1986. ISBN 0471830224.

TOMEŠ, I. *Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenost*. 2. vyd. Praha: Socioklub, 2001. 264 s. ISBN 80-86484-00-9.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1999. 128s. ISBN 80-85850-69-9.

*Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996, s. 1236. ISBN 80-7184-310-5.

VOJTÍŠEK, P. *Výzkumné metody. Metody a techniky výzkumu a jejich aplikace v absolventských pracích vyšších odborných škol*. Praha: Vyšší odborná škola sociálně právní, 2012. 54 s. ISBN 978-80-905109-3-7.

WEBER, M. *Economy and Society. An outline of interpretive sociology*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press, 1978. 1533 s. ISBN 0-520-02824-4.

### **Články v tištěných seriálových publikacích**

GOJOVÁ, A. Teorie mohou být kompasem při hledání cílů s klienty. In: *Sociální Práce/Sociálna Práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2010/ č. 3. s. 4-6. ISSN 213-6204.

HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2007/č. 1. s. 6-5. ISSN 1213-6204.

KAJANOVÁ, A., URBAN, D. Aplikace teorií sociální práce na příkladu dobré praxe Selesiánského střediska mládeže - Domu dětí a mládeže České budějovice. In: *Sociální Práce/Sociálna Práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2010/ č. 3. s. 67-75. ISSN 213-6204.

KŘÍŽ, J. K odůvodnění lidských práv v učení katolické církve. In: *Revue Církevního práva. Church law review*. Praha: Společnost pro církevní právo, roč. 19. 2013/č. 54. - 1. s. 7-16. ISSN 1211-1635.

MACHULA, T. Pojetí lidské osoby a jeho etické důsledky. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2006/ č. 2, s. 101 – 108. ISSN 1213-6204.

MÍČKA, R. Expanze lidských práv ve světle sociální nauky církve. *Revue Církevního práva. Church law review*. Praha: Společnost pro církevní právo, roč. 18. 2012/č. 52 - 2. s. 7-20. ISSN 1211-1635.

MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. In: *Sociální Práce/Sociálna Práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2008/č. 2. s. 60-79. ISSN 213-6204.

MUSIL, L. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2007/č. 1. s. 7-11. ISSN 1213-6204.

NEČASOVÁ M. Mezinárodní etický kodex sociální práce - principy. *Sociální práce/Sociální práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004/č. 4. s. 31-34. ISSN 1213-624.

NEČASOVÁ M. Komentář k mezinárodnímu etickému kodexu. In: *Sociální práce/Sociální práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004/č. 4. s. 36-38. ISSN 1213-624.

NEČASOVÁ M. Respekt ke klientům na praktickém příkladě kvality života seniorů v domově. *Sociální práce/Sociální práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004/č. 4. s. 39-53. ISSN 1213-624.

NEČASOVÁ M. Etický kodex a otázky sociálních pracovníků. *Sociální práce/Sociální práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004/č. 4. s. 35. ISSN 1213-624.

NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce: její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-483-5.

SOTONIAKOVÁ, E. Profesní etika v sociální práci. In: *Filosofie, psychologie, sociologie*. Filozofická fakulta Ostravské univerzity: Kolektiv, 2004/č. 9. s. 95 – 118. ISBN 80-7042-646-2.

ŠKULECOVÁ, A., JANKOVSKÝ, J. Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, č.4/2004, s. 54 – 61. ISSN: 1213-624.

ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2006/ č. 2. s. 109 – 113. ISSN 1213-6204.

### **Elektronické dokumenty**

*Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků. Společnost sociálních pracovníků ČR.* [online].[cit. 2014-11-05]. Dostupné z:

<[http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf)>.

*Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy.* Praha: MVČR, 2012. [online]. Praha: MVČR. [cit. 2015-02-27]. Dostupné z: [http://vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Eticky\\_kodex\\_uredniku\\_a\\_zamestnancu\\_verejne\\_spravy.pdf](http://vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Eticky_kodex_uredniku_a_zamestnancu_verejne_spravy.pdf)

LEHNER, M. *Sociální práce a praktická teologie jako teorie jednání.* [on line]. [cit. 2014-12-04]. Dostupné z: <http://www.tf.jcu.cz/getfile/23938fab6d996156>

LISTIAKOVÁ, I. *Standardizovaný versus nestandardizovaný kvalitativní rozhovor.* [on line]. Brno: Masarykova univerzita Fakulta sociálních studií Sociologie, 2011. [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/el/1423/jaro2011/GEN104/25160014/Listiakova.pdf>

*Metodický pokyn č. 2/2006 k zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění zákona č. 165/2006 Sb.* Praha: MPSV, Odbor sociální politiky, 2006. [on line]. [cit. 2014-11-13]. Dostupné z: [http://projekty.osu.cz/metakor/dok/zakon-111\\_2006-mp2.pdf](http://projekty.osu.cz/metakor/dok/zakon-111_2006-mp2.pdf)

*MPSV dokončilo práce na změně sociálního systému.* [on line 2005]. Praha: MVČR, 2005. [cit. 2014-11-13].

Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/1158/160505b.pdf>



*Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.* [on line]. Praha: MVČR [cit. 2015-01-04].  
Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/1505/z500\\_2004.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/1505/z500_2004.pdf)

*Pracovní dokument odborného kolegia pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře (profesní zákon).* [on line]. [cit. 2015-01-02].

Dostupné z:

[http://www.azylovedomy.cz/soubory/548\\_Pracovni\\_dokument\\_profesni\\_zakon\\_FINAL.pdf](http://www.azylovedomy.cz/soubory/548_Pracovni_dokument_profesni_zakon_FINAL.pdf)

*Prohlášení o etických zásadách.* [on line]. [cit. 2015-01-13]. Dostupné z:  
<http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>

*Předpis č. 111/2006 Sb., zákon o pomoci hmotné nouzi.* [on line]. [cit. 2015-01-03].  
Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>

*Sbírka zákonů České republiky* Ministerstvo vnitra, stejnopis částky 164. [on line].  
Praha: MVČR, ©2015. [cit. 2015-01-10]. Dostupné z: [http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=505/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=505/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)

*Standardy kvality sociálních služeb. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.* [online]. Praha: MVČR, ©2009. [cit. 2015-02-03]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

*Stanovisko Vědecké rady pro sociální práci – březen 2013.* [online]. Praha: MPSV, 2014. [cit. 2015-04-04]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/15504>

*Strategie sociálního začleňování pro období 2014 – 2020.* [on line]. Praha, 2004. [cit. 2015-01-28].

Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/17082/strategie\\_soc\\_zaclenovani\\_2014-20.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/17082/strategie_soc_zaclenovani_2014-20.pdf)

ŠVEŘEPA, M. Návrh zákona o sociálních pracovnících je z hlediska oboru nežádoucí. *Sociální revue.* [on line]. [cit. 2015-01-02]. ISSN 1801-6790. Dostupné z:

<http://socialnirevue.cz/item/navrh-zakona-o-socialnich-pracovnicich-je-z-hlediska-oboru-nezadouci>

*Veřejný ochránce práv-ombudsman.* [online]. [cit. 2015-01-10]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/chcete-si-stezovat/zivotni-situace-problemy-a-jejich-reseni/davky-pomoci-v-hmotne-nouzi/>

*Všeobecná deklaráce lidských práv.* [on line]. [cit. 2015-01-08]. Dostupné z: <http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/vseobecna-deklarace-lidskych-prav.pdf>

*Předpis č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.* [on line]. Praha: MVČR. [cit. 2015-02-13]. Dostupné na z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

KOLEKTIV AUTORŮ. *Standardy kvality sociálních služeb.* Výkladový sborník pro poskytovatele. [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2008. [cit. 2015-01-22] Dostupné na z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf).

## 10 Abstrakt

Kámenová, P. *Sociální práce jako lidskoprávní profese*. České Budějovice, 2015. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce doc. Michal Opatrný, Dr. theol.

**Klíčová slova:** sociální práce, agenda pomoci v hmotné nouzi, sociální pracovník, kompetence, role, klient, saturace potřeb, intervence, etika, hodnoty, kodex, morální jednání, dilemata, lidská práva, důstojnost, sociální spravedlnost, sociální služby, ochrana lidských práv.

Diplomová práce se zabývá reflexí aspektů a faktorů v sociální práci v rámci agendy DPvHN, jež mají vliv na lidská práva klientů sociálních pracovníků referátů HN při KoP ÚP. Náplní řadových sociálních pracovníků referátů HN při KoP ÚP v rámci agendy DPvHN je zpracovávání žádostí, poskytování poradenství a náležitých služeb, na které mají vliv jak legislativní, etické a jiné dokumenty organizace, tak také role, které sociální pracovníci při své práci zastupují, jejich kompetence, přístupy a hodnoty, jež implikují do intervence s klienty. Dalšími aspekty a faktory, jež mají relevantní vliv na lidská práva klientů, je spolupráce s jinými subjekty, činných v životním prostředí klienty, a pracovní podmínky sociálních pracovníků. Výzkum diplomové práce byl prostřednictvím kvantitativní metody formou polostandardizovaného rozhovoru zaměřen na zmapování aspektů a faktorů, jež ovlivňují naplňování práv klientů. Dotazy byly zacíleny na subjektivní vnímání a názory respondentů na úseku DPvHN v Českých Budějovicích, týkající se zkoumaných aspektů a faktorů, jež jsem výše nastínila. Výsledkem mé diplomové práce je zjištění, že naplňování práv klientů je negativně ovlivněno vysokou administrativní vyčerpávaností sociálních pracovníků, jež má následně vliv na individuální přístup, role, kompetence, hodnoty sociálních pracovníků a na spolupráci s dalšími subjekty a organizacemi, jež jsou důležité pro saturaci potřeb klientů. Referenti dávek DPvHN z pozice pracovníků první linie nemají dostatečnou pravomoc v obhajování práv svých klientů. Na sociální pracovníky je zejména apelováno, aby měli řádně administrativně zpracované žádosti. Důsledkem tohoto administrativního zatížení je upozadění individuální intervence s klienty s cílem saturace jejich potřeb.

## **Abstract**

Kámenová P. *Social work as a human rights profession*. Ceske Budejovice, 2015. The diploma thesis. University of South Bohemia in the Czech Budejovice. Faculty of Theology. Department of Ethics, Psychology and Charitable Work. Supervisor of the thesis: Doc. Michal Cautious, Dr. theol.

**Keywords:** social work, agenda of help in material need, social worker, competence, role, client, saturation of needs, interventions, ethics, values, code, moral conduct, dilemmas, human rights, dignity, social justice, social services, human rights protection.

This diploma thesis deals with the reflection of aspects and factors in social work within the agenda of benefits in material distress, affecting the human rights of clients of social workers of HN at CoP LO. The scope of ordinary social workers of HN at CoP LO on the agenda of benefits in material distress is the processing of applications, providing advice and appropriate services, which affect both legislative, ethical and other documents of the organization, as well as the role of social workers in their work representing their competence, attitudes and values that imply to intervention with clients. Other aspects and factors that have a relevant impact on the human rights of clients are the cooperation with other entities active in the environment and working conditions of social workers. Research of the thesis was through quantitative methods in the form of semi-standardized interview focused on mapping and factors that affect the implementation of the rights of clients. Questions have been targeted on subjective perceptions and opinions of the respondents in the area of benefits in material distress in Ceske Budejovice, regarding examined aspects and factors that I have outlined above. The result of my thesis is the finding that the fulfilment of the rights of clients is negatively affected by the high administrative participation rates of social workers, which subsequently affects the individual approach, roles, competencies, values of social workers, and in cooperation with other agencies and organizations that are important to the saturation of clients' needs. Officers of benefits in material distress from the position of the first-line workers do not have sufficient powers in defending the rights of their clients. It has been appealed to social workers to have been properly compiled their administrative formalities. The consequence of this administrative burden is the sideline of the individual of intervention with clients with the aim of saturation of their needs.

## 10 SEZNAM ZKRATEK

**ČR** = Česká republika

**DPvHN** = dávky pomoci v hmotné nouzi

**HN** = hmotná nouze

**IASSW** = International Association of Schools of Social Work – Mezinárodní asociace škol sociální práce

**IFSW** = International Federation of Social Workers - Mezinárodní federace sociálních pracovníků

**KoP** = kontaktní pracoviště

**LP** = Liská práva

**MPSV** = Ministerstvo práce a sociálních věcí

**NASW** = National Association of Social Workers, USA - „Národní asociace

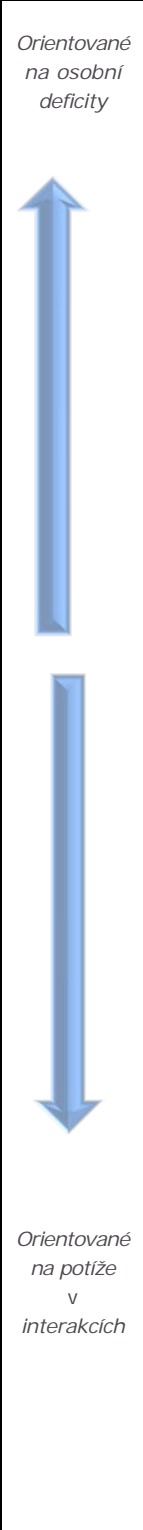
**OÚ** = obecný úřad

**SP** = Sociální práce

**ÚP** = Úřad práce

# 11 PŘÍLOHY

**Tabulka č. 1: Přehled postupů sociální práce doporučených jako součást sociální pomoci klientům v HN nebo ohroženým HN ve specifických typech situací**

| „ČISTÉ“<br>TYPY<br>SOCIÁLNÍ<br>PRÁCE  | Navrhované <b>MODELY</b><br><b>SOCIÁLNÍ PRÁCE</b><br>- tzn. typy postupů<br>odvozené z praxe   | Navrhované <b>POSTUPY</b><br><b>SOCIÁLNÍ PRÁCE</b> - tzn.<br>postupy řešení specifických<br>typů životních situací         | <b>RÁMCOVÁ CHARAKTERISTIKA TYPU</b><br><b>ŽIVOTNÍ SITUACE KLIANTA</b>   |
|---|--|--|---|
|  <p>Orientované<br/>na osobní<br/>deficity</p> <p>Orientované<br/>na potíže<br/>v<br/>interakcích</p> | <p><b>Komplexněji<br/>pojaté uspokojení<br/>potřeb klienta<br/>působením na<br/>klienta</b></p>                                      | <p>Saturace potřeb klienta<br/>výhradně<br/>poskytnutím dávky</p>  | <p>Klient má pouze finanční problémy a má dostatečné<br/>rozumové schopnosti a kompetence využít DPvHN<br/>k řešení své situace.</p>  |
|   |  | <p>Jednorázová<br/>saturace specifické<br/>potřeby<br/>poskytnutím dávky a dalším<br/>působením na klienta</p>             | <p>Životní situace, v níž klient nemá finanční prostředky<br/>k úhradě náhle vzniklého nezbytného výdaje.</p>   |
|   |  | <p>Saturace působením<br/>na širší škálu osobních<br/>deficitů klienta (Část C,<br/>kap. 1.3)</p>                          | <p>Klient má finanční problémy, případně další potíže<br/>a současně mu chybí kompetence ke zvládnutí situace.</p>  |
|   |  | <p>Saturace klientových potřeb<br/>delegováním zodpovědnosti<br/>za klienta (Část C, kap. 1.4)</p>                         | <p>Klient má finanční i jiné potíže a není schopen<br/>v důsledku významně snížených kognitivních schopností<br/>své potíže řešit ani s poskytnutím DPvHN.</p>  |
|   | <p><b>Saturace potřeb<br/>klienta s<br/>využitím<br/>působení na<br/>prostředí klienta</b></p>                                       | <p>Saturace působením<br/>na druhou stranu interakce<br/>(Část C, kap. 11.1)</p>   | <p>Klient má finanční i jiné potíže, na jejichž vznik či<br/>řešení mají vliv subjekty v klientově prostředí a klient<br/>rozhodování těchto subjektů ve své záležitosti nemůže<br/>sám ovlivnit/změnit.</p>  |
|   |  | <p>Saturace působením<br/>na obě strany<br/>interakce (Část C, kap.<br/>11.2)</p>  | <p>Klient má finanční i jiné potíže, na jejichž vznik<br/>či řešení mají vliv subjekty v klientově sociálním<br/>prostředí a klient rozhodování těchto subjektů neumí<br/>sám ovlivnit/změnit, protože k tomu nemá příslušné<br/>kompetence a zároveň druhá strana interakce<br/>nechce/ neumí o záležitosti klienta rozhodnout<br/>způsobem, neumí o záležitosti klienta rozhodnout<br/>způsobem, který by byl pro klienta přijatelný,<br/>zvládnutelný a vedl k řešení jeho problémů.</p> |
|   | <p><b>Změna interakcí<br/>mezi klientem<br/>a jeho sociálním<br/>prostředím s využitím<br/>působení<br/>na prostředí klienta</b></p> | <p>Změna vztahů<br/>působením na druhou<br/>stranu interakce (Část C,<br/>kap. 111.1)</p>                                  | <p>Klient má finanční i jiné potíže, na jejichž vznik či<br/>řešení má vliv způsob jednání subjektů v klientově<br/>prostředí vůči němu a klient jednání těchto<br/>subjektů nemůže sám ovlivnit/změnit.</p>  |
|   |  | <p>Změna vztahů<br/>působením na obě<br/>strany interakce (Část C,<br/>kap. 111.2)</p>                                     | <p>Klient má finanční i jiné potíže, na jejichž vznik či<br/>řešení má vliv způsob jednání subjektů v klientově<br/>prostředí vůči němu a klient jednání těchto subjektů<br/>nemůže sám ovlivnit/změnit, protože k tomu nemá<br/>příslušné kompetence a zároveň druhá strana<br/>interakce nechce/neumí své jednání vůči klientovi</p>  |
|   |  | <p>Zlepšení potenciálu<br/>rodiny působením<br/>na vztahy v rodině a<br/>obě strany interakce<br/>(Část C, kap. 111.3)</p> | <p>Klient (rodina) má finanční i jiné potíže, na jejichž<br/>vznik či řešení mají významný vliv vztahy mezi členy<br/>rodiny, způsob, jakým s ním v jeho záležitostech<br/>jednají subjekty v jeho prostředí, případně i<br/>klientovy nedostatečné kompetence a klient sám<br/>nemůže</p>  |

